

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**TÜRK İMALAT SANAYİNİN ÖRGÜTSEL STRES
FAKTÖRLERİNİN ÖLÇÜLMESİ**

DOKTORA TEZİ

End.Y.Müh. Mahmut SERDAR

Enstitü Anabilim Dalı : ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Tarık ÇAKAR

Aralık 2010

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**TÜRK İMALAT SANAYİNİN ÖRGÜTSEL STRES
FAKTÖRLERİNİN ÖLÇÜLMESİ**

DOKTORA TEZİ

End. Y. Müh. Mahmut SERDAR

Enstitü Anabilim Dalı : ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ

Bu tez 31/12/2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği ile kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Orhan TORKUL
Jüri Başkanı



Prof. Dr. Alpaslan FIĞLALI
Üye



Doç. Dr. Nejat YUMUŞAK
Üye

Doç. Dr. Tarık ÇAKAR
Üye



Yrd. Doç. Dr. Kasım BAYNAL
Üye



ÖNSÖZ

Günümüzün büyük bölümünü geçirmiş olduğumuz çalışma yaşamında çalışanın mutlu, verimli ve işiyle uyumlu çalışabilmesi çok önemlidir. Bu nedenle iş örgütlerinin teknik yapısı ve sosyal yapılarının uyumu sonucunda çalışanın etkinliği ile verimliliği sağlanabilecektir.

Çalışma yaşamım boyunca farklı boyutlarda karşı karşıya kalmış olduğum, örgütsel stres konusunu doktora tezi olarak hazırlamış olmaktan dolayı mutluluk duymaktayım.

Bu vesileyle doktora konumun seçiminde yardımcı olan, tüm doktora eğitimim süresince bana rehberlik eden, ilgisini ve özverili desteğini her zaman hissettiğim, her zaman yanımda olan ve benim için olağanüstü çaba sarf eden danışman hocam Doç.Dr. Sayın Tarık Çakar Bey'e, en içten duygularıyla teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Araştırmama yardımcı olan tüm dostlarıma, araştırmaya katılmayı kabul eden tüm çalışanlara ve yöneticilerine de teşekkür ederim.

Her zaman yanımda olan ve bana sürekli özveriyle destek veren sevgili aileme ve özellikle eşime teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER	iii
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ÖZET.....	xi
KEYWORDS.....	xii

BÖLÜM 1.

GİRİŞ	1
-------------	---

BÖLÜM 2

ERGONOMİ	3
2.1. Ergonominin Amacı.....	4
2.2. Ergonominin Dayandığı Bilim Dalları	5
2.3. Ergonominin Uygulama Alanları.....	8

BÖLÜM 3

STRESİN TANIMI	10
3.1. Stres ile İlgili Modeller:.....	11
3.2. Stresin Özellikleri	13
3.3. Stres Kaynakları.....	15
3.3.1. Çevresel stres kaynakları	16
3.3.2. Bireysel stres kaynakları	16
3.3.3. Kişilik özellikleri	17
3.3.3.1. A tipi kişilik	18
3.3.3.2. B tipi kişilik	20

3.4. Stresin Belirtileri.....	22
-------------------------------	----

BÖLÜM 4.

ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMI.....	24
4.1. Örgütsel Stres Kavramı ile İlgili Yapılmış Araştırmalar ;.....	26
4.1.1. Yurt dışında yapılmış araştırmalar;	26
4.1.2. Türkiye’de yapılmış araştırmalar:.....	29
4.2. Örgütsel Stres Kaynakları.....	33
4.2.1. İşin yapısı ile ilgili stres kaynakları	34
4.2.1.1. Monotonluk	34
4.2.1.2. Aşırı iş yükü.....	35
4.2.1.3. Zaman baskısı	36
4.2.1.4. Vardiyalı çalışma düzeni.....	37
4.2.2. Örgütsel yapıdan kaynaklanan stres kaynakları.....	38
4.2.2.1. Kararlara Katılmama	39
4.2.2.2. Kariyer kaygısı ve terfi için fırsat azlığı.....	39
4.2.2.3. Bürokratik engeller	41
4.2.3. Örgütsel politikadan kaynaklanan stres kaynakları	42
4.2.3.1. Adil olmayan performans değerlemesi.....	42
4.2.3.2. Ücret eşitsizlikleri ve ücret yetersizliği	43
4.2.3.3. Gerçekçi olmayan iş tanımları	44
4.2.3.4. Rol çatışması ve rol belirsizliği	45
4.2.4. İş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklanan stres kaynakları.....	46
4.2.4.1. Gürültü.....	47
4.2.4.2. Titreşim.....	47
4.2.4.3. Aydınlatma düzeni	48
4.2.4.4. Hava koşulları.....	49
4.2.4.5. Zararlı kimyasal etkenler ve radyasyon.....	49
4.2.4.6. Kalabalık.....	50
4.2.4.7. Tehlikeli çalışma koşulları	50
4.2.5. Örgütte kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları	51
4.2.5.1. Ast-üst ilişkilerinde yaşanan sorunlar.....	52
4.2.5.2. Çalışanlar arasındaki rekabet.....	53

4.2.5.3. Dedikodu.....	54
4.2.5.4. Yetersiz toplumsal destek	54
4.3. Örgütsel Yaşamda Stresin Sonuçları.....	55
4.3.1. Bireysel sonuçlar.....	56
4.3.1.1. Fizyolojik sonuçları	57
4.3.1.2. Psikolojik sonuçlar.....	58
4.3.1.3. Davranışsal sonuçlar.....	59
4.3.2. Stresin örgüt üzerindeki etkileri.....	60
4.3.2.1. İşe geç gelme	60
4.3.2.2. İşe devamsızlık	61
4.3.2.3. İşgücü devri	64
4.3.2.4. Performans düşüklüğü	65
4.3.2.5. İş kazaları.....	66
4.3.2.6. İşe yabancılaşma.....	67
4.3.2.7. Tükenme	69
4.4. Stres Yönetimi	72
4.4.1. Stresle başa çıkmada örgütsel yöntemler	72
4.4.2. Destekleyici örgüt iklimi yaratmak.....	73
4.4.3. İş zenginleştirilmesi	75
4.4.4. Örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması.....	75
4.4.5. Kariyer planlamasına ve geliştirilmesine önem vermek.....	76
4.4.6. İşyerinin ergonomik koşullarının iyileştirilmesi.....	77
4.4.7. Mesai saatlerinin çalışana göre düzenlenmesi	79
4.4.8. Stres danışmanlığı.....	80
4.4.9. Örgütsel stresin kontrol altına alınmasında yöneticilerin rolü.....	81

BÖLÜM 5.

TÜRK İMALAT SANAYİNDE ÖRGÜTSEL STRES FAKTÖRLERİNİN

ARAŞTIRILMASI.....	85
5.1. Evren ve Örneklem.....	85
5.2. Verilerin Toplama Araçları	85
5.3. Araştırmanın Hipotezleri	88
5.3.1. Araştırmanın hipotezleri ile ilgili yapılan araştırmalar.....	90

5.4. Verilerin İstatistiksel Analizi	93
5.5. Bulgular	95
5.5.1. Örneklem grubunun demografik özelliklerine ilişkin bulgular	95
5.5.2. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ve stres kaynakları ölçeklerinin alt boyutlarının ortalamaları.....	99
5.5.3. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile demografik özellikler arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi	101
5.5.4. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutları ile demografik özellikler arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	108
5.5.5. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ve stres kaynakları ölçeklerinin alt boyutlarının aralarındaki ilişkiler.....	120
5.5.6. Stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutlarına etkisinin regresyon analizi ile incelenmesi	124
BÖLÜM 6.	
SONUÇLAR	130
BÖLÜM 7.	
TARTIŞMA VE ÖNERİLER	134
KAYNAKLAR	136
EKLER.....	148
ÖZGEÇMİŞ	153

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ANOVA	: Analysis of Variance
EAP	: Employee Assistance Programs
ILO	: International Labour Organization
KMO	: stands for Kaiser-Meyer-Olkin (test to assess the appropriateness of using factor analysis on data)
MYO	:Meslek Yüksek Okulu
OSHA	: European Agency for Safety and Health at Work
SAÜ	: Sakarya Üniversitesi
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1.	İş verimliliği ve stres arasındaki ilişki	68
Şekil 5.1.	Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılım grafiği.....	95
Şekil 5.2.	Örneklem grubunun yaşlarına göre dağılım grafiği.....	96
Şekil 5.3.	Örneklem grubunun medeni durumlarına göre dağılım grafiği.....	96
Şekil 5.4.	Örneklem grubunun eğitim durumlarına göre dağılım grafiği	97
Şekil 5.5.	Örneklem grubunun işyerindeki toplam çalışma sürelerine göre dağılım grafiği.....	98
Şekil 5.6.	Örneklem grubunun işyerindeki pozisyonlarına göre dağılım grafiği	99
Şekil 5.7.	Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutlarının ortalama grafiği.....	100
Şekil 5.8.	Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının ortalama grafiği.....	101
Şekil 5.9.	Örgütsel psikolojik stres belirtileri etki düzeyi.....	125
Şekil 5.10.	Bireysel psikolojik stres belirtileri etki düzeyi	127
Şekil 5.11.	Fiziksel stres belirtileri etki düzeyi	129

TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1.	Ergonomi ile ilişkili disiplinler.....	8
Tablo 3.1.	A ve B tipi kişilik özellikleri.....	23
Tablo 5.1.	Stres tepki ve belirtileri ölçeği faktör yapısı ve güvenilirliği...	86
Tablo 5.2.	Stres kaynakları ölçeği faktör yapısı ve güvenilirliği.....	86
Tablo 5.3.	Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı.....	95
Tablo 5.4.	Örneklem grubunun yaşlarına göre dağılımı.....	95
Tablo 5.5.	Örneklem grubunun medeni durumlarına göre dağılımı.....	96
Tablo 5.6.	Örneklem grubunun eğitim durumlarına göre dağılımı.....	97
Tablo 5.7.	Örneklem grubunun işyerindeki toplam çalışma sürelerine göre dağılımı.....	97
Tablo 5.8.	Örneklem grubunun işyerindeki pozisyonlarına göre dağılımı	98
Tablo 5.9.	Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları	99
Tablo 5.10.	Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları.....	100
Tablo 5.11.	Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile cinsiyet değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	101
Tablo 5.12.	Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile yaş değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	102
Tablo 5.13.	Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile medeni durumu değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	103
Tablo 5.14.	Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile eğitim durumu değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	104

Tablo 5.15.	Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile işyerindeki toplam çalışma süresi değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	106
Tablo 5.16.	Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile işyerindeki pozisyon değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	107
Tablo 5.17.	Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin altboyutları ile cinsiyet değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	108
Tablo 5.18.	Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutları ile yaş değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi	110
Tablo 5.19.	Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin altboyutları ile medeni durumu değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	112
Tablo 5.20.	Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutları ile eğitim durumu değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	114
Tablo 5.21.	Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin altboyutları ile işyerindeki toplam çalışma süresi değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	116
Tablo 5.22.	Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin altboyutları ile işyerindeki pozisyon değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi.....	118
Tablo 5.23.	Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ve stres kaynakları ölçeklerinin alt boyutlarının aralarındaki ilişkiler...	120
Tablo 5.24.	Stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının örgütsel psikolojik stres belirtileri düzeyine etkisinin regresyon analizi ile incelenmesi.....	124
Tablo 5.25.	Stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının bireysel psikolojik stres belirtileri düzeyine etkisinin regresyon analizi ile incelenmesi.....	126
Tablo 5.26.	Stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının fiziksel stres belirtileri düzeyine etkisinin regresyon analizi ile incelenmesi..	127

ÖZET

Anahtar Kelimeler: Stres, örgütsel stres, ergonomi, örgütsel stres faktörleri

Bu araştırmada Türk imalat sanayindeki mesleki gerilim faktörleri ergonomik açıdan ele alınarak, karşılaşılan sorunlar tespit edilmiş ve bunların çözümü konusunda önerilerde bulunulmuştur. Örgütsel stres kaynakları ve örgütsel stres tepki ve belirtileri konusunda hazırlanan anketleri farklı sektörlerde 74 farklı firmada, 362 çalışana, iş yaşamındaki stres faktörlerinin çalışanları ne derecede etkilediğini ve stres tepki ve belirtilerini, kendilerinde ne derecede gördüklerini, belirlemek amacıyla anket uygulanmıştır. Uygulanan anket SPSS programı yardımıyla sistematik bir şekilde incelenerek elde edilen sonuçlar tezde paylaşılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel ölçütler (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Hipotez testlerinin analizinde t testi, anova, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Araştırmada demografik özelliklerin örgütsel stres yönünden fark yaratıp yaratmadığı incelenmiş, elde edilen araştırma sonuçlarına göre, yaş, çalışma süresi, medeni durumun stres kaynakları ve stres tepki ve belirtileri üzerinde bir fark ve etki yapmadığı tespit edilmiştir. Kadın çalışanların bireysel psikolojik stres belirtileri ve fiziksel stres belirtileri, erkek çalışanlardan yüksektir, eğitim durumu ilköğretim olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtileri, eğitim durumu daha yüksek olan çalışanlara göre daha düşüktür. İşyerindeki pozisyonu yönetici olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtileri, işyerindeki pozisyonu mavi yakalı personel olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtilerinden yüksektir. Araştırmada çalışanların örgütsel stres düzeylerinin boyutlar itibarıyla birbirine benzer ve vasat düzeyde olduğu görülmüştür. Bununla birlikte çalışanların göreceli olarak en fazla mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Çalışanların stres kaynakları faktörlerinin ortalaması %50 bulunmuştur.

EVALUATION OF ORGANIZATIONAL STRESS FACTORS IN TURKISH MANUFACTURING INDUSTRY

SUMMARY

Keywords: Ergonomics, stress, organizational stress, organizational stress factors.

In this research the professional stress factors of Turkish manufacturing industry are considered by ergonomical manner, the problems that we faced are observed and the solutions for these problems are proposed. In order to find what kind of impact do the professional stress factors have on employees, and how often do the employees experience such stress symptoms and effects on themselves, the surveys that prepared according to the organizational stress sources and the organizational stress symptoms and effects are applied to 362 employees of 74 various firms which are working on different sectors. The solutions of surveys that are observed systematically by the help of SPSS programme, are shared at this paper. The descriptive statistical methods (Frequency, Percentage, Average, Standard Deviation) are used while evaluating the data. T-test, anova test, correlation and regression analysis are applied for analyzing the hypothesis testings. Demographic attributes are investigated to see that they make a difference, or not, for the organizational stress subject, according to evaluations, the result that; age, working period, and marital status have no effects or differences on stress sources and stress effect and symptoms is achieved. Individual psychological and physical stress symptoms of female employees are higher than male employees, individual psychological stress symptoms of employees whose educational status is primary education are lower than the employees with higher educational status. Individual psychological stress symptoms of employees who has a managerial status at the business are higher than the blue-collar workers. In this study, we see that organizational stress levels of employees are at the average and have similarities dimensionally. In addition, employees stress is appeared relatively and mostly because of the developments at their job and their anxiety about the future. The average of employee's stress factors had been obtained as %50.

BÖLÜM 1. GİRİŞ

Günümüzün hızlı değişim, gelişim, rekabet ve çatışmalarla dolu iş dünyasında insanın sağlığını ve verimliliğini etkileyen bir kavram olarak karşımıza stres çıkmaktadır. Stres bireyde ve örgütte neden olduğu sonuçlardan dolayı etkin bir çalışmaya engel olmaktadır.

Çalışan bireyin fiziksel ve psiko sosyal sağlığını bozarak milyarlarca dolar maddi kayba yol açan iş stresinin 2005-2006 yılında İngiltere'ye maliyeti 530 milyon sterlin olmuştur. İngiltere'de her yıl 40 milyon iş günü stresle ilgili hastalıklar nedeni ile kaybedilmektedir. Avustralya'da toplam iş stresi nedeni ile ödenen tazminat her yıl 200 milyon \$ dır. Hollanda'da yapılan araştırmada devamsızlık ve yetersizlik nedeniyle oluşan iş kaybı yıllık 12 milyar dır. (www.eurofound.europa.eu) ABD'de yapılan bir araştırmada stresle ilişkili problemler yüzünden her yıl çalışanların 550 milyon gün işe gitmediği tespit edilmiştir. Yine ABD'de stresin neden olduğu hastalıklar, kazalar, iş günü kayıpları ve madde bağımlılığından dolayı yılda 150 milyar doların üzerinde bir kayıp olduğu tahmin edilmektedir. (ILO, 2002)

Örgütsel sağlık uzmanları, gerektiği kadar önemsenmeyen örgütsel stresin, büyük bir sorun olabileceğini ve çalışanların üçte birinin tazminat taleplerinin gerekçesi olabileceğini bildirmektedirler. Kaygılı ve kişisel sorunları olan bireylerin iş yerlerinde daha sık iş kazalarıyla karşılaştıkları, stresin verimliliği olumsuz yönde etkilediği ve iş gören devrinin %40'ının stres kaynaklı olduğu bilinmektedir. Uzmanlar doktor ziyaretlerinin %75 ile %90'ında stresin payı olduğunu belirterek yöneticilerin dikkatini bu konuya çekmektedir. (Wojcik,1999)

OSHA'nın hazırladığı rapora göre iş kaynaklı stres Avrupada karşılaşılan en önemli sağlık problemlerinden biridir. Stres, sağlık problemleri arasında ikinci sırada gelmektedir. 27 Avrupa ülkesindeki çalışanların %22 sini etkilemektedir ve bu oran

gün geçtikçe yükselmektedir. Çalışmalar iş kayıplarının %50 -%60 ının stres kaynaklı olduğunu göstermektedir. Bu hem kalifiye insan sıkıntısı, hem de düşük ekonomik performans açısından önemli bir maliyettir. (OSHA, 2009)

2005 te yapılan bir araştırmaya göre stres seviyesi ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir. AB15 te %20, AB 10 da ise %30 dur. Stresle ilgili çalışmalar AB'ye yeni üye devletlerde olasılıkla daha az gelişmiş bir aşamadır ve stres seviyesi daha yüksek düzeydedir.

En yüksek stres oranı AB ülkeleri arasında Yunanistan'da %55 ,Slovenya'da %38 İsveç'te %38 ve en düşük stres seviyesi İngiltere'de %12, Almanya , İrlanda ve Hollanda'da %16 , Bulgaristan ve Fransa da ise %18'dir.

Ergonomik faktörlerle iş yerinde strese neden olan faktörler incelendiğinde, bu faktörlerin bir arada incelenmesi ile örgütsel stresin azaltılmasında ciddi kazanımlar sağlanacağı gözükmemektedir.

Çalışmanın teorik kısmında üç bölüm yer almaktadır. İlk bölümde ergonomi, ergonominin amacı ve ilişkili olduğu bilim dalları konusunda bilgi verilmiştir. Örgütsel stresin azaltılmasında ergonomik çalışmaların önemine dikkat çekilmeye çalışılmıştır.

Sonraki bölümde stres, stresin özellikleri, stres kaynakları ve belirtileri konusunda genel bilgi verilmiştir. Teorik kısmın son bölümünde örgütsel stres kaynakları detaylı bir şekilde incelenmiştir. Örgütsel yaşamda stresin etkileri bireysel ve örgütsel planda anlatılmış, stresin azaltılması ve yönetilmesi konusunda bilgiler verilmiştir.

Son bölümde ise örgütsel stres kaynakları ve sonuçları konusunda hazırlanan anketi farklı sektörlerde 74 firmada 362 çalışanla birlikte iş yaşamındaki stres faktörlerinin çalışanları ne derecede etkilediğini ve stres tepki ve belirtilerini, kendilerinde ne derecede gördüklerini, belirlemek amacıyla anket uygulanmıştır. Uygulanan anket spss programı yardımıyla sistematik bir şekilde incelenerek bulunan sonuçlar tezde paylaşılmıştır.

BÖLÜM 2 . ERGONOMİ

Ergonomi yapılan işin kullanılan makinenin ve çalışma koşullarının insan yetenek ve niteliklerine uygun biçimde düzenlenmesi yönünde yapılan çalışmalara ergonomi(iş bilim) denir. (Özkalp ve Kırel, 2005)

Ergonominin konusunu insan ile iş arasındaki ilişkiler olarak belirtildiğinde iş ve bunu yapan arasındaki tüm ilişkiler ergonominin kapsamına girmektedir. Ergonomi iş ve işi yapan arasındaki ilişkileri incelerken bu ilişkileri etkileyen çevresel etmenleri de ele alır.(Aslan,1999)

Ergonomi, kısaca insan çalışmasının bilimidir. Bir bilim dalı olarak ergonomi öncelikle bireyin sahip olduğu vasıflar ile yetenekleri araştırarak, işin insana uyumlandırılması veya insanın işe uyumlandırılması için gerekli olan koşulları bulmaya çalışır. Bir taraftan çalışan ile işi arasında uyumlu bir ilişkiyi amaçlarken, bir yandan üretim verimliliğini en yüksek düzeye çıkarmaya çabalamakta, aynı zamanda bu uyumlu etkileşim sayesinde çalışan bireyin fizik ve ruh sağlığını korumayı amaçlamaktadır. (İncir, 1983)

Ergonomi; anatomi psikoloji ve fizyoloji gibi disiplinlerden elde edilen bilgilerin ışığında, bireyle kullandıkları araç ve yöntemler arasında uyum sağlayarak, verimlilik ve performansı artırmayı amaçlayan disiplinler arası bir yaklaşımdır. (Tutar, 2000)

Ergonomi çok geniş şekliyle insanların anatomik özelliklerini, antropometrik karakteristiklerini, fizyolojik kapasite ve toleranslarını göz önünde tutarak, endüstriyel iş ortamındaki tüm faktörlerin etkisi ile oluşabilecek, organik ve psiko-sosyal stresler karşısında, sistem verimliliği ve insan-makina- çevre uyumunun temel

yasalarını ortaya koymaya çalışan çok disiplinli bir araştırma ve geliştirme alanıdır. (Erkan,1997)

Çalışan ile iş arasındaki uyumu ortaya koymak amacıyla yapılacak ergonomik analiz, iş görenin çalışma ortamındaki sorunlarının belirlenmesini kolaylaştırarak çalışanın işe dönük bireysel etkinlik ve verimliliğini yükseltmek amacıyla, işin ve iş yerinin ergonomik durumunu sistematik olarak inceleyen bir yöntem konumundadır.

Endüstride ergonominin önemi; teknolojik gelişmenin işçiler üzerinde genellikle önceden tahmin edilmeyen etkiler yapmasından kaynaklanır. Buradan iki önemli sonuç çıkar. Birincisi, uzun süre stres altında çalışan insan vücudunun hayatın geriye kalan kısmında etkinliğinin ve niteliklerinin kaybedilmesidir. İkincisi, bir işin gereklerinin işçiyle uyuşmamasının üretimde çıktı miktarını azaltabilmesi ya da daha olumsuz bir sonuç olarak bazı rahatsızlıklara neden olabilmesidir.

2.1. Ergonominin Amacı

Ergonominin amacı, çalışanla iş arasındaki uyumu maksimum düzeye çıkararak insanın çalıştığı esnada zorlanmalar yüzünden meydana gelebilecek yıpranmaları minimuma indirmek, aynı zamanda da bu uyum sayesinde verimliliği en üst düzeye yükseltmektir.

Ergonominin öncelikli amacı, iş görenin iş tatmininin artırılması, biyolojik, fizyolojik ve psikolojik açıdan sağlıklı ortamlarda çalışmasının sağlanması, iş güvenliği, iş verimliliği ve etkinliğinin en üst düzeye çıkarılmasıdır.

Ergonominin örgüt açısından yararları ise: verimlilikte artış, iş güvenliği ve iş sağlığında iyileşme bu ilkelerin ölçülebilen somut göstergeleridir. Aynı zamanda hata oranlarında düşme ve buna bağlı olarak üretim ve hizmet maliyetlerinde azalma, işe devam süresindeki artış, ergonominin örgütler açısından önemini ortaya koyar.

Ergonomi, çalışan insanların fizyolojik kapasite ve toleranslarını gözeterek, iş ortamındaki tüm stres etkenlerini kontrol altına almayı ve çalışanların fizyolojik kapasitelerinin korunmasını ve mümkünse yükseltilmesini hedef alır.

Ergonomi, insan faktörünün yerinde, sağlıklı bir ortamda ve psikosomatik sorunlardan uzak bulundurulmasını ve verimliliğin artırılmasını amaçlar. Ayrıca sistem içinde insan, makine ve çevre uyumunun temel yasalarını ortaya koyarak, iş dünyasında en uygun sağlık ve güvenlik koşulları için insancıl bir düzen almasını amaçlar. (Erkan, 1989)

Ergonomik iş sistemlerinin temel amacı sistemin üretkenliğini ve güvenliğini optimize etmektir. Bu amaçlar doğrultusunda sistem, verimli, güvenli, konforlu ve operatörün hoşnutluğunu artırıcı yönde tasarlanmalıdır. Bu da ergonomistin operatör ve makine arasındaki etkileşimi iyi gözlemlemesi ve değerlendirmesi ile mümkündür. Eğer istenen performans, operatörün performans limitlerinden daha fazla ise aşırı yüklenmeden dolayı sakatlanma ve kazaların meydana gelme ihtimali artar. (Helander,1997)

Ergonomi insan çalışmalarında iki temel ölçüt üzerine hareket eder. İnsani ölçüt olarak adlandırdığımız birinci ölçüt ergonominin insana bakan yönünü gösterir ve insandan beklenen işin onun yeteneklerinin sınırları içerisinde olmasını ifade eder. Ekonomik ölçüt dediğimiz ikinci ölçüt ise insan yeteneklerinden en uygun düzeyde yararlanmayı ifade eder. Bu iki ölçüt ergonomi çalışmalarının hedefini belirleme konusunda yol gösterici rol oynamaktadır.

2.2. Ergonominin Dayandığı Bilim Dalları

İş ve çalışma olgularını bilimsel olarak analiz eden ve insanı tüm bu analiz süreci içerisinde odak noktaya yerleştiren ergonomi bugün itibariyle uğraşı konularını zenginleştirmiş ve sadece endüstri mühendisliği sahasında değil, diğer teknik ağırlıklı bilimsel alanlar ile birlikte, yavaş yavaş yönetim organizasyon, davranış birimleri, organizasyon teorisi, uygulamalı psikoloji vb alanlarda sonuçlarından yararlanan yol gösterici disiplinler arası bir yaklaşım haline gelmiştir. (Özok,1995)

Çeşitli bilim dalları ile daima ilişki halinde olan ergonominin en çok ilişkili olduğu bilim dalları: fizik, tasarım, matematik, psikoloji, fizyoloji ve anatomidir. Bunlardan fizik, tasarım ve matematik mühendislik bilimleri, psikoloji, fizyoloji ve anatomi ise, insan bilimleri olarak sınıflandırılır.

Anatomi, insan iskeleti, vücut duruşu, kasların kullanımı konularıyla ilgilenir. Eklemlerin hareket sınırları ve yönü, kuvvet uygularken kasların etkinliğini ve direncini arttıran en elverişli duruş ve konumlar, parmakların, kol ve bacakların yapısal özellikleri bu açıdan önemli konulardır.

Antropometri, bir bilim olarak doğrudan insan vücudunun boyutsal nitelikleriyle ilgilidir. İnsanların vücut ölçüleri, cinsiyetlerine ve yaşadıkları bölgelere göre farklı olabilmektedir. Antropometri bu konularda ayrıntılı veriler sağlar.

Fizyoloji, organ, doku ve hücrelerin aktivitelerini inceler. İş fizyolojisi, bulunulan ortam içinde çalışan insan bedenini oluşturan organların işleyişini ele alır. Çalışan insan organlarının, ortam ve çalışma koşullarına bağlı olarak, gelen çeşitli etkilere karşı gösterdikleri tepkiler ve bu tepkilerin ölçülmesi, bu bilim dalının en önemli çalışma alanını oluşturur. Bu tepkilerin bilimsel yöntemlerle analizi ile çalışma koşullarının elde edilen verilere göre düzenlenmesi yine iş fizyolojisinin konusu olmaktadır. Bu yolla daha rahat, yorucu olmayan, zorlanmadan ve yetenek israfına yol açmadan, dengeli ve uyumlu bir ilişki sağlanarak işte verimliliğin uzun bir süre sürdürülmesi sağlanabilir. Psikoloji, beyinsel ve duygusal açıdan insan davranışlarını bütün yönleriyle konu edinir. Tasarımcılar psikolojinin dikkat, bilgi alma ve işleme, karar verme alanlarını içeren mühendislik psikolojisiyle daha çok ilgilenirler.

Ergonomi çalışmalarında, bu bilim dallarının verilerinden daima yararlanılmalıdır. Ancak bu bilgilerin ışığı altında, insanın fiziksel ve zihinsel zorlanmasına meydan vermeden en iyi makine ve çevre tasarımına doğru ve bilinçli olarak gidilebilir (Şimşek,1994).

Ergonomi bilim dalının ilk adımları uygulamalı psikoloji uzmanlarınca atılmıştır. Endüstriyel psikolojinin en tanınmış öncülerinden birisi 'Endüstriyel Etkinlik ve

Psikoloji' adlı yapıtın sahibi Münsterberg'dir. Yaptığı çalışmalarla psikolojinin örgüt ve endüstri sorunlarına uygulanabilmesinin yollarını araştırmıştır. (Bingöl,1996)

Ergonomi dört grupta toplayacağımız aşağıdaki konuları inceler;

1.İnsan Özellikleri; duyma, görme, koku alma, dokunma gibi duyuşal özellikler; antropometrik ve biyomekanik büyüklükler gibi fiziksel özellikler; algılama, karar verme, tepki süresi, kavrama ve öğrenme becerisi gibi ussal özellikler; duyuşal, fiziksel ve ussal kapasite sınırları.

2.İnsan-makine ilişkisi, gösterge ve kontrol düzeni, boyut sorunları, oturma yerleri, mekanik sorunlar.

3.Çalışma koşulları; duruş ve hareketler, yorgunluk, gerilim, monotonluk, iş güvenliği, kazalar, motivasyon, vardiya çalışması, çalışma süresi ve saatleri, dinlenme aralıkları, otorite, yetki ve sorumluluk denetim grup davranışları, ücret yapısı.

4.Çevresel koşulları; aydınlatma, gürültü, titreşim, sıcaklık, nem, hava akımı, toksit maddeler, buhar ve gazlar, toz, radyasyon, alçak ve yüksek atmosfer basıncı, düzen ve temizlik, renk faktörü.(İncir,1983)

Uğraşı alanı çok geniş olan ergonomi insan ile onun çalışma çevresini incelerken birçok bilimsel bilimin özellikle anatomi, fizyoloji, psikoloji ve mühendislik disiplinlerinin yöntem ve bulgularından faydalanmaktadır. Ergonominin bir nevi parçaları olarak ifade edebileceğimiz bu disiplinleri aşağıdaki şekilde şematize edebiliriz.(Singleton,1974)

Tablo 2.1 Ergonomi ile ilişkili disiplinler

Anatomi	Antropometri	Vücutun Boyutları
	Biyomekanik	Kuvvet Uygulama
Fizyoloji	Çalışma Fizyolojisi	Enerji Harcama
	Çevresel Fizyoloji	Fiziksel Çevrenin Etkileri
Psikoloji	Yetenek Psikolojisi	Bilgi İşleme ve Karar Verme
	Mesleki Psikoloji	Eğitim Çaba ve Bireysel Farklılıklar

2.3. Ergonominin Uygulama Alanları

İnsan yaşamın en önemli öğelerinden biri olan iş veya çalışma olgularını bilimsel olarak inceleyen ve insanı tüm kuramsal ve uygulamalı uğraşların odak noktasına yerleştiren ergonomi, çağdaş teknolojik gelişmeler ışığında, uğraşı konularını zenginleştirmiş ve tüm dünyada sadece Endüstri Mühendisliği alanında değil, inşaat, mimarlık, makine ve elektronik mühendisliği, endüstriyel tasarım, tıp, uygulamalı psikoloji, davranış bilimleri, organizasyon teorisi v.b.alanlarda da bulgularında yararlanılan bir alan haline gelmiştir. (Özok,1995)

Ergonomi, endüstriyel işyerlerinde, bürolarda, hastanelerde, tarım işletmelerinde, okullarda, otellerde, evlerde, dinlenme ve eğlence mekânlarında kısacası insanla işin bulunduğu her yerde ve her ortamda uygulanabilir.

Muhakkak ki ergonomik çalışmaları iki aşamada ele almak gerekir. Birinci aşamadaki çalışmalar, tasarım aşamasındayken meyvesini vermeye başlar. Bu aşamada tasarımcılar insanın anatomik, fizyolojik ve psikolojik özelliklerine ve

kapasitesine uygun araçlar tasarımılamaya çalışırlar. Amaç etkin bir insan-makine sisteminin kurulmasını sağlayabilmektir.

İkinci aşamadaki çalışmalar, iş yerinde yapılan ergonomik çalışmalardan oluşmaktadır. Bu aşamada da çalışma yöntemleri çalışma çevresi üzerinde durulur. Burada amaç maksimum verimliliği elde etmektir.

Ergonomik çalışmalar daha tasarım aşamasındayken başlar. Bir makine tasarlanırken bir işyerinin planı yapılırken ya da bir sistem oluşturulurken, ergonomi kuralları göz önünde bulundurulursa, işin işçiye uyumu daha kolay sağlanmış, bu vesileyle de, en yüksek verim, en düşük maliyet ve yıpranmayla elde edilmiş olacaktır. Bununla beraber kurulu bir düzende de sonradan yapılması düşünülen ergonomik çalışmalarda hedeflenen amaçlar doğrultusunda önemli kazanımlar sağlanacaktır.

BÖLÜM 3. STRESİN TANIMI

Genel bir tanımlamayla stres, insanın içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda, vücudunda özel biyokimyasal salgılar oluşarak, söz konusu koşullara uyum için düşümsel ve bedensel olarak harekete geçme durumudur. Psikolojik anlamda stres, kişiye özgü ve onun bireysel bütünlüğünü zorlayıcı ve bozucu etkenlerdir. Stresi, fizyolojik ya da psikolojik nedenlerden kaynaklanan ve sinir sistemini aşırı derecede yıpratarak, organizmada sıkıntı, gerginlik, yorgunluk, güvensizlik, dikkat dağınıklığı ve çöküntü şeklinde ortaya çıkan, psikolojik rahatsızlık durumu olarak tanımlayabiliriz.

Stres, bir eyleme, duruma ya da bir kişinin üzerindeki fiziksel ve / veya psikolojik zorlanmaya karşı bir tepkinin sonucudur. Sözcük olarak stres Latince kökenli olup “estricitia” dan gelmektedir. Stres sözcüğü, sıkıca sarmak, sıkmak, sıkıştırmak, bağlamak anlamlarını içeren Latince “stringere” kelimesinden türetilmiştir. Akademik olarak stresi meydana getiren olaylara stres vericiler, bu olaylara insanların fizyolojik, psikolojik ve davranışsal düzeyde verdikleri tepkilere de stres adı verilmektedir.(Ertekin,1993)

Literatür incelendiğinde, stresle ilgili birçok tanımın kullanıldığı görülmektedir. Stres kavramını ilk olarak ortaya atan Hans Selye, stresi, organizmanın her türlü değişmeye yaygın tepkisi olarak tanımlamıştır. Selye'nin öncü çalışmasının ardından stres sözcüğünün hemen bütün dillerde çevrilmeksizin kullanılmaya başlandığı görülmektedir.

Selye 'ye göre stres, her zaman zarar verici, kötü kaçınılması gereken bir durum olarak görülmemelidir. Terfi etmek, ün kazanmak, evlenmek gibi insanların ulaşmak istedikleri amaçlarla ilgili olaylarda yaşananlar “olumlu stres”; ölüm, işsizlik, mesleğinde ilerleme gösterememe gibi engellemeler ve kayıplarla ilişkili olaylar da

“olumsuz stres” kategorisinde yer almaktadır. Olumlu stresler kişileri güdüleyici ve teşvik edici rol oynarken diğerleri ruhsal ve bedensel açıdan zararlı sonuçlara yol açabilmektedir.(Selye, 1974)

Iwancevich, Gibson ve Donnelly’in geliştirdiği ve günümüzde de en çok kullanılan tanıma göre stres, bireysel farklar ve psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsuz davranım olup, kişi üzerinde aşırı, psikolojik veya fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış ve iç hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur.(Artan, 1987)

Robbins’e göre stres, “bireyin fırsatlar, engeller ve taleplerle karşı karşıya kaldığı ve bu fırsat, engel ve taleplerin sonucunun belirsiz ve önemli olduğunun algılandığı dinamik bir durumdur.” Robbins’in tanımının dikkat çeken yönü sadece tehdit edici bir olayın değil fırsatların ve engellerin de birer stres kaynağı olarak ele alınmasıdır. (Robbins, 2003)

Stres tanımlamalarının hepsi birbirinden farklı olmasına rağmen, genel olarak kabul edilen görüş, kişilerin sosyal ve fiziksel çevresiyle etkileşimi, sonucunda ortaya çıkan fizyolojik, psikolojik ve davranışsal tepkiler olduğu yolundadır. Stres üzerine yapılan tanımlardan anlaşılacağı üzere, insan içinde bulunduğu ortama ve duruma uyum içinde yaşamak zorundadır. İçinde bulunduğu duruma uyumun zorlaştığı anlarda stres ortaya çıkmaktadır. Stres, bireyi zorlayıcı, tehdit edici, bireyin üzerinde baskı oluşturan çevresel ve içsel faktörlere karşı bireyin gösterdiği tepkidir. İnsanların kontrolü dışında oluşan, bu kontrolsüzlük ve belirsizlik nedeniyle bireyi olumsuz yönde etkileyen olaylar bireyde strese neden olmaktadır.

3.1. Stres ile İlgili Modeller

Bu kısımda strese dair var olan üç ana model tanıtılacaktır. Bunlardan birincisi stresi bir uyaran olarak, ikincisi stresi bir tepki olarak, üçüncü model ise stresi bir ilişki olarak tanımlamaktadır.

Uyarana dayalı olan stres modeli en eski modellerden biridir. Modele göre, kişinin yaşamında meydana gelen olaylar/uyaranlar kişi üzerinde bir etki yaratmaktadırlar. Uyaranların yarattığı baskı değişime yol açacaktır, değişimin ise stresle sonuçlanacağı inancı var olmaktadır. Bu model üzerinde Holmes ve Rahe isimli araştırmacıların önemli katkıları vardır. Modelde kişisel farklılıkların pek bir önemi yoktur, daha çok çevresel faktörler ve kişinin dışında meydana gelen olaylar önem taşımaktadır. Bu modelde stres düzeyini ölçerken Holmes ve Rahe tarafından geliştirilmiş yaşam olayları ölçeği kullanılmaktadır. (Bardavit, 2007).

