

**T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA STRES VE İŞ DOYUMU
(UŞAK DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)**

**İŞLETME ANA BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan
Hüseyin Ali KURDEN**

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP**

İSTANBUL – 2017

TEZ TANITIM FORMU

YAZAR ADI SOYADI : Hüseyin Ali KURDEN

TEZİN DİLİ :Türkçe

TEZİN ADI: :Sağlık Çalışanlarında Stres ve İş Doyumu
(Uşak Devlet Hastanesi Örneği)

ENSTİTÜ :İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

ANA BİLİM DALI :İşletme Ana Bilim Dalı

TEZİN TÜRÜ :Yüksek Lisans

TEZİN TARİHİ :Mayıs 2017

SAYFA SAYISI :112

TEZ DANIŞMANLARI :Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP

DİZİN TERİMLERİ :Stres, Stres Kaynakları, İş Doyumu

TÜRKÇE ÖZET :Bu tez çalışmasında Uşak Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının stres ve iş doyumunu konularındaki algılarının ortaya konulmasına yönelik inceleme yapılmıştır. Bu amaçla literatür taraması yapılmış,stres, stres kaynakları ve iş doyumunu kavramları açıklanmıştır. Araştırmanın uygulaması Uşak Devlet Hastanesi'nde çalışan 276 sağlık çalışanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler tablo hâline getirilmiş ve yorumlanarak sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır.

DAĞITIM LİSTESİ :1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Hüseyin Ali KURDEN

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA STRES VE İŞ DOYUMU
(UŞAK DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)**

İŞLETME ANA BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Hüseyin Ali KURDEN

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP

İSTANBUL – 2017

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlâk kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Hüseyin Ali KURDEN

...../...../2017



İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Hüseyin Ali KURDEN'in Sağlık Çalışanlarında Stres ve İş Doyumu (Uşak Devlet Hastanesi Örneği) adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İŞLETME anabilim dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan _____

Üye _____

Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP

(Danışman)

Üye

Üye

Üye

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

..../..../2017

Ragıp Kutay KARACA

Doç. Dr.

Enstitü Müdürü

ÖZET

Stres, çalışanların ihtiyaçlarından vazgeçmelerine ya da tepkide bulunmalarına zorlayan, içten ve dış çevreden gelerek etki yapan ve genellikle gerilim, üzüntü ve çöküntü durumlarına sebebiyet veren bir olgudur. Bunun yanında, çalışan bireylerin yaptıkları işlerini yaparken gösterdikleri davranışları, işlerine karşı oluşturdukları duygusal birikimleri, işyerindeki duygularının nasıl olduğu şeklinde birden fazla tutum ve duyguları içermektedir. Ayrıca çalışanlarda, işlerinin ve çalışma tecrübelerinin değerlendirilmesi neticesinde oluşan mutluluk ve pozitif duyguları anlatan iş tatmini kavramı da stres kavramı ile birlikte günümüzde literatürün dikkat çekici konuları olmuştur.

Yapılan bu araştırmada temel amaç sağlık hizmet sunumu yapılan kurumlarda önem verilen stres ve iş doyumu arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Stres ve iş doyumu arasındaki ilişkinin tespiti hususunda yapılmış olan araştırmalar az sayıdadır. Bu çalışma literatürde konu hakkındaki boş bulunan alanın kapatılmasına katkı sağlayacaktır. Bu katkı ile sağlık çalışanlarının iş doyumu seviyelerinin yükseltilmesi bu durumun neticesinde de stresin kontrolü sağlanabilecektir.

Araştırmada dört bölüm bulunmaktadır. Araştırmada ilk bölüm; stres ve bağlantılı kavramların incelenmesine ayrılmıştır. İkinci bölüm içinde; stres yönetimi türleriyle ilgisi bulunan kavram çeşitleri incelenmiştir. Üçüncü bölüm; iş doyumu ile ilgili yapılan tanımları, önemi ve türlerini, iş doyumunu etkileyen faktörleri, iş doyumunu artıran yöntemleri kapsamıştır.

Dördüncü bölüm araştırmanın uygulamaya ayrılan kısmıdır. Araştırmada yapılan anket ile sağlıkla ilgili sektör içinde bulunan bir sağlık kurumunda görev yapan 276 çalışandan veri toplanmıştır. Sonrasında bu veriler SPSS 19.0 paket programı aracılığı ile güvenilirlik analizine, T testine, ANOVA, korelasyon ve regresyon analizlerine tabi tutulmuştur. Yapılan analiz türleri neticesinde stres kaynaklarıyla iş tatmini arasındaki bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Çalışanı, Stres, İş Doyumu.

SUMMARY

Stress is a stressful phenomenon that forces employees to give up on their needs or to be in the reaction, influencing from inside and out, and often causing tension, sadness and depression. In addition, employees have multiple attitudes and feelings about how they behave when they do their work, their emotional accumulation against their work, how their emotions are at work. In addition, the concept of job satisfaction, which describes the happiness and positive feelings that emerge from the evaluation of work and work experiences, has become a remarkable issue in today's literature with the concept of stress.

In this research, the main purpose is to determine the relationship between stress and job satisfaction, which are important in the health service delivery institutions. There are few studies on the relationship between stress and job satisfaction. This study will contribute to the closure of the blank field about the subject in the literature. With this contribution, the job satisfaction levels of the healthcare workers will be increased and stress control will be achieved.

There are four sections in the survey. The first part of the research; stress and related concepts. In the second chapter; the types of concepts which are related to types of stress management have been examined. The third chapter; definitions about job satisfaction, importance and types, factors affecting job satisfaction, methods that increase job satisfaction.

The fourth part is the part of the research that is dedicated to implementation. By the questionnaire survey, data were collected from 276 employees working in a health institution in the health related sector. Subsequently, these data were subjected to reliability analysis, T test, ANOVA, correlation and regression analysis via SPSS 19.0 package program. As a result of the analysis types, it was determined that there is a relationship between stress sources and job satisfaction.

Keywords: Health Worker, Stress, Job Satisfaction.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	ii
SUMMARY	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR.....	ix
TABLolar LİSTESİ	x
SAYFA	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
EKLER LİSTESİ	xiii
ÖNSÖZ.....	xiv
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
STRES VE İLGİLİ GENEL KAVRAMLAR	3
1. STRESİN TANIMI	3
2. STRES BENZERİ KAVRAMLAR	4
3. STRESİN BİREYLERDEKİ PSİKOLOJİK ETKİSİ	5
4. STRESİN BİREYLERDEKİ FİZYOLOJİK ETKİSİ.....	5
5. STRES KAYNAKLARI	5
5.1. Bireysel Stres Kaynakları	6
5.1.1. Fizyolojik Stres Kaynakları	7
5.1.2. Maddi Stres Kaynakları	7
5.1.3. Duygusal Stres Kaynakları	8
6. ORGANİZASYONEL STRES KAYNAKLARI	9
6.1 İşin Mahiyetiyle İlgili Stres Nedenleri	9
6.1.1. İş Yüküne Bağlı Nedenler	9
6.1.2. Kısıtlı Zamana Bağlı Stres Nedenleri	10
6.1.3. Vardiyalı Çalışmaya Bağlı Stres Nedenleri.....	10
6.1.4. Tehlikeli İşlere Bağlı Stres Nedenleri.....	11
6.1.5. Belirsiz Rol ve Çatışma	11
7. ORGANİZASYONUN YAPISINA, KÜLTÜRÜNE VE İKLİMİNE BAĞLI STRES KAYNAKLARI	12
7.1. Karar Verme ve Kararlara Katılım	12
7.2. Sorumluluk Kaynaklı Stres	13
7.3. Desteklenmemeye Bağlı Stres	13

7.4. İşyerinde Değerlere ve Normlara Uymaya Bağlı Stres.....	14
7.5. İşyerindeki Farklı Görüşler.....	14
7.6. Kademe Farklılığı	14
7.7. Çalışanlar Arasındaki İlişkilere Bağlı Stres	15
8. KARİYER YAPAMAMAYA BAĞLI STRES KAYNAKLARI	16
9. FİZİKİ ÇEVRENİN YARATTIĞI STRES.....	16
10. ÇEVREYE BAĞLI STRES	17
10.1. Ekonomik Görünümde Kötü Gidişat ve Belirsizlikler	17
10.2. Siyasi İstikrarsızlıklar	18
10.3. Fiziksel Çevre ve Ulaşım Sorunları.....	18
10.4. Teknolojik Değişimler ve Gelişmeler.....	18
10.5. Sosyal ve Kültürel Değişmeler.....	19
11. STRESİN BİREYSEL BELİRTİLERİ.....	19
11.1. Bedende Görülebilen Stres Belirtileri	20
11.2. Psikolojik Stres Belirtileri	21
12. STRESİN SONUÇLARI	22
12.1. Bireyde Oluşan Stres Sonuçları.....	22
12.1.1. Fizyolojik Sonuçlar	23
12.1.2. Psikolojik Sonuçlar.....	23
12.1.3. Davranış Boyutunda Stresin Sonuçları.....	24
12.2. Organizasyon Boyutuyla Stres Sonuçları.....	25
İKİNCİ BÖLÜM.....	27
STRES YÖNETİMİ TÜRLERİ	27
2.1. BİREY BAZLI STRES YÖNETİMİ.....	28
2.1.1. Fiziksel Hareketler	28
2.1.2. Gevşeme	28
2.1.3. Meditasyon	28
2.1.4. Geri Besleme	29
2.1.5. Zaman Yönetimi.....	29
2.2. ÖRGÜTSEL STRES YÖNETİMİ.....	29
2.2.1. Destekleyen Örgüt Yapısı	30
2.2.2. İşin Çeşitlendirilmesi	30
2.2.3. Rol Belirleme ve Çatışmayı Azaltma	30
2.2.4. Gelişimi Planlama	31
2.2.5. Sosyal Destek.....	31
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	32

İŞ DOYUMU	32
3.1. İŞ DOYUMU İLE İGİLİ YAPILAN TANIMLAR	32
3.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ VE TÜRLERİ	34
3.2.1. İş Doyumunun Önemi	34
3.2.2. İş Doyumu Türleri.....	35
3.3. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER	36
3.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel-Çevresel Faktörler	36
3.3.1.1 Ücret	37
3.3.1.2.Terfi.....	38
3.3.1.3. Ödüllendirme	39
3.3.1.4. Çalışma Arkadaşları	39
3.3.1.5. İletişim	40
3.3.1.6. Çalışma Ortamı	41
3.3.1.7. İşin Niteliği.....	41
3.3.1.8. Statü.....	42
3.3.1.9. Yönetimsel Yaklaşım	43
3.3.2. İş Doyumun Etkileyen Bireysel Faktörler	43
3.3.2.1.Yaş	44
3.3.2.2. Kişilik.....	44
3.3.2.3. Eğitim Düzeyi	45
3.3.2.4. Cinsiyet	46
3.3.2.5. Medeni Durum.....	47
3.4. İŞ DOYUMUNU ARTTIRAN YÖNTEMLER	48
3.4.1. Çalışma Yaşamının Kalitesinin Arttırılması	48
3.4.2. İş Zenginleştirme	48
3.4.3. Rotasyon	49
3.4.4. İş Genişletme.....	50
3.4.5. Çalışma Gün Sayısının Azaltılması	50
3.4.6. Esnek Çalışma Zamanı Uygulaması	51
3.4.7. İş Paylaşımı	51
3.4.8. Kısa Süreli Çalışma	52
3.4.9. Eğitim.....	52
3.5. İŞ DOYUMUNUN İŞGÖRENLERİN YAŞAM TATMİNİNE ETKİSİ	53
3.6. İŞDOYUMUNUN İŞGÖRENLERİN SAĞLIĞINA VE MOTİVASYONUNA ETKİSİ	54
3.6.1. İş Doyumunun İş görenlerin Sağlığına Etkisi	54

3.6.2. İş Doyumunun İş Görenlerin Motivasyonuna Etkisi	55
3.7. İŞ DOYUMSUZLUĞUNA NEDEN OLAN ETMENLER	57
3.8. İŞ DOYUMSUZLUĞUNUN ETKİLERİ VE SONUÇLARI	57
3.8.1. İşe Devam Etmede Aksama ve İşe Geç Kalma	59
3.8.2. İş Gören Devir Hızı	60
3.8.3. Performans	61
3.8.4. Gerilimin Yol Açtığı Tepkiler	62
3.8.5. Engellenme Tepkileri	62
3.8.6. İş Uyuşmazlıkları	64
3.8.7. Bireysel Sonuçlar	65
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	66
ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN YÖNTEM VE BULGULAR	66
4.1. PROBLEMİ.....	66
4.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	67
4.3. EVREN VE ÖRNEKLEM	67
4.4. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	69
4.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	69
4.6. VERİLERİN TOPLANMASI	70
4.7. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ	71
4.8. ARAŞTIRMADA KULLANILACAK İSTATİSTİKİ ANALİZLER	71
4.9. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRME	72
4.9.1. Anket Uygulamasına Katılanlar İle İlgili Sosyo-Demografik Bulgular	72
4.9.2. Temel Boyutlar için Güvenirlik Analizi Sonuçları	76
4.9.2.2. İş Doyumu Ölçeği Güvenirlik Analizi	76
4.9.3. Stres Kaynağı Ölçeği T Testi ve Varyans Analizi	76
4.9.4. İş Doyumu Ölçeği T Testi ve Varyans Analizi.....	87
4.9.5. Stres Kaynağı ve İş Doyumu Korelasyon Analizleri.....	98
4.9.6. Stres Kaynağı ve İş Doyumu Regresyon Analizleri	99
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	100
SONUÇLAR	100
ÖNERİLER.....	103
Uygulayıcılar için Öneriler	103
Araştırmacılar için Öneriler	104
KAYNAKÇA	105
EKLER	-
ANKET FORMU	-

UŞAK DEVLET HASTANESİ	-
ÖZGEÇMİŞ	-



KISALTMALAR

C.	:	Cilt
Çev.	:	Çeviren
S.	:	Sayı
s.	:	Sayfa
ss.	:	Sayfa Sayıları
SABD	:	Sağlık Bilimleri Dergisi
SBE	:	Sosyal Bilimler Enstitüsü
SBED	:	Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
vb.	:	Ve benzeri
vd.	:	Ve diğerleri

TABLÖLAR LİSTESİ

SAYFA

Tablo 1-Uşak Devlet Hastanesi Evren ve Örneklem Hesaplama Tablosu.....	68
Tablo 2-Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetlerine İlişkin Frekans Analizi	72
Tablo 3-Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına İlişkin Frekans Analizi	72
Tablo 4-Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına İlişkin Frekans Analizi	72
Tablo 5-Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerine İlişkin Frekans Analizi	73
Tablo 6-Sağlık Çalışanlarının Haftalık Çalışma Sürelerine İlişkin Frekans Analizi ..	73
Tablo 7-Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumlarına İlişkin Frekans Analizi	73
Tablo 8-Sağlık Çalışanlarının Hastanede Çalışma Yıllarına İlişkin Frekans Analizi	74
Tablo 9-Sağlık Çalışanlarının Gelir Durumlarına İlişkin Frekans Analizi	74
Tablo 10-Sağlık Çalışanlarının Hastanedeki Görevlerine İlişkin Frekans Analizi	74
Tablo 11-Sağlık Çalışanlarının “Görev rolleriniz belirli midir?” İfadesine Yanıtlarına İlişkin Frekans Analizi	75
Tablo 12-Sağlık Çalışanlarının “Çalıştığınız servisten memnun musunuz?” İfadesine Yanıtlarına İlişkin Frekans Analizi	75
Tablo 13-Sağlık Çalışanlarının “Çalışma Saatleri Sorun Oluyor mu?” İfadesine İlişkin Frekans Analizi	75
Tablo 14-Stres Kaynağı Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	76
Tablo 15-İş Doyumu Ölçeği Güvenilirlik Analizi	76
Tablo 16-Cinsiyet ve Stres Kaynağı Grup Analizi Tablosu.....	76
Tablo 17-Cinsiyet İle Stres Kaynağı Grup Analizi Bağımsız Örneklem T-Testi	77
Tablo 18-Medeni Durum ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	77
Tablo 19-Medeni Durum İle Stres Kaynağı Grup Analizi Bağımsız Örneklem T-Testi	78
Tablo 20-Yaş ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	78
Tablo 21-Yaş ve Stres Kaynağı Anova Tablosu	79
Tablo 22-Çalışma Saatleri ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu.....	79
Tablo 23-Çalışma Saatleri ve Stres Kaynağı Anova Tablosu.....	79
Tablo 24-Haftalık Çalışma Süresi ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu.	80
Tablo 25-Haftalık Çalışma Süresi ve Stres Kaynağı Anova Tablosu.....	80
Tablo 26-Eğitim ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu.....	81
Tablo 27-Eğitim ve Stres Kaynağı Anova Tablosu.....	81
Tablo 28-Hastanede Görev Süresi ve Stres Kaynağı Anova Tablosu	82
Tablo 29-Gelir ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	82
Tablo 30-Gelir ve Stres Kaynağı Anova Tablosu	83
Tablo 31-Hastanedeki Görev ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	83
Tablo 32-Hastanedeki Görev ve Stres Kaynağı Anova Tablosu	84
Tablo 33-Görev Rollerinin Belirli Olup Olması ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu.....	84
Tablo 34-Görev Rollerinin Belirli Olup Olması ve Stres Kaynağı Anova Tablosu	85
Tablo 35-Çalıştığı Servisten Memnun Olup Olması ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	85
Tablo 36-Çalıştığı Servisten Memnun Olup Olması ve Stres Kaynağı Anova Tablosu	86
Tablo 37-Çalışma Saatlerinin Sorun Olup Olması ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	86

Tablo 38-Çalışma Saatlerinin Sorun Olup Olması ve Stres Kaynağı Anova Tablosu	87
Tablo 39-Cinsiyet ve İş Doyumu Destek Grup Analizi Tablosu	87
Tablo 40-Cinsiyet İle İş Doyumu Grup Analizi Bağımsız Örneklem T-Testi	88
Tablo 41-Medeni Durum ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	88
Tablo 42-Medeni Durum İle İş Doyumu Grup Analizi Bağımsız Örneklem T-Testi	89
Tablo 43-Yaş ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	89
Tablo 44-Yaş ve İş Doyumu Anova Tablosu	90
Tablo 45-Çalışma Saatleri ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	90
Tablo 46-Çalışma Saatleri ve İş Doyumu Anova Tablosu	90
Tablo 47-Haftalık Çalışma Süresi ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	91
Tablo 48-Haftalık Çalışma Süresi ve İş Doyumu Anova Tablosu	91
Tablo 49-Eğitim ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	92
Tablo 50-Eğitim ve İş Doyumu Anova Tablosu	92
Tablo 51-Hastanede Görev Süresi ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	93
Tablo 52-Hastanede Görev Süresi ve İş Doyumu Anova Tablosu	93
Tablo 53-Gelir ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	94
Tablo 54-Gelir ve İş Doyumu Anova Tablosu	94
Tablo 55-Hastanedeki Görev ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	95
Tablo 56-Hastanedeki Görev ve İş Doyumu Anova Tablosu	95
Tablo 57-Görev Rollerinin Belirli Olup Olması ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	96
Tablo 58-Görev Rollerinin Belirli Olup Olması ve İş Doyumu Anova Tablosu	96
Tablo 59-Çalıştığı Servisten Memnun Olup Olması ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	96
Tablo 60-Çalıştığı Servisten Memnun Olup Olması ve İş Doyumu Anova Tablosu	97
Tablo 61-Çalışma Saatlerinin Sorun Olup Olması ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu	97
Tablo 62-Çalışma Saatlerinin Sorun Olup Olması ve İş Doyumu Anova Tablosu	98
Tablo 63-Ölçeklerin Ortalama ve Standart Sapmaları	98
Tablo 64-Stres Kaynağı ve İş Doyumu Arasındaki Korelasyon	98
Tablo 65-Stres Kaynağı ve İş Doyumu Arasındaki Regresyon	99
Tablo 66-Katsayılar Tablosu	99

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1-Araştırmanın Modeli	69
-----------------------------------	----



EKLER LİSTESİ

EK-A ANKET ÖRNEĞİ

EK-B ANKET UYGULANAN HASTANE



ÖNSÖZ

Sağlık hizmet sunumları, kişilerin ve toplumların hayatlarının sağlığa kavuşması veya yaşamlarını devam ettirmelerine destek verici olmasından dolayı başka sektörler arasında farklılık göstermektedir. Bütün sektörler içinde görüldüğü üzere sağlık sektörü işletmelerinde de başarı sağlamanın yöntemlerinden birisi de stres yönetiminin etkinliğidir. Sağlıkla ilgili hizmetler içinde sunumu yapılan hizmetlerin birey hayatı ile ilişkili bulunması çalışan kişilerin stres bulunan koşullardan olabildiğince az etkilenmeleri yaşamsal özellik niteliğindedir. Bu sebeple sağlıkla ilgili sektörde çalışanlar, çalışmalarını gerçekleştirdikleri kurum açısından olduğu kadar, o işletmeden hizmet alımını gerçekleştiren kişiler için de önemlidir.

Bu bilgiler doğrultusunda Uşak Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarında “Stres” ve “İş Doyumu” arasındaki ilişkinin analizine yönelik bir çalışma amaçlanmıştır.

Yapmış olduğum tez çalışmasının gerçekleştirilmesinde desteği, görüş ve önerileri ile daima yardımcı olan danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP’e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca hayatımın her anında olduğu gibi, tez çalışması süresince, beni hiç yalnız bırakmayan ve manevi desteğini hiçbir zaman esirgemeyen eşim Canan KURDEN’e ve aileme en içten dileklerimle teşekkür eder, sevgi ve saygılarımı sunarım.

HÜSEYİN ALİ KURDEN

GİRİŞ

Günümüzde neredeyse her sahada görülen stres unsuru, birey hayatının bir bölümü haline gelmiştir. Farklılaşma, dönüşüm ve gelişmenin görüldüğü sosyal ve kültür ile ilgili şartlar, faal katılım stresi gibi bazı negatiflikleri birlikte getirir. Stres; önce kişileri etkiler, sonrasında ailenin üyelerini, kişilerin olduğu örgütleri ve bireylerin bulunduğu organizasyonları ve dolaylı şekilde toplum içinde bir kısmı etkiler. İş hayatı bazen kişinin sosyal hayatını ortadan kaldırarak, gün boyunca stresin olumsuzluğunu engeller.

Stres faktörünün organizasyonlardaki en önemli olumsuz etkisi 'iş doyumunu' düşürdüğü varsayımdır. Ağır stres altındaki bir kişinin stresi her seviyede yaşaması kaçınılmazdır. Stres, insanların hasta olmasına ve dolayısıyla iş hayatında verimliliği kaybetmesine neden olur. Bu nedenle, yöneticiler stres faktörünü göz ardı etmemeli ve üstesinden gelmelidir. Bu nedenle, yöneticiler stres yönetiminin önemini farkında olmalı ve bireyle birlikte stres yönetimi için çaba göstermelidirler.

Sağlıkla ilgili çalışanlarda, stresin çok yoğun bulunduğu şartlarda sağlık hizmet sunumu yaptıkları düşüncesi bulunmaktadır. Hastanelerde 24 saat sonra stres ve diğer olumsuzluklardan dolayı iş doyumunda azalma olabilir. İnsan hayatıyla yakından ilgilenen sağlık çalışanlarının iş doyumları yüksektir ve hem servis sağlayıcılar hem de servis alıcılar açısından son derece önemlidir.

Hemen hemen tüm işletmelerin stres ve iş doyum sorunları vardır. Bugünün zorlu, rekabetçi, aşırı iş hayatı stresinin artmasına ve iş doyumunun azalmasına neden olur. Hangi eserin daha fazlasına götüreceği bilinmiyor, bu da daha az strese neden olacak, ancak stres ortamını yaratıyor. Bu araştırma, sağlık çalışanları üzerindeki stresli etkiler ile iş tatmini arasında bulunan bağlantıyı araştırmayı hedeflemektedir.

Bu çalışma içinde, sağlıkla ilgili çalışanların stres etkisi ile iş doyumunda etkilenme olup olmadığı teoriksel şekilde araştırılmıştır. Stres olgusunun sağlıkla ilgili çalışanlarda etkileri kişisel ve organizasyonel olarak iki şekilde incelenmektedir. Yine, bu etkilerin bu boyutlar altında incelenmesi yapılmıştır. Çalışanlar iş yaşamları süresince karşılaşılabilecekleri stres kaynaklarını, çalışanların stres düzeylerini azaltma bulgularını ve strese karşı koyma yollarını ortaya koymayı amaçlamıştır. Buna ek olarak, iş yerinde çalışanların verimliliğini artırmak için bazı önlemler alınabilir.

Sağlık hizmeti; bireylerin ve toplulukların sağlık bulmak veya hayatta kalmalarına yardımcı olmak için diğer sektörlerden ayrılırlar. Sağlık alanında başarılı

olmanın yollarından biri de, tüm sektörlerde olduğu gibi, iş tatmini sağlamak için etkili bir şekilde stres yönetimi yapmaktır. Sağlık hizmetlerinde sağlanan hizmetin insan hayatıyla bağlantılı olması, çalışanların stresli ortamlardan olabildiğince az etkilendikleri için hayati önem taşımaktadır. Bu nedenle, sağlık sektörü çalışanları, kurumdan hizmet alan bireyler ve birlikte çalıştıkları kurum açısından çok önemlidir.

Stres kavramı, stresin sebepleri ve sonuçları incelenerek devamında stres yönetimi ele alınmaktadır. İş doyumunun tanımlanması, önemliliği ve türleri araştırılmış ve sağlıkla ilgili çalışanlarda stresin ve iş doyumunun açıklanması yapılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

STRES VE İLGİLİ GENEL KAVRAMLAR

Stres ile ilgili kavramlardan bazıları aşağıdaki konu başlıklarında verilmeye çalışılmıştır. Bu başlıklar kapsamında stresin tanımlanması, psikolojik-fizyolojik etkileri ve stres kaynaklarının açıklanması yapılmaktadır.

1. STRESİN TANIMI

Stres ile ilgili bir çok tanım bulunmakta olup, genel olarak şu şekilde tanımlanmaktadır. "Bu bireyi kişinin ihtiyaçlarını terk etmeye zorlayan ya da bireyin içinden ve dışından gelen ve bireyde gerginlik, keder ve depresyona yol açan bir tepkide bulunması için zorlayan bir kuvvettir¹." Bu güç, farklı çözümlerden harekete geçmek için dışa ya da içe harekete ihtiyaç duyar.

H. Selye'ye göre stres; "Vücuttaki rastgele bir isteğin ussal ya da vücutsal etki çeşitlerine neden olması halidir²." Özetle vücudumuzun verdiği rastgele bir etkinin bir tepkiyi ortaya çıkarmasıdır. Bir başka açıdan stres, bireylerin hem ruhsal hem de bedensel denge durumunu bozan bir durumdur. Bireylerin bedensel hallerini, hislerini ve fikirlerini etkileme yaparak, çevresinde üstünlük kuramamasına ve önemli seviyede gerilim görmesine sebebiyet vermektedir³.

Stres, bireyleri korkutan ve güç durumda bırakan zarar verme potansiyeline karşın beden ve zihin ile ilgili tepkidir. Bu reaksiyon aracılığı ile tehlike durumu ortadan kaldırılır veya yeni durum ile savaşarak uygunluk elde edilir⁴.

Stresin iki farklı anlamı vardır. Bunlar insanların veya diğer canlıların tehlikeli bir durumla karşılaştıkları zaman karşılaştıkları bedensel denge bozukluklardır. Bu bağlamda canlıların psikolojik, fizyolojik ve biyokimyasal stres tepkileri ele alınmaktadır. Diğer bir anlam da, stresin tüm yaşam döngüsünü mahvedebilecek tüm faktörleri karşılayacak kadar geniş olmasıdır⁵.

Burada bedensel ve ruhsal yaralanma sonucu oluşan etki, ısı fazlalığı, ısı azlığı, vb. (Fiziki), duygularla ilgili gerginlikler, dahili ve harici çatışmalar, ticaret problemleri vb. (Ruhsal) bütün faktörlerin içeriği açıklanmaktadır.

¹ İbrahim Ethem Başaran, **Örgütsel Davranış**, Umut Yayınevi, Ankara, 1983, s.73.

² Şule Aydın, "Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması," **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt6, Sayı4, İzmir, 2004, s.2.

³ <http://www.turkis.org.tr/source.cms.docs/turkis.org.tr.ce/docs/file/ec109.pdf>, (Erişim tarihi: 20.10.2016).

⁴ Vesile Bolaç, **Ayurveda: Strese En Kolay Çözüm**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1995, s.24.

⁵ Acar Baltaş ve Zuhale Baltaş, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1996, s.264.

2. STRES BENZERİ KAVRAMLAR

Engellenme: Daha önceden tespit edilmiş bir amaç doğrultusunda ifa edilen bir hareketin kişisel, fiziki, toplumla ilgili veya kültür ile ilgili sebeplerle engelleme yapılması ile meydana gelen bir histir.

Çatışma: Bireyler yönünden hem fiziki hem de toplumsal-ruhsal gereksinimlerin doyumuna engel koyan hallerin meydana getirdiği bir gergin olma halidir.

Genel olarak direnç gösterme ve karşılaşılan olumsuz olaylarda çatışma durumunun yaşanılması kaçınılmazdır. Aynı zamanda meydana gelen karşı gereksinimlerden ortaya çıkan çatışma durumu, karar verme aşamalarında bir tahribata ve bunun sonucunda da kişi ve grubun bir hareket seçeneğini seçim yapmakta güçlük çekmesi biçiminde anlaşma olanağı bulabilmektedir. Karşılıklı olarak olumsuz davranış ve uyuşma durumunun olmaması yaşamın içindedir. Zamanımızdaki idare düşüncesi çatışma durumunu işletmeciliğin doğal bir unsuru şeklinde bilmektedir. Karşılıklı olarak uyum sağlayamama genellikle ve her yerde görülebilmektedir. Ancak, olumsuz neticeler görülmemesi açısından, uyum sağlayamamayı oluşturan şartların anında yok edilmesi zorunludur.

Kaygı: Herhangi bir konuda olumsuz duygular ve düşünceler kaygıya neden olmaktadır. Endişe verici olduğu söylenen yaygın vücut reaksiyonları, hızlı kalp atışı, titreme, ağız kuruluğu, düşük ses, aşırı terleme ve bazen idrarı tutamama eşlik etmektedir⁶. Herhangi bir konu hakkında olumsuz bir beklentide olumlu bir sonuç alındığı zaman ilgili endişe de gitmiş olacaktır.

Engelleme: Bireysel, fiziksel, sosyal veya kültürel bir nedenle belirli bir amaç için bir davranışın engellendiği duygusudur⁷.

Çatışma: İnsanlar için, hem fizyolojik hem de sosyo-psikolojik ihtiyaçların tatmin olmadığı bir gerginlik halidir⁸.

Genel olarak, muhalefet ve karşılıklı olarak geliştirilen olumsuz ilişkiler kaçınılmaz olarak çatışmaya neden olabilir. Aynı zamanda karşıt ihtiyaçlardan kaynaklanan çatışmalar, karar verme sürecinde bozulma olarak anlaşılabilir ve sonuç olarak, birey ve grup alternatif bir davranış seçmek zorunda kalır⁹. Çatışma ve uyuşmazlık hayatta doğal olarak bulunmaktadır. Günümüzün idareciliği, çatışma

⁶ Baltaş-Baltaş, a.g.e., s.122.

⁷ Barlas Tolun, **Toplum Bilimlerine Giriş**, Nadir Kitap, Ankara, 1975, s.361.

⁸ Erol Eren, **Yönetim ve Organizasyon**, Beta Yayınevi, İstanbul, 1993, s.398.

⁹ B. J. Kolasa, **İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş**, İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 1987, s.550.

ortamını işletmelerin idaresinde olması gereken şekilde kabul etmektedirler¹⁰. Çatışma her vakit ve her yerde yaşanabilmektedir. Ancak, kötü neticelerden uzak durmak açısından, çatışmayı meydana getiren şartları olabildiğince ortadan kaldırmak zorunludur.

3. STRESİN BİREYLERDEKİ PSİKOLOJİK ETKİSİ

Gelişmiş endüstri toplumlarında sık sık karşı karşıya kalınan engellemeler, duygusal sıkıntılar, teknolojideki hızlı değişim, karmaşık çalışma, coğrafi hareketlilik, aile yaşamındaki yükler gibi etkiler insanlarda zihinsel ve biyolojik bozukluklara neden olmaktadır. Uyarıcıların veya denge durumunun bir kayıp olarak yorumlandığı durumlarda yaşanan psikolojik tepki, özellikle kötümserlik veya bunalım olarak ortaya çıkmaktadır¹¹.

4. STRESİN BİREYLERDEKİ FİZYOLOJİK ETKİSİ

Bireylerin bedenleri, mücadele etmeye karşılık türlü direnç sistemleri ortaya koymuştur. Ancak bu durum, bedenin diğer tepkilerinden farklılık göstermektedir. Mesela, açlık çekildiğinde, susuzluk hissedildiğinde insan vücudu çeşitli tepkiler gösterir, yemek ve sıvı ihtiyacının giderilmesini ister. Stresli insanlarda, aç değillerse bile sürekli yeme ve içme gibi belirtiler görülebilir. Herkes fiziksel uyarılara, diğer bir deyişle, aynı fizyolojik mekanizmaya sahip stres kaynaklarına tepki verir. Ortam sıcaklığı arttığında herkes terliyor. Bununla birlikte, zihinsel ve psikolojik streslerin algılanması ve değerlendirilmesi her kişi için aynı değildir ve kişiden kişiye etkisi değişir¹².

5. STRES KAYNAKLARI

Strese neden olan dört farklı unsur vardır. İlk unsur çevre olarak belirlenmiştir. Çevresel faktörlere atıfta bulunulduğunda, istek, yükleme, çıktı, stres yaratıcı veya çevreden kaynaklanan baskılar ima edilir. İkinci faktör algıdır. Algılama faktörleri söz konusu olduğunda, tanıma ve kabul etme anlamına gelmektedir. Üçüncü unsur, organizma tarafından talep edene verilen cevaptır. Bu cevap, fizyolojik, psikolojik, davranışsal ve sosyal ilişkiler düzeyinde gerçekleşmektedir. Dördüncü unsur, organizmanın çevredeki olaylara tepkisidir¹³. Stres faktörlerinin ne olduğu kadar, onlarla savaşıma arzusu da önemlidir. Karşılık veya engelleme konusunda pasif olmanın ilerisi, gelecekte daha ciddi sorunlara neden olabilecektir.

¹⁰ Ercan Ergün, Örgütlerde Çatışma Yönetimi ve Bir Uygulama, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE), Gebze, 1997, s.83, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

¹¹ Hasan Tutar, **Kriz ve Stres Ortamında Yönetim**, İstanbul, 2000, s.261.

¹² Baria Öztaş, "Stres Fizyolojisi ve Organizmada Oluşturduğu Zararlı Etkiler", Türkiye Sanayii Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜSSİDE), **Stres Yönetimi Semineri**, Gebze, 1987, s. 62-64.

¹³ Nevzat Tezcan, "Stres ve İnsan", TÜSSİDE, **Stres Yönetimi Semineri**, Gebze, 1987, s.3.

Yukarıda listelenen stres unsurlarının yanı sıra, strese yol açabilecek bir takım kaynaklar da vardır. " Kreitner ve Kinicki, dört temel stres kaynağı türü olduğunu belirtti; Bunlardan ilki, bireysel stres kaynakları ve bireyin görev ve sorumluluklarından kaynaklanabilmektedir.

Ortak özellikleri bulunan insanlar ve organizasyonel gerilim menşeleri daha yaygın bir sahayı kaplamakta ve ortak özellikleri bulunan insanların birbirlerine bağlılıkları, grupların birbirleri ile çatışma durumları, organizasyonel atmosfer ve organizasyonel tasarlama gibi unsurları kapsamaktadır¹⁴.

Örgüt dışı stres kaynakları, aile kalitesi, yaşam kalitesi gibi organizasyonel olmayan faktörler şeklinde yorumlanmaktadır. Her halükarda, insan hayatını önemli ölçüde etkileyebilecek bu stres kaynaklarını ortadan kaldırmak için azami özen gösterilmelidir. Kişinin hayatına bile neden olabileceği dikkate alınmalıdır.

5.1. Bireysel Stres Kaynakları

Stresin nedenleri, bireyin kendi benliği, çevresi veya bireyle olan ilişkisinden ortaya çıkabilmektedir. Bireylerin mücadele edebilmesi ve çevresi ile uyumlu olması için stresli bir kişiliğe sahip olmaması gereklidir. Kişinin dışsal stres kaynaklarına etki seviyesi algı meselesidir ve kişi, dış faktörleri istediği gibi anlayabilir, benliğin neden olduğu stresin nedenlerini ortaya koymak zor bir görevdir.

Kişiliğin gelişimi üzerine farklı değişkenlerin (soyaçekim, familya, gelenek durumundaki her türlü yaşayış, ortak müştereklerde meydana gelmiş bir topluluğun üyesi olma vs.) ve diğer psikolojik faktörlerin (öğrenme, motivasyon, tutumlar, biliş, inanç, inançlar vb.) etkileri çok farklı benliklerin gelişimine yol açmaktadır¹⁵.

Bireylerin bazen hangi konularda hassas olacağını tahmin etmek mümkündür, ancak bu konuları kontrol etmek her zaman mümkün değildir.

Stres direnci her bireyde farklıdır. Bazı kişiler diğerlerinden daha hızlı ve daha ciddi şekilde etkilenirken diğerleri bunun tam tersidir. Bazı bireylerin stres dayanıklılığı daha uzun olup bazıları ise daha kısadır. Bazıları diğerlerinden daha yüksek bir direnç seviyesine sahip olabilir. Rosenman ve Friedman, ilk kişilik analizi 1960'dan sonra yapmışlardır¹⁶.

¹⁴http://pau.egitimdergi.pau.edu.tr/Makaleler/361708473_28-TEMEL%20E%4b0T%4b0MDE%20%3%96%4b0N%20STR ES%20KAYNAKLAR%4b0%20VE%20BA%5%9EA%20%3%87IKMA.pdf, (Erişim tarihi: 20.10.2016).

¹⁵Baltaş-Baltaş, a.g.e.,s.37-40.

¹⁶Eren, a.g.e.,s.235.

Bu çalışmalar sonucunda şahsiyetler, A ve B tipi kişilikler olarak belirlenmiş ve tipik özellikleri aşağıda açıklanmıştır. "A Tipi Kişilik Özellikleri: Özel yaşamda ve sosyal hayatta beklemekten ve boşa vakit geçirmekten sıkılırlar, özel ve toplumsal bir hayata zaman ayıramazlar, çalışabilmeyi tercih ederler, sabırsızdırlar. B Tipi kişilik özellikleri; iş konusunda rahat olabilmek, başkalarıyla rekabet etmek, kendine güven olmak, sağlıklı olmak, boş vakitlere çok sahip olmak, açık ve sosyal hayatı sevmek ve her şeyi olduğu gibi kabul etmek için başarıya daha fazla ilgi göstermektir. A Tipi nitelikleri bulunan bireylerde kanda yağ oranının ve enfarktüs ihtimalinin fazla yüksek olduğunu gösterir. B Tip özellikli insanlarda kalıtsal kalp hastalıklarının yanı sıra alkollü ve sigara içici alışkanlıklar vardır¹⁷. Gördüğümüz gibi her iki grubun da hem olumlu hem de olumsuz yan etkileri vardır. Her iki grubun özellikleri birlikte yaşayan insanların varlığı da olabilir.

