

Örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerine etkisi: Algılanan stresin aracı rolü

Effect of organisational ostracism on task performance: The mediating role of perceived stress

Aslı Geylan¹ 

Coşkun Akça² 

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Eskişehir, Türkiye, ageylan@anadolu.edu.tr,

ORCID: 0000-0003-0303-9296

² Öğr. Gör. Dr., Kastamonu Üniversitesi, Tosya Meslek Yüksekokulu, Kastamonu, Türkiye, coskunakca@kastamonu.edu.tr,

ORCID: 0000-0003-3020-6694

Sorumlu Yazar/Corresponding Author:

Coşkun Akça,

Kastamonu Üniversitesi, Tosya Meslek Yüksekokulu, Kastamonu, Türkiye, coskunakca@kastamonu.edu.tr

Başvuru/Submitted: 16/06/2023

Revizyon/ Revised: 4/08/2023

Kabul/Accepted: 8/08/2023

Yayın/Online Published: 25/09/2023

Atıf/Citation: Geylan, A., & Akça, C., Örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerine etkisi: Algılanan stresin aracı rolü, bmij (2023) 11 (3): 788-798, doi: <https://doi.org/10.15295/bmij.v11i3.2255>

Öz

Örgütsel dışlanma, bir çalışanın diğer iş arkadaşları tarafından yok sayılması veya dışlanmasıdır. Dışlanmanın kişilerarası bir stresör olarak kabul edilmesine rağmen literatürde örgütsel dışlanma ile stres ilişkisini konu alan çalışma sayısı oldukça azdır. Benzer şekilde örgütsel dışlanmanın bireylerin verimliliği üzerinde olumsuz etkilerinin olduğu ileri sürülmesine rağmen az sayıda çalışmada örgütsel dışlanma ile görev performansı arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Bu noktadan hareketle araştırmanın amacı örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisinde algılanan stresin aracı rolünün incelenmesidir. Alan araştırması Kayseri ilinde faaliyet göstermekte olan bir imalat işletmesinde gerçekleştirilmiştir. Toplam 416 katılımcıdan veri elde edilmiştir. Araştırma kapsamında doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modelinden faydalanılmıştır. Araştırma sonuçları örgütsel dışlanmanın bir stres kaynağı olduğunu ve çalışanların performansını azalttığını göstermektedir. Ayrıca örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerine etkisinde algılanan stresin aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda örgütsel dışlanmanın kontrol altına alınması stresi azaltarak görev performansının artırılmasında önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Dışlanma, Algılanan Stres, Görev Performansı

Jel Kodları: L00, L20, L25

Abstract

Organisational ostracism is when an employee is ignored or excluded by other co-workers. Although ostracism is accepted as an interpersonal stressor, the number of studies on the relationship between organisational ostracism and stress is limited in the literature. Similarly, although it is claimed that organisational ostracism has negative effects on the productivity of individuals, few studies have investigated the relationships between organisational ostracism and individual performance. From this point of view, the study aims to examine the mediating role of perceived stress in the effect of organisational ostracism on task performance. The field research was conducted in a manufacturing company in Kayseri's province. Data were obtained from a total of 416 participants. Within the scope of the research, confirmatory factor analysis and structural equation modelling were used. Research results show that organisational ostracism is a source of stress and reduces the performance of employees. In addition, it has been determined that perceived stress plays a mediating role in the effect of organisational ostracism on task performance. In this context, controlling organisational ostracism is important in increasing task performance by reducing stress.

Keywords: Organisational Ostracism, Perceived Stress, Task Performance

Jel Codes: L00, L20, L25

Extended Abstract

Effect of organisational ostracism on task performance: The mediating role of perceived stress

Literature

Organisational ostracism is when the employee is ignored or excluded by other colleagues. According to an alternative definition, organisational ostracism is the degree of perception that the individual is ignored or excluded by others in the workplace and is a common universal phenomenon that occurs at national, organisational and hierarchical levels. This experience is psychologically painful for the employees. Organisational ostracism prevents individuals from interacting with their colleagues, which negatively affects mental and physical health. Even though organisational ostracism is accepted as an essential source of stress, the literature consists of only a handful of studies focusing on the relationship between stress and organisational ostracism. In addition to stress, employees with low social interactions with their colleagues are prone to have difficulty accessing critical information and resources related to their work, which may lead to lower task performance. Therefore, it is concluded that the performance will be affected badly compared to the employees exposed to organisational ostracism. Task performance reflects how well an individual performs the tasks required by the job, which includes behaviours to properly fulfil the duties assigned to the employee and responsibilities stated in the job description and to meet formal job performance requirements.

Task performance includes correctly performing the tasks assigned to the employee and fulfilling formal job performance requirements. Task performance includes applying relevant technical knowledge to perform required operations smoothly, quickly and without errors.

On the other hand, stress is defined as people's reaction to excessive pressures or other demands. Contrary to popular belief, stress can be associated with pleasant and unpleasant events. Stress also causes further problems if it cannot be solved due to delays in the adaptation capacity of the person. Stress negatively affects productivity, efficiency and quality of work. It causes individuals with high-stress levels to suffer from cognitive fatigue, which decreases the energy required for task performance. Consequently, when individuals experience stress, they are expected to underperform in tasks that require tolerance for frustration, accuracy, and their ability to avoid distractions.

Various models have been tested to explain the behavioural consequences of organisational ostracism within the framework of related studies. Although ostracism is accepted as an interpersonal stressor, limited studies in the literature examine the relationship between organisational ostracism and stress. Similarly, although it has been suggested that organisational ostracism negatively affects organisational and individual productivity, few studies have investigated the relationship between organisational ostracism and individual performance. With such concerns in mind, the study aims to examine the mediating role of perceived stress in the effect of organisational ostracism on task performance.