İkinci modelde stres bir tepki olarak algılanmaktadır. Bu bakış açısında stres, vücudun bir uyarandan yapılan herhangi talebe karşı verdiği tepki olarak görülmektedir. Bu talebe karşılık verirken kişi bir uyum sürecinden geçmektedir. Hans Selye bu üç aşamadan oluşan uyum sürecine Genel Uyum Sendromu ismini vermiştir. Birinci aşamada kişi alarm tepkisi vermektedir, ikinci aşamada kişi direnme sürecindedir, üçüncü aşamada ise kişi tükenme sürecini yaşamaktadır. Alarm aşamasında kişi dışarıdan kendi dengesini bozan bir uyarandan olduğunu algılamaktadır. Organizma bu dengesizliği ortadan kaldırmak için baş etme mekanizmalarıyla uyum sağlamaya çalıştığı süre içerisinde direnme aşamasındadır. Aynı uyarandan etkileşimde olduğu sürede kişi uyum sağlama enerjisini yitirdiğinde ise tükenme aşamasına gelmiştir. Selye bu üç aşamalı süreci insan hayatına da benzetmektedir. Birinci aşamayı çocukluk ile, direnme aşamasını yetişkin dönemi ile, tükenmeyi ise kişinin hayatını yitirmesi ile ilişlettirmiştir (Selye, 1974).

Üçüncü modelde ise stres bir etkileşim ilişkisi olarak ele alınmaktadır. Bu modele katkıda bulunan Lazarus ve Folkman, stresi kişi ile çevre arasındaki ilişkiye dayanan bir süreç olarak ele almışlardır. Bu modelde en önemli olan farklılık, kişinin ancak bir değerlendirme yaptıktan sonra stres belirtisi gösterip göstermeyeceğinin ortaya çıkacağı inancıdır. Lazarus ve Folkman'a göre aynı uyaranlara farklı kişiler farklı anlamlar yükledikleri için tepkileri farklılık gösterebilmektedir. Bir kişi stres algıladıkça diğeri algılamaya bilir, stres kişiseldir. Bu tanıma göre, sadece çevreden gelen uyaranlar tek başlarına stres tanımlamakta yeterli değildir, kişinin algısıyla ancak anlam kazanmaktadır. (Bardavit, 2007).

Krohne çalışmasında, Lazarus'un daha güncel bir stres tanımına yer vererek, stresi bir uyarıcı veya tepki olarak tanımlamak yerine, eski teorilerine bir ekleme yaparak stresi bir ilişki olarak tanımlamaktadır. Bu tanıma göre, stres bireyin çevre ile kendisi arasında olan, önem taşıyan ve baş etme mekanizmalarının yetersiz kaldığını algıladığı bir ilişkidir.(Bardavit, 2007).

Algıya dayalı diğer bir bakış açısında McGrath (1970), kişinin dışarıdan gelen taleplerle baş etme mekanizmasının yetersiz kalacağını algıladığı zaman, bir unsurun daha araya girdiğini vurgulamaktadır; o da bireyin karşılaşmış olduğu taleplerin önemidir. Yapılan tanıma göre, bireyin yetersiz kalacağını algıladığı bu durum kendi için bir önem taşımakta ise, o zaman bir tehdit olarak algılanmaktadır. Ancak durum kişi için önem taşıyor ise, tepkisiz kalabilir. Bir diğer olasılık tepki verip yetersiz kalmasıdır. Ancak durumu bir tehdit olarak algılamadığı için stres yaşamayacaktır. Bu tanım ile McGrath de Lazarus gibi kişinin algısının stres düzeyinde önemli bir rol oynadığı kanısına katıldığını belirtmiş olmaktadır.(Bardavit, 2007)

3.2. Stresin Özellikleri

- Stres, kaçınılmaz bir durumdur. Stresin hayattan tamamen yok olması, yaşamın bitmesiyle mümkündür. Stres yaşıyor ve çalışıyor olmanın tek ürünüdür.(Stren, 1992). Bireyin içinde bulunduğu toplum, aile ilişkileri, çalışma arkadaşları, amirleri, astları, toplumdaki hayat tarzları, ısı, gürültü, amaçlara ulaşamama, karar verememe vb. insanın sıkıntıya düştüğü haller birer stres potansiyelidir. (Kaldırımçı,1983). Hayatın her alanında insan stresle karşı karşıya kalabilir.

- Stres, insanları psikolojik ve fizyolojik açıdan değişik şekilde etkilemektedir. Bu nedenle, stres altında kalan birey değişik şekillerde tepki gösterebilir. Bu tepkiler sinirlilik, yorgunluk, nefret, saldırganlık vb. olabildiği gibi fazla yemek yemek, iştahsızlık, toplumdan uzaklaşmak gibi davranışlara da yol açabilmektedir. Stres, hem psikolojik hem de fizyolojik durumları içermektedir (Mitchel, 1988).

- Stres kişiseldir. Bir kişi için stres verici olan bir olay başka bir kişi için stres kaynağı olarak algılanmayabilir. Hayata bakışımız ve ona yüklediğimiz anlam,

hayatın bize getirdiklerini doğrudan etkiler, algıları ve olaylara yüklenen anlamı farklı kılan çeşitli sebepler vardır. İnsanlar farklı genetik özelliklere, yaşantılara, tutumlara, yeteneklere, eğitime ve kişilik özelliklerine sahiptir; bunların sonucunda istekleri, beklentileri ve bunlara karşı tepkileri de farklı olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2008).

- Stres kişilerin psikolojik özelliklerine, kültürel değerlerine, motivasyon ve inanç sistemlerine göre kişiden kişiye farklılık arz etmektedir (Lazarus, 1966).

- Stres cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Kadın ve erkeklere atfedilen rollerin farklılığından, toplumsal beklentilerden dolayı stres cinsiyetlere göre farklılık göstermektedir.

- Stres çeşitli meslek gruplarına göre farklılık göstermektedir. Amerikan Stres Enstitüsünün yaptığı araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre stresli mesleklerin özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır:

1. Günlük hayat problemleriyle etkili biçimde başa çıkmayı zorlaştıran meslekler: Polislik, öğretmenlik ve hava trafik kontrol memurluğu bu mesleklere örnek verilebilir.

2. İş üzerinde yeterli kontrol imkânı vermeyen meslekler: Telefon operatörleri, sekreterler, kasiyerler, danışma ve şikâyet servisi memurları gibi işlerinin insan ilişkisine dayanması sebebiyle, psikolojik talebi yüksek ancak kendiliğinden bağımsız karar verme yetkileri olmayan meslekler.

3. Fiziki şartları ağır olan meslekler: Maden işçiliği, gürültülü ve tozlu kavşaklarda trafik polisliği, sürekli havasız, rutubetli yerde işçilik gibi meslekler.

4. Zaman baskısı, rekabet ve riskle oynamayı gerektiren meslekler: gazetecilik zaman ve rekabet baskısı açısından, borsacılık vb. (Baltaş ve Baltaş, 2008).

- Stres alt düzeyde çalışanlardan çok; üst düzeyde bulunan yöneticileri daha fazla

etkilemektedir. Çünkü yöneticilerin günlük hayatta karşılaştıkları problemler onları en iyi, doğru yerinde kararlar almasına, çalışma yaşamında verimliliği sağlaması gibi zor görevleri yerine getirilmesi ile karşı karşıya bırakmaktadır. Bu da yöneticileri hem kendi streslerini hem de çalışanların stresleri azaltmasına ve yönetmesi durumu ile karşı karşıya bırakmaktadır.

- Stres devreseldir. Gerçek bir momentuma sahiptir. Stres bir kez yaşamaya başlanıldığı andan itibaren büyüme ve sürekli olma eğilimi gösterir (Stren, 1992).

- Organizasyonlarda stresin bir özelliği bulaşıcı olmasıdır. İnsanlar belirli ortamlar ve ilişkiler içinde yaşarlar. Farklı ortamlar ve ilişkilerde yüklendikleri stresi diğer bir ortama taşıyabilirler. Örneğin, evde yaşadıkları bir baskıyı iş yerine ya da tam tersi işteki streslerini dışarıya taşırlar. Stresli bir çalışanın isteyerek ya da istemeyerek bunu diğerlerine de geçirir. Onun oluşturduğu stres ortamla ve davranışlarla diğerlerine de bulaşır.(Barutçugil, 2004)

3.3. Stres Kaynakları

Strese neden olan etkenleri sınırlamak çok zordur. Stres, birey ile stres doğuran etkenler arasındaki etkileşim sonucu meydana gelmektedir. Bu durumda stres doğuran etkenler, bireyden, çevresinden ve çevre ilişkilerinden kaynaklanabilmektedir.

Kişinin stres kaynakları, birbirinden ayrı düşünülemez. Bütün stres kaynakları bir bütünün parçaları gibi birbirini tamamlamakta ve etkilemektedir. Kişi işinde iken dış koşullardan, örgüt dışında iken de iş yerindeki koşullardan soyutlanamaz. Örgüt içi ve örgüt dışı çevrede bulunan stres kaynakları kişiye, çevreye ve örgüte ait değişkenlerin etkileşimi sonucu daha etkili olmaktadır(Keskin, 1997).

Kahn ve Byosiere'e (1993) göre, insanın kendisi ve çevre koşulları öncelikli stres kaynakları olarak görülmektedir. Stres kaynakları ters davranışsal, psikolojik ve fizyolojik tepkilerin uyarıcısı olarak rol oynamaktadır(Akt: Conner, 2005).

Stres kaynaklarını gruplandırırken bireysel ve çevresel stres kaynaklarına ek olarak; kişiyi iş yaşantısının dışında değerlendirmek mümkün olmayacağından ve yaşantısının büyük kısmını da iş ortamında geçirdiğini düşünerek örgütsel stres kaynaklarını da bu gruplandırmaya dâhil etmek doğru olacaktır.

Stresin potansiyel kaynakları çevresel, bireysel ve örgütsel faktörlerdir. Stres iş deneyimi, kişilik gibi bireysel farklılıklara bağlı olarak ortaya çıkmakta ve farklı fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlar ortaya çıkarmaktadır(Robbins, 2003).

3.3.1. Çevresel stres kaynakları

İşletmelerde örgütsel stres, belirli sınırlar içerisinde örgüt dışı stres kaynakları ile kuşatılmış durumdadır. Çevresel etmenlerin etkisi ile hedeflerini değiştirmek durumunda kalan çalışanlar gerilim ve strese kapılmaktadırlar. Özellikle açık sistem anlayışı çerçevesinde yapılacak sağlıklı bir değerlendirme, iş stresinin işletmede geçirilen olaylarla sınırlı olmadığı sonucunu vermektedir. Çalışanların günlük yaşantısında karşı karşıya kaldığı toplumsal ve teknolojik değişmelerin, yaşanan kentin genel problemlerinin, ekonomik koşulların, politik gelişmelerin ve doğal felaketlerin birer stres kaynağı olduğu açıktır(Ekinci ve Ekici, 2003).

Bireyin çevresinden kaynaklanan stres kaynaklarını aşağıdaki şekilde sınıflandırmak mümkündür.(Keskin, 1997):

- Fiziksel çevre koşulları
- Ekonomik koşullar
- Politik belirsizlikler
- Sosyal yaşam stresleri

3.3.2. Bireysel stres kaynakları

Psikologlar açısından stres, onu zihinde taşıyan bireye aittir. Farklı bireylerin aynı olaya farklı tepki ve yaklaşımları mevcuttur. Bu farklılık zihinsel şartlardan sosyal şartlara kadar uzanan faktörlerden kaynaklanmaktadır. Hatta birey bir gün önce

önemsemediği olaylara bir gün sonra ters tepkiler verebilmektedir(Baltaş ve Baltaş, 2008).

Bireysel stres kaynaklarını bireysel ihtiyaçlar, kapasite ve karakter gibi unsurlar oluşturmaktadır. Bu unsurlar, bireyin çalışma durumunu nasıl algıladığına ve cevap verdiği etki etmektedir.(Schermerhorn, 2004).

Algılama farklılıkları, deneyimler, aile sorunları, aile üyeleri arasındaki ilişkiler, çocukların yetiştirilmesi, eğitimi, eşlerin iş sorunlarını eve taşınmaları, boşanma, ölüm gibi nedenler bireysel stres yaratan unsurlardır(Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Bireylerin stresten etkilenme süreleri de birbirinden farklıdır. Bazı bireyler daha şiddetli ve süratle alarm durumuna geçerek stresten daha çabuk etkilenirken, bazı bireyler ise daha yavaş ve daha geç alarm durumuna geçmektedirler. Yine benzer şekilde bazı bireylerin strese dayanıklılığı daha uzundur. Bazı bireylerin direnç düzeyleri diğer bireylerden daha düşük veya daha yüksek olabilmektedir(Eren, 2007).

3.3.3. Kişilik özellikleri

Kişinin birey olarak taşıdığı özellikleri örgüte taşımaması düşünülemez. Stresi algılamada ve yaşamada kişilik özelliklerinin önemi bilinmektedir. Stres ve örgütsel ilişki arasındaki bağ incelendiğinde çalışanın kişiliğinin de bir örgütsel stres kaynağı olduğunu görmemiz mümkündür. Bireyin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere nasıl tepki gösterdiği belirli sınırlar içerisinde ilgili bireyin kişiliği ile de ilgilidir. Çalışanın otokratik yapılı biri olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük veya dışa dönük bir yapı göstermesi, duygusal açıdan çok çabuk incinmesi, olumsuzluklar karşısında gösterdiği direnç ve genel olarak başarı ihtiyacı, örgütsel yapı içinde birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır(Erdoğan, 1990).

Kişilik, çalışanın örgüt içindeki davranışında önemli olduğu kadar çalışanın örgütsel stres kaynaklarından etkilenmesinde de önemlidir. “Kişilik, zamanın ve koşulların insanlara biyolojik ve sosyal özellikler olarak yüklediği, belirli bir zaman içerisinde

de sürekliliğini koruyan psikolojik davranışlarındaki farklılıkları ve ortak noktaları belirleyen eğilimlerin tümüne verilen addır”(Eroglu, 2000).

Kişilik, bireyleri birbirinden farklı kılan, bireyin kendisi ve çevresindekilere bakış açıları ve onlarla kurabildiği ilişki düzeyleri ve tepkilerini kapsayan çeşitli ortamlarda kendini gösteren bedensel, düşünsel ve ruhsal özellikleri olarak tanımlanabilmektedir. Yöneticilerin kişilik yapıları ise, onların iş yaşamındaki ilişkilerine yön veren, yönetim anlayışlarını ve liderlik davranışlarını belirleyen önemli bir unsur olarak göze çarpmaktadır(Giderler ve Tokat, 2006).

Daha genel bir tanımla “kişilik, bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların kişinin davranış ve düşüncelerine yansımış biçimidir”(Tutar, 2006; 1).

Kişilik analizi ve stres ilişkisinde ilk ciddi çalışmalar, Roseman ve Friedman tarafından 1974 yılında ortaya konmuştur. Yaptıkları çalışmalar sonucunda Roseman ve Friedman, insan kişiliğini A ve B tipi kişilik olarak iki kümede toplamışlardır. Bu iki araştırmacının uzun yıllara dayanan çalışmaları hangi kişilik özelliklerinin strese ve onun olumsuz etkilerine daha yatkın olduklarını saptamaya yönelik olmuştur(Ertekin, 1993;38).

3.3.3.1. A tipi kişilik

Kişilik özellikleri stresin olumlu ya da olumsuz sonuçlar doğurmasına neden olmaktadır. Birçok çatışmada strese karşı farklılık gösteren A ve B tipi kişiliklerden bahsetmek mümkündür(Arıkanlı ve Ulubas, 2004; 110).

Bazı bireyler sorunların üstesinden gelmede diğerlerine nazaran daha başarılı olmaktadır. Bu kişisel farklılıklar demografik ve algısal değişkenlerden, iş deneyimlerinden, A tipi davranış diye adlandırılan özellikten kaynaklanabilmektedir.

A tipi kişiliğe sahip bireyler, başarıya daha fazla odaklanmaktadır, sabırsız ve mükemmeliyetçidirler ve diğer bireylere nazaran birçok durumda çabuk stres yaratmaktadırlar.(Schermerhorn, 2004).

A Tipi kişilik özellikleri;

1. Hareketlilik: A tipi davranış biçimini benimsemiş bir bireyin kesin bir konuşma tarzı vardır. Bu bireyler konuşmalarını belirli bir noktaya yönelik sürdürmekte ve bazı kelimelere aşırı vurgu yapmakta, sık ve kuvvetli jestlerle konuşmaktadırlar.

2. Dürtü ve ihtiras: A tipi davranış biçimine sahip bireyler, kendileri ve başkaları için yüksek bir beklenti düzeyleri koymakta ve bunun gerçekleşmemesi durumunda büyük ölçüde rahatsızlık duymaktadırlar. Bu kimseler başarıların az ve kısa mutluluk verdiği, harekete yönelik insanlardır.

3. Rekabet, saldırganlık ve düşmanlık duyguları: A tipi davranış biçimi içindeki birey, kendisi ve başkalarıyla sürekli bir yarış içindedir. Kendilerini zaptetmek için gösterdikleri gayrete rağmen, düşmanlık ve öfke gibi duygu ve davranışları kolayca ortaya çıkartabilmektedirler.

4. Tek açılı kişilik: A tipi davranış biçimine sahip bir birey, çoğunlukla kendisi ile meşgul ve ben merkezlidir. Bu bireyler büyük çoğunlukla, hayatın diğer cephelerini ve ailelerini ihmal edecek ölçüde kendilerini işlerine vermişlerdir.

A tipi kişilerin sahip oldukları başarı azmi ve çabalarının yaptıkları işle daha çok bütünleşmelerini sağlamaktadır. A tipi kişilerin sergiledikleri öfke ve sabırsızlık davranışlarının sahip oldukları zihinsel kaynakları tüketeceği, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamalarına neden olabileceği söylenebilir (Hallberg ve diğerleri, 2007: 139).

A tipi bireylerin, kalp rahatsızlıkları ve ülser gibi strese dayalı hastalıklara daha çabuk yakalandıkları ve daha genç yaşta öldükleri ifade edilmektedir. Bireyin sahip olduğu kişilik yapısı hakkında bilgi sahibi olması stresle mücadelesini

kolaylaştıracaktır. A tipi kişilik yapısına sahip birey stres kaynakları ve stresle mücadele teknikleri konusunda daha duyarlı olmak zorundadır(Durna, 2004;205).

3.3.3.2. B tipi kişilik

B tipi kişilik özelliğine sahip olanlar ise, daha rahat, daha uysal, daha az rekabetçidirler. A tipi bireylerin küçük ayrıntılara takıldıkları yerlerde, B tipi bireyler olaylara daha farklı yönlerden bakabilmektedirler. Yaşama dair fazla beklentileri yoktur; telaşları daha az, kaygıları daha düşüktür(Tutar, 2006; 3).

B tipi bireyler, kendilerine, ailelerine zaman ayırmakta ve daha sosyal davranışlar sergilemektedirler. Kusursuzluk arayışında değildirler. Kendilerine ve diğer bireylere karşı hoş görüldürler ve hatalara karşı affedicidirler(Eren, 2007; 290).

B tipi davranış biçimine sahip birey, insanlarla ya da zamanla daha az çatışma halindedir ve yaşama karşı daha dengeli ve rahat bir yaklaşım içerisindedir. Kararlı bir hızda çalışmakta ve kendini daha fazla güven içinde hissetmektedir. B tipi bireyin A tipi bireyden daha çok ya da daha az başarılı olduğu söylenemez(Moorhead ve Griffin, 2009; 463).

B tipi kişiliğin özelliklerini genel olarak aşağıdaki noktalarda toplamak mümkündür: (Durna, 2004)

- İş - yaşam dengesini daha rahat kurabilmektedirler. Aileleri ve hobileri onlar için önemli sıralamasının en üstündedir.
- Daha yavaş, daha sabırlı ve soğukkanlı davranmayı tercih etmekte, acele etmekten kaçınmaktadırlar.
- Bazen işleri olurlarına bırakmanın müdahale etmekten daha çok işe yarayacağını düşünmektedirler.
- Kendilerine zaman ayırmayı sevmektedirler. Sağlığa ve beslenmeye özen göstermektedirler.
- Kolay kolay strese girmeleri söz konusu değildir.

Friedman ve Rosenman insanların tamamen saf bir şekilde A tipi ya da B tipi olamayacaklarını, bunun yerine bu iki tipten birine karşı daha fazla eğilimli olabileceklerini ifade etmişlerdir. Örneğin bir birey çoğu zaman A tipi kişilik özelliklerini sergilemektedir, ancak bir anda kısa bir süre için sakin ve durgun olabilmekte ve bazı durumlarda zamanı bile unutabilmektedir(Moorhead ve Griffin, 2009; 463).

Yöneticilerin kişilikleri B tipine yaklaştıkça astlarla ilişkilerinde demokratik davranma eğilimi göstererek astlarına güven duymakta, gerekli yetkiyi astlarına devretmekten yana olmakta ve katılımcı/demokratik liderlik davranışları göstermektedirler. Kişilikleri A tipine yakın olan yöneticiler ise, astlarına güvenmemekte ve bu nedenle yetki devretmekten yana olmamakta, istismarcı otokratik liderlik davranışları göstermektedirler(Giderler ve Tokat, 2006; 1).

Üst düzeydeki yöneticilik pozisyonları için yapılan mücadelelerde, çoğu kez A tipi kişilikler, B tipi kişiliklere yenilmektedirler. Çünkü içinde buldukları şiddetli rekabet duygusu ve ihtiras görüş alanlarını daraltmakta, zekâlarından gerektiği ölçüde yararlanmalarını engellemektedir. Günler içinde alınması gereken bir karar, hızla birkaç dakika içinde alınabildiği için bu durum taktik ve stratejik hataların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir(Baltaş ve Baltaş, 2008; 154).

Yapılan bir araştırmada, A tipi kişilik ile mesleki stres ilişkisi ölçülmeye çalışılmıştır. Buna göre Hindistan'da ve Amerika'da A ve B tipi kişilik özelliklerine sahip şoförler üzerinde araştırma yapılmıştır. Sonuç olarak A tipi kişiliğe sahip şoförlerin B tipi kişiliğe sahip şoförlere göre daha çok kaza yaptıkları, işe devamsızlıklarının daha yüksek olduğu, amirleri tarafından daha çok azarlandıkları ve daha fazla mesleki stresle karşı karşıya kaldıkları saptanmıştır(Ertekin, 1993; 42).

Tablo 3.1. A ve B tipi kişilik özellikleri (İlter A, ve diğerleri ,1997)

A Tipi Kişilik	B Tipi Kişilik
<ul style="list-style-type: none"> * Güçlü bir motivasyon * Saldırganlık * Yüksek ihtiras * Yarışmacı kişilik * Her şeyin çabuk bitmesi konusunda baskı altında olma * Yetki göçerme kapasitesinin olmaması * Orkestra şefi kişilik yapısı * Zamansızlıktan yakınma * Kendine aşırı güven * Karar vermede çabukluk * İşinde yüksek kaygı * Randevularına tam saatinde gitme ve başkalarından da aynı duyarlılığı bekleme * Tartışırken çok açık ve kesin tavır koyma * Astarları ve mesai arkadaşlarına nazaran çalışırken daha az zaman kaybetme * Duyarlı bir kişilik yapısı * Yüksek verimlilik standartları koyma ve bunlara ulaşma * Enerjisini planlama * Az dinlenme, az spor yapma, vb. 	<ul style="list-style-type: none"> * Yarışmada aşırıya kaçmama * Sosyal değerler için fazla kaygılanma * Zamanın esiri olmama * Nadiren sabırsızlık * Ekiple kolay çalışma * Kendisine daha fazla zaman ayırma * Karar vermede aceleci omama * Özel hayatı ile iş hayatı arasına kolayca sınır koyabilme * Eve döndüğünde günlük kaygılarından tamamen uzaklaşabilme, vb.

3.4. Stresin Belirtileri

Stresle ilgili belirtiler fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal olmak üzere dört grupta toplanmaktadır(Braham, 1998; 52–54).

1. Fiziksel Belirtiler: Baş ağrısı, düzensiz uyku, sırt ağrıları, çene kasılması veya diş gıcırdatma, kabızlık, ishal ve kolit, döküntü, kas ağrıları, hazımsızlık ve ülser, yüksek tansiyon veya kalp krizi, aşırı terleme, iştahta değişiklik, yorgunluk veya enerji kaybı, kazalarda artış.

2. Duygusal Belirtiler: Kaygı veya endişe, depresyon veya çabuk ağlama, ruhsal durumun hızlı ve sürekli değişmesi, asabilik, gerginlik, özgüven azalması veya güvensizlik hissi, aşırı hassasiyet veya kolay kırılabilirlik, öfke patlamaları, saldırganlık veya düşmanlık duygusal olarak tükendiğini hissetme.

3. Zihinsel Belirtiler: Konsantrasyon, karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık, aşırı derecede hayal kurma, tek bir fikir veya düşünceyle meşgul olma, mizah anlayışı kaybı, düşük verimlilik, iş kalitesinde düşüş, hatalarda artış, muhakemede zayıflama.

4. Sosyal Belirtiler: İnsanlara karşı güvensizlik, başkalarını suçlamak, randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek, insanlarda hata bulmaya çalışmak ve sözle rencide etmek, haddinden fazla savunmacı tutum, birçok kişiye birden küs olmak, konuşmamak.

Olağan durumlar dışında bu belirtiler sık görülmeye başlarsa, bireyler stres altında demektir. Stresi kontrol etmenin ilk adımı, stresin farkında olmaktır.

Yapılması gereken, bireyin kendi fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal özelliklerini iyi analiz etmesi ve normal dışı durumlardaki bu belirtilerin farkına vararak stres yaratıcı durumla en iyi şekilde başa çıkabilmesidir.

BÖLÜM 4. ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMI

Günümüzde çalışanlar zamanlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmekte, işin amaç ve gereklerini gerçekleştirmek için çaba sarf etmektedir. Örgütte kendisine verilen görevleri yerine getirebilmek için çalışanlar, işle, yöneticilerle, iş arkadaşlarıyla, maddi ve ailevi konularla ilgili bir dizi stres kaynağına maruz kalmaktadır. Bu durum, kurumda veya organizasyonda örgütsel stres kavramının ortaya çıkmasına neden olmuş, bilim adamları ve araştırmacıları bu konuda çalışmaya, araştırma yapmaya, fikirler ve yeni düşünceler üretmeye yöneltmiştir(Gümüştekin ve Öztemiz, 2005; 285).

Örgütsel strese iş stresi de denilmektedir. Her işin belli bir sorumluluk ve risk getirmesi onu doğal olarak bir stres etmeni yapar. Bu etkenler hem bireyden hem işin özelliklerinden kaynaklanabilir. Çalışanların dünyasında kişiyi tasalandıran, kuşkulara kapılmasına neden olan, gelecek için umut ve beklentileri tehdit eden, kırgınlık ve kavgalara sürükleyici işyeri koşulları yanında, kişinin genel sağlığını bozabilen çalışma koşulları, yapılan iş, işlem ve tüm uygulamalarda, bitkinlik, bezginlik ve yorgunluk gibi zorlamalara neden olan tüm etkenler organik ve ruhsal zedelenmelere neden olur. Çalışanların arasında daha sağlıklı ilişkilerin kurulması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi, daha etkili çalışma koşullarının oluşturulması, karmaşık örgüt yapılarında stresin bireysel ve örgütsel nedenlerinin tanınmasına, anlaşılmasına bağlıdır.

Stres ve işbirliği konulu çalışmalarında Zeffane ve McLoughlin (2006)'e göre iş stresi; çalışanlarda devamsızlık, performans ve devir oranını önemli derecede olumsuz etkilemektedir. Organizasyonlarda ciddi olumsuzluklara yol açabilecek iş stresi, yönetsel ve ekonomik anlamda üstünde hassasiyetle durulması gereken bir konudur. Öyle ki yüksek iş stresi bir organizasyonu duraklatabilir veya geriletebilir. Çünkü stres çalışanlar arasında kolayca yayılır ve verim kaybı, konsantrasyon

eksikliği, iş kazalarında artış ve yüksek sağlık harcamalarına neden olur. Organizasyonun çıktıları üzerinde önemli bir etkiye sahip olan stresin, yönetimi zorunlu hale gelmiştir.

Örgütsel stres, kişi ve örgüt arasındaki ilişkilerden kaynaklanan, kişilere göre değişiklik gösteren ve kişinin normal fonksiyonlarından uzaklaşmasını sağlayan bir durum olarak değerlendirilmektedir.(Arıkanlı ve Ulubas, 2004; 107).

Stres, işe devamsızlık, iş kalitesinin düşüklüğü ve gecikme gibi örgütsel sorunlara neden olduğu kadar, ölüm, hastalık ve intihar gibi sonuçlar da doğurmaktadır. Bu nedenle, her yöneticinin, stresin nedenlerini ve sonuçlarını bilme, stresi önleme ve yönetme konusunda bilgiye gereksinimi vardır. Stresin günden güne artan nedenleri, yarattığı etkileri, fizyolojik, psikolojik, tıbbi rahatsızlıkları ve sonuçların yüklediği ekonomik maliyetler düşünülürse, bir yöneticinin stresi göz ardı etmesi söz konusu değildir.

Etkili bir örgütsel stres yönetimi için stres kaynaklarını, sonuçlarını ve stres altındaki bireyde meydana gelen farklılıkları iyi bir şekilde anlamak gerekmektedir(McShane ve Glinow, 2003; 200).

Örgütlerin başarıları veya başarısızlıkları şüphesiz ki çalıştırdığı insanların başarılı veya başarısız olmaları ile doğrudan ilgilidir. Çalışanların başarıları örgütü başarıya götürecektir. Bu nedenle, örgütler çalışanların stres kaynaklarını doğru bir şekilde belirleyip, giderilmesi veya kontrol altına alınması için gerekli önlemleri öğrenmek ve uygulamaya koymak konusunda çalışmalıdırlar.

Örgütler bu çalışmayı etkin bir şekilde yaptıkları sürece, stresin olumsuz etkilerini yenip olumlu etkilerinden yararlanarak örgüt başarısını artırabilirler. Örgütler çalışanları olumsuz yönde etkilemeyecek, işlerini daha iyi yapmaları yönünde katkıda bulunacak, dolayısı ile örgütsel performansla olumlu etkiler yapacak optimum stres düzeyini yakalamaya çalışmalıdırlar. Burada da, örgüt yönetiminde rol alan her düzeydeki yöneticilere, yetki ve sorumlulukları ile doğru orantılı olarak görev düşmektedir(Gümüştekin ve Öztemiz, 2005; 286–287).

4.1. Örgütsel Stres Kavramı ile İlgili Yapılmış Araştırmalar ;

4.1.1. Yurt dışında yapılmış araştırmalar;

Kuzey California'da 102 gündüz çalışan işçi ile yapılan araştırmada; İşçilerin %57,8 inde yüksek stres belirtileri görülmüştür, stres kaynaklarının faktör analizi 4 konuda farklılaşmaktadır; değişkenlik, ilişki, iletişim ve alkol, ilaç kullanmak. (Duke, M.R. ve diğerleri, 2010)

Filipinlerde 24 farklı firmada 500 çalışanla yapılan araştırmada; küçük ölçekli firmalarda sağlık ve güvenlik standartlarına uymadıkları görülmüştür. Çalışanların %88,8'i kadın, %69,6 sı bekâr ve %87,4 ü montaj hattında çalışmaktadır. Bayanlarda hastalık nedeniyle işe gelmeme %54, erkeklerde ise %48' dir. Çalışanların çoğunda düşük performans, bıkkınlık, işe geç kalma ve devamsızlık görülmektedir. Bıkkınlık; işlerdeki sıradanlık, yükselememe, patron ve iş arkadaşlarıyla zayıf ilişkilerden kaynaklanmaktadır. Düşük performans ise, işlerdeki sıradanlık, yükselememe, iş güvensizliği ve çalışanlarla zayıf ilişkilerden kaynaklanmaktadır. (Lu , 2009)

İsveç'te hastane çalışanlarıyla yapılan araştırma sonuçlarına göre; iş yükünün, ergonomik sorunların, psikolojik sıkıntılarının ve iş stresinin, organizasyonda firmadaki pozitif ortamın yaratılmasıyla aynı anda azaldıkları gözlemlenmiştir. Bu makalede iş stresi nedeniyle insan kaynakları maliyetlerinin yükseldiğini, işten ayrılmaların ve maaş ödemelerinin arttığına dikkat çekilmiştir. İş stresinden çalışanları korumak ve mevcut iş stresini azaltmak için yapılan harcamalar iş stresi maliyetinden daha düşük olacağına dikkat çekilmiştir. (Anderson, 2005)

USA' da yapılan organizasyondaki rol, ekstra rol ve bireysel faktörlerin iş stresine etkisi isimli çalışmada 4895 kişi ile görüşülmüş ve geliştirdikleri metotla elde ettikleri sonuçlara göre; iş stresini en fazla organizasyondaki ilave rol, rol çelişkisi ve kişisel karaktere uygun daha iyi bir iş bulma rahatlığı etkilemektedir. (Gaither ve diğerleri, 2008)

Kanada da 2006 yılında yapılan iş stresinin maliyeti isimli çalışmada, iş stresine etki eden faktörleri geliştirdiği metot ile maliyetlendirerek toplam firmaya mal olan iş stresi maliyetini hesaplamaktadır. (Brun ve Lamarche, 2006)

Kültürler arası farkın iş stresine etkisi isimli çalışmada; stres kaynaklarının Amerikan ve Hindistanlı çalışanlara etkisi araştırılmış, kültürel farkların iş stresini farklı şekilde etkilediği bulunmuştur. Amerikanların iş stresinden daha çok etkilendiğini, Hindistanlıların sosyal desteği daha çok ailelerinden aldıkları, Amerikanlar ise meslektaşlarından ve arkadaşlarından destek aldıklarını tespit edilmiştir. Amerikanlar daha çok iş yükü ve otonomiden şikâyet ederken, Hindistanlılar, belirsizlik ve takdir edilmemeden şikâyet etmektedir. (Narayanan ve diğerleri, 1999)

Çalışma koşullarının kötülüğü, devamlı tekrarlanan işler, amirler tarafından devamlı olarak izlenme, gönülsüz mesai uygulamaları, parça başı üretim, esnek olmayan iş saatleri çalışanların motivasyon ve performanslarında önemli oranda düşüşlere yol açmaktadır. (Landsbergis,2006)

İş stresi; devamsızlık ve ayrılmayı direk etkilememektedir, iş stresi iş tatmini üzerinde negatif etkisi bulunmaktadır. İş tatmini ise devamsızlık ve ayrılmayı negatif etkilemektedir. (Azizi ve diğerleri, 2009)

Tayvan ve Amerika’da örgütsel haberleşmenin ve bağlantının iş stresi ve performans üzerindeki etkilerini karşılaştırmak amacıyla yaptıkları çalışmada; her iki ülkede de yüksek örgütsel haberleşmenin daha yüksek örgütsel bağlantıya ve iş performansına katkıda bulunduğu görülmüştür. Ancak stresin örgütsel haberleşmeyle ya da iş performansı ile ilişkili olmadığı bulunmuştur. (Chen ve diğerleri, 2006)

İş yeri boyutları, stres ve iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemeye yönelik deniz kuvvetlerinde çalışan stajyerlerle yaptıkları çalışmada stresin, iş tatmini üzerinde negatif etkisinin olduğunu belirtmektedirler. (Fairbrother and Warn, 2003,18)

Yunanistan'daki genç kadın ve erkek doktorların mesleki stres, iş tatmini ve sağlık durumlarını ölçmeye yönelik yaptığı çalışmada “işe ayrılan zamanın çok olmasından dolayı bir aile kurma korkusu” ve “sosyal destek eksikliği” stresörlerinin özellikle bekâr ve kadın doktorlar için iş tatminsizliğinin önemli belirleyicisi olduğunu ifade etmektedirler.(Davidson ve Cooper, 2003; 614)

“Mesleki Stres ve Yapıcı Düşünce: Sağlık ve İş Tatmini” adlı çalışmada hemşirelerin stres faktörleri; kişiler arası ilişkiler ile ilgili stres, rollerle ilgili stres ve işin yapısıyla ilgili stres şeklinde 3 boyutta ele alınmıştır. Hemşirelerin iş tatmini ise hedef gerçekleştirme, işin kendisi, örgütsel yapı, örgütsel süreçler, bireysel ilişkiler olarak 5 boyutta incelenmiştir. Bu çalışmada mesleki stres ile iş tatmini arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. (Jeanne ve Bortholomeu, 2004; 483)

Aşırı kırtasiyecilik, kriz durumlarıyla sık sık karşılaşma durumu, iş düzenindeki bozukluklar, toplantı saatlerinin sınırlı olması ve ücret eşitsizliği faktörlerinin çalışanlarda bireysel stres yarattığını belirtmektedirler. (Zuid, Jongchun ve Sung, 2004; 433)

Eckert ve William(1972), rutin görevler, uzun saatler, kötü imkânlar, öğretim elemanlarının fakülte içi ilişkilerinin azlığı, yönetsel sorunları, en önemli stres kaynakları olarak tespit etmişlerdir (Balcı, 2000, s.44).

Öğretim elamanları üzerinde yapılan bir başka araştırmada da (Hollan ve Gemmill 1976), bayan öğretim elemanlarının erkek meslektaşlarından karar sürecine katılma, iş stresi, işe sarılma ve toplam iş doyumunu bakımından farklılık gösterip göstermedikleri saptanmak istenmiştir. Sonuçta kadın öğretim elemanlarının karar sürecine daha az katıldıkları, daha az işe sarıldıkları, daha çok toplam iş doyumunu yaşadıkları bulunmuştur. Bunların nedenleri olarak cinslerin sosyalleşme farklılıkları, cinsiyet ayrımı ve rollerin çokluğu gösterilmiştir(Balcı, 2000, s.45).

4.1.2. Türkiye’de yapılmış araştırmalar

Aslan (1995) tarafından yapılan “ Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları” konulu araştırmada, okul örgütlerinin yapı ve işleyişine ilişkin olarak öğretmenlerin karşılaşabilecekleri örgütsel stres kaynaklarının öğretmenler tarafından ne düzeyde stres yaratıcı olarak görüldüğü bu görüşlerin, öğretmenlerin cinsiyet, yaş, kıdem, branş ve mezun oldukları öğretim kurumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın evrenini Malatya il merkezindeki 12 genel lisede görev yapan 469 öğretmen oluşturmuştur. Araştırma sonucuna göre;

Öğretmenlerin stres içinde buldukları, en çok stresi ise öğrencilerin tutum ve davranışları boyutunda yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Öğretmenlerin çok düzeyde stres yaşadıkları, stres kaynakları ise mesleğin statüsünün düşüklüğü, öğretim eyleminin güçlüğü, ücret yetersizliği, mesleğe ilişkin toplumsal yargılar, velilerin tutum ve davranışları, örgütsel imkânlar, mesleki güvence, yönetici tutum ve davranışları, yükselme ve gelişim olanakları olarak ortaya çıkmıştır. Orta düzeyde stres yaşayan öğretmenlerin stres kaynakları ise, kararlara katılmama, insan ilişkileri, rol çatışması, rol belirsizliği, denetim biçimi, iletişim olarak belirtilmiştir.