5.1.1. Fizyolojik Stres Kaynakları

Ekonomik anlamda yetersiz fırsatların varlığı ve yaşam koşullarının ağırlığı bireylerin, ailelerinin ve toplumun bir bölümünün temel fizyolojik ihtiyaçlarının ortadan kaldırılamamasına yol açan psikolojik rahatsızlıklara ve dolayısıyla yaşamın koşullarına uymamaktadır. İhtiyaçlar sadece fizyolojik faktörleri içermez. Bununla birlikte, öncelikle fizyolojik ihtiyaçların karşılanması gerekir. Psikolojinin öğretilmesi ile kabul edilen, Maslow tarafından yaratılan ve İhtiyaçlar Piramidi adı ile anılan bir teori vardır. Maslow'un ihtiyaçlar piramidine göre; ihtiyaç ancak bir kere tatmin olunca, daha yüksek bir seviyedeki karmaşık psikolojik ihtiyaçlara cevap vermek gerekiyor. Bu durum piramidin her adımında kişisel ve fiziksel öğelerle karşılaşmak mümkün kılmaktadır¹⁸. Fizyolojik ihtiyaçlar önce gelmektedir. Vücudun harekete geçirilmesi gerektiği için, önce yiyecek ve içecek daha sonra beynin ve kalbin ihtiyaçları karşılanmalıdır.

5.1.2. Maddi Stres Kaynakları

Ekonomik gelişmeler günümüzde, önemli stres kaynakları arasında yer almaktadır. Özelde bireyler daha çok sıkıntı yaşarken, bireylere bağlı yaşayan aile fertleri de ekonomik yetersizlik nedeniyle stres altında yaşamak zorunda kalmaktadırlar. " Bazı bireyler ekonomik düzey açısından kendilerini kıt kanaat geçindirecek parasal koşullara razı iken, bazı bireylerin maddi ekonomik koşullara verdikleri önem büyüktür. Bu tür insanlar daha lüks ve daha rahat yaşamı düşündüklerinden daha çok para kazanmak isterler. Daha çok parasal kazanç, daha

¹⁷Zeyyat Sabuncuoğlu ve Melek Tüz, **Örgütsel Psikoloji**, Alfa Basım Yayın, Bursa, 1998, s.74.

¹⁸Öztaş, a.g.e.,s.59.

fazla çalışmayı, bedensel ve zihinsel uğraş vermeyi zorunlu kılar. Bu durumda da birey daha çok gerilim altına girecek ve stres yaşayacaktır¹⁹. "

Birçok insan ya ikinci bir iş yaparak ya da eşinin de çalışmasıyla geçinebilmektedir. Buda sosyal yaşama vakit ayırmayı engellemekte, eğlence ve gezi gibi aktivitelerden uzak kalarak stres altında kalmaya devam etmektedir. Bunun dışında evli kadınlar hem evde çalışarak (ev işi, çocuk bakımı vs.) hem de iş yerinde çalışarak iki kat stres altında kalmaktadırlar²⁰.

5.1.3. Duygusal Stres Kaynakları

Maslow'un ihtiyaç piramidi içinde, psikolojik ihtiyaçlar piramidin tepesinde bulunur. Fiziksel ihtiyaçlarını karşılayan kişiler gelince psikolojik dinlenme ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktadırlar. "Bireyler, yalnızca fiziksel görünümde değil aynı zamanda tutum ve davranışta da farklılık göstermektedirler. Aynı kişiye değişikleri tepen güç verildiğinde, bireylerin davranışları, hisleri ve düşünceleri açısından birbirleri yönünden değişik oldukları bir işarettir²¹. Örneğin, tutum ve davranışlar değişebilir, ancak ikizlerin fiziksel benzerlikleri aynıdır.

Kardiyovasküler hastalığı olan kişilerin kişilik özelliklerini kapsamlı bir şekilde araştıran Friedman ve Rosenman, iki ayrı davranışsal özellik türünü tespit ettiler ve bu davranışları A türü ve B türü olarak sınıflandırdılar²².

Olası gerilim çıkışlarının anında etkili olması mümkün değildir. Bireydeki kişilik türü, çevresindeki olayları algılamasını ve yorumlamasını şekli olarak etkiler; böylece, çeşitli aktivitelerde bireyin performansı değişir. Bazıları sorunlar karşısında diğerlerinden daha başarılıdır.

Bazı kişilikleri stres olgusuna karşı daha hassastır, bazıları ise daha az duyarlıdır. Bazı insanlar yeni yerler, ortamlar ve insanlardan korkuyorlar. Bazı insanlar, işlerini zamanında bitirmek ister, kolay olmasını sevmez, mükemmeliyetçidir. Yükümlülük ve vazife bilinci üst düzeydedir. Çevredeki geri tepkiye neden olan güç, ikaz ve tehditler çok hassas ve duyarlıdır Bu sebeple, olaylardan ve bireylerden etkilenebilirler ve üst düzey motivasyon ve coşku ile derhal

¹⁹ Erol Eren, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayın, İstanbul, 2006, s.294.

²⁰ Ufuk Durna, "Stres: A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma" Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, C.11, S.1, Manisa, 2004, s.192.

²¹ Mahmut Özdevecioğlu, "Kamu ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma" Erciyes Üniversitesi, **İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S.19, Kayseri, 2002, s.115.

²² İsmail Alev Arık, **Motivasyon ve Heyecana Giriş**, Çantay Kitabevi, İstanbul, 1996, s.255.

harekete geçebilirler²³. Görüldüğü gibi, onlar çok farklı bir insan olmakla birlikte A ve B kişilik olarak azaltmak mümkün olmuştur.

6. ORGANİZASYONEL STRES KAYNAKLARI

İş ile ilgili stres kaynakları farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Çoğu durumda iş koşullarında çok farklı stres faktörleri olabilir. Kuruluşlardaki insanlar stres faktörlerinden kurtulamazlar, çünkü iş sırasında dışarıdan soyut olamazlar. Çalışan fiziksel koşulların boyutu stres kaynaklarının sayısının da büyük olmasına neden olur. "Kuruluşlar büyüdükçe ve daha karmaşıktıkça, bireyi etkileyen stres kaynakları, paralel olarak artmakta ve kuruluşun daha zor kontrol edebileceği bir düzeye ulaşmaktadır²⁴." Büyük kuruluşlarda çalışan kişilerin iletişim ve sorumluluk alanlarını daraltmak, onları strese karşı daha az hassas hale getirebilir. Bu bağlamda, örgütlerdeki stres kaynakları tipleri genel olarak aşağıdaki başlıklarda incelenmektedir

6.1 İşin Mahiyetiyle İlgili Stres Nedenleri

Çalışma yaşamında strese neden olan vakalarda önemli faktörler; İş ağırlığı, zaman baskısı, vardiyalı çalışma biçimi, rol çatışması ve rolü belirsizlik, işyerlerinde bir tehlike varlığıdır.

6.1.1. İş Yüküne Bağlı Nedenler

Daha önce de ifade edildiği üzere, organizasyonlarda ifa edilen iş, stresin en önem verilen sebeplerindendir. İş ağırlığı veya çalışma noksanlığı strese sebebiyet verebilir. İşçiler genellikle meşguldür, ara sıra gezmek veya dinlenmek için vakitleri olmaktadır. Araştırmaya göre, dünyada en zor iş hiçbir şey yapmadan boş boş oturmaktır. Bu şekilde yapılacak çalışmada sıkıntı ve tekdüzelik ortaya çıkacak ve stres kendini gösterecektir. Daha niceliksel ve niteliksel bir kavram en ufak bir işyükünde kullanım sağlayacaktır. Kantitatif küçük iş yüküne göre, daha az çalışanların çoğunluğunda tembellik ortaya çıkacaktır. Diğer taraftan, nitelik olarak düşük iş yükü, düzenli olarak ve akıllı şekilde kullanılmayan işleri ifade eder²⁵. Bir bireyi sosyal bir varlık olduğundan zaman ve sosyal faaliyetleri birbirinden ayırt edebilmelidir.

Devamlı şekilde benzer işlerle uğraşmak bireyde süre geçtikçe stres meydana getirebilir. "Çalışma halinin rutin biçimde sürmesi ve kişinin iş aşamalarında yer almaması, kişide yabancı hale düşme duygusu oluşturur ve bu çok görülen bir stres menşeidir. Tekdüzelğin kişilerde gösterdiği etkiler umutsuz duruma düşme, sıkıntı

²³Eren, a.g.e., s.294.

²⁴Nurullah Genç, **Yönetim ve Organizasyon**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005, s. 264.

²⁵Özkalp, a.g.e.,s.436.

çekme, gergin hale gelme, strese girme, kayıtsız kalma, pasif direnme ve saldırgan olma gibi psikolojik ve sosyal aksaklıklar şeklindedir²⁶. Bu sebeple, mümkün olduğu takdirde, işyerinde bulunan işgörenler belirli sürelerde değişik iş çeşitlerinde rotasyon ya da iş değişikliği yaşamalıdır.

6.1.2. Kısıtlı Zamana Bağlı Stres Nedenleri

Bazı işler, çalışma yapan bireylere vakit baskısı ve iş yetiştirme aceleciliği yaptırmaktadır. İş yerinde eğitim çalışanlar üzerinde baskı oluşturmakta ve gerginliğe neden olmaktadır. "Bireyin özelliğine, toplumsal çevrede amaç ve beklenti durumlarına ilişkili şekilde zaman içinde zorlama etkisi yapacak bir unsur olabilir, gündelik çalışmasını sonlandırmayı düşünen çalışan, toplantısına ulaşmaya çalışan idareci, talebelerin çaba göstermeleri arasında bulunan çelişkili durumu test edilir. Zaman baskısı genelde yönetim ile ilgili fonksiyonlarda daha yoğunluk duyulmaktadır. İdarecilerin işlerinde büyüme istekleri gergin olmayı getirir. Gelişmesini gerçekleştirmiş devletlerdeki idarecilerin temel stres menşeleri güç iş, uzun süreli çalışmalar, zaman baskısı ve çalışmayı sonlandırma tarihleri de içinde bulunmak üzere, idarecilerin baskısında işgören meslektaş grupları ve ailelerin problemleridir²⁷. Zaman baskısının meydana getireceği streste azalma amacıyla işgören sayısını o iş açısından önemlidir.

6.1.3. Vardiyalı Çalışmaya Bağlı Stres Nedenleri

Bazı profesyonel gruplar (sağlık, güvenlik, yangın) vardiyalı çalışmak zorundadır. Bu şekilde çalışmak gerilime sebep olabilir. "Bu gerilimin sebebi fiziki ve ruhsal gelişebilir, insan biyolojik zamanı ve hormonal denge normal yaşamla tutarlıdır, vücut daha duyarlı hale gelir, gruplar günde 24 saat çalışmaya dayalı oldukları için vardiya gücüne sahiptir, ancak yeterli dinlenme dönemleri stresi önleyebilir²⁸.

Bunun dışında, gece çalışmaları strese neden olabilir. "Bir gece çalışanın dünyasında, yalnız, sessiz, daha az güven duyan bir kişi, gündüz çalışanına göre daha fazla korku ve rahatsızlık hissediyor ve bu korku ve huzursuzluk, bir gece kazazedesine neden olan bir gece çalışanın olasılığını artıran faktörler arasında yer alıyor. Bireyin gerginliği. Gece vardiyasını en az iki kişiyle gerçekleştirmek yararlı olacaktır"²⁹.

²⁶Tutar, a.g.e.,s.242.

²⁷Özkalp, a.g.e.,s.437.

²⁸ Necip Akkoyun, Örgütsel Stres. A Tipi Kişilik ve Stresle Başa Çıkma: Jandarma Genel Komutanlığında Bir Uygulama, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2004. s.32, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

²⁹Özkalp, a.g.e.,s.438.

6.1.4. Tehlikeli İşlere Bağlı Stres Nedenleri

İş yaşamında strese yol açan durumlar arasında önemli etkenlerden biri de, iş yaparken karşılaşılabilecek tehlikelerdir. "Tehlikeli durumların söz konusu olduğu işlerde çalışan kişiler, devamlı bir korku ve gerilim içerisinde oldukları için bütün ilgi ve dikkatlerini işe yöneltmek zorundadırlar. Çalışan insanların, iş yaparken başka şeyler düşünüp hayal etmeden, her an aşırı dikkatli olmaları ise işte bıkkınlık ve yorgunluk yaratır³⁰." Bu durumu başarmanın en etkin yöntemi zorunlu güvenlik tedbirlerini almadır. En üst derecede ve çalışmanın tehlikesinin olmasını ve güven içinde bulunmasını sağlamaktır.

Günümüzün teknolojisi, modern çalışma çeşitleri, makine ve teçhizat tehlikeli iş şartları meydana getirmektedir. İş tehlikesi ve kaza sıklığı iş ve sektör türüne bağlıdır. Fiziksel makine bürokratlar üzerinde çalışan insanların tehlikeli durumlarla daha sık karşılaşılıyor. Bununla birlikte kaza tehlikesinin olması bu işlerin yapılmaması gerektiği anlamına gelmemekte, bu iş kollarına uygun kişilerin çalıştırılması ve gerekli güvenlik önlemlerin alınması bu işlerin yapılmasını sağlayabilecektir³¹.

6.1.5. Belirsiz Rol ve Çatışma

Rol çatışmaları gibi, rol belirsizlikleri de çalışanlarda psikolojik reaksiyonlara neden olmaktadır. Görevlerinde belirsizlikten şikayet eden kişilerin, işte daha fazla gerginlik, daha az özgüven ve bu tür bir zorunluluğun bulunmaması halinde daha az kendine güvenleri olduğu açıktır. Çalışanların görevlerindeki belirsizliklerin ortadan kaldırılması, ne yapacağını bilmesi konusunda güven vermektedir.

İnsanlar işletmelerin çeşitli birimlerinde çalışmaktadır. Birimde çalışanların da bir etkileşim biçiminde çeşitli rolleri vardır, çünkü her birimin kendine has özellikleri vardır. Otorite, eşdeğersizlik, kişilik uyumsuzluğu ya da çatışma, rol yetkisi ve sorumluluklarıdır. "Örgütsel rol stres faktörleri, çakışan görevler, karışıklık ve sorumlulukları karşı farklı kurumsal düzeyde insanlarla meydana gelir³²".

Birimlerde istihdam edilecek kişilerin psikolojik uygunluğunu analiz etmek daha uygun olmaktadır. Çalışanlar için eğer ekstra bir stres kaynağı varsa bilgi beklentilerini karşılamak işyerinde görev veya belirli bir görevi gerçekleştirmektir³³.

Rol çatışması, rol belirsizliğine ve çalışanların psikolojik reaksiyonlarına neden olabilir. "Görevlerinde belirsizlik, daha fazla gerginlik, daha az özgüven hakkında

³⁰ Feyzullah Eroğlu, **Davranış Bilimleri**, Hayat Yayınları, İstanbul, 2000, s.325.

³¹ Özkalp, a.g.e.,s.439.

³² Genç, a.g.e.,s.267.

³³ Tutar, a.g.e.,s.245.

şikayetve daha az güvene sahip olanlara böyle bir ihtiyaç olmadığı açıktır. Çalışanların görev belirsizliğini ortadan kaldırmak için ne yapacağını anlatmak güven verir³⁴.

7. ORGANİZASYONUN YAPISINA, KÜLTÜRÜNE VE İKLİMİNE BAĞLI STRES KAYNAKLARI

Çalışma yapılan işyerinin bazı niteliklerinden ortaya çıkan stresin kaynakları vardır. "Organizasyonel yapı ve organizasyon iklimi, stres olgusunun ana kaynakları olarak bilinir.Bu başlık altında incelenecek konular arasındaki örgütün amaç ve yöntemleri, bölümler arasındaki çatışmalar, sıkıyönetim, soğuk çalışma bağlantıları,örgüt içinde mesafe duygusu, rahatsız edici davranışlar, sistemdeki karmaşıklık, çalışanların sorumluluklarının nerede başladığı ve bittiği bilmek suretiyle organizasyonun ne kadar profesyonel olduğu anlaşılır"³⁵.

Teknolojinin yoğun olarak kullanan veya kullanıldığı modern organizasyonlarda insanların araç olarak düşünülme nedeni, kişiliklerinin bürokratik veya ekonomik boyutlara bağlı olmasıdır. Organizasyonel işlevlerde demokrasiye dayanan aşamalara müsaade etmeyen organizasyon iklimi kapalı ve tehditkar bir iklimdir. Yöneticilerin devamlı çalışanları izlemeleri, emir konusunda aşırılık,organizasyonel stresin önemli bir kaynağıdır³⁶. Organizasyonlarda örgütsel hisleri kaldıran ve örgütlerde kullanımı sağlanan modern üretim teknolojilerinin ve tekniklerinin geliştirilmesi birçok geleneksel metodun yerine konmasını gerektirmiştir.

7.1. Karar Verme ve Kararlara Katılım

Zamanımızda çalışma yaşamının bireyi güç durumda bırakan (bilhassa da idarecileri) en önem verilen hususlarında birisi de çalışma yaşamında devamlı şekilde kararları ortaya koyma zorunluluğudur. Verilen yargıya katılım gösterenler problemin tabanında bulunan gerçek durumları çok iyi ve detaylı şekilde öğreneceklerinden yargının özelliği fazlalaşacaktır. İdarecilerin, bireye zorlama yapan (bilhassa da idarecileri) önem verilen hususlardan sayılan iş yaşamında devamlı biçimde karar vermek zorundadır. "Verilen karar için katılım gösterenler problemin tabanında bulunan doğruları en normal şekilde bilmiş olacaklarından kararda kalite artacaktır. Yöneticilerin, çalışanları yargıların verilmesine katmaları, örgütsel amaçlarda gerçekleştirme sağlamalarında eyleme geçme ve yaratıcı olma kabiliyetlerini kullanabilme ve gelişim sağlamalarına olanak vermektedir. Yargılara katılmanın gereğince yapılması sonucunda, çalışanların problemlerini çözmede, en

³⁴Özkalp, a.g.e.,s.439.

³⁵Özkalp, a.g.e.,s.433.

³⁶Genç, a.g.e.,s.269-270.

uyumlu alternatifi seçmede yeterliliklerinde artış görülmektedir. İşgörenlerin yargılara katılım sağlamaları, onlarda verim artışına neden olacak, örgütten ayrılışlar düşecek, örgütteki çalışma seviyesi inecek, çok iyi bir haberleşmeyi sağlayacak ve etkileşimde gelişim sağlanacaktır³⁷.” Ancak idarecilerin çoğunluğu, astların yargılara katılım sağlamalarını kabullenemezler. Bu şekilde astların kendileri ile yarışma yapacağına inanç gösterirler ve onlar ile bağlantılarında artışı içtenliği zararlı bilirler.

7.2. Sorumluluk Kaynaklı Stres

Kişileri birtakım hususlarda yükümlü bulundurmak yalnız olarak kafi gelmemekte, bu yükümlülüklerle beraber yükümlülük sahasını içeren yeterliliğin de tevdi edilmesi zorunludur. “Yükümlülük sahasının yaygın bulundurulmasına karşın yeterli olmanın yetersiz olması, örgütlerde gerilim oluşturan hususların başındadır. Yeterli olmanın noksanlığı işgörenlerde çok problemler oluşturur ve onların iş görme taleplerini düşürür. Bu yüzden işgörenler, yükümlülüklerini gerçek hale getirebilecek derecede yeterlilik tevdi edilmesini talep ederler ve verilmemesi durumunda küsme haline geçerler. Bu hal onların psikolojik yapılarında negatif etki meydana getirir³⁸.” Yetkisi olmayan yükümlülük, hem işgörenler yönünden, hem de çalışmanın düzgünlüğü yönünden işyerine zararlıdır. İşgörenlerde normalden fazla yükümlülük verilmesi veya çalışanın bu konuda yargısının bulunması gerilime sebebiyet vermektedir. Ancak üst tarafta da açıklandığı üzere işgörelere yükümlülükle beraber yeterlilik tevdi edilirse mutlulukları artar³⁹.

7.3. Desteklenmemeye Bağlı Stres

İş hayatında çalışanların işi kabul etmesinde bir isteksizlik oluyorsa bunun nedeni işin nasıl yapılacağını bilmemesinden kaynaklanan endişeden ya da destek göremeyeceği korkusundandır. “Çalışma hayatında işgörenin takdiri, maneviyatı güçlü bulunan be bütün işgörenler açısından önemi olan bir motive kaynağı durumudur. Amir durumunda olanların yapılmış çalışmayı beğenmemesi işgörelere destek veren bir unsurdur. Bu şekilde bir destekleme bireyi çalışmasından ve yaptığı çalışmadan tatminini sağlamaktadır. Diğer bir ifadeyle çalışanın takdiri ve teşviki, geçerli sınırlamalara dayanmış ve taraf olmadan kullanım yapılması, işgörenlerin sevgiyle ve ilgiyle çalışmaya yönelmelerine neden olmaktadır. Tersı durumunda

³⁷ Sefa Saygılı, **Strese Son**, Elit Yayınları, İstanbul, 2001, s.77.

³⁸ Saygılı, a.g.e., s.80.

³⁹ Jennifer Leigh Youngs and Bettie B. Youngs, **Gençlerin Hedef Belirleme ve Hedeflerine Ulaşma Kılavuzu** (Çev. Özkan Özden), İstanbul, 2006, s.111.

işgörenlerde strese neden olmaktadır⁴⁰.” İdarecilerin işgörelere destek vermesi, işgörelerin morallerine ve motive olmalarına çok güçlü bir şekilde etki yapmaktadır.

7.4. İşyerinde Değerlere ve Normlara Uymaya Bağlı Stres

İnsanlar bir işe başladıklarında, işyerinde bulunan müşterek değerlerde ve yazılmış veya yazılmamış kurallarda uyumlu olmak ve çalışma yerindeki birden fazla bireyle özdeş hale gelmek durumunda kalmaktadırlar. İşgören bireyler, çalışma yerinde kendilerine öğretilmek için uğraş verilen çalışma yeri ile bağlantılı değerler ve kuralları kabullenebilecekleri gibi birden fazlasını da kabullenebilirler. İşgören ne derece kabul ederse, başka işgörelle o derece özdeş hale gelirler. İşgörelenin çalışma yerindeki değerleri ve kuralları kabullenmelerinde yaşayacakları veya bu değerleri ve kuralları kabul etmediklerinde yaşayacaklarını düşündükleri değişik problemler ve baskı türleri de stres kaynaklarının içinde bulunmaktadır⁴¹.

7.5. İşyerindeki Farklı Görüşler

İşyerlerinde ekip çalışmasının olmadığı, herkesin bencilce davrandığı güç mücadelesi, adam kayırma ve yarışın ön planda olduğu işyerlerinde yaşanan bu durumlar önemli stres kaynakları arasında yer alırlar. “Bireyler kendilerine destek veren, kendilerinin de bir unsuru oldukları duygusunu taşıdıkları şartlarda olmayıp, devamlı şeffaf ve kapalı şekilde savaş vermesi gerekli şartlarda işgörmek durumunda bulunduğunu düşünmekte ve ona göre davranış göstermektedir. Bu durumda ise, bireyin enerji durumunu çalışma alanı haricinde diğer taraflara dağıtım yapar ve birey açısından huzursuzluk verici bir hal meydana getirerek stres haline giriş yapmasına neden olmaktadır⁴².” Her vakit her alanda fikir birliğini oluşturmak imkansızdır. Yaşantımızın birden fazla sahasında göreceğimiz düşünce farklılıkları stresin kaynakları içinde bulunmaktadır.

7.6. Kademe Farklılığı

Kademe, işgörelenin çalışma yerlerindeki statüleridir. Başka bir ifade ile, çalışma yerinde işgörelenin pozisyonlarının önem durumu ve sözkonusu pozisyonun verildiği değeridir. “Kişilerin iş hayatında ele geçirmeye uğraştıkları statü ve diğerlerince verilen değerın şekli, toplum içinde saygın olma güdüsü ile birleşme yaparak bireye doyum sağlar⁴³.” Bulunulan pozisyonda, saygının görülmesi pozisyona anlamını vermektedir.

⁴⁰ Arthur Rowshan, **Stres Yönetimi**(Çev. Şahin Cüceloğlu.), İstanbul, 1998,s. 91.

⁴¹ Birol Vural, **Nitelikli Sınıf ve Stresiz Eğitim**, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2003, s. 69.

⁴² Acar Baltaş, **Stres**, Remzi Kitabevi, Ankara, 2003, s. 44.

⁴³ Rowshan, a.g.e.,s.93.

Bulunulan pozisyon ile bulunulmak istenilen pozisyonun arasında farklılık olması da önem verilen bir stres kaynağı durumundadır. "İşgörenlerin çalışmalarına ait statüdeki algılarının seviyesi düşük ise ya da düşük bir statü kapsamında iş görüyorlarsa, çalışmalarına ve idarecilerine karşılık negatif bir tutum gösterirler. Bu durumda çalışanlarda kolaylıkla stres meydana gelmektedir⁴⁴." Bu sebeple işgörenlerin esasında bulunmaları gereken yerlerle bağlantılı liyakatleri önemlidir..

7.7. Çalışanlar Arasındaki İlişkilere Bağlı Stres

İşyerinde koordine edilmiş (uyumlu ve sağlıklı) ilişkiler, işle ilgili sorunları azaltabilir. Bununla birlikte, olumsuz iletişim durumları, yetkisiz çalışma ve sorumluluk zorlukları gibi sorunlar işyerinde stres oluşturabilir. "Başka bir deyişle, bir kuruluştaki çalışmak ya da bir organizasyona katılmak bile çalışanlara stres yaratabilir, bu yapıları örgüt yapısı ya da örgüt iklimi olarak adlandırırız. Örgüt yapısı, eserin bir parçası olarak dikkate alınmayacak bir biçimde görülürse görüş ve düşünceleri, çeşitli politikalarla çalışma özgürlüğü ve davranışları kısıtlı ise böyle bir ortamda stresli olabilir. Bireyler, çalıştıkları işyerinde kendilerine ait olma hissine sahip değillerse, işyerinde güvenlerini kaybederler. İletişim kanalı iyi iş görmediği, kayıt dışı iletişim yaygın olduğu, varsayımlara ve söylentilere dayandığı, organizasyonun iç ortamını etkilediği ve bu da çalışanlara stres olarak yansımaları"olarak tanımlanmaktadır⁴⁵. İşyerinde belirlenen normlar strese neden olabilir. İşyerindeki çalışma koşulları, işe devam, izin vs. içerir. Bazen çalışanlarda stresli faktörler olur.

Maddi ve fizyolojik streslere ve maddi koşulların yarattığı sorunlara ek olarak, çeşitli politikalar bazen çalışanların psikolojik dengesini etkileyerek tipik stres davranışlarına neden olmaktadır. French ve Caplan, kişilerin astları ve üstleri ile ilişkilerinin kalitesini örgütle ilişkili olarak önemli bir gerilim kaynağı olarak tanımlamıştır. Güvensizlik, destek eksikliği ve sorunların çözülmesinde kayıtsızlık, ilişkilerin yetersizliği olarak gösterilmiştir. Araştırmacılar yetersiz iletişim, yetersiz iletişim, görevdeki belirsizlik ve çelişkilerden kaynaklandığını bulmuşlardır. Şirkette yetersiz ilişkiler yerleştikten sonra, iş tatminsizliği ve işle ilgili şüpheler şeklinde psikolojik gerginlik yaratma eğilimi gösterirler. Astlarla olan zayıf ilişkiler üstlerle zayıf ilişkileri zayıflatmazsa da, zararlıdır. Bu nedenle, astının çok üstünde yapılacak olumlu ilişkiler gerginliğe yardımcı olacaktır. Otokratik toplar insanı geri itiyor⁴⁶.

⁴⁴Vural, a.g.e.,s.133.

⁴⁵Özkalp, a.g.e.,s.441.

⁴⁶Özkalp, a.g.e., s.441.

8. KARIYER YAPAMAMAYA BAĞLI STRES KAYNAKLARI

İnsanlar, kariyerlerinin hemen her aşamasında az da olsa stres yaşarlar. İş görenlerin mesleki hayatlarından dolayı yaşadıkları stres; işle ilgili güvenlik, atamalar, tayinler ve gelişimleriyle ilgili imkânlarıyla ilgili olmaktadır. Bu gerçeği yaşayan iş görenler, baskı ve gerilim altında kalıp strese maruz kalabileceklerdir.

İş yerinde, kadın işçiler çoğu zaman işe başlama korkusu ile karşı karşıya kalmaktadırlar. "Personelini azaltmayı düşünen insanlar ilk önce iş dünyasından ayrılma eğiliminde olanları ve başka yerde işi bulanları, kısmen, benimsenen davranışların farklı biçimlerinin tanınması nedeniyle ortaya çıkıyor. Toplumdaki erkekler ve kadınlar için kadınların evde olması daha olası, erkekler ise daha çok işyerindedir⁴⁷. Aşırı çalışma korkusu herkes için önemli bir stres kaynağı ve bu tüm çalışanlar için endişe kaynağıdır.

İş yerinde çalışma başarısızlığı da önemli bir stres kaynağıdır. İnsanlık, kendi gelişiminde terfi ve teşvik için gerekli bir hak olduğunu düşünmektedir. "Gelişmekte olan herhangi bir engel karşısında hayal kırıklığına uğramaktadır. Her kişi kuruluşun değerini, prestijini ve dolayısıyla kuruluşun karlılığını artırmak isteyecektir. Promosyon imkanları az olan veya hiç olmayan iç promosyonlar ve kariyer planlaması yapmayan organizasyonlarda adaletsizlikten uzaklaştırıldıklarını düşünen insanlar büyük bir hayal kırıklığı ve stres ortamında olacaktır. "Başarısız değerlendirme standartlarının ve objektif olmayan başarının değerlendirilmesi, terfi eksikliği, ya da değerlendirmeyi teşvik eden yöneticilerin kişisel tutumları, kariyer planlamasının yol açtığı stresin sebepleridir⁴⁸.

9. FİZİKİ ÇEVRENİN YARATTIĞI STRES

Fiziksel çevre faktörlerinin yol açtığı stres, daha çok alt kademede çalışanların problemleri arasında yer almaktadır. "Fiziki stres nedenleri kişinin vücuduna etki yapan dış çevre ile ilgili unsurlardır. Bu unsurlar hastalık durumunun bireydeki negatif etki türleri, kişinin iş gördüğü şartların aşırı ısı bulunan ya da üşütücü bulunması, ışığın az olması ve çok fazla gürültünün bulunmasıdır. Stres meydana getirici bu etki çeşitleri, bireyin bedeninin insanı denge yapısını arızalandırır ve bireyi endişeli olmaya itmektir⁴⁹." Çalışma yerindeki fiziki çevresel koşullar (atmosfer şartları, ışıklandırma, ses fazlalığı vb.) gibi unsurların çalışanların sağlıklarında pozitif veya negatif etki türleri birçok araştırmaya mesnet teşkil etmiştir. İçinde

⁴⁷Özkalp, a.g.e.,s.440.

⁴⁸Tutar, a.g.e., s.249.

⁴⁹<http://okul.selyam.net/docs/index-120820.html?page=2>, (Erişim tarihi: 30.10.2016).

bulunulan şartların, bedensel ve ruhsal halleri etkileme gösterebileceği düşünülmektedir.

Mesela, çalışma alanındaki gürültünün neden olduğu reaksiyonları incelemek sonucunda, stres nedeniyle oluşan fizyolojik reaksiyonlara benzerlik gösterebilir. "Gürültülü insan organizması üzerindeki en önemli etkilerden birisi işitme duyarlılığının azaltılması, gürültülü ortamlarda yaşayan ve çalışan kişilerin anlaşmalarında ve iletişimlerinde bazı aksaklıklar vardır. Bu durumda bireylerdestres olabilir⁵⁰". Bu nedenle, işverenlerin çalışma alanlarını denetlemesi ve sorunların nedenlerini en aza indirmeye çalışması gerekmektedir. Bu, çalışanların verimliliğini artıracak ve işyerine olumlu katkıda bulunacaktır.

10. ÇEVREYE BAĞLI STRES

Bireyler hayatlarını sürdürdükleri çevre içindeki vakalara, arada sırada kuvvetli hissi reaksiyonlar ortaya koyabilirler. "Kişilerin hayatlarını devam ettirdikleri çevre ile ilgili şartlar, karakterlerinin bir kısmını oluşturmaktadır. Doğumdan birey ile gelen belli başlı nitelikler tabiki farklılaştırılmaz veya farklılaşmaz. Fakat, çevre ile ilgili şartlar farklılaştıkça bireylerin hareketleri farklılaşır ya da karakterlerinde ortaya çıkar veya çıkmaz çeşitli farklılıklar meydana getirebilir⁵¹." Çevre ile ilgili gerilim merkezleri çok değişik bulunmakla birlikte, çeşitli unsurlar aşağıdaki başlıklarda inceleme yapılmıştır.

10.1. Ekonomik Görünümde Kötü Gidişat ve Belirsizlikler

Devletlerin ve dünyanın iktisadi yaşamı bireylerde ve sorumlu olduğu bireylerde de gerilim ortaya çıkarmakta, bu bireylerin işgördükleri ve hayatlarını elde ettikleri firmalarında da negatif manada etki türleri göstererek kişileri değişik yollardan bakmakla sorumlu olduğu kişilerde de gerilime neden olmaktadır. "Görülen kriz çeşitleri, artış gösteren iş bulunmama durumu, üst düzey enflasyon, üst düzey faiz kişinin hayatını devam ettirmesini güç hale getiren iktisadi belirsiz haller bireylerde baskıya neden olabilir; bireylerin korkmasına, yılmasına, bireylerin bütün hayatına uyum göstermesini bozar. Kişide tehlikenin ve korku duyulmasına sebebiyet vermektedir⁵²." Bu hali engellemek açısından ilk önce çalışanların birikimde bulunmaları kendi faydalarıdır. Çalışanın da iktisadi yapının devamlılığı ile alakalı düşüncelerin iyi olmasını ve buna yönelmiş önlemleri oluşturması hem işletme yönünden hem de işgörenlerin gelecekları yönünden kaygılarında faydalı olacaktır.

⁵⁰Özkalp, a.g.e.,s.433.

⁵¹Özdevecioğlu,a.g.e.,s.115.

⁵²Eren, a.g.e.,s.298.

10.2. Siyasi İstikrarsızlıklar

Siyasi istikrarsız olma hali ülkenin iktisadi yapısını ve ekonomisini siyasi olarak etkilemekte, vergi gelirlerinin düşmesi nedeniyle iş hayatında, yüksek enflasyonda, düşük faiz oranlarında ve işsizlikte yatırımların durmasına neden olmakta, bireylerin korku ve korkuya neden olmakta ve stres yaşamaktadır. "Politik belirsizlikler statik bir siyasi sisteme sahip ülkelerde görünmez ancak iktidardaki değişikliklerin güvensizliğe neden olması ve bu nedenle her yerde stres yaratması kaçınılmazdır⁵³." Bir ülkede içindeki politik dengesizlikler, iktidar durumunda olan hükümetin devamlı değişmesini ve bu devlet içinde meydana gelen belirsiz durumlar, iktisat ve toplumsal hayatın belirli olmaması, dengesiz ve kararlı olmayan biçiminde sürdürme, demokrasiye inanmamak, korku duymak ve tedirgin olmaktır.

10.3. Fiziksel Çevre ve Ulaşım Sorunları

Çalışılan yerin olduğu şehir içinde araç geliş gidişi ve bunlara bağlı şekilde meydana gelen aşırı ses ve atmosfer kirlenmesi stresin önem verilen kaynaklarından. Bu durumla beraber şehirlerin çok fazla insan barındırmasından ortaya çıkan gecikme durumları da farklı bir stres sebebidir⁵⁴. Bu durumda bireyleri kişisel şekilde de toplumsal şekilde de etkisi altına almaktadır. Çalışma hayatından bezmek de verimli olmayı azaltmaktadır.

Ulaştırma problemleri de, bilhassa büyük kentlerde bireylerde strese neden olmaktadır. Büyükşehirler içindeki araç yoğunluğu bütünüyle bir karmaşıklık göstermekte ve işgörenler günlük bu karmaşıklık ile mücadele etmektedirler. "Çalışmaya gidişlerinde ve gelişlerinde işleri ile evleri arasında bulunan yolun ne kadar olduğu, kafi sayıda toplu taşıma araçlarının olmaması, yollardaki yetersizlikler, trafiğin sıkışması ve bu durumun ortaya çıkardığı her an kazanın yaşanabilme endişesinin taşınması, çalışma yerlerinin servis araçlarının bulunmaması ya da her mahalle için olmaması bireylerin evlerinden çalışma yerlerine gidene dek fiziki ve ruhsal şekilde bitmelerine evlerinde dönüş yaptıklarında da yorulmuş bedenler, zihinler ve ruhsal durumların hayattan zevk alamayacak duruma düşmelerine sebebiyet vermektedir⁵⁵." Toplumsal yaşamdan kopuşa sebep olacak bu hal, bireylerin stres kaynakları arasındadır.

10.4. Teknolojik Değişimler ve Gelişmeler

Zamanımızda teknolojiye yaşanan farklılaşma ve ilerlemelere uyum sağlamak hemen hemen olanaksızdır. Bu farklılaşma ve ilerlemeye uyum sağlayabilmek

⁵³ Halil Can, **Organizasyon ve Yönetim**, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2005, s.367.

⁵⁴ Tutar, a.g.e., s.221.

⁵⁵ Eren, a.g.e., s.301.

açısından devamlı güncelliği olan bilgiler ile donanmak ve sıklıkla eğitimlere katılmak zorunludur. Farklılaşan teknolojinin karşı yönünde modern donanım ve sistem çeşitlerini bilmek gereksinimi, bireylerde bir çeşit tehdit olayını meydana getirmektedir. Bu durumda yalnızca astlar olmayıp aynı anda üstlerde ve orta düzeylerde baskıya ve gerilime girmektedirler⁵⁶.

Üstelik, işletme sahipleri teknolojiyi yakından takip edemez ve zamanında gerekli değişiklikleri yapamaz. Bu durumda üretim verimliliği azalır ve ürünlerin kalitesi yetersizdir. "İş dünyasının rekabet edebilirliğini kaybetme ve çalışanlarının işini kaybetme ve kıtaya neden olma riski getiriyor⁵⁷." Diğer taraftan yeni teknolojik değişimler (bilgisayarlar, robotlar ve otomasyon sistemleri vb.), işletmelerdeki iş gücünü gereksiz hale getirmek, makinelerin ve robotların insan gibi olmaya başlayacağını düşünen işçiler de stres oluşmaktadır. Bu gelişmelerden nasıl etkilendikleri çalışanlara uygun bir zamanda açıklanmalıdır⁵⁸.