Design and method

Based on the theory and studies in the literature, it has been assumed that perceived stress will mediate the effect of organisational ostracism on task performance. In this context, the following hypotheses have been developed to determine the mediating role of perceived stress.

H1: Organisational ostracism negatively affects task performance.

H2: Organisational ostracism positively affects perceived stress.

H3: Perceived stress negatively affects task performance.

H4: Perceived stress plays a mediating role in the effect of organisational ostracism on task performance.

For this study, a questionnaire was conducted with 500 randomly selected full-time employees working in a manufacturing enterprise operating in Kayseri. A total of 416 questionnaires were evaluated after the missing and incorrectly filled ones were distinguished. Confirmatory factor analysis was applied to the scales of organisational ostracism, perceived stress and task performance. The fitting indices of all three variables remained within acceptable limits. This indicates that the data obtained according to the results of reliability (Cronbach's Alpha Coefficient) and validity (Confirmatory Factor Analysis) analyses provide the necessary conditions for the analysis. In the next step, the path analysis formed in line with the purpose of the research was analysed with the structural equation model. All results revealed that perceived stress partially mediates organisational ostracism's effect on task performance.

Findings and discussion

In the research model, CFI value was calculated as .951, IFI value as .917, NFI value as .904, PCLOSE value as .085, RFI value as .885, RMESA value as .073 TLI value as .917 and $\chi^2/df=2.768$. These results show that the model has acceptable fit values.

The effect of organisational ostracism on task performance $p=.011$, and C.R. value of -2.547 , $p=.000$ in the effect of organisational ostracism on perceived stress, and C.R. value of 6.777 and the effect of perceived stress on task performance with $p=.009$ and C.R. value was calculated as -2.608 . Based on these findings, it was concluded that there were significant relationships between the research variables. When the beta coefficients for the relations between the variables are examined, While the effect of organisational ostracism on job performance was $\beta=-.250$, when the perceived stress was included in the model, it was determined that the beta coefficient changed as $\beta=-.166$. When the perceived stress variable is added to the model created to determine the effect of organisational ostracism on task performance, it is seen that there is a decrease of $.084$ in the direct effect. All these results reveal that perceived stress plays a partial mediating role in the effect of organisational ostracism on task performance.

Hypothesis test results

Hypotheses H1, H2, H3, and H4 were accepted.

Conclusion, recommendation and limitations

According to the results of the research, it has been determined that organisational ostracism has a significant effect on perceived stress. In addition, one of the study's findings indicates that the task performance of individuals who experience organisational ostracism will be negatively affected. Another finding revealed that the perceived stress of the employees plays as a negative factor in task performance that causes a decline in it. As a result of the mediation test, it was revealed that perceived stress plays

a partial mediating role in the effect of organisational ostracism on task performance. These findings contribute to the literature by linking the behavioural consequences of organisational ostracism from a stress perspective.

Limitations

There are some limitations of the study. First, due to time and cost constraints, the study was limited only to employees employed in a manufacturing company in Kayseri. In addition, participants were asked to self-report when they filled out the questionnaires. Particularly, answering the statements about the task performance scale by their peers or supervisors who work at the same level as the participant would have contributed to more reliability of the research findings. Another limitation is that the study ignores cultural differences. In particular, it is thought that the people forming the sample have the same cultural characteristics. Repeating the research with cities selected from different geographical regions, that is, by determining a sample, will allow the findings to be generalised.

Recommendations

When the literature is examined, it is seen that there are no studies on how to prevent organisational ostracism. Therefore, it may be beneficial to expand the existing literature by investigating both the effects of organisational ostracism on individual and organisational outcomes and the antecedents of organisational ostracism in future studies. Increasing the number of studies revealing the relationships between organisational ostracism and variables such as job satisfaction, organisational commitment, professional burnout, organisational citizenship behaviour and turnover intention, which are especially emphasised in the organisational behaviour literature, reveals how important organisational ostracism is for organisational and individual health. In addition, conducting studies that explain the effects of organisational support, perceived organisational justice, leadership style, human resources practices, communication, formation and dynamics of social groups, and orientation on organisational ostracism can guide managers in preventing ostracism.

Giriş

Örgüt üyelerinin birbirleriyle çok fazla zaman geçirdikleri sosyal ortam bireylerin tutum ve davranışlarını etkileyen önemli bir unsur haline gelmiştir. Örgüt üyeleri arasındaki olumlu ilişkiler örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve yüksek performans gibi bireysel çıktıların oluşmasına katkı sağlamaktadır. Bunun yanında örgüt üyeleri arasındaki olumsuz ilişkiler ise tükenmişlik, iş stresi, üretkenlik karşıtı iş davranışları, işten ayrılma niyeti gibi birey ve örgüt açısından istenmeyen sonuçların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Örgüt üyeleri arasındaki olumsuz tutumlardan bir tanesi de dışlanmadır.

Örgütsel dışlanma acı verici ve engelleyici bir deneyim olmasından dolayı bireyi olumsuz etkilemektedir. Örgütsel dışlanma insanların psikolojik ihtiyaçlarını karşılamaları için çok önemli olan sosyal etkileşim fırsatını azaltır (Aknar ve Akça, 2021). Örgütte dışlandığını hisseden bireyde kıskançlık, suçluluk, üzüntü, utanç, yalnızlık, depresyon ve sosyal kaygı gibi olumsuz duygusal durumlar ortaya çıkmaktadır (Williams, 1997).

