

**T.C.
ZONGULDAK KARAEKMAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Yüksek Lisans Tezi

**EMNİYET ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRESİN
İŞ DOYUMU ÜZERİNE ETKİSİNİN İNCELENMESİ:
ZONGULDAK İL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR
UYGULAMA**

Ersin Dinçer Erdem

Zonguldak 2010

**T.C.
ZONGULDAK KARAEKMAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Yüksek Lisans Tezi

**EMNİYET ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRESİN
İŞ DOYUMU ÜZERİNE ETKİSİNİN İNCELENMESİ:
ZONGULDAK İL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ' NDE BİR
UYGULAMA**

**Hazırlayan
Ersin Dinçer Erdem**

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Ahmet Ferda Çakmak**

Zonguldak 2010

T.C.
ZONGULDAK KARAELMAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalında 2006528201015 numaralı Ersin Dinçer Erdem'in hazırladığı "Emniyet Çalışanlarında Örgütsel Stresin İş Doyumu Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Zonguldak İl Emniyet Müdürlüğü' nde Bir Uygulama" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 18/10/2010 Pazartesi günü saat 14:00'te yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezinin onayına OYBİRLİĞİYLE/OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

Başkan _____

Prof. Dr. Güven MURAT

Üye _____

Yrd. Doç. Dr. Ahmet Ferda ÇAKMAK (Danışman)

Üye _____

Yrd. Doç. Dr. Kadir KARAGÖZ

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

23./11./2010

Prof. Dr. Turhan KORKMAZ
Enstitü Müdürü

ÖZET

Kurum : ZKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı
Tez Başlığı : Emniyet Çalışanlarında Örgütsel Stresin İş Doymu Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Zonguldak İl Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama
Tez Yazarı : Ersin Dinçer Erdem
Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Ahmet Ferda Çakmak
Tez Türü, Yılı : Yüksek Lisans Tezi, 2010
Sayfa Adedi : 114

Çalışanların performanslarını arttırabilmek için örgütsel stres ve iş doymu düzeylerinin incelenmesi, nelerin nasıl etki ettiğinin belirlenmesi örgütsel anlamda büyük önem arz eden bir konudur. Vücudun belirli bir durum karşısında verdiği istemsiz tepki olarak karşımıza çıkan stres, emniyet çalışanları açısından görev esnasında polis-vatandaş arasındaki davranış biçimlerini etkileyerek aşırı güç kullanımı, yetki ve nüfuzun kötüye kullanılması, hatta daha ileri boyutlarda polisleri intihara yöneltmesi gibi telafisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabilmektedir. İş doymu ise insanların işten kaynaklanan beklentilerini karşılama yani tatmin düzeyini ifade etmektedir. Emniyet hizmetlerinde iş doymu düzeyinin yüksek olması polis-halk ilişkilerinin daha iyi olmasını, verilen hizmetlerin zamanında, eksiksiz yapılmasını ve daha güler yüzlü, verimli, yaptığı işten memnun çalışanların olmasını sağlayacaktır.

Bu araştırmanın amacı, Türkiye çapında bir altyapı oluşturulmasına katkı sağlaması için emniyet çalışanlarında örgütsel stresin iş doymu üzerine etkisini belirlemektir. Bu doğrultuda araştırmada kullanılan ölçekler ile örgütsel strese ve iş doymuna neden olan faktörler incelenmiş ve demografik özelliklerle de karşılaştırılarak sebepler irdelenmiştir. Araştırma kapsamını Zonguldak İl Emniyet Müdürlüğü bünyesinde görev yapan emniyet çalışanları oluşturmaktadır.

Araştırma sonucunda strese neden olan faktörler yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, unvan/rütbe, çalışılan hizmet alanı, mesleği seçme nedenleri, meslekte çalışma yılı olarak sıralanmıştır. Ayrıca regresyon ve korelasyon analizleri sonucunda emniyet çalışanlarında örgütsel stresin iş doymunu olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Emniyet Çalışanları, Zonguldak, Örgütsel Stres ve Kaynakları, Stres Yönetimi, İş Doymu (Tatmini).