10.5. Sosyal ve Kültürel Değişmeler

Bireyler hayatlarını devam ettirdikleri toplum kültürü sayesinde biçimlenirler. Kültür çeşitleri, toplum hayatının devamı ile meydana çıkar. " Kültür çeşitleri ihtiva ettikleri toplumsal sınırlara, örgütlere, iş yapma aşamalarına, bağlantılarına ve netice de biçimlerine tespit edilen bir biçim getirirler. Kültür ile ilgili ve dini tarafları kültür ile ilgilanlamda sağlayan, teknolojiile, sosyoloji ile, ideoloji ile, duygusal veya estetik bir unsurdur. Bu unsurlarda meydana gelen önemli değişiklikler, yalnızca savaş dönemleri ve büyük kaos gibi yaygın olmayan durumların bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır⁵⁹. "

Bugün, hızlı bir küreselleşme sürecine sahip ulusların sosyal yönleri, gelenekleri, görenekleri, kültür değerleri ve inançları, zamanla diğer kültürlerle iç içe geçer ve zamanla bazı değerler değişir veya kaybolur. Bu değişiklik, bazen toplumun ve örgütlerin davranışlarında dengesizlik ve belirsizliğe neden olabilir.

11. STRESİN BİREYSEL BELİRTİLERİ

Gerilim ruhsal bir etki nedeni olmamaktadır. Gerilim seviyesi ile ilintili şekilde, genel olarak daimi olmayan, bedensel etki türleri de meydana gelmektedir. "Bu harcama 1990 Yılığına göre Dünya Sağlık için ABD'de harcanan 666,2 milyar dolar ve büyük bir kısmı, yönetilmeyen stres sonucu ortaya çıkan hastalıkların giderilmesi için kaydedildi. Görüldüğü gibi, önemli maddi kayıplar, ya da stresin etkileri her

⁵⁶Tutar, a.g.e.,s.27.

⁵⁷Gümüştekin, a.g.e.,s.276.

⁵⁸Gümüştekin, a.g.e.,s.276.

⁵⁹Tutar, a.g.e.,s.28.

geçen gün kaybına neden olur ve bu artıyor ve devam etmesi muhtemeldir. Stres belirtileri belirtiler kişiden kişiye değişir ve farklı bir şekilde her bir kişi ortaya çıkıyor. Stresin seviyesinde artış yapıldıkça, hem ruhsal hem de bedensel etkilemelerinde artış görülen bireyin durumu kötüleşmektedir. Stres bireylerde ara sıra ortaya çıkan ya da devamlı görülen yıkımlara neden olmaktadır. Böyle bir hasarı önlemek için, stres altındaki insanların bazı duygu ve davranış izleme ve erken müdahale düşünülmelidir. İnsanlarda, fiziksel ve psikolojik stres belirtileridir. Bu semptomların ortaya çıkması durumunda kişi gerekirse tedavi için sevk edilmesi gerekebilir. Söz konusu fiziksel ve psikolojik belirtiler aşağıda başlıklar halinde açıklanmıştır.

11.1. Bedende Görülebilen Stres Belirtileri

Stres altındaki insanların bedensel tepkileri aşağıda açıklanmıştır:

- Tokluk hissi, aşırı iştahsızlık, kilo kaybı, ve halsizlik
- Aşırı kilo, belirli bir sorunu ile birlikte eğilim karşısında aşırı yeme ya da içme
- Yorgunluk, zayıflık ve sürekli şikayet
- Yaygın migren tarzı baş ağrısı
- Geceleri uyuyamama ya da uyanma
- Sinirsel ağrı ve şikayetler
- Geceleri bacak krampları ve kas spazmları
- Yüksek kan basıncı ve hızlı atış, el ve ayaklarda titremenin olması, nefeste darlığı
- Bulantı, midedekasılmalar, ishal ve kabızlık
- Cinsi isteksizlik, korku ve iktidarsızlık
- Mideye düşkünlük ve sonucunda ağrı kesici ilaçlar, aspirin ve aşırı kanama
- Aşırı vitamin ya da mineral hapları türü düşkünlük
- Döküntü
- Aşırı terleme⁶⁰ .”

Eğer tedavi yapılması gerekirse, işyerinde stres faktörlerini azaltma azami ölçüde kişinin izni gereksinimlerini gidermede çok yararlı olabilir.

⁶⁰ Mehmet Silah, **Çalışma Psikolojisi**, Selim Kitabevi, Ankara, 2001, s.160.

11.2. Psikolojik Stres Belirtileri

Psikolojik belirtiler genellikle kişinin iç dünyasıyla yakından ilgilidir. Bazı kişiler duygu ve düşüncelerini dışarıya yansıtırken bazı kişiler içlerine kapanırlar. Dışarı yansıtın ya da yansıtmasın stresin bazı psikolojik belirtileri bulunmaktadır. Bunlar;

- “Aşırı tedirginlik, sürekli kaygı, endişe, korku içinde olmak
- Alınganlık, şüphecilik, duyarlılık, sinirlilik, saldırganlık, güvensizlik ve tahammülsüzlük belirtileri yaşamak
- Duygusal tepkisizlik (komik olaylara gülmeme, üzücü olaylar karşısında üzülme) hayattan zevk almama, her şeyin boş olduğuna inanıp yaşam tutkusunu yitirmek
- Hasta olduğundan korkmak, hasta olduğu duygusuna kapılmak, ölüm ve kaza korkusu yaşamak
- Aşırı depresyon ve yorgunluk, bıkkınlık-bezginlik hissi yaşamak
- Kaza ve ölüm olaylarından aşırı etkilenmek, duygulanmak gözyaşı döküp ağlamak
- Sık sık hayal kırıklıkları yaşamak
- Kendine güvenmeme, suçluluk duygusu ve komplekslere kapılma
- Tatil yapmayı, eğlenmeyi, dinlenmeyi, sosyal ve kültürel etkinliklere katılmayı anlamsız bulmak
- Samimi ve kendini anlayacak dostlarının olmadığından yakınmak
- Sıklıkla fobik reaksiyonlar yaşamak
- Sürekli ailesine, çocuklarına iyi bir gelecek hazırlayamadığından yakınmak
- Unutkanlık belirtilerinin sıklaşması, işine odaklanamamak ve sağlıklı karar verememek
- Saplantılı düşünce ve olumsuz-anlamsız davranışların artması.”

Yukarıda ifade edilenlere benzer bireyden bireyde değişiklik gözlenen belirtiler çeşitleri ortaya çıkabilir. Bu işaretlerin gösterdiği şiddet oluşan stresin şiddet seviyesi ile bağlantılıdır. Bunun yanında bireyin kişiliği de bu işaretlerin ortaya çıkmasında etkindir.

Psikolojik belirtiler genellikle kişinin iç dünyası ile ilgilidir. Dışarıda bazı insanların düşüncelerini ve duygularını yansıtırken olsa da, bazı insanlar onların içine düşerler. Böylece yansıtma ya da psikolojik belirtiler yansıtan olduğunuz zaman bazı stres belirtileri vardır. Bunlar;

- Aşırı, sürekli kaygı, endişe, korku

- Sinirlilik, kuşkuculuk, duyarlılık, sinirlilik, saldırganlık, güvensizlik ve hoşgörüsüzlük belirtileri ile yaşamak
- Komik olaylar, üzücü, üzücü olaylar karşısında gülümseyememe, hayattan hiçbir zevk almama, mevcut duygusal güven yaşama tutkusunu kaybetmek ve her şeyin boş olduğuna inanma
- Hasta gibi hissetmek, ölüm ve kaza korkusu yaşama
- Aşırı depresyon ve yorgunluk, can sıkıntısı-bezginlik hissi yaşamak
- Kazalardan ve ölümlerden aşırı etkilenme, gözyaşı dökmek
- Genellikle hayal kırıklıkları ile yaşamak
- Kendine güven ve suçluluk kompleksi
- Tatil, eğlence, dinlenme, sosyal ve kültürel etkinliklere katılmayı anlamsız bulma
- Arkadaşlarını Samimi olmadıklarını düşündükleri için şikayetleme
- Genellikle fobik reaksiyonlar
- Çocuklarına daha iyi bir gelecek hazırlayamama şikayeti
- Unutkanlık belirtileri, işine konsantre olamamak ve sağlıklı karar verememek
- Takıntılı ve olumsuz düşünceler-akılsız davranış artırmak⁶¹ .”

Bu gibi kişiden kişiye farklılık gösteren belirtiler görülebilir. Bu belirtilerin şiddeti deneyimli stres düzeyi ile ilişkilidir. Ayrıca bu faktörlerin herhangi bir yapısı da bir karakteri rol oynar.

12. STRESİN SONUÇLARI

İnsanların stres sonucu, genellikle negatiftir.. İnsanların çalıştığı işyerinde bir takım olmayan tek kişi sonuçlar doğurur bu sonuçlar çalışan bireyler oluşur. “Stres çalışanların sağlığı, örgütsel performans ve verimlilik açısından ortaya çıkan sonuçları ile birlikte ve negatif bir etkisi vardır. Ancak, belli bir ölçüde, örgüt stresinolumlu bir etkisi olduğu belirtiliyor⁶².” Büyük iş burada yönetici düşünüyor. İşyeri işveren strese neden olan faktörleri en aza indirmek için faydalı olacaktır.

12.1. Bireyde Oluşan Stres Sonuçları

Stres birçok sonucu ortaya koymaktadır. Bu etkilerin yere göre bireysel ve örgütsel etkileri ele alınacaktır. Ayrıca dolaylı olarak önemli etkiye çevre alırsan her

⁶¹Silah, a.g.e.,s.160.

⁶² Mustafa Okutan ve Dilaver Tengilimoğlu, “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması” Gazi Üniversitesi, *İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.3, S.1, Ankara, 2002, s.22.

birey stresin bireysel sonuçları bulunmaktadır. Örgüt sadece örgütsel etkileri ve dolaylı olarak toplumu etkiler.

12.1.1. Fizyolojik Sonuçlar

Bazı hastalıklar genel olarak kabul edilen görüş bugün arasında bulunan stres bağlantılıdır. Stres seviyesi şiddeti hastalığıbüyük ölçüde etkiler, geçici ve kalıcı hasara neden olabilir. Stres ile ilgili fizyolojik belirtiler aşağıda açıklanmıştır.

- Kanın dolaşımını gerçekleştirdiği sistemi, kalple ve damarla ilgili hastalıklar: Çarpıntının olması, kalbin süratinde artma ve düzensiz atışlar, göğüste ağrı, miyokardkrizi ve yüksek tansiyon.
- Nefes alma sistemi hastalıkları: Aşırı nefes alma, astım.
- Sindirim sistemi hastalıkları: çekilme, iştahsızlık, aşırı yeme, hazımsızlık, gastrit ve ülser hastalıkları
- Üreme sisteminde mevcut hastalıklar: Cinsel İktidarsızlık, cinsel soğukluk
- Endokrin bezleri hastalıkları: hipertiroid, diyabet
- Saç dökülmesi deri hastalıkları: ürtiker, egzama, sedef hastalığı, hastalıkları
- Hareket sistemi hastalıkları: artrit, kas strese bağlı hastalıklar, migren ve kronik baş ağrıları⁶³.

İnsanlar çoğu kez bu belirtilerin bir ya da bir kaç neden sormazlar. Fizyolojik belirtiler, uzun bir süre ihmal edilirse kalıcı hasarlara neden olabilir.

12.1.2. Psikolojik Sonuçlar

Vücut tepkilerine karşı stres fizyolojik ve psikolojik reaksiyonların fizyolojik etkileridir. Bu reaksiyonun bir parçası öfkedir. Ancak, bazı duygular eksik olarak algılanır ve bu karamsarlık depresyona neden olmaktadır. Yanıtları ortaya çıkaran büyük streştir⁶⁴. Stres, yorgunluk, bazı psikolojik belirtiler, depresyon ve kaygı olarak ortaya çıkmaktadır.

Endişe: Stres uzun süreli maruz kalma anksiyeteye neden olabilmektedir. Endişeli insanlar genellikle sürekli ve aşırı terler, dikkatsizlik yapar ve kas gerilimini gösterir. Genellikle geçerli bir endişe kaynağı ortamıdır. Geçici, bazıları kalıcı

⁶³Okutan-Tengilimoğlu, a.g.e.,s.23.

⁶⁴Tutar, a.g.e.,s.261.

olabilir, ancak bazı insanlarda endişe vardır⁶⁵. İlgili kişinin karakterinin bir parçası olabilir.

Depresyon: Uykusuzluk, konsantrasyon bozukluğu, kararsızlık ve iştah kaybı en önemli belirtilerdir. Kişilik özellikleri ve depresyon, kısa ve uzun vadeli bağlılık göstermektedir. Arasına intiharla sonuçlanabilir. Kesinlikle tedavisinin yapılması zorunludur⁶⁶. Bakım depresyon durumuna sebep olan şartları yok etmek amacıyla yapılmasında zorunluluk vardır.

Uykusuzluk: Uyku insanların temel ve vazgeçilmez şartlarından biri olarak kabul edilir. Uyku 6-7 saat saatleri arasında bir yetişkinin günlük ihtiyacı vardır. Ruh sağlığı sorunları, uyku apnesi, hayatı alt üst eder ve daha da çekilmez hale getirir⁶⁷. Uykusuzluk bireyin performansını etkileyen en önemli faktörlerden biridir.

Tükenmişlik: Hayat dayanılmaz olduğunda oluşur. Hata ortamlarında oluştuğunu düşünen bireyler bu kanaati ararve genellikle olumsuz tarafından bakar ve diğer bireyler için öneriler sunmaktadır. Bu durum sık sık sağlık çalışanlarında bulunabilir⁶⁸.

12.1.3. Davranış Boyutunda Stresin Sonuçları

Bazı faktörler stres ve benzeri davranışları etkilemektedir. Aktif ve pasif stresin tedavisinin iki türü vardır. Sık sık aktif stres yapıcı davranışlara yönelik ortadan kaldırma davranışlarıdır. Reaksiyonlar savaşmak üzere, bunlar arasında yer almaktadır. Pasif davranışlar, kaçış ile ilgili davranışlardır. Aktif olmayan davranış türleri, stres şartlarından bir süreliğine uzaklaşarak, enerji toplar ve sonrasında dönerek stres meydana getirici unsuru yok etmeyi kapsıyorsa, faydalıdır. Kısaca, stres durumlarında organizma davranışsal yanıtları aktif ve pasif sorun gösterdiğinde saldırı odaklı ve defansif olanlar ikiye ayrılır. Aynı zamanda stres ile başa çıkma mekanizmaları olarak hizmet vermektedirler. En yaygın davranış sonucu alkol almak için bir eğilim vardır. Gündelik problemlerden uzaklaşmak açısından müracaat edilen alkol zaman geçtikçe rutin davranış haline gelmekte ve dozaj artışı gerçekleştirilmektedir. Sigara, uyuşturucu, aşırı yeme de aynı durum için geçerlidir. Stresin bir diğer etkisi insanların dikkatini, kaza nedeni etkileyerek uyanıklık, ya da saldırganlık duygusu yaratmasıdır⁶⁹. Her neyse davranışının karakteristik türünde,

⁶⁵ Sabuncuoğlu-Tüz, a.g.e., s.243.

⁶⁶ Abdullah Yılmaz ve Süleyman Ekici, "Örgütsel Yaşamada Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma" Süleyman Demirel Üniversitesi, **İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.11, S.1, Isparta, 2006, s.36.

⁶⁷ Baltas-Baltaş, a.g.e., s.133.

⁶⁸ Yılmaz-Ekici, a.g.e., s.38.

⁶⁹ Tutar, a.g.e., s.262.

çevreye karşı bazı olumsuz sonuçları olabilir. Aile üyeleri genellikle bu davranışlarda etkilenir, ancak, işyerinde verimliliği azaltabilir.

12.2. Organizasyon Boyutuyla Stres Sonuçları

Stres konusunun kişisel neticeleri ilk önce kişileri etkisi altına almakla birlikte, örgütleri yani insanları manevi olmayacak şekilde gerçek bir biçimde etkisi altına almaktadır. “Amerika Birleşik Devletleri’nde sanayide faaliyetlerine devam eden normal bir organizasyon açısından gerilimin organizasyonel etki yapmasının toplamı yönünden işgören yönünden senelik ortalama 1700 dolara ulaşan giderinin olduğu ifade edilmektedir. Senelik 60 milyon dolar brüt satış büyüklüğünü elinde bulunduran, 2000 işgöreni olan ufak olmayan bir organizasyonda gerilimin meydana getirdiği iş yerine gelmeme, işyerinden ayrılma oranı ve performans azalmasının toplam giderinin 3,5 milyon dolara ulaşacağı öngörülmektedir⁷⁰.” Bununla birlikte çalışma nedeniyle oluşan ruhsal gerilimin meydana getirdiği negatiflikler yönünden çalışanlar önem verilir seviyede giderler yapmaktadırlar.

Ruhsal gerilimin örgütlerdeki etki türleri aşağıdadır.

- “Verimlilik azlığı
- Çalışmaya gelmeme
- Sağlıkla ilgili sigorta ödemelerinde artış
- Çok fazla işten ayrılma
- Çalışanların tazminat istekleri
- Personel tazmin talepleri
- Çalma ve kasıtlı davranış⁷¹.”

Yukarıda da görüldüğü gibi, önemli ölçüde zor olmayan olumsuzluk durumunda maddi açıdan işyeri bırakılabilir. İşletmelerde verimliliği azaltır, önemli mali kayıplara neden olur ve, çok boyutlu örgütsel stresin etkileri görülür. Bu bağlamda, örgütsel iklim ve örgütsel stresin sonuçları hakkında konuşmak mümkündür. Çok geniş bir alana yayılan bu konuda; iş kazalarının artması azalması ile mal ve hizmet kalitesi ve işgücünde yaş yükselişidir⁷².

Düşük performans: stres altında düşük çalışma seviyeli bireyler için ve bazen yaratıcı ve verimli olabilir. Stres altında yüksek düzey çalışanların tam tersi ama verimde uyumsuzdur. Bu da personelin performansının düşmesine neden olur⁷³.

⁷⁰Yılmaz-Ekici, a.g.e.,s.38.

⁷¹Okutan-Tengilimoğlu, a.g.e.,s.24.

⁷² Karl Albrecht, **Gerilim ve Yönetici**, (Çev. Kemal Tosun), İÜ İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1988, s.155.

⁷³ Yücel Ertekin, **Stres ve Yönetim**, TODAİE Yayını, Ankara, 1993, s.63.

Devamsızlık: Bazen çözüm olarak iş stresinden kurtulmak için çevre konusunda devamsızlık yapan insanlar bulunmaktadır. Bu izinle hem ofisten hem de evden uzakta yer alabilir. Küçük bir baş ağrısı bile çalışanın yokluğu nedeni olarak kabul edilebilir⁷⁴. Devamsızlık nedenleri kişi ile iş ilişkilerini azaltmak iş verimliliğini azaltmaktır..

Yüksek işgücü devri: Stres bazen işgücü transferi etkileyebilir. Son araştırmalar, bir işyeri emeklilik ciro emek üçte ikisi, istifası veya görevden alınması gibi nedenlerle, geri kalan doğrudan veya dolaylı olarak strese bağlı olarak bulundu⁷⁵.

İş Kazaları: Strese bağlı olarak gelişen olumsuzluklar arasında dikkatsizlik de yer almaktadır. Bu dikkatsizlik sonucu işyerlerinde iş kazaları yaşanmaktadır. Bu dikkatsizlik sonucu işyerlerinde iş kazaları yaşanmaktadır. İş kazaları stres ana neden vardır, ama stres ve iş sağlığı arasında güçlü bir bağlantı araştırmada gösterilmiştir. İş kazalarının işveren açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, yöneticiler, iş kazalarını önlemek için gerekli önlemleri almalıdır⁷⁶.

⁷⁴ Çiğdem Kirel, Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 1991, s.114, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

⁷⁵Albrecht, a.g.e.,s.153.

⁷⁶Yılmaz-Ekici, a.g.e., s.40.

İKİNCİ BÖLÜM

STRES YÖNETİMİ TÜRLERİ

Stres etkilerinin minimum seviyeye düşürülmesi için stresin ortaya çıkmasına neden olan unsurların ortadan kaldırılması yönünde çeşitli çalışmalara gerek bulunmaktadır. “ Stres ile mücadele etmek ve hayat niteliğini yükseltmek amacı ile, olaya veya olaylar sonucu oluşan ruhsal gerilimin idaresine stresin yönetilmesi denilmektedir. Kişiler ruhsal gerilimin idare edilmesini yalnız başlarına yapamayabilirler. Bu sebeple genellikle profesyonellerin desteğine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu durumda bir bedelinin olması nedeniyle kişiler profesyonellerden uzaklaşırlar. “Ruhsal gerilimin idaresinde amaç, stres çeşitlerinden korkmak olmayıp, verimliliğe enerji sağlayan bir jeneratör görevi görmesini sağlamaktır. Normal koşullarda stresin oluşturulmasında fayda vardır⁷⁷. ”

Stres ile mücadelede ilk vazife ruhsal gerilimi hisseden kişilerin üzerindedir. Zira kişi kendisinin ruhsal olarak gerilmesine neden olan olayların ve hareketlerin çok iyi bilincindedir. “Kişisel şekilde kullanımı yapılan birtakım strateji türleri, bu durum ile mücadelede zorunlu ve önem verilen bir noktadadır. Bu stratejilerde müşterek taraf, yaklaşık olarak hepsinin bireysel huylar ile fiziki, ruhsal ve hareketlerle ilgili durumların denetlenmesini ilerisi açısından düşülmeleridir⁷⁸. ”

Kişiler ilk önce kendilerinin denetim sistemlerinin çalışmasını sağlamalı ve gerekli olduğu taktirde dıştan destek ile problemlerini çözümlemelidir. Stres ile mücadele de önemli olan kişilerin gönülden ve talepkar olmalarıdır. Bu durumda önem verilen konu, bütün kişilerin kişisel huylarını, fiziki ve ruhsal hareketlerini denetime almaya çaba sarf etmeleridir. “Jimnastik davranışları, nefes antremanı, toplumsal sporla ilgili etkinlikler içine dahil olma, masaja gitme, vaktin idare edilmesi açısından kişisel usullerin yanında; çalışma genişletilmesi, çalışma zenginleştirilmesi, organizasyonel görevlerin tespit edilmesi, çatışmalarda azalma yaşanmasını sağlama, meslekle ilgili gelişme yöntemlerinin planının yapılması ve

⁷⁷ İnayet Pehlivan, “Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik” **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, C.24, S.2, Ankara, 1991, s.798.

⁷⁸NezahatGüçlü, “Stres Yönetimi” **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, C.21, S.1, Ankara, 2001, s.102.

ruhsal gerilime dair danışmanlık, fiziki iş yeri şartlarının rehabilitesi gibi organizasyonel usullerde ruhsal gerilim ile mücadelede etkin usullerdir⁷⁹.”

2.1. BİREY BAZLI STRES YÖNETİMİ

Kişilerin kendiliklerinden ortaya koyabilecekleri türlü davranışlar vardır. Bu davranışlar stres ile mücadelede faydalıdır.

2.1.1. Fiziksel Hareketler

Vücudun davranışları bütün bedeni hem fiziki hem de ruhsal yönden hayatlandıran davranışlardır. “Antreman neticesi meydana gelen fiziki ve biyolojik-kimyasal farklılaşmalar strese olumsuz seviyeyi düşürmektedir. Zira beyin yapılan antreman sonucunda daha fazla kana kavuşmaktadır. Bu durumda oksijen hareketliliğinin artmasına neden olacak ve neticesinde akılla ilgili faaliyetlerde canlılık oluşacaktır⁸⁰.” Ölçüsü olan bir biçimde gösterilecek bedeni davranışlar hem akla hem de vücuda canlılık verecek, stresi oluşturan hususların haricinde durulacak ve kişinin pozitif tarafta gelişimini sağlayacaktır.

2.1.2. Gevşeme

“Gevşek hale gelme, ruhsal gerilimdeki kişide oluşan gerilimin geri tepmesinin aynı seviye karşılığı bir etkisi yapmaktadır. Kişinin vücut işlevlerini kendi isteği ile bırakması temeline istinat eden gevşeklik durumu; bir ileti veya simgede yoğun hale getirmek, özgür anımsatmalarda olmak ya da akılla ilgili sessiz kalmak biçiminde uygulama yapılmaktadır. On veya onbeş dakikalık bir zaman içinde bu biçimde duran bireyler gözlerini açtıklarında stresten kurtulduklarını görmekte ve enerji doludurlar. Gevşekliği sağlama yöntemleri, kalbin atış sayısında, nefes alıp vermede, derinin sıcaklığında ve nabız da önem verilir düzeyde farklılaşmalara sebebiyet vermektedir⁸¹.” Gevşekliği sağlama stres ile mücadelede müracaat edilmesi zorunlu usullerdendir.

2.1.3. Meditasyon

Meditasyon Türk Dil Kurumunun ifadesine göre dalınç; amaç olarak kişileri akılla ilgili tasa, stres ve evhamlardan uzak duruma getirmek ve bir rahatlama ve sakin duruma erdirmektir. Dalınç durumuna ulaşma konusunda eğitici yerler bulunmasına rağmen kişiler de kendi kendilerine öğrenebilmektedirler⁸². Bununla

⁷⁹ Donald Norfolk, **İş Hayatında Stres**, (Çev. Leyla Serdaroğlu), Form Yayınları, İstanbul, 1989, s.39.

⁸⁰ İnci Artan, **Örgütsel Davranış, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama**, Basisen Eğitim ve Kültür Yayınları, İstanbul, 1986, ss.137-138.

⁸¹ Sabuncuoğlu-Tüz, s.246.

⁸² İlayet Pehlivan, “Stresle Başa Çıkma Bireysel ve örgütsel Stratejiler” **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, C.28, S.2, Ankara, 1994, s.806.

birlikte bilim temelli analiz ile, dalıncı durumunun birtakım stres ile bağlantılı bozukluk çeşitlerini ortadan kaldırmada etkin bulunduğunun kabulü sağlansa da rahat hale gelme yöntemlerinden daha da kuvvetli bulunmamaktadır⁸³.

2.1.4. Geri Besleme

“Canlı olduğunu bildirir geri besleme, bireyin anormal olmayan ve anormal olmayan dışı kendilerinin de fark edemediği bedensel geri tepki davranışlarının bir araç kullanılarak farkındalığını hissettiği bir eğitime programında yerel etkinliklerini (vücut ısısı, terleme vb.) talep edilen tarafta düzenleme yapmayı öğrenim gösterdiği bir usuldür. Bireyin fizyoloji ile fonksiyonlarını normal ölçme araçları ile kontrol etme aşamasıdır⁸⁴.”

2.1.5. Zaman Yönetimi

Zamanın idareli kullanılmasında hedef, zamanın gereken biçimde kullanılması ve denetlenmesidir. “Zaman bireyler açısından önem taşımaktadır. Zamanının yönetimini optimum biçimde yapabilen birey, ruhsal gerilime çok az girmektedir⁸⁵.” Bilhassa zamanın baskısında kalan işgörenlerin planlama ve programlama yapılarak işgörmeleri, zamanın denetlenmesinde yardımcı olmaktadır.

2.2. ÖRGÜTSEL STRES YÖNETİMİ

Organizasyonel ruhsal gerilimi idare etmek, organizasyonlar açısından organizasyonda ki ruhsal gerilim unsurlarının ortadan kaldırılması açısından yapılacak çalışmayı anlatmaktadır.

Organizasyonel ruhsal gerilimin seviyesinin düşürülmesi açısından yapılacaklar aşağıdadır.

- “Destek verici bir organizasyon atmosferi oluşturmak,
- Çalışma konusu çeşitlendirmek,
- Organizasyonel görevleri tespit etmek ve çatışma türlerinin azalmasının sağlamak,
- İş konusunda ilerleme usullerinin planının yapılması ve danışman olmak,
- Toplumsal desteğin sağlanması,
- Ruhsal gerilimle ilgili danışmanlık verme ve eğitime⁸⁶.”

⁸³ İlhan Erdoğan, **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul, 1996, s.323.

⁸⁴ Artan, s.140.

⁸⁵ İnayet Pehlivan, **İş Yaşamında Stres**, Pegem Yayınları, Ankara, 2000, s.142.

⁸⁶ Pehlivan, 2000, s.164.

Üst tarafta ifade edilenlerin idarecilerce yapılması halinde işgörenlerin morallerine ve motivasyonlarına pozitif etkilere gösterecek, ruhsal gerilimin oluşturduğu etkilerin azalmasına yardım edecektir.

2.2.1. Destekleyen Örgüt Yapısı

Ruhsal gerilim içinde iş görme sağlanmasında işverenler sorumluluk taşımaktadırlar. Zira çalışanın ruhsal gerilimde işini yapması verimliliğinin azalması manasına gelmektedir. “Birden fazla organizasyonda, bürokrasi ile kamusal bir biçim şeklinde yumuşak ve bireyselliği bulunmayan bir atmosfer bulunmaktadır. Bu hal önem verilir bir ruhsal gerilim çıkış noktasıdır. Merkezi olması çok az, karar çeşitlerine katılımını ortaya çıkaran, üst tarafa iletişim yapılmasına müsaade eden bir biçim kurulumunun yapılması, organizasyonel ruhsal gerilimle mücadele etmede etkin bir yöntemdir. İdarecilik, çalışanlar açısından destek verici bir organizasyonel biçim oluşturulmalıdır. Organizasyonun işleme biçiminin planı yapılırken biçimi merkezi olmayan, katılım yapmaya destek verici, müşterek kararları ortaya koymayı teşvik edici şekilde meydana getirmek organizasyonel ruhsal gerilimi düşürecek⁸⁷.” İşgörenleri verilecek kararlarda ortak olmaya özendirmek, konuşmalarına müsaade etme iş çevresiyle bağlantılı düşüncelerine müracaat edilmesi yarar verecektir.

2.2.2. İşin Çeşitlendirilmesi

Rutin çalışma şartları işgörenlerin odaklanmalarına engel olmakla beraber, zaman geçtikçe işinden usanmayla ve günlük benzer çalışmayı göstermekle ruhsal gerilimle beraber işgörmeye sebep olmaktadır. “Çalışma farklılaştırılması, çalışmanın daha manalı, yarışma yapmaya imkan verici ve ödül verici bulunması hedefiyle tekrar tanım yapılması ve biçimlendirilmesidir. Çalışma türü çoğaltılma çalışma konusunun kalitesini farklılaştırma şeklinde olmayıp, idare basamaklarında olan çalışma konusunu plan yapma ve karar ortaya koyma otoritesinin çalışanlarla paylaşım yapılması manasını taşımaktadır⁸⁸.” Kabiliyet ve oluşturmayı sahiplenen işgörenler açısından iş farklılaştırılması manasında imkanlar oluşturulmalı ve kendilerini test edici şartlar meydana getirilmelidir.

2.2.3. Rol Belirleme ve Çatışmayı Azaltma

Bireylerin ne tür çalışma biçimlerinde yükümlülük taşıdıkları, yükümlülüklerinin nereden ortaya çıkıp nerede ortadan kalktığı ve rollerinin ne gibi şeylerle kısıtlı bulunduğu idarecilerce gerektiği taktirde yazı yazılarak açıklanmalıdır. Bu şekilde,

⁸⁷ Turan Atılğan ve İnci Dengizler, “Hazır Giyim Sektöründe Örgütsel Stres Üzerine Bir Araştırma” **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.9, S.2, İzmir, 2007, s.67.

⁸⁸ Eren, 2004, s.583.

alışan bireyler rol ve ykmllklerini bilmelerinin ortaya çıkardığı huzurla performansları artacaktır. “Görev atışma durumları ve belirli olmama, kişisel ruhsal gerilimlerinin nndedir. İdareciler, organizasyonel görevlerin belirli olmamasını ve çatışmayı izole ederek ruhsal gerilim dşrlebilirler. Roller, alışanı destekleyici şeffaf umulan şeyleri ve zorunlu bilgileri ihtiva etmelidir⁸⁹.” Görevlerinin bilincinde olan işgörenler, nerede ve nasıl hareket edeceklerinin farkındadırlar ve ona göre hareket ederler.

2.2.4. Gelişimi Planlama

Birçok organizasyonda meslekler ile geliştirme ve kariyerlerin planlama yapılmasında geleneklerle ilgili usullerle yani ıraklık usulleri ile gerçek hale getirmektir. İşgörenlerin kariyerlerinde basamak atlamaları genel olarak bir idareci yönünden meydana getirilmektedir. “Geleneklerle ilgili, örgütler kariyerlerin planlama yapılmasına ve işgörenlerin gelişim sağlamasına gelir geçer bir alaka gösterimi yapmaktadırlar. Bireyler kariyerleri ile ilgili davranışları ve stratejiler hususunda yargıya ulaşmada yalnızlığa terk edilmekte ve idarecilerden önerilerin alımını gerekleřtirmektedir⁹⁰.” Bu noktada açısından ruhsal gerilimi hafif hale getirme stratejisi, bir kariyerin oluşması planlaması ve kuvvetin karşılığı sadece maddi şeylerin umulması gerçekleşmemekte bu şekilde birlikte oluşmaktadır

2.2.5. Sosyal Destek

İşveren kişiler, işgörenlere yapılan nakit desteklemenin yanında toplumsal manada da destekleme yapmalıdırlar. Zira bireyler kendi doğallıkları gereğince toplumsal varlık çeşitleridir. Toplumsal destek, bireyler açısından gereksinim duyulan aittlik, sevmek ve sevilmek, takdir edilmek ve kendisini gerçekleştirmek şeklinde birtakım sosyal gereksinimlerinin sağlanması taraflıdır. st seviyede toplumsal destek halinin sahibi bulunan işgörenlerin gerilim çıkış noktalarından birisi olan güven duymama duygusunu taşımıyor olmaları sebebiyle, benzer şartlarda bulunmalarına karşın toplumsal destek durumunu elinde bulundurmeyen kişilere nispeten çok az ruhsal gerilim gördükleri anlařılmıştır⁹¹. Bu sebeple işgörenlerin toplumsal destekleme görmeleri gerçekleştirilmelidir. İşverenlerinde alışan bireylere bu hususlarda asiste olmalarında yarar bulunmaktadır.

⁸⁹ Atılėan-Dengizler, s.67.

⁹⁰ Aliye Aktaş, Ramazan Aktaş, “İş Stresi”, **Verimlilik Dergisi**, S.1,Ankara, 1992, s.166.

⁹¹ Hasan Ekinci-Süleyman Ekici, “Yöneticiler zerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama” **Uludağ Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.22, S.2, Bursa, 2003, s.110.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM İŞ DOYUMU

3.1. İŞ DOYUMU İLE İGİLİ YAPILAN TANIMLAR

İş tatminiyle alakalı türlü tanımlamalarla birlikte, bu tanımlardan bazılarına temas edilmiştir. “İş tatmini, genellikle çalışma şartlarıyla bağlantılı pozitif veya negatif hislerin hepsi olarak açıklanmaktadır. Diğer bir açıklama olarak işgörenlerin işyerlerinden aldıkları hoşnut olma veya hoşnut olmamadır. İş tatmini çalışma konusunun nitelikleriyle, işgörenlerin taleplerinin birbirleriyle uyumlu olmaları durumunda gerçek hale gelir⁹².”

İnsanların çoğunluğu günlerinin en fazla saatlerini iş yerlerinde harcamaktadırlar. Çalıştıkları yerlerde huzur içinde bulunmaları, çalışma konusundan ve gündelik hayatlarından aldıkları iş tatminini de pozitif yönde etkilemektedir. İşgörenlerin ruhsal manada doyumları açısından farklı tanım bulunmaktadır. Bu tanım “İşgörenlerin yaptıkları çalışmalarında gösterdikleri davranışlar, çalışma konularına karşı duydukları hisler ve iş yerinde ne tür hislere kapıldıkları şeklinde birden fazla hareketi ve hissi, bireyin çalışma konusunu ve deneyimini değerlendirme yapması neticesi oluşan zevk duyulan ve pozitif duygulardır⁹³.”

İş tatmininde kişinin çalışma konusuna ve çalışma alanına karşı duyduğu hisleri önem taşımaktadır. Bu duygular seneler ilerledikçe pozitif ve negatife dönüşmekte ve tecrübe oluşmaktadır. İş tatmini işgören açısından maddi ve manevi taraflardan olması gerekmektedir. Bu yönlerden tatminin noksan olması iş tatminini negatif etkilemektedir. Diğer bir tanım ise, iş tatmini “Çalışma sonucunda

⁹² İsmet Daşdemir, “Çalışanlarda İş Doyumu”, **Çevre ve Orman Bakanlığı-Teknik Bülten**, Tarsus, 2009, s.3.

⁹³ Fatih Karcıoğlu-Sevil Akbaş, “İşyerlerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.24, S.3, Erzurum, 2010, s.139.

sağlanan maddiyat ile çalışanın birlikte işgörmekten mutlu olduğu çalışma arkadaşları ve birşeyler ortaya çıkarmanın verdiği mutluluk duygusudur⁹⁴.”

Bireyin beraber çalıştığı insanlarla bulunan bağlantıları ve çalışma alanında gösterdiği davranışlar ehemmiyetlidir. İş şartlarında senelerin tecrübesi ile meydana gelen deneyimi, zaman geçtikçe kişide özgüvenin artmasına sebebiyet verir. Bu durumda çalışma konusu ile bütün hale gelmeyi, huzurlu bulunmayı, çalışma konusundaki stresi düşürür. Zaman geçtikçe çalışma konusunun verdiği zevkte artış yaşanır, bireyin mutluluğu artış gösterir. Organizasyonel tutumla bağlantılı incelemelerde genelde kişinin çalışma konusundaki davranışlarını açıklayan iş doyumunu şu şekilde tanımlanmıştır:

- “Bireyin çalışma konusuna verdiği değer ve çalışma sonucunda elde ettiği maddiyat etkileşmesi neticesinde meydana gelen hissi yanıt,
- Kişinin çalışma başlangıcında ve sonucunda sağladıkları faydalar,
- İşgörenlerin çalışma konularıyla ilgili hisleri, çalışma konularıyla ilgili pozitif ya da negatif duygularının seviyesi,
- İşgörenin çalışma konusuna karşı bulunan çalışma kıymetleri ve çalışma konusundan elde ettiklerinin etkileşmesi neticesinde meydana gelen hissi bir yanıt⁹⁵.”

Bireyler yaşlarının belli dönemlerinden başlayarak gündelik hayatlarının hemen hemen yarısından fazlasını çalışma alanlarında harcamaktadırlar. Bu sebeple bireyler yalnızca iktisadi şekilde olmayıp, ruhsal şekilde de çalışma yerinde mutluluğu arzu ederler. Bundan dolayı iş tatmini birey hayatında hem iktisadi hem de ruhsal yönden önem verilen bir göreve sahip bulunmaktadır.

Organizasyonel hareketle alakalı dört önem verilen özellikten söz edilmektedir.

- “İş tatmini, bir çalışma haline hissi cevaptır. Bu durumda görüntü alınmaz yalnızca açıklanabilir.
- İş tatmini genelde, elde edilenlerin ne derecede karşılık geldiği ya da umulanların ne derece üstüne çıkıldığının tespit edilmesidir.
- İş tatmini, birbirleriyle bağlantılı davranışların yerine geçer. Bu yerine geçme çalışma konusu, aylık, ilerleme olnakları, idare tipi, iş arkadaşları olarak ifade edilir.