Örgütsel dışlanma çalışanların işleriyle ve günlük yaşamlarıyla başa çıkmalarını sağlayan enerjilerini tüketen bir işyeri stresörü olarak kabul edilmektedir (Williams, 2001). Örgütsel dışlanmanın önemli bir stres kaynağı olarak kabul edilmesine rağmen, literatür incelendiğinde örgütsel dışlanma ile stres arasındaki ilişkileri ortaya koymaya yönelik olarak gerçekleştirilmiş olan sınırlı sayıda çalışma yer almaktadır (Mahfooz, Arshad, Nisar, Ikram ve Azeem, 2017; Chung, 2018). Aynı şekilde, örgütsel dışlanma ile görev performansı arasındaki ilişkilerin tespitine yönelik az sayıda çalışmaya rastlanmıştır (Haq, 2014; Eşitti, 2018). Bu bağlamda bu araştırmanın amacı, örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisinde algılanan stresin aracılık rolünü yapısal eşitlik modeli ile ortaya koymaktır. Bu yönü ile araştırmanın literatüre katkı sağlaması beklenmektedir.

Kavramsal çerçeve

Örgütsel dışlanma

Ostrachymos kelimesinden türetilen ostrakizm yani dışlanma kavramı, zaman içerisinde çeşitli kültürlerde öne çıkan bir kavram haline gelmiştir. Antik Yunan tarihinde, "ostrachymos" terimi, otoriter emelleri olanları demokrasilerden çıkarma uygulamasını ifade etmek için kullanılmıştır (Zippelius, 1986). Williams (2001), dışlanmayı kişinin kendisini başkaları tarafından dışlanmış veya yok sayılmış olarak algılama düzeyi şeklinde tanımlamıştır. Dışlanma, bir birey veya grup tarafından bir bireyin varlığının göz ardı edilmesi, reddedilmesi veya inkâr edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Williams, 2007).

"Bir bireyin örgütte başkaları tarafından görmezden gelindiğini veya dışlandığını algılama derecesi" şeklinde tanımlanan örgütsel dışlanma (Ferris, Brown, Berry ve Lian, 2008), kurumlar, kuruluşlar ve ülkeler arasında meydana gelen yaygın bir olgudur. Gerekli bilgileri vermemek, tepkisiz kalmak, konuşmamak veya göz teması kurmaktan kaçınmak örgütte dışlayıcı davranışlara örnek olarak gösterilebilir (Williams, 2001). Örgütsel dışlanma, çalışanlara yönelik kötü niyetli ve düşmanca davranışları ifade eden işyeri zorbalığı gibi diğer kavramların bir parçası olarak görülmektedir (Fox ve Stallworth, 2005). Örgütsel dışlanma kavramı, aktör açısından bakıldığında sosyal bir ortam içerisinde başkalarına dahil olamamak (Robinson, O'Reilly ve Wang, 2013); hedef açısından (Ferris vd., 2008) bakıldığında ise başka bireyler tarafından dışlanma veya yok sayılma olarak açıklanabilir. Dışlanma endişe vericidir çünkü aynı anda dört temel insan ihtiyacını (özsaygı, aidiyet, kontrol ve anlamlı bir varoluş ihtiyacı) tehdit eder (Williams, 2007). Robinson ve Schabram (2017), dışlanmayı kişisel dışlama ve görev dışlaması olmak üzere iki kategoride sınıflandırmışlardır. Kişisel dışlama, örgütteki bir çalışana sosyal destek vermemek, çalışana sosyal ortamlara katılma imkânı vermemek, grup içindeki konuşmalardan dışlamak, yemek veya kahve molalarına çalışana dâhil etmemek anlamına gelir. Görev dışlaması ise, çalışana işiyle ilgili konularda dışlamak anlamına gelir. Buna örnek olarak çalışandan gelen elektronik postaları yanıtlamamak, toplantılarda yok saymak ve yapılan projelerden çalışana haberdar etmemek verilebilir.

Algılanan stres

Stres hem bireysel hem de örgütsel düzeyde önemli bir etkiye sahiptir (Akça ve Özel, 2022). Selye'nin (1976) tanımıyla stres iki yönlü bir kavramdır; optimum düzeyde stres, organizmanın harekete geçmesini sağlayan, gelişmesi için gerekli olan, problem çözmek için psikolojik ve bedensel güçleri harekete geçiren olumlu stres (eustress) ve bireyin adapte olma kapasitesindeki gecikmeler nedeniyle baş edilemediği zaman sorunların ortaya çıkmasına neden olan stres ise olumsuz stres (distress) olarak değerlendirilmiştir. Sağlık ve Güvenlik Komisyonu [HSC] (1999), stresi, "insanların aşırı baskılara veya diğer taleplere olan tepkisi" olarak tanımlamaktadır. Mesleki stres, optimum stres düzeyine (eustress)

kadar artan iş performansına yol açabilir; tersine, mesleki stres, eğer çok yoğun, sık veya kronik ise, bir çalışanı sıkıntı riskine maruz bırakabilir (Selye, 1976). Mesleki stres olgusu, çalışanların işlerine düşük bağlılık, üretkenlik ve stresle ilgili sağlık harcamalarının neden olduğu ekonomik etkilerle küresel bir ölçeğe ulaşmıştır (Chang, 2008). Örgütler için, azalan performans, yüksek çalışan devri, sık sık iş gecikmeleri ve devamsızlık mesleki stresörlerinin ortak sonuçlarıdır. (Williams ve Cooper, 1998; Elfering, Grebner, Semmer, Kaier-Freiburghaus, Lauper-Del Ponte ve Witschi, 2005).