Öğrencilerin tutum ve davranışları ile ilgili olarak, 29 ve daha küçük yaşta olan öğretmenlerin daha fazla stres yaşadıkları, mesleki güvence, rol çatışması-rol belirsizliği, denetim biçimi, iletişim boyutlarında erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlere göre daha fazla stres yaşadıkları ortaya çıkmıştır. İş, velilerin tutum ve davranışları, örgütsel imkânlar, yönetici tutum ve davranışları, çalışma koşulları, yükselme ve gelişim olanakları, kararlara katılma ve insan ilişkileri boyutunda bağımsız değişkenlere göre anlamlı bir farkın olmadığı ortaya çıkmıştır.

Demir (1997) tarafından yapılan “Orta öğretim Okullarında Okul Yöneticisi ve Öğretmenlerin Stres Kaynakları” konulu araştırmada, araştırmanın örneklemini Edirne il merkezinde bulunan 126 yönetici ve 927 öğretmenden 270’i oluşturmuştur.

Araştırma sonucuna göre; işlevsel çevre boyutunda yer alan ücret yetersizliği ve çalışmaların karşılığını alamamak ile ilgili stres kaynaklarını, yönetici ve öğretmenler yüksek düzeyde yaşamaktadırlar. Sorumlulukların fazla olması, yetkilerin az olması, zaman yetersizliği, yeteneklerin yapılan işte tam olarak kullanılmaması ve araç-gereç yetersizliği ise orta derecede stres yaratmaktadır. İş ile kişiliği arasında uyumsuzluk bulunması ve iş arkadaşları ile ortak ilgilerinin az olması, yönetici ve öğretmenlerde az düzeyde stres yaratmaktadır.

Yönetici ve öğretmenler stresle baş etme yollarından, güvenilen biri ile konuşmayı çok derecede, olay veya durumun üstüne gitmeyi, aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olmayı orta derecede, konu ile ilgili birini suçlamayı ve meditasyon ve gevşeme tekniklerini kullanmayı az derecede kullanmaktadır.

Eren tarafından yapılan araştırmada ise, işten kaynaklanan stresin çalışanlarda kişisel ve örgütsel bir takım etkiler yaptığı belirlenmiştir. Stresin fizyolojik olarak baş ağrısı ve aşırı sinirliliğe neden olduğu belirlenmiştir. Psikolojik olarak ise çalışanlarda, gerginlik ve yorgunluğa neden olduğu saptanmıştır. Davranışsal sonuçlar olarak ise, çalışanların tamamına yakınında, sigara bağımlılığı olduğu gözlenmiştir.(Eren, 2007)

Tokay tarafından yapılan araştırmada, örgütsel stres ve performans arasındaki ilişki incelenmiş ve çalışma sonucunda elde edilen veriler ankete katılan yöneticilerin orta düzeyde genel stres-performans düzeyine sahip olduklarını göstermiştir. İlimli düzeydeki stresin optimum performansı temsil etmekte ve tüm örgütlerde arzulanan bir sonuç olmaktadır. (Tokay, 2000)

Yiğit tarafından yapılan çalışmada, örgütlerde stres kaynaklarının bireysel ve çevresel faktörlere, örgütün yapısına ve politikasına, göreve ve cinsiyete bağlı olduğu belirlenmiştir. Stresin, bireyin sağlığını etkilediği, hem de örgütün varlığını tehdit ettiği görülmüştür. Bu çalışmanın sonucunda örgütsel stres kaynaklarını tanıma ve örgütsel stres sonuçlarını belirlemenin, örgütsel verimlilik için son derece önemli olduğu belirlenmiştir.(Yiğit, 2000)

Tükel tarafından yapılan çalışmada ise; büro çalışanlarındaki stres belirlenmeye çalışılmış ve stresin olumsuz etkilerini azaltacak bir stres eğitim modeli önerisi sunulmuştur. Araştırma sonuçlarında şu bulgulara rastlanmıştır: (Tükel, 2002)

1. Seminer-eğitim çalışmalarına katılan çalışanların hiçbirinin stressiz olmadığı belirlenmiştir.
2. Çalışanlar, iş ortamındaki faktörlerden; bireysel özelliklerinden; ülkenin ekonomik durumu, toplumsal sorunlar, teknolojik gelişmeler ve iş ortamından kaynaklanan stres yaşamaktadır.
3. Stres altında olan çalışanlar; performans düşüklüğü, işini sevmeme, işe devamsızlık, yüksek iş gören devir hızı, iş kazaları gibi çalıştıkları kurumu doğrudan etkileyen sonuçlarla karşılaşabilmektedirler.
4. İş yükünün artması durumunda, çalışanların stres düzeylerinin de arttığı gözlenmiştir.
5. Çalışanlar, stresleriyle bireysel teknikleri kullanarak başa çıkmaktadırlar.

Başka bir çalışmada, araştırmaya katılanların büyük bir kısmı yaptıkları işin sağlıklarını tamamen etkilediğini, stresten dolayı iş değiştirmeye olumsuz baktıklarını, stressiz bir hayatın olabileceğine inanmadıklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılanlar, yeterli araç-gereçten yoksun olmayı, iş yoğunluğunu, bir işi belirli bir sürede bitirme zorunluluğunu, çalışma ortamında ısıtma ve aydınlatmanın kötü olması, rolle ilgili sorumluluk ve bunların yoğunluğu, görev ve yetkilerdeki dengesizliği, örgütsel amaç ve politikalara yeteri kadar uyulmadığı duygusunu, yükselme olanaklarının adaletsiz ve dengesiz oluşunu, mesleğin statüsünün düşük olması konularını stres yaratan faktörler olarak belirtmişlerdir. Yorgunluk, uykusuzluk, baş ağrısı, uyuma isteği ve yersiz telaş konularını stres belirtisi olarak görmektedirler. Ayrıca araştırmaya katılanlar, işe gitmede isteksizlik, izin ve rapor alarak işten uzaklaşma isteğini stresin performansa olan etkisi olarak görmektedirler.(Okutan, 2002)

Bardavit tarafından kişilik yapılarının stresi değerlendirme ve stresle başa çıkma yaklaşımları, algılanan stres ve iş doyumunu üzerinde olan etkisinin karşılaştırılarak incelenmesi sonucunda iş doyumunu ile kişilik yapıları arasındaki ilişki incelendiğinde

nevrotikliğin iş doyumu üzerinde olumsuz yönde anlamlı bir ilişkisi bulunurken dışa dönüklükle iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.(Bardavit 2007)

Efeooğlu tarafından iş-aile yaşam çatışmasının iş stresi iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla yapılan araştırmada ilk olarak, iş-aile yaşam çatışmasının ve iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif yönde etkisinin bulunduğunu göstermektedir. Aile-iş çatışmasının ise, iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. İkinci olarak, iş-aile yaşam çatışması ve iş-aile çatışmasının iş doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi bulunmaktadır. Aile-iş çatışmasının ise, iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanmamıştır. Üçüncü olarak, iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş çatışmasının örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönde etkisi bulunmaktadır. İş-aile çatışmasının ise, örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanmamıştır. (Efeoğlu, 2006)

Akgündüz tarafından banka çalışanlarında yapılan araştırmada, örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisinin göreceli olarak, en fazla örgütsel yapı nedeniyle ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Çalışanların gerek işin çevresinden gerekse işin içeriği açısından vasat düzeyde iş tatmini duydukları görülmüştür. Göreceli olarak çalışanlar işin çevresinden işin içeriğine göre daha fazla tatmin duymaktadır. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre iş tatmini, örgütsel stresin sadece işin yapısı ile ilgili stres boyutu ile anlamlı düzeyde ilişkilidir ve söz konusu ilişki hem işin çevresinden kaynaklanan iş tatmini boyutu hem de işin içeriğinden kaynaklanan iş tatmini boyutu için negatif yöndedir. (Akgündüz, 2006)

Paşa tarafından stresin doktorların bireysel performansı üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmada cevaplayıcıların oldukça büyük bir kısmının işleriyle ilgili güvence aradıkları, kişisel gelişme ve yükselme imkânı sağlanan bir işyerinde çalışmayı tercih ettikleri, anlayabildiği ve kaynaşabildiği insan gruplarıyla birlikte çalışmayı istediği, amirlerinden adil bir değerlendirme talebinde buldukları ve yönetimin göstermiş olduğu pozitif tutumun kendi performanslarına olumlu yönde etkileyeceğine inandıkları söylenebilir. Çalışmada yer alan örneklem grubu doğal olarak her çalışan gibi kendisine saygı gösterilmesini, fikirlerine değer verilmesini,

yaratıcılığının engellenmemesini ve performansı ölçüsünde adil bir ücret ve yükselme imkânı sağlanmasını arzu etmektedir. (Paşa, 2007)

Stres değerlendirme ölçeği değerlendirildiğinde örneklem grubunun stresle ilgili teorik bilgilerin aksine, stres oluşturan faktörlerin tümünden tam anlamıyla etkilenmediği ve kendilerine ait bir takım yolları kullanarak stresin zararlı etkilerinden kendilerini kurtarabildikleri düşünülmektedir

Strese her meslek grubunun tepkisi farklı olabilmekte ve bir meslek grubu veya kişi grubu tarafından stres yaratıcı etkisi olduğu düşünülen unsurlar başka bir grup tarafından dikkate alınmayabilecek kavramlar olabilmektedir.

4.2. Örgütsel Stres Kaynakları

İş yaşamında karşılaşılan stres hem çalışanlar açısından hem de yöneticiler açısından önemlidir. Uzun süreli stres birey üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkilerde bulunmaktadır. Çalışanların sağlığı ve onun örgüte katkısı sonunda zarar görmektedir. Stres, çalışanların işe devamsızlık etmelerine ve işten ayrılmalarına neden olabilmektedir. Dolayısı ile işyeri bundan zarar görmektedir. Çalışanlardan birinde görülen stres diğer çalışanı da olumsuz etkilemekte, böylece verimlilik azalmaktadır. Stresin azaltılması hem çalışanın örgüte katkısını artırır, hem de çalışanların iş doyumunu yükseltir.(Balcı, 2000)

İş yaşamında strese yol açabilecek etmenler, işin yapılış şekli ile ilgili olabileceği gibi, işletmenin yapısından, fiziksel çevre koşullarından ya da bireylerin kendi niteliklerinden kaynaklanabilir. Özellikle işletmenin doğasında olan bazı niteliklerden oluşan stres kaynakları, çalışanlar için sürekli sorun yaratırlar. Kaynaklar fark edilmeyince etkili bir şekilde stresi denetim altına almak mümkün olmaz. Bunun sonucunda da kronik stres kaynakları haline dönüşürler.

Cooper ve Marshall örgütsel stres kaynaklarını; işin gereklerine, örgütteki rol kavramına, mesleki gelişmeye, işteki ilişkilere ve örgüt yapısı ile iklime bağlı olarak oluşan stres kaynakları olarak beş başlık altında toplamaktadır(Akt: Tüzel, 2002; 34).

Robbins'e (2003; 579) göre örgütsel stres kaynakları, görev, rol ve kişisel gereklilikler, örgütsel yapı, liderlik tarzları ve örgütün yaşam eğrisindeki yeri olarak altı kategoride sınıflanmaktadır. Gerek yabancı literatür gerekse yerli literatür incelendiğinde her geçen gün teknolojik değişimlerin ve değişen diğer faktörlerin oluşturduğu yeni stres kaynakları olmakla birlikte birbirine yakın örgütsel stres kaynakları sınıflandırılmasının yapıldığı görülmektedir.

4.2.1. İşin yapısı ile ilgili stres kaynakları

Her işin kendi yapısına ve kapsamına göre birtakım istekleri ve gerekleri vardır. Bu isteklerin yerine getirilmesi ve gereklerine uymak kişileri strese sokmaktadır(Akt: Tüzel, 2002; 35).

Bir işin stres faktörü olmasına hem bireyden hem de işin niteliğinden kaynaklanan unsurlar neden olmaktadır(Tutar, 2000; 242).

İşin yapısı ile ilgili stres kaynakları dört grup altında incelenebilir; Bunlar:

- Monotonluk
- Zaman baskısı
- İş Yüğü
- Vardiyalı çalışma düzeni

4.2.1.1. Monotonluk

Bir işin aynı tempoda ve sürekli tekrarlanarak yapılmasının yarattığı yorgunluk ve bıkkınlık durumuna monotonluk denilmektedir. Sanayide makineleşme aşırı işbölümü yaratmıştır. İş bölümünün teknik yönden bazı üstünlükler sağlasa da, sağladığı bazı kötü etkiler de bulunmaktadır. Bu kötü etkilerin başında monotonluk gelmektedir. İş yerinde monotonluk dört ana nedenden kaynaklanmaktadır:

- Devamlı ve çok dikkat isteyen işler sıkıcı ve daha monotondur. Otomatik olmayan işler, çeşitli hareketleri kapsadığından ve dikkat gerektirdiğinden bu işlerde

monotonluğa yer yoktur.

- İşçinin monotonluğa karşı duyarlılığı, zekâ seviyesi arttıkça monotonluğa karşı gösterilen duyarlılık da artmaktadır.
- İş yerinin manevi ortamı, örgüt içerisinde neşeli bir ortamın olması, insanların birbirleriyle üzüntülerini, neşelerini ve kederlerini paylaşmaları monotonluğa engel olmaktadır.
- İşçinin psikolojik durumu, işin çalışana zevk vermesi ya da monoton gelmesi, kişiye, yere ve zamana göre duygusal hayatın dinamizmine göre değişmektedir (Eren, 2007:253–257).

Tekdüze çalışma düzeni, iş görenlerde sinirsel bir gerilime de neden olmaktadır. Bu tür gerilim, nedeni belirsiz gibi görünen birçok yersiz sürtüşme ve gereksiz çatışmaların da kaynağı olmaktadır.(Eren,2007)

Yapılan bir araştırmaya göre, iş yükü, tekrarlayan işler ve meslektaş en önemli iş stresi kaynaklarıdır. (Mubashir ve Ghazal, 2009)

4.2.1.2. Aşırı iş yükü

Bireyin işinde, kendisinden beklenenlerin, gücünün üstünde olduğuna yönelik algısı olan iş yükü niteliksel ve niceliksel olarak iki şekilde karşımıza çıkmaktadır. (Veloutsou ve Panigyrakis, 2004) Niceliksel aşırı iş yükü, belirli bir zaman limiti içerisinde bitirilmesi gereken birçok işin olmasıdır ve bu durumda açık bir stres kaynağı oluşmaktadır. Niteliksel iş yükü ise yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan kişinin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut eleman aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumudur(Eroğlu, 2000; 322–323).

Örgüt içindeki çalışmalarda kimi çalışanların sorumlu kılındığı görev karşısında kendini bilgi ve deneyim açısından sürekli eksik hissetmesi, bu eksikliğin onda bir gerginlik yaratmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla örgüt çalışmalarını bütünlüğündeki görev dağılımında çalışanların; beceri, yetenek ve bilgileri göz önünde bulundurularak stresin oluşması engellenmeye çalışılmalıdır. Ayrıca yoğun iş

yükünün çalışanlarda miktar, kalite ve performans arasında sıkça çatışma ortamı yarattığı da unutulmamalıdır(Yağcı, 2006; 3).

Çalışanları yıpratın, işlerinde başarısızlıklara neden olan aşırı iş yükü zamanla tükenmişliğe, özellikle de çalışanların duygusal tükenme yaşamalarına neden olabilmektedir.(Lindblom, 2007). Yapılması gereken işin, kişinin iyice emin olmadığı beceri, yetenek ve bilgileri gerektiriyor olması, kaygı ve gerginlik yaratacaktır. Bunun tam tersi de söz konusu olmaktadır. iş hacminin düşüklüğü, bireyin beceri ve yeteneklerinin çok altında olması, işi sıkıcı hale getirmektedir. (Aytaç, 2006; 4).

İngiltere'de yapılan araştırmada dışarıda yapılan uzun çalışma saatleri stresi artırdığını göstermektedir.(Brown ve diğerleri,2006)

Viktoryan, Sundström, Engwall, yaptıkları çalışmada iş yükü ve iş stresi arasında pozitif bir korelasyon olduğunu göstermişlerdir. (Viktorsson, 2006).

İngiltere'de farklı etnik kökenli öğretmenler üzerine Miller'in 2005 yılında yaptığı çalışmada, iş yükü, iş tatminini etkileyen temel stres faktörü olarak belirlenmiştir (Miller, 2005).

Klinik radyaloglar üzerine Graham'ın yaptığı çalışma, radyaloglar için en büyük stres kaynağının iş yükü olduğunu ve bu durumun iş tatminsizliğine yol açtığını ortaya koymuştur (Graham, 2000).

Uzmanlar en iyi performansın ve bireyin kendini en rahat hissettiği düzeyin, stresin optimal düzeyde bulunduğu durumlarda oluştuğunu belirtmektedirler. Bu nedenle de iş yükünün optimal düzeyde tutulması çok önemlidir. (Özkalp ve Kırel,2005; 64).

4.2.1.3. Zaman baskısı

Zamanla yarışmak ve zamanın baskısını hissetmek özel sektörde daha çok stres yaratmaktadır. Çünkü özel sektörde kamu sektörüne nazaran zamanında yetişmesi

gereken işlerin yoğunluğu fazladır. İş zamanında yetiştirilmediğinde herhangi bir güvencesi olmayan çalışanın işini kaybetme riski söz konusudur(Güney ve Demir, 1997; 138).

Özellikle bazı işler kesin zaman sınırına sahiptirler. Örneğin, vergi dairesinde çalışanlar, muhasebeciler, bankacılar ve öğretmenler yılın belirli zamanlarında kesin bir tarihte bitirilmesi gereken yoğun bir yükü karşı karşıyadırlar. Bu durum ise bireylerin önemli ölçüde stres altına girmelerine neden olabilmektedir(Baltaş ve Baltaş, 2008; 90).

Çalışanların yapmakla görevli olduğu bazı işler çalışanları zaman baskısı altında bırakmakta ve çalışanları işi yetiştirme telaşına sokmaktadır. Çalışanlar üzerinde oluşan zaman baskısı, zorlayıcı ve gerginlik yaratan bir unsurdur.

4.2.1.4. Vardiyalı çalışma düzeni

Çalışma yaşamında vardiyalı çalışma düzeni, mal ve hizmet üretiminin sürekliliğini sağlamak için önemlidir, dönüşümlü bir çalışma sistemidir.

Vardiyalı çalışma biçimi, çalışanın normal biyolojik, psikolojik ve sosyal yaşam kalıbını ciddi biçimde bozmaktadır. Vardiya çalışması beden normal biyolojik ritmi ile çeliştiğinden kronik yorgunluğa, bireyin aile ve sosyal yaşamının bozulmasına neden olmaktadır. Biyolojik ritim, değişikliğe karşı çok dirençlidir ve çalışma, yeme, uyuma düzeninde yeni bir kalıba uyum son derece yavaş olmaktadır. Bilimsel olarak birçok araştırmayla ortaya konmuş olan bu olgunun doğurduğu önemli sonuç şudur:

Çalışma günleri sırasında vardiya düzenine uyum göstermeye başlayan biyolojik ritim, dinlenme günleri sırasında hızla eski haline geri dönecek ve dinlenme günlerini izleyen çalışma döneminde zorunlu olarak yeni bir uyum süreci başlayacaktır(Gezer, 1998;13).

Genel olarak gençlerin vardiya düzenine daha kolay alıştıkları bilinmektedir. Ancak vardiya düzeninde çalışma süresi uzadıkça sağlık problemleri görülme ihtimali de artmaktadır. Vardiyalı çalışma özellikle yaşlılarda ciddi sağlık problemi yaratmaktadır. (Costa,2005)

4.2.2. Örgütsel yapıdan kaynaklanan stres kaynakları

Bireyler herhangi bir örgütte sistemin bir parçası olmak için kendi özgürlüklerini ve kişiselliklerini bırakmak zorundadırlar. Buna ek olarak örgütün amaç ve yöntemlerinin belirsizliği, bölümler arası çekişmeler ve baskı, sıkıyönetim, olumsuz ilişkiler, kararlara katılamama, iş baskısı, çalışanlara beslenen duyarlılık düzeyi, bürokratik uğraşlar, uyum baskısı, bireyin örgüte ait olma duygusunun az ya da çok olması, iletişim kanallarının iyi çalışmaması gibi etmenler kişiyi strese sokan nedenler olarak karşımıza çıkmaktadır(Erdoğan, 1996; 112).

Bireyin çalıştığı iş yerinin de stres kaynağı olması söz konusudur. Karar verme süreçlerine yetersiz katılım, iletişim sorunları, günlük davranış biçimleri, kurum içinde kurallar, sınırlamalar ve engellemeler nedeniyle sorunlar çıkabilmektedir. Örgüt içinde yaşanan bu stres kaynaklarının yanında örgütün kendisi ile ilgili stres kaynakları da vardır.

İnsan örgüt ilişkilerini tahlil etmek, örgüt üyelerinin ihtiyaçlarını tatmin etmek ve onları amaçlara ulaştıracak ekip çalışması yapmaya imkân veren bir atmosfer oluşturmak çalışanların streslerini azaltmak için iyi bir adımdır(Keskin, 1997; 141).

Firmanın finans yapısı, mali problemleri ve ekonomideki dalgalanmalarda stres kaynağı olarak gösterilmektedir. İşletmelerin verimlilik artışı sağlayabilmek amacıyla küçüldükleri dönemlerde çalışanlar işlerini kaybetme korkusuyla strese girebilmektedirler. (Vahtera, 2004; 7)

4.2.2.1. Kararlara Katılmama

İşletme ortamında stres yaratan önemli hususlardan birisi çalışanın kendisiyle ve işletmeyle ilgili kararlara katılmasının önlenmesidir.

Katılım, kişinin kendi çalıştığı kurumdaki karar verme sürecinde, bir birey olarak etkisinin olup olmaması ya da kararları etkileme derecesi ile tanımlanmaktadır (Şahin, 1994; 29).

Kararlara katılan çalışanlar aynı zamanda değişimlere daha kolay adapte olabilmektedirler. Değişim fikri kendilerinin de onayı ile alınmış olduğundan değişime direnç göstermemekte ve diğer çalışanlara da bu konuda yol göstermektedirler. Bireyin kararlara katılımının sağlanması aynı zamanda kendisine güven duyulduğu ve fikirlerine değer verildiği hissini yaratmaktadır. Bu da kişinin davranışlarını olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanların kararlara katılımının sağlanması yöneticilerle çalışanlar arasında güven ortamının oluşmasına yardımcı olmaktadır(Büyükbese v.d. 2006; 94–95).

Kişinin iş yerindeki karar verme sürecinde etkisinin olup olmaması stresin oluşumunu etkilemektedir. Özellikle çalışanları etkileyen konularla ilgili olarak çalışanların fikrinin hiç sorulmadığı durumlarda herkes stres yaşayacaktır(Aytaç, 2006; 3).

4.2.2.2. Kariyer kaygısı ve terfi için fırsat azlığı

İnsan, doğuştan itibaren sürekli gelişmeye programlanmış biçimde hareket etmektedir. İnsanın gelişmesine mani olan her türlü engel karşısında hayal kırıklığına kapılması kaçınılmaz olmaktadır. Dolayısıyla, çalışan bulunduğu örgütte kendini geliştirdikçe daha üst sorumluluklar gerektiren mevkilere gelmeyi, örgüt içindeki değerini, ününü, prestijini ve kazancını arttırmayı isteyecektir(Eren, 2007; 229).

Kariyer kaygısı, çalışanın kendisini kariyer anlamında umutsuz hissetmesi, şirket içinde yükselme imkânının veya kişisel gelişimi için fırsatı olmadığını düşünmesidir. (Milbourn, 2006).

Çalışan, iş akışı içinde kendinin bulunduğu düzeyden daha yüksek bir düzeyde olması gerektiğini düşünüyorsa, bu duygu çalışanın örgüt ve yaptığı işe karşı olumsuz tutumlar geliştirmesine neden olmakta ve yeteneklerinin tamamını kullanmasını engellemektedir. Bu durumda çalışan işi bir ölçüde sabote etmeye başlayacaktır(Pehlivan, 1995; 28).

İlerleme konusu olumlu ve olumsuz olmak üzere iki yönlü stres yaratmaktadır. Bir yönden yükselemeyen kişi haksızlığa uğradığı duygusunu ve yükselmemenin getireceği maddi ve manevi kazançlardan yoksun kalmanın verdiği geri kalmışlık düşüncesi ile stres yaşarken yükselen kişi ise uyum stresi yaşayacaktır.

Artan'a (1987; 81) göre, bireyin yetenek ve becerileri doğrultusunda görevlere yerleştirilmemeleri durumunda yeterince ilerleyememe sorunu ortaya çıkmaktadır. Bireylere gereken sorumluluklar verilmediği, bireyden istenenlerin bireyin kapasitesinden düşük olduğu durumlarda bireyin potansiyel yetenek ve becerileri yeterince değerlendirilememektedir. Bu durum memnun olmama ve stres düzeyinin yükselmesine sebep olduğundan istenilen verimliliğe ulaşamadığı gibi bireyin ilerlemesi de engellenmiş olmaktadır. Ayrıca ilerleme hızının sağlıklı olmaması ve yükselmenin olmayışı da kişiler de stres yaratan etkenler arasında sayılmaktadır. (Akt: Tüzel, 2002; 38).

Terfi ile ilgili diğer bir stres yaratıcı durum ise orta ve ileri kariyer aşamasındaki bireyler açısından bir yönden ilerleme olanaklarının azalması, diğer yönden yeni ve çağdaş bilgilerle donanmış genç çalışanların kendilerini gösterme arzusuyla işe yönelmeleri onlarla mücadele etmeleri bakımından stres yaratıcı bir durum oluşmaktadır. Yeterli başarı gösteremediği zaman ün ve konumunu kaybetme riskinden dolayı çalışan sürekli bir stres ve yenilgi korkusu içinde yaşamaktadır(Tutar, 2000; 250).

Terfi için fırsat azlığı sorunun yanı sıra, kurum içinde adil olmayan başarı değerlendirmelerine göre yapılan terfiler, liyakat esasına oturmadiğı için kişiler arasında bir çatışmaya dolayısıyla da strese sebep olmaktadır. Yapılan çalışmalar göstermektedir ki; yöneticilerin bireylerin performanslarını doğru değerlendiren nesnel(objektif) ölçüler yerine, yöneticilerle olan insan ilişkileri kurum içinde olumlu olan kişileri bilgi, beceri ve kıdemleri yetersiz olmasına rağmen, bir üst kadroya terfi ettirmeleri, çalışanlar arasında hem yöneticiye karşı hem de bu kadroya gelen kişiye karşı, olumsuz duygular beslemelerine ve çalışma sürecinde çatışma üzerine kurulu davranış göstermelerine sebep olmaktadır. Bu durum diğer çalışanlarda stres yaratmakta, çalışma isteğini olumsuz yönde etkileyerek işe devamsızlıklara yol açabilmektedir. Kurumlardaki bu terfi mekanizmasının diğer bir sonucu da iktisadi sebeplerden dolayı işten uzaklaşma imkânı bulunmayan kimseler içindir. Bu çalışanlar liyakatin olmadığı bir ortamda çalışmak zorunda oldukları için psikolojileri bozulmakta ve stresin sebep olduğu bazı fizyolojik sorunlarla karşı karşıya kalmaktadırlar(Cam, 2004; 4).

4.2.2.3. Bürokratik engeller

Örgütün yapısı ile ilgili bir diğer stres kaynağı, iş yaşamındaki bürokratik engellerdir. Toplumda sorumluluk taşıyanlar her zaman yetkiye de sahip olamamaktadırlar. Böylesi bir durum, çalışanın bireysel sorumluluğunun azalmasına, öfke ve hayal kırıklığıyla artan strese neden olacaktır(Ertekin, 1993; 39).

Artan'a (1987; 88) göre, bürokratik sorunların bir diğer şekli ise "bu iş benim iş tanımıma uymuyor" veya "bu iş diğer bölümlerin işi" gibi yaklaşımlarda ortaya çıkmaktadır. Kişiler iş yapmaya çalıştıkları zaman karşılaştıkları bu iki cümle, onlarda stres yaratabilmektedir.

Örgütte karşılaşılan bürokratik engeller, aşırı kırtasiyecilik açısından değerlendirildiğinde, çok fazla aşamalı iş takibinin yapılma gerekliliği, prosedürlerin fazla olması ve fazla matbuu evrak kullanılması gibi sorunları ortaya çıkarmaktadır. Bu tür sorunlar işleri yavaşlatmakta ve çalışanlar üzerinde stres yaratabilmektedir.

4.2.3. Örgütsel politikadan kaynaklanan stres kaynakları

Örgüt politikaları da kişinin stresine etki etmektedir. Adaletsiz başarı değerlendirmesi, ücret eşitsizlikleri, örgütsel kuralların katılığı, iş gruplarını değiştirme, çelişkili yöntemler, sık sık yer değiştirmeler ve gerçekçi olmayan iş tanımları gibi örgütsel politikalar kişide stres yaratmaktadır(Taştan , 2006; 8).

4.2.3.1. Adil olmayan performans değerlemesi

Değerleme, çalışanın işindeki başarısının yaptığı işin gereklerine göre değerlendirilmesi sürecini ifade etmektedir. Çalışanlar, değerlendirmenin nesnel bir biçimde ve yeterli düzeyde yapılmasının zor olduğunu bildiklerinden bireylerin çoğu başkaları tarafından değerlendirilmekten pek hoşlanmamaktadırlar.

Örgütlerde çalışanların iki açıdan değerlendirilmesi yapılmaktadır. Birincisi çalışanın performansının değerlendirilmesi, ikinci ise yeterliliğinin değerlendirilmesidir. Performans değerlendirmesi, çalışanın görevini yapma durumunu değerlendirirken yeterlilik değerlendirmesi ise çalışanın zekâ, yetenek, ilgi ve kişiliğini değerlendirmektedir(Pehlivan, 1995; 32).

Çalışanların değerlendirilmesi bu anlamda, çalışanların ücret, işten çıkarılma gibi pek çok hayati önem arz eden konuları kapsadığından değerlendirmenin adaletli yapılması çok önemlidir. Çalışanların bu performans değerlendirmesi sırasında taraflı ve adaletsiz bir tutum ile karşı karşıya olmasının da çalışanın gerginlik yaşamasına ve stresin ortaya çıkmasına neden olacağı açıktır(Aydın, 2004; 56).

Üniversite çalışanları üzerinde yapılan çalışma sonunda düşük seviyede olarak algılanan adaletin çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değerlerini artırdığı, başarı hissini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.(Kwak, 2006: 71).

Özel sektör tepe yöneticilerinde en önemli stres kaynağı olarak ilk sırada “personel değerlendirmede adaletsizlikler olması” yer almaktadır. Tepe yöneticilerinin değerlendirme sistemini adaletsiz bulmaları, değerlendirme ölçülerini belirsiz ve

keyfi olduğunu düşünmeleri onlarda büyük ölçüde stres yaratmaktadır(Güney ve Demir, 1997; 138).

Bir çalışanın işinden tatmin olması ve verimli olabilmesi için, yaptığı işin sonucunda elde ettiği maddi ve manevi karşılığı yeterli bulması gerekmektedir.

4.2.3.2. Ücret eşitsizlikleri ve ücret yetersizliği

Bir işletmede ücret sistemi çalışanın hem örgüt, hem de örgüt dışı yaşamını yakından etkilemektedir. Çalışanın ücretini arttırarak hayat şartlarını yükseltme çabası ile işletmelerin en az maliyetle en çok “kâr”ı elde etme amaçları çatışmaktadır. İş hayatındaki streslerin bir kısmı da bu çatışmalardan doğmaktadır. Çalışanlar açısından düşük ücret, kötü evde yaşamak, yetersiz beslenmek, çocuklara iyi bir eğitim sağlayamamak, zor günler için küçük tasarruflar yapabilmek veya hiçbir zaman borçtan kurtulamamak gibi sonuçlar doğurmaktadır, bu durumda uzun vadede çalışanın ruh ve beden sağlığı üzerinde olumsuz neticeler verebilmektedir(Baltaş ve Baltaş, 2008; 82).

Çalışmalarda stres olgusunun kaynağı, düşük ücret (Lapane ve Hughes, 2007), ücret yetersizliği, hak edilen ücret duygusu (Savery ve Luks, 2001) olarak geçmektedir. Ücret, özellikle geçim sıkıntısının çekildiği durumlarda başlı başına bir stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır. Ücretin beklenenden az olması, çalışanın satın alma gücünü kaybetmesi ve gereksinimlerini karşılayamamasına yol açmaktadır. Bu da çalışanda hayal kırıklığı, bunalım, sağlık bozukluğu gibi olumsuz şekillerde kendini gösterebilmektedir. Kurum piyasa şartlarını göz önüne almadığı durumlarda çalışanlarını kaybetmeye başlayacaktır. Çalışmaların hepsinde, ücretten memnuniyet düzeyi düştükçe iş stresinin arttığı bulunmuştur (Lapane ve Hughes, 2007; Roth ve dig. 2004). Maddi anlamda sıkıntısı olmayan çalışan, işine ve sosyal hayatına konsantre olacaktır.

Adil bir ücret sisteminin olmaması aynı işe ve aynı statüye sahip çalışanlar arasındaki ücret eşitsizliklerini doğurarak çalışanların haksızlığa ve hayal kırıklığına

uğramalarına ve sonuçta stres yaşamalarına neden olmaktadır. Adil bir yapıya sahip ücret sistemi, çalışanları olumlu yönde etkileyip motive edebilmektedir.

4.2.3.3. Gerçekçi olmayan iş tanımları

İşletmelerde önceden belirlenen amaçların gerçekleşebilmesi için çalışanlar ve yapılan işler, bölüm, birim ve departman gibi çeşitli adlarla anılan gruplara ayrılmışlardır. İşletme faaliyetlerinin etkinliği açısından bu grupların sınırlarının çizilmesi, özelliklerinin bilinmesi ve görevlerinin tanımlanması, kurumların hedeflerine ulaşmaları ve insan kaynakları sistemlerinin bu doğrultuda yapılandırılmalarında kritik bir önem taşımaktadır. Bunun için her birimde gerçekleştirilen işlerin gereklilikleri ve birbirleri ile olan ilişkileri ortaya konmalıdır.

İş sahibinin sorumluluğundaki işlerin neler olduğunu, bu işleri nasıl ve hangi koşullar altında gerçekleştirdiğini ve yapılış amacını ifade eden yazılı ifadeye iş tanımı denilmektedir. Büyük ölçüde kabul görmüş iş tanımı kapsamında görev unvanı, gerçekleştirilen görevler, yapılan işin ayırt edici özellikleri, çevresel koşullar ve iş sahibinin yetki ve sorumlulukları başlıkları yer almaktadır. Yapılan işin gerekliliği, bir işin başarı ile yerine getirilebilmesi için o görevde çalışacak kişilerden sahip olmaları beklenen minimum kalifikasyon düzeyinin ne olması gerektiğini ortaya koymaktadır(Özarpacı, 2002; 3).

İş tanımı, işin etkin bir şekilde yerine getirilebilmesi için gerekli olan bilgi ve eğitim düzeyi, deneyim ve becerileri belirlemektedir. Bu durumda gerçekçi olmayan iş tanımı, gerekli bilgi düzeyi, yetenek, eğitim ve diğer özelliklere sahip olmayan çalışanların doğru olmayan işe yerleştirilmelerine neden olmaktadır. Doğru işe, doğru çalışanın yerleştirilmesinin engellenmesi ise, çalışanın performans değerlemesinde, ücret ve terfi sistemlerinde hatalı uygulamalar ortaya çıkmaktadır. Bu durum çalışanın, işe ve işletmeye karşı kendini rahat hissetmemesi sonucunu doğurmakta, onun işten duyduğu tatmini azaltmakta ve strese yol açmaktadır.

4.2.3.4. Rol çatışması ve rol belirsizliği

Çalışanın iş tanımının açık olmayışı olarak tanımlanan (Milbourn, 2006) rol belirsizliği, iş otoritesi ve iş sorumluluğunun anlaşılabilirlikten uzaklığı (Veloutsou ve Panigyrakis, 2004), işin gerekleri ve çalışandan beklenenlerin eksikliği (Lu ve dig. 2006) olarak da ifade edilmektedir. Çalışanın işinde yetkilerinin neler olduğunu bilmemesi, iş hedeflerinin açık ve net olmaması, işiyle ilgili sorumlulukları ile yöneticileri tarafından kendisinden beklenenlerin neler olduğunu tam olarak bilmemesi rol belirsizliğini artıran unsurlardır (Milbourn, 2006)

Kronik rol belirsizliği, çalışanın genellikle yapmakta olduğu işinin ne olduğunu ve niçin yaptığını bilememesi durumudur. Kronik rol belirsizliği negatif stres tepkisi yaratmaktadır. Bu tepkinin çıktıları iş tatminsizliği, depresyon, huzursuzluk, kendine güvensizlik, işten ayrılmaya eğilim, işe yabancılaşma ve kan basıncının yükselmesidir(Ivancevich v.d. 1983; 588).

Çalışandan aynı anda birden fazla ve birbiriyle çelişen roller beklenmesi durumunda, çalışanın yaşadığı kararsızlık durumu rol çelişkisidir. Çalışan bu durumda rollerden birini yerine getirirse, diğerini yerine getirmesi zor hatta imkânsız olmaktadır (Mohr ve Puck, 2007) Rol çatışması, psikolojik rahatsızlığa, negatif duygusal tepkilere yol açmaktadır(Piko, 2006; 312).

Literatürlerde rol çatışması dört şekilde ortaya çıkmaktadır(Arıkanlı ve Ulubas, 2004; 116):

- 1- Rol çatışması, bir kişinin örgütteki rollerinin gerekleri ile kişinin kendi değerleri arasındaki çatışmadan yaşanabilmektedir.
- 2- Rol çatışması, kişinin iş yerindeki çalışanların kendisinden beklediği davranışlar ve talepler ile iş dışındaki kişilerin beklentileriyle taleplerinin uyuşmadığı dönemlerde görülebilmektedir.

3- Rol çatışması, bir kişinin göstereceği kapasitenin üstünde birbiriyle uymayan ek işler istendiğinde ortaya çıkabilmektedir.