⁹⁴ Dursun Bingöl, **Personel Yönetimi**, İrfan Yayınları, İstanbul, 1997, s.22.

⁹⁵ Erol Eren, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Doğan Müzik Kitap Mağazacılık ve Pazarlama A.Ş.İstanbul, 2004, s.29.

- İş doyumu ifadesi ile karşılaşıldığında, çalışma konusunda sağlanan maddiyat, işgörenlerin birlikte işgördükleri arkadaşları ve birşeyler ortaya koymanın verdiği mutluluk anlaşılır⁹⁶.”

İş tatmini, hayat tatminiyle bağlantılı hale getirilmektedir. Hayata ait tatmine ilişkili şekilde iş tatmininde de belli başlı farklılıklar oluşabilmektedir. Bu sebeple çalışmalarda gerekli iki tatmin de beraber incelenmektedir.

Davis, işletmelerde bulunan organizasyonel tutumu incelediği çalışmasında iş tatminini tanımlamıştır. “İş doyumu, kişinin çalışma konusunu pozitif ve zevkli bir his şekilde değerlendirme yapmasıdır. Bir başka ifadeyle işgörenlerin çalışma konularından hissettikleri hoşnut olma ya da hoşnut olmama halleridir. İş doyumu çalışma konusunun işgörenlerin talepleri uyumlu bulunduğu gerçektir⁹⁷.” Çalışma konusundan tatmin, işgörenlerin çalışma konularının değişik tarafları ile ilgili ne duyduğunu meydana çıkarmaktadır. İşgörenler çalışma konularında tamamen memnuniyet duyabilir; ancak maaş, fiziki şartlar açısından doyum sağlayamayabilir. İncelemelerde çalışma konusunun her yönüne önem verildiğinde iş doyumunun artış gösterdiğini ortaya koymaktadır.

3.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ VE TÜRLERİ

Çalışma konusunda tatmin azlığı, işyerinin çalışma şartlarının ne halde bulunduğunu ortaya koyan unsurlardandır. Çalışma konusu nedeniyle iş tatminsizliği yaşanan çalışma alanlarında, idareciler bu durumun farkına varmazlarsa, grevlerle, iş yavaşlatılması, verim düşüklüğü, disiplinle ilgili problemlerle karşılaşmaktadırlar. İş yerlerinde iş tatmini yönlü alaka artmaktadır. Zira zamanımızın iş dünyasında iş tatmini ile verimli olma aynı anlamda algılanmaktadır. İş tatmini çeşitleri de farklılık ortaya koymaktadır. İş tatmini çeşitleri yalnızca bireyin ruhsal yapısıyla bağlantılı olmayıp aynı anda işgörülen şartlarla da bağlantılıdır.

3.2.1. İş Doyumunun Önemi

Çalışma nedeniyle tatminin idareciler yönünden ehemmiyeti, işgörenler ve organizasyonları yönündendir. Zira, çalışma konusundan tatmin olmanın verimli olma üstünde doğrudan etkisi bulunduğu düşüncesi ortaya çıkmaktadır. Bazı idareciler işgörenlerin çalışma tatmininin elde edilmesiyle işe gelmeme, gecikme ve işten ayrılımların sayısını düşüreceklerdir. Bunun yanında, belli başlı idareciler iş tatminini elde etmeyi vicdani olarak talep ederler. Günümüzün modern organizasyonları, birey unsuruna önemi artırmışlardır. Bu durumun en temel sebebi

⁹⁶Eren, s.29.

⁹⁷KatzDavis, **İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış**(Çev. Kemal Tosun),İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul,1982, s.96.

birey unsurundan fazlasıyla faydalanabilmektir. “Modern organizasyon ve idare yaklaşımları, organizasyonun birey menbağını önemsemişlerdir. Çalışanlar, organizasyonel etkin olmanın seviyesinin azalmasında ya da çoğalmasında önemli bir faktördür. Organizasyonlarda çalışanın işinden tatminini elde etmede veya önlenmesinde temel faktördür. Bir organizasyon, çalışanlarının ihtiyaçlarını, otoritelerini ve coşkunluklarını karşılama yaparak tatminlerini üst düzeye çıkarabilir, bu şekilde kendisinin etkin olmasını elde edebilir⁹⁸.”

Zamanımızdaki birden fazla örgütte finans, teknik vb. değerler, yaklaşık olarak benzerdirler. Örgütler arasında bulunan değişikliği birey unsuru tespit etmektedir. Çalışma konusunda tatminin tarihsel süreci de önem taşımaktadır. Zira geçmişte verilen değer algılanması günümüzde verilen önemin anlaşılmasını sağlayacaktır. “Çalışma konusunda tatmin olma kavramı ilk defa 1920 senesinde ortaya atılmıştır. 1930 senesi ve devam eden senelerdeki incelemelerde işgörenlerin çalışmalarındaki mutlu olmasının o bireylerin verimli olmalarını etki yaptığının ortaya çıkması, iş tatminine verilen önemi artırmıştır. İş tatmini kavramsal olarak tarihi süreci bulunan bir kavram haline gelmiştir⁹⁹.”

Belli başlı inceleme neticeleri ortaya koymaktadır ki çalışma alanlarında işgörelere mutluluk vermek çalışma konusunda tatmini ortaya koymakta ve işyerindeki verimlilik artışı sağlanmaktadır.

3.2.2. İş Doyumu Türleri

Çalışma konusunda tatmin bireyin yalnızca ruhsal hali ile bağlantılı olmamaktadır. Bunun yanında çalışma alanındaki iş şartlarıyla bağlantılıdır.

“a) Devamlı Artış Gösteren İş Doyumu: Çalışma yerinde doyuma ulaşan bireyin amaçları artarsa doyuma ulaşacağı nokta yer değiştirmekte ve o noktaya gelinmeye uğraşmaktadır. Bu sebeple bireyin işyerinde terfi imkanlarının bulunması iş doyumunu pozitif etkisine almaktadır.

b) Sürekli İş Doyumu: Birey sağladığı üstünlükler sebebiyle meydana gelen doyum duygusu ile işgörmeyi sürdürmektedir. Kendisine sağlanan koşulların sürmesi halinde devamlı bir çalışma doyumunu elde edilecektir.

c) Kabul Edilen İş Doyumu: Çalışmasından çok az doyum alan birey olumsuzluğu düşürmek açısından amaçlarının noktalarının değiştirir. Bu şekilde daha ufak hedefler ile çalışma tatmini elde edilmeye uğraşır.

⁹⁸ İbrahim Ethem Başaran, **İş Doyumu- Stres İlişkisi**, Detay Yayıncılık, Antalya, 1992, s.178.

⁹⁹ Nurten Derin, Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyini Etkileyen Faktörler, Osman Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2007, s.6, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

d) Pozitif İş Doyumsuzluğu: İş yerinde doyuma ulaşmayan bir birey çalışma yerini zayi etmemek namına olumsuz şartlara hoşgörü gelişimi sağlayarak iş görmeyi sürdürür.

e) Sabit İş Doyumsuzluğu: Çalışma konusunda doyuma ulaşamayan bir birey sorunlarını ortadan kaldırmak açısından türlü yöntemleri tecrübe etmezse iş doyumsuzluğu kronik hale gelir ve bireyi hasta edecek bir negatif süreçtir.

f) Sahte İş Doyumu: Çalışma yerinde doyuma ulaşmayan bir bireyin çözümü yapılamayan sorunları görmemezlikten gelmesi de sahte iş doyumu oluşturmaktadır¹⁰⁰.

Bireyden bireye farklılaşan iş tatminini elde etmek, düşünüldüğü gibi rahat olmamaktadır. Bununla birlikte birey unsurunun üst düzey olduğu örgütlerde bu çalışma kolay değildir. Bunun elde edilmesi, iş tatmini hususunda uzman hale gelmiş bireylerin işgörenleri devamlı taraf vermesi ve motivasyon düzeylerini yükseltici çalışmalar yapması ile elde edilebilir.

3.3. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Çalışma tatminini etkisine alan birden fazla unsur bulunmaktadır. İş tatmini, zamanla kavram olarak gelişim ortaya koyarken bu unsurlar da bu aşamalar da ilerleme ortaya koymuştur ve kategori yapılmışlardır. “İş tatmini unsurları, organizasyonel-çevre ile ilgili unsurlar ve bireysel unsurlar şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Örücü ve arkadaşlarının yaptıkları bir incelemeye ek şekilde grup unsurları ve kültür ile ilgili unsurları dahil edilmiştir¹⁰¹.” Bu unsurlar inceleme yapanlarda ufak değişiklikler ortaya çıkarsa da esasta benzerdir.

3.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel-Çevresel Faktörler

Emin olmamakla beraber bireysel niteliklerinden önemi fazla bulunan unsur organizasyonel-çevre ile ilgili unsurlardır. Zira işgörenler, gündelik yaşamın çeyreğini çalışma yerinde harcamakta ve birden fazla bireyle iletişime geçmektedir. Çelik’e göre iş tatmini türlü kriterler çerçevesinde kategorize edilmiştir. “İş tatminine etki yapan organizasyonel ve çevre ile ilgili unsurlar belli başlı araştırmacılar noktasında çalışma konusunun kapsamı, maaş, iş ekibi, üstlerle bağlantılar ve organizasyonel şartlar şeklinde sınıflandırma yapılmakta; belli başlı bilim adamlarına göre çalışma konusu, aylık, yükselme durumu, tanınır olma, iş şartları, kişisel saygı, idareciler, iş

¹⁰⁰ Fatih Kaan Maktalan, İş Tatminini Etkileyen Faktörler ve Plastik Profil İşletmelerinde Uygulama Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı İşletme, 1997, s.2, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

¹⁰¹ Edip Örücü ve diğ., “Banka Çalışanlarında İş Tatmini” Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.13, S.1, Manisa, 2006, s.41.

arkadaşları ve ast durumunda olanlar, organizasyon ve idaredir¹⁰².” İş tatminine etki yapan en önem verilen unsurlar bireyin çalışma yeri, diğer çalışanlar ve toplumsal çevresiyle bağlantılı unsurlardır.

3.3.1.1 Ücret

İşgörenlerin aldıkları aylık, çalışma alanına verdiği fiziki veya akılsal faydanın karşılığı durumundadır. Bir organizasyon işgörenin bilgisi ve yetenekleri karşılığında ödeme yapar. Çelik, aylığın önemli olmasına teması bu şekildedir: “Organizasyonların kurulma sebepleriyle işgörenlerin iş görme sebebi temelde iktisadi esasa dayanmaktadır. Ananevi iktisadi yaklaşım modeli içinde müteşebbisin esas hedefi, gelir miktarını çoğaltarak kendisinin menfaatlerini en fazla yapmaktır. İşgörenler ise hayatını var ise bakmakla sorumlu olduklarının hayatlarını devamlı yapacak kafi bir aylık almak için uğraşırlar¹⁰³.” İşgörenlerin çalışma yapmalarındaki esas hedefleri aylık almakla birlikte, temel sebep diğer insanlara ihtiyaç göstermemektir. Bu durumla beraber, iş görme toplumsal yönden de bireye özgüven sağlayarak toplumsal hayatta bulunmayı gerçekleştirir.

Şahap’ın incelenmesinde işgörenler aylığı değişik biçimde anlarlar.

- “Hayat açısından zorunlu ihtiyaçların elde edilmesine destekleyici şekilde,
- Organizasyonda idarecilerinin kendilerine istedikleriyle diğer kişiler, komşu durumunda olanlar ve sosyal hayattaki başka gruplarda sembol şeklinde,
- Aylık fazlalaşması işletmede başarılı olmanın tasdik edilmesi şeklinde görmektedirler.

İşgörenlerin aylık hususundaki tatminlerini tespit eden en önem verilen unsurlardan birisi de aylıkların adaletli bulunup bulunmadığına ait algı türleridir. Bireyleri, organizasyona sağladıkları ile aylıklarının oranlarlar. Bu kıyas umulanlardan alta ise tatminsizlik yaşanmaktadır¹⁰⁴.”

Karşılığı olmadan emek vermeyi hiçbir kişi kabul etmez, bunun haricinde diğerlerine ihtiyaç duymamak namına kabullenilir. Bunun haricinde sunumu yapılan emek, verimlilik de alınan aylıkla oranlanacaktır. Çalışma konusu ve bakmakla yükümlü olunan bireyler arasındaki çatışmayla bağlantılı incelemelerden birisinde

¹⁰² Pınar Çelik, İş Görenlerin Motivasyon Düzeyleri ve İş Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Antalya, 2010, s.48, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

¹⁰³ Çelik, s.49.

¹⁰⁴ Eda Şahal, Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2005, s.65, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

aylık hususuna bu biçimde temas edilmiştir: “Aylık, organizasyonel unsurlarda önem verilen bir noktadadır. Yalnızca gelenekle ilgili yaklaşımçıların olmayıp, günümüzde dahi birden fazla idarecinin motivasyon durumuna katkı yapan en etkisi olan araçtır. En basit şekli ile aylık; “İşgörenlerin yaptıkları çalışma sonucunda aldıkları para bazlı gelirlerdir¹⁰⁵.”

Diğer bir araştırmacıya göre; “Tespit edilen bir yer sonrasında aylığın iş doyumunu üstünde yaptığı etki, tutarıyla olmayıp çalışanların arasında yapılan paylaştırma ile ortaya konulmaktadır. Kişinin kendisinin seviyesinde bulunanlardan az aylık elde ettiğinin bilincine varması bilhassa da kendisinden çok az yeteneği bulunduğu inancını taşıması çalışanlara nazaran aylığın az bulunduğu inancını taşıması iş doyumsuzluğu oluşturmaktadır. Dolayısıyla gördüğü iş karşısında umduğu aylığı elde eden birey iş doyumunu hisseder¹⁰⁶.”

Hakka ve hukuka dikkat eden ve adil olan işgörenlerin arasındaki aylık konusunun önemi fazla değer göstermemektedir. Mesela okudukları okul seviyesi üst derece bulunan işgörenlerin daha az okul okuma durumunda olanlardan az aylık elde etmesi gibi...

3.3.1.2.Terfi

İş yerinde yükselme işgörenler yönünden iş tatminini pozitif ya da negatif tarafta etki yapan çok önem verilen bir unsurdur. İşgören genelde iyi eğitilmiş, çalışma deneyimi ve kabiliyeti üst düzey, çok çalışan ve akıllı birisiyse iş yerinde yükselme ve dolayısıyla da daha fazla aylığa hakkının bulunduğunu düşünmektedir. “İşyerinde yükselme imkanlarının bulunması ve aylık gibi adaletli bir biçimde uygulamasının yapılması iş doyumuna etki yapan bir unsur durumundadır. Zira işyerinde yükselme imkanı, işgörenin başarısının bulunduğunu ve ilerisinde başarı göstereceğinin öngörüldüğünün bir işaretidir. Bir üstteki unvana yükselen bir işgören yanında daha iyi durum ve aylığı da alacaktır¹⁰⁷.” İşyerinde yükselme hususunda idarecilere çok fazla yükümlülük yüklenmektedir. Şahıs işyerlerinde görünürlüğü az olsa da devlet de liyakat önemli görülmemektedir.

İşyerinin her görev basamağındaki işgören açısından çalışma konusunda üst unvana çıkma olanağı olması iş doyumunu artıran bir unsurdur. İşgörenlerin bir üst unvana yükseltilmesi işgörene mutluluk verir ve iş tatmin seviyesini, çalışma konusundaki verimli olmada artış yaptırır. Eren, idare psikolojisi eserinde üst unvana

¹⁰⁵ Özge Öcal, İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini-Yaşam Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2008, s.27, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁰⁶ Emine Gözen Dağdeviren, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007, s.55, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁰⁷ Gözen Dağdeviren, s.55.

yükselme hususunu; “Üst unvana çıkma imkanı, sağlanan aylıkta artış gösterdiği miktarda, bireyin toplum içindeki yerini üst seviyelere çıkarmakta, sosyal statüsünü pozitif tarafta farklılaştırmaktadır. Her seviyedeki işgörenin başarı göstermesi durumunda üst unvana çıkma imkanı elde etmesi, çalışma konusundaki doyumunda artış sağlayacaktır¹⁰⁸.” Zira bireyin üst unvana çıkması olasılık dışındaysa, bütün üst pozisyonlarda doluluk yaşıyorsa, işgören başarı gösterse dahi üst unvana çıkamayacağını bilmektedir. Bu halde işgörenin iş doyumunu düşüreceğinden, idarecilerin bunu düzenlemesi zorunludur.

3.3.1.3. Ödüllendirme

İşgörenlerin işledikleri kusurlar nedeniyle cezalar işletiliyorsa, başarı göstermeleri durumunda da ödül verilmesi de sistem olarak çalıştırılmalıdır. “Örgütsel ödül çeşitleri kişinin örgütten alabileceği iç ve dış bütün ödüller çeşitlerini kapsamaktadır. İç ödül türleri grev ve işlevlerin karışmasından meydana çıkmaktadır. İş doyum ve başarı gösterme duygusu bu çeşit ödül örneğidir. Dış ödül türleri genellikle denetlenebilir ve örgütçe dağıtımı yapılan somut ödül türleridir. Aylık ve sağlıkla ilgili yardım dış bir ödül örneği olarak gösterilir. Genellikle dış ödül elde edilmesi iç ödül sağlanması şartlarına ilişkilidir. Kişiler ceza alma korkusu nedeniyle birden fazla ödülü kazanmak arzusuyla motivasyonlar artar ve bu durumda idari denetim sistemi ödül merkezli olmalıdır¹⁰⁹.” İş tatmininde ödül verme kavramı, önem verilen bir husustur. İdareciler ceza vermekten daha çok ödül vermeyi seçmelidirler. Bu işgörenin motive olmasını pozitif tarafta etkisi altına alır ve iş tatminini ve verim durumunu artırmaktadır.

3.3.1.4. Çalışma Arkadaşları

Çalışma yaşamındaki iş arkadaşları bağlantılarının iyiliği, iş tatminini pozitif tarafta etkisine alan çok önem verilen bir unsurdur. Çelik, iş tatminiyle bağlantılı incelemesinde iş arkadaşlarına önem verilmesine şu biçimde temas edilmiştir. İşgörenlerin arasında bulunan bağlantıları ilerletmenin ve iş doyumunu grubun dinamik yapısından faydalanarak üst pozisyonlara çıkmanın başka bir yöntemi ekip çalışması yapılmasına ağırlığın verilmesidir. Alan yazında ekip çalışması yapılmasının devam etmemesi ve işgören ayrılmasının miktarının düşüreceğinden bahsedilmektedir. Ekipleri farklı hale getiren belli başlı nitelikleri aşağıda açıklanmıştır.

¹⁰⁸ Erol Eren, **Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayın, İstanbul, 1993, s.151.

¹⁰⁹ Tolga Saylan, **Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2008, s.2, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

-“Ekip içinde bulunanlar müşterek bir amacı paylaşım gösterirler. Amacın gerçek hale getirilmesinde bütün üye durumunda bulunanların yükümlülükleri bulunmakta olup ödülün paylaşımını yaparlar.

-Ekibin içinde bulunanları birbirleri ile bağımlı olma bağlantısında davranış göstermek, amaca varmak açısından birbirleri ile bilgilerini, kabiliyetlerini ve kullanımı yapılacak kaynaklar hususunda dayanışmayı gösterirler.

-Takım üyeleri gerekli olduğu taktirde kendilerine yüklenen sorumlulukları rahat bir şekilde iletirler, fakat başka grupların üyelerini de yapılan çalışma hususunda bilgilendirirler.

Ekip çalışma şekilleri etkin şekilde devam ettirildiğinde üye bireylerdeki çalışma beraberliği hissi ve toplumsal destekleme artış gösterir. Ekip çalışanları ekipte aidiyet gereksinimlerini ve başka toplumsal gereksinimlerini giderebilirler. Ekipler ancak etkin bir şekilde yapıları değiştirildiğinde ve idare edildiklerinde bu nitelikleri ortaya koyarlar. Güçsüz ekiplerde haberleşmenin çekinilir bulunması, çatışma türlerinin ve rekabet görülmesi, stresin çok, itimat durumunun az bulunması ihtimaldir¹¹⁰.” İşletmelerde kişiler arasında bulunan bağlantılar çok önemli durumdadır. Ekip çalışanlarının birbirleriyle iyi olmaları çalışma veriminde artış gösteren bir unsurdur.

3.3.1.5. İletişim

İşletmelerde yaşanan iletişimde, işgörenlerin kendileri arasında ve yöneticileri ile meydana gelmektedir. İletişimde yalnızca söz bulunmayıp, türlü kanallar ile yapılmaktadır. “İletişimle iş doyumunun bir bağlantısı bulunmaktadır. Bilhassa, işgörenin üstleri ile kullandıkları dikey iletişimle, başka çalışanlar ile kullandıkları yatay iletişim kanal türlerinin resmi ya da resmi olmaması, iş doyumunu etkisi altına almaktadır. Resmi iletişimde kanallar, önceden kurallar ile kapsama alınmış ve organizasyon basamaklarında bulunan bütün işgörenler arasında bulunan bilginin alıp verilmesinin yapıldığı kanal türleridir. Organizasyonda arada sırada çalışmaya hız vermek ve etkin olmayı sağlamak, arada sırada da organizasyonda meydana gelen resmi olmayan gruplaşmaların neticesinde meydana çıkan resmi olmayan iletişim kanal türleri, organizasyondaki otorite sahibi rastgele bir birey veya kurumsal yapı tarafından organize edilemeyen iletişim şeklidir. Resmi olmayan iletişim kanalları; söylentiler, hikayeler, dedikodular ve yalanlardan oluşmaktadır. İşgörenin kendisi ile bağlantılı meydana getirilen ve ağızdan ağıza dağılan negatif bir söylentide, iş arkadaşlarıyla mesafe konulması durumuna geçilmektedir. Bir

¹¹⁰ Canan Çetinkanat, **Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu**, Selim Kitabevi, Ankara, 2000, s.25.

üniversitenin hastanesi içinde görev yapan idareci ve kliniklerin sekreterleri arasında seçimi yapılan 220 bireyden oluşan örnekleme düzenlenen araştırma, grupların diğer çalışanlarla bulunan iletişim biçimlerinin, iş doyumlarını asgari etkisine alan değişkenlerden olduğu bulunmuştur. Öğretim üyeleri arasında iş doyum seviyelerini ortaya çıkarma amaçlı incelemede, iletişimle iş doyum arasındaki yüksek korelasyon bulunmuştur¹¹¹.” Noksan iletişimde işgörenlerde ve organizasyonda kaosa neden olmaktadır. Bu sebeple iletişim kanal türleri önceden tespit edilmeli ve işgörelere bilgi verilmelidir. Bunun haricinde kimlerin hangi kanalları iletişimde kullanacağı öncelikle tespit edilmelidir.

3.3.1.6. Çalışma Ortamı

Eronat'ın işletmelerde iş doyumunu ele aldığı araştırmasında çalışma koşullarının önemi şu şekilde vurgulanmıştır. “Çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar performansı, motivasyonu, verimliliği ve iş tatminini etkileyen önemli pozitif faktörler arasında sayılabilmektedir. Aşırı gürültü, yüksek veya düşük ısı veya nem koşulları, aşırı beden gücü kullanımı, tehlikeli çalışma şartları en fazla tatminsizlik yaratan fiziksel çalışma koşulları arasında yer almaktadır. Kişinin çalıştığı iş yerine maddi çevresi denmektedir. Maddi çevrede kötü ısınma koşulları, yetersiz aydınlatma, gürültü ve havalandırmayla ortaya çıkan ve işin yapılması büyük ölçüde maksattın aynı zamanda bireyin bedensel ve ruhsal fonksiyonlarını bozulmasına yol açan durumlarla karşılaşabilmektedir. Bunlar dışında iş yerinin mimari ve iç mimari yapısı da iş tatminini etkileyen koşulları olarak kabul edilebilir. İş yeri öyle olmalıdır ki çalışan evinden çıkıp iş yerine geldiğinde huzur içinde bir çalışma ortamı bulabilmelidir¹¹².” Çalışanların yaşam koşullarının ve çevrelerinin gözönünde tutularak rehabilite edilmesi, çalışma arzusu ve yeteneğini pozitif etkisi altına almaktadır. Bunun haricinde çalışanlar sağlıklarını ve güvenliklerini tehlikeye atan çalışma şartlarında bulunmak istemezler.

3.3.1.7. İşin Niteliği

Çalışma konusunun işgören açısından enteresan bulunması, bireye öğrenme imkanı vermesi, yükümlülüğü üstlenme ve bireyin kendisini bulmasına imkan sağlaması iş doyumunu etkisine alan unsurlardandır. “İş doyumunu meydana getiren değişkenlerin arasındaki çalışma konusunun cazip bulunması önemlidir. Bir çalışma konusu bireye ne derece enteresan ve çağdaş gözükmemde ise o seviyede

¹¹¹ Ahmet Reşat Güner, Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2007, s.58, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

¹¹² Zeynep Eronat, İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; KOBİ'lerde Ampirik Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2004, s.17, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

doyum elde edebilmektedir. Çalışma konusunun güçlük seviyesi iş doyumunu genel olarak pozitif tarafta etki gösteren unsurlardandır. İşgörenlerin başarılı olma istekleri, başarmalarını görmek ve herkese göstermek arzuları bulunmaktadır. Mantıksal olarak, yönden güçlük taşıyan bu çalışma konusu işgörence başarı gösterilerek sonuca getiriliyorsa ve çevreden başarının farkedildiği görülüyorsa yüksek seviyede doyum unsuru değildir. Çok güç, yorgunluk verici ve yıpranmaya sebep olan çalışmaları gerçekleştirmek sosyal yaşamın takdirini elde etmek açısından kafi bulunmamaktadır. İşin kapsamı;

- Kişinin kabiliyetlerini, terfi etmeye uygun bulunması,
- Öğrenim yapmaya imkan sağlaması,
- Çalışmanın oluşturulmasına, farklılaşmaya, yükümlülüğe imkan sağlaması,
- Kontrol şeklinin demokratik bulunması,
- Çalışmanın keşiflere, çağdaşlığa açık olması,
- Çalışmanın problem çözümlemeye istinat etmesi faktörlerine dayanma göstermektedir¹¹³.”

Çalışma tatmininde, çalışmanın özelliği ve kendisinde bulunan nitelikler önemlidir. Çalışma işgörenin bireysel nitelikleri, eğitilmesi ve yetenekleri ile uygun bulunmalı; bireyin kişisel gelişimine olanak sağlanmalıdır. Her güç çalışmada başarı göstermek bireyde iş tatmini oluşturmaz. Arada sırada ruhsal gerilime ve aşırı yorgun olmaya neden olur. Çalışma, sıkıntı vermemeli, yenilik türlerine açıklık göstermelidir. Çalışma yerindeki rutinlik zaman içinde tekdüzeliğe neden olur ve çalışma veriminde düşüklük ortaya koymaktadır.

3.3.1.8. Statü

Toplum içinde bulunan statü kavramı bireyin eğitilmesiyle genelde ilgilidir. Arasına değişik sebeplerle alınan eğitim karşılığı verilmemektedir. “Statü, kişinin toplumsal yapıda kapladığı alandır. Bireylerin toplum içindeki kapladığı alanları, toplum gereksinim ve kıymetlerine çerçevesinde belirlenir. Statü, ekibin bireylerarası bağlantılarında önemli bir roldür¹¹⁴.” Toplum içinde önemsenmiyormuş gibi ortaya konulsa da bireyler açısından önemlidir. Bireyde bulunan etiketi genellikle karakterinin de önündedir.

¹¹³Eronat, s.18.

¹¹⁴ Figen Sevimli-Ömer Faruk İşcan, “Bireysel İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu” **Ege Akademik Bakış Dergisi**, C.5, S.1, İzmir, 2005, s.56.

Meslekle ilgili eğitim seviyesi yükseldikçe genel olarak iş tatmini de aynı oranda artmaktadır. İşgörenlerin meslek seviyeleri de iş tatmininin etkisi altında kalmaktadır. Meslekle ilgili seviye ile iş tatmininin ilişkisi orantılıdır. “Bir kişiye toplum içinde başka kimselerinin atfı yaptığı kıymetlerden meydana gelen bir kavramdır. Meslek ile ilgili seviye arttıkça doyum seviyesi de artmaktadır. Değişik meslek seviyelerin, değişik gereksinimlerin doyumunun elde edildiğine yönelmiş belli başlı incelemeler bulunmaktadır. Üst statüsü bulunan çalışmalarda bireylerin, çalışmalarında daha alt durumlarda olanlardan daha fazla benliğin doyumunu elde ettikleri tespit edilmiştir¹¹⁵.” Yapılan çalışmalarda mesleksen yünden üst seviyede olan bireyler, çalışmalarından daha çok tatmin elde etmektedir. Bilhassa toplum içinde kabulü olan meslek türlerinde yüksek konumlarda bulunanlar daha çok iş tatmini elde etmektedir.

3.3.1.9. Yönetimsel Yaklaşım

İdare yöntemindeki değişiklikler, idarecilerin çalışanlara karşı ortaya koydukları tutumlar iş tatmininde önemli yeri bulunmaktadır. “İdarenin başarısı, itimat ortaya koyucu, adilane, problem çözümleme kabiliyetinin bulunması, idarede işgörenlerin bağlantılarının az çatışma bulunması işgörenin doyumunu pozitif tarafta etki altında kalmaktadır. İdarecilerin işgörelere örnek olması zorunludur¹¹⁶.” Yüksek seviye idarecilerin ast olanlara göre başarısı olmaması, ast olanlarda üst olanlara karşı bir itimatsızlık meydana gelmesine neden olur ki, bu durum iş tatminsizliğine sebep olmaktadır.

3.3.2. İş Doyumun Etkileyen Bireysel Faktörler

İşgörenlerin iş tatmin seviyelerinin değişiklikler ortaya koyması çeşitli unsurlara istinat etmektedir. Bu unsurlar şahsi ve organizasyonel-çevre ile ilgili unsurlar olacak şekilde ikiye ayrılmaktadır. Gereksinimler, umulanlar ve menfaatler bireysel niteliklere göre farklılık ortaya koyacaktır. Bu nitelikler arasında karakter, tecrübe, eğitim seviyesi, yaş, medeni hal ve cinsiyet en görünenleridir. “Kişisel unsurlar; bireyin gereksinim ve umulanları iş doyumuna etki yapmaktadır. Eğer kişi örgütte üst statüsü olan bir rol talebinde ise bu talebine varırsa iş tatmin seviyesinde artış olacaktır. Kişinin çalışma konusu ile bağlantılı menfaatleri de iş doyumuna etki yapmaktadır. Talebelik senelerinde giderlerini karşılamak açısından kalıcı olmayan bir çalışma konusunda işgören olan genç bu hedefi gerçek hale getirdiği derecede

¹¹⁵ Rüya Ehtiyar, Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,, Antalya, 1995, s.75, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹¹⁶ Elife Doğan Kılıç, Endüstri Meslek Liselerindeki Uygulamaların Toplam Kalite Yönetimi Anlayışına Uygunluğu Hakkındaki Yönetici Öğretmen ve Öğrenci Görüşleri, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2001, s.22, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

çalışmasında tatmine varacaktır. Ancak, eğitimini tamamlayıp, bu çalışmada sürekli olarak iş yapma gerekliliği bulunduğunda çalışmasından kazandığı doyum seviyesi düşecektir¹¹⁷.”

Kişisel unsurlar, bireyden bireye farklılaşan iş tatminini önemli derecede etki altında kalan bireysel unsurlardır. Bu unsurlar ve bunlardan tatmin seviyesi zamana ve koşullara göre farklılık ortaya koymaktadır.

3.3.2.1.Yaş

İş tatmininin yaşla bulunan bağlantısını inceleyen bir araştırmada ulaşılan sonuç; Hertzler açısından iş doyumunu ile yaş arasında bulunan bağlantı U biçiminde bir eğri şeklindedir. İş hayatına genç yaşlarda başlangıç gösteren bireylerde iş doyumunu üst seviye bulurken, 30 yaşlarında bu doyum azalmakta, yaşı arttıkça ve iş hayatının neticesine doğru ise yeniden yükselmeye başlamaktadır. Hertzler'in bu varsayımına destek verir özellikteki bir incelemede 1995 senesinde Birdi, Warr ve Oswald yönünden ilerlemiş batı devletlerinden 10 adedinde uygulamıştır. Bu incelemede iş doyumunun yaşla beraber önce azalmasının arkasından yükselmeye başladığı belirlenmişti. 26-31 yaşlarında en alt seviyeye varan ve arkasından yükselmeye geçen iş doyumunun izah edilmesi, artış gösteren tecrübe ile paralel de çalışmaya uyuma ilişkilendirmektedir¹¹⁸.” Yaşın büyümesi sonucunda iş yerinde unvan değişikliği imkanlarının çoğalması, ödül alma durumlarının çeşitlilik kazanması da iş doyumunu oluşturulmasında görev almaktadır.

3.3.2.2. Kişilik

İş tatminini etkisi altına alan şahsi unsurlardan birisini de karakter meydana getirir. Kişiden kişiye değişiklik ortaya çıkarmaktadır. Bu sebeple; bu hususta herkes tarafından kabul edilmiş ve değişmeyen bir yorumlama yapılamamaktadır. “İşgörenlerin karakter biçimlerinin iş tatminlerinin etkilemesini araştıran bilim adamları, doyum seviyesi üst seviyelerde bulunan bireylerin esnemeyen ve kararsız bir kişiliklerinin bulunmadığı, çalışmalarında doyumsuz bulunan bireylerin ise hedeflerini belirlemede gerçeği yansıtmayan çevre ile ilgili zorluklarla baş edemeyen ve sert bir karakter biçimini kendilerinde bulunduran kişiler oldukları belirlenmiştir. Kendilerine itimat eden kendisini algılama hissinde gelişim sağlayan işgörenlerin

¹¹⁷ Edip Özücü – Füsün Esenkal, “ Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatmini” **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.8, S.14, Balıkesir, 2005, s.147.

¹¹⁸ Hüseyin Köse, Algılanan Liderlik Davranışlarının ve Demografik Özelliklerin İş tatminine Etkisi: Bir Tekstil Firması Örneği, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009,s.47, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

doyumlarını daha fazla oluşturdıkları ifade edilmektedir¹¹⁹.” İşgören çalışması sonucunda umdukları ilk öncelikle kendisinin karakteri ile bağlantısı olanlardır. İşgörenin elinde bulundurduğu karakter ile ilgili bir seri kıymet verme kararları, inanma duyguları bulunmaktadır. İşgörenlerin bireysel nitelikleri ile çalışmasının uyumlu olması iş doyumunu çoğaltmaktadır.

İş tatmininde bireysel unsurların yerleri önemlidir. İşgörenlerin bireysel nitelikleri ile çalıştıkları işlerinin uyumlu olması iş doyumunu çoğaltmaktadır. “İncelemeler sonucunda iş doyum seviyelerinde bireysel unsurların etkisinin bulunduğu izlenmiştir. Genel olarak kabiliyetleri kısıtlı ve bulundukları ortamlarda uyumluluğu elde edememiş bireyler iş doyumsuzluğu belirtileri ortaya çıkarmışlardır. Kendilerine güvenleri bulunan ve kendilerine saygılı bulunan çalışanlar, bu niteliklerini kendilerinden aşağıda ortaya koyanlara oranla fazlasıyla doyuma ulaşabilmektedirler¹²⁰.” İşgörenlerin kendilerine itimat etmeleri sonucunda çalışmaları ve başarıları oransal olarak etkilenmekte bu durumda iş tatminini pozitif tarafta artış göstermektedir. Sadece arasıra bireyin kendisine fazlaca güvenmesi, eğer idareci yeteneksiz ve bu özellikleri taşııyorsa problem oluşturabilmektedir.

3.3.2.3. Eğitim Düzeyi

Eğitim seviyesi; çalışanların vatandaşların eğitim ihtiyaçlarına cevap veren eğitim işletmelerinden ne seviyeye dek ve ne çeşitte faydalandığını açıklayan bir değişken türüdür. Eğitim seviyesi, çalışanların sadece bilgilerini ve yeteneklerini olmayıp, anında çevreyi algılama şekillerinde de değişiklik meydana getirmektedir. Eğitim seviyesinde artış yaşanması genel olarak iş tatminini yükselten bir unsur şeklinde bulunmasına rağmen bu sık sık olmaz. Üst düzey eğitimleri görmüş birey, çalışmasında alt seviye eğitilmiş bireylerle benzer çalışmayı gerçekleştiriyorsa ve benzer ücretten yararlanıyorsa bu bireyin iş tatminini düşürür ve birey açısından avantajlığını kaybeder. “Eğitim, iş doyumunun en önem verilen unsurlarından birisi olup eğitim seviyesi, çalışanın doyum seviyesini de etkisi altına bir biçimdir. Önemliliği bulunan, bilgisi birikmiş, iş kıymetleri özlme seviyeleri, organizasyonel umdukları gibi unsurlarla yapılan çalışmanın ortaya koyduğu şartlar ve imkanlar arasında denge durumunun olmasıdır. Mesela, belli başlı çalışmalarda üst düzey eğitilmiş çalışanların; okul aşamalarında mezun olmuş çalışanların daha az doyum

¹¹⁹ Seçkin Karaca, Orta Kademe Yöneticilerinin Liderlik Özelliklerinin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008.ss.82-83, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

¹²⁰Karaca, ss.83-84.

aldıkları olmaktadır¹²¹.” Zira bireyin eğitim seviyesi yükseldikçe, umdukları da artış göstermektedir. Bu umduklarının doyuma ulaştırılmasını düşürmektedir.

Eğitim seviyesinin yükselmesi yalnız o iş tatminini elde etmede kafi olan bir unsur olmamaktadır. Birey, toplumsal çevresi, yakınları ile birlikte çalıştığı insanları ve çalışma şartları ile tündür. Bu unsurlardan birisi içindeki sorun bireyi negatif tarafta etkisine almaya kafi gelebilir. Eğitim seviyesinin yükselmesi her vakit iş tatmininde artış sağlayamaz. “Eğitim seviyesiyle iş doyumu arasında bulunan bağlantıyı araştırmaya taraflı incelemelerde bu iki değişkenin arasında bulunan bağlantının genellikle dengeli bulunmadığı meydana konulmuştur. Belli başlı incelemeler, eğitim düzeyi üst seviye bulunan bireylerin kabiliyetlerini gerçek hale getirme talebi çerçevesinde üst düzey iş doyumunun sahibi bulunduklarını meydana çıkarmış; belli başlı olanları da eğitim düzeyi üst düzey bulunan bireylerin çalışmalarından umduklarının üst düzey bulunması ve bu umulanların sağlanma ihtimalinin aşağı seviyede bulunmasından dolayı çalışma doyumunu sahiplendikleri meydana konulmuştur. Bununla birlikte, eğitim seviyesi ile iş doyumu arasında bulunan bağlantıyı araştırırken, iş doyumunu etkisi altına alan başka unsurlar da dikkate alınmalıdır¹²².” Birey, eğitim sonucunda karşılık olarak bir şey görmüyorsa, umdukları ve ortaya koymayı talep ettikleri, elinde olandan değişik ve az ise çalışma tatminsizliği görölmektedir. Bununla birlikte çalışanın deneyim ve kabiliyeti yükseldikçe, daha iyi çalışma imkanı ihtimali yükselir ve güzel bir çalışma sonucu elde etmenin iş doyumunun üstündeki pozitif etkisi görölmektedir

3.3.2.4. Cinsiyet

Kadın çalışanların beraber çalıştıkları kişileri, bireylerle iletişim durumu, uyum sağlamış çalışma zamanı ve çalışma teminatı kıymetlerine, erkek çalışanların da aylık, çalışma konusunda özerk olma ve yükümlölük, organizasyonda etkili bir yerde bulunma kıymetlerine dikkat ettikleri belirtilmiştir. Bu inceleme içinde; “kadın çalışanların iş doyum seviyesi erkek çalışanlara nispeten daha az belirlenmiştir. Bu biçimde kadın çalışanların iş doyumunu aşağıda gören incelemelerde bu netice, kadın çalışanların eş olma ve anne olma görevlerinin öncelik tanınmasına ilgilendirilmiştir¹²³.”