ABSTRACT

Institution : Z.K.U. Institute of Social Sciences, Department of Management
Title : Investigation of Effects on the Job Satisfaction of the Organizational Stress about Safety Staffs: A Practice on the Safety Staffs of Zonguldak Province Police Department.
Author : Ersin Dinçer Erdem
Adviser : Asist. Prof. Dr. Ahmet Ferda Çakmak
Thesis Type and Year : MSc. Thesis, 2010
Total Pages : 114

It is a important subject in the organizational meaning that to investigate of the organizational stress and the job satisfaction levels, to determinate that there are effects whatever and how?, for to increase of the working performance. The stress appearing as unwilling reaction in the determined conditions of human bodies that it is to be formed in the noncompensation bad results, and it is affected that behaviour between police and citizen during working of police as force, power and using of bad authority, even as the police's suicide tendency. The job satisfaction means that to be satisfied level about working. High performance on the job satisfaction of the safety service will provide that: The better relation between police and citizen, to make of full time and perfect working during just time, the more smiling faces, productive workings, the glad staffs about them jobs.

The aim of this research is to determinate that effects on the job satisfaction of organizational stress about safety staffs for to contribute to constituting for substructure in Turkey. In this aim, it is investigated that measurements using in the investigation with factors because of organizational stress and the job satisfaction and furthermore, this subject is discussed as comparative with the demographing characteristics within. This investigation material is constituted with Zonguldak Province Safety Staffs.

Consequently, the factors because of stress are lined up that as age, sex, education, marital status, title/rank, the working service line of division, the reasons of profession selection, the working years of profession. Furthermore, in result of regression and correlation analyses, it is determinated that these conditions are affected the organizational stress and the job satisfaction about safety staffs as negative.

Keywords: Safety Staffs, Zonguldak, Organizational Stress and It's Sources, Stress Management, Job Satisfaction.

ÖNSÖZ

Çok yoğun çalışma koşullarım arasında ve her türlü zorluklara rağmen bu çalışmanın yapımında bana her türlü desteği sağlayan tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Sayın Ahmet Ferda ÇAKMAK'a, yüksek lisans eğitimim boyunca daima yanımda olan hocam Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü Prof. Dr. Sayın Turhan KORKMAZ'a, eğitimim süresince emeği geçen diğer bütün öğretim üyelerine ve fakülte çalışanlarına, araştırmanın yapılması için yardım ve desteklerini esirgemeyen İl Emniyet Müdürümüz Sayın Ahmet KAPLAN'a, Personel Şube Müdürümüz Sayın Cafer DEMİR'e, ankete katılan bütün meslektaşlarıma, her zaman benim yanımda olan, maddi-manevi hiçbir desteği esirgemeyen canım babam Ömer ERDEM' e, annem Fatma ERDEM' e, kardeşim Esin Dilek ERDEM' e ve çok değerli eşim Melike AYDIN ERDEM' e sonsuz teşekkür ve saygılarımı sunarım.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1
1. STRES VE ÖRGÜTSEL STRES	4
1.1. Stres Kavramının Tanımı ve Özellikleri.....	4
1.2. Stres ile İlgili Teorik Çalışmalar.....	5
1.2.1. Yaşam Olayları Modeli.....	5
1.2.2. Genel Uyum Sendromu Modeli	5
1.2.3. Kişi-Çevre Uyum Modeli	7
1.2.4. Tepki Seçme Modeli.....	7
1.3. Örgütsel Stres.....	8
1.4. Örgütsel Stresin Kaynakları.....	9
1.4.1. Bireysel Faktörler	11
1.4.1.1. Kişilik Özellikleri	11
1.4.1.2. Sosyal Hayatın Etkileri	13
1.4.1.3. Algılanan Kapasite Farklılıkları	13
1.4.1.4. Engellenme.....	14
1.4.2. Örgütsel Faktörler.....	14
1.4.2.1. Aşırı İş Yükü ve Çalışma Koşulları.....	15
1.4.2.2. Vardiyalı Çalışma Düzeni.....	15
1.4.2.3. Tehlike Sınıfı Yüksek İşler	17
1.4.2.4. Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Çelişkili Görev.....	18
1.4.2.5. Kariyer Gelişimi	18
1.4.2.6. Örgütte Kişilerarası İlişkiler.....	19