4- Rol çatışması, bir kişinin talep ve beklentilerinin aynı örgütte çalışan bir diğerinin taleplerine beklentilerine ters düşmesiyle oluşabilmektedir. Rol çatışması, işteki iki beklentinin birbiriyle uyumsuz olmasından kaynaklanmaktadır. Çalışanın rolü ve davranış düzlemini benimsememesi durumundaki rol uyumsuzluğu, kişinin yeteneğinin, işin niteliği için gerektiğinden fazla veya az olması ya da birden fazla yöneticiden birbiriyle çelişkili talimatlar alması gibi değişik şekillerde ortaya çıkmaktadır.(Kolasa, 1979; 310).

Araştırmalar rol çatışmasının çalışanda içsel çatışma yarattığını, işin çeşitli yönleri ile ilgili gerilim oluşturduğunu, iş tatminini düşürdüğünü, çalışanın üstüne duyduğu güvenini azalttığını ortaya koymuştur(Aytaç, 2006; 1).

Rol çatışması özellikle ara kademelerde çalışanların problemidir. Üst kademedен gelen emirle en alt kademedен yapılması beklenenleri gerçekleştirmek her zaman çok kolay olmamaktadır. Genellikle bu tür görevlerde kişilere verilen sorumluluklarla yetkiler aynı ölçüde değildir. Ara kademedeki kişi çok sınırlı yetkileriyle geniş sorumluluklarını gerçekleştirmek zorundadır. Bu durum da özellikle alt ve orta kademeler arasında gerginlik ve sürtüşmeye yol açmaktadır(Baltaş ve Baltaş, 2008; 88).

4.2.4. İş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklanan stres kaynakları

Çalışma ortamı ve koşulları, çalışanların özlem, istek, gereksinim ve beklentilerini yanıtladığında çalışmak keyifli olurken, çalışma ortamı ve koşulları özlemleri, istekleri, gereksinim ve beklentileri karşılamadığında, eziyete, angaryaya dönüşebilmektedir(İncir, 2002; 69).

Çalışanın içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar, bireylerin stresle karşı karşıya kalmalarına yol açan önemli etkenlerdendir. Bu koşulların en uygun düzeylere ulaşması çalışanın moral yapısını etkileyebileceği

gibi, örgütle bütünleşmesini de kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle aydınlatma, ısınma, havalandırma, gürültü, titreşim, tehlikeli çalışma koşulları ve kalabalık gibi fiziksel koşulların çalışanın çalışma temposu ve isteğini arttıracak biçimde düzenlenmesi gerekmektedir (Sabuncuoğlu, 1986, 55).

İşyerinde çalışan insanların tümü, çalıştıkları ortamın fiziksel şartlarından psikolojik ve fizyolojik olarak etkilenmektedir. Stres düzeyi bireysel farklılıklar gösterse de, çalışma ortamının, kötü koşullarda organize edilmiş olması, bütün çalışanlarda stres unsuru yaratıp, çalışanların işten soğumalarına ve isteksizce çalışmasına neden olmaktadır.

4.2.4.1. Gürültü

Gürültü ani olarak meydana geldiği zaman, insanda ani korkulara ve şoklara neden olmaktadır. Gürültü, özellikle zihinsel işlemleri gerektiren meslekler de oldukça rahatsız edici bir faktördür. Gürültü ruh ve sinir hastalıkları, tansiyon (kan basıncı) yükselmeleri, ülser ve kanser gibi sıhhati olumsuz yönde etkileyebileceği gibi, frekans ve şiddet bakımından aşırı gürültüler geçici ve sürekli sağırılıklara, bedensel direnci düşürerek de kronik yorgunluğa neden olmaktadır. Gürültünün iş yerinde kabul edilebilir en yüksek şiddet derecesi 90 desibel civarında olmalıdır (Eren, 2007:288).

Gürültü, çalışanların işlerine tam konsantre olamamasına, sosyal ilişkilerin bozulmasına, enformasyonun bozularak yanlış anlaşılmasına sebep olmaktadır. Bu nedenle gürültü çalışanların sinirli ve gergin bir ruh hali içine girmesine ve stres altında kalmasına sebep olmaktadır (Dylan, 1984,88).

4.2.4.2. Titreşim

Özellikle gürültüyle birleştiğinde tehlike oranı yükselen titreşim adale gerilimine yol açarak sinir, dolaşım ve sindirim sistemlerini etkilemekte ve hormonal salgılarda değişikliklere, üreme sisteminde bozulmalara yol açmaktadır.

4.2.4.3. Aydınlatma düzeni

Yetersiz aydınlatma, göz kamaşmasına ve uygun olmayan renklerin kullanımı da ışık stresine yol açmaktadır. Görme sistemi üzerindeki ışık stresinin sonucu olarak meydana gelen yorgunluk, kassal ve sinirsel niteliktedir. Özellikle sinirsel yorgunluğun kronikleşmesi, uykusuzluk, dolaşım bozukluğu ve çarpıntılar gibi otonom sinir sistemi rahatsızlıklarına neden olabilir. Bunun yanında sürekli göz kamaşmasının yol açtığı kan basıncındaki değişikliklerin kalp rahatsızlıklarını geliştirdiği gözlenmiştir (Erdem,1992: 139–146).

Aydınlatma konusundaki önemli faktörlerden biri de gün ışığıdır. Kapalı gün ışığından yoksun mekânlarda uzun süre bulunma, hormonal dengedeki bozukluklar, başışıklık yetersizliği, kemik dokusunda bozukluklar, yüksek tansiyon gibi sonuçlar doğurmaktadır. İşyerindeki renklerin uygun seçilip kullanılmaması, monotonluğa, sıkılmaya, çabuk yorulmaya, neşe kaybına hatta nörotik şikâyetlere yol açabilmektedir (Erdem, 1992:139–146).

İyi bir ışıklandırma hem erken yorulmayı önler hem de insanları güdüleyerek iş verimini artırır. Çalışanlar genellikle gün ışığına yakın bir ışıklandırmayı tercih ederler. Gün ışığına yakın bir ışıklandırma bireylere çalışma sırasında ferahlık verir. Kötü ışıklandırmanın getirdiği yorgunlukla birleşen can sıkıntısı, çalışanın hem dikkatini dağıtır hem de moral olarak yıpratıp, sinirli kılar. Moral üzerindeki olumsuz etkilerinin yanında kötü ışıklandırma göz sinirlerini yıpratır, zayıflatır, geçici veya daimi körlüklere yol açmaktadır (Eren, 2007:280).

Aydınlatma, çalışanların iş verimliliğinde oldukça önemlidir. Bu nedenle bazı kriterler göz önünde bulundurularak yapılandırılmalıdır. Gözün alt ve üst sınırları dikkate alınarak yapılan aydınlatma yanında doğaya gün ışığına yakın bir aydınlatma sistemi çalışanların göz yorgunluğunu azaltıp, ferahlık getirir böylece iş veriminin artmasını sağlayacaktır.

4.2.4.4. Hava koşulları

Isı stresi, insan vücudunun soğuğa ve sığağa karşı gösterdiği değişik tepkileri kapsamaktadır. Organizma belli bir yere kadar soğuğa ve sığağa adapte olabilmektedir. Ancak vücut adapte olurken, adapte olamadığı ısı durumlarında fizyolojik ve psikolojik açıdan zorlanır, bunlara bağlı olarak da performans düşmesi, kaza ve hatalarda artış meydana gelmektedir (Işıksan, 2004:130).

Soğuk ortamlarda çalışan kişilerde ısı stresi, kas ağrıları, dolaşım bozuklukları, derinin kuruması şeklinde kendini göstermektedir. Bunun yanında, performans azalmaları, el duyarlılığının yitirilmesi, buna bağlı kaza ve hata oranında artışlar ve algılamada güçlükler ortaya çıkmaktadır. Sıcak ortamlarda tuz kaybına bağlı olarak halsizlik, adale krampları, cilt hastalıkları ve dolaşım bozuklukları ve bunlara ek olarak durgunluk, endişe, sıkıntı, sinirlilik gibi ruhsal belirti ve yakınmalar ortaya çıkmaktadır (Erdem, 1992:143).

4.2.4.5. Zararlı kimyasal etkenler ve radyasyon

Çevre bozulmaları, hava kirliliği, toprak kirliliği, çöp ve artıkların yarattığı sorunlar gibi nedenler bireyin içinde yaşamakta olduğu ortamı biyolojik ve sosyo psikolojik açıdan tehlikeye sokmaktadır. Çeşitli solunum hastalıkları, zehirlenmeler, yeni hastalıkların ortaya çıkması bu tür çevre bozulması ve kirlenmesinin sonuçlarıdır.

Çalışma ortamındaki zararlı maddeler bütün katı, sıvı ve havada bulunan zararlı maddeleri kapsamaktadır. En önemlileri ise toz, duman, gaz, buhar ve sistir. Bu maddeler çalışanların sağlığını tehdit ettiğinden ve çalışma sırasında zorluk çıkardıklarından çalışanların gerginlik ve stres yaşamalarına neden olmaktadır(Öncer, 2000; 147).

Çalışma ortamında stres yaratabilecek bir diğer faktör de radyasyondur. Günümüzün çalışma hayatının vazgeçilmez yardımcısı olan bilgisayarların yaydıkları radyasyon insan metabolizmasını olumsuz etkilemektedir. Yayılan bu radyasyon tehlikesini en

aza indirgeyecek bazı filtre sistemlerinin tedarik edilmesi ve mutlaka kullanılması şarttır.

4.2.4.6. Kalabalık

İşyerinin kalabalık oluşu, iş göreni iki şekilde etkilemektedir. İlki kalabalığın iş ortamındaki gürültüyü arttırması çalışanı olumsuz yönde etkilemektedir. İkincisi ise, kalabalık bir ortamda çalışmak, gizlilik ve kişiye özgünlüğü yok etmektedir. Örneğin çok kalabalık ortamlarda bireyler özel telefon görüşmelerini bile gizlilik içinde yapamazlar. Gizliliğin ve özgünlüğün olmayışı bireylerin kendilerini engellenmiş ve sınırlandırılmış hissetmelerine ve buna bağlı olarak stres yaşamalarına neden olmaktadır (Aydın, 2002,54).

4.2.4.7. Tehlikeli çalışma koşulları

İş hayatında strese yol açan durumlar arasında önemli etkenlerden biri de, iş yaparken çalışanların maruz kalabilecekleri tehlikelerdir. Normal olarak, bir kısım iş kolunda tehlike unsuru ya mevcut değildir ya da asgari düzeydedir. Fakat bazı iş kollarında ise iş kazası olma ihtimali nispeten yüksektir. Mesela madencilik, metalürji, inşaat, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer santraller gibi iş kollarında çalışanların ruh ve beden sağlıkları bakımından tehdit unsuru taşıyan her tehlike faktörü potansiyel bir stres vericidir. Buna göre düşme, yaralanma, zehirlenme, radyasyona maruz kalma ve hatta ölme gibi durumların ihtimal dâhilinde olması bile çalışanları gerilim ve tedirginlik içerisine sokmaktadır. Tehlikeli durumların söz konusu olduğu işlerde çalışan kişiler, devamlı bir korku ve gerilim içinde oldukları için bütün ilgi ve dikkatlerini ise yöneltmek zorundadırlar(Eroğlu, 2000; 325).

İş yerlerinde tehlike kaynağı olan nedenler ise şöyle sıralanabilir(Erkan, 1989; 120–121):

- Yerlerin kaygan olması
- Yetersiz aydınlatma
- Bakımsız, pis ve tozlu işyeri

- Arızalı, eski ve bozuk ev aletleri
- Makine koruyucularının kullanılmaması
- Mal ve malzeme stoklarının düzensiz ve tehlikeli şekilde depolanması.

Yapılan işte söz konusu tehlike unsurlarının varlığı çalışanların yoğun stres yaşamalarına neden olmaktadır.

4.2.5. Örgütte kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları

Çalışanların birçoğu işlerine sadece maddi gelir için gelmemektedir. İnsanlar gelirin yanı sıra, tatmin ve anlamlı sosyal ilişkiler arayışı içindedirler.

Her örgüt insan ilişkileri bakımından belirli bir yapıya sahip olmakla birlikte, insan ilişkilerini yapılandırma ve yönlendirme konusunda birbirinden farklıdır. İş yerindeki ilişkiler önemli bir stres kaynağıdır. İş ortamındaki bireylerin birbiriyle olan etkileşimi onları olumlu veya olumsuz olarak etkilemektedir. İş yerindeki ilişkilerini iyi düzenleyemeyen bireyler kendilerini ve diğer bireyleri olumsuz yönde etkileyerek kötü iş ortamının oluşmasına yol açmaktadırlar(Gezer, 1998; 17).

Çalışanın başarılı sayılan ve kendi tarzına uygun bir ekip içerisinde yer alması onun iş tatminini artırırken (Jeong ve dig. 2006), yetersiz ve uyumsuz ekip üyelerinin varlığı tatmini olumsuz etkilemektedir (Roth ve dig, 2004). Ayrıca çalışanlar, işlerinden para veya somut başarının yanı sıra, günlük yaşantısının önemli bir kısmını beraber geçirdikleri çalışma arkadaşları ile uyumlu bir sosyalleşme de beklemektedirler.

Başarıların takdir edilmesi, yükselme, üstlerle, astlarla ve meslektaşlarla iyi ilişkiler bireyleri olumlu güdülemekte ve bireyi olumlu stres içine sokmaktadır. İlişkilerin yeterli olmayışı, ilişkilerin kurulamaması, istenen kişilere ulaşılamaması, arkadaşlarca dışlanma, yetki-sorumluluğu devredememe ve davranışların kısıtlanması durumunda da olumsuz stres yaşanmaktadır. Ayrıca güvensizlik, desteksizlik, sorun çözümüne ilgisizlik gibi belirtiler de yetersiz ilişkiler olarak gösterilmektedir(Özkalp ve Kırel, 2005; 145).

Örgütlerde kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynaklarını, ast-üst ilişkilerinde yaşanan sorunlar, dedikodu, çalışanlar arasında yaşanan rekabet ve yetersiz toplumsal destek olarak dört başlık altında toplamak mümkündür.

4.2.5.1. Ast-üst ilişkilerinde yaşanan sorunlar

Çalışanların birden çok kişiye aynı anda sorumlu olmaları, hem ast hem de üstlerine karşı yürütmek zorunda oldukları görev ve davranışlardan kaynaklanmaktadır. Hiyerarşik bir yapıda bu konunun stres kaynağı olması kaçınılmazdır. Ayrıca, yöneticiler tarafından çalışanların sürekli başarılı olmalarının istenmesi ise bu konudaki en büyük stres kaynağıdır(Gümüştekin ve Öztemiz, 2005; 75).

Hiyerarşik örgütlerin bir stres kaynağı olmasının sebebi, ast-üst ilişkilerinin formel bir biçimde olmasıdır. Hiyerarşik örgüt yapıları aynı zamanda iletişimde çeşitli engelleri ortaya çıkarmaktadır. Hiyerarşik yapıda pek çok sayıda üstü memnun etme ihtiyacı bireyi gerilim altına sokmakta ve onun iş tatminini engellemektedir. Hiyerarşik yapıların belli bir mesafe ve resmiyet gerektirmesi, soğuk bir örgütsel iklimin oluşmasına neden olmaktadır(Kahn ve Katz, 1977; 30).

Çalışanın kendini yönetenden daha yetenekli ve bilgili görmesi, yönetenin çalışanın yaptığı işten bütünüyle memnun olmaması, yöneticinin çok detaylı eleştirisel yaklaşımları çatışma, sürtüşme ve gerginlik yaratacağından çalışan açısından önemli bir stres kaynağı olmaktadır. Özellikle yöneticilerin görevlerinin sadece “yanlışları görmek” veya hiçbir çalışanın işlerini kendisi kadar iyi yapamayacağını düşünüp her işi kendilerinin yapmaları gibi yaklaşımlar çalışanda huzursuzluk ve gerginliğe yol açmaktadır(Baltaş ve Baltaş, 2008; 87).

Ast-üst ilişkileri çerçevesinde ortaya çıkan ve üstün asta karşı gösterdiği olumsuz ve cezalandırıcı davranışlar da çalışanlar üzerinde stres yaratan önemli faktörlerdendir(Güçlü, 2001;103). Birçok örgütte, bürokratik ve resmi bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Daha az merkezîyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapının kurulması, örgütsel stresle başa çıkmada etkili bir yöntem olarak kullanılmaktadır. Yönetim, çalışanlar

için destekleyici bir örgütsel yapı geliştirmelidir. Örgütün işleyişi planlanırken yapıyı merkezietten uzak, katılımı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici biçimde oluşturmak örgütsel stresi azaltacaktır(Güçlü, 2001; 103).

Yönetici, çalışanların bireysel yeteneklerini ve motivasyon değerlerini araştırarak bu doğrultuda onları amaçlara doğru yönlendirirken, çalışanlar da sıkça karşılaştıkları çatışmaları çözmek ve ihtiyaçlarını ve beklentilerini gidermek amacıyla birçok zorlu yoldan birini seçerek tatmine yönelmektedir.(Arıcıoğlu, 2002; 251).

Yöneticiden stresin olası sonuçlarını önceden sezinleyebilmesi ve çalışanlara destek olması da beklenmektedir. Yöneticilerin destekleyici bir tutum göstermesi, çalışanların iş tatminini ve işe devamını olumlu etkilemektedir(Tutar, 2000; 294).

4.2.5.2. Çalışanlar arasındaki rekabet

Bir örgütte rekabet, bireyleri gelişmeye itmektir. Fakat aşırı rekabet çalışanlar için örgütü yaşanmaz hale getirmektedir. Çoğunlukla para, terfi gibi sorunlardan dolayı bireyler birbirleriyle rekabet etmektedirler. Bu rekabet de strese neden olmaktadır(Taştan, 2006; 8).

Artan'a (1987; 87) göre, bireyler kendileriyle aynı düzeyde olanlarla hem yardımlaşma hem de yükselme konusunda rekabet ilişkisi içindedirler. Özellikle yöneticiler hem meslektaşlarıyla, yardımlaşmak zorunda olup hem de yükselme konusunda rekabet halindedir. İşte bu çelişki dolayısıyla bireyler meslektaşları ile ilişkilerinde strese girmektedirler(Akt: Aydın, 2004; 68).

Ödüllerin gösterilecek başarıya bağlanması çalışanları yarışma içine sokmaktadır. Bu yarışma havası, çalışanları zaman zaman duygusal açıdan düşmanca tutumlar içine sokmaktadır. İşin içine değerlendirme hataları, çeşitli hilelerin ve kıskançlıkların girmesi örgütte işbirliğinin aksine birbiri ile çatışan, birbirinin gücünü azaltmaya çalışan kişi ve grupların oluşmasına neden olabilmektedir(Eren, 2007; 612).

4.2.5.3. Dedikodu

Kişiler arası kurulan ilişkilerde birbirlerine karşı açık ve dürüst bir yaklaşım benimsemeyen insanlar, toplumsal kültürün de etkisi ile birbirlerinin yüzüne karşı söyleyemedikleri düşüncelerini ve sorunları üçüncü bir kişiye anlatmakta başkalarını arkalarından çekiştirebilmektedir. Bu durum da dedikodu denilen genellikle yanlı ve amaçlı yorumları içeren yanlı iletişim tarzını ortaya çıkarmaktadır. Bu yanlı iletişim tarzı çalışanlar arasında sürtüşmeler ve çatışmalar ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

4.2.5.4. Yetersiz toplumsal destek

Stresi önlemenin en etkin yollarından biri, yaşamın bütün alanlarında sosyal desteğe sahip olmaktır. İş yerinde veya bulunulan herhangi bir çevrede, özveri temelinde kurulan arkadaşlıklar, geliştirilen insani ilişkiler ve bu amaçla yöneticilerce sunulacak hizmetler bireye önemli ölçüde sosyal destek sağlayacaktır.

Sosyal destek, bireyin ihtiyaçlar hiyerarşisinde var olan ait olma, sevgi, takdir ve kendini gerçekleştirme gibi temel ihtiyaçlarının başka bireylerle (arkadaşları, ailesi, üstleri veya profesyonel danışmanlar vb.) kurduğu etkileşim sonucunda tatmin edilmesi anlamına gelmektedir(Tutar, 2000; 289).

Sosyal destek, kültürel değerler, normlar, sosyal kurumlar ve özellikle arkadaşlık ve aile bireyleri olmak üzere birçok farklı kaynaktan gelmektedir. Sosyal destek kaynakları özgüvenin artması, bilgi paylaşımı, eğlenme ve ihtiyaç duyulan eksikliklerin tamamlanması yönünde farklı şekillerde kişiye fayda sağlamaktadır.

Toplumsal destek çeşitli formlarda ortaya çıkmaktadır. Destekleme, tanınma, statü, iletişim ve grupla yakın ilişkilerin sağladığı destekleyici özellikler şeklinde olabilmektedir. İhtiyaçların, değerlerin, fikirlerin ve inançların grup tarafından desteklenmesi de toplumsal destek kavramına dâhildir(Ivancevich v.d. 1983; 590).

Ekip çalışmasının olmadığı, herkesin bireysel davrandığı, yardımlaşma yerine rekabet, kayırma ve güç mücadelesinin hâkim olduğu örgütlerde stresin yaşanması kaçınılmazdır.

Jones, Flynn ve Kelloway 1996 da yaptıkları araştırmada iş doyumundan bahsederken kurumun da önemli bir rol oynadığını belirtmişlerdir. Çalışmalarında yeni bir faktör olarak, algılanan kurum desteği unsurunu eklemiştir. Araştırmalarının sonucunda, kişinin kurum tarafından ne kadar desteklendiğine yönelik algısının iş stresi ile güçlü ve negatif bir korelasyon içinde olduğunu, bunun da bireyin işindeki doyum derecesini etkilediğini bulmuşlardır (Jones, Flynn & Kelloway, 1995).

Toplumsal destek alamayan çalışanlar, çalışma grupları ya da departmanlarında çalışmaktan mutsuz olmaktadır. Bu durum çalışanların iş arkadaşlarına karşı öfke ve düşmanlık hislerine kapılmalarına ve gerilimlerin yaşanmasına neden olmaktadır(Klarreich, 1997; 127).

Yüksek düzeyde sosyal desteğe sahip olan çalışanların, stres kaynaklarından biri olan güvensizlik hissine sahip olmamaları nedeniyle, aynı ortamda olmalarına rağmen sosyal desteğe sahip olmayan bireylere oranla daha az stres yaşadıkları yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur(Tutar, 2000; 289).

4.3. Örgütsel Yaşamda Stresin Sonuçları

Stres, hem örgütler hem de bireyler için hep istenmeyen, kaçınılan ama yakalanılan bir öge olmuştur. Ancak makul düzeyde olduğu takdirde; stresin kamçılayıcı bir güç, başarıyı tetikleyen bir faktör haline de dönüşmesi söz konusudur.

Örgütsel stresin, hem pozitif hem de negatif sonuçları bulunmaktadır. Stresin pozitif yönü, birey ve işletme için olumlu ve yapıcı etkiler yaratmaktadır. Aşırı derecedeki stres ise, bireyin bedensel ve zihinsel sistemine yüklenmekte ve bireyi işleme hale getirmektedir.

Yapıcı stres, çalışanın performansının artmasında, çabalarına devam etmesinde ve yaratıcılığının teşvik edilmesinde pozitif bir rol oynamaktadır. Yıkıcı stres ise çalışanın performansına zarar vermektedir(Schermerhorn, 2004; 321).

Performans ve verimliliğin düşmesi, çalışmaya karşı ilginin azalması, sert tepkilerin artması, sorumluluktan kaçma, stresin negatif bireysel etkileridir. Stresin örgütsel etkileri ise örgütsel bağlılığın azalması ve çalışanların geri çekilme davranışlarının artmasıdır(Fairbrother ve Warn, 2003; 9). Örgütsel yaşamda stresin sonuçlarını bireysel ve örgütsel düzeyde değerlendirmek mümkündür.

4.3.1. Bireysel sonuçlar

Organizma, çeşitli nedenlerden dolayı normal dengesinin bozulması durumunda, savunma mekanizmalarını harekete geçirerek tekrar denge halini sağlamaya çalışmaktadır. Bireyi zorlayarak, onun ruh ve beden sağlığı bakımından zarar verici olan stres kaynakları ile bunlara karşı bireyin gösterdiği tepkiler arasında bir dizi sonuçlar ortaya çıkmaktadır(Yılmaz ve Ekici, 2003; 3).

Her insanın kendi iç dengesi ve olaylara verdiği tepkiler farklı olduğu gibi, stresi kaldırma gücü ve onunla başa çıkabilme becerisi de farklıdır. Bireyin psikolojik ve fizyolojik durumunu ele alarak, stresin yarattığı etkilere ulaşılmaktadır.

Stres altındaki bireyin davranışlarında değişimler görülmektedir. Alkol tüketimindeki artış, en çok fark edilen değişimdir. Aşırı yemek yeme ya da iştahta kesilme, zamanla oluşan madde bağımlılığı da stresin bireyde yarattığı etkilerdendir.

İnsan bedeni, dış etkenlere uyum sağlayabilmek için çalışan bir iç dengeye sahip olduğundan stres, birçok hastalığa da yol açmaktadır(insankaynaklari.com içerik ekibi, 2006; 4).

4.3.1.1. Fizyolojik sonuçları

Strese karşı verilen fizyolojik tepkileri zaman boyutunda iki ayrı grupta ele almak gerekmektedir. Birincisi kısa süreli (birkaç gün ya da saat) stres kaynaklarına karşı gösterilen fiziksel tepkilerdir. Bu tepkiler genel olarak standart niteliktedir ve organizmanın olumsuz etkenler karşılığında zorlandığını ve baskı altında olduğunu göstermektedir. İkinci grup fizyolojik belirtiler ise, uzun süreli (haftalarca ya da yıllarca) stres karşısında organizmanın kısa dönemdeki fiziksel değişikliklerinin süreklilik arz etmesi sonucunda ortaya çıkan hastalıkları içermektedir. Genel olarak bu türden strese bağlı hastalıklara psikosomatik (psychosomatic) hastalıklar denilmektedir(Eroğlu, 2000; 329).

Kısa süreli tepkiler, kalp atışlarının hızlanması, kasların gerginleşmesi, ekstra adrenalin salgılama gibi kişinin bir tehlikeyle karşılaştığında ortaya çıkan tepkilerdir. Uzun süreli belirtiler ise yüksek kan basıncı, sindirim güçlüğü, kalple ilgili hastalıklar ve kanserdir(Cole, 2004; 384).Stresi yoğun yaşayan çalışanlar şeker hastalığı riski ile de karşı karşıya kalmaktadırlar. (Chandala,2006)

Stresli yaşam, bireyler üzerinde geçici ve kalıcı rahatsızlıklar bırakmaktadır. Ancak bu hastalıklar ortaya çıkmadan önce stresin insanlar üzerinde bırakmış olduğu bir takım işaretler bu hastalıkların belirtisi olmaktadır. Bu bedensel işaret ve belirtiler aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır(Eren, 2007; 291):

- Aşırı iştahsızlık, yemek yememeye rağmen tokluk duygusu, kilo kaybı ve zayıflık,
- Aşırı yemek yeme veya özellikle bir sorunla karşılaşıncaya yemek yeme ve içki içme eğilimi ile beraber oluşan kilo fazlalığı,
- Sürekli yorgunluk ve halsizlik hali ve bu durumdan dolayı etrafa yakınmalar,
- Sıkça görülen migren tarzı baş ağrıları,
- Geceleri uyuyamama veya erken uyanma,
- Oturma ve dinlenmeyi engelleyen sinirsel ağrı ve şikâyetler,
- Gece ve gündüz vücudun değişik organlarına ve özellikle bacaklara giren kramplar ve adale spazmları,
- Yüksek tansiyon, kalp atışlarında artma, ellerde titreme, nefes darlığı,

- Sık sık gelen mide bulantıları, mide krampları, sürekli ishal ve kabızlıktan şikâyetçi olma,
- Aşırı hassasiyet, duygulanma ve gözlerden yaş gelmesi,
- Cinsel ilişki kurmada isteksizlik, korku ve iktidarsızlık,
- Ağrı kesici ilaçlara ve aspirine aşırı düşkünlük ve bunun sonucu oluşan mide kanamaları,
- Daha dinamik ve enerjik olmak, azalan vücut mukavemetini arttırmak için aşırı ölçüde vitamin ve mineral türü ilaçlara eğilim ve düşkünlük.

4.3.1.2. Psikolojik sonuçlar

Örgütsel yaşamda stresin çalışanların performansına yönelik olumsuz etkilerinin psikolojik sonuçlarından başlıcaları; depresyon ve uyku bozukluklarıdır. Stresin psikolojik etkileri de göz ardı edilmeyecek kadar büyüktür. Karamsarlık, kaygı, işte isteksiz tavırlar sergileme, depresyon, konsantrasyonda azalma gibi sonuçlar gözlenmektedir(insankaynaklari.com içerik ekibi, 2006; 4).

Genel olarak çöküntü ve bunalım olarak nitelendirilen depresyonun, endüstrileşme ve şehirleşmenin getirdiği rekabet, yüksek bir tempoda çalışma zorunluluğu, insanlar arası ilişkilerin zayıflaması ve beklentilerin çoğalması sonucunda son yıllarda giderek artan psikolojik bir rahatsızlık olduğu görülmektedir. Dünya nüfusunun %3-5'inin çeşitli düzeylerde depresyon yaşadığı tahmin edilmektedir(Baltaş ve Baltaş, 2008; 129).

Uyku problemlerinin stres sonucu ortaya çıkan psikolojik bir sonuç olmakla birlikte, uykusuzluğun insanların daha fazla gerilmelerine ve performansta ve dikkatte düşüşe neden olarak stresi körüklediği de unutulmamalıdır. Stresin neden olduğu uyku bozukluğu genellikle uykusuzluk olarak ortaya çıkmakla birlikte, bazı durumlarda tam tersine aşırı uyuma isteği içerisine girilebilmektedir. Bu eğilimde olan bireylerin uyuyarak kaygı, gerilim ve zorlanmadan uzaklaşmak istedikleri görülmektedir(Yılmaz ve Ekici, 2003; 6).

Japonya’da Elektrik malzemesi üreten bir firmada 23–60 yaş arası (Yaş ortalaması 37) 1161 çalışana uygulanan anketlerle gündüz çalışanlarda algılanan iş stresine sosyal destek ve uykusuzluğun etkisi araştırılmıştır. Düşük çalışma koşulları, fiziksel çevre, yüksek depresif semptomlar ve düşük meslektaş desteği çalışanlarda uykusuzluk riskini artırmaktadır. Bu nedenle beyaz yakalı çalışanlarda meslektaşlarla geçinememe, iş tatmini ve sosyal destek gibi psikolojik iş stresi faktörleri uyumayı etkilemektedir. (Nakata ve diğerleri, 2004)

Benzer bir çalışmada 2008 yılında yapılmış, 4 tip uykusuzluk problemi tespit edilmiş, uykuya geç dalma, sabah erken uyanma, uyku bölünmesi ve uyuyamama. Yüksek iş gerginliği olan bir iş yerinde düşük kontrol ve düşük sosyal destek olması durumunda uykusuzluk 3 kat daha fazla risk içermektedir. (Nomura ve diğerleri, 2009)

4.3.1.3. Davranışsal sonuçlar

Örgütsel stresin birey üzerindeki etkilerinin diğer bir boyutu, davranışlarla ilgili olarak ortaya çıkan sorunlardır. Stresin fizyolojik ve psikolojik sonuçları bireyin davranışlarında değişiklikler oluşmasına neden olmaktadır. Stresin davranışsal sonuçlarını, sigara kullanımında artış, alkol ve uyuşturucu alışkanlığı, uykusuzluk ve düzensiz beslenme olarak sıralamak mümkündür(Cole, 2004; 384).

Stres karşısında insanların sigara kullanmaya başladıkları veya sigara kullananların içtikleri sigara sayısını arttırdıkları görülebilmektedir. Ancak sigaraya, strese karşı kullanılan bir yöntem olarak değil, stresin olumsuz bir sonucu olarak bakmak gerekmektedir(Pehlivan, 1995; 53).

Stresin insanların beslenme düzenini iki şekilde etkilediği görülmektedir. Bazı bireyler, strese maruz kaldıklarında daha fazla yemek yeme eğilimine girmektedir. Bunun iki nedeni vardır: Birincisi, bireyin yemek yerken sorunları düşünmekten ve endişelenmekten uzaklaşmasıdır. İkincisi ise, dolu mide ve bağırsakların daha fazla kan kullanması ile beyindeki kan basıncının azalarak rahatlatıcı bir etkinin ortaya

çıkmasıdır. Stres bazı bireylerde ise iştahsızlığa sebep olmaktadır.(Yılmaz ve Ekici, 2003; 7).

Stresin fiziksel ve psikolojik sorunları gibi davranışsal sorunlarının da kontrol edilebilmesi ve etkili bir şekilde yönetilebilmesi, hatta birey ve örgüt tarafından kaldırılabilmesi mümkündür.

4.3.2. Stresin örgüt üzerindeki etkileri

Stresin fizyolojik, psikolojik, davranışsal, duygusal ve zihinsel etkileri olduğu gibi örgüt üzerinde de birtakım etkileri bulunmaktadır. Stresin örgüt üzerindeki etkilerini şu şekilde sıralayabiliriz; (Tutar, 2004:244).

- Stres, çalışanların verimliliklerini özellikle zihinsel ve duygusal yeteneklerini ortaya koymalarını olumsuz yönde etkiler.
- Stres, işgücü devir hızının ve işe devamsızlığın en önemli nedenidir. Birey, çalıştığı ortamda iş tatmini bulamaması durumunda, öncelikle işe devamsızlık, sonra da işten ayrılma gibi bir yol seçebilir. Bu durumda nitelikli eleman ve verimlilik kaybına neden olmaktadır,
- Stres örgütte bireysel çatışma ve gruplar arası çatışmaya neden olmaktadır. Bu nedenle örgütte performans düşüklüğü görülmektedir. Bu bölümde stresin örgütsel etkilerinden; işe geç gitme, işe devamsızlık, performans düşüklüğü, yabancılaşma, personel devri ve tükenme üzerinde durulacaktır.

4.3.2.1. İşe geç gelme

Çalışanlar, işyerlerinde işlevsel veya toplumsal çevrelerinden kaynaklanan stres yüzünden işe gitmede isteksiz davranabilmektedir. Kendilerinde stres yaratan kişi, grup, durum veya ortamlarla yüz yüze gelme endişesi, bireyi işe karşı olumsuz tutumlara yöneltmektedir. Stres içindeki birey ne şekilde olursa olsun stres kaynağından uzaklaşmak isteyecektir. Bunun sonucunda da tek başına işe gitme zorunluluğu bile önemli bir gerilim kaynağı olabilmektedir. İşine isteksiz başlayan birey, çalışma süresince etkili ve verimli olamamaktadır (Pehlivan , 2002:105).

İşe geç gelme, birkaç dakika ya da saatlik kısa süreli işten kaçma davranışdır ve çalışanın fiziksel olarak örgütten uzaklaşmasını ifade etmektedir. İşten kaçmalar, işlerin zamanında tamamlanmasını ve çalışanların iş arkadaşlarıyla verimli ve üretken kişilerarası ilişkiler kurmalarını engellemektedir. Her ne kadar, bazen işe geç kalmanın geçerli nedenleri de olsa (trafik sıkışıklığı gibi) çoğunlukla çalışanların olumsuz tutumlarının bir davranış örüntüsü olduğu söylenebilir.

4.3.2.2. İşe devamsızlık

Çalışanlar stresle başa çıkabilmek için, buldukları ortamdan işe gitmeyerek uzaklaşmaya çalışırlar. Devamsızlık, çalışanın çalışma saatleri içinde işinde olmaması şeklinde tanımlanabilmektedir. Devamsızlıkla ilgili en önemli ayırım, mazeretli veya mazeretsiz devamsızlık arasındaki ayırımdır. İkisi arasındaki ayırım, çalışanın devamsızlığı için önceden izin alıp almamasından ya da hastalık durumlarında almış olduğu doktor raporlarından takip edilebilir. Mazeretsiz devamsızlık, mazeretli devamsızlığa göre daha fazla iş doyumsuzluğu ile ilgilidir.(Telman ve Ünsal, 2004,72).

İşe devamsızlık, isteksizlik, sorumsuzluk, tembellik ve alkolizm etkisiyle olabileceği gibi kalp krizi, hipertansiyon ve ülser gibi ciddi hastalıklar nedeniyle de olabilmektedir. Devamsızlık gösteren kişilerin hangi hastalıklar nedeniyle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında, bunların %40'nın stresten kaynaklanan hastalıklar olduğu görülmektedir. Devamsızlığın ortadan kaldırılması ya da en aza indirgenmesi için devamsızlığa neden olan hastalıkların kurumsal kaynaklarına inilerek bunların düzeltilmesi gerekir (Artan,1987:118) .

İşe devamsızlığın tek nedeni işten doyum almama değildir. Her türlü önlemin alınmasına rağmen örgütlerde, devamsızlığı tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir. Önemli olan devamsızlık oranının yüksek olmamasıdır. Devamsızlık halinde herhangi bir ücret ödenmemesinin, kurum için herhangi bir kayba yol açmayacağını söylemek yanlış olur. Çünkü devamsızlık halinde, işlerin akışında meydana gelecek aksaklıklar, kurumun işlerin yürütümünde verimliliğini azaltmakta,

işine gelmeyen kişiler yerine diğer çalışanların fazla mesai yapmaları işin maliyetini arttırmaktadır (Şenatalar,1998:118).

İşe gelmeyerek, işlerini sürekli aksatan çalışanların, yarım kalan işlerinin tamamlanması, diğer personelin üzerine iş yığılması nedeniyle ek yükler getirmektedir. Bu da mesai arkadaşları arasında düşmanca tavırları, iletişim kopukluğu ve uyum sorununu da beraberinde getirecektir. Çalışanın, planlanan şekilde çalışması gereken yerde ve saatte işinin başında olmaması, organizasyonun plan ve programının aksamasına ve mali kayıplara neden olmaktadır.

İşe devamsızlığın birçok nedeni bulunmaktadır. Detaylı olarak işe devamsızlığın nedenleri ise aşağıdaki faktörlerden kaynaklanmaktadır:

Yaş durumu: Yaş ve devamsızlık arasındaki ilişkiyi bulmak için birçok araştırmalar yapılmış ve her birinde farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Ancak yapılan tüm çalışmaların tek sonucu 25–45 yaş arasındaki kimselerde devamsızlığın genç ve yaşlılara nazaran daha az olduğudur.

Cinsiyet: Yapılan araştırmalarda kadınların erkeklere göre daha fazla devamsızlık yaptığını göstermektedir. Bunun nedeni, kadınların erkeklere göre işe daha az bağlı olmasından ve evin geçimi ve ekonomik sorumluluğun kendi üzerinde olmaması veya hem iş hem de evin gereklerinin kendilerine ağır geldiği, bu nedenle de işe gelmeme veya işten ayrılma olgularının yaşandığı belirtilmektedir.