“Evli olma; eşlere türlü görevler vermektedir. Eşler de, mesleki açıdan amatör olmasalar dahi, genellikle kadın eşin evin ve çocuklarının yükümlölüklerini üstüne alması iş doyumuna negatif etki yapmaktadır. Kariyeri olan bayanlar bu durumu

¹²¹Öztürk, s.32.

¹²²Güler, s.38.

¹²³Karaca, s.23.

evlatlarına bakarak büyüme ve iktisadi hareketliliğe harcamama ortaya koymamaktadır. Çalışma tatmininin bayan olup üst düzey yönetici olanların erkek astlara göre güçleri daha fazladır. Çalışma tatmininin belli başlı çalışan bireylerde diğer kişilere nazaran güçlü bulunduğunun savunması yapılmaktadır. Cinsiyetle ilgili unsurun iş doyumuna olan etki durumuna ait net bir netice meydana gelmemektedir. Belli başlı işgörenler kadın çalışanların daha az iş doyumuna sahip bulunduğunun savunmasını yaparken belli başlı incelemeler de tam zıttı erkek çalışanların iş doyumunun az olduğunun savunması yapılmaktadır. Dahası belli başlı incelemelerde kadınların ve erkeklerin doyum düzeyleri eşit bulunmuştur. Bu değişikliklerin sebebi birden fazla inceleme yapana göre meslekleri ile bağlantılıdır¹²⁴.”

İş tatmininde, cinsiyet unsuru genellikle pozitif ya da negatif neticeler ortaya koymamıştır. Bu durum ifa edilen çalışmaya, içinde oldukları ailenin biçimine, eğitim düzeyine ve kariyer seviyesine, bireyin bireysel niteliklerine göre farklılık ortaya koymaktadır. “Bayan işgörenlerin tükenme seviyeleri erkek çalışanlardan daha üst düzeyde bulunmasına nazaran, iş tatmini yönünden erkek çalışanlar daha pozitif haldedir. Kadın çalışanların toplum içinde ve aile içinde sorumluluğunu aldığı görevler erkeklerden bütünüyle değişiktir. Bayanın ev ile bağlantılı fazladan yükümlülükleri ve anne görevinin ortaya koyduğu yükümlülükler, işgören bayanı çalışma haricinde de yorgun düşürmektedir. Eşin bu husustaki destek durumu az ise bayanın çalışma tatmini düşmekte ve zaman içinde tükenme ortaya konulmaktadır¹²⁵.”

3.3.2.5. Medeni Durum

Sağlıkla ilgili işyerlerinde çalışanlar hakkında yapılan bir araştırmada kişisel unsurlardan medeni statünün iş halini aşağıda biçimde ifade edilmiştir: “Yapılan türlü incelemeler evli işgörenlerin bekar işgörelere göre daha üst seviyede iş doyumunu elinde bulundurduğunu izlettirmektedir. Eşlerinden ayrı hayatlarını devam ettirenler, boşanmışlar ve eşleri vefat eden işgörenlerin doyum seviyesi de evli işgörenlerden daha aşağıda bulunmaktadır¹²⁶.”

Evli olma, toplum içinde bireyin ruhsal, fiziki ve toplumsal gereksinimlerini ortadan kaldırdığı resmiyeti olan bir kurum türüdür. Bu kurumun türlü nedenlerle kurulmuş olmaması ya da kurulması gerçekleşen ailenin yıkımının gerçekleşmesi bu

¹²⁴ Nevzat Demir, **Örgüt Kültürü ve İş Tatmini**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2007, s.121.

¹²⁵ Mesut Çimen ve diğ., “Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyumu” **Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi**, C.3, S.1, İstanbul, 2009,s.21.

¹²⁶ http://www.saglikplatformu.com/saglik_egitimi/showquestion.Asp?faq=6&fldAuto=2, (Erişim tarihi: 16.10.2016).

gereksinimlerin ortadan kaldırılmasını engeller. Bu zaman içinde bireyde fiziki ve ruhi sorunlara sebebiyet verebilir. Evli bulunmanın ve eşinin çalışması iş tatminini yükselttiği, ancak iş çokluğu sebebi bilhassa işgörenlerin kendisine ve ailelerine kafi zaman harcamadığı açısından sızlanmalar bulunduğu izlenmiştir¹²⁷.

3.4. İŞ DOYUMUNU ARTTIRAN YÖNTEMLER

3.4.1. Çalışma Yaşamının Kalitesinin Arttırılması

Hem iş haricindeki hem de iş hayatındaki moral ve motivasyon önem verilen unsurlardır. Bireyin vakalar ve bütün yaşam hakkındaki dünya görüşünü ortaya koymaktadır. İş yerinde harcanan zaman çoğaldıkça bireyin hayatının etki gösterme sahası da çoğalmaktadır. Birey istese de istemese de çalışma yerindeki problemi evine, evindeki bir problemi de işyerine aksettirebilir. Birey, psikolojik, fiziki ve toplumsal açıdan tümdür. İş yaşamı da, bu tümün bir bölümüdür. Her çalışanın, iş yaptığı alandaki vakalardan etki altında kalma seviyesi değişiktir. Bazı çalışanlar çalışma alanlarındaki pozitif ve negatif iklimden çok etki altında kalırlar ve bunu bireysel hayatlarına aksettirirler. Etrafı ve ailesiyle bulunan bağlantılarında bu aksetme etki gösterir. Kimi çalışanlar da organizasyonlardaki pozitif veya negatif atmosferden etki altında kalmazlar ve çevresine aksettirmezler. Natürel bireyselliğinde çok bir farklılık bahse konu değildir¹²⁸.

3.4.2. İş Zenginleştirme

Çalışmanın ifa edilmesinde gerçek hale getirebilecek birden fazla farklılıkla işgörenlerin fazla tatminli duruma ulaşması elde edilebilir. Çalışma konusu çeşitlendirme faaliyetlerinde işgörenlerin çalışmanın başlamasından bitimine dek değişik aşamalarında rol üstlenerek çok yükümlülük yüklenmeleri hedeflenir. Bu nedenle işgörenlerin çalışma ile özdeş hale gelmesi, özerk hale gelmesi, çalışmada kullanımı yapılan yetenek türlerinin artışı çoğaltması gibi faaliyetler çalışma çeşitliliği program türlerinde bulunur. Çalışmanın çeşitliliği hususuyla bağlantılı tanım; "Bireylerin sadece aylık ve sadece çalışma alanlarındaki toplumsal şartlardan etki altında kalmadıkları, benzer vakitte çalışma konusunun kapsamından da etkilenmektedir. Çalışma konularının kapsamları kabiliyetlerini kullanım göstermeye uygun olduğunda işgörenlerin daha çok performans ortaya koymak açısından güç sarf edeceği düşüncesi yüklenmiştir. Çalışma konularının kapsamını işgören açısından daha cazip durumuna getirmek hedefiyle, Hertzler çalışma konusu

¹²⁷ Kılıç, s.29.

¹²⁸ Melda Küçüközdemir, Turizm Sektöründe İşgörenlerin İş Tatmini Faktörleri İle Dış Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2006, s.32, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

çeşitlendirme usulünün gelişimini sağlamıştır. Bu usulle önceden ilmi idarecilerin çalışma konusunun rahat ve hızlı ifa edilmesini gerçekleştirmek açısından gerçek hale getirdikleri, çalışma konusunu basit hale getirmenin sıkıntı verici duruma getirdiği çalışma konusunu zenginleştirerek, işgörenlerin kabiliyetlerini çok fazla kullanım yapacakları çalışmalarına imkan verilmelidir¹²⁹.” Çalışma alanındaki ifa edilen çalışma konuları, olabildiğince bireyin kişisel kabiliyetlerini kullanım yapabilecek biçimde, bireyi sıkıntıya sokacak niteliklerde bulunmalıdır. İdareciler, bilhassa sıkıntı verici ve yorgunluk verici çalışma konularını çekici duruma ulaştırmanın usullerini arama yapmalı, bu usulle işgörenlerin talep edici hale getirme ve performansını yükseltmelidir.

3.4.3. Rotasyon

Çalışanın motivasyon durumuna etki yapan unsurlardan birisi de çalışma yer değiştirilmedir. Çalışma yeri değiştirme işgörenin işlevlerini zenginlik ekleyerek çalışmasındaki sıkıntılarını engellemeyi hedeflenmektedir. “Çalışma yeri değişikliği, çalışma yaşamını yatay yönde farklılaştırır. Çalışma konusu işgören açısından sıkıntı verici duruma geldiğinde, birey eş yetenekler zorunluluğu bulunan benzer seviyede diğer bir çalışma yerine aktarılır. Bunun haricinde işgören türlü çalışma konularını yapabildiğinden çalışma konularının aksamaya uğraması bir seviyeye derece engellenmiş bulunur. Çalışma yerlerinin değiştirilmesinin belli başlı faydaları aşağıdadır.

- İşgören farklı çalışma konuları ifa etmekte, birden fazla çalışma konusunu bilme
- Farklı çalışma konularında işgörmekle yaygın derecede yetenek kazanç sağlamakta,
- Türlü faaliyetleri bildiğinden üretim sonucunun meydana gelmesinde kendisinin de bir payının bulunduğu hissini ortaya koymakta
- Başka bütün işgörenleri tanıma imkanına sahip bulunmakta ve sosyal çevrelerinin genişlik göstermesidir¹³⁰.”

Bu noktadan hareket ederek işyerlerinde çalışma konusunun rutinliğini engelleyerek motive olmalarını elde etmek açısından, işgörene zaman geçtikçe farklı bilgi ve yeteneklerini kullanımını yapabileceği değişik çalışmalar verilmelidir. Bu çalışma konusunda verimi çoğaltır, dahası iş tatminini de çoğaltır.

¹²⁹Çetinkanat, s.39.

¹³⁰Şahal, s.69.

3.4.4. İş Genişletme

Çalışma konusu yaygınlaştırma, bir çalışma alanında bir işgörene farklı çalışma konuları verme ya da benzer çalışmayı yükselterek yaptırma durumundadır. İşgörenin ifa ettiği çalışmalar ufak değişiklikler kapsasa da yükümlülük seviyesi açısından benzerdir. “ Çalışma konusu yaygınlığı, bireyin direkt yükümlü bulunduğu rollerin adedi ile tespit edilir. Bu rakam, devamlı yinelenen bir çalışmanın sayısından, benzer özellikte bazı farklı çalışmayı kapsamına alan bir seri rolün sayısına göre farklılık ortaya koyabilir. Genelde geniş olmayan bir çalışma yaygınlığı bulunan işgörenlere çalışma alanlarında hissettikleri rutinliği düşürmek hedefiyle bir seri rol vermektedir. Bu durum ise iş yaygınlaştırma şeklinde algı yapılır. Rolü yalnızca kendi kısmının bölümlerini ayırma şeklinde bulunan bir işgörene, başka kısımların bölümlerini de ayırma rollerinin tevdi edilmesi çalışma konusu yaygınlaşmasına misaldir¹³¹.” Özellikle yaşı küçük işgörenler, benzer çalışmayı ifa etmekten ve boş zamanlarının çok bulunmasından zaman geçtikçe sıkıntıya girmektedirler. Bu gençleri güç ve vakitlerini geçirebilecekleri çabalara yön vermek gerekmektedir.

3.4.5. Çalışma Gün Sayısının Azaltılması

Çalışırken tatminde artış ortaya koymanın esas usullerinden birisi de işgörülen günün sayısının indirilmesidir. Bilhassa kişisel yaşama fazlaca vakit harcamak talep eden işgörenler açısından cezbedici bir usuldür. “Düşürülmüş çalışma günü adedi, bütün gün bir çalışma konusunun geleneksel beş günü bir çalışma haftasından önceden sonlandırılmasına olanak sağlayan bir çeşit çalışma programıdır. Bu program içinde en geniş kullanımı yapılan dört-40 uygulama şeklidir. Bu uygulama şeklinde günlük on saatten dördü çalışılmaktadır. Programda işgörenin kişisel çalışma alanlarına çok imkan verilmesinden bireyin organizasyona bağlı olmasının ve motive olmasının yükseleceği varsayılmaktadır. Bu şekilde devam etmeme ve işyerinden çıkmalar düştüğü için çalışma yeri arayışında bulunanlar açısından organizasyon cezbedici olur¹³².” Çalışılan günün sayıca düşürülmesi, iş tatminini pozitif açıdan etkisine alan usullerdendir. İş yerinde harcanan zaman düşürülüp, ikamet ettiği yere, aile bireylerine, beraber çalıştığı kişilere ve toplumsal işlevlere ayırdığı zaman çoğaldıkça, çalışma tatmini de aynı oranda artış gösterecektir.

¹³¹Şahal, s.71.

¹³²Şahal, s.71.

3.4.6. Esnek Çalışma Zamanı Uygulaması

İş tatminini yükseltmenin esas usullerinden birisi esnek zaman uygulama şeklidir. Birey bu usulde kendisine ve aile bireylerine daha fazla vakit harcayabilmektedir. Önem verilen durum, kendisine tevdi edilmiş çalışma konusunu herhangi bir şekilde aksamaya uğratmadan zamanında sonlandırabilmesidir. “Geleneksel iş programlarında işgörenin işine başlayış ve işinden ayrılış saatleri belirlenmiş olup, değişmemektedir. Bunun yanında esnek zamanlı çalışma uygulanmasında, işgörenler işyerinde geçirecekleri zamanın işyerinin tespit ettiği zaruri iş saatleri dışında gün içinde talep ettikleri saatte kullanabilme özgürlüğüne sahip bulunmaktadır. Esnek zamanlı çalışmanın çalışanlara türlü faydaları görülmektedir. İşgörenler kendileri için zaman ayırabildiklerinden işe devam etmeme oranı düşmektedir. Çalışma yapılacak herhangi bir sebep olmadığı zamanlarda işyerinde olma gerekliliği bulunmadığından ya da maksimum seviyeye indirildiğinden üretim yapılmasına düşmanlık hissini ortadan kaldırmaktadır. Özerk olmasından, işine sorumluluğu fazlalaşacak, iş doyumunu artıracaktır. Bu şekilde işgören çalışmasına daha çok sarılarak motive olmaktadır¹³³.” İşgören yönünden esnek zamanlı çalışma şekli cezbedici ve iyi bulunsa da bilhassa ülkemiz içinde alışlagelmiş bir çalışma tipi olmadığından işverenler yönünden problem oluşturabilmektedir. Çalışanların bazıları tarafından kötü niyetli kullanım yapılabilecek bir çalışma usulüdür. Bu çalışma tarzı her işyerine uymayabilmektedir. Bu noktada işletmede yapılan işin nitelikleri önem verilen bir faktör durumundadır.

3.4.7. İş Paylaşımı

İş tatmininde artış sağlamanın esas usullerinden birisi de işin paylaşılmasıdır. Zaman konusunda sıkıntı yaşayan işgörenler açısından cezbedici bir uygulamadır. Az bir sürede iş paylaşımı yapılarak sonuçlandırılır. “İşin paylaşılması, idarenin tasdiklemesi ile bütün gün süren bir çalışmanın, birden fazla çalışanın anlaşması sonucunda aynı miktarda paylaşımının yapılmasıdır. İşin paylaşılması genel olarak yarım gün süren işlerde kullanılır. Bunun yanında hafta bazlı veya ay bazlı uygulama biçimlerinin de gelişimi sağlanabilir. İşyerlerini genelde bu tip uygulama biçimine yönlendiren esas sebep, bütün gün çalışmayı istemeyen ancak yeteneği bulunan bireyleri işletmeye çekebilmektir. Mesela; çok kaliteli bir eğitici ailesinden dolayı

¹³³Sahal, s.70.

gününün tamamını çalışmaya ayırmak istemeyebilir. Fakat benzer durumda bulunan iki eğitici bir sınıfa işi paylaşarak eğitim verebilirler. Bu şekilde, işine de ailesine de vakit ayırabilmekte ve motivasyonları artmaktadır¹³⁴.” Bu tarzın uygulaması gerçekleştirilirken güçlük uyumlu bireyleri bulmakta çekilen sıkıntıdır. Birlikte çalışma yapacak bireyler arasında koordinasyon, etkinliği ve verimi artıracaktır.

3.4.8. Kısa Süreli Çalışma

İş tatmininde artış gösterme usullerinden bir diğeri de kısa zamanlı çalışma tipidir. İki işin aynı zamanda yapılmasının gerektiğinde işgörenler açısından daha uygun bir çalışma tarzıdır. “Az zamanlı çalışma sistemi içinde işlerini yapan çalışanlar normal olarak haftalık 40 saatten az çalışmaktadırlar. Az zamanlı çalışma devamlı ya da arada sırada şeklinde yapılmaktadır. Arada sırada günümüz de part-time çalışma olarak adlandırılmaktadır. Bu çalışma şeklinde işyeri çalışanı işi bitince işten çıkarmaktadır. Çalışanda bunu bilerek part-time çalışmayı seçmektedir. Devamlı çalışma türü yani part-time çalışmanın devam etmesinde ise çalışan bütün gün çalışanların haklarına sahip olmaktadır¹³⁵.” Az zamanlı çalışma biçiminin faydası farklı farklı işlerde çalışmayı sağlamaktadır. Öğrenciler arasında daha çok görülmektedir.

3.4.9. Eğitim

Çalışma sonucunda tatmin olmanın bir diğer yöntemi de eğitim olayıdır. Eğitimin ihtiyaç olduğu artık kabul edilen bir durum haline gelmiştir. Eğitimin alınarak bu ihtiyacın ortadan kaldırılması sonucunda eğitilenlerde etkileri izlenmek istenmektedir. “Eğitim imkanlarını plan yaparak ve sistemli şekilde işgörenlerin faydalanmasını sağlayan organizasyonlar bununla beraber fazlaca etkin çalışmaya karşı özenti duygusunu ortaya çıkarmaktadırlar. Eğitime ulaşmada aynı imkan ve şartlara sahip olma çerçevesinde çalışanların bir taraftan meslekleri, bilgileri, yetenekleri ve becerilerinin gelişimini sağlayan diğer yandan da toplumsal ve insani bağlantılara yönelik eğitim ile ilgili programlar çerçevesinde işgörenlerde olumlu yönde ve sürekli davranış değişikliği oluşturan işyerleri, işgörenlerin itimat etme hislerini ve organizasyonları ile bağlantı seviyelerini üst düzeye çıkarabilir¹³⁶.” İdareciler, hem işletmenin kendi içinden sağlanan eğitimlerle ve hem de dışarıdan temin edilen eğitimler aracılığı ile çalışanlarını devamlı eğitilmelidirler. Eğitim işyerlerinde zihinsel yenilenmenin ve motivasyonun en büyük etkenidir.

¹³⁴Şahal, s.71.

¹³⁵Şahal, s.71.

¹³⁶Şahal, s.71.

3.5. İŞ DOYUMUNUN İŞGÖRENLERİN YAŞAM TATMİNİNE ETKİSİ

Yaşam süresince yaşam tatmini, bireyin huzurunun ve mutluluğunun bir belirtecidir. Bu konu bireylere göre değişiklik gösterse de zengin olmak, hür olmak, demokrasinin nimetlerinden yararlanmak, tutarlılık, aidiyet duygusunu yaşamak, toplum içerisinde statüsünün yüksek olması, evliliğinin olması, çocuklarının bulunması, beraber yaşadığı insanlarla ve beraber çalıştığı insanlarla bağlantılarının iyi bulunması vb. unsurların etkin bulunduğu düşüncesi hakimdir. “Hayat doyumuna tanım yapmak açısından öncelikle doyum ya da tatminin ne anlama geldiğinin bilinmesi zorunludur. Doyum ya da tatmin, umulanların, ihtiyaçların, talep ve arzuların karşılığının verilmesidir. Hayat doyumunu ise, bir kişinin umdukları ile mevcut olanların karşılaştırılması neticesinde ortaya konulan neticedir¹³⁷.”

Hayat doyumunu, çalışma tatminini doğrudan etkisi altına alan unsurlardandır. “Hayat doyumunu etkisi altına alan bireysel, çevre ile ilgili ve çalışma bağlantılı birden fazla değişken bulunmaktadır. Bu değişkenlerde iş ile bağlantılı doyum yaşamla ilgili doyum üzerinde en etkin faktördür. İşyerlerinde doyuma ulaşan çalışanların iş haricindeki yaşamlarında mutluluğu beklemektedirler. Tam tersi ise işyerlerinde doyuma ulaşmamış çalışanlar dışarıda doğrudan mutsuzluk hissine kapılmaktadırlar. Çalışma doyumunu ile hayat doyumunu korelasyonu anlamlı ve doğrusaldır¹³⁸.”

Kişi, bireysel nitelikleri ve çevresiyle bir bütünlük göstermektedir. Hayat doyumunun meydana gelmesini sadece bireysel nitelikleri olmayıp, yaşamına etki yapan bütün nitelikler, vakalar meydana getirir. Çalışma yaşamında mutluluğu elde eden birey bu durumu evine ve kişisel hayatına aksettirir. Çalışma yaşamında mutluluğu bulmuş ve huzur içinde yaşamını devam ettiren bireyin iş tatmini de artış gösterir. Bu bir kısır döngüdür. Devamlı şekilde etkileşim halindedirler. Bunun yanında moral de önemlidir. “Moral, genellikle çalışma sonucunda doyumun aynı seviyedeki değeridir. Moral müşterek hedef yönünde bir çalışan topluluğu ile bağlantılı bulunma ve grubun kabul etmesi neticesinde hissedilen duygudur. İki türlü moral bulunmaktadır.

1.Grup değişkeni: grubun içinde bulunan bireylerin gruplarını cezbedici olarak duyumsamaları ve grupta kalma istek düzeyidir.

¹³⁷Şahal, s.71.

¹³⁸Öcal, s.26.

2.Bireysel değişken: çalışanların yaptıkları işlerine karşı hissettikleriyle ilişkilidir¹³⁹.”

Kişiler genel olarak bir bütünlüğün birimi bulunmak ya da bir bütünlüğün tamamlanmasına destek vermek arzu ederler. Bu hayat doyumunu ve iş tatmininin seviyesini yükselten unsurdur. Hayat doyumu bireyin kendi yaşamının hoşuna giden veya hoşuna gitmeyen taraflarının kısa bir değerlendirme şeklidir. “Moral, hislerin ve mantığın birleşim göstermesi şeklinde açıklanır. Hareketleri etkisi altına alan ve çalışmaya gelmeyi sürekli hale getiren ve diğer insanları da etkisine alan hareketlerimizdir. Bireyler kendilerini üst düzey moral ile güçlü ve emin duyumsarlar. Üst düzey moral çalışma yeri şartlarında meydana gelebilecek baskı düzeyi artış göstermeden maksimum düzeye indirir¹⁴⁰.” Moral, sürekli farklılıklar ortaya koyan hissi bir kavram türüdür. Dalgalanma göstererek, düzeyi üste çıkarmak açısından sürekli bir itina ve güç harcanmalıdır. Bu sebeple, devamlı olarak gıda almaya gereksinimi bulunan bir histir. Devamlı moral düzeyi üst düzey bulunan bireyler, çalışma yerlerindeki ve toplumsal hayatlarındaki problemlerle kolaylıkla baş etmektedirler. İş tatmini üst düzey gerçekleşir.

3.6. İŞDOYUMUNUN İŞGÖRENLERİN SAĞLIĞINA VE MOTİVASYONUNA ETKİSİ

3.6.1. İş Doyumunun İş görenlerin Sağlığına Etkisi

Negatif işyeri ve iş şartlarından meydana gelen iş doyumsuzluğu, çalışanın bireysel sağlık düzeyini negatif tarafta etkisi altına almakta, çalışan işe ve organizasyona yabancı gibi duruma gelmektedir. Umulanların karşılığının verilmemesi çalışanlarda arada sırada umulanı elde edememe oluşturmaktadır. “Çalışan, psikolojik atmosferin görevini yapamaması olarak ifade edilen problem bireysel kıymetlerin yok kabul edilmesinden, unvan yükseltmelerinde ve atamalarda adaletsizlik gösterildiği düşüncesinden ortaya çıkmaktadır. Bu hal bireyin kişiliği ve sağlık durumu çerçevesinde türlü ruhsal rahatsızlıkların nedenidir. Çalışan kendine adaletsizlik uygulandığı düşüncesine ulaşarak organizasyona ceza vermek hedefiyle çalma ve sabote etme şeklinde negatif hareketler gösterebilmektedir. Bunun dışında negatif işyeri iklimi sebebiyle meydana gelen iş doyumsuzluğu neticesi, çalışan da ruhsal hareket aksaklıklarının meydana gelmesi bahse konudur¹⁴¹.” Birey, çalışma yaşamı, toplum ve sosyal yaşamı ile bütünlük göstermektedir. Çalışma alanında ya

¹³⁹Küçüközdemir, s.35.

¹⁴⁰ Asiye Tokel, İlköğretim Okulu Sınıf ve Branş Öğretmenlerinin İş Doyumu ve İş Stresi Düzeylerinin Karşılaştırmalı Analizi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2006, s.48, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

¹⁴¹Küçüközdemir, s.34

da başka toplumsal çevre içinde bir problem görülen bir birey, bu problemin devamlı duruma ulaşması ile bu durumdan ruhsal ve bedensel manada etki altında kalır, bu durum zaman geçtikçe çevresine de farklı biçimlerde aksettirir. Bu durum zaman geçtikçe hayat doyumunda ve iş tatmininde azalmaya neden olmaktadır

3.6.2. İş Doyumunun İş Görenlerin Motivasyonuna Etkisi

Hem idareciler hem de işgörenler açısından iş doyumu hususunda en önem verilen odaklardan birisi de çalışma motivasyonudur. Çalışma yerleri yönünden motivasyon önem taşımaktadır. Motivasyon işgörenlerin verimli olmalarının artışı, onların teşvik olmasını sağlayan unsurların incelenmesini zorunlu kılar ve bu unsurların en önem verileni çalışanların gereksinimlerini ortaya çıkaran güdü çeşitleridir. “Motivasyon hususu temel olarak; bireylerin beklenti ve gereksinimleri, hedefleri, hareketleri, kendilerine performans yapılarıyla bağlantılı bilgilendirmedir. Bu nedenle talep ortaya çıkarma aşamalarını tamamen kavrayabilme açısından bireyleri belirlenmiş biçimlerde hareket etmeye zorlama yapan sebepleri, bireyin hedefleri, hareketlerini devam ettirme imkanları gibi hususların araştırılması zorunludur. İdareci, diğer insanların benzer imrendirme ve teşvik türleri ile motive oldukları yanlışına düşmemeleri gerekmektedir. Motivasyon, türlü birey gereksinimlerini ortadan kaldırma yönlü bir aşamadır. İdarecinin bu gereksinimlerin farkında olması, hareketleri çözümleyebilmesi ve tüm bireylerin aynı olmamalarının bilincini taşımalıdır. İdarecilerde olması bulunan asıl konu, davranışların sebeplerinin bulunmasıdır¹⁴².”

Motivasyon iş doyumunun sağlanmasında önemli bir faktördür. Bir iş yerinde özellikle yöneticilere büyük görevler düşer. İyi bir yönetici iş verimini artırmak için personelinin çok iyi tanımalı, personelinin özelliklerine uygun isteklendirme araçlarını kullanmayı bilmelidir. İyi motive edilmiş bir personelin performansı ve işten duyduğu doyum artar. “Birey faktörünün fiziki, psikolojik ve akli kuvvetini organizasyon hedefleri yönünde taraf vermek fikri, istek ortaya çıkarmayı izah etmektedir. Motivasyon, bireyin tespit edilen bir hedefi gerçek hale getirmek için kendi isteği ile hareket etmesi aşamalarıdır. Bir organizasyon açısından istekli hale getirme ise, gerek organizasyonun gerekse de çalışanların gereksinimlerini giderecek çalışma şartları oluşturarak, bireyin davranış göstermesi açısından istekli hale getirme aşamasıdır¹⁴³.”

¹⁴²Çetinkanat, s.22.

¹⁴³Çetinkanat, s.22.

Motivasyonun çalışma verimliliğini ve iş tatminini yükseltmede önem verilen bir etki durumu bulunmaktadır. Kişinin ilk önce sosyal yaşamdaki bulunduğu yer ve kıymet üstünde yükseklik kazanmasının, diğer taraftan çalışanların işyerinden umdukları tatminin yükseltilmesini hedefler. “Rasyonel bir istekli hale getirme düzenlemesi, psikoloji ve sosyolojinin prensiplerine istinat etmektedir. Bu sayede, istekli hale getirme düzenlemesi çalışanlar ve çalışma yeri açısından aşağıda gösterilen faydaları ortaya çıkarabilecektir.

- Çalışanların asıl iktisadi gereksinimlerini ortadan kaldırmaya imkan verecektir.
- Çalışanların sosyal gereksinimlerini (kültürel, iş zamanları, toplumsal güvenlik, ailelerin yardım türleri vb.) temin etmeye imkan elde edecektir.
- Çalışanların saygınlığına imkan verecektir.
- Çalışanların kabiliyetlerinin gelişimini sağlayacak engellemelerin incelenmesine imkan sağlayacaktır.
- İşyerlerinin, çalışanların verimli olmasına, toplumla ilgili iktisadi refah şartlarını gelişim sağlamasına yönelik bir rekabet şartlarına dahil olmalarına imkan sağlayacaktır.
- Kişilerin ortaya çıkarıcılık ve liderlik özelliklerinin meydana gelmesine taban sağlayacaktır.
- Çalışanları, verilen motivasyon imkanlarından daha fazla faydalanmaya yön vererek, bireyler arası pozitif rekabetin gelişmesini sağlayacaktır.
- Farklılaşan iktisadi, teknik ve toplumla ilgili şartlara göre işyerlerinin esnek istek uyandırma düzenlemelerini onaylamaya zorlama yapacaktır.
- Motivasyon, çalışanların hedefleri ile örgütün hedeflerini uyumlu hale getirmek açısından yapılan bütün usulleri kapsar¹⁴⁴.”

İşyerlerinde bireylerin arasında bulunan rekabeti harekete geçirerek bireylerin performans durumlarını ve çalışma verimliliğini çoğaltmaya destek verir. Bireylerin kimselerin bilmemesi gereken taraflarını ortaya çıkarmalarını ve bunların yeni keşiflerde kullanılmasında destekçi olmaktadır. Motivasyon içinde organizasyondaki idarecilerin bireye destek vermesi ve bu durumun bireyde iç doyumun meydana çıkması önem taşımaktadır. İç doyum bireyde zaman içinde iş tatminini meydana getirir. “Çalışma hayatında, birey hareketlerini tespit eden etkenler çok çeşit

¹⁴⁴Küçüközdemir, s.20.

sahibidir. Rastgele bir organizasyonda kişilerin iş doyumlarının araştırılmasında istek ortaya çıkarma kavramlarından faydalanılmaktadır. Birden fazla psikoloji uzmanı tüm hareketlerin motive edilmiş hareketlerden meydana geldiğine inanç göstermektedirler. Bireylerin motive olmaları, genelde rastgele bir hedef için bireyi davranışa veya fiiliyata geçiren içten gelen bir hal şeklinde tanım yapılır. Çalışmaya motivasyon, özgün bir motivasyon halidir. Organizasyon açısından anlamı bulunan bir hedefi gerçek hale getirmek açısından kişilerin güç sarf etmesi manasına gelmektedir. Bu noktada, zira organizasyonel kültür kişilerin üst seviyede motivelerinin meydana gelebileceğine destek veremiyorsa kişilerin orta ya da alt seviyede motive meydana gelebileceğini tespit etmekte fayda bulunmaktadır. Bu sebeple, çalışmada başarı göstermek açısından kişilerin kuvvetli biçimde motiveleri, organizasyonel kültür konusunda da motive olmasına destek vermesi yönünde önemlidir¹⁴⁵.” Motivasyon kavramı ile doyumun bağlantı durumu, karşı karşıya etkileşmesine rağmen koşullara ve hallere göre değişiklik göstermektedir. Aralarında bulunan bağlantı arada sırada pozitif arada sırada da negatif olarak görülmektedir.

3.7. İŞ DOYUMSUZLUĞUNA NEDEN OLAN ETMENLER

Önceden yapılan tanımlamalarda iş tatmini çalışanın, işinden umduklarının karşılanması neticesinde, görebileceği huzur getirici bir his olarak tanımlanmış idi. Çalışmadan tatmin olmama ise çalışanın işinden beklenti içinde olduğu konularda umduğunu bulamaması halinde görebileceği huzursuzluk ortaya koyan his olduğu ifade edilmiştir. Eren'e göre; iş tatminsizliğinin çıkış yerleri aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştır.

“a) Çalışmanın ortaya konulma koşullarının ve çalışma sırasında hakkaniyetin olup olmasının oluşturduğu tatminsizlik,

b) Maddiyata dayalı menfaatlerin sebebiyet verdiği tatminsizlik,

c) Karakterin ortaya koyduğu tatminsizlik (unvan yükselmesi, toplum içindeki yer değişikliği veya konum vb.).¹⁴⁶” Bir çalışanın üst paragraflarda bahsedilmiş olan sebepleri nedeniyle tatminsizlik ile karşılaşma durumu olabileceğinden, görülen tatminsiz durumunun, çeşitli negatif neticeler ortaya koyması umulabilir.

3.8. İŞ DOYUMSUZLUĞUNUN ETKİLERİ VE SONUÇLARI

İş tatmini, bireyin bedeni, ruhi ve toplumsal açıdan bütünüyle iyi halde bulunması ile meydana çıkan bir kavramdır. Bu unsurlardan birinde aksaklık

¹⁴⁵Küçüközdemir, s.21.

¹⁴⁶Şahal, s.61.

yaşanması, makine içinde dişlilerden birinin arıza yapması durumunda görülen sonuçla aynıdır. Düzenli şekilde devam etmekte olan çalışmaya aksaklık getirir. Bu sebeple kişiler bütünlük şeklinde incelemelere esas alınmalıdır. “İş doyumsuzluğunun neticeleri, işgörenlerin fiziki ve ruhi sağlıklarını, organizasyonun verimli olmasını ve başarı durumunu, organizasyonun işgörme şartlarını, işgörenlerin performans düzeylerini ve organizasyonun kazancına etki yapacak derecede önem taşımaktadır. Çağdaş idarecilik yaklaşımı, organizasyonun başarı göstermesi birey açısından değerlendirilmeli ve iş doyumu da organizasyonlar yönünden toplumsal bir yükümlülük ve ahlaki bir zorunluluk şeklinde bulunmalıdır¹⁴⁷. ”

Organizasyonlarda insani sermaye şeklinde ifade edilen birey unsuru önem taşımaktadır. Maddi değer ve teknik yapı şeklinde benzer durumda işletmelerde arada bulunan değişikliği yalnızca birey oluşturur. Bu sebeple işgörenlerin her açıdan sağlık içinde olmaları ve motivasyonları önem taşıyan bir unsurdur. Bu hususta işletme idarecilerine önem verilen görevler yüklenmektedir. “İşgörenlerin iş doyum seviyesi işgörenleri kişisel hayatını, sağlık durumunu, hayatında elde ettiği doyumunu, motive olma durumunu, performans seviyesini ve başarı göstermesine etki yapmaktadır. Çalışmasında elde ettiği doyumun seviyesinin aşağı bulunması işgörenin çalışmasına karşı yabancılaşmaya başlamasına sebep vermekte bu durumun neticesinde alakasızlık ve uyum göstermeme meydana gelmektedir¹⁴⁸. ”

İşgörenlerin her birinin fiziki, ruhi ve toplumsal yönden bütünlük taşımaktadırlar. Çalışma yaşamında mutsuzluğu bulunanlar bu durumu çeşitli biçimlerle çevresine aksettirirler. Bu durumda isteği ortaya çıkarma ve performans durumuna etki gösterir, işten sağlanan verimin düşmesine neden olur ve zaman geçtikçe iş tatminsizliğine neden olur. İş tatmini, işgörenlerin motivasyonu için şartların oluşmasına yardımcı olan bir unsurdur. Çalışma tatmini üst düzey bulunan işgörenlerin organizasyonun hedefleri yönünde motivasyonları ve hareket farklılaşmasının elde edilmesine kolaylık getirmektedir. Zira doyuma ulaşmış bir işgörenin motivasyonu açısından zorunlu koşullar oluşturulmuştur. “Üst düzey iş doyumu olduğunda, organizasyonel neticelerde pozitif ilerlemelerin ortaya çıktığı herkes tarafından kabullenilen bir algılamadır. Bilhassa bu bağlantıyı bilen, organizasyon kültürü kuvvetli işyerlerinde organizasyonun arzu edilen amaçlara varmak açısından çalışan doyumuna dikkat çekilmektedir.¹⁴⁹” Çalışan tatmininde

¹⁴⁷ Çiğdem Sarıkamış, Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi ve Başarı Teknik Servis A.Ş.'de Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2006, s.64, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁴⁸ Zeki Akıncı, “Turizmde İş Tatminini Etkileyen Faktörler” **Ankara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.2, S.4, Ankara, 2001, s.3-7.

¹⁴⁹ Küçüközdemir, s.35.

bireylerarası bağlantılar önem taşımaktadır. Bireyler arası bağlantıları aksayan ve çalışmasından doyuma ulaşamayan bir birey, başka insanları da etkisine alabilmektedir. Neticede mutlu olunmayan bir iş çevresi meydana gelmekte ve bireylerin iş doyumları düşüş göstermektedir.