1.4.2.7. Gruptan Kaynaklanan Stres.....	19
1.4.2.8. Örgütsel Yapının Etkileri.....	20
1.4.2.9. Ücret Yetersizliği.....	21
1.4.3. Çevresel Faktörler	21
1.4.3.1. Rekabet ve Belirsizlikler.....	21
1.4.3.2. Değişim Süreci ve Teknoloji.....	22
1.5. Örgütsel Stresin Sonuçları	22
1.5.1. Örgütsel Stresin Birey Açısından Sonuçları	23
1.5.1.1. Fizyolojik Sonuçlar.....	23
1.5.1.2. Psikolojik Sonuçlar	23
1.5.1.3. Davranışsal Sonuçlar	24
1.5.2. Örgütsel Stresin Kurum Açısından Sonuçları	25
1.5.2.1. İş Performansındaki Değişiklikler	25
1.5.2.2. Personel Devir Hızı ve İşe Devamsızlık	26
1.5.2.4. İş Kazaları	28
1.6. Örgütsel Stres Yönetimi	28
1.6.1. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Stratejiler.....	29
1.6.1.1. Örgüt İklimini Değiştirmek.....	29
1.6.1.2. Kariyer Planlaması.....	31
1.6.1.3. Rol Analizi ve Çatışmaların Azaltılması	31
1.6.1.4. İş Zenginleştirme	32
1.6.1.5. Zaman Yönetimi	32
2. İŞ DOYUMU	35
2.1. İş Doymu Kuramları.....	37
2.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....	37
2.1.2. Bekleyiş Kuramı.....	38
2.1.3. Eşitlik Teorisi ve Kişilerarası Karşılaştırma Kuramı	38
2.1.4. Çift Etmen Kuramı	38
2.2. İş Doymunu Etkileyen Faktörler.....	39
2.2.1. Bireysel Faktörler	40
2.2.1.1. Yaş	40
2.2.1.2. Cinsiyet	42
2.2.1.3. Kişisel Özellikler	43

2.2.1.4. Eğitim.....	43
2.2.1.5. İletişim ve Unvan/Rütbe	44
2.2.1.6. Hizmet Süresi	45
2.2.2. Örgütsel Faktörler.....	46
2.2.2.1. Ücret.....	46
2.2.2.2. İş Gücü Devri	47
2.2.2.3. Çalışma Koşulları	47
2.2.2.4. Örgütsel Adalet.....	48
2.2.2.5. Nezaret	48
2.2.2.6. Örgütsel Destek	49
2.2.3. Çevresel Faktörler	50
2.2.3.1. Sosyal Destek	50
2.2.3.2. İş Arkadaşları İle İlişkiler.....	50
2.2.3.3. İş ve Aile Arasındaki Çatışma.....	50
2.3. Örgütsel Stresin İş Doyumu Üzerindeki Etkisi.....	51
3. ZONGULDAK İL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRESİN İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ	53
3.1. Emniyet Çalışanlarında Stres Kaynakları.....	53
3.2. Emniyet Çalışanlarında Örgütsel Stres İle İlgili Yapılan Araştırmalar.....	56
3.3. Araştırmanın Amacı	61
3.4. Araştırma Hipotezleri	62
3.6. Evren ve Örneklem	63
3.7. Veri Toplama Araçları.....	64
3.7.1. Örgütsel Stres Ölçeği.....	64
3.7.2. İş Doyumu Ölçeği	64
3.8. Verilerin Analizinde Kullanılan Teknikler.....	65
3.9. Bulgular ve Yorumlar.....	66
3.9.1. Emniyet Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	66
3.9.2. Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumlarına İlişkin Bulgular	70
3.9.3. Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşmalarına İlişkin Bulgular	71
3.9.4. Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler.....	88