Aile Durumu: Aile büyüklüğü ve yapısı da devamsızlığı etkileyen faktörler arasındadır. Çekirdek ailelerde ortalama devamsızlık durumu, büyük aile tiplerine kıyasla daha azdır. Bekâr hanımlar ile ailenin ekonomik sorumluluğunu yüklenmiş hanımlarda işe devamsızlık oranı, evli ve özellikle çocuklu kadınlara oranla daha azdır.

İşyerinin uzaklığı: Ev ile işyeri arasındaki uzaklığın fazla olması, işyerine giden servis arabalarının bulunmaması devamsızlığı arttırırken, ulaşım olanakların iyi

olması ve yerleşim bölgelerine gelen giden araçların fazla olması devamsızlığı azaltan hususları oluşturmaktadır.

İşyerinde uzun süreden beri çalışma (Kıdemlilik): İşyerinde uzun süreden beri çalışan, yani kıdemli işçilerde, kıdemsizlere kıyasla devamsızlık oranı fazladır. Bunun nedeni ise, çalışanın kıdemliliği dolayısıyla elde etmiş olduğu güvene bağlanabilir.

Öğrenim derecesi ve monotonluğun etkisi: Öğrenim ve bilgi düzeyi yükseldikçe kişisel inisiyatif kullanma, sorumluluk alma ve daha bağımsız karar verme ve uygulama olanağı artmaktadır. Bu durum iş görenlerin monotonluk ve bıkkınlık durumlarını ortadan kaldırarak işi benimsemelerine yardım etmekte ve devamsızlığı azaltmaktadır.

Dönemsel faktörlerin etkisi: Kış mevsiminde hastalanma ve rapor alma nedeniyle devamsızlık artarken, yaz dönemlerinde araya tatilin girmesiyle yolda kazaya uğrama, yol yorgunluğu ve hava değişimi gibi nedenlerle işe gelmeme oranları yükselmektedir. Haftanın ilk ve son günlerinde de devamsızlığın arttığı görülmektedir. Pazartesi günü, tatilin vermiş olduğu gevşeme ile Cuma günleri ise özellikle ağır iş yükü olanlar için aşırı yorgunluk nedeniyle işe devamsızlıklar artmaktadır.

Günlük çalışma sürelerinin etkisi: Uluslararası Çalışma Örgütü ve ABD Çalışma Bakanlığınca yapılan araştırmalar, günlük optimal çalışma süresinin 8 saat olduğunu ortaya koymuşlardır. Çalışma süresinin artması halinde, devamsızlık oranlarında da artış görülmektedir.

Ücret miktarlarının ve ödeme biçimlerinin etkisi: Düşük ücret seviyeleri, çalışanları daha iyi parasal olanaklar arama peşinde koşturur. Bu nedenle kişi kendini işe bağımlı hissetmez ve işte geçici olarak çalışmak zorunda kaldığını düşünür. Bu nedenle düşük ücret devamsızlığı artırmaktadır. Parça başına yapılan ücret ödemeleri ile zaman esasına göre yapılan ücret ödemeleri de devamsızlığı etkilemektedir. Parça başına yapılan ödemelerde bazı günler fazla çalışıp belirli bir üretim seviyesine

erişen kimselerin ihtiyaçlarını tatmin edecek ücreti kazandıktan sonra, çalışma arzularının azalmasına bağlı olarak devamsızlık da artmaktadır.

Hastalık sigortasının etkileri: Hastalık hallerinde, çalışanların ücretlerinin azalmaksızın devam etmesi devamsızlığı arttırmaktadır. Çalışanlar böyle bir sosyal güvenceye sahip olmasalar, gereksiz yere veya çalışmaya engel teşkil etmeyecek hafif rahatsızlıklar nedeniyle işe devamsızlıklar olmayacaktır.

İş görenin içinde bulunduğu çalışma grubunun yapısı: İş görenin çalışma grubu ne kadar küçük olursa, büyük çalışma gruplarına nazaran devamsızlık daha az olmaktadır. Küçük gruplar, kişilerin kolayca birbirlerini tanımalarına ve kişisel ilişkilerini yoğunlaştırmalarına yol açtığından, bu gruplarda moral seviyesi yüksek olmakta ve devamsızlıklar azalmaktadır (Eren, 2007:267–273).

4.3.2.3. İşgücü devri

İş gücü devri örgütleri etkileyen önemli kavramlardan biridir. İşgücü devri bir işletmede çalışanların işlerinden ayrılma oranı olarak tanımlanmaktadır. Bu durum işletmenin kişinin işine son vermesi ya da işten kendi isteğiyle ayrılması sonucunda ortaya çıkabilir (Eren, 2007:275).

Personel devri örgütün ne kadar başarılı olduğunun bir göstergesi olabilmektedir. Personel devir hızının fazla olduğu örgütlerde çalışan için iyi koşulların olmadığı, terfi ve ücret sisteminin iyi işlemediği sonucu çıkarılabilir.

Çalışan devir hızının yüksekliği çalışanların stres altında olduklarının belirtisidir. Bir örgütte sürekli olarak stres altında çalışmak, çalışanların örgütle bütünleşmelerini ve iş doyumunu engellemektedir. Çalışan devir hızının yüksek olmasına neden olan stres faktörleri çeşitlidir. Kişilerin yeteneklerini kullanma olanaklarını bulamadıkları ve otokratik yönetim anlayışını benimseyen kurumlar başlı başına stres faktörü olabilir (Quick and Quick,1983: 13–170) .

İşgücü devri, işletmenin insan gücü sağlama ve işe alıştıırma masraflarını arttırır. Bir personelin işten ayrılması ve yerine yeni bir personelin alınması, personel alım ilanları, seçme sınavları, testler, işe alma, yerleştirme ve ücretlendirme gibi personel bölümleri için ek işler yaratır ve bunlar birer maliyet niteliğindedir. Ayrıca deneyimsizliğin vermiş olduğu verim düşüklüğü, hatalar, iş kazaları, üretim kayıpları da yeni masraflara yol açabilmektedir (Şenatalar,1978:120).

İşgücü devrinin işletmeye zararı iyi elemanlarını kaybetmesi sonucunda ortaya çıkar. İyi olmayan elemanların kaybedilmesi ise işletme için yararlı bile olabilir. Bu nedenle işgücü devri işlevsel ve işlevsel olmayan işgücü devri olarak ayrılmaktadır. İşgücü devri şu şekilde hesaplanmaktadır: (Telman ve Ünsal, 2004,64–65)

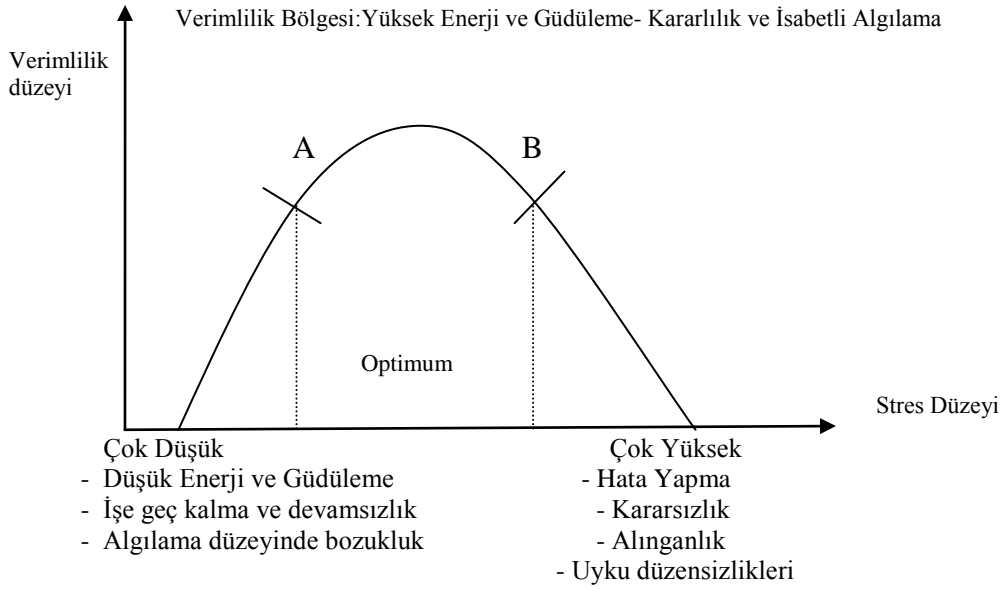
İşgücü devri= Bir yılda işten ayrılanların sayısı x 100 /Ortalama toplam personel sayısı

Bir kurumda stres altında çalışma çalışanların işle bütünleşememesi, endişe duymaları işlerinden doyum almamalarına ve daha iyi fırsatları değerlendirerek iş değiştirmelerine neden olmaktadır. İşgücü devir hızının yüksek olması işletmeyi, işgücü israfından dolayı maddi zararlara sokarken, aynı zamanda işletmenin itibarını yitirmesine ve çalışanların çalıştıkları kuruma güvenini kaybetmesine neden olması bakımından oldukça önemlidir.

4.3.2.4. Performans düşüklüğü

Stres ve performans arasındaki ilişkinin olumsuz yönleri olduğu kadar olumlu yönleri de bulunmaktadır. Stresin belirli bir noktaya kadar performansı arttırdığı, belirli bir noktadan sonra ise performansı düşürdüğü savunulmaktadır. Stres ile iş başarımı (performans) arasındaki ilişki tersine dönmüş U ilişkisi olarak bilinmektedir. Bu ilişkiye göre, verimlilik, çalışanlar üzerindeki stres orta düzeyde iken en uygun (optimum) durumdadır. Stres çok fazla ise verimde de düşüşler olmaktadır. Aşırı bir biçimde işe boğulmuş olan bir yönetici ya da o iş için hazır olmayan bir yönetici, tersine dönmüş U eğrisinin çıkış ve inişlerindedir, ama A ve B

ile belirtilen optimum verimlilik bölgesinde değildir. Çalışanların ve yöneticilerin genellikle bu bölgede olması ümit edilir (Ertekin, 1993,62).



Şekil 4.1: İş verimliliği ve stres arasındaki ilişki (Ertekin,1993: 91).

Üst performans seviyesinde insanlar kendilerini enerjik, istekli ve güvenli hisseder; etkin ve çabuk tepkiler verirler; problemleri çözmeye yaratıcı ve yetenekli olurlar; olaylar ve insanları hızlı ve doğru olarak hatırlarlar; insan kendini uyanık ve harekete geçmeye hazır hisseder; hareket süresi hızlı, kas kontrolü tam, el-kol koordinasyonu doğrudur; hız ve dayanıklılık idealdir. Ancak bu stres seviyesi kişiden kişiye farklılık gösterebilir. Stresin nasıl kontrol edildiği öğrenilerek, içinde bulunulan durumun ihtiyaçlarına göre bu seviye aşağı veya yukarı çekilerek üst performans seviyesi korunabilir (Lewis,1995,34–35).

Shahu ve Gole, 2008’de yaptıkları araştırmada iş stresi ve performans arasında negatif bir korelasyon mevcut olduğunu tespit etmiştir. İş yeri şartları ve iş yükü en önemli stres faktörleridir. (Shahu ve Gole, 2008)

4.3.2.5. İş kazaları

İş kazalarının önlenmesi konusu gerek bireysel gerekse örgütsel maliyeti nedeniyle, örgüt yönetimlerinin son yıllarda üzerine önemle eğildikleri bir konu haline almıştır.

Yapılan araştırmalar, örgütlerde örgütsel stresin iş kazalarıyla ilişkili tek faktör olmamakla birlikte, aralarında güçlü bir ilişkinin varlığını desteklemektedir(Yılmaz ve Ekici, 2003; 9).

Çalışanların sağlığını bozan ve iş kazalarına neden olan etkenler içerisinde genellikle iş yerinin fiziksel iş koşulları akla gelmektedir. Fiziksel koşullarla birlikte örgütteki beşeri ilişkilerin iyi olmaması, iletişim bozukluğu, rol belirsizliği ve rol çatışması, adaletsizlik ve haksız uygulama gibi durumlar, gerilim, çatışma, kırgınlık, dargınlık, tedirginlik yaratarak çalışanın ruhsal sağlığını bozmakta ve iş kazalarına neden olmaktadır(Keskin, 1997; 152–153).

Stres ve gerilim yüzünden çalışanların kaza yapma ihtimallerini arttıran etkenler; hatalı davranış, tehlikeyi fark etmeme, hız ve mesafeyi hatalı değerlendirme, ani heyecan, çabuk tepki, dikkati devam ettirememe, sinirlilik ve korku, yavaş reaksiyonlar, yüksek kan basıncı, üzüntü ve depresyon, çabuk yorulma ve tecrübesizlik olarak sıralanmaktadır(Eroğlu, 2000; 334).

İş kazalarının yaklaşık %75 ile % 85'inin nedeni, stresle başa çıkma konusundaki bireysel ve örgütsel yetersizliklerdir(Ivancevich ve Matteson, 2010;662).

4.3.2.6. İşe yabancılaşma

İş görenler çoğu zaman çalıştığı kurumun ve kurumda kullanılan üretim araçlarının tutsağı haline dönüşmekte, kurumun yapısına, amaçlarına ve gelişmesine yabancı kalmaktadır. Bu durum ise çalışanları boşluğa ve bunalıma sürüklemektedir. Yabancılaşma, özdeşleşmenin karşıtı olarak çalışanın, kendini çalıştığı kurumun bir parçası olarak görmemesi, çalıştığı yere karşı bir itilme ve de uzaklaşma hissi duymasıdır. Kurumda strese yol açan faktörlerin bazıları yabancılaşma sorununu ortaya çıkarmaktadır (Işıkhan, 2004,69) .

Üretimde standardizasyonla birlikte çalışma sistemine yapılan bireysel katkı ortadan kalkmıştır. İnsanın yaptığı iş üretimin çok küçük bir parçası haline gelmiş, basitleştirilmiş ve bireysel katkı özelliğini kaybetmiştir. İşin esas yükü makinelere

verilmiş, insana ise makinenin düğmesine basmak veya makineyi kontrol etmek gibi basit roller verilmiştir. Çalışma koşullarında meydana gelen bu değişikliklerle birlikte insanın kendi yaratıcılığını ve becerilerini kullanabildiği iş artık yoktur. Bu çalışma sisteminde, canlılar dünyasının en üst seviyesinde bulunan insan, kendisini ürün tarafından şartlandırılan bir ortamda bulur. Bu süreç içinde insan özne olma özelliğini kaybeder ve nesneye dönüşmektedir. Bu çalışma sistemi, işgörenlerde de yabancılaşma olgusunun doğmasına yol açmaktadır. Yabancılaşma kavramının bu kadar popüler olmasının nedeni her insanın yaşamında belirli düzeylerde yer almasından kaynaklanmaktadır. Yabancılaşma farklı biçimlerde ortaya çıkabilmektedir. Yabancılaşmanın biçimleri şu şekilde sıralanabilir :(Webb and Sherman, 1989,12–17)

Güçsüzlük biçiminde yabancılaşma: Bireyler kendi yaşamlarını doğrudan etkileyen kararlara katılma olanağı bulamadıklarında yabancılaşma bir güçsüzlük olarak ortaya çıkmaktadır. Modernleşme ile birlikte güçsüzlük duygusu yaratan iki koşul ortaya çıkmaktadır. İlki, modern toplum öylesine büyük toplumsal yapılar yaratmıştır ki, sıradan insanların bu yapıları kontrol etme şansı hemen hemen hiç yoktur. İkincisi, modern toplum kamusal alanda güçsüzlük ve kişi dışlama konusunda hoşgörüsüz bir kişilik yaratmıştır.

Anlamsızlık biçiminde yabancılaşma: Soyut kurumların bireyler tarafından anlaşılması zordur. Çünkü bu kurumların gerçekleştirilmesi gereken işlevler konusunda kesin bilgiler yoktur. Modern yaşam, zamanımızın çoğunu mega yapılar içinde çalışarak ya da onlarla ilişkili olarak geçirmemizi gerektirmektedir. Bu durum bireylerin engellenmişlik duygusu yaşamasına neden olmaktadır.

Normsuzluk biçiminde yabancılaşma: Toplumca belirlenmiş amaçlar ve bu amaçlara ulaşmayı sağlayacak araçlara “norm” denir. Toplumca belirlenen amaçları kişiler kabul edebilir ancak bu amaçlara ulaşmak için önceden belirlenen araçlara sahip olmayabilir. Amaç-araç arasındaki koordinasyon gerçek dışı olarak görülürse normsuzluk ortaya çıkabilir.

Yalıtılmışlık biçiminde yabancılaşma: Yabancılaşmanın bu biçimi, bireyin toplumdaki her türlü aktif katılımını reddederek, kendini toplumdan yalıtmasıdır. Bu tür kişiler kendini toplumdan bütünüyle reddederek, kendi dünyasına çekilir ve orada yaşar.

Öz soğuma biçiminde yabancılaşma: Yabancılaşmanın bu biçimi kendine soğumadır. Kendinden soğumuş bireyler, yaptıkları işlerden ya da oynadıkları rollerden hiç doyum almazlar. Bu kişilerin temel ilgisi başkalarının onlar hakkında ne düşündükleridir. Memnuniyetleri, başkaları tarafından gösterilen toplumsal onaya bağlıdır.

Modern yaşamın taleplerini karşılamada zorlanan birey strese girmektedir. Büyük örgütlerde yaşadığı anlamsızlık duygusu, kendini yaptığı işin önemsiz bir ayrıntısı gibi hissetmesi, stres ve yabancılaşma arasında yakından bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Yabancılaşma sonucunda birey;(Varol,1993:101)

- İşi, iş dışı amaçlara ulaşmak yolu olarak değerlendirmeye başlayabilir. Bir başka deyişle, o örgüt ve o iş onun için birincil önemini yitirmiştir.
- İş rolüne göre, kendine verdiği değer bakımından, kendi değerliliğine güvenemez hale gelebilir. İşten gurur duymama ve yeterliliklerine güvenmemenin sonucu ise, işe karşı ilgisizliktir.
- Örgütsel amaçlara bağlılığı azalabilir ya da yok olabilir.

4.3.2.7. Tükenme

Tükenmişlik öznel olarak yaşanan, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik duygusu, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, işe, işyerine ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği bir durum olarak tanımlanabilir (Pehlivan,2002: 37).

Örgütsel stres kaynaklarının yarattığı psikolojik (öfke, kaygı, depresyon, sinirlilik, aşırı duyarlılık, gerginlik, can sıkıntısı),davranışsal(iştahsızlık, aşırı yemek, uykusuzluk, sigara ve içki tüketiminin artması ve uyuşturucu kullanma) ve bedensel (yüksek tansiyon, kalp hastalığı, ülser, baş ağrısı gibi) sorunlar arasında 1970’li yıllarda farklı bazı tepkiler göze çarpmış ve bunlar "Tükenmişlik" (burnout) kavramı altında toplanmıştır. Tükenmişliği, örgütsel kökenli stres kaynaklarından doğan diğer tepkilerden farklı kılan özellik çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonucunda ortaya çıkmasıdır (Torun, 1995,46- 47)

Tükenmişlik konusunda önemli katkıları bulunan Maslach, tükenmişliği “iş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde bulunanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı”olarak tanımlamaktadır Maslach tükenmişlik kavramının gelişimini üç boyutta açıklamaktadır: (Işıksan, 2004,51).

Duygusal tükenme: Daha çok insanlarla yüz yüze, birebir ilişkinin yoğun olduğu mesleklerde çalışan kişilerde görülmektedir. Kişinin yaşadığı aşırı psikolojik ve duygusal yüklenmeden kaynaklanır. Duygusal yönden yoğun çalışma temposu içerisinde bulunan kişi, kendisini zorlar ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilir.

Duyarsızlaşma: Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, diğer insanların sorunlarını çözmede kendini güçsüz ve yetersiz hisseder. Üzerindeki duygusal yükü hafifletmek için sürekli kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini, işin yapılabilmesi için gerekli olan minimum düzeye indirir. Bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir.

Duyarsızlaşma, insanların kendilerini diğerleriyle anlamlı ilişkiler kurmaktan kopardığı bir aşamadır. Bu durumda olan çalışanlar müracaatçılara, müşterilere, hastalara veya işi gereği karşılaştığı insanlara karşı duyarsızlaşır, onlara sanki birer nesneymiş gibi davranır.

Düşük kişisel başarı: Başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da negatif düşünmesine yol açar. Kişi bu düşünce ve davranışları

nedeniyle kendini suçlu hisseder. Kendisini, kimsenin sevmediğine, iş arkadaşı veya müşterileri ile ilgilenmede yetersiz kaldığına dair bir duygu geliştirir. Kendisi hakkında “başarısız” hükmünü verir. Bunun sonucunda kişi kendisine olan saygısını kaybedebilir ve depresyona girebilir. Bütün bu aşamalardan sonra işe karşı gösterilen ilgisizlik, zayıf motivasyon, düşük performans tükenmişlik sonucu ortaya çıkan örgütsel sonuçlardır. Tükenmişliğe neden olan faktörler strese neden olan faktörlerle aynıdır.

Yetersiz ücret, aşırı iş yükünün olması, meslektaşlarla veya amirlerle yaşanan çatışmalar, adaletsiz ve sorumsuz bir örgüt yapısı tükenmişliğe neden olan faktörler arasında sayılabilir.

Tükenmişlik psikolojik, psikofizyolojik ve davranışsal stres belirtilerini kapsamaktadır. Tükenmişliğin belirtileri şu şekilde sıralanabilir (Greenberg,1993:285).

- Mizah duygusunu kaybetme, gülmeyi unutma,
- Yorgunluk, tansiyon gibi fiziksel belirtilerin ortaya çıkması,
- Sosyal çevreden, aileden, iş arkadaşlarından uzaklaşma,
- Alkol kullanımının artması,
- Duygusal tükenmişlik, kendine güvenin yok olması, depresyon,
- İş performansının düşmesi, etkililiğin ve verimliliğin düşmesi, işe devamsızlığın artması.

Tükenmişlikle mücadelede, stresle ilgili durumlarda olduğu gibi, örgütsel ve bireysel yöntemlere yer verilmesi önerilmektedir. İşin yoğunlaştığı dönemlerde yardımcı personel ve ek donanım sağlamak, serbest karar verme imkânlarını ve kararlara katılımı arttırmak, başarıları takdir etmek, ödül dağıtımını gözden geçirmek, kişisel gelişme ve dinlenme için tanınan süreleri çoğaltmak, üst yönetimin desteğini sağlamak, kişiler arası ilişkilerin düzenini değiştirmek, iletişim miktarını azaltıp, kalitesini yükseltmek, işin gerektirdiği sorumluluk miktarını ayarlamak ve kişileri yeni görevlere atama, yapılabilecek önemli faaliyetlerdendir. Bireysel düzeyde ise, işle ilgili gerçekçi beklenti ve hedeflerin geliştirilmesi, atılganlık eğitimi, kişisel

gelişim ve danışmanlık gruplarına katılma, zaman yönetimi, hobi edinme, tatile çıkma, meditasyon, gevşeme eğitimi, biyolojik geri bildirim, monotonluğun azaltılması ve iş değişikliği önerilmektedir (Torun, 1995: 48).

4.4. Stres Yönetimi

Stresi yaşamımızdan tamamıyla çıkarmak mümkün değildir. Hayatımızın her alanında olduğu gibi, iş yaşamında da stresin etkilerini ortadan kaldırmak güçtür. Bu nedenle yapılması gereken, insan sağlığını olumsuz etkileyen ve çalışma verimliliğini düşüren stresi en aza indirmeye çalışmaktır. Stres faktörlerinin birey üzerindeki bütün olumsuz sonuçlarını en aza indirmek ve bu gerilim kaynakları ile rasyonel bir şekilde başa çıkmak için gösterilen çabaların tümüne stres yönetimi denilmektedir. Stresi önlemede bireysel ve kurumsal önlemler tek başına yeterli olmadığı için stres yönetimi bireysel ve kurumsal stres yönetimi olarak iki boyutta ele alınmaktadır. Stresle başa çıkmada kullanılan yöntemlerden birincisi, bireysel stratejilerdir. Bu stratejiler daha çok tepkiseldir. Yani hali hazırda var olan stresle mücadeleye yöneliktir. İkinci yaklaşım ise kurum seviyesinde daha ziyade koruyucu tedbirlere yönelik stratejilerdir (Işıkhan, 2004:212). Bu bölümde stresin önlenmesinde etkili olabilecek örgütsel stratejiler üzerinde durulacaktır.

4.4.1. Stresle başa çıkmada örgütsel yöntemler

Çalışma yaşamından kaynaklanan stresle başa çıkma stratejileri iş stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir.

Stresle mücadele 3 aşamada yapılabilir, ilk aşamada organizasyon ve çevresindeki stres etkenleri belirlenir, ikinci aşamada, şahıs ya da grup bazında müdahale metodu belirlenir, son aşamada ise belirlenen stres etkenleri tedavi edilerek, organizasyonda stres ortadan kaldırılır. (Ilic ve Arendelovic, 2006)

Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak stratejiler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

4.4.2. Destekleyici örgüt iklimi yaratmak

Bugünün büyük ve karmaşık kurumları esneklikten uzak, katı ve bireysel olmayan bir iklim geliştirmişlerdir. Bu durum önemli bir stres oluşturmaktadır. Kuramsal olarak örgüt kaynaklı stresli durumlarla başa çıkmada yerinden yönetime daha çok ağırlık veren bir yapıya, katılmalı yönetim uygulamalarına ve aşağıdan yukarıya doğru iletişim düzenlemelerine gerek vardır. Yapı ve süreçlerle ilgili bu değişimler çalışanların daha destekleyici bir örgüt ikliminde görev yapmalarını, işleri üzerinde daha çok denetime sahip olmalarını ve dolayısıyla işten ve örgütten kaynaklanan stresi de azaltmalarını ya da önlemelerini sağlayabilir (Luthans,2005:212).

Stresi önlemede kullanılan uygulamalardan biri de sosyal destektir. İş yerlerinde sosyal desteğin insanları olumlu ölçüde etkilediği, son yıllarda üzerinde durulan konulardan birini oluşturmuştur. İşyerlerinde kurulan yakın arkadaş ilişkileri, iş dışındaki aile toplantıları, belirli kulüplere olan üyelikler, komşuluk ilişkileri, amirle olan iyi ilişkiler sosyal destek sağlamaktadır. Kısaca kişinin temel sosyal ihtiyaçlarının başka bireylerle etkileşim sonucunda tatmin edilmesine sosyal destek denilmektedir. Bu temel ihtiyaçlar ise sevgi, kendine güven, ait olma duygusu, kişiliği bulma, güvenlik ve onaylanmadır. Bu tür sosyal ihtiyaçların giderilmesi çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumlu ölçüde etkileyen anahtar bir faktör olmaktadır. Bu durumda sosyal destek örgütsel stresi azaltmada etkin bir rol oynamaktadır.

Destekleyici bir örgüt yaratmak için başvurulan yollardan biri de örgüt içerisinde katılmalı yönetime olanak sağlamaktır. Katılmalı yönetim bir işletmede çalışan iş görenlerin doğrudan doğruya ya da temsilciler aracılığı ile özellikle kendilerini ilgilendiren konularda kararlara söz ya da oy hakkı ile katılmalarıdır. Katılımlı yönetimin temel amacı çalışanlara sorumluluk ve otorite vererek, onlara işin bir parçası olduklarını hissettirmektir. Katılımlı yönetimin stres önleyici bir etkisinin olmasının yanı sıra iş performansını da arttırdığı bir gerçektir. Böylece toplantılarda çalışanların talepleri belirlenecek ve kontrol gerçekleştirilecektir. Değişikliklere olan direnç azalacak ve değişiklikler daha kolay benimsenebilecektir. Sonuç olarak iş taleplerine olan tolerans artacak, iş stresi de azalacaktır (Özkalp ve Kırel 2005:444).

İş yerinde elde edilen sosyal desteğin algılanan iş stresini azalttığı yönünde bulgular elde edilmiştir.

Amirlerinden ve ailesinden sosyal destek alabilen çalışanlar yaşadıkları stresi azaltabilmektedirler.(Hogan, 2002). Özellikle amirlerden alınan desteğin, kişilerin amirleri ile iyi ilişkiler içinde olmasının kişilerin yaşadıkları iş stresi üzerinde olumlu etkileri olduğu; dolayısıyla bu kişilerin daha az seviyede iş stresi yaşadıkları görülmektedir (Thompson ve diğerleri, 2005: 204; Luszczynska ve Cieslak, 2005: 240).

Örgütlerde birçok işin çalışanlardan gizli olarak kapalı kapılar ardında yapılıyor olması alınan kararların işleyişi bakımından örgütlere hız kazandırabilir. Ancak çalışanların örgüt içerisinde alınan kararlardan haberdar olmaması ve kararlara katılamaması, alınan bu kararları benimsememesi sonucu doğurabilir. Çalışanlar neyi neden yaptıklarını bilmedikleri için yaptıkları işe karşı bir isteksizlik olacak bu da ruhsal yapılarında tatminsizlik ve doyumsuzluğa yol açacaktır.

Destekleyici iş çevresi, tanınma, ücret ve yardımlar iş tatmininin algılanmasında büyük rol oynarken işteki öğrenme fırsatları da iş tatminini arttırmaktadır.(Rowden ve Conine 2005; 227).

İş yeri ortamında zor durumlarda destek görülmemesi, barışçıl olmayan yarışmacılık, rekabet kaygılarının paylaşılmaması stres kaynağı olmaktadır. Sıkıntı, depresyon, psikosomatik hastalıklar böyle durumlarda belirgin artmaktadır.(Tarhan,2007)

Örgüt içerisinde örgüt üyelerinin çoğunluğu, işlerinden ve rollerinden doyum aldıklarını hissetmelidirler. Birbirleriyle ve yöneticileriyle ilişkileri iyi olmalıdır. Etkin ve verimli çalışma sağlanmalıdır. Tepe yöneticiler, üyelerin değer ve isteklerini anlamalı, karar verme ve planlama süreçlerine onların katılımını sağlamalı, üyelerle rahatlıkla iletişim kurabilmelidir. Anlaşmazlık ve bölümler arası yarışma, normal düzeyde olup, örgütün çalışmasını ciddi olarak aksatmamalıdır. Üyelerin çoğunluğu örgütü, ücret, durum ya da işle ilgili koşullarını iyileştirebilecekleri bir yer olarak

görmelidir. Aynı zamanda çalışanların periyodik olarak sağlık kontrolü yapılmalı ve sağlıklı yaşamaları için işletme tarafından çeşitli programlar düzenlenmelidir (Köse, 1982:9).

4.4.3. İş zenginleştirilmesi

İş zenginleştirme gerek işin özellikleri (sorumluluk, yetki, tanınma, başarı ve yükselme için fırsatlar kullanma gibi) gerekse işin esası ile ilgili (beceri farklılığı, işin önemi ve taşıdığı toplumsal değer, bağımsızlık ve geri bildirim gibi) etmenler güdüleyici etkiler yaratabilir. Zenginleştirilmiş görevler, daha rutin ve yapılandırılmış işlere göre stres kaynaklarının azaltılmasını sağlayacaktır. Ancak işin içeriğini zenginleştirme bazı insanlar için stres kaynağı olabilir. Örneğin, gelişme ihtiyacı düşük seviyede olan veya hata yapma korkusu olan bir birey için iş zenginleştirilmesi daha fazla strese neden olmaktadır. Bununla beraber, genelde iş dizaynı iş stresi ile başa çıkmada etkili bir yoldur (Luthans, 2005:211).

İş rotasyonu da iş zenginleştirme metotlarından biridir. Çalışanın belirli iş ya da görevden diğerine hareketini kapsar. Bu uygulama ile çalışan periyodik olarak yaptığı işleri değiştirmiş olur, en azından kısa dönemde monotonluk duygusunu yenmede faydalı olur.

İşin monoton olması ve gün içerisinde sürekli aynı işin yapılıyor olması bir süre sonra çalışanlarda isteksizlik ve işe karşı ilgisizlik hissi uyandırmaktadır. Ancak işin içeriğini zenginleştirmek ve çalışanlara yaptıkları işlerde daha fazla sorumluluk vermek çalışanların işe karşı ilgisini arttıracaktır. Böylece çalışanlar yaptıkları işten daha fazla doyum alıp daha başarılı olabilecektir.

4.4.4. Örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması

Rol çatışması ve belirsizliği önemli stres kaynakları arasında bulunmaktadır. Strese neden olan kurumsal rolleri belirgin hale getirmek ve çatışmayı azaltmak yönetimin görevleri arasındadır. Her işten ne beklendiği, bu işi yerine getirmek için hangi bilginin ve desteğin gerekli olduğu ortaya konmalı ki iş gören birbiriyle çatışan

taleplerle ve ne yapması gerektiği konusunda kararsız kalmasın. Belirgin bir rol açıklama stratejisi bir rolü yerine getiren kişi için diğerlerinin kendisinden ne beklediğini belirleyen bir liste hazırlamak olabilir. Daha sonra bu kişi kendi beklentilerini bu liste ile karşılaştırabilir ve farklılıklar, belirsizlikleri ortaya çıkarmak ve çatışmayı önlemek için bunu yöneticileriyle açıkça tartışabilir (French and Caplan, 1979:383–397).

Bu amaçla örgütte herkes tarafından anlaşılabilir ve kabul edilen açık bir işbölümü sistemi getirilmelidir. Çok adil ve objektif performans değerlendirmesi yapılmalı ve eşitlik ilkesine uyulmalıdır. Terfide esas alınan kriterler yöneticilere mutlaka iletilmelidir. Örgütsel yapı esnek duruma getirilmeli, daha az belirsizlik ve çatışma, daha iyi kişiler arası ilişkiler geliştirilmelidir. Bilgi akım sistemleri geliştirilerek rol belirsizliği azaltılmalı, gerekirse yeniden örgütlenme ve yapılanmaya gidilmelidir(Köse,1982:8).

Örgüt içerisinde rol belirsizliğinden kaynaklanan stres, çalışanların yetki ve sorumluluklarının yeniden saptanması ve tanımlanmasıyla azaltılabilir. Yönetim, çatışmaları azaltır ve kurumsal rolleri açıklığa kavuşturursa, bu etmenlere bağlı stresi de ortadan kaldırabilir.

4.4.5. Kariyer planlamasına ve geliştirilmesine önem vermek

Çalışanlar, nasıl bir mesleki gelişim çizgisinde ilerlediklerini bilmek ve daha sonraki aşamaya hazırlanmak isterler. Yönetim tarafından bu yönde alınacak önlemler stresle başa çıkmada etkili olduğu kadar çalışanları iş konusunda da güdülemektedir.

Mesleki planlama tekniklerinin kullanılması örgütlerde stresle mücadele etmede önemli bir rol oynamaktadır. Bu tekniklerin bazıları şu şekilde sıralanabilir: (Luthans, 2005:212–213)

- Çalışanlara kendilerini değerlendirme ve kendini anlama becerisini geliştirmeye yönelik yardımların sağlanması. Örneğin el kitapları, uygulamalı çalışmalar veya birebir oturumlarda mesleki danışmanlık yapılması.

- İletişim fırsatları yaratmak için açık işlerin listesini, iş tanımlarını göndermek ve işgörenlerin kendilerine daha uygun başka işlere geçmelerine izin vermek.
- Kapsamlı görüşmeler ve mesleki danışmanlık yapılması. Danışma oturumları, yöneticiler, danışmanlar, personel ve eğitim uzmanları, örgüt dışından kişiler tarafından yapılabilir.
- Değişme için belirlenmiş eylem planları ve saptanmış amaçlarla ilgili olarak bireylere yardımcı olmak için uygulamalı çalışmalar ve eğitim etkinliklerinin düzenlenmesi
- Bireyleri yeni meslek ve etkinliklere hazırlamak için gerekli bilgi ve becerilerini artıracak ve deneysel programların düzenlenmesi.
- İş doyumunu arttırmak ve kişisel gelişmeyi sağlamak için örgüt geliştirme ve iş düzenleme çalışmalarının yapılması.
- Çalışanların iş ve meslek değişiklikleri yapmalarına fırsat veren bireysel programların arttırılması.

İşe ve iş ortamına uygun personel seçimi firmadaki stresin azaltılmasında çok önemlidir, yeni başlayanların iyi bir oryantasyondan geçmesi ile yeni çalışanların yaşamış olduğu stresi azaltacaktır.(Mirjana Arandelovic, Ivana Ilic, 2006)

Her çalışan yaptığı işin karşılığını almak ister ve çalışması karşılığında işinde yükselmek ister. Örgütlerde başarı değerlendirmelerinin objektif ve rasyonel kurallara göre yapılması, adaletli bir terfi sistemin uygulanması, çalışanlara kendilerini geliştirmeye yönelik eğitim programlarının sunulması ve çalışanları bu yönde motive edecek yöntemlerin uygulanması örgütlerin stresi azaltmada uygulayabileceği önlemler arasında bulunmaktadır.

4.4.6. İşyerinin ergonomik koşullarının iyileştirilmesi

İşyerinin fiziksel ve teknik özelliklerinin çalışanların iş memnuniyetsizliğine neden olmayacak biçimde düzenlenmesine ve ergonomik koşulların sağlanmasına dikkat edilmesi gereklidir. Stres yaratan çevre koşulları(örneğin gürültü, havasızlık vb.) mümkün olduğunca en az rahatsızlık verecek düzeye indirgenmelidir. Bu konuda mutlaka teknik uzmanlardan yardım alınmalıdır. Çevre koşulları çalışanın sağlığını

tehdit eder mahiyette olmamalıdır. Örneğin sürekli oturarak iş yapma durumunda olan insanın sandalyesi ergonomik olmalıdır. Özellikle sırt bölümünün ve yüksekliğinin ayarlanabilmesi gerekir (Telman ve Ünsal 2004:159).

Aydınlatma ve renk düzeni açısından doğal güneş ışığı en sağlıklıdır. Günde en az bir saatin açık havada güneş altında geçirilmesi yararlıdır. İş yerlerindeki aydınlatmada güneş ışığından yararlanmak gerekir. Duvar ve tavanlar açık renklere boyanmalı, pencerelerin yüzeyi oda tabanının dörtte biri kadar olmalı, camlar temiz olmalıdır. Çalışanların sık sık sağlık kontrolü yapılmalıdır. Yapay aydınlatılmanın kullanıldığı iş yerlerinde gün ışığına benzeyen tayflı lambalar kullanılmalıdır (Işıkhana, 2004:236–237).