3.8.1. İşe Devam Etmede Aksama ve İşe Geç Kalma

Çalışmalarında doyuma ulaşamayan çalışanların işe devam etmeme, işi bırakma ve yaşamlarından tat almama sorunları geniş şekilde izlenmektedir. Çalışma doyumunun işe geç gelme yada gelmeme konusundaki etki alanı hakkında farklı incelemeler ortaya konulmuştur. Bu incelemeler çalışma doyum seviyesi yükseldikçe, devam etmemenin azalma gösterdiği tarafında sonuçları göstermektedir. “İş doyum alt seviyelerde bulunan işgörenlerin işe devam etmeme durumlarının üst düzey bulunduğu ifade edilmektedir. İşgörenleri işe gitmemeye sürükleyen doyumsuzluğun çalışma konusundan ortaya çıkan doyumsuzluk olduğu meydana çıkmıştır. Bu durumla beraber iş doyum alt seviyelerde bulunan bireyler çalışmalarını terk etmeye daha çok meyillidirler. İş doyum alt seviyelerde olan işgörenlerin daha çok ruhsal problemler ve sıhhat problemleri ile karşılaştıkları izlenmektedir¹⁵⁰.” İş tatminsizliğinin en önem verilen neticelerinden biri de, işe devam etmemenin artış göstermesidir. Çalışma alanında türlü sebeplerle mutsuzluk hisseden işgörenlerin iş tatminleri azalmakta, bu durumda zaman geçtikçe çalışmaya gelmemek, dahası işyerinden çıkmak ya da başka iş yerine geçmek gibi neticelere varabilmektedir. Birey, fiziki, psikolojik ve toplumsal yönlerden bütünlük göstermektedir. Bu unsurlardan birisinde yaşanacak aksama ya da bozulma bireyin bütün yaşantısına etki yapmaktadır. Bu durum, belli başlı işgörenlerde çalışmaya gitmemeye sebebiyet vermektedir. “Çalışmaya gitmeme, istek duymama, yükümlü olmama, çalışkan olmama ve alkol kullanmanın etkisi sonucunda meydana gelebileceği gibi belli başlı problemler sebebi ile de meydana gelebilmektedir. İşe devam etmeyen çalışanların devam etmeme nedenlerini bilmek hedefiyle gerçekleştirilen incelemeler sonucunda, işe devamsızlık nedeniyle meydana çıkan iş tatminsizliğinin stresin oluşmasında %40 rol oynadığı ortaya çıkmıştır¹⁵¹.”

İşe devam etmemenin türlü nedenleri bulunmaktadır. İş yerinden mutsuzluk, stresin yaşanması, çok fazla iş, istek duymama, yükümlü olmama, alkol kullanma , uyuşturan ilaçların kullanımında bağımlı olma, bireysel ve aileden kaynaklanan

¹⁵⁰ Canan Muter Şengül, Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa, 2008, s.46, (Yayınlanmamış Doktora Tezi).

¹⁵¹ Tokel, s.47.

sorunlar ve belli başlı vücutsal rahatsızlıklar önemli sebeplerdir. Bu çeşit problemlerde önem verilen konu problemin tamamen yok edilmesidir. “Gerçekleştirilen incelemelerde, yapılan işten kaynaklanan cazibe artış gösterdikçe, devam etmeme miktarının da düşeceği ortaya çıkmaktadır. Genelde her araştırma şeffaf bir şekilde doğruyu ortaya getirici deliller vermekle beraber incelemeler bu varsayıma destek veriri özelliktedir. Bunun karşılığında iş doyumunu ve işe devam etmeme bağlantısının ters bulunduğu varsayımını denemek hedefiyle gerçekleştirilen incelemeler benzer neticeler ortaya koymamıştır. Bu noktada kritikliği bulunan değişken, genellikle devam etmeme miktarında bulunan ve çok fazla zaman harcanan sağlık sorunları sebebiyle meydana gelen gönüllü olmayan devam etmemelerin de miktarında artış yaşanabilir¹⁵².” İşe devam etmemenin bir çeşidi olan sistemli bir şekilde işe geç gelme, işyerinden erkenden ayrılma da iş doyumsuzluğunun bir belirtisidir. Çalışmayı seven ve çalışma konusundan doyum alan çalışan verilen görevi tamamlamak ve sonrasında da ailesinin yanına gitmeyi arzu eder. Tam tersi ise iş doyumunu aşağı bulunan bir çalışan ise çalışma süresi bitmeden ya da çalışma süresini geçirmeden çalışma alanından ayrılır. Arasıra önem verilir derecede görülen sağlıkla ilgili sorunlar birey çalışmayı arzu etse de işinde devam etmemesine sebebiyet vermektedir.

3.8.2. İş Gören Devir Hızı

İş doyumsuzluğunun organizasyonu negatif olarak etkisine alan taraflarından biri de çok fazla işten ayrılma yaşanmasıdır. Çalışan devir hızı genelde organizasyonlardaki çalışan işe başlama ve işten ayrılmalarını açıklamaya çalışmaktadır. “İşyerinden ayrılmaların sebepleri, işletmeden kaynaklanan ve işletme dışından kaynaklanan ve bireysel hayat şartlarıyla bağlantılı sebepler şeklinde üçe ayrılmaktadır. Bu sebepler;

İşletmeden Kaynaklanan Nedenler: İşyerinin bulunduğu yer, işyerine ulaşmada sorun olup olmaması, çalışma konularının nitelikleri, işyeri şartları, çalışanların idaresi, işletmenin içindeki bağlantılardır.

İşletmenin Dışından Kaynaklanan Nedenler: Genel iktisadi durum, çalışanlarla ilgili piyasa ve yasal düzenleme türleridir.

Bireysel Hayat Şartlarıyla Bağlantılı Sebepler: Diğer bir iş türüne karşılık hissedilen talep, demografi ile ilgili nitelikleri türlü ruhsal sebepler ve umulanların karşılanma seviyesidir¹⁵³.” İş tatminsizliğinin neticesi işyerinden ayrılmalar ve işe

¹⁵²Tokel, s.47.

¹⁵³Şahal, s.61.

başlamalarda artış görülmektedir. Bu durumun nedenleri bireyden bireye farklılık gösterse de gerçekleştirilen incelemeler, işgörenlerin işyerlerine gelmeleri zorunluken genelde az az ya da çok saatler çalışmaya gitmemeleri ile iş doyumunun arasında bağlantı kuvvetli bulunmuştur. Bunun yanında iş doyumunu elde etmemek ile çalışan devri arasında da üst seviye bir ilişki ortaya konulmuştur.

3.8.3. Performans

Her kişi ve nitelikleri, kişinin kabiliyetleri birbirlerinden değişikli ortaya koyar. İşgören kişiler arasında bulunan bu değişiklik kişinin performans durumunu meydana getirir. İşletmelerde zamanımız teknolojisi çerçevesinde birden fazla şartlar aynı durumdadır. İşletmeler, sadece işgörenlerin kişisel nitelikleri ile rakiplerini geçebilirler. İşgörenlerin performans seviyelerini yükseltmede istek oluşturma önem verilen bir unsurdur. Performans ile iş tatmini arasındaki az da olsa bir bağlantı bulunmaktadır. Performans düzeyi üst düzey bulunan bir işgören idareciler açısından maddiyata ve maneviyata dayalı ödül türleri ile destek verilirse işgördüğü yerde daha fazla tatmini elde eder ve bu durum işgörendemotivasyona neden olmaktadır. İşgörenlerin performans düzeylerini yükseltmeden talep meydana çıkarma önem verilen bir unsurdur. Performans, ödül verilmesine sebep bulunmakla, ödül ise kişilerin iş tatminlerine neden olmaktadır. “İş doyumunu önem verilir derecede kişinin aldığı ödül sayısından etki altında kalmaktadır. Kişiler aldıkları ödül adedi standartlar dahilinde ise doyum alırlar, standart altındaysa tatmin olunmayacaktır. Bu noktada önem verilen husus kişinin bu standart durumunu nasıl tespit ettiğidir. Bu husustaki incelemelere göre kişi kendisine eş durumunda olanları kendisine standart şeklinde kabul etmesidir. Ödül karşılaştırılması yapılan bireyleri tespit ederken kişinin performans, eğitim ve özgeçmiş gibi kendisince önem verilen kıstasları esas almaktır. Özetle kişiler kendilerinin katkılarını ve kazançlarını diğer bireylerin katkılarıyla ve kazanımlarıyla oranları ile karşılaştırırlar”¹⁵⁴.

İşgördüğü işyerinde mutluluğu bulunan bir işgörenin iş verimliliği ve performans düzeyi de artış gösterecektir. Her zaman dikkat edilmesi lazım olan durum; iyi bir idareci açısından, işgörenlerin performans düzeylerini yükseltmek kadar, bu işgöreni kaçırmamakta önem taşımaktadır. Performansın iş tatmini arasındaki az da olsa bağlantı vardır. “İş doyumunu genellikle tespit edilen kısıtlar da performans düzeyini etkileme yapacaktır. Her durumdan öncelikle iş doyumunu, örgütlerde uygulama yapılan birey bağlantıları düzenin esasıdır. Bireyler mutluluk

¹⁵⁴ Ahmet Koç, Örgütlerde Ödüllendirme Sistemlerinin İş Tatmini İle İlişisine Yönelik Bir Araştırma, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2000, s.70, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

hissederlerse, daha verim olan iş yaparak karşılık göstereceklerdir”¹⁵⁵.İdareciler açısından uygulaması yapılan teşvik etmelerin işgörenlerde motivasyonu bulunmaktadır. İşgören, fiziki, psikolojik ve toplumsal bir yapıdır.

3.8.4. Gerilimin Yol Açtığı Tepkiler

İş tatminsizliğinin oluşturduğu düş kırıklığı saldırgan olma durumu ile ortadan kaldırılamıyorsa doyumsuzluk görülen kişi yönünden psikolojik gerilime sebep olup kişinin türlü stres göstergelerini ortaya koymasına neden olmaktadır. Bu durum işletmelerde arada sırada görülen bir olaydır. “Devamlı stres, az süren stres anlarıdır ve genellikle normal görülür. Bunun yanında anormal olmayan bir kişinin performans surumu ve istek ortaya çıkarma yönünden denetimli bir oranda stresin görülmesi arzu edilen bir haldir”¹⁵⁶.

Kişi fiziki, psikolojik ve toplumsal yönden bütünlük taşımaktadır. Bu unsurlardan birisinde meydana gelen bir problem, kişiyi evinde ve çalışma alanında zorlar. Kişi bu problemlerini değişik biçimlerde bulunduğu çevreye aksettirir. Bu durum arada sırada düş kırıklığı, arada sırada da saldırgan olma biçimine dönüşüm gösterebilir. Gerilim durumun çok azı arada sırada işgören yönünden faydalı da olabilmektedir. Rutin devam eden bir işgörmeye yaşantısında hareketi oluşturur. Çalışma alanında uzunca süreli devam eden fazla gerilim ve stresler bireyi zaman geçtikçe yorgunluğa iter. Canlı bedensel olarak ilk kez tehlikenin alarmini gösterir ve davranış gösterir. “Sürekli streste canlı bedeni üç aşamada tepki gösterir. Alarm göstergesi; canlı bedeninin stresine karşı kuvvetini ortaya koyma halidir. Stersin devam etmesi halinde fiziki bazı problemler meydana gelir ki bu direnç aşamasıdır. Canlı bedeninin uyumlu olmaması ve stresin benzer şiddet göstererek devam etmesinde ise düzenin kritik aşamaya giriş yaptığı bitkin olma aşamasına girilmektedir”¹⁵⁷. Gerilim unsurunun devamlı görünür olmaması vücutsal problemlere neden olur. Problem devam ediyorsa işgörende psikolojik problemler ortaya çıkar ve kişi problem nedeniyle zayıflık gösterir. Bu etabın hitamında birkaç unsurun telafi edilmesi güçtür.

3.8.5. Engellenme Tepkileri

¹⁵⁵Dağdeviren, s.68.

¹⁵⁶Şahal, s.65.

¹⁵⁷Şahal, s.65.

İş doyumsuzluğunun, gerçekleştirilen incelemeler çerçevesinde kişide oluşturduğu negatif neticeleri düş kırıklığı, saldırgan olma, çatışma hali, çok fazla stres, çalışmaya yabancı hale gelme, önleme vb. biçiminde dizi haline getirme olasıdır. “Önlem alınması ve düş kırıklığı, kişinin bir amaca varma güdüsünün rastgele bir önlem yönünden durgun hale getirilmesi ile meydana konulan bir hali açıklamaktadır. Bahsedilen önlemler şeffaf (fiziki) veya kapalı (mantıksal) bir özellik ortaya koyabilir. Düş kırıklığına gelen kişi bu durumu ortadan kaldırmak açısından çeşitli direnme araçlarına başvurmaktadır. Bunlar saldırgan olma, geri çekilme, direnç ve antlaşma olarak ifade edilir”¹⁵⁸. Kişi, problemlerin uzunca zaman devam etmesinde bu problemleri çözüme ulaştıramayınca bu durumu değişik biçimlerde etrafına aksettirir. Bu vücudun ve psikolojinin problemlere karşı bir direnç düzeneğidir. Kişi bu durumu genel olarak ya saldırgan olma ve direnç veya zıttı kaçma ve anlaşma şeklinde ortaya koyar. Bu durumlar kişiden kişiye farklılaşan geri tepen güçlerdir.

“Saldırganlık: İş doyumunun aşağı düzeyde bulunması, bireyin işgörme hayatında bazı normal olmayan hareketler göstermesine neden olabilmektedir. Doyumsuzluk halinde kişinin karakter biçiminde olumsuz hislenmeler meydana gelebilmekte ve normal olmayan geri tepen güçlere dönüşüm göstermektedir. Bu normal olmayan geri tepen güçleri saldırgan olma davranışı ve sabote etme şeklinde ifade edebiliriz. Doyumsuzluğun neticesi şeklinde görülen saldırgan olma davranışı, organizasyonlarda grev ve buna benzer faaliyetler şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Buna benzer hallerde kişilere de örgütlere de toplumsal ve iktisadi zararlar verebilmektedir. Sabote etme durumu, örgütlere ve kişilere çok fazla zarar veren geri tepen güçtür. Araçlar ve üretim sonucu ortaya çıkan ürün ve hizmetlere kayıp yaşatıldığı ya da bunun için güç harcandığı, önceden otomobil ve bilgisayar sektöründe, askeri araçların üretimi aşamalarında tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenin kendisine çalışmasını engellemek açısından bilinçli şekilde kayıp verdirmesi ve çalışma kazası oluşturması da bir sabote etme durumudur. Fakat bu hal tamamen doyumsuzluğa neden olabilecek bir hal olmayıp, bireyin kendisinin ruhsal problemlerinden ortaya çıkabileceği açıklanmaktadır”¹⁵⁹. İş tatminsizliği, kişiden kişiye değişkenlik gösteren birden fazla negatif problemlere neden olabilir. Bu problemler saldırgan olma ve sabote etmedir. Bu işletmeye ve işyeri sahibine kayıp verdimeyi amaçlayan bir harekettir. Genel olarak bireyin iş tatminsizliği neticesi oluşan ruhsal problemlerinden ortaya çıkmaktadır. Yöneticiler yönünden

¹⁵⁸Şahal, s.66.

¹⁵⁹Şahal, s.73.

işgörenlerin türlü biçimlerde motivasyonu sağlanıp mutlu edilmeleri, performansın çoğaltılmasında çok önemlidir.

“Çekilme: Bir çalışmayı yapılamaz duruma getirme çabasının karşısında yılgın olmayı, fiziki çekilmeyi veya kişinin dış dünya ile ilişkisinin kesilmesini açıklayan, saldırgan olma durumundan sonra ikinci negatif direnç düzeneği görünümü taşımaktadır. Çekilme durumunu önlemenin şiddet seviyesi, zamanı ve tehditkarlığı ile ilişkili şekilde kişide de çeşitli karakter aksaklıklarına neden olması da bahse konudur”¹⁶⁰. İş tatminsizliği, arada sırada saldırgan olmaya arada sırada da tam zıttı içine çökmeye, fiziki çekilme sebebidir. Çalışmadaki sorun sürdükçe problemin fazlalığı çoğalmaktadır. Kişide süre zarfında karakter düzensizliklerine sebep olmaktadır. Kişi çevresinden fazla kendisine kayıp verir ve çalışma performans durumu mutlu olmadığından düşmektedir.

“Direnç gösterme: Önleme araçlarını geçmek açısından ısrarcı olma ve harcanan güçleri bu taraftan çoğaltma şeklinde düşünülmektedir. Talep ettiği bir neticeye varması idareci açısından önlenen bir kişi bu önleme aracını geçmek açısından gücünü çoğaltıp, performansını çoğaltarak pozitif neticeler sağlamayı talep edecektir”¹⁶¹. Çok fazla devam eden sorunlarda işgören önleme aracını geçmek açısından bir direnme düzeneği olarak direnmeyi ortaya koyar. Bu durum genel olarak işgöreni pozitif tarafta etkisine almaktadır. Kişi önleyiciyi geçmek açısından daha fazla güç harcar ve işteki verimliliğini çoğaltır. “Anlaşma: Önleme yapılan amacın ikame etme veya amaca önleme aracının etrafından geçerek varma biçiminde tanım yapılabilir”¹⁶². Kişi, arada sırada önleme aracını geçmek açısından çare ortaya koyamadığı taktirde ya içinde bulunan şartlara uyar, ya kabul eder ya da anlaşmayı seçer. Bu her çalışan tarafından yapılamaz. Genel olarak, işgörenin yaptığı işine karşı gereksinim miktarı ve işgörenin kişiliğine göre farklılaşır.

3.8.6. İş Uyuşmazlıkları

Çalışanların iş tatminsizliğinin göstergesi olarak bilinen ve iş yaşamındaki mutsuzluğu ifade eden işçilerin topluca işi bırakması ve işverenin de topluca işçi çıkarması gibi çalışma anlaşmazlıkları iktisadi, toplumsal etki alanları yönünden sosyal hayatı yakın olarak alakadar etmektedir. “İş yerleri yönünden çok fazla maddi zararlara sebep verebilecek toplu işçi ayrılışları ve toplu işçi çıkarmalar gibi neticeler, iş doyumsuzluğunun en fazla ortaya çıkan belirteçlerindendir. Bunun yanında bu işçi olayları sosyal yaşamda çeşitli negatif neticelere de neden olacaktır.

¹⁶⁰Şahal, s.74.

¹⁶¹Şahal, s.74.

¹⁶²Şahal, s.74.

Bu sebeple iş yerleri, çalışanın çalışmasından üst düzey doyum hissetmesini ortaya koyacak aylık ve sosyal haklar vermelidir¹⁶³.

Çalışma tatminsizliği, işgörenlerde değişik davranışlarla kendisini ortaya çıkartır. Bu davranışlardan grev, çalışmanın hızını düşürmek manasını taşır, lokavt ise çalışmanın tamamen terk ettirilmesidir. Her iki eylem de işverenin maddi ve manevi kayıplara uğramasına neden olan verimliliği azaltan işçi eylemleridir. Bu sebeple işgörenler türlü ödül türleri ile harekete geçirilmeli, iş şartları dizayn edilmeli ve işgörenlerin performans düzeyleri yükseltilmelidir.

3.8.7. Bireysel Sonuçlar

Hayatının önem verilen bir bölümünü işini yaptığı çalışma alanında sarf eden bir işgörenin iş tatmin seviyesi, kişisel hayatını ve sağlık durumunu pozitif veya negatif tarafta etkisine almaktadır. Birey bedensel, psikolojik ve toplumsal açıdan bütünlük taşımaktadır. Bu unsurlardan birisinde meydana gelecek bir aksama kişide değişik problemlere neden olacaktır. “Çalışmada doyumun üst düzey bulunmasının işgören huzuruna ilave gösterdiği, aşağı seviyede bulunmasının ise, işgörenin çalışmasına yabancı hale gelmesine sebebiyet verdiği, bu durumla bağlantılı şekilde de alakasızlığın ve uyum gösterememenin meydana geldiği herkes tarafından kabulü olan bir algılamadır¹⁶⁴.

Çalışma konusunda tatmin tutumlara, bedensel ve psikolojik sağlık durumuna direkt eğilimi vardır. Üst düzey iş tatmini, işgören huzuruna ilave yaparken, iş tatmininin aşağı düzeyde gerçekleşmesi işgörenin huzurunu ortadan kaldırmaktadır. İş tatmininin azalması bireyin çalışmasına yabancı hale gelmesine, bu durumla ilişkili olarak da ilgili olmama ve uyum göstermeme durumunun meydana gelmesine sebep olmaktadır. “Ümit edilenler noktasında hayal kırıklığı yaşanması neticesinde meydana gelen iş doyumsuzluğu işgörenlerin sağlık düzenlerini negatif yönde etkisine almaktadır. Bu halde bireyin ruhsal durumunda negatif yönde değişiklik görülmekte ve arzu edilmeyen hareketlere sebebiyet vermektedir¹⁶⁵. İş doyumsuzluğu, bireyde uzun süre devam ederse zamanla bazı problemlere yol açar. Bu genellikle bazen psikosomatik rahatsızlıklar, bazen psikolojik rahatsızlıklar, bazen bedensel rahatsızlıklar, bazen kişilik bozuklukları, bazen de zararlı madde

¹⁶³Nilüfer Şahin, Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007, s.67, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁶⁴Ufuk Sayın, Güven: İşletmelerde Algılanan Örgütsel Adalet ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Bir Aracı-Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2009, s.33, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁶⁵Selma Söyük, Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007, s.104, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

alışkanlıkları şeklinde kendini gösterir. Bunların hangisi görülürse görülsün, önemli olan sorunu tespit edip sorunu kökten çözmektir. Sorun kökten halledilmezse geçici çözümler bir sonuca ulaştırmaz.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN YÖNTEM VE BULGULAR

Araştırma usulü ile bağlantılı biçimde; problemin dayanağı, amaç ve önem durumu incelendikten sonra, model, hipotez, evren ve örneklem ile ilgili önermeler, kısıtlılıkları araştırılarak veri elde edilerek analizleri gerçekleştirilmiştir.

4.1. PROBLEMİ

Günümüzün rekabet şartlarında işletmelerin süreklilikleri ve başarıları ellerinde bulundurdukları değerleri verim getirir bir şekilde kullanabilmeleri ile bağlantılıdır. Söz konusu kıymetlerden en fazla önem verilen kesinlikle insan faktörüdür. Zira kişi faktörü elde ettiği bilgi, yetenek ve deneyim ile diğer varlıkları verimi yüksek şekilde idare etmek zorundadır. Bundan dolayı işletmeler çalışmalarında verimliliği üst düzeye çıkarmak açısından işgörenlerin iş tatmini seviyelerini üst düzeye çıkartarak, ruhsal ve bedensel sağlık durumlarına etki yapan stres ile mücadele etmeleri hususunda yardımcı olmalıdırlar.

Stres ile mücadele etme, stres konusunu tamamıyla anlama, neden ve neticelerini tahmin edebilme, stres halinden uzaklaşabilmek amacıyla neler yapılabileceğin tespit edilmesidir. Verim getiren bir stres kontrolü gerek işgören gerekse de işletme açısından yararlı neticeler elde edilmesini sağlamaktadır. Stres kontrolü, işgörenin ruhsal ve bedensel sağlık durumlarının gelişim sağlamasını pozitif olarak etkisi altına alma, sorun aşma ve karar verme yeteneğinin gelişimini sağlamakta, çalışma esnasında huzuru ve verimlilik seviyesini yükseltmektedir. İşletme açısından verim getirir bir stres kontrolü neticesinde çalışanların verimlilik düzeyleri artabilir, işgörenlerin iş devamsızlıkları ve işgören devir hızları düşebilir ve iş kazaları ile meslekleri ile ilgili rahatsızlıklarının devamında maddi sorumluluk da azaltılabilir.

4.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın öncelikli amacı, Uşak Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarında stres ve iş doyumu ilişkisini ortaya koymaktır. Bu çalışma da stres kaynağı ölçeği ve iş doyumu ölçeği kullanılarak, stres ve iş doyumu ilişkisini kurulan hipotezlerle test etmek ve yorumlamak amaçlanmıştır.

Sağlıkla ilgili hizmetler kişilerin ve toplumun sağlıkla karşılaşmaları veya yaşamlarını devam ettirmelerine destek olduğundan başka hizmet ve işletmelerden ayrıcalık taşımaktadırlar. Bütün işletmelerde olduğu üzere sağlık işletmelerinde başarı göstermenin usullerinden birisi de stres idaresini etkili bir şekilde sürdürmektir. Sağlıkla ilgili hizmetlerde sunumu yapılan hizmetlerin birey hayatıyla ilişkili bulunması işgörenlerin stres bulunan şartlardan olabildiğince az etkilenmeleri yaşamsal özelliği elinde bulundurmaktadır. Bu sebeple sağlık işletmelerinde işgörenler, işlerini yaptıkları işletme açısından olduğu derecede, o işletmeden hizmet sunumu yapılan kişiler yönünden de önemi vardır. Stres ve iş tatmini bağlantısının sağlıkçılar da etkisinin araştırılması “Sağlık Çalışanlarında Stres ve İş Doyumu İlişkisi” adlı konun seçilmesinde büyük önem taşımaktadır.

4.3. EVREN VE ÖRNEKLEM

Yapılan bu çalışmada evren Uşak Devlet Hastanesi’nin sağlıkla ilgili çalışan bireylerden meydana gelmektedir.

Kanuni kayıtlar çerçevesinde **Uşak Devlet Hastanesi** çalışanları Doktorlar 119, Hemşireler 144, Ebeler 47, Anestezi teknikerleri 13, Laboratuvar da çalışanlar 17, Tıbbi sekreterler 12, Yönetimde bulunan 10 olacak şekilde bütün sağlık çalışanı adedi 383 bireyden oluşmaktadır. Örneklemde kotalama yönteminde (Uşak Devlet Hastanesi’nin bütün işgörenleri) basit rastgele örneklem yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Örneklem hesap edilmesinde evren içindeki boyut yüzdelerinin kullanımı yapılmıştır.

Araştırma örneklem hesaplamasında %95 güven aralığı ve +/- 5 hata payı dikkate alınarak 192 kişi belirlenmiştir. Random usulü ile örneklem grubu belirlenmesi yapılmıştır. Örneklem alındığı yer Uşak Devlet Hastanesi, zamanı Aralık 2015 ayı, sayısı 192 sağlıkla ilgili çalışandır. 84 sağlıkla ilgili çalışan araştırmaya sonradan katılmışlar ve örneklem sayısı 276 olmuştur. Örneklem kütesinin ana kütle oranı %72 olarak tespit edilmiştir.

$$n = \frac{Z^2 \pi (1 - \pi) N}{Z^2 \pi (1 - \pi) + (p - \pi)^2 (N - 1)}$$

Z: Güven düzeyine göre %95 için: 1,96

π : Evren içindeki ilgilendiğimiz özellikteki birimlerin oranıdır. Bu rakam 0,50 olarak alınmaktadır.

p- π : Göz yumulabilir yanılğı payıdır.

N:353

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,50(1-0,50)*353}{(1,96)^2 * 0,50(1- 0,50)+(0,05)^2 *(353-1)}$$

$$n = \frac{3,8416*0,50(0,5)*507}{3,8416*0,25+0,0025*352}$$

$$n = 367,83/1,91=276$$

Üstte bulunan formül içindeki p ve q değeri 0.5, d ise %5 olarak alınmışlardır. Neticelerin %95 güven aralığı içinde ($t=3,8416$) ve $d=0,05$ hata payı olabileceğinin kabulü olmuştur.Bu çerçevede maksimum örneklem 276 sağlık çalışanı şeklinde hesap edilmiştir.

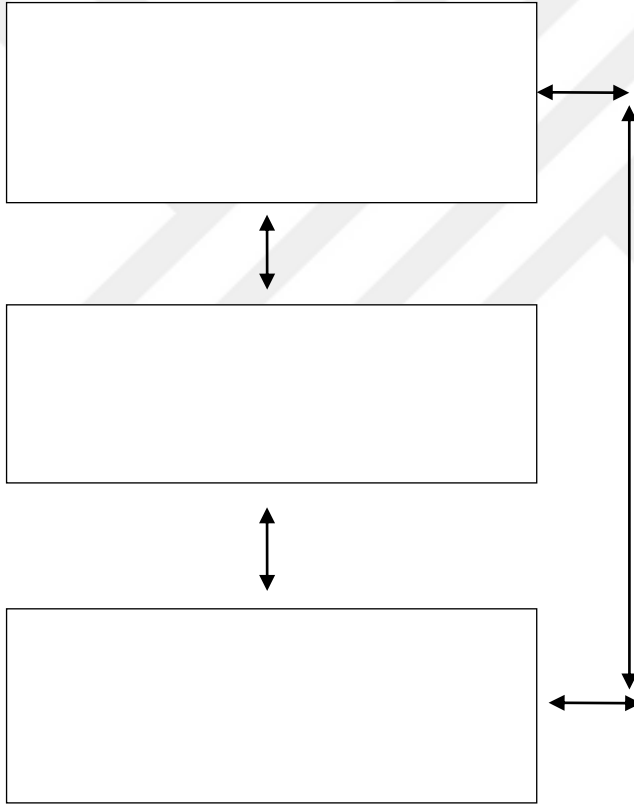
Tablo 1-Uşak Devlet Hastanesi Evren ve Örneklem Hesaplama Tablosu

Mesleki Kategori	Evren	Yüzde %	Örneklem
Doktor	119		47
Hemşire	144		123
Ebe	47		47
Sağlık Memuru	16		16
Anestezi Teknikeri	13		13
Laboratuvar Görevlileri	17		17
Tıbbi Sekreter	12		12
Yönetim	1		1
TOPLAM	383		276

Sonuç olarak; araştırmanın örneklem hesabı sonucu 383 evren sayısı üzerinden örneklem sayısı 192 sağlık çalışanı olarak bulunmuş olup, ancak daha sonra çalışmaya 84 sağlık çalışanı katılarak toplam 276 sağlık çalışanına ulaşılmıştır.

4.4. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Şekil 1-Araştırmanın Modeli



Araştırmanın modeli tanımlayıcıdır. Bu modelde , bir sorunun bağlantıları, geçmişte ya da halen bulunan durumları ve kavramları ortaya koymak isteyen araştırma model tipidir¹⁶⁶.

4.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma Uşak Devlet Hastanesi'nde 01-30 Kasım 2015 tarihleri arasında uygulanmıştır.

¹⁶⁶Büyüköztürk, a.g.e., s.2.

Hastane içinde kısıtlı inceleme müsaadesinin alınması incelemede evren sayısını azaltmıştır.

Sağlık çalışanlarının izinli olmaları, hastalık veya doğum gibi nedenlerle raporlu olmaları nedenleri istenilen evren sayısına ulaşamamıştır.

İncelemede kullanılan değişken çeşitleri, uygulaması yapılmış olan anket güvenilirliği ile kısıtlıdır.

Hastane çalışanlarının bazılarının ankete katılmamaları örnekleme küçültmüştür.

4.6. VERİLERİN TOPLANMASI

Verilerin elde edilmesinde anket yöntemi uygulanmıştır. Anketin uygulanması esnasında katılım sağlayanlarla karşılıklı mülakat yaparak anketler verilmiş, anketin sorularına hiçbir şekilde tesir altına girmeden, yalnızca akademik bir araştırmada kullanımının gerçekleşeceği ifade edilerek cevap vermeleri talep edilmiştir. Anketlerin uygulanması Şubat 2016 da yapılmıştır.

Bilgi elde etme araçları arasında Kişisel Bilgi Formu, Stres Ölçeği ve İş Doyumu Ölçeği beraber kullanımı yapılmıştır. Kişisel bilgi formunun hazırlanmasında oluşturulması araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Formun meydana getirilmesinde hastane çalışanlarının ihtiyaçları dikkate alınmıştır. Bilgi formu içinde yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim seviyesi, çocuk sayısı, çalışılan birim, çalışma saati, hizmet yılı, iş yükü, gelir durumu, meslek seçim nedeni ve meslekleri ile bağlantılı sosyo-demografik verilerine ait ifadeler bulunmaktadır. Araştırma içinde bilgi elde etme araçları 12 sorudan oluşan “kişisel bilgi formu”, hastane çalışanlarının stres düzeylerini ölçen 43 sorudan oluşan “stres kaynağı ölçeği” ve iş doyumlarını ölçen 36 ifadeden oluşan “iş doyum ölçeği” kullanılmıştır.

Stres Kaynağı Ölçeği

Mayerson'un geliştirdiği “stres kaynağı ölçeği” Aynur Dinç Sever'in (1988) çalışması ile Türk hemşirelere uyarlaması yapılmıştır. Beşli Likert ölçeği tipindedir. Ölçeğin seçenek basamakları “asla” 1, “seyrek olarak” 2, “bazen” 3, “sık sık” 4 ve “her zaman” 5 biçimindedir. 43 ifade olan “Stres Kaynağı Ölçeği” toplumsal sahada gerilim oluşturucular, çalışma alanında gerilime neden olanlar, kendisine yorum getirme biçiminden ortaya çıkan gerilim yapıcılar ve fiziksel şartlardan ortaya çıkan gerilim oluşturucular şeklinde 4 alt boyut olarak ortaya konulmaktadır.

İş Doyum Ölçeği

Paul E. Spector (1994)'un oluşturduğu ve Atilla YELBOĞA (2009) tarafından Türkçeye çevrilen İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. İş doyum ölçeği ise 36 ifadeden

oluşmaktadır. İş doyumu ölçekleri içerisinde en fazla kullanıldığı görülen ölçeklerdendir. Ölçek içindeki dokuz boyutun her birinin altında dörder alt değişkeni daha bulunmaktadır. İş tatmini anketlerinin uygulanması sırasında altılı ölçek kullanılmaktadır. Anket içindeki ana boyutlar ücret, terfi, yönetim, yan ödemeler, diğer ödüllendirmeler, çalışma şartları, iş arkadaşları, işin kendisi ve iletişimdir

4.7. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

Bu araştırmada nicel olarak yapılan araştırma tipi gerçekleştirilmiştir. Nicelik ile ilgili varsayım toplum bilimlerinin biçimlenme başlangıcı olan yirminci yüzyıl başından itibaren fenni ilimlerin kullandıkları inceleme usullerinin ve data elde etme usullerinin toplumsal ilimlere uygulanması ile meydana gelmiştir¹⁶⁷. Nicel inceleme tipi olguları ve vakaları nesnel hale getirerek izler, ölçer ve rakamsal şekilde açıklama getirilebilir bir inceleme tipidir. İncelemede nicel araştırma modelinde bulunan tanım ortaya koyan model gerçekleştirilmiştir.

Sağlıkla ilgili işgörenlerde ruhsal gerilim ve iş tatmini arasında bulunan bağlantıyı tespit etmeyi hedefleyen bu incelemenin ana hipotezi aşağıdadır.

H₁: Sağlıkla ilgili çalışanlarda stres ve iş doyumu seviyeleri arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki vardır.

Üst tarafta amaç ve temel hipotez yönünde Uşak Devlet Hastanesi sağlık işgörenlerinde aşağıda görülen sorulara yanıt bulunmak istenmiştir:

Sağlık işgörenlerinin ruhsal gerilim halleri nedir?

Sağlık işgörenlerinin iş tatmini düzeyleri nedir?

Sağlık işgörenlerinin ruhsal gerilim düzeyleri ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bulunan bir bağlantı bulunmakta mıdır?

4.8. ARAŞTIRMADA KULLANILACAK İSTATİSTİKİ ANALİZLER

Araştırma içinde elde edilen dataların analiz edilmesi gerçekleşirken anketin neticelerinden sağlanan dataların istatistiksel çözümlemesi SPSS 23.0 programı ve ofis programlarının kullanımı ile gerçekleştirilmiştir. İlk önce demografi ile ilgili değişken gruplandırılması yapılmıştır. Datalar analiz yapılırken anlamlılık seviyesi 0,05 olarak alınmıştır. İzah edilen bütün analiz çeşitleri hedefi ile uyumlu şekilde yoruma tabi tutulmuştur. Dataların analizinde ölçek haline getirilmiş bütün ifadeler açısından ve asıl bölümler açısından güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Bölümler

¹⁶⁷ Kazım Özdamar, Paket programlar ile istatistiksel veri analizi, 2.bs., Eskişehir, Kaan Kitabevi, 1999, s.6

açısından Güvenilirlik Analizi yapılmıştır. Bölümler açısından Cronbach Alpha (α) analizi gerçekleştirilmiştir. Bütün bölümler açısından sıklık dağılımı, iki değişkenin arasında bulunan bağlantının tarafı ve gücünü ölçümlemek hedefiyle korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

4.9. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRME

Uşak Devlet Hastanesi sağlık işgörenlerinde ruhsal gerilim ve çalışma tatmini arasında bulunan bağlantıyı meydana çıkaracak bu araştırma içinde, sağlanan datalar anket usulü ile istatistiki incelemeler gerçekleştirilmiştir. Anket sağlık işgörenlerinde yapılmıştır.

4.9.1. Anket Uygulamasına Katılanlar İle İlgili Sosyo-Demografik Bulgular

Ankete katılanların Sosyo-demografik bilgilerine bu kısımda yer verilmiştir.