Görev performansı

İş performansı, bir örgütün dinamik ve oldukça rekabetçi bir ortamda hayatta kalmasına katkıda bulunur. Örgütlerin geliştirmeyi düşünmesi gereken en temel dinamiklerden biridir (Hunt, 1996; Sonnentag ve Frese, 2002). İş performansı, bir bireyin belirli veya sabit bir zaman diliminde gösterdiği farklı davranış kalıplarının örgüt açısından toplam değerini ifade eder. İş performansı, Borman ve Motowidlo (1993) tarafından atıfta bulunulan sınıflandırma sistemine dayanarak *görev performansı* ve *bağlamsal performans* olarak ikiye ayrılmaktadır. Literatürde birçok araştırmacı görev ve bağlamsal performans arasındaki farklara odaklanmıştır (örneğin, Borman ve Motowidlo, 1993; Motowidlo ve Van Scotter, 1994). Borman ve Motowidlo (1997) tarafından görev performansı, "örgütün teknik çekirdeğine katkıda bulunan işlemleri gerçekleştiren çalışanların faaliyetleri" olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla işin gerektirdiği temel görevlerle ilgili davranışlar bu sınıflandırmaya dâhil edilir. Görev performansı, çalışana verilen görevleri doğru bir şekilde gerçekleştirme ve resmi iş performansı gereklerini yerine getirme gibi davranışları içermektedir (Zoghbi-Manrique-de-Lara ve Ting-Ding, 2017). Görev performansı gerekli işlemleri sorunsuz, hızlı ve hatasız gerçekleştirmek için ilgili teknik bilgileri uygulama becerisi içerir (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997). Bağlamsal performans, iş için resmi olarak gerekli olmayan ancak çalışanın katkısıyla örgütün psikolojik ve sosyal varlığının çerçevesini belirlemeye katkı sağlayan performanstır (Campbell, 1990; Motowidlo vd., 1997; Van Scotter ve Motowidlo, 1996).

Örgütsel dışlanma, algılanan stres ve görev performansı arasındaki ilişkiler

Dışlanmanın birey üzerinde oluşturduğu olumsuz etkiler yalnızlık, üzüntü, utanç, suçluluk, depresyon, kıskançlık ve sosyal kaygı gibi olumsuz duygusal durumlara neden olmaktadır. Williams (1997, 2001) tarafından dışlanmanın sonuçlarını tahmin etmek için geliştirilen model, dışlanma duygusunun sosyal kaynakları tehdit edebileceği ve sonuç olarak bir stres unsuru olarak görülebileceği inancına dayanmaktadır (Williams, 2001). Genel olarak örgütsel dışlanma, çalışanların işleriyle ve günlük yaşamlarıyla başa çıkılmalarını sağlayan kaynaklarını tehdit eden bir işyeri stresörü olarak kabul edilir. Yüksek stres düzeyine sahip bireyler görevlerinde düşük performans gösterebilirler (Savery ve Luks, 2001).

Literatür incelendiğinde örgütsel dışlanma, algılanan stres ve görev performansı arasındaki ilişkileri ortaya koymaya yönelik sınırlı sayıda çalışma yapıldığı görülmektedir. Haq (2014) Pakistan'ın farklı kuruluşlarında tam zamanlı çalışanın 229 katılımcı ile gerçekleştirdiği araştırmasında örgütsel dışlanma, psikolojik sermaye, iş performansı, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Yapılan analizler sonucunda örgütsel dışlanma ile iş stresi arasında pozitif (0,37) ve örgütsel dışlanma ile iş performansı arasında negatif (-0,16) ilişkilerin varlığı ortaya konulmuştur. Mahfooz ve diğerleri (2017) ise işyerinde nezaketsizlik, örgütsel dışlanma, tükenmişlik, iş stresi ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla 200 sağlık çalışanı ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında örgütsel dışlanma ile iş stresi arasında pozitif yönlü (0,55) ilişki tespit etmişlerdir. Eşitti (2018), beş yıldızlı konaklama işletmelerinde gerçekleştirdiği araştırmasında örgütsel dışlanma, iş gerilimi ve bağlılık, iş performansları ve lider-üye etkileşimi arasındaki ilişkileri ortaya koymak için gerçekleştirdiği çalışmasında örgütsel dışlanma ile iş performansı arasında (-0,47) düzeyinde negatif anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Chung (2018) ise örgütsel dışlanma ve yardım etme davranışı, çalışan sesliliği davranışı ve görev performansı arasındaki ilişkilerde algılanan stresin aracılık etkisini araştırmıştır. Güney Kore'de 225 tam zamanlı çalışan ile gerçekleştirilen araştırmada yeniden örnekleme yöntemi ile regresyon analizinden faydalanılmıştır. Analizler sonucunda örgütsel dışlanma ile iş stresi arasında pozitif (0,16) ve örgütsel dışlanma ile görev performansı arasında negatif (-0,19) ilişkilerin varlığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmacı Hayes (2004) Modeli ile test ettiği hipotezler sonucunda örgütsel dışlanma ile görev performansı arasındaki ilişkide algılanan stresin aracı rol oynadığını ortaya koymuştur.

Kuramdan ve literatürde yer alan çalışmalardan hareketle örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerine etkisinde algılanan stresin aracı rol oynayacağı varsayılmıştır ve bu kapsamda algılanan stresin aracılık rolünü tespit etmek amacıyla aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₁: Örgütsel dışlanma görev performansını negatif yönde etkiler.