SONUÇ	91
KAYNAKÇA	98
EKLER	111
Ek 1: Anket Onayı	111
Ek 2: Anket Formu.....	112

TABLULAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 3.1:	Örneklem Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı	66
Tablo 3.2:	Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	66
Tablo 3.3:	Örneklem Grubunun Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	66
Tablo 3.4:	Örneklem Grubunun Unvan/Rütbelere Göre Dağılımı.....	67
Tablo 3.5:	Örneklem Grubunun Çalışma Sistemlerine Göre Dağılımı	67
Tablo 3.6:	Örneklem Grubunun Meslekte Çalışma Yıllarına Göre Dağılımı.....	67
Tablo 3.7:	Örneklem Grubunun Eşlerinin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı...	68
Tablo 3.8:	Örneklem Grubunun Aylık Ücretlerine Göre Dağılımı.....	68
Tablo 3.9:	Örneklem Grubunun Görev Yaptığı Hizmet Alanlarına Göre Dağılımı	68
Tablo 3.10:	Örneklem Grubunun Mesleği Seçme Nedenlerine Göre Dağılımı	69
Tablo 3.11:	Örneklem Grubunun Mesleğe Girişte Aldığı Eğitimlere Göre Dağılımı...	69
Tablo 3.12:	Örneklem Grubunun Meslek İçinde Tamamladığı veya Aldığı Eğitilmelere Göre Dağılımı	69
Tablo 3.13:	Güvenilirlik Değeri.....	70
Tablo 3.14:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumları Ortalamaları	71
Tablo 3.15:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiler	71
Tablo 3.16:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Medeni Durumları Arasındaki İlişkiler	72
Tablo 3.17:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Eşlerinin Çalışma Durumları Arasındaki İlişkiler.....	73
Tablo 3.18:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Aylık Ücretleri Arasındaki İlişkiler.....	74
Tablo 3.19:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Yaşları Arasındaki İlişkiler	75
Tablo 3.20:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Unvanları/Rütbeleri Arasındaki İlişkiler	76
Tablo 3.21:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Çalıştıkları Hizmet Alanı Arasındaki İlişkiler	78
Tablo 3.22:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Mesleği Seçme Nedenleri Arasındaki İlişkiler	79
Tablo 3.23:	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Çalışma Sistemi Arasındaki İlişkiler	81

Tablo 3.24: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Meslekte Çalışma Yılı Grupları Arasındaki İlişkiler.....	82
Tablo 3.25: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Mesleğe Girişte Aldığı Eğitimler Arasındaki İlişkiler	84
Tablo 3.26: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Meslek İçinde Tamamlanan veya Alınan Eğitimler Arasındaki İlişkiler	86
Tablo 3.27: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler.....	88
Tablo 3.28: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İçsel İş Doyumu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler.....	89
Tablo 3.29: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve Dışsal İş Doyumu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler.....	89
Tablo 3.30: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve Genel İş Doyumu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler.....	90

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 3.1: Araştırmada Kullanılan Değişkenler Arasındaki İlişkiler.....	62

GİRİŞ

Sürekli değişen ve yenilenen teknolojik, sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel şartlar insan hayatını kalitesi yüksek yaşam standartlarına kavuşturmakla birlikte birtakım olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir.

Bu olumsuzluklar içinde sayabileceğimiz çarpık kentleşme, yoğun trafik şartları, ağır iş yükü, sosyal güvenceden yoksunluk, işsizlik, yoğun rekabet ortamları, geçim sıkıntısı, sağlık ve daha saymakla bitiremeyeceğimiz birçok problem, bireylerin kontrolü dışındaki çevresel etmenlerdir.

Yaptıkları işin gereği olarak sürekli problemlili insanlarla ve suçlularla yüzyüze olan emniyet çalışanları, strese neden olabilecek faktörlerle en sık karşılaşan meslek grubunu oluşturmaktadır. Ahlaken ve hukuken toplum tarafından kötü kabul edilen kişilerle sürekli karşı karşıya kalan emniyet çalışanlarının bir müddet sonra insanlara bakış açısı değişebilmekte ve etrafında yer alan bireylerin davranışlarına şüpheyle yaklaşmaktadırlar. Bu yaklaşım tarzı, meslek mensupları üzerinde psikolojik birikim yaparak ruhen yormakta, insani ilişkilerinin bozulmasına neden olmaktadır. Çünkü stres faktörleri kişiden kişiye değişebileceği gibi algılanan her duygusal etmen bir stres faktörü de olabilmektedir. Hayat standartlarındaki değişimler suç ve suçlu ile mücadele eden emniyet çalışanlarında da sürekli bir bilgi değişimini ve yenilenmeyi gerektirmektedir.