İşyerinin ergonomik koşullarında aşağıdaki faktörlerde göz önünde bulundurulmalıdır;

- Fiziksel iş yükü ile ilgili normlar; örgütsel iş görenlerin karakteristikleri bilinmeli ve iş yükü kriteri belirlenmelidir. Normlar mümkün olduğunca nicel olmalı ve uygulamada kullanılmalıdır.
- İş gören çalışma pozisyonları; iş uygun ergonomik koşullarda yapılmalıdır. Antropometrik ölçülere dayalı olarak çalışma yüzeyleri ve oturma yerleri konusunda kriter ve standartların geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.
- Kaldırma ve taşıma(yük); örgüt personeli yükleri taşıma ve kaldırma konusunda doğru süreçlerde eğitilmelidirler.
- İnsan ve araç ilişkileri; kullanılan araçların iş görenin iş rahatı üzerine olan etkisi özellikle dikkate alınmalıdır. Uygun araçların seçimi ile makineler ve makinelerin yardımcı parçaları ile ilgili ayarlamalar ergonominin önemli yanlarından. Ayrıca araçların bakımı uygun tarzda yapılmalıdır.
- Çalışma zamanı ve dinlenmeler; çalışma zamanları yine ergonomik ilkelerin ışığında düzenlenmelidir. İşin uzunluğu ile temposu ve dinlenme araları işin doğasına uygun kılınmalıdır.
- Beslenme ve çalışma; ergonomi, iş performansı için ihtiyaç duyulan kalori ile besin dengelerini sağlayan kahvaltı, aperatif, yemekler ve içeceklerin pozitif etkilerini vurgulayan mesleki beslenme uygulamalarını da kapsamalıdır.

- Çalışma çevresi; vücudun ve vücudun eklem bölgelerinin uygun hareketi için yeterli alan vermelidir. İklim, iş konforu ile iş verimini desteklemelidir.
- İş çevresinin müzik ve renk dekorasyonu; müzik ve renk dekorasyonu iş verimini arttırmada faydalı olabilir.
- Spor ve fiziksel uygunluk; spor iş görenlerin fiziksel uygunluğunu geliştirme çabalarına büyük ölçüde yardımcı olacaktır. Spor türleri işle yakından ilgili faaliyetlere dönük ihtiyaçlara uygun olmalıdır. Aerobik programları yine kapasitelerini geliştirmeye yardımcı olabilir.(Suma'mur,1985;34–35)

4.4.7. Mesai saatlerinin çalışana göre düzenlenmesi

Sıkıştırılmış iş haftası düzenlemesinde günde daha fazla saat çalışarak daha az günde toplam çalışma tamamlanabilir. Bu düzenleme ile önemli ölçüde boş zaman dilimi sağlanırken, muhtemel faydaları; azalan endişeler, azalan stres ile daha faydalı bir ev ve aile hayatı sayılabilir. Bunlar ise azalan iş devamsızlığına, örgüte yönelik daha faydalı tutumlara, daha yüksek iş tatminine ve daha yüksek iş verimine neden olacağı umulmaktadır. Konu ile ilgili yürütülen çalışmalardan yarıdan fazlasında işgörenlerin işe devamında ve iş tatminlerinde pozitif bir değişimin varlığı ortaya çıkmıştır. Fakat iş gören yorgunluğu bu program altında artış eğilimine girmiştir.

Bir diğer güncel uygulama ise esnek çalışma saatleridir. Terim çalışma zamanının düzenlenmesinde bir dizi değişikliği ifade eder. Bu teknik iş görenin işinde bulunmak zorunda olduğu gerçek çekirdek zamanının başlangıç ve bitiş noktalarındaki esnekliği ifade eder. Örneğin 8.00–17.00 saatleri arasında işinde olması gereken iş görenin daha erken işbaşı yapıp daha erken işi terk etmesi veya tam tersi bir davranış göstermesidir. Esnek zaman uygulaması yıllarca kullanılmıştır. Söz konusu programın iş görenlere potansiyel avantajları oldukça dikkate değer niteliktedir. Bu sayede iş görenler önemli bir stres faktörü olan yoğun trafikten kurtulabilirler, Kendi kişisel işlerine daha çok zaman ayırabilirler ve daha erken vakitte eve gelebilirler.

Geçici işgören kullanımı organizasyonun işlerin yapılmasında esnekliğini sağlar. Geçici işgörenler ihtiyaç duyulduğu zaman örgütün işgücüne eklenebilirler ve bu

uygulama sürekli işgörenlerin belirsiz bir süre işten çıkarılma probleminin önüne geçer. (Jewell ve Siegal,1990;286–287)

4.4.8. Stres danışmanlığı

Çalışanlar için geliştirilen ve kısaca EAP(Employee Assistance Programs) olarak adlandırılan çalışanlara yardım programları üzerinde psikologlar tarafından birçok araştırma yapılmıştır. Çalışanlara yardım programları değerlendirildiğinde bu programların; gevşeme yöntemlerini, biofeedback ve algılama becerilerinin geliştirilmesi bölümlerini kapsadığı anlaşılmaktadır. Bu yöntemlerin sonucu olarak strese ilişkin belirtilerin azaldığı saptanmıştır (Ertekin, 1993:3–87).

Stres danışmanlığı, kişilerin kendi başına çözümleyemedikleri stresli olayları profesyonel danışmanlar yardımıyla çözmeleridir. Bu amaçla işletmelerde psikolog ya da sosyal hizmet uzmanı istihdam edilmesi gerekmektedir (Işıksan,2004:240).

Yönetim tarafından düzenlenebilecek stresle mücadele programları ile çalışanlar üzerinde etkili olan stres faktörlerini ortadan kaldırmak ve stresin etkisini azaltmak hedeflenmelidir. Sosyal hizmet uzmanının bu bağlamda yapacağı çalışmalar şunlar olabilir : (Turan, 1992:217–218)

- Fiziksel, duygusal ve çevresel etmenler nedeniyle baskı altında kalarak normal fonksiyonlarını geçici bir süre yerine getiremeyen çalışanlarla sosyal kişisel çalışma yapılabilir. Sosyal hizmet uzmanı stres altında kalan çalışanların, kişiliğinin güçlü yönlerini görerek sorununu çözerken, çevreye uyum sağlayabilmesine, psikososyal fonksiyonlarını gereği gibi yerine getirebilmesine ve ego fonksiyonlarını güçlendirerek sorun çözme yeteneklerini arttırmasına yardımcı olabilir.

- Çalışanların yaşadığı stres bazen aile ilişkilerinden kaynaklanabilmektedir. Bu durumda sosyal hizmet uzmanı aile üyelerinin de katılabileceği aile tedavi yaklaşımı uygulayabilir.

- Strese karşı bağıklık kazandırma, sosyal hizmet uzmanı bu tekniği uygulama sırasında, çalışana önce stresle nasıl baş edebileceğini öğretmeli ve sonra bir baskı durumu ile karşılaştığını farz ederek, öğrendiklerini uygulamasını istemelidir. Çalışanın stresle baş edebilme yeteneği geliştikçe, strese karşı direnme gücü de artacaktır.

4.4.9. Örgütsel stresin kontrol altına alınmasında yöneticilerin rolü

Stres alt düzeyde çalışanlardan çok; üst düzeyde bulunan yöneticileri daha fazla etkilemektedir. Çünkü yöneticilerin günlük hayatta karşılaştıkları problemler onları en iyi, doğru yerinde kararlar almasına, çalışma yaşamında verimliliği sağlaması gibi zor görevlerin yerine getirilmesi ile karşı karşıya bırakmaktadır. Bu da yöneticilerin hem kendi streslerini hem de çalışanların streslerini azaltma ve yönetmesi durumu ile karşı karşıya bırakmaktadır.

Stresi azaltmak için yöneticinin sürekli gözlem yapması gerekmektedir. Çalışanların davranışlarındaki değişiklikler, şikâyetler ve işe devamsızlıklar, stresin belirtileridir. Yine performanstaki düşmeler, hatalar ve agresif davranışlar stres belirtileridir. Bu belirtiler görüldüğünde çalışana daha yakın ilgi göstermek gerekmektedir. (Leka, Cox and Griffiths, 2006)

İş hayatında stresin yönetilebilmesi için yöneticilere şu hususlar önerilebilir: (Şimşek,1999:308)

- Sorumluluk ve iş yükünü yeterli nitelikli astlarla paylaşmak,
- İş ve sosyal yaşantıyı birbirinden ayırabilmek,
- Kendileri için yeterli dinlenme zamanı ayırabilmek,
- Bazı zamanlarda insanlarla kaynaşabilmek,
- İnsan ilişkilerinde şakalara ve nüktelere yer verebilmek,
- Hobi grupları ile ilgilenmek,
- Herhangi bir alanda beceri ve hevesleri varsa(tenis, bilardo, yüzme, sportif aktiviteler vb.) bunları aşırı hırsla kapılmadan, eğlenmek amacıyla yapmak,
- Meditasyon ve benzeri bazı ibadet yaklaşımlarını benimsiyorlarsa bunları

sürdürmek,

- Bilim dünyasının önerdiği yaşam boyu spor kendini kontrol, otojeni, kas-sinir gevşetme tekniklerine başvurarak bunları devam ettirmek,

İş ortamında stresin azaltılmasında yöneticilere çok büyük görevler düşmektedir. Astlarıyla bilgi paylaşımını içeren açık bir iletişim anlayışını benimsemesi, çalışanların sorunları olduğunda veya mutlu günlerinde(evlilik, doğum günü vb.) yanlarında olduğunu çalışanlarına hissettirmesi, çalışanların işyeri ile ilgili sorunlarını yakından takip edip bunlara yönelik çözüm arayışlarında bulunması, kararların alımında çalışanların da önerilerini alıp, çalışanlarda önemli olduğu hissini uyandırması, adam kayırmacı bir anlayış yerine bütün çalışanların performanslarını adil bir değerlendirmeye tabi tutması, yöneticilerin örgüt içerisindeki stresi azaltmasında başvurabileceği yöntemler arasında bulunmaktadır. Yöneticiler örgütte çalışanların iş çevresi stresini azaltmak için şu önlemlere başvurabilirler: (Eren, 2007:313–314)

- Yönetim felsefesini insanın önemli bir örgütsel beşeri sermaye olduğu fikrinden hareket ederek değiştirmek ve düzenlemek, katı otokratik düzenlemeler yerine, insan kaynağına önem veren bilgi paylaşımını, katılımcılığı, yetkilendirmeyi ve takım çalışmasını ön planda tutan, öğrenen organizasyonlar şeklinde yapılandırılmış demokratik ve güdülendirici bir yönetim biçimine dönüştürüp, yeni bir örgüt iklimi yaratmak.

- Örgütte çalışmak için yeterince çekici bir ortam sağlayarak doyumunu yükseltmek, çalışanları sürekli destekleyerek teşvik etmek, personelin gereksinimlerini karşılayarak onları değerlendirmek, çalışanlar arasında grup çalışmasını ve gruba bağlılığı desteklemek.

-Monotonluğun verdiği iş stresini ve can sıkıntısını ortadan kaldırmak için iş basitleştirme metotları yerine iş rotasyonu, iş genişletme, iş zenginleştirme(işin planlamasına ilişkin astları da katmak), iş karakteristikleri modelini(çalışanların değişik yeteneklerini kullanabilecekleri yetenekli ve bilgili oldukları, onlar için anlamlı olan iş sonuçları ile ilgili geri besleme alabilecekleri) uygulayarak onları işe, amirlerine ve iş arkadaşlarına bağlı, başarılı ve iş yerlerinde mutlu birer çalışan durumuna getirmek,

- Etkin bir maaş ve ücret yönetimi uygulayarak çalışanları enflasyon karşısında ezdirmemek, en az fiyatların genel artışı düzeyinde zam yapmak,
- Adil ve etkin bir performans değerlendirme sistemi oluşturmak, çalışana performansı ile ilgili geri besleme vermek, kendini geliştirmesi için program yapmasına yardımcı olmak,
- Örgütte içerden terfi politikasını hayata geçirmek için işe alma, personel seçimi ve mülakat sistemi oluşturmak ve kariyer planlama işlemlerini tamamlamak, açılan yöneticilik kademelerine alt kademelerden personeli terfi ettirerek doldurmak,
- İşyeri uzaklığından ve bunun sonucu ulaşım problemlerinden kaynaklanan stresi ortadan kaldırmak için personeli işe geliş gidiş servisleri koymak, servisi olmayan uzak semtlerden personel istihdam etmemek,
- Vardiyalı çalışma sorunları istihdam etmemek, istihdam edilenleri de vardiyalı çalıştırmak yerine başka işlere kaydırmak,
- Çalışana tutum anketi (Employees Attitudes Survey) ve iş tatmini anketi(Employees Satisfaction Survey) düzenleyerek, işten tatmin olma durumlarını, amirlerden memnuniyet derecelerini, firmaya bağlılıklarını, firmanın geleceğine ilişkin düşüncelerini, rekabet ve rakiplere ve diğer sosyal paylaşımlara ilişkin düşüncelerini öğrenerek, iş yerindeki örgütsel sorunları ve nedenlerini çalışanlar gözü ile teşhis edip, çözümüne ilişkin gerekli kararları ve uygulamaları hayata geçirmek ve çalışana daha mutlu ve memnun edecek politikaları gerçekleştirip örgütsel stresi azaltmak,
- Şirket içinde katılımcı stratejik planlama, tetkik bölüm planları ve bütçeleme toplantıları ile sorun çözme ve yaratıcılık tartışmaları düzenleyerek geleceğe ilişkin belirsizlikleri azaltıcı planlar oluşturmak, bunları uygulamak için alt kademelere yetki devrederek örgütsel stresi azaltmak, ast üst ilişkilerinin ileride yapılacak faaliyetler konusundaki çatışmalarını ve gerilimini ortadan kaldırmak,
- Örgüt içinde birbirleri ile anlaşamayan, sorunları olan yönetici personellerin sorunlarını çözmek, koordinasyon sorunlarını yok etmek için organizasyon geliştirme teknikleri ve duyarlılık eğitimleri yapıp yöneticilerin birbirlerini çok iyi tanımalarına yardımcı olarak örgütsel stresi azaltmak.

Aile iş dengesinin kurulması stresin düşürülmesinde ve bunla ilişkili performansın yükseltilmesinde çok önemlidir, çalışanlar aile- iş rollerinin dengelenmesinde şirket

ve yöneticilerinden gördükleri destekten çok memnun olmaktadır.(Foley et al. 2005).

Büyük ve ideal yöneticilerin insanların farklılıklarını korurken, aynı amaç etrafında benzer hareket şekliyle çalıştırmayı başarmasıdır. Tek tip insandan oluşmuş bir yönetimde yetenekler ortaya çıkamamaktadır. (Tarhan,2007)

Yapılan araştırmaya göre yöneticiler, yöneticilik deneyimleri arttıkça sosyal desteğin, çalışanların karşılaştıkları stresin çözümünde etkili olacağına daha fazla inanmaktadır. (Ekinci ve Ekici, 2003)

BÖLÜM 5. TÜRK İMALAT SANAYİNDE ÖRGÜTSEL STRES FAKTÖRLERİNİN ARAŞTIRILMASI

5.1. Evren ve Örneklem

Araştırmalarda incelenen konularda ana kitlenin tümünü incelemek çok zaman alıcı ve maliyeti çok yüksek olduğu için ana kitleyi temsil etme yeteneği olan bir örnek kitlenin belirlenmesi tercih edilir. Bu nedenle Türk imalat sanayisinde 20 farklı sektörde {Otomotiv, mobilya, oto yan sanayi, ayakkabı imalatı, yapı malzemesi, karoser imalatı, makina imalatı, ofset matbaa, oluklu mukavva, plastik enjeksiyon (pvc pencere, pipet), ev aletleri, deri sanayi, gıda (süt, salça, et ürünleri), Altın takı imalatı, alüminyum, demir çelik, beyaz eşya, tekstil(halı, iplik, perde, konfeksiyon, çuval, kumaş)} 74 firmada 362 personel ile 2010 yılında yapılan anketlerle çalışanlar üzerindeki stres faktörleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada farklı pozisyonlarda personel ile görüşülerek anketler düzenlenmiştir.

5.2. Verilerin Toplama Araçları

Araştırmanın objektif olabilmesi için ankete katılanların isimlerini yazmamaları ve kendilerine en uygun seçenekleri işaretlemeleri istenmiştir. Ankette yer alan sorular araştırmanın amacına uygun net sonuçlar elde edebilmek amacıyla araştırma konusu ile ilgili yayınlar incelenmiş, Örgütsel Stres Anketi-D , İnayet Pehlivan, Yücel Ertekin, Aylanur Ataklı ve Aliye Aktaş tarafından geliştirilen ve stres konusunda yapılan bir çok araştırmada kullanılan, geçerlilikleri ve güvenilirlikleri test edilmiş olan anket maddelerinden derleme yapılarak oluşturulmuştur. Veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından hazırlanan demografik sorularla birlikte hazırlanmış 16 sorudan oluşan stres tepki ve belirtileri ölçeği ve 44 sorudan oluşan stres kaynakları ölçeği kullanılmıştır. İşletmelerde çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin faktör yapısı ve güvenilirlik katsayıları Tablo 5.1’de incelenmiştir. Faktör yapısı

incelendiğinde Örgütsel psikolojik stres belirtileri, Bireysel psikolojik stres belirtileri, Fiziksel stres belirtileri, Davranışsal stres belirtileri olarak belirlenmiştir.

Tablo 5.1. Stres tepki ve belirtileri ölçeği faktör yapısı ve güvenilirliği

Faktörler	Sorular	Faktör Yükleri	Varyans	Crombach Alpha
Örgütsel psikolojik stres belirtileri	A13	0,765	27,559	0,754
	A16	0,720		
	A15	0,691		
	A14	0,601		
	A11	0,576		
Bireysel psikolojik stres belirtileri	A9	0,673	11,151	0,730
	A10	0,668		
	A12	0,634		
	A2	0,581		
	A8	0,438		
Fiziksel stres belirtileri	A4	0,776	7,948	0,615
	A3	0,738		
	A1	0,508		
Davranışsal stres belirtileri	A6	0,779	6,448	0,459
	A7	0,611		
	A5	0,601		
Toplam Varyans:			53,106	

Stres tepki ve belirtileri için yapılan faktör analizinde % 53 varyans açıklama oranı ile 4 faktör olduğu görülmektedir. Fakat davranışsal stres belirtileri faktörünün güvenilirlik katsayısı 0,600'dan düşük bir değer elde edildiği için ($\alpha=0,459$) faktör yapısından çıkarılmıştır. Ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı da $\alpha=0,810$ olarak bulunmuştur.

Tablo 5.2. Stres kaynakları ölçeği faktör yapısı ve güvenirliği

Faktörler	Sorular	Faktör Yükleri	Varyans	Crombach Alpha
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	B27	0,763	30,348	0,911
	B12	0,759		
	B17	0,754		
	B16	0,749		
	B15	0,660		
	B13	0,659		
	B14	0,646		
	B37	0,581		
	B28	0,572		
	B2	0,562		
	B10	0,491		
	B22	0,419		
	B7	0,410		
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	B29	0,748	6,198	0,864
	B33	0,702		
	B35	0,650		
	B32	0,631		
	B31	0,607		
	B34	0,563		
	B30	0,510		
	B36	0,489		
	B21	0,457		
	B39	0,432		
	B38	0,426		
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	B4	0,667	5,730	0,799
	B18	0,601		
	B26	0,593		
	B19	0,581		
	B40	0,562		
	B20	0,553		
	B24	0,403		
	B23	0,288		
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	B42	0,769	4,117	0,720
	B43	0,680		
	B41	0,596		
	B44	0,494		
	B9	0,420		
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	B5	0,603	3,542	0,727
	B3	0,559		
	B8	0,546		
	B6	0,501		
	B25	0,458		
	B1	0,435		
	B11	0,420		

Stres kaynakları için yapılan faktör analizinde % 50 varyans açıklama oranı ile 5 faktör olduğu görülmektedir. Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri boyutunda anketin 9.maddesi faktörün güvenilirliğini düşürdüğü için çıkarılmıştır. Madde çıkarıldıktan sonra yeniden alınan güvenilirlik katsayısının $\alpha=0,739$ olarak değişmiştir. Faktör analizi için yapılan genel güvenilirlik katsayısı da $\alpha=0,944$ olarak bulunmuştur.

5.3. Araştırmanın Hipotezleri

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında cinsiyete göre anlamlı fark yoktur. (Red)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında cinsiyete göre anlamlı fark vardır. (Kabul)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında yaşlara göre anlamlı fark yoktur. (Kabul)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında yaşlara göre anlamlı fark vardır. (Red)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında medeni durumlarına göre anlamlı fark yoktur. (Kabul)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında medeni durumlarına göre anlamlı fark vardır. (Red)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında eğitim durumlarına göre anlamlı fark yoktur. (Red)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında eğitim durumlarına göre anlamlı fark vardır. (Kabul)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında işyerinde çalışma süresine göre anlamlı fark yoktur. (Red)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında işyerinde çalışma süresine göre anlamlı fark vardır. (Kabul)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında işyerindeki pozisyonlara göre anlamlı fark yoktur. (Red)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin düzeyleri arasında işyerindeki pozisyonlara göre anlamlı fark vardır. (Kabul)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında cinsiyete göre anlamlı fark yoktur. (Red)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında cinsiyete göre anlamlı fark vardır. (Kabul)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında yaşlara göre anlamlı fark yoktur. (Kabul)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında yaşlara göre anlamlı fark vardır. (Red)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında medeni durumlarına göre anlamlı fark yoktur. (Kabul)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında medeni durumlarına göre anlamlı fark vardır. (Red)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında eğitim durumlarına göre anlamlı fark yoktur. (Kabul)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında eğitim durumlarına göre anlamlı fark vardır. (Red)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında işyerinde çalışma süresine göre anlamlı fark yoktur. (Kabul)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında işyerinde çalışma süresine göre anlamlı fark vardır. (Red)

H₀: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında işyerindeki pozisyonlara göre anlamlı fark yoktur. (Kabul)

H₁: Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin düzeyleri arasında işyerindeki pozisyonlara göre anlamlı fark vardır. (Red)

5.3.1. Araştırmanın hipotezleri ile ilgili yapılan araştırmalar

İspanya'nın Tenerife adasında, Pilar Matud tarafından 2004'te yapılmış olan bir araştırmada, cinsiyetin stres algısı ve baş etme yaklaşımlarının üzerindeki etkisine bakılmıştır. Araştırmaya Kanarya adalarından 2816 kişi katılmış olup, bunlardan 1566'sı kadın, 1250'si erkektir. Yapılan anket çalışmasının sonucunda, kadınlar önceki iki sene içerisinde erkeklerden daha fazla yaşam olayları deneyimlememiş olmalarına rağmen hayatlarındaki yaşantıları daha negatif ve daha az kontrol edilebilir olarak tarif etmişlerdir. Ayrıca kadınların kronik stres ve günlük stres puanları erkeklerinkinden daha yüksek olarak ortaya çıkmıştır. Başa çıkma yaklaşımları puanlarına bakıldığında bayanların duygusal ve kaçınma yaklaşımlarını erkeklerden daha fazla kullandıkları görülmüştür (Matud, 2004).

İspanyada işyeri koşulları ve kişiliğin depresif bulgulara etkisi isimli bir araştırmada kadınlarda stres daha fazla gözlenmiştir, düşük iş tatmini ve iş değiştirme isteği görülmüştür.(Jurado ve diğerleri, 2005)

CPRN' nin yaptığı çalışmada kadınlar stresten erkeklere göre daha fazla etkilenmektedir. %62 profesyonel olmayan ve % 59 profesyonel olan çalışanda yüksek stres belirtileri tespit edilmiştir. Bu oran erkeklerde profesyonel olmayanlarda %54, profesyonel olanlarda %43 dür. Kadınlarda çalıştıkları pozisyonda yüksek iş yükü tespit edilmiştir. Kanada' da profesyonel olmayan kadın çalışanlarda 1991 -2001 yılları arasında yüksek iş stresi yaşayanlar %15 yükselmiş, yüksek iş yükü yaşayanlarsa % 8 artmıştır, iş tatmini ise %13 azalmıştır. Bu rakamlar kadınların zayıf olduğunu göstermemektedir. Kadınların, daha fazla ailevi sorumlulukları olduğu için, daha fazla stres yaşamaktadırlar. Kadınların ev ve işteki çalışması göze alındığında sürekli iki kat mesai yaptıkları görülmektedir. (Cupe, 2003)

Almanya'da 4075 kişi de yapılan bir araştırma sonucuna göre; kadınlarda evli olmak depresyon riskini yalnızca çocuk sahibi olunca artırmaktadır, bununla beraber yüksek öğretimse bu etkiyi azaltmaktadır. Erkek ve kadınlarda depresyon riski ayrılmış ve dul insanlarda ciddi bir artış göstermektedir. Erkeklerde işsizlik

depresyon riskini artırırken bayanlarda nerdeyse etkilememektedir. Kadınlarda ve erkeklerde stresin artışı ergenlik öncesinde ortaya çıkmaktadır. (Luchta ve diğerleri, 2003)

Cardiff 'te yapılan demografik faktörler ve iş tipinin, iş stresine etkisi isimli çalışmada; stresi etkileyen demografik faktörler incelendiğinde, cinsiyetin etkisi, pozisyon tipi gibi (tam zamanlı-yarı zamanlı) diğer etkenlerle birleştiğinde küçük bir etki yapmaktadır. 30–50 yaş arası çalışanlar, stresten daha fazla etkilenmektedir. Eğitim durumu yükseldikçe stres daha fazla görülmektedir. Boşanmış insanlarda da stresin etkisi daha fazla olmaktadır. Siyahlarda da beyazlara göre stres daha fazla görülmektedir. Tam zamanlı çalışanlar – yarı zamanlı çalışanlara göre daha fazla strese maruz kalmaktadır. Öğretmen, hemşire ve yönetici gibi meslek gruplarında stres daha fazla görülmektedir.(Smith ve diğerleri, 2000)

ABD' de 2002 yılında iş yerinde cinsiyet ve organizasyondaki rolün iş stresine etkisi isimli çalışmada; iş stresini etkileyen faktörler arasında organizasyon seviyesinin cinsiyetten daha fazla etkili olduğunu, üst pozisyonda çalışanların kriz zamanlarında ve önemli kararlar alırken daha fazla strese maruz kaldıklarını tespit etmiştir. Erkeklerin iş yerindeki stresinin buldukları pozisyonun gücüyle ilişkili olduğu, kadınlarda ise iş yerindeki rolleri ile evdeki rollerin çatıştığı durumlarda en fazla strese maruz kaldıklarını tespit etmiştir. (Vagg ve diğerleri, 2002)

İş stresi ve performans isimli Kanada da yapılan bir çalışmada 40–54 yaş arası çalışanlar en fazla stresi algılayan yaş grubudur. 15–24 yaş arası çalışanların yarısından fazlası da stresi yoğun algılamakta ve işte yoğun çaba sarf etmektedirler. 65 yaş üstü çalışanlar hafif işleri tercih etmekte ve %4 işlerinden memnun olmadığını belirtmektedir. Bunlarla birlikte çalışma saatleri, vardiyalı çalışma, öğretim durumu gibi faktörler kontrol edildiğinde yaşla ilgili farklılıklar aynı kalmaktadır. Araştırmada evli, orta yaşlı, yüksek gelirli, yüksek eğitim seviyeli çalışanlarda daha fazla iş stresi görüldüğü de tespit edilmiştir. Araştırmada kadınlar erkeklerden daha fazla iş stresi yaşamaktadır ve kadınların 1/3 ü çoğunlukla işte yoğun stres yaşamaktadır. (Park, 2007)

Yaş ile iş tatmini arasındaki ilişki konusundaki ilk görüş; yaş yükseldikçe iş tatmininin de buna paralel olarak artacağı düşüncesidir. Lee ve Wilbur'un (1985) üç yaş grubundan (30 altı, 30–49 arası ve 50 ve üzeri) kamu çalışanları ile yaptıkları; eğitim, mesleki kıdem ve maaşın ara değişken olarak kullanıldığı araştırmalarının sonucuna göre, bu ara değişkenlerden bağımsız olarak yaş ilerledikçe iş tatmini artmakta; 30 yaşın altındaki grup işlerinin içsel özelliklerinden diğer yaş gruplarına kıyasla daha az tatmin sağlamakta ve 30–49 yaş arası ile 50 ve üzeri yaş grubundan olan çalışanlarda bu anlamda önemli bir farklılık gözlenmemektedir. Aynı araştırmanın 50 yaş ve üzeri grup konusundaki bulgusu ise, bu grubun işin dışsal özellikleri, yani terfi, tazmin ve çalışma koşulları gibi değişkenlerden daha fazla tatmin sağladığı; bu durumda yine iş tatmini ile yaşın pozitif korelasyonu olduğudur (Akt: Sun, 2002; 35).

Rastgele seçilen farklı büyüklükteki kuruluşlarda çalışan 105 yönetici üzerinde yaşın mesleki stres ve iş doyumunu üzerindeki etkisini araştırmışlardır. “Yöneticiler Arasındaki Mesleki Stres ve İş Doyumu” adlı araştırmalarında; 25–35 yaş arasındaki yöneticilerin, orta yaştaki (36–45) ve daha yaşlı (46–55) meslektaşlarından daha fazla iş stresine ve daha az iş doyumuna sahip oldukları; aynı zamanda iş doyumunun yaşla pozitif ilişkili olduğu ancak mesleki stresin yaşla negatif ilişkili olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır. (Chandraiah ve diğerleri, 2003)

ABD’de yapılmış olan bir araştırmada stres’in, meslek gruplarına göre de farklılık gösterdiği bulunmuştur. Ulusal mesleki güvenlik ve sağlık enstitüsü (The Safety and Health NIOSH) tarafından yapılan bir araştırmada, 130 meslek stres düzeylerine göre sıralanarak, stresi en yüksek düzeyde olan 12 meslek şöyle sıralanmıştır. İşçi, sekreter, denetçi, klinik laboratuvar teknisyeni, ofis yöneticisi, ilk düzey gözetmen, yönetici, garson, makine operatörü, tarım işçisi, madenci, boyacı (Schultz ve Schultz,1994).

Gödelek’in yapmış olduğu araştırmada, üç farklı iş kolu (tekstil-iplik, dokuma, boya terbiye, çimento) ele almış, psiko-sosyal stres faktörleri yönünden karşılaştırma problemi üzerinde durulmuş, kişilik, iş doyumunu ve insan ilişkileri gibi psiko-sosyal stres faktörlerinin cinsiyete, hiyerarşik düzeye ve işkoluna göre değişip değişmediği

incelenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre cinsiyet ve hiyerarşik düzey değişkenleri önemlidir. Cinsiyet değişkeni yönünden kadın denek gruplarının, hiyerarşik düzey değişkeni yönünden yönetici ve usta denek gruplarının, kişilik yönünden nevrotik ve dışa dönük olmayan bir davranış örüntüsüne sahip oldukları, işlerinden doyum almadıkları ve kaygı düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Buna karşın erkek denek gruplarının ise, uyumsuz insan ilişkileri gösterdiği ortaya çıkmıştır. İşletmeler arası farklılık beklenmiş ama bunu doğrulayacak yeterli sayısal veri elde edilememiştir. Aksine iş kollarının homojen olduğu bulunmuştur (Gödelek,1988).

Ilgar tarafından örgütsel stresin kadınlar üzerindeki etkilerini tespit etmek amacıyla yapılan araştırmada; kadınların erkeklere oranla örgütsel stresten daha fazla etkilendikleri saptanmıştır. Meslek grupları içinde örgütsel stresten en çok etkilenen grubun doktorlar olduğu tespit edilmiştir. Yaş grupları arasında da en çok 33 yaş ve altı daha fazla stresten etkilenmektedir. Çalışma yılına göre stresin en fazla etkilediği grup 1 yıl ve altında çalışanlar olduğu görülmüştür. (Ilgar, 2001)

"Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa Çıkma ve Psikolojik Rahatsızlıklar " adlı araştırmasında çalışan kadınların, erkeklere oranla daha fazla ruhsal sorun gösterdiğini ama stresle başa çıkma yollarının kullanımında önemli bir farklılığın olmadığını saptamıştır. Planlı davranışın etkili bir stresle başa çıkma yolu olduğu ve psikopatolojinin azalması ile paralellik gösterdiği görülmüştür. Stresle başa çıkmada kendini kontrolü ve öğrenilmiş güçlük boyutlarındaki azalmanın ise depresyondaki artışa işaret ettiği belirtilmiştir. (Uçman,1990)

5.4. Verilerin İstatistiksel Analizi

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 15.0 programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Hipotez testlerinin analizinde t testi, anova, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

Hipotez testlerinden önce ölçeklerin güvenilirlik ve yapı geçerliliğini(faktör) ortaya koyan analizler yapılmıştır.

Güvenirlik aynı değişkenin bağımsız ölçümleri arasındaki tutarlılık-kararlılık durumudur. Yani güvenilirlik, çalışma yapılırken oluşabilecek rasgele hataları dışlamaktır. Aynı çalışma farklı zamanlarda tekrar tekrar yapıldığında aynı cevaplar alınıyorsa yapılan çalışma güvenilirdir. Ölçeğin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş yöntemlere güvenilirlik analizi ve bu ölçekte yer alan soruların irdelenmesine ise soru analizi (İtem Analysis) denilmektedir. Güvenilirliğin incelenmesinde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach's Alpha Katsayısıdır. Cronbach's Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme kriteri; (Ergün, M.)

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güveniliridir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Faktör analizi yapmak amacı ile yaptığımız örneklemin yeterliliğini gösteren KMO ve Barlett testleri uygulanmaktadır. Testler sonucunda KMO değerinin 1'e yakın olması gözlem sayısının faktör analizi yapmak için yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett testinde de anlamlılık düzeyinin $p < 0,05$ olması beklenir. Bu aşamadan sonra ölçeğin alt boyutlarını belirlemek amacı ile faktör analizi gerçekleştirilmekte ve ortaya çıkan faktörlerin tek tek güvenilirlik testleri yapılmaktadır. Ayrıca faktörlerin varyans açıklama yüzdelerine de bakılmaktadır. (Özdamar, 2004)

Faktör analizi verileri daha az sayıya indiren ve özetleme işlemi yapan bir grup çok değişkenli istatistikî yöntemdir. Bu yöntem çok sayıda ki değişken içindeki karşılıklı ilişkileri analiz etmekte ve bu değişkenleri , ortak belirleyici yönleri (faktörleri) bakımından açıklamaktadır.

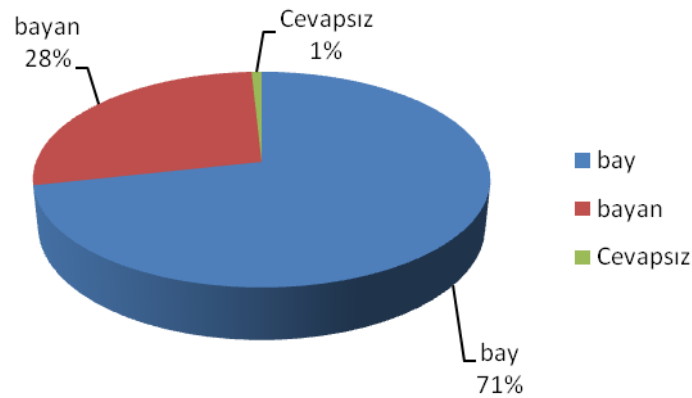
5.5. Bulgular

5.5.1. Örneklem grubunun demografik özelliklerine ilişkin bulgular

Tablo 5.3. Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Bay	259	71,5
Bayan	100	27,6
Cevapsız	3	0,8
Toplam	362	100,0

Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 5.3’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların 259’u (% 71,5) bay, 100’ü (% 27,6) bayandır.

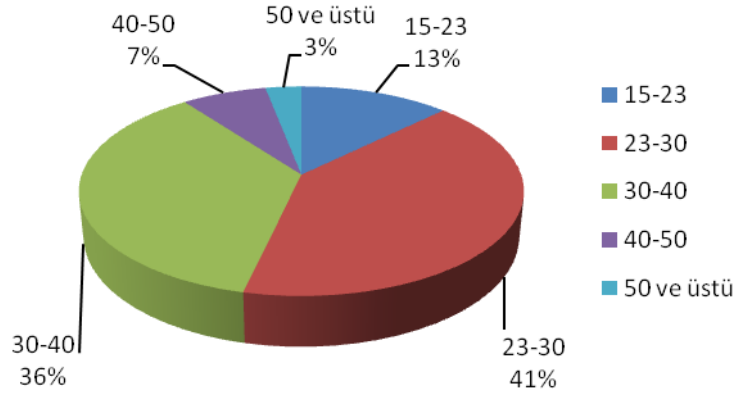


Şekil 5.1. Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılım grafiği

Tablo 5.4. Örneklem grubunun yaşlarına göre dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
15-23	46	12,7
23-30	148	40,9
30-40	131	36,2
40-50	26	7,2
50 ve üstü	11	3,0
Toplam	362	100,0

Örneklem grubunun yaşlarına göre dağılımı Tablo 5.4.'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların 46'sı (% 12,7) 15-23 yaş, 148'i (% 40,9) 23-30 yaş, 131'i (% 36,2) 30-40 yaş, 26'sı (% 7,2) 40-50 yaş, 11'i (% 3,0) 50 ve üstü yaş aralığındadır.

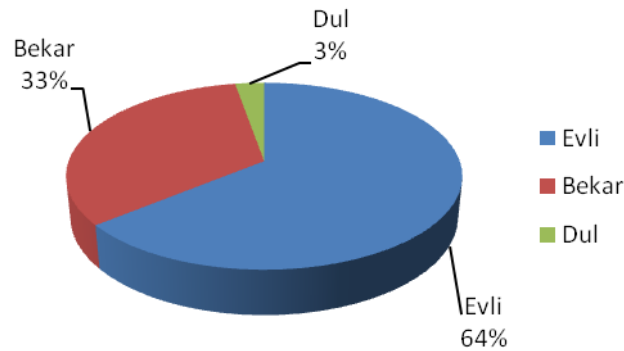


Şekil 5.2. Örneklem grubunun yaşlarına göre dağılım grafiği

Tablo 5.5. Örneklem grubunun medeni durumlarına göre dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Evli	232	64,1
Bekar	120	33,1
Dul	10	2,8
Toplam	362	100,0

Örneklem grubunun medeni durumlarına göre dağılımı Tablo 5.5.'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların 232'si (% 64,1) evli, 120'si (% 33,1) bekar, 10'u (% 2,8) duldur.