H₂: Örgütsel dışlanma algılanan stresi pozitif yönde etkiler.

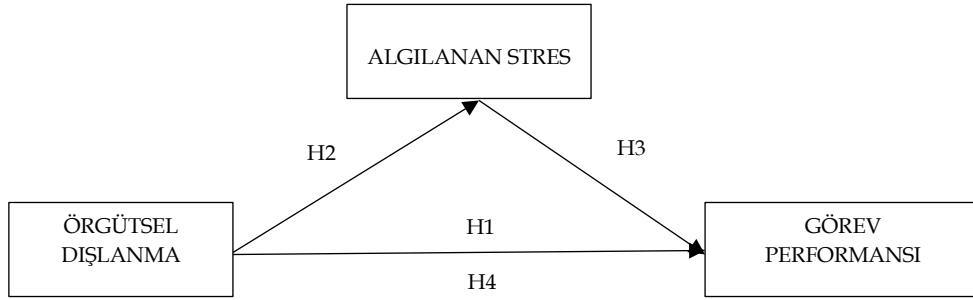
H₃: Algılanan stres görev performansını negatif yönde etkiler.

H₄: Örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisinde algılanan stres aracı rol oynamaktadır.

Araştırma yöntemi

Araştırmanın amacı ve modeli

Nicel araştırma kapsamında gerçekleştirilen bu araştırmanın amacı örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisinde algılanan stresin aracı rolünün incelenmesidir. Bu amaçtan hareketle araştırma modeli Şekil 1’de gösterildiği gibi oluşturulmuştur.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Kaynak: Yazarlar tarafından üretilmiştir.

Örnekleme

Kayseri ilinde faaliyet göstermekte olan bir imalat firmasında çalışan tam zamanlı 500 katılımcıya anket uygulanmıştır. Eksik kodlama ve hata ayırımı yapıldıktan sonra toplam 416 anket değerlendirmeye alınmıştır. Anketlerin %83,2'sinde geri dönüş olmuştur. Katılımcılar demografik özellikleri açısından ele alındığında %62,5'inin kadın, %37,5'inin erkeklerden oluştuğu; örneklemin yaş ortalamasının 29,53 olduğu belirlenmiştir. Medeni durumları açısından bakıldığında ise %81,5'inin evli olduğu; %57,4'ünün ise lise ve dengi eğitim düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırma için etik kurul izni Anadolu Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulundan 03/03/2021 tarih ve 24899 protokol numarası ile alınmıştır. Araştırmanın verileri 2021 yılının Mart ve Nisan ayları arasında toplanmıştır.

Veri toplama aracı

Araştırmada veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. İki bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde demografik özelliklere yönelik kapalı uçlu sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise ölçek soruları yer almaktadır. Araştırmada kullanılan ölçekler, daha önce geçerliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerdir. Bu kapsamda örgütsel dışlanma, algılanan stres ve görev performansı ölçekleri kullanılmıştır. Tüm ölçekler 5 dereceli Likert formatında oluşturulmuştur. Derecelendirme, “kesinlikle katılmıyorum” (1), “katılmıyorum” (2), “kararsızım” (3), “katılıyorum” (4) ve “kesinlikle katılıyorum” (5) şeklindedir.

Örgütsel dışlanma ölçeği: Katılımcıların algıladıkları örgütsel dışlanma düzeylerini tespit etmek amacıyla Ferris ve diğerleri (2008) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması Keklik, Saygın ve Oral Kara (2013) tarafından yapılan on üç ifade ve tek boyuttan oluşan ölçekten faydalanılmıştır. “İşyerinde diğerlerine selam verdiğimde karşılıksız kalır.”, “Diğerleri bir çay/kahve molası verdiklerinde beni davet etmezler.” ölçekte yer alan ifadeler örnek olarak verilebilir. On üç ifadenin güvenilirlik katsayısı 0,853 olarak belirlenmiştir.

Algılanan stres ölçeği: Katılımcıların algıladıkları stres düzeylerini ölçmek amacıyla Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından ortaya konan ve Türkçe uyarlaması Eksin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy (2013) tarafından yapılan algılanan stres ölçeğinden faydalanılmıştır. Stres/rahatsızlık algısı ve yetersiz öz yeterlik algısı boyutlarından oluşan ölçekte on ifade yer almaktadır. “Hayatımdaki önemli şeyleri kontrol edemediğimi hissediyorum.”, “Kişisel sorunları ele alma yeteneğime güven duymuyorum.” gibi ifadeler yer almaktadır. Yapılan güvenilirlik analizi ile Alpha katsayısı 0,891 olarak belirlenmiştir.

Görev performansı ölçeği: Katılımcıların gösterdikleri görev performanslarının düzeyini belirlemek amacıyla Goodman ve Svyantek (1999) tarafından tasarlanmış, Türkçe uyarlaması ise Bağcı (2014) tarafından yapılmış olan 9 ifade ve tek boyuttan oluşan ölçekten yararlanılmıştır. “İşime ilişkin hedefleri başarıyla sonuçlandırırım.” ve “Hedeflenen işleri başarmak ve verilen tarihte bitirmek için planlı ve organize çalışırım.” ölçekte yer alan ifadeler örnek olarak gösterilebilir. Ölçeğe yönelik Cronbach’s Alpha Katsayısı 0,779 olarak belirlenmiştir.