Tablo 2-Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetlerine İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Cinsiyet	Kadın	195	70,7	70,7	70,7
	Erkek	81	29,3	29,3	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-2’de araştırma katılımcıları %70,7 (n=195) kadın, %29,3 (n=81) erkek şeklinde bulunmuştur. Sstres ve iş tatmini hususunda kadınlar erkeklere nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 3-Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumlarına İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Medeni durum	Bekar	58	21,0	21,0	21,0
	Evli	218	79,0	79,0	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-3’de araştırma katılımcıları %21,0 (n=58) bekar, %79,0 (n=218) evli şeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda evlilerbekarlara nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 4-Sağlık Çalışanlarının Yaşlarına İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Yaşınız	18-25	31	11,2	11,2	11,2
	26-30	37	13,4	13,4	24,6
	31-35	39	14,1	14,1	38,8
	36 ve üzeri	169	61,2	61,2	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-4’de araştırma katılımcıları %11,2 (n=31) 18-25 yaş arası, %13,4 (n=37) 26-30 yaş arası,%14,1 (n=39) 31-35 yaş arası,%61,2 (n=169) 36 yaş ve üzeri

şeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda 36 yaş ve üzeri olan sağlık çalışanları diğer yaş gruplarına nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 5-Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerine İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Çalışma saatleri	Gündüz	73	26,4	26,4	26,4
	Nöbet	17	6,2	6,2	32,6
	Gündüz + Nöbet	186	67,4	67,4	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-5’de araştırma katılımcıları çalışma saatlerinin%26,4 (n=73) gündüz, %6,2 (n=17) nöbet,%67,4 (n=186) Gündüz + Nöbetşeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda çalışma saatleri Gündüz + Nöbet olan sağlık çalışanları diğer çalışma saatleri gruplarına nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 6-Sağlık Çalışanlarının Haftalık Çalışma Sürelerine İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Haftalık çalışma süresi	21-30	3	1,1	1,1	1,1
	31-40	113	40,9	42,3	43,4
	41 ve üzeri	160	58,0	59,9	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-6’da araştırma katılımcıları haftalık çalışma sürelerinin %1,1 (n=3) 21-30 saat arası, %40,9 (n=113) 31-40 saat arası, %58,0 (n=160) 41 saat ve üzerişeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda haftalık çalışma saatleri 41 saat ve üzeri olan sağlık çalışanları diğer haftalık çalışma saatleri gruplarına nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 7-Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumlarına İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Eğitim durumu	Lise	25	9,1	9,2	9,2
	Ön lisans	80	29,0	29,3	38,5
	Lisans	112	40,6	41,0	79,5
	Yüksek Lisans	59	21,4	21,6	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-7’de araştırma katılımcıları eğitim durumlarının %9,1 (n=25) lise, %29,0 (n=80) önlisans, %40,6 (n=112) lisans, %21,4 (n=59)şeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda eğitim durumu lisans olan sağlık çalışanları diğer eğitim durumu gruplarına nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 8-Sağlık Çalışanlarının Hastanede Çalışma Yıllarına İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Hastanede Çalışma Yılları	1 yıldan az	33	12,0	12,0	12,0
	1-10 yıl arası	117	42,4	42,6	54,6
	10-15 yıl arası	53	19,2	19,3	73,5
	15 yıl ve üzeri	73	26,4	26,5	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-8’de araştırma katılımcıları hastanede çalışma yıllarının %12,0 (n=33) 1 yıldan az, %42,4 (n=117) 1-10 yıl arası, %19,2 (n=53) 10-15 yıl arası, %26,4 (n=73) 15 yıl ve üzeri şeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda hastanede çalışma yılları 1-10 yıl arası olan sağlık çalışanları diğer hastanede çalışma yılları gruplarına nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 9-Sağlık Çalışanlarının Gelir Durumlarına İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Gelir durumu	1000-2000 TL arası	12	4,3	4,4	4,4
	2000-3000 TL arası	117	42,4	42,9	47,3
	3000-4000 TL arası	99	35,9	36,3	82,4
	4000 TL üzeri	48	17,4	17,6	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-9’da araştırma katılımcılarının gelir durumları %4,1 (n=21) 1000-2000 TL arası, %51,7 (n=262) 2000-3000 TL arası, %16,8 (n=85) 3000-4000 TL arası, %27,4 (n=139) 4000 TL üzeri şeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda gelir durumları 2000-3000 TL arası olan sağlık çalışanları diğer gelir gruplarına nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 10-Sağlık Çalışanlarının Hastanedeki Görevlerine İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Hastanedeki görevi	Doktor	47	17,0	17,0	17,0
	Ebe	47	17,0	17,0	34,1
	Sağlık memuru	16	5,8	5,8	39,9
	Hemsire	123	44,6	44,6	84,4
	Tıbbi sekreter	12	4,3	4,3	88,8
	Müdür	1	,4	,4	89,1

	Anestezi teknikeri	13	4,7	4,7	93,8
	Laborant	17	6,2	6,2	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-10'da araştırma katılımcılarının hastanedeki görev durumları %17,0 (n=47) doktor, %17,0 (n=47) ebe, %5,8 (n=16) sağlık memuru, %44,6 (n=123) hemşire, %4,3 (n=12) tıbbi sekreter, %0,4 (n=1) müdür, %4,7 (n=13) anestezi teknikeri, %6,2 (n=17) laborant şeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda hastanedeki görev durumları hemşire olan sağlık çalışanları diğer görev gruplarına nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 11-Sağlık Çalışanlarının “Görev rolleriniz belirli midir?” İfadesine Yanıtlarına İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Görev rolleriniz belirli midir?	Evet	162	58,7	58,7	58,7
	Hayır	13	4,7	4,7	63,4
	Kısmen	101	36,6	36,6	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-11'de araştırma katılımcılarının görev rollerinin belirli olup olmadığı durumları %58,7 (n=162) evet, %4,7 (n=13) hayır, %36,6 (n=101) kısmen şeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda hastanedeki görev rollerinin belirli olan sağlık çalışanları diğer rol gruplarına nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 12-Sağlık Çalışanlarının “Çalıştığınız servisten memnun musunuz?” İfadesine Yanıtlarına İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Çalıştığınız servisten memnun musunuz?	Evet	164	59,4	59,4	59,4
	Hayır	19	6,9	6,9	66,3
	Kısmen	93	33,7	33,7	100,0
	Toplam	276	100,0	100,0	

Tablo-12'de araştırma katılımcılarının çalıştıkları servislerden memnun olup olmadıkları durumları %59,4 (n=164) evet, %6,9 (n=19) hayır, %33,7 (n=93) kısmen şeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda çalıştıkları servislerden memnun olan sağlık çalışanları diğer gruplara nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

Tablo 13-Sağlık Çalışanlarının “Çalışma Saatleri Sorun Oluyor mu?” İfadesine İlişkin Frekans Analizi

		Frekans	Yüzde	Geçerli	Kümülatif
Çalışma saatleriniz size sorun oluyor mu?	Evet	68	24,6	24,6	24,6
	Hayır	103	37,3	37,3	62,0
	Kısmen	105	38,0	38,0	100,0

	Toplam	276	100,0	100,0	
--	--------	-----	-------	-------	--

Tablo-13’de araştırma katılımcılarının çalışma saatlerinin sorun olup olmadıkları durumları %24,6 (n=68) evet, %37,3 (n=103) hayır, %38,0 (n=105) kısmen şeklinde bulunmuştur. Stres ve iş tatmini hususunda çalışma saatleri kısmen sorun olan sağlık çalışanları diğer gruplara nazaran daha üst miktarda görüş belirtmişlerdir.

4.9.2. Temel Boyutlar için Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırma içinde kullanımı gerçekleştirilen anketin ifadeleri açısından güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Anket ifadelerinin güvenilir olması açısından Cronbach’s Alpha analizi gerçekleştirilmiştir. Cronbach Alfa katsayı değerlendirilme ölçütleri; $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ölçek güvenilir değildir, $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ölçek düşük güvenilirliktedir, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir ve $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir. Ölçeklere ait ifadeler ve Cronbach Alpha değerleri Tablo 14 ve 15’de aşağıda görülmektedir. Araştırma içinde kullanımı gerçekleşen 3 ölçeğin güvenilirlik değerleri sosyal bilimler açısından onaylanabilir düzeydedir.

4.9.2.1. Stres Kaynağı Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Tablo 14-Stres Kaynağı Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi	
Cronbach’s Alpha	N of Items
,844	43

Tablo 14’de Stres Kaynağı Ölçeğinin gerçekleştirilen analizinde Cronbach’salpa değeri 0,844’dür. Ölçek yüksek düzeyde güvenilirdir.

4.9.2.2. İş Doyumu Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Tablo 15-İş Doyumu Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Reliability Statistics	
Cronbach’s Alpha	N of Items
,737	35

İş Doyumu Ölçeği Cronbach’salpa değeri 0,737’dir. Ölçek yüksek güvenilirliğe sahiptir.

4.9.3. Stres Kaynağı Ölçeği T Testi ve Varyans Analizi

Tablo 16-Cinsiyet ve Stres Kaynağı Grup Analizi Tablosu

Grup Analizi					
	Cinsiyetiniz	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalama

Stres Kaynağı	Kadın	194	2,6618	,43085	,03093
	Erkek	81	2,6681	,40475	,04497

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 194 kadın çalışanın ortalama stres düzeyi (2,6618) iken incelemeye katkı yapan 81 erkek işgörenin ortalama stres seviyesi ise (2,6681) tespit edilmiştir. Erkek işgörenlerin stres seviyeleri daha yüksektir.

Tablo 17-Cinsiyet İle Stres Kaynağı Grup Analizi Bağımsız Örneklem T-Testi

Bağımsız Örneklem T-Test										
Stres Kaynağı		Varyansların Eşitliği Levene Testi		t-testi ortalamalarının eşitliği						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2- uçlu)	Ortalama Farklılık	Std. Hata Farklılık	95% Farklılık ve Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Stres Kaynağı	Eşit varyanslar varsayma	,154	,695	- ,112	273	,911	-,00628	,05601	- ,11654	,10398
	Eşit varyanslar varsayılmam			- ,115	158,865	,909	-,00628	,05458	- ,11408	,10152

Tablo 17’de görüldüğü üzere yapılan analizin anlamlılık değeri $0,911 > 0,05$ olarak bulunmuştur. Bu nedenle erkek ve kadın sağlık çalışanlarının stres düzeylerinin anlamlı farklılık göstermemektedir. Bir başka ifadeyle; işgörenlerin stres seviyeleri cinsiyet bölümlendirilmeleri açısından anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün cinsiyetleri ile ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 18-Medeni Durum ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Grup Analizi					
	Medeni durumunuz	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalama
Stres Kaynağı	Bekar	58	2,6409	,43391	,05698
	Evli	217	2,6697	,42034	,02853

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 58 bekar çalışanın ortalama stres düzeyi (2,6409) iken araştırmaya katılan 217 evli çalışanın ortalama stres düzeyi ise (2,6697) bulunmuştur. Evli çalışanların stres seviyeleri daha yüksektir.

Tablo 19-Medeni Durum İle Stres Kaynağı Grup Analizi Bağımsız Örneklem T-Testi

Bağımsız Örneklem T-Test										
		Varyansların Eşitliği		t-testi ortalamalarının eşitliği						
		Levene Testi								
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2- uclu)	Ortalama Farklılık	Std. Hata Farklılık	95% Farklılık ve Güven Aralığı	
Stres Kaynağı	Eşit varyanslar varsayıma	,677	,411	- ,460	273	,646	-,02877	,06256	- ,15193	,09439
	Eşit varyanslar varsayılmama			- ,451	87,724	,653	-,02877	,06372	- ,15541	,09787

Tablo 19’da görüldüğü üzere yapılan analizin anlamlılık değeri $0,646 > 0,05$ olarak bulunmuştur. Bu nedenle evli ve bekar sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeyleri anlamlı farklılık göstermemektedir. Bir başka ifadeyle; işgörenlerin psikolojik sermaye düzeyleri medeni statü bölümlendirilmeleri açısından anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün evli veya bekar olmaları ile ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 20-Yaş ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
Stres Kaynağı								
Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
18-25	31	2,7723	,35684	,06409	2,6414	2,9031	1,81	3,38
26-30	37	2,6796	,50664	,08329	2,5106	2,8485	1,79	4,02
31-35	39	2,7093	,37645	,06028	2,5872	2,8313	1,93	3,56
36 ve	168	2,6295	,42269	,03261	2,5651	2,6939	1,50	4,33

üzeri								
Toplam	275	2,6636	,42260	,02548	2,6135	2,7138	1,50	4,33

Çalışanlardan yaş grupları 18-25 yaş arası olanların stres seviyeleri (2,7723) en yüksek seviyede iken, yaş grupları 36 ve üzeri olan çalışanların stres seviyeleri ise (2,6295) en düşük seviyededir.

Tablo 21-Yaş ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA					
Stres Kaynağı					
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	,652	3	,217	1,220	,303
Gruplar içinde	48,283	271	,178		
Toplam	48,935	274			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre psikolojik sermaye seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,303>0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların stres seviyeleri yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün yaşları ile ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 22-Çalışma Saatleri ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
Çalışma saatleri	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Gündüz	73	2,6006	,46426	,05434	2,4923	2,7089	1,60	4,02
Nöbet	17	2,6548	,32424	,07864	2,4881	2,8215	2,14	3,35
Gündüz+Nöbet	185	2,6893	,41258	,03033	2,6295	2,7492	1,50	4,33
Toplam	275	2,6636	,42260	,02548	2,6135	2,7138	1,50	4,33

Çalışanların çalışma saat grupları gündüz + nöbet olanların stres seviyeleri (2,6893) en yüksek seviyede iken çalışma saat grupları gündüz olan çalışanların stres seviyeleri (2,6006) en düşük seviyededir. Gündüz çalışanlar iş yerinde iş ile ilgili bir sorunla karşılaştıklarında, yöneticiler de gündüz çalıştığı için bu sorunları hemen çözülebilmektedir. Ayrıca hastanelerde, gündüzleri çalışan sayısı ve malzeme daha fazla olmaktadır. Bu nedenle gündüz stres seviyelerinin daha düşük olduğu düşünülmektedir.

Tablo 23-Çalışma Saatleri ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA					
-------	--	--	--	--	--

Psikolojik sermaye					
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	,414	2	,207	1,160	,315
Gruplar içinde	48,521	272	,178		
Toplam	48,935	274			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre örstres seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,315>0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların stres seviyeleri çalışma saat gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün çalışma saatleri ile ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 24-Haftalık Çalışma Süresi ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
Stres Kaynağı								
Haftalık çalışma süresi	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
21-30	3	2,8760	,16824	,09713	2,4580	3,2939	2,77	3,07
31-40	113	2,6034	,44734	,04208	2,5200	2,6868	1,70	4,02
41 ve üzeri	151	2,7077	,39919	,03249	2,6435	2,7718	1,50	4,33
Toplam	267	2,6654	,42128	,02578	2,6147	2,7162	1,50	4,33

Çalışanların haftalık çalışma süresi grupları 21-30 saat arası olanların stres seviyeleri (2,8760) en yüksek seviyede iken haftalık çalışma süresi 31-40 saat olan çalışanların stres seviyeleri (2,6034) en düşük seviyededir.

Tablo 25-Haftalık Çalışma Süresi ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA					
Stres Kaynağı					
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	,837	2	,419	2,383	,094
Gruplar içinde	46,372	264	,176		
Toplam	47,209	266			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre stres seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,094>0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların stres seviyeleri haftalık çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide

bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün haftalık çalışma süresi ile ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 26-Eğitim ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
Stres Kaynağı								
Eğitim düzeyi	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Lise	25	2,5779	,40164	,08033	2,4121	2,7437	1,86	3,30
Ön Lisans	79	2,5072	,47801	,05378	2,4001	2,6142	1,50	3,72
Lisans	109	2,7248	,40707	,03899	2,6476	2,8021	1,84	4,33
Yüksek Lisans	59	2,7844	,31468	,04097	2,7024	2,8664	1,70	3,37
Toplam	272	2,6610	,42400	,02571	2,6104	2,7116	1,50	4,33

Çalışanların eğitim düzeyi grupları yüksek lisans mezunu olanların stres seviyeleri (2,7844) en yüksek seviyede iken Ön Lisans mezunu olan çalışanların stres seviyeleri (2,5072) en düşük seviyededir.

Tablo 27-Eğitim ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA						
Stres Kaynağı						
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.	Post-Hoc ve Scheffe
Gruplar arasında	3,385	3	1,128	6,671	,000	Önlisans, Yüksek Lisans > Lise, Lisans
Gruplar içinde	45,333	268	,169			
Toplam	48,718	271				

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre stres seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. Anlamlılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığına dair yapılan post-hoc ve scheffe analizi sonucunda; önlisans ve yüksek lisans olan çalışan grubu, diğer gruba (lise, lisans) göre daha yüksek oranda katılmaktadır. Bir başka ifadeyle; çalışanların stres seviyeleri eğitim düzeyi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının eğitim ile stres seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi yüksek

sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 28-Hastanede Görev Süresi ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA					
Stres Kaynağı					
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	1,322	3	,441	2,501	,060
Gruplar içinde	47,573	270	,176		
Toplam	48,895	273			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre stres seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,060>0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; İşgörenlerin stres seviyeleri hastanede görev süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün hastanede görev süresi ile ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 29-Gelir ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
Stres Kaynağı								
Gelir durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
1000-2000 lira arası	12	2,5496	,45899	,13250	2,2580	2,8413	1,86	3,38
2000-3000 lira arası	113	2,5943	,45191	,04251	2,5100	2,6785	1,50	4,02
3000-4000 lira arası	99	2,6751	,42182	,04239	2,5909	2,7592	1,60	4,33
4000 lira üzeri	48	2,8370	,28059	,04050	2,7555	2,9185	1,86	3,37
Toplam	272	2,6645	,42297	,02565	2,6140	2,7150	1,50	4,33

Çalışanların gelir grupları 4000 TL olanların stres seviyeleri (2,8370) en yüksek seviyede iken 1000-2000 TL arası olan çalışanların stres seviyeleri (2,5496) en düşük seviyededir.

Tablo 30-Gelir ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA						
Stres Kaynağı						
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.	Post-Hoc ve Scheffe
Gruplar arasında	2,155	3	,718	4,156	,007	4000 TL üzeri > 1000-2000 TL, 2000-3000 TL, 3000-4000 TL
Gruplar içinde	46,328	268	,173			
Toplam	48,483	271				

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre stres seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,007<0,05$ bulunmuştur. Anlamlılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığına dair yapılan post-hoc ve scheffe analizi sonucunda; gelir düzeyi 4000 TL üzeri olan çalışan grubu, diğer gruba (1000-2000 TL,2000-3000 TL, 3000-4000 TL) göre daha yüksek oranda katılmaktadır.

Bir başka ifadeyle; Çalışanların stres seviyeleri gelir gruplarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının gelir düzeyleri ile stres seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Gelir düzeyi aylık 4000 TL olan sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 31-Hastanedeki Görev ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
Stres Kaynağı								
Görev	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Doktor	47	2,8400	,27372	,03993	2,7596	2,9204	2,07	3,37
Ebe	46	2,6175	,38202	,05633	2,5040	2,7309	1,60	3,14
Sağlık memuru	16	2,5983	,30295	,07574	2,4369	2,7597	2,09	3,07
Hemşire	123	2,7159	,45539	,04106	2,6346	2,7972	1,50	4,33
Tıbbi sekreteri	12	2,3780	,39761	,11478	2,1253	2,6306	1,79	3,14
Müdür	1	1,6977	.	.	.	.	1,70	1,70

Anestezi Tekn.	13	2,4713	,46055	,12773	2,1930	2,7496	1,79	3,37
Laborant	17	2,3898	,38141	,09251	2,1937	2,5859	1,86	3,19
Total	275	2,6636	,42260	,02548	2,6135	2,7138	1,50	4,33

Çalışanların hastanedeki görevleri doktor olanların stres seviyeleri (2,8400) en yüksek seviyede iken, müdür olanların stres seviyeleri (1,6977) en düşük seviyededir.

Tablo 32-Hastanedeki Görev ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA					
Psikolojik sermaye					
	Kareler toplamı	Df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	5,632	7	,805	4,961	,000
Gruplar içinde	43,303	267	,162		
Toplam	48,935	274			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre stres seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların stres seviyeleri hastanedeki görev gruplarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının hastanedeki görevleri ile stres seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Doktorların bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 33-Görev Rollerinin Belirli Olup Olması ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
Stres Kaynağı								
Görev rolleriniz midir?	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Evet	161	2,6149	,45593	,03593	2,5439	2,6858	1,50	4,33
Hayır	13	2,9960	,41724	,11572	2,7439	3,2482	2,56	4,02
Kısmen	101	2,6986	,34123	,03395	2,6312	2,7660	1,79	3,56
Toplam	275	2,6636	,42260	,02548	2,6135	2,7138	1,50	4,33

Çalışanların hastanedeki görev rolleri belirli olmayanların stres seviyeleri (2,9960) en yüksek seviyede iken görev rolleri belirli olanların stres seviyeleri (2,6149) en düşük seviyededir.

Tablo 34-Görev Rollerinin Belirli Olup Olması ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA						
Stres Kaynağı						
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.	Post-Hoc ve Scheffe
Gruplar arasında	1,943	2	,971	5,623	,004	Görev rolleri belirli olmayan ve kısmen belirli olan > Görev rolleri belirli olan
Gruplar içinde	46,992	272	,173			
Toplam	48,935	274				

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre stres seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,004<0,05$ bulunmuştur. Anlamlılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığına dair yapılan post-hoc ve scheffe analizi sonucunda; Görev rolleri belirli olmayan ve kısmen belirli olan çalışan grubu diğer gruba (Görev rolleri belirli olan) göre daha yüksek oranda katılmaktadır.

Bir başka ifadeyle; Çalışanların stres seviyeleri görev rollerinin belirli olup olmamasına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının görev rollerinin belirli olup olmaması ile stres seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Görev rolleri belirli olmayan ve kısmen belirli olan sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 35-Çalıştığı Servisten Memnun Olup Olması ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
Stres Kaynağı								
Çalıştığınız servisten memnun musunuz?	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Evet	163	2,5846	,44652	,03497	2,5156	2,6537	1,50	4,33
Hayır	19	2,9634	,43198	,09910	2,7551	3,1716	1,79	4,02
Kısmen	93	2,7409	,32965	,03418	2,6730	2,8088	1,79	3,70
Toplam	275	2,6636	,42260	,02548	2,6135	2,7138	1,50	4,33

Çalışanların çalıştıkları servislerden memnun olmayanlarının stres seviyeleri (2,9634) en yüksek seviyede iken memnun olanlarının stres seviyeleri (2,5846) en düşük seviyededir.

Tablo 36-Çalıştığı Servisten Memnun Olup Olması ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA						
Stres Kaynağı						
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.	Post-Hoc ve Scheffe
Gruplar arasında	3,279	2	1,639	9,767	,000	Çalıştıkları servisten kısmen memnun olan ve olmayanlar >Çalıştıkları servisten memnun olanlar
Gruplar içinde	45,656	272	,168			
Toplam	48,935	274				

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre stres seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. Anlamlılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığına dair yapılan post-hoc ve scheffe analizi sonucunda; çalıştıkları servisten kısmen memnun olan ve olmayanlar çalışan grubu, diğer gruba (Çalıştıkları servisten memnun olanlar) göre daha yüksek oranda katılmaktadır.

Bir başka ifadeyle; Çalışanların stres seviyeleri çalıştığı servisten memnun olup olmamasına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının çalıştıkları servislerden memnun olup olmamaları ile stres seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Çalıştıkları servisten kısmen memnun olan ve olmayan sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 37-Çalışma Saatlerinin Sorun Olup Olması ve Stres Kaynağı Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
Stres Kaynağı								
Çalışma saatleri sorun oluyor mu?	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Evet	67	2,6786	,46337	,05661	2,5656	2,7916	1,60	4,33
Hayır	103	2,5636	,44362	,04371	2,4769	2,6503	1,50	4,02
Kısmen	105	2,7522	,35112	,03427	2,6842	2,8201	1,70	3,70

Toplam	275	2,6636	,42260	,02548	2,6135	2,7138	1,50	4,33
--------	-----	--------	--------	--------	--------	--------	------	------

Çalışanların çalışma saatleri kısmen sorun olanların stres seviyeleri (2,7522) en yüksek seviyede iken çalışma saatleri sorun olmayanların stres seviyeleri (2,5636) en düşük seviyededir.

Tablo 38-Çalışma Saatlerinin Sorun Olup Olması ve Stres Kaynağı Anova Tablosu

ANOVA						
Stres Kaynağı						
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.	Post-Hoc ve Scheffe
Gruplar arasında	1,868	2	,934	5,399	,005	Çalışma saatleri kısmen sorun olanlar>Çalışma saatleri sorun olanlar ve olmayanlar
Gruplar içinde	47,066	272	,173			
Toplam	48,935	274				

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre stres seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,005<0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların stres seviyeleri çalışma saatlerinin sorun olup olmamasına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Bir başka ifadeyle; Çalışanların stres seviyeleri çalışma saatlerinin sorun olup olmamasına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinin sorun olup olmamaları ile stres seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Çalışma saatleri kısmen sorun olan sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan gücün bulunmadığı tespit edilmiştir.

4.9.4. İş Doyumu Ölçeği T Testi ve Varyans Analizi

Tablo 39-Cinsiyet ve İş Doyumu Destek Grup Analizi Tablosu

Grup Analizi					
	Cinsiyetiniz	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalama
İş Doyumu	Kadın	187	2,9598	,49038	,03586
	Erkek	76	2,9677	,45109	,05174

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 76 erkek çalışanın ortalama iş doyumu düzeyi (2,9677) iken araştırmaya katılan 187 kadın çalışanın ortalama iş doyumu düzeyi ise (2,9598) bulunmuştur. Erkek çalışanların iş doyumu seviyeleri daha yüksektir.

Tablo 40-Cinsiyet İle İş Doyumu Grup Analizi Bağımsız Örneklem T-Testi

Bağımsız Örneklem T-Test										
		Varyansların Eşitliği Levene Testi		t-testi ortalamalarının eşitliği						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- uçlu)	Ortalama Farklılık	Std. Hata Farklılık	95% Farklılık ve Güven Aralığı	
									Alt	Üst
İş Doyumu	Eşit varyanslar varsayılma	,013	,910	- ,121	261	,904	-,00786	,06522	- ,13628	,12056
	Eşit varyanslar varsayılmama			- ,125	150,361	,901	-,00786	,06296	- ,13225	,11653

Tablo 40'da görüldüğü üzere yapılan analizin anlamlılık değeri $0,904 > 0,05$ olarak bulunmuştur. Bu nedenle erkek ve kadın sağlık çalışanlarının iş doyumu düzeylerinin anlamlı farklılık göstermemektedir. Bir başka ifadeyle; çalışanların iş doyumu seviyeleri cinsiyet gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının cinsiyetleri ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Erkek sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğu görülmektedir

Tablo 41-Medeni Durum ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Grup Analizi					
	Medeni durumunuz	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ortalama
İş Doyumu	Bekar	56	2,8863	,50128	,06699
	Evli	207	2,9826	,47133	,03276

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı gibi araştırmaya katılan 207 evli çalışanın ortalama iş doyumu düzeyi (2,9826) iken araştırmaya katılan 56 bekar çalışanın ortalama iş doyumu düzeyi ise (2,8863) bulunmuştur. Evli çalışanların iş doyumu seviyeleri daha yüksektir.

Tablo 42-Medeni Durum İle İş Doyumu Grup Analizi Bağımsız Örneklem T-Testi

Bağımsız Örneklem T-Test										
		Varyansların Eşitliği Levene Testi		t-testi ortalamalarının eşitliği						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-üçlü)	Ortalama Farklılık	Std. Hata Farklılık	95% Farklılık ve Güven Aralığı	
									Alt	Üst
İş Doyumu	Eşit varyanslar varsayılma	,000	,993	-1,338	261	,182	-,09627	,07197	- ,23798	,04545
	Eşit varyanslar varsayılmama			-1,291	83,185	,200	-,09627	,07457	- ,24458	,05204

Tablo 40’da görüldüğü üzere yapılan analizin anlamlılık değeri $0,182 > 0,05$ olarak bulunmuştur. Bu nedenle evli ve bekar sağlık çalışanlarının iş doyumu düzeyleri anlamlı farklılık göstermemektedir. Bir başka ifadeyle; çalışanların iş doyumu seviyeleri medeni durum gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının evli veya bekar olmaları ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Evli sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 43-Yaş ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
İş Doyumu								
Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
18-25	30	2,8777	,36123	,06595	2,7428	3,0126	1,77	3,46
26-30	36	3,0465	,47075	,07846	2,8872	3,2058	1,71	4,40
31-35	38	3,0948	,58895	,09554	2,9012	3,2884	1,00	4,34
36 ve üzeri	159	2,9272	,46583	,03694	2,8542	3,0001	1,34	5,66
Total	263	2,9621	,47852	,02951	2,9040	3,0202	1,00	5,66

Çalışanlardan yaş grupları 31-35 yaş arası olanların iş doyumu seviyeleri (3,0948) en yüksek seviyede iken, yaş grupları 18-25 yaş arası olan çalışanların iş doyumu seviyeleri ise (2,8777) en düşük seviyededir.

Tablo 44-Yaş ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA					
İş Doyumu					
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	1,333	3	,444	1,962	,120
Gruplar içinde	58,660	259	,226		
Toplam	59,993	262			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre iş doyumu seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,120>0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyumu seviyeleri yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının yaşlı ya da genç olmaları ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir. 31-35 yaş arası olan sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 45-Çalışma Saatleri ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
İş Doyumu								
Çalışma saatleri	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Gündüz	71	2,9348	,51459	,06107	2,8129	3,0566	1,00	4,40
Nöbet	15	2,9261	,39868	,10294	2,7053	3,1469	1,77	3,43
Gündüz+Nöbet	177	2,9761	,47148	,03544	2,9062	3,0460	1,34	5,66
Toplam	263	2,9621	,47852	,02951	2,9040	3,0202	1,00	5,66

Çalışanların çalışma saat grupları Gündüz+Nöbet olanların iş doyumu seviyeleri (2,9761) en yüksek seviyede iken çalışma saat grupları nöbet olan çalışanların algılanan örgütsel destek seviyeleri (2,9261) en düşük seviyededir.

Tablo 46-Çalışma Saatleri ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA					
İş Doyumu					
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	,107	2	,054	,233	,793
Gruplar içinde	59,886	260	,230		

Toplam	59,993	262			
--------	--------	-----	--	--	--

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre iş doyumu seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,793>0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyumu seviyeleri çalışma saat gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının çalışma saatleri ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Gündüz+Nöbet çalışan sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 47-Haftalık Çalışma Süresi ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
İş Doyumu								
Haftalık çalışma süresi	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
21-30	3	2,8571	,22315	,12884	2,3028	3,4115	2,71	3,11
31-40	106	2,8580	,55769	,05417	2,7506	2,9654	1,00	4,40
41 ve üzeri	146	3,0439	,39239	,03247	2,9797	3,1080	1,71	5,66
Toplam	255	2,9644	,47470	,02973	2,9059	3,0229	1,00	5,66

Çalışanların haftalık çalışma süresi grupları 41 saat ve üzeri olanların iş doyumu seviyeleri (3,0439) en yüksek seviyede iken haftalık çalışma süresi 21-30 saat olan çalışanların iş doyumu seviyeleri (2,8571) en düşük seviyededir.

Tablo 48-Haftalık Çalışma Süresi ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA						
İş Doyumu						
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.	Post-Hoc ve Scheffe
Gruplar arasında	2,156	2	1,078	4,932	,008	Haftalık çalışma süresi grupları 41 saat ve üzeri> 21-30 saat arası ve 31-40 saat arası
Gruplar içinde	55,082	252	,219			
Toplam	57,237	254				

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre iş doyumu seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,008<0,05$ bulunmuştur. Anlamlılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığına dair yapılan post-hoc ve scheffe analizi sonucunda; Haftalık çalışma süresi grupları 41 saat ve üzeri olan çalışan grubu, diğer gruba (21-30 saat arası ve 31-40 saat arası) göre daha yüksek oranda katılmaktadır. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyumu seviyeleri haftalık çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının haftalık çalışma süreleri ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Haftalık çalışma saatleri

41 saat ve üzeri olan sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 49-Eğitim ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
İş Doyumu								
Eğitim düzeyi	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Lise	25	2,8780	,38852	,07770	2,7177	3,0384	1,77	3,54
Ön Lisans	73	2,8810	,51048	,05975	2,7619	3,0001	1,34	4,40
Lisans	105	2,9283	,51808	,05056	2,8280	3,0286	1,00	5,66
Yüksek Lisans	57	3,1586	,33946	,04496	3,0685	3,2486	2,37	4,34
Total	260	2,9607	,48022	,02978	2,9020	3,0193	1,00	5,66

Çalışanların eğitim düzeyi grupları Yüksek Lisans mezunu olanların iş doyum seviyeleri (3,1586) en yüksek seviyede iken lise mezunu olan çalışanların algılanan örgütsel destek seviyeleri (2,8780) en düşük seviyededir.

Tablo 50-Eğitim ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA						
İş Doyumu						
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.	Post-Hoc ve Scheffe
Gruplar arasında	2,977	3	,992	4,475	,004	Ön lisans, Lisans, Yüksek Lisans mezunları >Lise mezunu olanlar
Gruplar içinde	56,753	256	,222			
Toplam	59,729	259				

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre algılanan örgütsel destek seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,004<0,05$ bulunmuştur. Anlamlılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığına dair yapılan post-hoc ve scheffe analizi sonucunda; Ön lisans, Lisans, Yüksek Lisans mezunu olan çalışan grubu, diğer gruba (lise) göre daha yüksek oranda katılmaktadır. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyum seviyeleri eğitim düzeyi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının eğitim seviyeleri ile iş doyum seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Ön lisans, Lisans, Yüksek Lisans mezunu olan sağlık

çalışanlarının Uşak Devlet Hastanesi'nde çalışmaktan hoşnutluk oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 51-Hastanede Görev Süresi ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
İş Doyumu								
Kaç yıldır hastanede çalışıyor	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
1 yıldan az	31	2,9926	,37929	,06812	2,8535	3,1317	2,06	3,57
1-10 yıl arası	113	3,0043	,49728	,04678	2,9116	3,0970	1,00	4,40
10-15 yıl arası	48	2,9502	,36400	,05254	2,8445	3,0559	1,68	3,63
15 yıl ve üzeri	70	2,8872	,55318	,06612	2,7553	3,0191	1,71	5,66
Toplam	262	2,9617	,47940	,02962	2,9034	3,0200	1,00	5,66

Çalışanların hastanede görev süresi grupları 1-10 yıl arası olanların iş doyumu seviyeleri (3,0043) en yüksek seviyede iken 15 yıl ve üzeri olan çalışanların iş doyumu seviyeleri (2,8872) en düşük seviyededir.

Tablo 52-Hastanede Görev Süresi ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA					
İş Doyumu					
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	,630	3	,210	,913	,435
Gruplar içinde	59,354	258	,230		
Toplam	59,984	261			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre iş doyumu seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,435>0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyumu seviyeleri hastanede görev süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının hastanedeki görev süreleri ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Hastanedeki görev süresi 1-10 yıl arası olan sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 53-Gelir ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
İş Doyumu								
Gelir	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
1000-2000 lira arası	12	2,6364	,57285	,16537	2,2725	3,0004	1,35	3,46
2000-3000 lira arası	107	2,9067	,51401	,04969	2,8081	3,0052	1,00	3,80
3000-4000 lira arası	94	2,9548	,45934	,04738	2,8607	3,0489	1,71	5,66
4000 lira üzeri	47	3,1897	,30777	,04489	3,0993	3,2801	2,40	4,40
Toplam	260	2,9627	,47985	,02976	2,9041	3,0213	1,00	5,66

Çalışanların gelir grupları 4000 lira üzeri olanların iş doyumu seviyeleri (3,1897) en yüksek seviyede iken 1000-2000 lira arası olan çalışanların iş doyumu seviyeleri (2,6364) en düşük seviyededir.

Tablo 54-Gelir ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA						
İş Doyumu						
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.	Post-Hoc ve Scheffe
Gruplar arasında	4,041	3	1,347	6,203	,000	4000 TL ve üzeri geliri olan> 1000-2000 TL arası, 2000-3000 TL arası ve 3000-4000 TL arası geliri olanlar
Gruplar içinde	55,595	256	,217			
Toplam	59,636	259				

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre iş doyumu seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. Anlamlılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığına dair yapılan post-hoc ve scheffe analizi sonucunda; 4000 TL ve üzeri olan geliri olan çalışan grubu, diğer gruba (1000-2000 TL arası,

2000-3000 TL arası ve 3000-4000 TL arası geliri olanlar) göre daha yüksek oranda katılmaktadır. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyumu seviyeleri gelir gruplarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının gelirleri ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Aylık gelirleri 4000 TL ve üzeri olan sağlık çalışanlarının Uşak Devlet Hastanesi'nde çalışmaktan hoşnutluk oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 55-Hastanedeki Görev ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
İş Doyumu								
Görev	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Doktor	46	3,1628	,26912	,03968	3,0828	3,2427	2,40	3,63
Ebe	46	2,9757	,38443	,05668	2,8615	3,0898	1,80	3,66
Sağlık memuru	15	2,7661	,25056	,06469	2,6273	2,9049	2,23	3,23
Hemşire	118	2,9481	,51936	,04781	2,8534	3,0428	1,34	5,66
Tıbbi sekreteri	12	2,6174	,49133	,14184	2,3052	2,9296	1,35	3,24
Müdür	1	3,2857	.	.	.	.	3,29	3,29
Anestezi teknikeri	12	2,9659	,43302	,12500	2,6908	3,2411	2,29	3,80
Laborant	13	2,8463	,85453	,23700	2,3299	3,3627	1,00	4,40
Total	263	2,9621	,47852	,02951	2,9040	3,0202	1,00	5,66

Çalışanların hastanedeki görevleri müdür olanların iş doyumu seviyeleri (3,2857) en yüksek seviyede iken, Tıbbi sekreter olanların iş doyumu seviyeleri (2,6174) en düşük seviyededir.

Tablo 56-Hastanedeki Görev ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA					
İş Doyumu					
	Kareler toplamı	Df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	4,165	7	,595	2,718	,010
Gruplar içinde	55,828	255	,219		
Toplam	59,993	262			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre iş doyumu seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,010<0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyumu seviyeleri hastanedeki görev gruplarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının hastanedeki görevleri ile iş doyumu

seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Müdürlerin Uşak Devlet Hastanesi'nde çalışmaktan hoşnut oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 57-Görev Rollerinin Belirli Olup Olması ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
İş Doyumu								
Görev rolleriniz midir?	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Evet	151	3,0165	,44339	,03608	2,9452	3,0878	1,00	5,66
Hayır	13	2,9481	,64088	,17775	2,5608	3,3353	1,35	3,80
Kısmen	99	2,8809	,49973	,05022	2,7813	2,9806	1,34	4,34
Toplam	263	2,9621	,47852	,02951	2,9040	3,0202	1,00	5,66

Çalışanların hastanedeki görev rolleri belirli olanların iş doyumu seviyeleri (3,0162) en yüksek seviyede iken kısmen belirli olanların iş doyumu seviyeleri (2,8809) en düşük seviyededir.

Tablo 58-Görev Rollerinin Belirli Olup Olması ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA					
İş Doyumu					
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	1,101	2	,551	2,431	,090
Gruplar içinde	58,892	260	,227		
Toplam	59,993	262			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre iş doyumu seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,090>0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyumu seviyeleri görev rollerinin belirli olup olmamasına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Sağlık çalışanlarının görev rollerinin belirli olup olmaması ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Görev rolleri belirlenmiş olan sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 59-Çalıştığı Servisten Memnun Olup Olması ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik							
İş Doyumu							
Çalıştığınız	N	Ortalama	Std.	Std.	Ortalama% 95	En	En

servisten memnun musunuz?			Sapma	Hata	güven aralığı		az	çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Evet	152	2,9709	,50484	,04095	2,8900	3,0518	1,00	5,66
Hayır	19	2,7016	,65089	,14932	2,3879	3,0153	1,35	3,62
Kısmen	92	3,0013	,36973	,03855	2,9248	3,0779	1,85	4,34
Toplam	263	2,9621	,47852	,02951	2,9040	3,0202	1,00	5,66

Çalışanların çalıştıkları servisten kısmen memnun olanların iş doyumu seviyeleri (3,0013) en yüksek seviyede iken memnun olmayanların iş doyumu seviyeleri (2,7016) en düşük seviyededir.

Tablo 60-Çalıştığı Servisten Memnun Olup Olması ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA						
İş Doyumu						
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.	Post-Hoc ve Scheffe
Gruplar arasında	1,443	2	,721	3,204	,042	Çalıştıkları servisten kısmen memnun olanlar>memnun olan ve olmayanlar
Gruplar içinde	58,550	260	,225			
Toplam	59,993	262				

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre iş doyumu seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,042<0,05$ bulunmuştur. Anlamlılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığına dair yapılan post-hoc ve scheffe analizi sonucunda; çalıştıkları servisten kısmen memnun olan çalışan grubu, diğer gruba (memnun olan ve olmayanlar) göre daha yüksek oranda katılmaktadır. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyumu seviyeleri çalıştığı servisten memnun olup olmamasına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sağlık çalışanlarının çalıştıkları servisten memnun olup olmamaları ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Çalıştıkları servisten memnun olan sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 61-Çalışma Saatlerinin Sorun Olup Olması ve İş Doyumu Tanımlayıcı İstatistik Tablosu

Tanımlayıcı İstatistik								
İş Doyumu								
Çalışma saatleri sorun oluyor mu?	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	Ortalama% 95 güven aralığı		En az	En çok
					Alt Sınır	Üst Sınır		
Evet	64	3,0036	,57777	,07222	2,8593	3,1479	1,35	5,66

Hayır	97	2,9429	,47663	,04839	2,8469	3,0390	1,00	3,80
Kısmen	102	2,9542	,41028	,04062	2,8737	3,0348	1,34	4,40
Toplam	263	2,9621	,47852	,02951	2,9040	3,0202	1,00	5,66

Çalışanların çalışma saatleri sorun olanların iş doyumu seviyeleri (3,0036) en yüksek seviyede iken çalışma saatleri sorun olmayanların iş doyumu seviyeleri (2,9429) en düşük seviyededir.