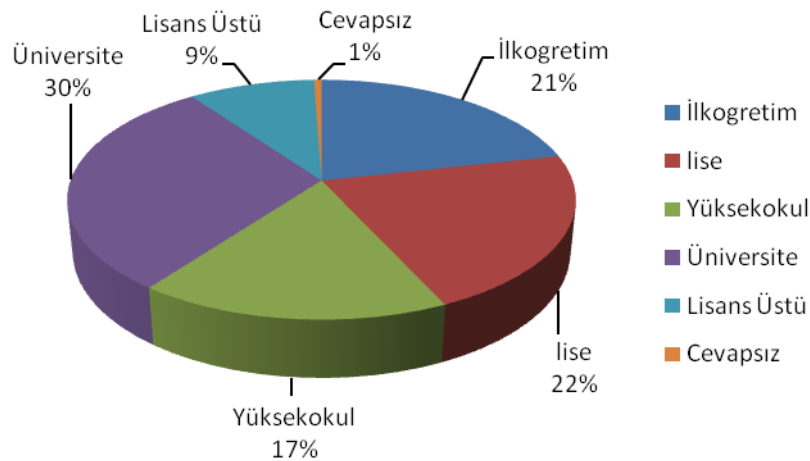


Şekil 5.3. Örneklem grubunun medeni durumlarına göre dağılım grafiği

Tablo 5.6. Örneklem grubunun eğitim durumlarına göre dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
İlköğretim	78	21,5
Lise	78	21,5
MYO	62	17,1
Üniversite	108	29,8
Lisans Üstü	34	9,4
Cevapsız	2	0,6
Toplam	362	100,0

Örneklem grubunun eğitim durumlarına göre dağılımı Tablo 5.6.'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların 78'i (% 21,5) ilköğretim, 78'i (% 21,5) Lise, 62'si (% 17,1) yüksekokul, 108'i (% 29,8) üniversite, 34'ü (% 9,4) lisansüstü eğitim düzeyindedir.

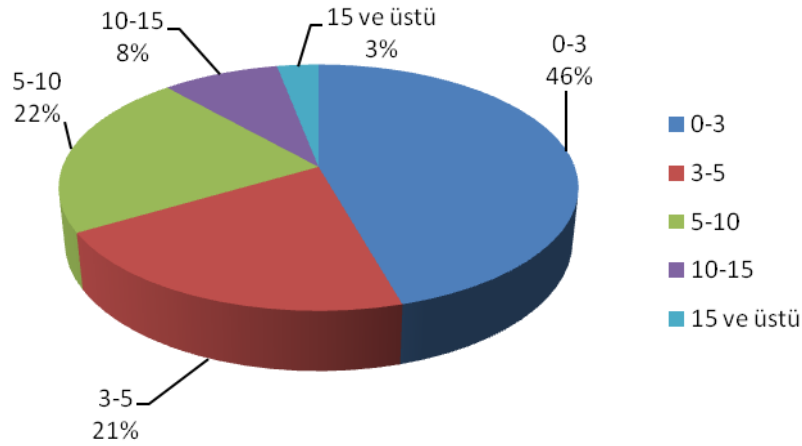


Şekil 5.4. Örneklem grubunun eğitim durumlarına göre dağılım grafiği

Tablo 5.7. Örneklem grubunun işyerindeki toplam çalışma sürelerine göre dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
0-3	165	45,6
3-5	76	21,0
5-10	79	21,8
10-15	31	8,6
15 ve üstü	11	3,0
Toplam	362	100,0

Örneklem grubunun şu andaki işyerindeki toplam çalışma sürelerine göre dağılımı Tablo 5.7.'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların 165'i (% 45,6) 0-3 yıl, 76'sı (% 21,0) 3-5 yıl, 79'u (% 21,8) 5-10 yıl, 31'i (% 8,6) 10-15 yıl, 11'i (% 3,0) 15 yıl ve üzeri süredir şu anki işyerinde çalışmaktadır.

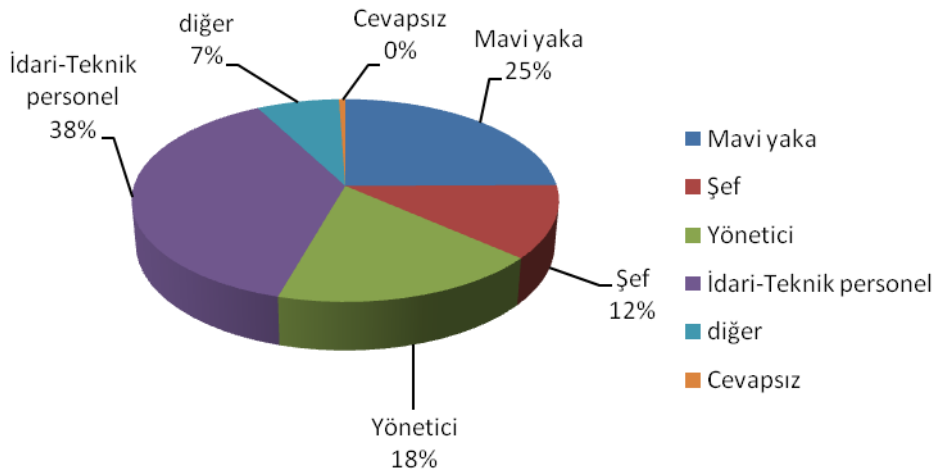


Şekil 5.5. Örneklem grubunun işyerindeki toplam çalışma sürelerine göre dağılım grafiği

Tablo 5.8. Örneklem grubunun işyerindeki pozisyonlarına göre dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Mavi yaka	90	24,9
Şef	42	11,6
Yönetici	65	18,0
İdari-Teknik personel	137	37,8
Diğer	26	7,2
Cevapsız	2	0,6
Toplam	362	100,0

Örneklem grubunun işyerindeki pozisyonlarına göre dağılımı Tablo 5.8.'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların 90'ı (% 24,9) mavi yaka, 42'si (% 11,6) şef, 65'i (% 18,0) yönetici, 137'si (% 37,8) idari teknik personel pozisyonunda, 26'sı (% 7,2) diğer pozisyonlarda çalışmaktadır.



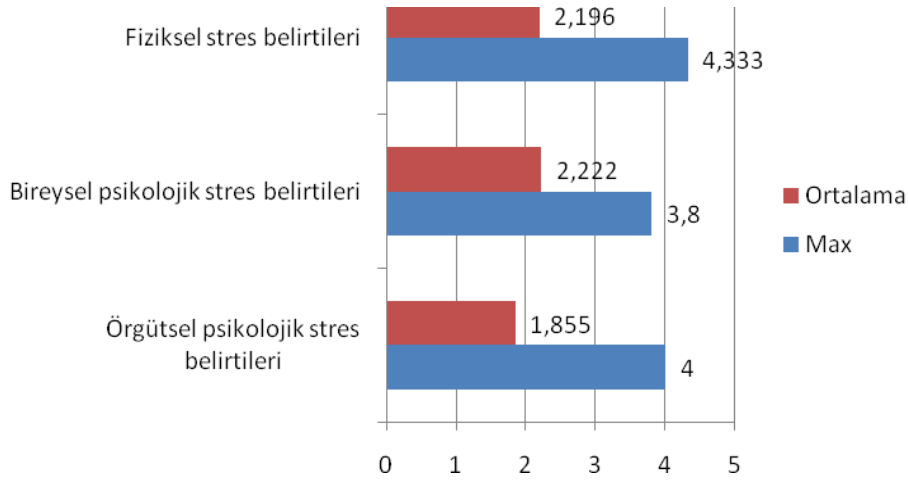
Şekil 5.6. Örneklem grubunun işyerindeki pozisyonlarına göre dağılım grafiği

5.5.2. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ve stres kaynakları ölçeklerinin alt boyutlarının ortalamaları

Tablo 5.9. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları

	N	Min.	Max.	Ort	S.s
Örgütsel psikolojik stres belirtileri	362	1,000	4,000	1,855	0,590
Bireysel psikolojik stres belirtileri	362	1,000	3,800	2,222	0,635
Fiziksel stres belirtileri	362	1,000	4,333	2,196	0,773

Tablo 5.9.'da görüldüğü üzere, araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde, bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutunun ortalamasının en yüksek, örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutunun ortalamasının en düşük olduğu görülmektedir.

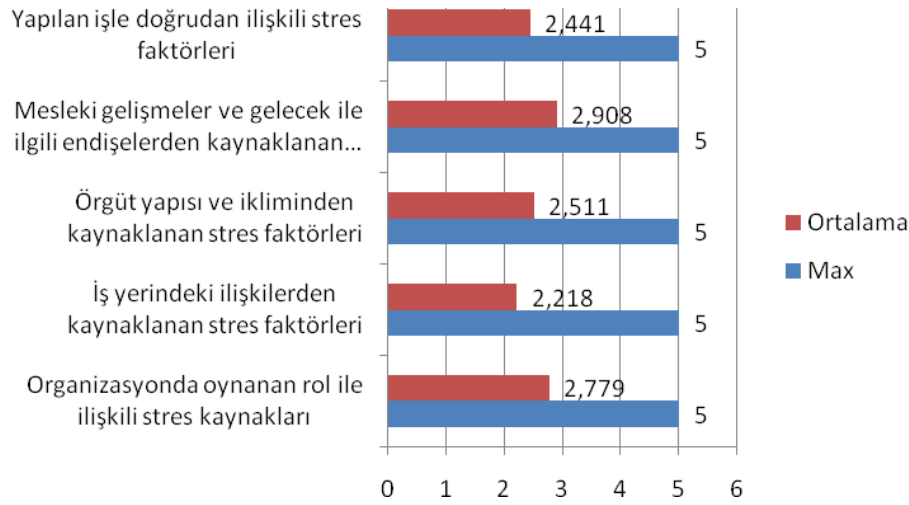


Şekil 5.7. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutlarının ortalama grafiği

Tablo 5.10. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları

	N	Min.	Max.	Ort	S.s
Davranışsal stres belirtileri	362	1,000	5,000	2,779	0,948
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	362	1,000	5,000	2,218	0,832
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	362	1,000	5,000	2,511	0,858
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	362	1,000	5,000	2,908	1,041
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	361	1,000	5,000	2,441	0,774

Tablo 5.10’da görüldüğü üzere, araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde, mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutunun ortalamasının en yüksek, iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutunun ortalamasının en düşük olduğu görülmektedir.



Şekil 5.8. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının ortalama grafiği

5.5.3. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile demografik özellikler arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

Tablo 5.11. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile cinsiyet değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Örgütsel psikolojik stres belirtileri	Bay	259	1,828	0,579	-1,437	0,152
	Bayan	100	1,928	0,620		
Bireysel psikolojik stres belirtileri	Bay	259	2,179	0,628	-2,032	0,043
	Bayan	100	2,330	0,633		
Fiziksel stres belirtileri	Bay	259	2,097	0,762	-4,199	0,000
	Bayan	100	2,470	0,739		

Tablo 5.11’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-1,437$; $p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık

gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-2,032$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, bayan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtileri, erkek çalışanların bireysel psikolojik stres belirtilerinden yüksektir.

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-4,199$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, bayan çalışanların fiziksel stres belirtileri, erkek çalışanların fiziksel stres belirtilerinden yüksektir.

Tablo 5.12. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile yaş değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Örgütsel psikolojik stres belirtileri	15-23	46	1,912	0,592	1,215	0,304
	23-30	148	1,881	0,638		
	30-40	131	1,827	0,552		
	40-50	26	1,669	0,486		
	50 ve üstü	11	2,055	0,552		
Bireysel psikolojik stres belirtileri	15-23	46	2,178	0,621	0,858	0,490
	23-30	148	2,237	0,657		
	30-40	131	2,252	0,608		
	40-50	26	2,023	0,663		
	50 ve üstü	11	2,327	0,671		
Fiziksel stres belirtileri	15-23	46	2,246	0,856	0,400	0,809
	23-30	148	2,179	0,773		
	30-40	131	2,230	0,730		
	40-50	26	2,038	0,861		
	50 ve üstü	11	2,182	0,780		

Tablo 5.12.'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının yaş

değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,215; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,858; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,400; p>0.05$).

Tablo 5.13. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile medeni durumu değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	S.Hata	F	p
Örgütsel psikolojik stres belirtileri	Evli	232	1,835	0,600	0,039	0,943	0,391
	Bekar	120	1,877	0,580	0,053		
	Dul	10	2,080	0,454	0,144		
Bireysel psikolojik stres belirtileri	Evli	232	2,214	0,649	0,043	0,503	0,605
	Bekar	120	2,222	0,609	0,056		
	Dul	10	2,420	0,649	0,205		
Fiziksel stres belirtileri	Evli	232	2,174	0,744	0,049	0,422	0,656
	Bekar	120	2,225	0,828	0,076		
	Dul	10	2,367	0,793	0,251		

Tablo 5.13’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, medeni durumu

gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,215; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, medeni durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,858; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, medeni durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,400; p>0.05$).

Tablo 5.14. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile eğitim durumu değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Örgütsel psikolojik stres belirtileri	İlköğretim	78	1,746	0,556	0,928	0,447
	Lise	78	1,920	0,614		
	MYO	62	1,868	0,544		
	Üniversite	108	1,872	0,612		
	Lisans Üstü	34	1,871	0,634		
Bireysel psikolojik stres belirtileri	İlköğretim	78	2,023	0,575	2,504	0,042
	Lise	78	2,287	0,664		
	MYO	62	2,303	0,571		
	Üniversite	108	2,245	0,655		
	Lisans Üstü	34	2,271	0,675		
Fiziksel stres belirtileri	İlköğretim	78	2,147	0,747	2,151	0,074
	Lise	78	2,321	0,826		
	MYO	62	2,323	0,810		
	Üniversite	108	2,159	0,751		
	Lisans Üstü	34	1,922	0,657		

Tablo 5.14.'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının eğitim

durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,928; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=2,504; p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, eğitim durumu lise, yüksekokul, üniversite, lisansüstü olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtileri, eğitim durumu ilköğretim olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtilerinden yüksektir.

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,151; p>0.05$).

Tablo 5.15. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile işyerindeki toplam çalışma süresi değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Örgütsel psikolojik stres belirtileri	0-3	165	1,863	0,601	0,293	0,883
	3-5	76	1,892	0,593		
	5-10	79	1,801	0,593		
	10-15	31	1,839	0,610		
	15 ve üstü	11	1,927	0,338		
Bireysel psikolojik stres belirtileri	0-3	165	2,143	0,651	2,168	0,072
	3-5	76	2,203	0,591		
	5-10	79	2,353	0,627		
	10-15	31	2,252	0,643		
	15 ve üstü	11	2,527	0,595		
Fiziksel stres belirtileri	0-3	165	2,184	0,799	0,548	0,701
	3-5	76	2,114	0,729		
	5-10	79	2,236	0,751		
	10-15	31	2,301	0,790		
	15 ve üstü	11	2,364	0,836		

Tablo 5.15’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının işyerindeki toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki toplam çalışma süresi gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,293$; $p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının işyerindeki toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki toplam çalışma süresi gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,168$; $p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu puanlarının işyerindeki toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki toplam çalışma süresi gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,548$; $p>0.05$).

Tablo 5.16. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile işyerindeki pozisyon değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Örgütsel psikolojik stres belirtileri	Mavi yaka	90	1,857	0,607	0,489	0,744
	Şef	42	1,757	0,579		
	Yönetici	65	1,862	0,656		
	İdari-Teknik personel	137	1,858	0,574		
	Diğer	26	1,959	0,491		
Bireysel psikolojik stres belirtileri	Mavi yaka	90	2,076	0,638	2,792	0,026
	Şef	42	2,086	0,636		
	Yönetici	65	2,356	0,666		
	İdari-Teknik personel	137	2,270	0,595		
	Diğer	26	2,312	0,650		
Fiziksel stres belirtileri	Mavi yaka	90	2,231	0,849	2,385	0,051
	Şef	42	1,921	0,728		
	Yönetici	65	2,087	0,764		
	İdari-Teknik personel	137	2,298	0,765		
	Diğer	26	2,269	0,525		

Tablo 5.16’da görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının işyerindeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki pozisyon gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,498$; $p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu puanlarının işyerindeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki pozisyon gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=2,792$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, işyerindeki pozisyonu yönetici olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtileri, işyerindeki pozisyonu mavi yakalı personel olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtilerinden yüksektir.

Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu puanlarının işyerindeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki pozisyon gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,385$; $p>0.05$).

5.5.4. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutları ile demografik özellikler arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

Tablo 5.17. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin altboyutları ile cinsiyet değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	Bay	259	2,693	0,933	-2,765	0,006
	Bayan	100	2,999	0,966		
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	Bay	259	2,197	0,799	-0,604	0,546
	Bayan	100	2,257	0,910		
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	Bay	259	2,424	0,819	-3,038	0,003
	Bayan	100	2,728	0,925		
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	Bay	259	2,816	1,035	-2,772	0,006
	Bayan	100	3,153	1,035		
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	Bay	258	2,407	0,766	-1,168	0,243
	Bayan	100	2,513	0,795		

Tablo 5.17.'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-2,765$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, bayan çalışanların organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları etkilenmesi, erkek çalışanların organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları etkilenmesinden yüksektir.

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-0,604$; $p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-3,038$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, bayan çalışanların örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri etkilenmesi, erkek çalışanların örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri etkilenmesinden yüksektir.

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-2,772$; $p>0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, bayan çalışanların mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri etkilenmesi, erkek çalışanların mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri etkilenmesinden yüksektir.

Tablo 5.18. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutları ile yaş değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	F	P
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	15-23	46	2,639	0,947	0,664	0,617
	23-30	148	2,825	0,964		
	30-40	131	2,818	0,962		
	40-50	26	2,586	0,913		
	50 ve üstü	11	2,734	0,656		
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	15-23	46	2,168	0,790	0,407	0,804
	23-30	148	2,187	0,863		
	30-40	131	2,235	0,805		
	40-50	26	2,397	0,893		
	50 ve üstü	11	2,215	0,848		
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	15-23	46	2,572	0,866	0,120	0,975
	23-30	148	2,494	0,851		
	30-40	131	2,519	0,900		
	40-50	26	2,442	0,820		
	50 ve üstü	11	2,545	0,551		
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	15-23	46	2,632	0,983	1,791	0,130
	23-30	148	2,907	1,039		
	30-40	131	3,035	1,066		
	40-50	26	2,952	1,030		
	50 ve üstü	11	2,477	0,862		
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	15-23	46	2,426	0,631	1,988	0,096
	23-30	148	2,354	0,740		
	30-40	131	2,570	0,848		
	40-50	26	2,242	0,799		
	50 ve üstü	11	2,623	0,607		

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi

sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-1,168; p>0.05$).

Tablo 5.18’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,664; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,407; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,120; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,791; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,988; p>0.05$).

Tablo 5.19. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin altboyutları ile medeni durumu değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	S.Hata	F	P
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	Evli	232	2,808	0,929	0,061	0,369	0,692
	Bekar	120	2,718	1,008	0,092		
	Dul	10	2,838	0,659	0,208		
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	Evli	232	2,271	0,789	0,052	1,997	0,137
	Bekar	120	2,098	0,890	0,081		
	Dul	10	2,412	1,018	0,322		
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	Evli	232	2,490	0,863	0,057	1,468	0,232
	Bekar	120	2,512	0,863	0,079		
	Dul	10	2,964	0,578	0,183		
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	Evli	232	2,987	1,044	0,069	2,039	0,132
	Bekar	120	2,752	0,983	0,090		
	Dul	10	2,950	1,499	0,474		
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	Evli	232	2,465	0,794	0,052	0,894	0,410
	Bekar	120	2,377	0,736	0,067		
	Dul	10	2,650	0,750	0,237		

Tablo 5.19.'da görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, medeni durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,369$; $p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, medeni durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,997$; $p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, medeni durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,468; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, medeni durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,039; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, medeni durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,894; p>0.05$).

Tablo 5.20. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutları ile eğitim durumu değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	İlköğretim	78	2,729	0,930	0,945	0,438
	Lise	78	2,784	0,924		
	MYO	62	2,869	0,937		
	Üniversite	108	2,835	1,007		
	Lisans Üstü	34	2,515	0,886		
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	İlköğretim	78	2,335	0,746	0,994	0,411
	Lise	78	2,254	0,843		
	MYO	62	2,158	0,741		
	Üniversite	108	2,185	0,901		
	Lisans Üstü	34	2,027	0,894		
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	İlköğretim	78	2,691	0,875	1,362	0,247
	Lise	78	2,532	0,861		
	MYO	62	2,437	0,896		
	Üniversite	108	2,432	0,793		
	Lisans Üstü	34	2,398	0,931		
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	İlköğretim	78	2,948	1,092	1,413	0,229
	Lise	78	2,910	1,197		
	MYO	62	3,121	1,062		
	Üniversite	108	2,853	0,920		
	Lisans Üstü	34	2,618	0,833		
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	İlköğretim	78	2,414	0,702	0,722	0,577
	Lise	78	2,364	0,742		
	MYO	62	2,539	0,747		
	Üniversite	108	2,482	0,803		
	Lisans Üstü	34	2,326	0,950		

Tablo 5.20.'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,945; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,994; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,362; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,413; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,722; p>0.05$).

Tablo 5.21. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin altboyutları ile işyerindeki toplam çalışma süresi değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	0-3	165	2,688	0,964	1,033	0,390
	3-5	76	2,765	0,930		
	5-10	79	2,880	0,932		
	10-15	31	2,976	0,987		
	15 ve üstü	11	2,951	0,825		
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	0-3	165	2,195	0,920	2,376	0,052
	3-5	76	2,161	0,748		
	5-10	79	2,133	0,727		
	10-15	31	2,628	0,765		
	15 ve üstü	11	2,399	0,624		
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	0-3	165	2,543	0,936	0,616	0,651
	3-5	76	2,549	0,832		
	5-10	79	2,377	0,751		
	10-15	31	2,569	0,854		
	15 ve üstü	11	2,547	0,490		
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	0-3	165	2,837	1,037	0,900	0,464
	3-5	76	3,020	1,122		
	5-10	79	2,908	0,984		
	10-15	31	2,863	1,024		
	15 ve üstü	11	3,341	0,989		
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	0-3	165	2,344	0,696	2,193	0,069
	3-5	76	2,503	0,857		
	5-10	79	2,434	0,828		
	10-15	31	2,714	0,783		
	15 ve üstü	11	2,747	0,668		

Tablo 5.21.'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları alt boyutu puanlarının işyerindeki toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA)

sonucunda, işyerindeki toplam çalışma süresi grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,033; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının işyerindeki toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki toplam çalışma süresi grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,376; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının işyerindeki toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki toplam çalışma süresi grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,616; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının işyerindeki toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki toplam çalışma süresi grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,900; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri alt boyutu puanlarının işyerindeki toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki toplam çalışma süresi grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,193; p>0.05$).

Tablo 5.22. Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin altboyutları ile işyerindeki pozisyon değişkeni arasındaki farklılaşma durumu ilişkisi

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	Mavi yaka	90	2,733	0,919	0,963	0,428
	Şef	42	2,629	0,915		
	Yönetici	65	2,682	0,899		
	İdari-teknik personel	137	2,862	0,999		
	Diğer	26	2,954	0,968		
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	Mavi yaka	90	2,331	0,731	1,785	0,131
	Şef	42	2,013	0,734		
	Yönetici	65	2,205	0,899		
	İdari-teknik personel	137	2,155	0,869		
	Diğer	26	2,451	0,857		
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	Mavi yaka	90	2,631	0,898	1,173	0,322
	Şef	42	2,400	0,926		
	Yönetici	65	2,370	0,810		
	İdari-teknik personel	137	2,502	0,854		
	Diğer	26	2,625	0,729		
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	Mavi yaka	90	2,889	1,188	2,024	0,091
	Şef	42	2,863	0,887		
	Yönetici	65	2,674	0,949		
	İdari-teknik personel	137	2,971	1,055		
	Diğer	26	3,324	0,777		
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	Mavi yaka	90	2,395	0,700	0,757	0,554
	Şef	42	2,482	0,747		
	Yönetici	65	2,402	0,802		
	İdari-teknik personel	137	2,422	0,811		
	Diğer	26	2,679	0,794		

Tablo 5.22.'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları alt boyutu puanlarının işyerindeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda,

işyerindeki pozisyon grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,963; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının işyerindeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki pozisyon grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,785; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının işyerindeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki pozisyon grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,173; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu puanlarının işyerindeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki pozisyon grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,024; p>0.05$).

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri alt boyutu puanlarının işyerindeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, işyerindeki pozisyon grupları ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,757; p>0.05$).

5.5.5. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ve stres kaynakları ölçeklerinin alt boyutlarının aralarındaki ilişkiler

Tablo 5.23. Araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ve stres kaynakları ölçeklerinin alt boyutlarının aralarındaki ilişkiler

Boyutlar	Boyut	N	R	P
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	Örgütsel psikolojik stres belirtileri	362	0,256	0,000
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	Bireysel psikolojik stres belirtileri	362	0,421	0,000
Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	Fiziksel stres belirtileri	362	0,279	0,000
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	Örgütsel psikolojik stres belirtileri	362	0,292	0,000
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	Bireysel psikolojik stres belirtileri	362	0,325	0,000
İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	Fiziksel stres belirtileri	362	0,243	0,000
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	Örgütsel psikolojik stres belirtileri	362	0,172	0,001
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	Bireysel psikolojik stres belirtileri	362	0,285	0,000
Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	Fiziksel stres belirtileri	362	0,338	0,000
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	Örgütsel psikolojik stres belirtileri	362	0,011	0,828
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	Bireysel psikolojik stres belirtileri	362	0,179	0,001
Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	Fiziksel stres belirtileri	362	0,277	0,000
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	Örgütsel psikolojik stres belirtileri	361	0,165	0,002
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	Bireysel psikolojik stres belirtileri	361	0,263	0,000
Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	Fiziksel stres belirtileri	361	0,216	0,000

Tablo 5.23.'den anlaşılacağı üzere, araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki

ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,256$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,421$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,279$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,292$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,325$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,243$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,172$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,285$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,338$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($R=0,011$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,179$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek

üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,277$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,165$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,263$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeği yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri alt boyutu ile stres tepki ve belirtileri ölçeği fiziksel stres belirtileri alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($R=0,216$; $p<0.05$)

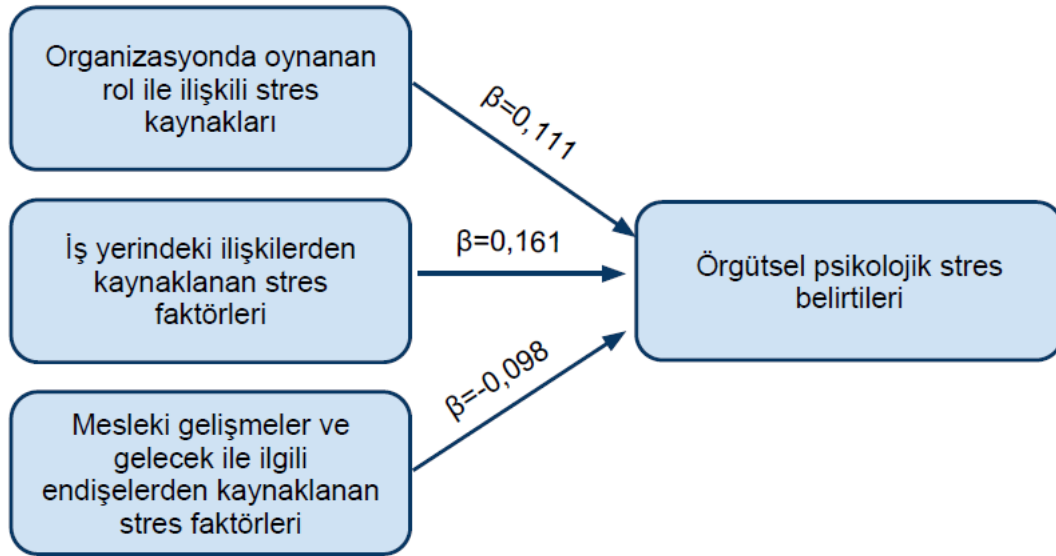
5.5.6. Stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutlarına etkisinin regresyon analizi ile incelenmesi

Tablo 5.24. Stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının örgütsel psikolojik stres belirtileri düzeyine etkisinin regresyon analizi ile incelenmesi

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	Katsayı		t	p	F	Model (p)	R ²
		B	S. hata					
Örgütsel psikolojik stres belirtileri	Sabit	1,418	0,117	12,153	0,000	9,210	0,00	0,102
	Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	0,111	0,044	2,535	0,012			
	İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	0,161	0,051	3,151	0,002			
	Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	0,013	0,048	0,268	0,789			
	Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	-0,098	0,033	-2,942	0,003			
	Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	0,009	0,049	0,173	0,863			

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynaklarından örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri ve yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri, stres belirtileri ölçeğinin örgütsel psikolojik stres belirtileri düzeyini etkilememekte ($p>0,05$); organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları, iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri örgütsel psikolojik stres belirtileri düzeyini anlamlı olarak pozitif yönde, mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri de anlamlı olarak negatif yönde etkilemektedir. ($F=9,210$; $p<0,05$). Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları 1 birim

arttığında örgütsel psikolojik stres belirtileri düzeyi 0,111 birim artmaktadır. (B=0,111). İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri 1 birim arttığında örgütsel psikolojik stres belirtileri düzeyi 0,161 birim artmaktadır. (B=0,161). Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri 1 birim arttığında örgütsel psikolojik stres belirtileri düzeyi 0,10 birim azalmaktadır. (B=-0,098). Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları, iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri, mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri, örgütsel psikolojik stres belirtileri düzeyini 0,102 oranında açıklamaktadır.



Şekil 5.9. Örgütsel psikolojik stres belirtileri etki düzeyi

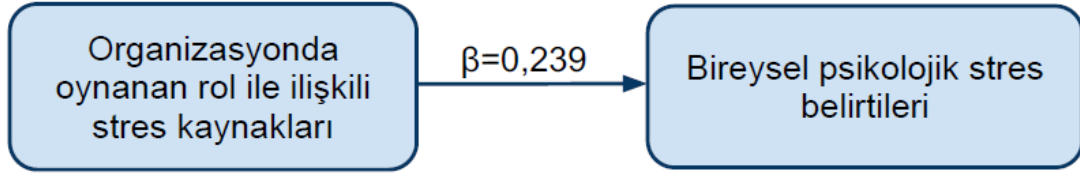
Örgütsel Psikolojik Stres Belirtileri = 1,418 + (0,111* Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları) + (0,161 * İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri) + (-0,098 * Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri)

Tablo 5.25. Stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının bireysel psikolojik stres belirtileri düzeyine etkisinin regresyon analizi ile incelenmesi

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	Katsayı		t	p	F	Model (p)	R ²
		B	S. hata					
Bireysel psikolojik stres belirtileri	Sabit	1,346	0,120	11,194	0,000	16,628	0,000	0,178
	Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	0,239	0,045	5,284	0,000			
	İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	0,045	0,053	0,849	0,396			
	Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	0,051	0,049	1,041	0,299			
	Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	-0,031	0,034	-0,916	0,360			
	Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	0,030	0,051	0,586	0,558			

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynaklarından iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri, örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri, mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri ve yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri, stres belirtileri ölçeğinin bireysel psikolojik stres belirtileri düzeyini etkilememekte ($p>0,05$); organizasyonda oynanan

rol ile ilişkili stres kaynakları bireysel psikolojik stres belirtileri düzeyini anlamlı olarak pozitif yönde etkilemektedir. ($F=16,628$; $p<0.05$).



Şekil 5.10. Bireysel psikolojik stres belirtileri etki düzeyi

Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları 1 birim arttığında bireysel psikolojik stres belirtileri düzeyi 0,24 birim artmaktadır. ($B=0,239$). Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları düzeyleri, bireysel psikolojik stres belirtileri düzeyini 0,178 oranında açıklamaktadır.

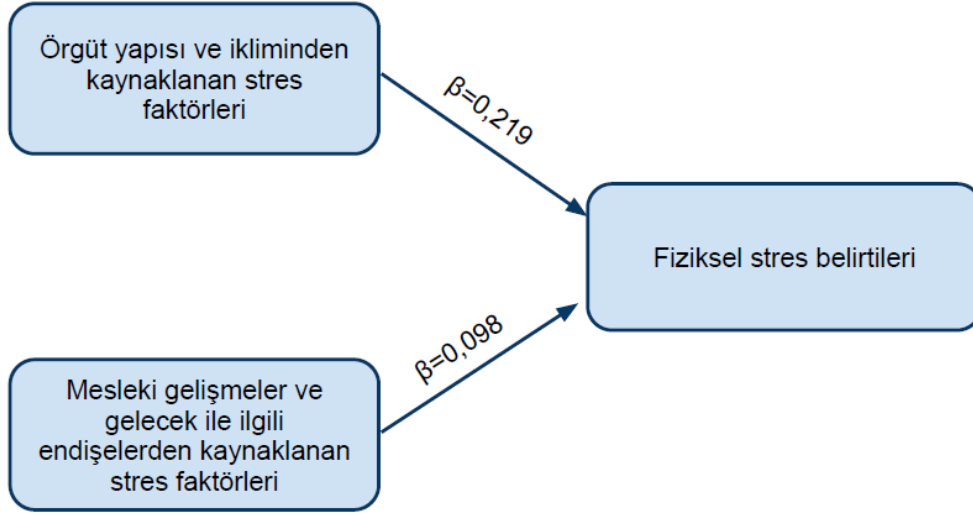
Bireysel Psikolojik Stres Belirtileri = $1,346 + (0,239 * \text{Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları})$

Tablo 5.26. Stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının fiziksel stres belirtileri düzeyine etkisinin regresyon analizi ile incelenmesi

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	Katsayı		t	p	F	Model (p)	R ²
		B	S. hata					
Fiziksel stres belirtileri	Sabit	1,178	0,150	7,836	0,000	11,955	0,000	0,132
	Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları	0,099	0,057	1,754	0,080			
	İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri	-0,021	0,066	-0,318	0,751			
	Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri	0,219	0,062	3,558	0,000			
	Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri	0,098	0,043	2,306	0,022			
	Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri	-0,020	0,064	-0,316	0,752			

Araştırmaya katılan çalışanların stres kaynaklarından organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları, iş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri ve yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri, stres belirtileri ölçeğinin fiziksel stres belirtileri düzeyini etkilememekte ($p>0,05$); örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri, mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan

stres faktörleri fiziksel stres belirtileri düzeyini anlamlı olarak pozitif yönde etkilemektedir. ($F=11,955$; $p<0.05$).



Şekil 5.11. Fiziksel stres belirtileri etki düzeyi

Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri 1 birim arttığında fiziksel stres belirtileri düzeyi 0,22 birim artmaktadır. ($B=0,219$). Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri 1 birim arttığında fiziksel stres belirtileri düzeyi 0,10 birim artmaktadır. ($B=0,098$). Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri düzeyleri, Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri fiziksel stres belirtileri düzeyini 0,132 oranında açıklamaktadır.

Fiziksel Stres Belirtileri = $1,178 + (0,219 * \text{Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri}) + (0,098 * \text{Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri})$

BÖLÜM 6. SONUÇLAR

Çalışanların anketlere verdiği yanıtlardan ve yüz yüze yapılan görüşmelerden stresin sübjektif bir olgu olduğu ortaya çıkmıştır. Strese karşı her çalışan farklı şekilde tepki göstermektedir. Yapılan araştırmada her kurumda farklı stres kaynaklarının çalışanları farklı yönde etkilediği görülmektedir. Her stres kaynağının ve her meslek kolunun yol açtığı stres belirtisi de farklı olabilmektedir. Her kurum kendi içerisinde farklı bir stres kaynağını barındırmaktadır. Bu nedenle strese karşı alınacak önlem ve yöntemler de bireysel farklılıkların göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Araştırmada çalışanların stres kaynaklarını belirlemek amacıyla kullanılan ölçekten alınan puanlar incelendiğinde (EK-B2) çalışanların örgütsel stres kaynaklarının boyutlar itibariyle birbirine benzer ve vasat düzeyde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte çalışanların göreceli olarak en fazla ekonomide yaşanan olumsuz gelişmeler (O=3,35), İşte başarılı olma ihtiyacı (O=3,21), Aşırı iş yükü(O=3,18), Ücretin yetersiz olması, (O=3,08), Çalıştığı için karşılığını alamamak(O=3,08), Emeklilik ve gelecek ile ilgili kaygılarının bulunması (O=3,07) , Yöneticilerin her zaman ve her durumda haklı olması,(O=3,06) Maaş dengesizliği, (O=3,05), Ücretimin yetersiz olması, (O=3,05) kaynaklanan stres yaşadıkları görülmektedir.

Araştırmada çalışanların stres tepki ve belirtilerini belirlemek amacıyla kullanılan ölçekten alınan puanlar incelendiğinde (EK-B1) çalışanların stres tepki ve belirtilerinin birbirine benzer ve vasat düzeyde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte çalışanlarda en çok sinirlilik / gerginlik;(O=2,72), İştahsızlık ya da fazla yemek yemek;(O=2,34), Uykusuzluk ya da gece yatınca uyuyamamak, (O=2,24), Sürekli ve yersiz endişe(O=2,23), Hayattan zevk alamama (O=2,22) tepki ve belirtileri görülmektedir.

İlk bölümde bulunan kişisel bilgilerle ilgili sorularda demografik özelliklere ilişkin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalışma süresi, medeni durum, pozisyon gibi sorulara verilen cevaplarda her demografik özellik kendi içinde ve yüzdesel olarak değerlendirilmiştir.

Elde edilen araştırma sonuçlarına göre, yaş, çalışma süresi, medeni durumun stres kaynakları ve stres tepki ve belirtileri üzerinde bir fark ve etki yapmadığını söyleyebiliriz.

Çalışmada örneklemin demografik özellikleri konusunda toplanan veriler ile stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutları ile stres kaynakları ölçeğinin alt boyutları arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Tablo 5.9.'da görüldüğü üzere, araştırmaya katılan çalışanların stres tepki ve belirtileri ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde, bireysel psikolojik stres belirtileri alt boyutunun ortalamasının en yüksek, örgütsel psikolojik stres belirtileri alt boyutunun ortalamasının en düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 5.10'da görüldüğü üzere, araştırmaya katılan çalışanların stres kaynakları ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde, mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri alt boyutunun ortalamasının en yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeni ülkemizde insanların sosyal güvencelerinin yeterli olmaması, ekonomideki dalgalanmalar, krizler vb etkenler nedeni ile gelecek ile kaygıların olduğu görülmektedir.

Bayan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtileri, erkek çalışanların bireysel psikolojik stres belirtilerinden yüksektir, bayan çalışanların fiziksel stres belirtileri, erkek çalışanların fiziksel stres belirtilerinden yüksektir. Bu sonuçlara göre bayanların daha fazla örgütsel stres yaşadığını söylemek mümkündür. Bayanların daha hassas bir kişilik yapısına sahip olmaları nedeni ile stresi daha fazla yaşadıkları görülmektedir.

Eđitim durumu ilköğretim olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtileri, eğitim durumu daha yüksek olan çalışanlara göre daha dūřuktur. Bunun sebebi eğitim seviyesi yükseldikçe sosyal beklentide daha fazla artmaktadır, stres eğitim seviyesi yükseldikçe stresi artırmaktadır.