Araştırma bulguları

Araştırmanın bu bölümünde doğrulayıcı faktör analizi ve araştırma değişkenlerine ilişkin ortalama, standart sapma ve varyans değerlerine yer verilmiştir. Araştırma modelinde yer alan araştırma hipotezlerinin test edilmesinde yapısal eşitlik modeli yol analizi kullanılmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

Örgütsel dışlanma, algılanan stres ve görev performansı ölçeklerine ilişkin tespit edilen doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 1.’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İndeksler	Mükemmel Uyum	Kabul Uyum	Edilebilir	Örgütsel Dışlanma	Algılanan Stres	Görev Performansı
CFI	$0,970 \leq CFI \leq 1,000$	$0,950 \leq CFI \leq 0,970$		0,988	0,984	0,993
RMSEA	$0,000 \leq RMSEA \leq 0,050$	$0,050 \leq RMSEA \leq 0,080$		0,066	0,062	0,057
NFI	$0,950 \leq NFI \leq 1,000$	$0,900 \leq NFI \leq 0,950$		0,981	0,975	0,991
PCLOSE	$\geq 0,05$			0,170	0,119	0,153
RFI	$0,900 < RFI \leq 1,000$	$0,850 < RFI \leq 0,900$		0,966	0,959	0,945
IFI	$0,950 \leq IFI \leq 1,000$	$0,900 \leq IFI \leq 0,950$		0,988	0,974	0,993
TLI	$0,950 \leq TLI \leq 1,000$	$0,900 \leq TLI \leq 0,950$		0,978	0,974	0,958
χ^2/df	$0,00 \leq \chi^2/df \leq 2,000$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$		2,851	2,642	2,249

Kaynak: Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.

Tablo 1’e göre her üç değişken için de uyum iyiliği ölçütleri mükemmel uyum ve kabul edilebilir düzeydedir. Güvenilirlik (Cronbach’s Alpha katsayısı) ve geçerlilik (doğrulayıcı faktör analizi) analizi sonuçları, elde edilen verilerin analiz için gerekli koşulları sağladığını göstermektedir.

Araştırma değişkenlerine ilişkin ortalama, standart sapma ve varyans değerleri

Örgütsel dışlanma, algılanan stres ve görev performansı değişkenlerine ilişkin ortalama, standart sapma ve varyans değerleri Tablo 2.’de görüldüğü gibidir.

Tablo 2: Ortalama, Standart Sapma ve Varyans Değerleri

	Ortalama	Standart Sapma	Varyans
Örgütsel Dışlanma	2,8770	0,96322	0,928
Algılanan Stres	2,9407	0,82747	0,685
Görev Performansı	3,2151	0,88759	0,788

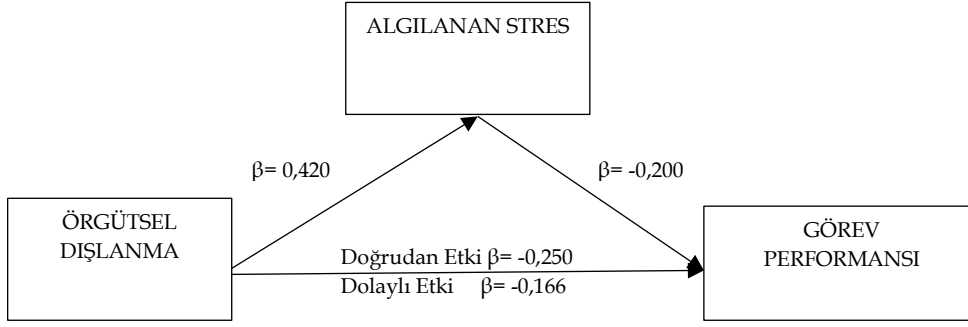
Kaynak: Yazarlar tarafından üretilmiştir.

Tablo 2’ye göre değişkenlerin ortalama değerleri 3,22 ile 2,88 arasında bulunmaktadır. Değişkenlerin standart sapma değerlerinin ise birbirine çok yakın olduğu görülmektedir.

Araştırma modelinin test edilmesi

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulmuş olan model yapısal eşitlik modeli yol analizi ile çözümlenmiştir. Oluşturulan modelde; CFI değeri 0,951, IFI değeri 0,917, NFI değeri 0,904, PCLOSE değeri 0,085, RFI değeri 0,885, RMESA değeri 0,073, TLI değeri 0,917 ve $\chi^2/df=2,768$ olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar modelin kabul edilebilir uyum değerlerine sahip olduğunu göstermektedir.

Örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisinde $p=0,011$ ve C.R. değeri $-2,547$, örgütsel dışlanmanın algılanan stres üzerindeki etkisinde $p=0,000$ ve C.R. değeri $6,777$ ve algılanan stresin görev performansı üzerindeki etkisinde $p=0,009$ ve C.R. değeri $-2,608$ olarak hesaplanmıştır. Bu bulgulardan hareketle araştırma değişkenleri arasında anlamlı ilişkilerin var olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Değişkenler arası ilişkilere yönelik beta katsayıları incelendiğinde; örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisi $\beta=-0,250$ iken modele algılanan stres dâhil edildiğinde beta katsayısının $\beta=-0,166$ şeklinde değiştiği tespit edilmiştir. Örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisini belirlemek için oluşturulan modele algılanan stres değişkeni eklendiğinde doğrudan etkide $0,084$ düzeyinde bir azalma olduğu görülmektedir. Tüm bu sonuçlar örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisinde algılanan stresin kısmi aracı rol oynadığını ortaya koymaktadır. Elde edilen sonuçlara göre araştırmanın hipotezleri olan **h1**, **h2**, **h3** ve **h4** kabul edilmiştir. Yapılan yol analizi sonucunda elde edilen bulgular Şekil 2.'de görüldüğü gibidir.