Tablo 62-Çalışma Saatlerinin Sorun Olup Olması ve İş Doyumu Anova Tablosu

ANOVA					
İş Doyumu					
	Kareler toplamı	df	Kareler ortalaması	F	Sig.
Gruplar arasında	,152	2	,076	,331	,719
Gruplar içinde	59,841	260	,230		
Toplam	59,993	262			

%95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre iş doyumu seviyeleri için anlamlılık değeri $p=0,719>0,05$ bulunmuştur. Bir başka ifadeyle; Çalışanların iş doyumu seviyeleri çalışma saatlerinin sorun olup olmamasına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bir başka ifadeyle; Sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinin sorun olup olmamaları ile iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Çalışma saatleri sorun olan sağlık çalışanlarının Uşak Devlet Hastanesi'nde çalışmaktan hoşnut oldukları tespit edilmiştir.

4.9.5. Stres Kaynağı ve İş Doyumu Korelasyon Analizleri

Bu bölümde çalışmada kullanılan ölçeklerin ortalama ve standart sapmaları ile beraber korelasyon analizleri de sunulmuştur.

Tablo 63-Ölçeklerin Ortalama ve Standart Sapmaları

	Ortalama	Standart sapma
Stres Kaynağı	2,6636	,42260
İş Doyumu	2,9621	,47852

Stres Kaynağı ölçeğinin ortalaması (2,6636), standart sapması (,42260) ve iş doyumu ölçeğinin ortalama puanı (2,9621), standart sapması (,47852) bulunmuştur. Buna göre iş doyumu ölçeğinin algılanmasının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Tablo 64-Stres Kaynağı ve İş Doyumu Arasındaki Korelasyon

Korelasyon		
	Stres Kaynağı	İş Doyumu

Stres Kaynağı	PearsonCorrelation	1	,157*
	Sig. (2-tailed)		,011
	N	275	263
İş Doyumu	PearsonCorrelation	,157*	1
	Sig. (2-tailed)	,011	
	N	263	263
**. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

Tablo 67 incelendiğinde stres kaynağı ve iş doyumu arasında pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı ilişki olduğu görülmektedir, ($r = 0.157$, $p < .01$). Buna göre stres kaynağı ve iş doyumu arasında ilişki olduğu söylenebilir. stres kaynağı ve iş doyumu arasındaki ilişkiye bakıldığında değişkenlerin biri arttığında diğeri de artmaktadır.

4.9.6. Stres Kaynağı ve İş Doyumu Regresyon Analizleri

Bu bölümde çalışmada kullanılan ölçekler aracılığı ile elde edilen verilerin regresyon analizleri sunulmuştur.

Tablo 65-Stres Kaynağının İş Doyumu Üzerine Regresyon Analizi Tablosu

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,157 ^a	,025	,021	,47347
a. Predictors: (Constant), Stres kaynağı				

Model özeti tablosundaki R Square sütunundaki değerlerden yine bağımsız değişken durumundaki “Stres kaynağı” değişkenine ait varyansı %25 oranında açıkladığı, diğer bir ifade ile iş doyumunun yaklaşık %25 oranında bu faktörlere bağlı olarak şekillendiği anlaşılmaktadır. Stres kaynaklarının iş doyumu üzerinde rolünün anlamlılık değeri $p < 0,05$ olduğundan araştırmanın temel hipotezi kabul edilir.

Tablo 66-Katsayılar Tablosu

Katsayılar ^a						
Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Sabit)	2,279	,158		14,462	,000
	İşdoyumu	,135	,053	,157	2,573	,011
a. Bağımlı değişken: Stres kaynağı						

Katsayı (Katsayılar) tablosu ise, regresyon denklemi için kullanılan regresyon katsayılarını ve bunların anlamlılık seviyelerini vermektedir. Stres kaynakları ve iş doyumu arasındaki ilişkinin $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu

bulgudan hareketle stres kaynaklarının iş doyumuna anlamlı bir katkı yaptığı söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

SONUÇLAR

Uşak Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarında stres ve iş doyumu ilişkisinin ortaya konulması ve değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacı ile yapılan araştırmamıza ilişkin sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Araştırmada çalışanların sosyodemografik özelliklerinin frekans dağılımlarına; sosyo-demografik özelliklere göre stres ve iş doyumu düzeylerinde farklılık olup olmadığı Anova testi; stres ve iş doyumu arasındaki ilişkiler ve stres algılarının iş doyumu üzerindeki etkiler korelasyon ve regresyon testleri ile incelenmiştir. Araştırmamıza genel olarak Uşak Devlet Hastanesi'nin hemşirelerinin katıldığı anlaşılmıştır. Hemşirelerin büyük oranda evli oldukları, lisans düzeyinde eğitimlerinin bulunduğu, yaşlarının 36'dan büyük olduğu, gündüz ve nöbetli çalıştıkları, haftalık normal çalışma süresinde çalıştıkları ve işlerinden memnun oldukları anlaşılmıştır.

Yıldırım, Hacıhasanoğlu ve Karakurt (2007)'un yaptıkları çalışmada ise, hemşirelerin yaşlarının arttıkça öğrenilmiş güçlük puanlarının arttığı ve aralarındaki farkın anlamlı olduğu belirtilmektedir.

Özgür vd. (2007) göre, eğitimci hemşirelerle yapılan başka bir araştırmada, stresle baş etme stratejilerini en fazla 41-45 yaş grubunun kullandığı görülmüştür.

Aydın (2007)'in yaptığı çalışmada, hemşirelerin yaşları ile stresle baş etmeleri arasında ilişki saptanmamıştır.

Taşçı vd. (2007)'e göre, pediatri hemşireleriyle yapılan bir çalışmada, ünite ve hastane içinde daha fazla zaman çalışma yapan ve yaşlı olan hemşirelerin iş streslerinin daha az olduğu belirlenmiştir.

Karadağ ve arkadaşlarının çalışmasında (2002), evli ve çocuk sahibi olan hemşirelerin stresle baş etme düzeyleri ve bunun neticesinde iş doyumlarının daha iyi olduğu bulunmuştur.

Aştı'nın çalışmasında (1993), çalışan hemşirelerden evli olanların stresle baş etme becerilerini daha iyi kullandıkları ve bunun sonucunda iş doyum düzeylerinin bekarlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu sonuçlar çalışma sonuçlarını desteklemektedir.

Aydın (2007)'nin araştırmasında, hemşirelerin gelir durumları ile stresle baş etmeleri arasında ilişki saptanmamıştır. Bu sonuç bizim araştırmamızdaki bulguyla benzerlik göstermemektedir (92).

Utkutan (1999), yaptığı çalışmada, gündüz çalışan grubun stresle baş etme puanlarının, nöbet tutan grubun puanlarından daha düşük bulmuş, bunun beklenmedik bir durum olduğunu ve gündüz çalışan grubun evli ve çocuk sahibi olabileceği şeklinde açıklamıştır (174).

Utkutan (1999)'a göre, haftalık çalışma sürelerinin uzun olması hemşirelerin iş stresinden daha fazla etkilenmelerine neden olan bir faktördür. Haftalık çalışma süresi arttıkça hemşirelerin stresle baş etmelerinin de azalması ve tükenmişlik yaşanmaları gözlenen bir durumdur.

Nehir (2007) yaptığı çalışmasında hemşirelerin haftalık çalışma sürelerinin artmasına paralel olarak stresten etkilenme düzeylerinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır.

Ayrıca Taycan ve arkadaşları (2006)'ya göre haftalık çalışma süresi arttıkça, duygusal açıdan kendini yıpranmış hissetme oranı da artmaktadır. Çalışma sürelerinin uzun olması, hemşirelerin hem duygusal hem de fiziksel olarak yıpranmalarına sebep olmakta ve böylece stresli durumlarda olumsuz baş etme yöntemlerini seçmelerine neden olmaktadır. Bu sonuçlar, çalışma bulgularımızı desteklemektedir.

Özgür ve ark. (2007)'nin yapmış olduğu araştırmaya katılan hemşirelerin stres yaşama durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, hemşirelerin %87,8'nin stres yaşadığı, %12,2'sinin ise stres yaşamadığı belirlenmiştir. İş yaşamında kaçınılmaz olan ve her meslekte yaşanan stresin, hemşirelerinde yaşamış olduklarını belirtmesi beklenen bir sonuçtur.

Taşçı, Özer ve Koştu (2006)'nin araştırmasında, 1 yıldan az süredir çalışan ve 1-4 arası nöbet tutan hemşirelerin stresle baş etme yöntemlerini daha iyi

kullandıkları, yoğun bakım ve ameliyathanede çalışanların ise stresle baş etme yöntemlerini yeterince kullanamadıkları görülmektedir .

Aydın (2007), hemşirelerin yaşları, çalışma yılları ve psikiyatride çalışma yılları ile stresle baş etmeleri arasında ilişki saptanmıştır (92).

Özgür vd. (2007) göre, mesleki deneyime göre en fazla stresle baş etme stratejilerini 21 ve üzeri yıl arasında çalışan hemşirelerin, en az ise 11-15 yıl arası çalışan hemşirelerin kullandıkları saptanmıştır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bir gereksinimlerinden vazgeçmelerine ya da bir tepkide bulunmalarına zorlayıcı, içlerinden ve dışlarından gelen ve çoğu zaman gerilimlerine, üzüntülerine, çöküntülerine neden olan **stresin** cinsiyetleri, evli veya bekar olmaları, yaşları, çalışma saatleri ve haftalık çalışma süresi ile **ilişkisinin bulunmadığı** tespit edilmiştir.

Bunun yanında araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının eğitimleri, hastanede görev süreleri, gelir düzeyleri, hastanedeki görevleri, görev rollerinin belirli olup olmaması, çalıştıkları servislerden memnun olup olmamaları ve çalışma saatlerinin sorun olup olmaması ile **stresin ilişkisinin bulunduğu** tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan Uşak Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının **duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluğun** cinsiyetleri, evli veya bekar olmaları, yaşları, çalışma saatlerinin, hastanedeki görev süreleri, görev rollerinin belirli olup olmaması, çalışma saatlerinin sorun olup olmamaları ile **ilişkisinin bulunmadığı** tespit edilmiştir.

Bunun yanında araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının haftalık çalışma sürelerinin, eğitim seviyelerinin, gelirlerinin, hastanedeki görevlerinin, çalıştıkları servisten memnun olup olmamaları ile **iş doyumu seviyelerinin ilişkisinin bulunduğu** tespit edilmiştir.

Stres kaynakları ve iş doyumu arasında pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir, ($r= 0.157$, $p<.01$).

Sağlık çalışanlarının stres kaynaklarının iş doyumlarına anlamlı bir katkı yaptığı belirlenmiştir.

Tüm araştırmanın neticesi stres denetiminin başka sektörler içinde bulunduğu üzere sağlık sektörü içinde de gerçekleştirilmesi zorunlu önem verilen bir denetim şekli olduğunu meydana çıkarmış olmasıdır. Ruhsal gerilim denetiminin gerçekleştirilmesi sonucunda işgörenlerin iş tatminlerinde yükselme izlenecektir. Bireyler fitratları üzere en iyi şekilde yaşamak ve çalışmak isterler. Bu istek ruhsal

gerilim ortaya çıkış noktalarının denetimini zorunlu kılmaktadır. Ruhsal gerilimin denetiminin olduğu işyerlerinde iş tatminine erişmiş işgörenler ile karşı karşıya gelmektedirler. Mutluluk dolu ve huzur içinde bulunan işyerlerinde ruhsal gerilim odaklarının denetimi zorunludur.

ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmada elde edilen sonuçlara göre uygulayıcılar ve araştırmacılar için önerilerde bulunulmuştur.

Uygulayıcılar için Öneriler

- İş tatmininin ruhsal gerilim düzeyindeki etkisi çerçevesinde, sağlıkla ilgili çalışan bireylerin iş tatminlerinden en etkili biçimde faydalanmalarını gerçekleştirmek zorunludur. Bu hedef doğrultusunda Uşak İl Sağlık Müdürlüğü'nün eğitim programlarında gelişim sağlanmalıdır.
- Daha fazla haftalık çalışma süreleri, eğitim seviyeleri, gelir, hastanedeki görev, çalışılan servisten memnun olup olmama ile iş doyumunun ilişkisinin bulunduğu düşünüldüğünde, uzun çalışma sürelerine neden olan etkenlerin belirlenmesi ve sürenin azaltılması, eğitim düzeyi en az lisans düzeyine ulaşılması, ücretlerin artırılması, sadece belli görevlerde olanların iş doyumlarının yüksek olmaması değil genelin iş doyumuna ulaşmalarının sağlanması, çalışanların memnun oldukları birimlerde çalıştırılmaları sağlık çalışanlarının stres ile başa çıkabilmesinde işlevsel nitelik gösterecektir.
- Sağlıkla ilgili çalışanlarda her vakit kontrol edilme psikolojisinin getirdiği baskı ve iş ağırlığı azaltılmalı, sağlıkla işgörenlerin ruhsal tarafı dikkate alınmalıdır.
- Uşak Devlet Hastanesi'nde görev yapan idarecilerin, sağlıkla ilgili işgörenlerin ruhsal gerilimlerinin ortaya çıktığı odakları en güzel şekilde algılayabilmeleri açısından eğitim çeşitleri tertiplenmeli ve ilk önce idarecilerin iş tatminleri üst seviyelere çıkartılmalıdır.
- Uşak Devlet Hastanesi biçim ve altyapı noksanlıkları hemen ortadan kaldırılmalı, sağlıkla ilgili çalışanların talep ettikleri yerlerde çalışmaları sağlanmalıdır. Bununla birlikte hastanede iletişimin kuvvetlendirilmesine dair toplantı ve etkinlik türleri düzenlenmelidir.
- Uşak Devlet Hastanesi'nde çalışan sağlık işgörenlerinin ruhsal gerilim düzeylerinin denetime alınması ve çalışma tatminlerinin üst seviyelere getirilmesi kapsamında hastaların ve yakınlarının hastane içindeki

süreçlerinde bulunmalarına destek verecek bilgilendirme eğitimleri verilmelidir. Hastaların ve yakınlarının hastanenin çalışanlarıyla tanışması noktasında etkinlikler düzenlenmelidir.

- Sağlıkla ilgili işgörenlerin mesleklerinin değerini üst düzeylere çıkarmak açısından bilhassa kamunun yöneticilerinin ifadeleriyle sağlıkla ilgili çalışanlara destek vermelidirler. Bu durumla beraber sağlıkla ilgili işgörenlerin kişisel hak çeşitlerinde artış yapacak ve iktisadi problemlerine çözüm getirecek planlar sağlık işgörenlerine çok rahatlama getirilmelidir.
- Uşak Devlet Hastanesi'nin sağlıkla ilgili işgörenlerinin tecrübelerinin ruhsal gerilim düzeylerine ve çalışma tatminlerine yaptığı etki incelendiğinde; bilhassa yeni işe girenler başarılı olacakları yerlerde işe başlatılmalıdır. Sağlıkla ilgili işgörenler belli bir zaman tecrübe edindikten sonra zorunlu alanlarda çalıştırılmalıdırlar.
- Uşak Devlet Hastanesi sağlıkla ilgili işgörenlerinin bireysel ve meslekle bağlantılı ilerlemelerini elde etmeleri taraflı işlevlere yönelim sağlamaları çalışma tatminlerini üst düzeye getirecektir. Bu anlamda sağlıkla ilgili çalışanlara senede tespit edilerek ilmi toplantı ve seminerlere katılmalı ve değişik ülkelere gitmelidirler.
- Bireysel nitelikler göz önüne geldiğinde sağlıkla ilgili çalışan bireylerin çalışma tatminlerini azaltabilecek faktörlerin giderilmesi açısından danışmanlar atanmalıdır.

Araştırmacılar için Öneriler

- Pozitif organizasyonel hareketlerle bağlantısı dikkate alındığı zaman hastanelerde verimlilik yükseltilmesi açısından sağlıkla ilgili çalışan bireylerin iş tatmini eğitimlerine yönelik program türleri yapılmalıdır.
- Araştırmanın değişkenlerinde farklılaşma ile nicel yöntemle incelemeler ortaya konulabilir.
- İş tatmini ve ruhsal gerilimin organizasyondaki faydası ile birlikte kişisel olarak bireylere vereceği faydalarda incelenebilir.
- Sağlıkla ilgili işgörenlerin iş tatminlerinin ve stres düzeylerinin sorun çözümüyle yeteneklerine yaptığı etkiyi göz önüne serecek incelemeler yapılmalıdır.
- Elde olan alan yazının Türk organizasyon kültürü ortaya konularak yaygınlaştırılması açısından kuram araştırmaları önemlidir.

KAYNAKÇA

MAKALELER

AKINCI Zeki, “Turizmde İş Tatminini Etkileyen Faktörler” **Ankara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2001.

AKTAŞ Aliye ve AKTAŞ Ramazan, “İş Stresi”, **Verimlilik Dergisi**, 1992.

ATILGAN Turan ve DENGİZLER İnci, “Hazır Giyim Sektöründe Örgütsel Stres Üzerine Bir Araştırma” **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2007.

AYDIN Şule, “Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması,” **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2004.

ÇİMEN Mesut ve diğ., “Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyumu” **Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi**, 2009.

DAŞDEMİR İsmet, “Çalışanlarda İş Doyumu”, **Çevre ve Orman Bakanlığı-Teknik Bülten**, 2009.

DURNA Ufuk, “Stres: A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma” **Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 2004.

EKİNCİ Hasan, EKİCİ Süleyman, “Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama” **Uludağ Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2003.

GÜÇLÜ Nezahat, “Stres Yönetimi” **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 2001.

KARADAĞ Gülendam, Sertbaş G, Coşkun İ. Hemşirelerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Bunları Etkileyen Bazı Değişkenlerin İncelenmesi, **Hemşirelik Forumu**, 2002.

KARCIOĞLU Fatih, AKBAŞ Sevil, “İşyerlerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2010.

NEHİR Sevgi. Ankara İlindeki Hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Ortamındaki Stres Etkenleri ve Kullandıkları Baş etme Yöntemlerinin Belirlenmesi. **Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 2007.

OKUTAN Mustafa ve TENGİLİMOĞLU Dilaver, “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması” Gazi Üniversitesi, **İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2002.

ÖRÜCÜ Edip, ESENKAL Füsün, “Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatmini” **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2005.

ÖRÜCÜ Edip ve diğ., “Banka Çalışanlarında İş Tatmini” **Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 2006.

ÖZDEVECİOĞLU Mahmut, “Kamu ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” **Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2002.

ÖZGÜR Gönül, DÜLGERLER Şeyda, ARPA Neslihan. Hemşire Eğitimcilerin Stresle Başetme Düzeylerinin İncelenmesi. **Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 2007.

ÖZTAŞ Baria, “Stres Fizyolojisi ve Organizmada Oluşturduğu Zararlı Etkiler”, Türkiye Sanayii Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜSSİDE), **Stres Yönetimi Semineri**, Gebze, 1987.

PEHLİVAN İnayet, “Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik” **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 1991.

PEHLİVAN İnayet, “Stresle Başa Çıkma Bireysel ve örgütsel Stratejiler” **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 1994.

SEVİMLİ Figen, İŞCAN Ömer Faruk, “Bireysel İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu” **Ege Akademik Bakış Dergisi**, 2005.

TAŞÇI Derya, ÖZER Fadime, KOŞTU Nazan. Pamukkale Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Stresle Baş Etme Stratejilerinin Belirlenmesi. **Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 2007.

TAYCAN Okan, KUTLU Leman, ÇİMEN Selma, AYDIN Nurcan. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyo-demografik Özelliklerle İlişkisi. **Anatolian Journal of Psychiatry** 2006.

YILDIRIM Arzu, HACIHASANOĞLU Rabia, KARAKURT Papatya. Hemşirelerin Stresle Başa Çıkmada Bilişsel Stratejileri Kullanma Düzeylerinin ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. **Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 2007.

YILMAZ Abdullah ve EKİCİ Süleyman, “Örgütsel Yaşamada Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma” Süleyman Demirel Üniversitesi, **İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2006.

KİTAPLAR

ALBRECHT Karl, **Gerilim ve Yönetici**, (Çev. Kemal Tosun), İÜ İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1988.

ARIK İsmail Alev, **Motivasyon ve Heyecana Giriş**, Çantay Kitabevi, İstanbul, 1996.

ARTAN İnci, **Örgütsel Davranış, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama**, Basisen Eğitim ve Kültür Yayınları, İstanbul, 1986.

BALTAŞ Acar ve BALTAŞ Zuhale, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1996.

BALTAŞ Acar, **Stres**, Remzi Kitabevi, Ankara, 2003.

BAŞARAN İbrahim Ethem, **Örgütsel Davranış**, Umut Yayınevi, Ankara, 1983.

BAŞARAN İbrahim Ethem, **İş Doyumu- Stres İlişkisi**, Detay Yayıncılık, Antalya, 1992.

BİNGÖL Dursun, **Personel Yönetimi**, İrfan Yayınları, İstanbul, 1997.

BOLAÇ Vesile, **Ayurveda: Strese En Kolay Çözüm**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1995.

CAN Halil, **Organizasyon ve Yönetim**, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2005.

ÇETİNKANAT Canan, **Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu**, Selim Kitabevi, Ankara, 2000.

DAVIS Katz, **İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış**(Çev. Kemal Tosun), İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 1982.

DEMİR Nevzat, **Örgüt Kültürü ve İş Tatmini**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2007.

ERDOĞAN İlhan, **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul, 1996.

EREN Erol, **Yönetim ve Organizasyon**, Beta Yayınevi, İstanbul, 1993.

EREN Erol, **Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayın, İstanbul, 1993.

EREN Erol, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Doğan Müzik Kitap Mağazacılık ve Pazarlama A.Ş. İstanbul, 2004.

EREN Erol, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayın, İstanbul, 2006.

EROĞLU Feyzullah, **Davranış Bilimleri**, Hayat Yayınları, İstanbul, 2000.

ERTEKİN Yücel, **Stres ve Yönetim**, TODAİE Yayını, Ankara, 1993.

GENÇ Nurullah, **Yönetim ve Organizasyon**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005.

KOLASA B. J., **İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş**, İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 1987.

ROWSHAN Arthur, **Stres Yönetimi**(Çev. Şahin Cüceloğlu), İstanbul, 1998.

PEHLİVAN İnayet, **İş Yaşamında Stres**, Pegem Yayınları, Ankara, 2000.

SABUNCUOĞLU Zeyyat ve TÜZ Melek, **Örgütsel Psikoloji**, Alfa Basım Yayın, Bursa, 1998.

SAYGILI Sefa, **Strese Son**, Elit Yayınları, İstanbul, 2001.

SİLAH Mehmet, **Çalışma Psikolojisi**, Selim Kitabevi, Ankara, 2001.

NORFOLK Donald, **İş Hayatında Stres**, (Çev. Leyla Serdaroğlu), Form Yayınları, İstanbul, 1989.

TOLAN Barlas, **Toplum Bilimlerine Giriş**, Nadir Kitap, Ankara, 1975.

TUTAR Hasan, **Kriz ve Stres Ortamında Yönetim**, İstanbul, 2000.

VURAL Birol, **Nitelikli Sınıf ve Stressiz Eğitim**, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2003.

YOUNGS Jennifer Leigh and YOUNGS Bettie B. **Gençlerin Hedef Belirleme ve Hedeflerine Ulaşma Kılavuzu** (Çev. Özkan Özden), İstanbul, 2006.

TEZLER

AKKOYUN Necip, Örgütsel Stres. A Tipi Kişilik ve Stresle Başa Çıkma: Jandarma Genel Komutanlığında Bir Uygulama, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2004, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

AŞTI Nesrin. Çalışan Hemşirelerin İş Günü Kaybı Nedenleri, Sıklığı ve İş Doyumu İlişkisi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 1993, **(Doktora Tezi)**.

AYDIN Hilal. Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Kişilik Özellikleri ve Stresle Baş Etme Durumları. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı İstanbul, 2007, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÇELİK Pınar, İş Görenlerin Motivasyon Düzeyleri ve İş Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Antalya, 2010, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

DAĞDEVİREN Emine Gözen, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

DERİN Nurten, Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyini Etkileyen Faktörler, Osman Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2007, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

EHTİYAR Rüya, Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,, Antalya, 1995, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ERGÜN Ercan, Örgütlerde Çatışma Yönetimi ve Bir Uygulama, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze, 1997, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ERONAT Zeynep, İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; KOBİ'lerde Ampirik Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2004, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

GÜNER Ahmet Reşat, Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2007, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

KARACA Seçkin, Orta Kademe Yöneticilerinin Liderlik Özelliklerinin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

KILIÇ Elife Doğan, Endüstri Meslek Liselerindeki Uygulamaların Toplam Kalite Yönetimi Anlayışına Uygunluğu Hakkındaki Yönetici Öğretmen ve Öğrenci Görüşleri, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2001, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

KIREL Çiğdem, Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 1991, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

KOÇ Ahmet, Örgütlerde Ödüllendirme Sistemlerinin İş Tatmini İle İlişkisine Yönelik Bir Araştırma, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2000, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

KÖSE Hüseyin, Algılanan Liderlik Davranışlarının ve Demografik Özelliklerin İş tatminine Etkisi: Bir Tekstil Firması Örneği, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

KÜÇÜKÖZDEMİR Melda, Turizm Sektöründe İşgörenlerin İş Tatmini Faktörleri İle Dış Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2006, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

MAKTALAN Fatih Kaan, İş Tatminini Etkileyen Faktörler ve Plastik Profil İşletmelerinde Uygulama Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı İşletme, 1997, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÖCAL Özge, İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini-Yaşam Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2008, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

SAYLAN Tolga, Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2008, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

SARIKAMIŞ Çiğdem, Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi ve Başarı Teknik Servis A.Ş.'de Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2006, s.64, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

SAYIN Ufuk, Güven: İşletmelerde Algılanan Örgütsel Adalet ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Bir Aracı-Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2009, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

SÖYÜK Selma, Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007, s.104, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

ŞAHAL Eda, Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2005, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ŞAHİN Nilüfer, Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ŞENGÜL Canan Muter, Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa, 2008, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

TOKEL Asiye, İlköğretim Okulu Sınıf ve Branş Öğretmenlerinin İş Doyumu ve İş Stresi Düzeylerinin Karşılaştırmalı Analizi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2006, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

UTKUTANSelvinaz. Pediatri Hemşirelerinde Stres Yaratan Faktörler ve Kullandıkları Baş Etme Yolları. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 1999, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

İNTERNET

<http://www.turkis.org.tr/source.cms.docs/turkis.org.tr.ce/docs/file/ec109.pdf>, (Erişim tarihi: 20.10.2016).

http://pauegitimdergi.pau.edu.tr/Makaleler/361708473_28-TEMEL%20E%20c4%9e%20c4%b0T%20c4%b0MDE%20%20c3%96%20c4%9Eretmenler%20c4%b0N%20STRES%20KAYNAKLAR%20c4%b0%20VE%20BA%20c5%9eA%20%20c3%87IKMA.pdf, (Erişim tarihi: 20.10.2016).

<http://okul.selyam.net/docs/index-120820.html?page=2>, (Erişim tarihi: 30.10.2016).

http://www.saglikplatformu.com/saglik_egitimi/showquestion.Asp?faq=6&fldAuto=2, (Erişim tarihi: 16.10.2016).



EKLER**ANKET FORMU**

Aşağıda sunulan anket, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Anabilim Dalı'nda Yrd. Doç. Dr. Serdar ÇÖP danışmanlığında yürütmekte olduğum yüksek lisans tezi çalışması için hazırlanmıştır. Anketin amacı "Uşak Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının streslerinin iş doyumlarına etkisinin" belirlenmesidir.

Anketle toplanan veriler, kişisel olarak değil isim verilmeden değerlendirilecektir. Lütfen, ankette yer alan her bir ifadeye belirtilen kriterler doğrultusunda gerçek durumu yansıtır şekilde ve içtenlikle yanıt veriniz. Göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Hüseyin Ali KURDEN

BİRİNCİ BÖLÜM
Kişisel Bilgi Formu

1. Cinsiyetiniz?

() Kadın () Erkek

2. Medeni durumunuz?

() Bekâr () Evli () Boşanmış/ Dul

3. Yaşınız?

() 18-25 () 26-30 () 31-35 () 36 ve üzeri

4. Çalışma türünüz?

() Gündüz () Nöbet () Gündüz + Nöbet 118

5. Haftalık çalışma süreniz?**6. Eğitiminiz?**

() Lise () Ön Lisans () Lisans () Yüksek Lisans

7. Kaç yıldır bu hastanede çalışıyorsunuz?

() 1 yıldan az () 1-5 yıl arası () 5-10 yıl arası () 10 yıl ve üzeri

8. Gelir durumunuz?

() 1000-2000 lira arası () 2000-3000 lira arası () 3000-4000 lira arası () 4000 lira üzeri

9. Hastanedeki göreviniz nedir?

10. Görev rolleriniz belirli midir?

() Evet () Hayır () Kısmen

11. Çalıştığınız servisten memnun musunuz?

() Evet () Hayır () Kısmen

12. Çalışma saatleriniz size sorun oluyor mu?

() Evet () Hayır () Kısmen

İKİNCİ BÖLÜM STRES KAYNAĞI ÖLÇEĞİ

	Aşağıdaki durumlar, stres verici bulduğumuz günlük şartlardır. Her birini okuyarak, sizin için bunlar hangi sıklıkla yaşıyorsanız, o sıklığı X olarak işaretleyiniz.	Asla	Seyrek olarak	Bazen	Sık sık	Her zaman
1	Yabancılarla karşılaşmaktan rahatsız olurum					
2	Bir grup önünde konuşurken rahatsız olurum					
3	İstediklerimi yapıp yapmayacağım konusunda kuşku duyarım					
4	Birlikte çalıştığım insanların yaptığım iş konusunda fikirleri yok					
5	Amirlerimle görüş ayrılıklarım var					
6	İşte zamanımı alan birbirleri ile çatışanlardır					
7	“Yönetim” işim arasında yeni taleplerde bulunarak beni engeller					
8	“Yöneticilik” konusunda kendime güvenmiyorum					
9	Çalışmam gerekenlerle benim bölümüm arasında çatışma var					
10	Sadece yaptığım iş yetersiz olduğu zaman beni hatırlarlar					
11	Beni etkileyecek olan veya değişiklikler bilgim olmadan veya bana sorulmadan yapılır					
12	Yapacak çok işim ve çok az zamanım var					
13	İşimde yaptıklarımın daha fazla niteliklerim olduğunu düşünüyorum					
14	Şu sırada yapmakta olduğum iş için yetersiz olduğumu hissediyorum					
15	Yakın olarak çalıştığım mesai arkadaşlarım, benden daha farklı alanlarda eğitim yapmışlar					
16	İşimi yapabilmem için başka bölümlere de gitmem gerekir					
17	İş yerimdeki insanlarla veya ailem ile olan çatışmaları çözümleyemem					
18	Diğer bölümlerle olan çatışmaları çözümleyemem					
19	Birlikte çalıştığım insanlardan kişisel destek alırım					
20	Bir plan üzerinde çalışmak yerine vaktimi onunla ilgili güçlülere yenmek için harcıyorum					
21	Fazla mesailer ve hafta sonunu da içine alan iş koşullarım sebebiyle, ailemin baskısını hissediyorum					

22	Kendi kendime zaman sınırlamaları koyarım					
23	Daha alt derecedeki kişilere (veya çocuklara) olumsuz bir şey söylemem zor olur					
24	Saldırgan kişilerle başa çıkmakta güçlük çekerim					
25	Pasif kişilerle iş yapmakta güçlük çekerim					
26	Birbirleri ile çakışan sorumluluklar beni güç durumda bırakır					
27	Yaşıtlarım arasındaki bir çatışmada hakemlik yapmaktan rahatsız olurum					
28	Benden küçükler (veya çocuklar) arasındaki bir çatışmada hakemlik yapmaktan rahatsız olurum					
29	Yaşıtlarımla çatışmaya girmekten kaçınırım					
30	Amirlerimle çatışmaya girmekten kaçınırım					
31	Astlarımla çatışmaya girmekten kaçınırım					
32	Karmaşık işler canımı sıkır					
33	Kişisel ihtiyaçlarım, iş yerim ile çatışma halindedir					
34	Gürültülü çevre beni rahatsız ediyor					
35	Bir iş üzerinde dikkatimi toplamakta zorluk çekiyorum					
36	Eşimim benden birçok isteği var					
37	Ebeveynimin sağlığı ile ilgilenmem gerekli					
38	Çocuklarımla iletişim kurmakta güçlük çekerim					
39	Hissettiklerimi söylemekte güçlük çekerim					
40	Çalıştığım yerde çok sigara içiliyor					
41	Çalıştığım yerdeki koku beni rahatsız ediyor					
42	Oldukça gürültülü bir yerde çalışıyorum					
43	Oturduğum yerdeki çevre kirliliğinden şikayetçiyim					

İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

İfadeler	1	2	3	4	5
1-Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.					
2-İşimde yükselme şansım çok düşüktür.					
3-Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.					
4-İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim.					
5-İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.					
6-İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.					
7-Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.					
8-Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum.					
9-İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.					
10-İşyerimde ücret artışları az oluyor.					
11-İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.					
12-Yöneticim bana karşı adil değildir.					
13-Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.					
14-İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.					
15-İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.					
16-Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım.					
17-İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.					
18-Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.					
19-Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum.					
20-Bu işyerindeki insanlar diğer işyerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.					
21-Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir.					
23-Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriliyorlar.					
24-İşyerinde yapmam gereken çok iş var.					
25-İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum.					
26-Çoğu zaman bu işyerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.					
27-Yaptığım işten gurur duyuyorum.					
28-Ücretimdeki artışlardan memnunum.					
29- İşyerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var.					
30-Yöneticimi seviyorum.					
31-Bu işyerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım.					
32-Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.					
33-Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.					
34-İşyerimde çok fazla çekişme ve kavgaya var.					
35-İşimden hoşlanıyorum.					
36-Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir.					

UŞAK DEVLET HASTANESİ

Tarihçesi

GedikzadeKırkyaranlı hayırsever vatandaş Gedikzade Mehmet Efendinin bağışladığı ve istasyon yolu üzerinde içerisinde iki tane tatlı su kaynağı bulunan geniş bir bahçe içerisindeki araziye yapılan hastane,12 Temmuz 1915 tarihi hizmete açılmış olup “Memleket Hastanesi” adı ile Kütahya İl Özel İdaresine bağlı olarak çalışmıştır.1922 yılında kurtuluş savaşı esnasında Yunanlıların Uşak’tan çekilirken yakmış oldukları hastane yerine aynı arazi üzerine 25 yatak kapasiteli tek katlı hastane binası yapılmış ve 1923 yılında hizmete açılmıştır. Hastanede 1 Baştabip, 1 Operatör, 1 Eczacı ve 1 Hasta Bakıcı görev yapmıştır. Hastane 1954 yılına kadar Özel idareye bağlı olarak 25 yatak kapasitesi ile hizmet vermekte iken aynı yıl Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına bağlanmış ve Devlet Hastanesi olmuştur. 1955 yılında Verem Savaş dispanserinin 50 yataklı göğüs hastalıkları bölümü hizmete girmiştir. 1956 yılında zemin + 4 katlı, asansörlü kaloriferli 200 yataklı hastane ihalesi yapılmış 1962 yılında ise Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı tarafından hastane yatak kapasitesi 275’e yükseltilmiştir. Bu sırada hastanede 8 doktor hizmet vermiştir.1974 yılında Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı ve Hastane Güzelleştirme derneğinin katkılarıyla Besim Atalay binası bitirilerek hizmete girmiş ve yatak kapasitesi 325’e çıkarılmıştır.1990 yılında poliklinik binası hizmete açılmış 1999 yılında ise Hayırsever Kazım Küçük tarafından yaptırılan binada Diyaliz Hizmetleri verilmeye başlamıştır. 2000 yılında Hayırsever Kemalettin Okkaoğlu ve Özer Kardeşler tarafından yaptırılan Okkaoğlu binası hizmete açılmıştır. 2006 yılında Kanseri Erken Teşhis ve Tarama (KETEM) birimi ayrı bir binada açılarak halkımıza hizmet vermeye başlamıştır. 2007 tarihinde T.C. Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün kararı ile 1 Eylül Devlet Hastanesi (eski sigorta hastanesi) hastane bünyesine katılmıştır. İki hastanenin birleşmesinin ardından 1 Eylül Devlet Hastanesi Kadın Doğum – Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Ek Ünitesine dönüştürülmüştür. 11.12.2007 tarihinde Fizik tedavi ve Rehabilitasyon Merkezi Hastaneye bağlı olarak ayrı binada hizmet vermeye başlamıştır. 2012 yılında yine Hastaneye bağlı birim olarak ayrı binada Toplum Ruh Sağlığı Merkezi açılmıştır. İlde TOKİ tarafından yapımı tamamlanan 75,063 metrekare kapalı alanı bulunan ve son teknolojiye uygun yeni cihazlarla donatılmış Uşak Devlet Hastanesi 25.02.2013 tarihinde hizmete açılmıştır. Ekim 2013 tarihinde Fizik tedavi Ünitesi ve Kadın Doğum – Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Ek Ünitesi Eski Uşak Devlet Hastanesi

bünyesine taşınmıştır. Hastanede halen 605 tescilli yatak kapasitesi ile çağımızın gerektirdiği kaliteli sağlık hizmeti sunulmaktadır.



ÖZGEÇMİŞ

ADI SOYADI : HÜSEYİN ALİ KURDEN

ADRES : Atatürk Mahallesi Çivril Caddesi 2. Balcı
Sokak No: 3 Hatice Gürler Apartmanı B Blok Kat:2 Daire:4

DOĞUM YERİ VE YILI : UŞAK – 09.05.1990

YABANCI DİL : İNGİLİZCE

İLKÖĞRETİM : Gazi Mustafa Kemal İlköğretim Okulu

ORTAÖĞRETİM : Uşak Lisesi

LİSANS : Uşak Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu

SERTİFİKA PROGRAMLARI :Aile Danışmalığı, Ameliyathane Hemşireliği

ÇALIŞMA HAYATI :Medical Park Uşak Hastanesi, Acıbadem
Bakırköy ve Atakent Hastaneleri, İstanbul Bahçelievler Devlet Hastanesi, Uşak
Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi(halen devam etmektedir.)

İLETİŞİM : 0507 336 90 76
alikulurden64@gmail.com