İşyerindeki pozisyonu yönetici olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtileri, işyerindeki pozisyonu mavi yakalı personel olan çalışanların bireysel psikolojik stres belirtilerinden yüksektir. Yöneticiler hem kendi sorumluluklarının getirdiği stresi yaşamakta, hem de çalışanın stresini üzerinde hissetmektedir. Ayrıca yöneticilerin sürekli kritik ve önemli kararlar alması gerektiğinden örgütsel stresi daha fazla yaşamaktadırlar.

Bayan alışanların organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları etkilenmesi, erkek çalışanların organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları etkilenmesinden yüksektir. Genelde Türkiye’de bayanların çalıştıkları pozisyonlar organizasyonda daha düşük seviyede kalması nedeni ile stres etkilenmeleri daha yüksektir. Ayrıca bayanların evdeki ve işteki rollerinin atışması da stresi artırmaktadır.

Bayan alışanların örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri etkilenmesi, erkek çalışanların örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri etkilenmesinden yüksektir. Türk toplumunun erkek egemen bir toplum olması ve işletmelerin örgüt yapısı ve iklimi genelde bayan çalışanların istek ve önerileri dikkate alınmadan planladığı için bayanların stres seviyeleri erkeklere göre daha yüksektir.

Bayan alışanların mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri etkilenmesi, erkek çalışanların mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri etkilenmesinden yüksektir. Bayan alışanlarda sosyal güvencenin daha az olması bu endişeleri artırmaktadır.

Organizasyonda oynanan rol ile ilişkili stres kaynakları ile stres belirtileri arasında pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. İş yerindeki ilişkilerden kaynaklanan stres

faktörleri ile stres belirtileri arasında pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan stres faktörleri ile stres belirtileri arasında pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. Mesleki gelişmeler ve gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanan stres faktörleri ile stres belirtileri arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. Yapılan işle doğrudan ilişkili stres faktörleri ile stres belirtileri arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır.

BÖLÜM 7. TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Günümüz işletmelerinin ve yöneticilerinin en önemli görevleri arasında stresten arındırılmış bir iş ortamı yaratmak gelmelidir.

Yöneticiler başta olmak üzere bütün çalışanlar ergonominin önemini daha iyi kavramalı ve bu bilinçle çalışmalar yapılmalıdır. Örgütsel stres konusunda çalışanlara stres yönetimi eğitimleri verilmelidir.

Firmada kalite, verimlilik, performans ve moral düşüyorsa, personel devir hızı yüksekse, işe gelmemeler ve hastalıklar için izinler artıyorsa, işten memnuniyet azalıyor, müşteri şikayetleri artıyorsa, iş yerinde stres daha dikkatli izlenilerek, strese etki eden faktörler kaldırılmalıdır, stresli personele yardım sağlama ve stres danışma birimleri oluşturulmalıdır.

Çalışma yaşamının stresten arındırılması ile ilgili Türk imalat sanayinde bir konsept oluşturulmalı, stres yönetimi konusunda daha sistemli ve koordinasyonlu bireysel ve örgütsel etkinliklerin yapılması, teşvik edilmesi ve konuyla ilgili öncelikli alanların belirlenmesi faydalı olacaktır.

Çalışma yaşamı düzenlenirken cinsiyete bağlı ek düzenlemeler yapılması, özellikle bayanların ev ve iş yaşamı arasında çatışma yaşamalarını engelleyici düzenlemeler yapılması, bayanların istek ve önerilerinin dikkate alınması, bayanların stres düzeylerini azaltıcı etki yapacaktır.

Anketlere verilen yanıtlar incelendiğinde en çok aşırı iş yükü, maaş yetersizliği ve maaş dengesizliği göze çarpmaktadır. İşletmelerde ücret sisteminin doğru planlanması örgütsel stresin azaltılmasında önem arz etmektedir. Şirketlerde doğru ücret sisteminin kurulması için profesyonellerden destek alınması faydalı olacaktır.

Sektörel stres kaynakları araştırılarak bunların azaltılması ile ilgili çalışma yapılmalıdır.

Ülkemizde stresin verdiği zararların ekonomik ve psikolojik boyutları araştırılmalıdır, araştırmanın sonuçları rakamsal olarak ortaya konularak bu konuya dikkat çekilmelidir. Her yıl stres nedeniyle oluşan iş kayıpları,(devamsızlık, geç gelme,verimsizlik, vb) stres nedeniyle hastaneye başvuran çalışan sayısı ve bu hastalıkların tedavisine harcanan tutar belirlenerek sonuçlara dikkat çekilmelidir, stresin azaltılmasına yönelik çalışmaların ne kadar önemli ve verimliliği artırıcı bir çalışma olduğu rakamlarla gösterilmelidir.

KAYNAKLAR

AKGÜNDÜZ, S., Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2006.

ANDERSSON L., FELE T., Age related work load-a work environment intervention with a life course perspective, International Congress Series 1280, 341– 346, 2005.

ARANDELOVIĆ, M., ILIĆ, I., Stress in Workplace - Possible Prevention, Facta Universitatis Series, Medicine and Biology, Vol.13, No 3 , pp. 139 – 144, 2006.

ARICIOĞLU, M. A. , Motivasyonda Dönüşüm Çabası ve İşten Kaçış: Bankalar Düzleminde Bir Uygulama Örneği. Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 3(2), 2002.

ARIKANLI, A., ULUBAŞ, B., Yönetim, Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları, Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Yayınları, s:110, Ankara, 2004.

ARTAN, İ., Örgütsel Stres Kaynakları, M.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 1987.

ASLAN, H., Sanayi İşletmelerinde Verimliliği Artırıcı Bir Bilim Olarak Ergonomi , MPM yay., s.6 Gaziantep, 1999.

ASLAN, M., Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları, Yayınlanmış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 1995.

AYDIN, Ş., Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri, 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2004.

AYTAÇ, S., İşyerindeki Kronik Stres Kaynakları, 2006.

http://www.isguc.org/?avc=arc_view.php&ex=117&pg=m.., Erişim tarihi:03.04.10

AZIZI, Y., NOORDİN Y., KAMARİAH, A., JASMİ, İ., SAINİ, J., ZURİHANMİ Z., Occupational Stress and its Effects towards the Organization Management , Journal of Social Sciences 5 (4): 390-397, 2009.

BALCI, A., Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamaları, Nobel Yayın Dağıtım, s:89, Ankara, 2000.

BALTAŞ, A. ve BALTAŞ, Z., Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitapevi, s:7-62-32, İstanbul, 2008.

BARBARA, B. J. Stres Yönetimi, Ateş Altında Sakin Kalabilmek, (Çev.: Vedat G. Diker), Hayat Yayınları, İstanbul, 1998.

BARDAVİT, M., Kişilik Yapılarının - Stresi Değerlendirme, Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları, Algılanan Stres ve İş Doyumu Üzerinde Olan Etkisinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul, 2007.

BARUTÇUGİL , İ., Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayınları, s:416, İstanbul 2004.

BILL, J., Flynn, M., Kelloway, Kevin, Perception of Support From the Organization in Relation Deborah to Work Stres, Satisfaction, and Commitment., Organizational Risk Factors for Job Stress, Ed. by. Sauter, S. L., Murphy, L., American Psychological Associaton, p. 41-48, Washington D.C., 1995.

BİNGÖL,D., Personel Yönetimi, İkinci Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ., İstanbul, 1996.

BRAHAM J. B., Stres Yönetimi, Ateş Altında Sakin Kalabilmek, (Çev.:Vedat G. Diker), Hayat Yayınları: İstanbul, 1998.

BROWN, A., CHARLWOOD, A., FORDE, C., SPENCER D., Changing job quality in Great Britain 1998-2004, Employment Relations research series no. 70, 2006.

BRUN, J.P., LAMARCHE, C., Assessing the Costs of Work Stress,Université Laval, Quebec, Canada, 2006.

BÜYÜKBEŞE, T., BAKAN, İ., TAŞLIYAN, M., GÜVEN, M., Akademik Personelin Kararlara Katılması Üniversitelerdeki Yöneticilerin Başarısını Etkiler mi?, s:94-95, 2003 Erişim tarihi: 04.10.10
<http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/03-01.pdf>.

CAM, E., Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, 2004. Erişim tarihi:02.10.10
http://www.insanbilimleri.com/makaleler/psikoloji/Calisma_Yasaminda.htm

CHANDALA, T.,“Chronic Stress At Work,”Bmj,s.5, Mart 2006.

CHANDRAIAH, K., AGRAWAL, S.C., MARIMITHU, P. and MANOHARAN, N., Occupational Stres and Job Satisfaction Among Managers, Indian Journal of Occupational and an Environmental Medicine, 7(2):6-11, 2003.

CHEN, J., SILVERTHORNE, C. and HUNG, J.Y., Organization Communication, Job Stress, Organizational Commitment, and Job Performance of Accounting Professionals in Taiwan and America, *Leadership and Organization Development Journal*, 27(4):242-249, 2006.

COLE, G., *Management Theory and Practice*. Thomson Learning: London, 2004.

CONNER, S., DOUGLAS, D., SCOTT, C., Organizationally Induced Work Stress: The Role of Employee Bureaucratic Orientation, *Personal Review*, 34(2)s:212, 2005.

COOPER, L. C., DAVIDSON, J. M., STAMITIOS, A. A., Occupational Stress, Job Satisfaction and Health State in Male and Female Junior Hospital Doctors in Greece, *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 2003.

COSTA, G., Some Considerations About Aging, Shift Work and Work Ability, *International Congress Series 1280*, 67–72, 2005.

DEMİR K., Orta Öğretim Okullarında Okul Yöneticisi ve Öğretmenlerin Stres Kaynakları, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1997.

DUKE, M.R., BOURDEAU, B , HOVEY, J.D., Day Laborers and Occupational Stress: Testing the Migrant Stress Inventory With a Latino Day Laborer Population, *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology* ,Volume 16, Issue 2, Pages 116-122, Berkeley, CA, April 2010.

DURNA, U., Yöneticilerin A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1).S:205, 2004.

DYLAN, M.J., “Noise” Stress and Fatigue in Human Performance, Edi: Robert Hockey, John Wiley and Sons, New York ,1982.

EFEÖĞLU, E., İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora tezi, Adana, 2006.

EKİNCİ, H., EKİCİ, S., İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma, *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1).s:111, 2003.

Enough Workplace Stress: Organizing for Change National Health and Safety Branch, CUPE, Ottawa, 2003.

ERDEM, F., Fiziksel Çevre Stresörleri ve İş görenler Üzerinde Bir Uygulama, *Verimlilik Dergisi*, Ankara: MPM Yayını, 1992/2.

ERDOĞAN, İ., İşletme Yönetiminde Kişiliğe Bağlı Çatışma, Stres ve Çözüm Yolları, Mess Yayınları, s:167, Ankara, 1990 .

ERDOĞAN, İ., İşletmelerde Davranış, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, s:112 İstanbul.1996 .

EREN, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, (10.Baskı), Beta Basım Yayım, S:289-290, İstanbul, 2007.

ERKAN N., Çalışma Hayatında Fizyolojik Stresler ve Ergonomi, 2.Ulusal Ergonomi Kongresi, MPM Yayını, Ankara, 1989.

ERKAN, N., İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliği İçin İşçi Sağlığı, İş Güvenliği. Kazalardan Korunma, Acil Yardım ve İlgili Mevzuat, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No:384, 35, Ankara, 1989.

ERKAN, N., Ergonomi, Verimlilik, Sağlık ve Güvenlik İçin İnsan Faktörü Mühendisliği , 4. Baskı, MPM Yayınları , Ankara , 1997.

EROĞLU, F., Davranış Bilimleri, Beta Basım Yayım,S:139-322-323, İstanbul, 2000.

ERTEKİN Y., Stres ve Yönetim, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No:253, s.5-38-39-42, Ankara, 1993.

FAIRBROTHER, K., WARN, J., Workplace Dimensions, Stress and Job Satisfaction, Journal of Managerial Psychology, 18(1), 2003.

FOLEY, S., HANG-YUE, N., & LUI, S., The Effects of Work Stressors, Perceived Organizational Support and Gender on Work-Family Conflict in Hong Kong, Asia Pacific Journal of Management, 22, 237-256, 2005.

FRENCH J.R.P., CAPLAN, R.D., Psychosocial Factors in Coronary Heart Disease, Industrial Medicine, Vol.3, 1979.

GAİTHER, C.A., KAHALEH, A.A., DOUCETTE, W.R., MOTT, D.A., PEDERSON, C. A., SCHOMMER, J. C., [A modified model of pharmacists job stress: The role of organizational, extra-role, and individual factors on work-related outcomes](#), *Research in Social and Administrative Pharmacy* 4, 231–243, 2008.

GEZER, N., Muğla İl Merkezindeki Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Hemşirelerde İş Doyumu ve Stres, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, .s:13, İzmir, 1998.

GİDERLER, C., TOKAT, B., Yöneticilerin A tipi ve B tipi Kişilik Yapılarının Liderlik Davranışlarına Etkisi Üzerine Bir Araştırma, s:1., 2006. <http://www.isletme-finans.com/bulent242.pdf>, Erişim tarihi:12.02.09

GÖDELEK, E., Üç Farklı iş kolunun (Tekstil, Tekstil Boya, Çimento) Psiko-Sosyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 1988.

GRAHAM, J., RAMIREZ, J., A., FIELD, S., RICHARDS, M., A., Job Stress and Satisfaction Among Clinical Radiologists, *Clinical Radiology*, 55, 182-185, 2000.

GREENBERG, J. S., *Comprehensive Stress Management*, Brown and Benmark, USA, 1993 .

GÜÇLÜ, N., Stres Yönetimi, *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 2001.

GÜMÜŞTEKİN E., ÖZTEMİZ G., BİRCAN A., Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 2004.

GÜMÜŞTEKİN, E., ÖZTEMİZ, G., BİRCAN A., Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1).s:277S:285-286-287, 2005.

GÜNEY, S., DEMİR A., Kamu ve Özel Sektördeki Tepe Yöneticilerinin İşle İlgili Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması, *Verimlilik Dergisi*, 2.s:138, 1997.

HALLBERG, U. E. ve diğerleri, Type A Behavior and Work Situation: Associations with Burnout and Work Engagement, *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 135-142, 2007.

HELANDER, M.G., A Systematic Definition of Ergonomics, 13th Triennial Congress of the International Ergonomics Association (IEA'97), 3-5, Finland, 1997.

HOGAN, J.M., Stressors and Stress Reactions Among University Personnel, *International Journal of Stress Management*, Vol.9, No.4 , s.291, 2002.

ILGAR, Ö., Örgütsel Stresin Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkisi ve Stresle Başa Çıkma Yolları, *Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul, 2001.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, What is Work Place Stres? 2002. <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/whatis.htm>, Erişim tarihi: 05.06.10

İŞIKHAN, V., Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları, *Sandal Yayınları*, Ankara, 2004.

IVANCEVICH, J., DONNELLY, H. J., GIBSON, L. J., *Managing For Performance*, Business Publications Inc., USA, 1983.

IVANCEVICH, J. M., MATTESON, M. T., (9th edition), Organizational Behavior and Management, Irwin Mc Graw Hill Inc., Boston, 2010.

İLTER A, BUDAK, G., BUDAK, G., İşletme Yönetimi, Beta Basım Yayım: İzmir, 1997.

İNCİR ,G., Eştaş,S., İmalat Sanayii İşyerlerindeki Ergonomik Uygulamalara Genel Bir Bakış, MPM yayınları, Ankara ,1983.

İNCİR, G., Motivasyon Modellerinde Son Gelişmeler, Verimlilik Dergisi, 3., 2002.

İnsankaynaklari.com içerik Ekibi, Çalışanlarınızı Tatmin Etmek için Neler Yapıyorsunuz? 2006,
<http://www.insankaynaklari.com/cn/ContentBody.asp?BodyID=5094>, Erişim tarihi: 07.09.09

JEANNE, M. R., BARTHOLOMEU T., Occupational Stress and Constructive Thinking: Health and Job Satisfaction, Nursing and Health Care Management and Policy, 46(5), 2004.

JEWELL, L.N., SİEGAL, M., Contemporary Industrial Organizational Psychology, Second Edition, West publishing Company, s:286-287, San Fransisco ,1990.

JURADO, D., GURPEGÜİ, M., MORENO, O., M.C., FERNÁNDEZ , LUNA , J.D., GÁLVEZ, R., Association of personality and work conditions with depressive symptoms, European Psychiatry 20 () 213–222, 2005.

KAHN, L. R., KATZ, D., Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi. (Çev:Halil Can ve Yavuz Bayar). Doğan Basımevi, s:30, Ankara , 1977.

KALDIRIMCI, N., Örgütsel Davranış Açısından Stres, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi,5,Aralık: 65-89. Kayseri,1983.

KESKİN, G., Örgütsel Stres ve Erzurum'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Verimlilik Dergisi, MPM Yayınları, s:144-145, 1997.

KLARREICH, H. S., Stressiz Çalışma Ortamı, (Çev:Bengi Güngör). Öteki Yayınevi, Ankara, 1997.

KOLOSA, J. B., İşletmeler için Davranış Bilimlerine Giriş, (Çev:Kemal Tosun ve diğerleri), Fatih Yayınevi Matbaası, İstanbul, 1979.

KÖSE, S., Çalışma Ortamında Gerilimi Giderme Yolları, Personel Yönetimindeki Gelişmeler Semineri, İzmir 5-7 Mayıs, 1982.

KWAK, A., The Relationships of Organizational Injustice with Employee Burnout and Counter Productive Work Behaviors: Equity Sensitivity As a Moderator (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Central Michigan University, Michigan, 2006.

LANDSBERGİS, P. A., Job Stress and Heart Disease: Evidence and Strategies for Prevention, Center for Social Epidomology, s.4, 2006.

LAZARUS, R., LAZARUS, S., Psychological Stress and The Coping Process, Mc Graw Hill, s:22-23, USA ,1966 .

LEKA, S., COX, T., GRIFFITHS, A. , Work Organization and Stress, Protecting Workers Health Series, 3, Institute of Work, health&Organisations, 2006.

LINDBLOM, K. M. ve diğerleri, Burnout in the Work Populations: Relations to psychological Work Factors, International Journal of Behavioral Medicine, Vol.13, No.1, 51-59, 2006.

LU, H., WHILE, A.E., BARRIBALL, K.L., Job Satisfaction and its Related Factors: A Questionnaire Survey of Hospital Nurses in Mainland China, International Journal Of Nursing Studies, 44 (4), 574-588, 2006.

LU, J.L., Manufacturing Work and Organizational Stresses in Export Processing Zones, Industrial Health, 47, 543–550, 2009.

LUCHTA,M., SCHAUBA,R.T., MEYERB, C., HAPKEB, U., RUMPF , H.J., BARTELSA, T., HOUWALDA, V., BARNOWA,S., FREYBERGERA,H.J., DİLLİNGC, H., JOHNB, U., Gender differences in unipolar depression: a general population survey of adults between age 18 to 64 of German nationality, Journal of Affective Disorders 77, 203–211, 2003.

LUSZCZYNSKA, A., CIESLAK, R., Protective, Promotive, and Buffering Effects of Perceived Social Support in Managerial Stres: The Moderating Role of Personality, Anxiety, Stress and Coping, 18(3), 227-244, 2005.

LUTHANS, F., Organizational Behavior, (10th edition), Mc Graw Hill, New York , 2005.

MATUD, P. M., Gender Differences in Stress and Coping Styles, Journal of Personality and Individual Differences, Volume 37, Tenerife, p. 1401-1415, Spain, 2004.

MILBOURN, G., Teaching the Job Stress Audit to Business School Students: Causes, Measurement, Reduction, The Journal Of American Academy Business, 8 (2), 44-50, 2006.

MILLER, G., TRAVERS, C., J., Ethnicity and the Experience of Work: Job Stress and Satisfaction of minority Ethnic Teachers in the UK, International Review of Psychiatry, 17, 5, 317-327, 2005.

MITCHEL,T., LARSON, R.J., People in Organizations, McGraw-Hill Book Comp, s: 13-170, USA, 1988.

MOHR, A.T., PUCK, J.F., Role Conflict, General Manager Job Satisfaction and Stress and the Performance of IJVs, *European Management Journal*, 25 (1), 25-35, 2007.

MOORHEAD, G., GRIFFIN, W. R., *Organizational Behavior*, South Western Cengage Learning(9th Edition).s:463, 2009.

MUBASHİR, T., GHAZAL S., Occupational Stress and Job Performance, National Research Conference, 2009.

NAKATA, A., HARATANI, T., TAKAHASHİ, M., KAWAKAMI, N., ARİTO, H., KOBAYASHİ, F., ARAK, S., Job Stress, Social Support, and Prevalence of Insomnia in a Population of Japanese Daytime Workers, National Institute of Industrial Health, Japan 2004.

NARAYANAN, L., MENON, S. ve SPECTER, P., A Cross-Cultural Comparison of Job Stressors and Reactions Among Employees Holding Comparable Jobs in Two Countries, Human Sciences Press Inc, 1999.

NOMURA, K., NAKAO,M., TAKEUCHİ,T., YANO,E., Associations of Insomnia with Job Strain, Control, and Support Among Male Japanese Workers, *Sleep Medicine Journal*, Volume 10 , issue 6 , Pages 626-629 , June 2009.

OKUTAN,M., TENGİLİMOĞLU,D., İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması , G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı. 3, ss.15-42, 2002.

OSHA,Stress at Work- facts and figures, 2009.

http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work, Erişim:08.11.2010.

ÖNCER, M., İş Yeri Ortamında Çalışanların Performansını Etkileyen Fiziksel Çevre Koşulları, *Verimlilik Dergisi*, 3., 2000.

ÖZARPACI, O., İş Analizi ve İş Tanımı, 2002.

<http://www.insankaynaklari.com/cn/ContentBody.asp?BodyID=47>, Erişim tarihi:02.09.2009

ÖZKALP, E., KIREL, Ç., Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Yayınları, Eskişehir, 2005.

ÖZOK,A.F., Ergonomi Alanındaki Son Gelişmeler ve Türk Sanayinin Bu Açıdan Değerlendirilmesi ,5. Ergonomi Kongresi Bildirileri, MPM Yayınları No:570, s4, İstanbul, 1995.

PARK, J., Work Stress and Job Performance, Perspectives 17 Statistics, Catalogue no. 75-001-XIE, Canada, December, 2007 . Erişim tarihi:09.09.2010
<http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2007112/article/10466-eng.pdf>

PAŞA,M., Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama,Uludağ Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Bursa, 2007.

PEHLİVAN, İ., Yönetimde Stres Kaynakları, Personel Geliştirme Merkezi Yayınları, Ankara, 1995.

PEHLİVAN, İ., İş Yaşamında Stres, Pegem Yayıncılık, s:54, Ankara, 2002.

PIKO, F., BORNOUT, B., Role Conflict, Job Satisfaction and Psychosocial Health Among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey, International Journal of Nursing Studies, 43, 2006.

QUICK, C.J., QUICK, J. D.R., Organizational Stress and Preventive Management, Mc Graw-Hill Book, New York, 1983.

ROBBINS, S. P., Organizational Behavior, Pearson Education International Inc., New Jersey, s:578, USA, 2003.

ROTH, S.F., HEO, G., VARNHAGEN, C., MAJOR, P.W., The Relationship Between Occupational Stress and Job Satisfaction in Orthodontics, American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics, 126,(1), 106-109, 2004.

ROWDEN, W. R., CONINE, J., CLYDE, T., The Impact of Workplace Learning on Job Satisfaction in Small US Commercial Banks, Journal Of Workplace Learning, 17(4), 2005.

SABUNCUOĞLU, Z., Çalışma Psikolojisi, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa , 1986 .

SAVERY, L.K., LUKS, J.A., The relationship between empowerment, job satisfaction and reported stress levels: some Australian evidence, Leadership & Organization Development Journal, 22 (3), 97, 2001.

SCHERMERHORN, R. J., Management.(8th Edition) John Wiley&Sons Inc., New York.s:320, 2004.

SCHULTZ, P. D., SCHULTZ S. E., Psychology and Work Today, Mc Millian Publishing Company, An introduction to Industrial and Organizational Psychology, New York. 1994.

SELYE, H. , Stress Without Distress, J. B. Lippincott, S:70,New York,1974.

SHAHU, R., GOLE, S.V., Effect of Job Stress and Job Satisfaction on Performance: An Empirical Study, AIMS International Journal 238 of Management,Volume 2, Number 3 September, pp. 237-246, 2008.

SINGLETON, W.T., Man Machine Systems, Penguin Books Inc., s:11, USA, 1974.

SMITH, A., BRICE, C., A., COLLINS, A., MATTHEWS V., MCNAMARA, R., A further Analysis of the Impact of Demographic Factors and Type of job, HSE contract research report, 2000.

STEVEN, M.L., GLINOW, M. A., Organizational Behavior, Mc Graw Hill Inc., New York, 2003.

STREN, M.F., ZEMKE, R., Stressiz Satış, Çev: Cüneyd BAŞBUĞ, Rota Yayınları, s:69, İstanbul,1992.

SUMA'MUR, P.K., Ergonomics in Developing Countries, An International Symposium, Occupational Safety and Health Series, No:58, International Labour Office, Geneva, 1985.

SUN, H. Ö., İş doyumu Üzerine Bir Arastırma, T.C.M.B. Banknot, Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara, 2002.

ŞAHİN, N. H., İş Yerinizdeki Kronik Stres Kaynakları: Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, s:29, Ankara, 1994 .

ŞENATALAR, F., Personel Yönetimi, Politika ve Yönetimsel Teknikler, Teknografik Matbaacılık, İstanbul, 1998.

ŞİMŞEK M., Mühendislikte Ergonomik Faktörler, Marmara Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Döner Sermaye İşletme Matbaası, İstanbul,1994.

TARHAN, N., "İş Stresi Nedenleri", 05 Şubat 2007.
http://www.mcatürk.com/mca_icerik_detay.php?icerikid=199, Erişim tarihi:09.08.2010

TAŞTAN, S., Stres ve Stres Yönetimi, 2006.
http://www.insankaynaklari.com/CN/index001.asp?page=51&SectionId=3&ShowAbs=ON&PL=8&F_Konu=&GrpB=51.htm, Erişim tarihi: 02.03.10

TELMAN, N., ÜNSAL, P., Çalışan Memnuniyeti, Eplison Yayınları, İstanbul, 2004

TOKAY, T. , Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2000.

TORUN, A. , Stres ve Tükenmişlik, S.TEVRUZ(Ed.), Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, İstanbul, 1995.

TUTAR, H., Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Hayat Yayıncılık, s:242-250, İstanbul, 2000.

TUTAR H., Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Büro Yönetimi Teknikleri Aktif Yayınları, s173, Erzurum, 2000.

- TUTAR, H., Kişilik-Psikolojik Şiddet (Mobbing) İlişkisi, 2006 ,
<http://www.canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/kisilik.htm>, Erişim tarihi:23.01.2009
- TÜKEL, J., Büro Çalışanlarında Stres ve Stresin Etkilerini Azaltacak Bir Eğitim Modeli Önerisi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2002.
- TÜZEL, Y., Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Etkisi Bankalarda Yapılan Bir Araştırma, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s:34-35-38, İstanbul, 2002.
- UÇMAN, P., Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Basa Çıkma ve Psikolojik Rahatsızlıklar, Psikoloji Dergisi,Cilt:7, Sayı:24., 2000.
- VAGG, P.V., SPIELBERGER, C.D., WASALA, C.F., Effects of Organizational Level and Gender on Stress in the Workplace, International Journal of Stress Management, Vol. 9, No. 4, October 2002.
- VAHTERA, J., “Organizational Downsizing, Sickness, Absence, Mortality ” British Medical Journal, Vol.4, s.7, 2004.
- VAROL, M., Halkla İlişkiler Açısından Örgüt Sosyolojisine Giriş, Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları, Ankara, 1991.
- VELOUTSOU, C.A., PANIGYRAKIS, G.G., Consumer Brand Managers Job Stress, Job Satisfaction, Perceived Performance and Intention to Leave, Journal of Marketing Management, 20, 105-131, 2004.
- VIKTORSSON, A.Z., SUNDSTRÖM, P., ENGWALL, M., “Project Owerload: An exploratory study of work and management in multi project settings”, Internal Journal of Project Management, (24), 385-39, 2006.
- WEBB,R. B. , SHERMAN, R., Schooling and Society,,: Mc Millan Public, New York, 1989.
- WOJCİK, Joanne, Stres a Major Risk in Companies Consultant Business Insurance, s18, 1999.
- Work Related Stres, European Foundation for the Improvement of Living and working Conditions, Ireland, 2007.
<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0502TR01/TN0502TR01.pdf> ,
 Erişim Tarihi:28.07.2010
- YAĞCI, Y. , Bilgi ve Belge Uzmanlarının Organizasyonel Çalışmalarında Bir Olgu: Stres, 2006. <http://www.kutuphaneci.org.tr/web/note.php>, Erişim tarihi: 15.02.09

YILMAZ, A., EKİCİ, S., Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2), 2003.

YİĞİT, N., Örgütsel Stres, Stres Kaynakları ve Verimliliğe Etkisi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2000.

ZEFFANE, R. M., DOMINIC M., Cooperation and Stress: Exploring The Differential Impact of Job Satisfaction Communication and Culture, Management Research News (Journal), Volume 29, No 9, 618-631, 2006.

ZUID, GELLIS., JONGCHUN, KİM., SUNG, SHUL HWANG, New York State Manager, Survey: Urban and Rural Differences in Job Activities, Job Stress and Job Satisfaction, Journal of Behavioral Services & Research, 31(4), 2004.

EKLER

EK A1- Mesleki Stres Faktörleri ve Tepkilerini Ölçme Anketi

Bugün iş yaşamında çalışanlar farklı stres faktörlerine maruz kalmaktadır. Bu nedenle siz değerli çalışanların, iş hayatınızdaki strese etki eden nedenler hakkında görüş ve önerilerinize ihtiyaç duyulmuş ve bu konu hakkında anket hazırlanmıştır. Bu ankete vereceğiniz yanıtlar, yazmakta olduğum doktora tezi için bilgi toplamak amaçlıdır. Anketten elde edilen veriler toplu olarak değerlendirilecek ve sadece çalışmanın amacına uygun olarak kullanılacaktır. Bu nedenle ankete isminizi yazmanıza gerek yoktur. Anketi dolduranlar hakkındaki kişisel bilgiler gizli tutulacaktır. Yardımlarınız için teşekkür eder, çalışma hayatınızda başarılar dilerim.

Mahmut SERDAR

Saü Fen Bilimleri Enstitüsü -Endüstri Ana Bilim Dalı Doktora Öğrencisi

1-Cinsiyetiniz : Bay () Bayan ()

2-Yaşınız: 15-23 () 23-30 () 30-40 () 40-50 () 50 ve üstü ()

3-Medeni durumunuz : Evli () Bekâr () Dul ()

4-Eğitiminiz: İlkokul () Orta () Lise ()Yüksekokul ()Üniversite () Lisansüstü ()

5-Kaç yıldır burada çalışıyorsunuz : 1-3() 3-5() 5-10 () 10-15() 15 ve üstü()

6-Pozisyonunuz : M.Yaka()Şef () Yönetici() İdari /Teknik Personel () Diğer ()

EK-A2 – Stres Tepki ve Belirtileri Anketi

STRES TEPKİ VE BELİRTİLERİ		HIÇ	AZ	BAZEN	SÜREKLİ
1	Uykusuzluk yada gece yatınca uyuyamamak				
2	Sinirlilik / gerginlik				
3	Sindirim bozukluğu / ülser				
4	İştahsızlık ya da fazla yemek yemek				
5	Çok fazla sigara kullanımı				
6	Çok fazla alkol kullanımı				
7	Tansiyon				
8	Sürekli ve yersiz endişe				
9	Geçimsizlik				
10	İşe gitmede isteksizlik / İşten ayrılmayı isteme				
11	İşte kaza ve hata yapma eğilimi				
12	Hayattan zevk alamama				
13	Yapılan işi önemsememe- ağırdan alma veya erteleme				
14	İsabetsiz kararlar verme- kararsızlık				
15	Kendini işe vermemek				
16	Kendini yetersiz hissetme				

EK-A3 –Stres Kaynakları Anketi

STRES KAYNAKLARI		COK FAZLA	ÇOK	ORTA	AZ	ÇOK AZ
1	Aşırı iş yükü					
2	Ücretimin yetersiz olması					
3	İsimin sıkıcı olması					
4	Çalışma saatlerimin uzun ya da düzensiz olması					
5	Yeteneklerimin iş gereklere uygun olmaması					
6	Verilen işi yapmada zaman baskısı duymam					
7	Yükselme olanağının olmaması					
8	Yaptığım işte çok sık değişiklik yapılması					
9	İşte başarılı olma ihtiyacı					
10	Karar verme ve kararlara katılma konusunda yetkilerimin kısıtlı olması olması					
11	Çok fazla sorumluluk almak					
12	Üstlerimin değerlendirmedeki adaletsizliği					
13	Ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması					
14	Yöneticilerin her zaman ve her durumda haklı olması					
15	Sorunlarımı aktaracak bir mevki bulamamak					
16	Yetki ve sorumluluk dağılımındaki dengesizlik					
17	Çalıştığımın karşılığını alamamak					
18	Tatil sürelerinin kısa olması sebebiyle dinlenme ve eğlenceye zaman ayıramamak					
19	Çalışma ortamının yeterli derecede rahat olmaması					
20	Aşırı disiplin ve baskı yaşamak					
21	Yapılan işte kaza olma riski					
22	İşletmenin finans problemleri					
23	İş yerinin uzaklığı					
24	Dinlenme, ibadet vs için yeterli zaman ayrılmaması					
25	Aşırı yazışma ve bürokrasi oluşu					
26	Çalışma koşullarının ağır olması					
27	Maaş dengesizliği					
28	İş ortamının huzursuz olması					
29	İş arkadaşlarımla anlaşamamak					
30	İşyerimde dedikodu yapılması					
31	İş paylaşımında uyumsuzluk					
32	Üstlendiğim rollerin başkasıyla çatışması					
33	İş arkadaşlarımla rekabet etmek					
34	Çalıştığım insanların mesleki eğitim ve deneyiminin yeterli olmaması					
35	Sıcak ve güler yüzlü bir ortamın olmaması					
36	Cinsiyete bağlı ayrımcılık yapılması					
37	Hakkettiğim ilgi saygı ve takdiri görememek					
38	İş güvencesinin bulunmaması ve personel devir oranının yüksek olması					
39	İşyerindeki sorunların aile hayatıma yansması					
40	İş nedeniyle aileme, sosyal yaşama yeterli zaman ayıramamak					
41	Emeklilik ve gelecekle ilgili kaygılarımın bulunması					
42	Ekonomide yaşanan olumsuz gelişmeler					
43	Teknolojide yaşanan hızlı gelişmeler ve yenilikler					
44	İşimle ilgili yeni gelişmeler konusunda eğitim alamamak					

EK -B1 Stres Tepki ve Belirtileri Tanımlayıcı İstatistikleri

	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Sapma
A1	360	1	4	2,24	,945
A2	360	1	4	2,72	,808
A3	359	1	4	1,98	1,078
A4	360	1	4	2,34	1,013
A5	361	1	4	1,93	1,168
A6	362	1	4	1,28	,629
A7	360	1	4	1,63	,845
A8	362	1	4	2,23	,986
A9	360	1	4	1,86	,831
A10	361	1	4	2,06	,960
A11	362	1	4	1,88	,765
A12	360	1	4	2,22	,965
A13	361	1	4	1,64	,816
A14	362	1	4	1,95	,812
A15	361	1	4	1,96	,900
A16	360	1	4	1,84	,853
Valid N (listwise)	346				

EK-B2 –Stres Kaynakları Tanımlayıcı İstatistikleri

	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Sapma
B1	361	1	5	3,18	1,171
B2	359	1	5	3,08	1,227
B3	358	1	5	2,18	1,148
B4	356	1	5	2,56	1,355
B5	358	1	5	2,02	1,187
B6	353	1	5	2,50	1,355
B7	356	1	5	2,57	1,350
B8	356	1	5	2,34	1,346
B9	355	1	5	3,21	1,311
B10	357	1	5	2,87	1,287

EK-B2 –Stres Kaynakları Tanımlayıcı İstatistikleri- Devam

B11	357	1	5	2,73	1,249
B12	357	1	5	2,89	1,435
B13	360	1	5	2,61	1,392
B14	360	1	5	3,06	1,391
B15	359	1	5	2,69	1,401
B16	358	1	5	2,81	1,378
B17	359	1	5	3,08	1,386
B18	359	1	5	2,86	1,402
B19	359	1	5	2,51	1,326
B20	357	1	5	2,35	1,293
B21	360	1	5	1,83	1,111
B22	351	1	5	2,30	1,291
B23	358	1	5	2,46	1,334
B24	357	1	5	2,18	1,278
B25	354	1	5	2,18	1,261
B26	356	1	5	2,29	1,260
B27	357	1	5	3,05	1,433
B28	357	1	5	2,49	1,350
B29	359	1	5	1,99	1,192
B30	360	1	5	2,59	1,458
B31	358	1	5	2,47	1,298
B32	358	1	5	2,37	1,309
B33	356	1	5	1,86	1,072
B34	356	1	5	2,37	1,270
B35	361	1	5	2,37	1,312
B36	358	1	5	1,99	1,347
B37	359	1	5	2,70	1,413
B38	355	1	5	2,37	1,360
B39	358	1	5	2,22	1,305
B40	360	1	5	2,90	1,424
B41	361	1	5	3,07	1,465
B42	359	1	5	3,35	1,360
B43	348	1	5	2,41	1,328
B44	351	1	5	2,77	1,377
Valid N (listwise)	290				

ÖZGEÇMİŞ

Mahmut SERDAR 01.08.1976 yılında Gaziantep'te doğdu. Orta öğretimini Ankara Samanyolu Kolejinde, lise öğretimini ise Gaziantep Lisesinde tamamladı. 1995-1999 yılları arasında Sakarya Üniversitesi mühendislik fakültesi, endüstri mühendisliği bölümünde lisans öğretimini tamamladıktan sonra, 1999-2002 yılları arasında Sakarya Üniversitesi, fen bilimleri enstitüsü, endüstri ana bilim dalında yüksek lisans yaptı. 2000-2003 yılları arasında Montel Mobilya'da işletme müdürü olarak görev yaptıktan sonra, 2003'te Lerona Mobilya'da kurucu genel müdür olarak bir sene görev yaptı. 2004 yılında Mastrotto İtalya firmasının Türkiye temsilciliğini yapmaya başladı, bu görevi hala sürdürmektedir. 2006-2008 yılları arasında B-T Mobilya'da genel koordinatör olarak görev yaptı. 2010 yılında kendi işletmesini açarak, deri ticaretine devam etmektedir. Evli ve bir çocuk babasıdır. İngilizce bilmektedir.