Şekil 2: Yol Analizi Sonuçları

Kaynak: Yazarlar tarafından üretilmiştir.

Tartışma, sonuç ve öneriler

Bu çalışmada örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisinde algılanan stresin aracı rolü incelenmiştir. İlk olarak örgütsel dışlanmanın algılanan stres üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu Ferris ve diğerlerinin (2008) belirttiği gibi örgütsel dışlanmanın çalışanların işleriyle ve günlük yaşamlarıyla başa çıkmalarını sağlayan enerjilerini tehdit eden bir işyeri stresörü olduğu ortaya konulmuştur. Dışlanmış bireyler iş arkadaşları ile sosyal etkileşime giremeyeceklerinden dolayı yaşadıkları olumsuz deneyimlerden hareketle stres düzeyleri artış gösterebilir. Bunun yanında örgütsel dışlanma yaşayan bireylerin görev performanslarının olumsuz etkileneceği de araştırmanın ortaya koymuş olduğu bulgulardan bir tanesidir. Araştırma sonucunda ortaya konulan bir diğer bulgu da çalışanların algıladıkları stresin görev performanslarını yerine getirememelerine neden olan olumsuz bir faktör olduğudur. Çalışanların kendilerini stresli hissetmeleri performanslarında azalışa neden olmaktadır (Cavanaugh, Boswell, Roehling ve Boudreau, 2000). Araştırmanın ortaya koyduğu sonuçlar literatür tarafından desteklenmektedir (Haq, 2014; Mahfooz vd., 2017; Chung, 2018; Eşitti, 2018). Yapılan aracılık testi sonucunda ise örgütsel dışlanmanın görev performansı üzerindeki etkisinde algılanan stresin kısmi aracı rol oynadığı ortaya konulmuştur. Bu bulgu örgütsel dışlanmanın davranışsal sonuçlarını stres perspektifinden birbirine bağlayarak literatüre katkı sağlamaktadır.

Örgütlerde sosyal grupların çalışanlar ve örgütler üzerindeki önemli etkisi nedeniyle, örgütler ve yöneticiler, örgüt üyeleri arasındaki olumlu kişilerarası ilişkilerin önemini anlamalıdır. Dışlanmışlık duygusu, örgütte bireysel çıktılar üzerinde olumsuz etkilere sebep olarak çalışanların psikolojik olarak zarar görmelerine neden olabilir. Örgüt çalışanlarının psikolojik açıdan en az şekilde zarar görmeleri ve örgüte en fazla faydayı sağlamaları için yöneticiler tarafından bazı önleme mekanizmalarının oluşturulması faydalı olabilir. Yöneticilerin tüm insan kaynakları politika ve uygulamalarını icra ederken çalışanlarda dışlanma bilincinin nasıl artırılacağı, örgütsel dışlanmanın nasıl önlenebileceği ve birçok örgütsel ve bireysel çıktı üzerinde olumsuz etkilere neden olan dışlanma ile nasıl mücadele edileceğini anlaması/bilmesi gerekir. Böylece örgütsel dışlanmanın algılanan stres yoluyla işyeri davranışları üzerindeki olumsuz etkileri azaltılabilir.

Araştırmanın bazı kısıtları söz konusudur. Öncelikle araştırma zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle sadece Kayseri ilindeki bir imalat işletmesinde istihdam edilmiş olan çalışanlarla sınırlı tutulmuştur. Ayrıca katılımcıların anket formlarını doldurmalarında öz bildirim yapmaları istenmiştir. Özellikle görev performansı ölçeğine ilişkin ifadelerin katılımcı ile aynı düzeyde çalışan akranları veya amirleri tarafından cevaplandırılması araştırma bulgularının daha güvenilir olmasına katkı sağlayabilir. Bir diğer kısıt ise araştırmanın kültürel farklılıkları göz ardı etmesidir. Özellikle örnekleme oluşturan

katılımcıların aynı kültürel özelliklere sahip oldukları düşünülmektedir. Farklı coğrafi bölgelerde araştırmanın tekrarlanması bulguların genellenebilirliğine olanak tanıyacaktır.

Literatür incelendiğinde örgütsel dışlanmanın nasıl önlenebileceğine yönelik araştırmaların yer almadığı görülmektedir. Bu yüzden gelecekte gerçekleştirilecek araştırmaların hem örgütsel dışlanmanın bireysel ve örgütsel çıktılar üzerindeki etkilerinin hem de örgütsel dışlanmanın öncüllerinin araştırılması mevcut literatürün genişletilmesi açısından faydalı olabilir. Bunun yanında örgütsel destek, algılanan örgütsel adalet, liderlik tarzı, insan kaynakları uygulamaları, iletişim, sosyal grupların oluşumu ve dinamikleri ile oryantasyonun örgütsel dışlanma üzerine etkilerini açıklayan araştırmaların gerçekleştirilmesi yöneticilere dışlanmanın önüne geçme konusunda yol gösterebilir.

Hakem Değerlendirmesi / Peer-review:

Dış bağımsız

Externally peer-reviewed

Çıkar Çatışması / Conflict of interests:

Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

The authors have no conflict of interest to declare.

Finansal Destek / Grant Support:

Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

The authors declared that this study has received no financial support.

Etik Kurul Onayı / Ethics Committee Approval: (Etik Kurul izni alınan çalışmalar için)

Bu çalışma için etik kurul onayı, Anadolu Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulundan 03/03/2021 tarihli 24899 sayılı karar ile alınmıştır.

Ethics committee approval was received for this study from Anadolu University, Social and Human Sciences Scientific Research and Publication Ethics Committee on 03/03/2021 and 24899 document number.

Yazar Katkıları / Author Contributions:

Fikir/Kavram/Tasarım - *Idea/Concept/Design*: A.G., C.A., Veri Toplama ve/veya İşleme - *Data Collection and/or Processing*: A.G., C.A., Analiz ve/veya Yorum - *Analysis and/or Interpretation*: A.G., C.A., Kaynak Taraması - *Literature Review*: A.G., C.A., Makalenin Yazımı - *Writing the Article*: A.G., C.A., Eleştirel İnceleme - *Critical Review*: A.G., C.A., Onay - *Approval*: A.G., C.A.,

Kaynakça / References

- Akça, C., & Özel, Y. (2022). Bireysel ve örgütsel stres yönetimi. A. Karaca (Ed.), Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Alanında Uluslararası Araştırmalar II (ss. 37-50). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Aknar, A., & Akça, C. (2021). Otel işletmelerinde örgütsel dışlanmanın üretkenlik karşıtı iş davranışlarına etkisi. Demirci, B., & Solunoğlu, A. (Ed.), Turizmde Araştırma Temaları (ss. 71-80). Çizgi Kitabevi, Konya.
- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların iş doyumunun görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkisi. Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 12(24), 58-72.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Borman, W.C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organisations*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organisational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial, work and organisational psychology* (pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of applied psychology*, 85(1), 65-74.
- Chang, S.I. (2008). Work role stressor and turnover intentions: A study of it personnel in South Korea. *Zeitschrift für Personalforschung*, 22, 272-290.
- Chung, Y.W. (2018). Workplace ostracism and workplace behaviors: a moderated mediation model of perceived stress and psychological empowerment. *Anxiety, Stress and Coping*, 31(3), 304-317.
- Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- Eksin, M., Harlak, H., Demirkıran, F. & Dereboy, Ç. (2013). Algılanan stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Güvenirlilik ve geçerlik analizi. *New Symposium Journal*, 51(3), 132-140.
- Elfering, A., Grebner, S., Semmer, N.K., Kaier-Freiburghaus, D., Lauper-Del Ponte, S. & Witschi, I. (2005). Chronic job stressors and job control: Effects on event-related coping success and well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 237-252.
- Eşitti, B. (2018). Konaklama işletmelerinde dışlanma, iş gerilimi, bağlılık ihtiyacı ve iş performansı ilişkisi: Lider üye etkileşiminin aracı rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(1), 47-59.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. W. (2008). The development and validation of the workplace ostracism scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348-1366.
- Fox, S., & Stallworth, L. E. (2005). Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the US workplace. *Journal of vocational behavior*, 66(3), 438-456.
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person-organisation fit and contextual performance: Do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55, 254-275.
- Haq, I. U. (2014). Workplace ostracism and job outcomes: Moderating effects of psychological capital. In *Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life; Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference 2014* (pp. 1309-1323).
- Health and Safety Commission (HSC) (1999). *Managing stress at work*. Discussion document. London: Health and Safety Commission.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60
- Hunt, S. T. (1996). Generic work behavior: An investigation into the dimensions of entry level, hourly job performance. *Personnel Psychology*, 49(1), 51-83.
- Keklik, B., Saygın, T., & Oral Kara, N. (2013). Akademik camianın çirkin ördek yavruları Öyp'lilerde örgütsel dışlanma (ostracism) kavramının incelenmesi, 1. Örgütsel Davranış Kongresi, 15-16.
- Mahfooz, Z., Arshad, A., Nisar, Q. A., Ikram, M., & Azeem, M. (2017). Does workplace incivility and workplace ostracism influence the employees' turnover intentions? Mediating role of burnout and job stress and moderating role of psychological capital. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(8), 398-413.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.
- Robinson, S. L., O'Reilly, J., & Wang, W. (2013). Invisible at work: An integrated model of workplace ostracism. *Journal of Management*, 39(1), 203-231.
- Robinson, S., & Schabram, K. (2017). Workplace ostracism. In K. D. Kipling & S. A. Nida (Eds.), *Ostracism, exclusion, and rejection* (pp. 224-239). New York: Routledge.
- Savery, L. K., & Luks, J. A. (2001). The relationship between empowerment, job satisfaction and reported stress levels: Some Australian evidence. *Leadership & Organization Development Journal*, 22(3), 97-104.

- Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. In S. Sonnentag (Ed.), *Psychological management of individual performance* (pp. 4–25). Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Evidence for two factors of contextual performance: Job dedication and interpersonal facilitation. *Journal of Applied Psychology*, 525-531.
- Williams, J. S. & Cooper, C. L. (1998). "Measuring occupational stress: development of the pressure management indicator", *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 306-321.
- Williams, K. D. (1997). Social ostracism. In R. M. Kowalski (Ed.), *Aversive interpersonal behaviors* (pp. 133–170). New York: Plenum Press.
- Williams, K. D. (2001). *Ostracism: The power of silence*. New York: Guilford Press.
- Williams, K. D. (2007). Ostracism. *Annual Review of Psychology*, 58, 425–452.
- Zippelius, R. (1986). Exclusion and shunning as legal and social sanctions. *Ethology and Sociobiology*, 7(3–4), 159–166.
- Zoghbi-Manrique-de-Lara, P., & Ting-Ding, J.-M. (2017). Task and contextual performance as reactions of hotel staff to labor outsourcing: The role of procedural justice. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 33, 51–61.