Üniforma giyerek, silah taşıyarak, suç ve suçluyla mücadele ederek devletin güç ve otoritesini simgelemek emniyet çalışanlarını toplumdan soyutlanmış bir yapıya bürümektedir. İnsanlar emniyet çalışanlarına istirahat saatinde bile olsalar görevli gibi bakmaktadırlar. Bu da bir problemle karşılaşan ve o an görevde bile olmayan emniyet çalışanının görevli gibi davranmasına ve sorumluluk hissetmesine neden olmaktadır. Bu da strese neden olmaktadır.

Toplumsal ahlak kurallarıyla, yazılı hukuk kurallarının farklılaşması emniyet çalışanlarının ne olursa olsun hukuki doğruları uygulama zorunluluğu, bu meslek grubunun yüklendiği bir diğer stres unsurudur.

Emniyet hizmetlerinin 24 saat esasına göre yürütülmesi ve sabit bir tatil sistemi olmaması, planlı bir hayat yaşanmaması, çalışanların hayat şartlarını zorlaştırmaktadır. Kendisini psikososyal yapı ve özbenliğinden uzaklaştıran zorlu çalışma şartları da stresör olarak hayatında yerini almaktadır. Yine bunların yanında hiyerarşi, ast-üst ilişkileri, kendini ifade edebilme, kendini geliştirebilme, vardiyalı sistem, sürekli sahada çalışma, rol-statü kargaşaları, iş yükü, demografik özellikler gibi sebepler de stres faktörlerini oluşturabilmektedir. Tüm bu sebeplerle de emniyet çalışanları çoğu zaman strese bağlı hastalıklara yakalanmakta veya daha uç vakalarda intihar olayları da cereyan etmektedir.

Emniyet, asayiş ve huzuru sağlamak için her örgüt gibi çalışanları vasıtası ile başarılı olabilecektir. Emniyet çalışanlarının işlerine dört elle sarılabilmesi için yaptıkları işten haz almaları, diğer bir ifadeyle iş tatminlerinin yüksek olması ve örgütsel stresten uzak olmaları gerekmektedir. Verdiği hizmetin önemini iyi kavraması gereken emniyet çalışanlarının, yaptıkları işleri layikiyle yapmayıp verimsiz olmaları durumunda; ahlaki ve sosyal değerlerden başlayıp can kayıplarına kadar uzanan toplumsal zararlar ortaya çıkabileceği unutulmamalıdır. Başarısız bir emniyet teşkilatı devlete olan güveni sarsacaktır. İşlenen suçların failleri yakalanamayacak, işlenmesi muhtemel olan suçların ise önüne geçilemeyecektir. Bu bağlamda emniyet çalışanlarının verimli çalışabilmeleri için; teşkilat yapısının iyi analiz edilmesi ve etkin tedbirler alınması gerekmektedir.

Stres, insanların verim ve performansını etkilediği için bu çalışmada emniyet çalışanlarının iş streslerinin doğal sonucu olarak iş tatminlerini nasıl etkilediği incelenmiştir.

Bu bağlamda Türkiye çapında bir altyapı oluşturulmasına katkı sağlaması için Zonguldak İl Emniyet Müdürlüğü bünyesindeki emniyet çalışanlarının stres kaynakları incelenmeye çalışılmaktadır.

Bu kapsamda kavramsal altyapı oluşturularak, kavramların alt boyutları teorik temelde incelenmiştir.

Çalışmada sırasıyla stres kavramının tanımı ve özellikleri, stres ile ilgili teorik çalışmalar (yaşam olayları modeli, genel uyum sendromu modeli, kişi-çevre uyum modeli, tepki seçme modeli), örgütsel stres, örgütsel stresin kaynakları, bireysel faktörler (kişilik özellikleri, sosyal hayatın etkileri, algılanan kapasite farklılıkları), örgütsel faktörler (aşırı iş yükü, vardiyalı çalışma düzeni, tehlike sınıfı yüksek işler, rol çatışması, rol belirsizliği ve çelişkili görev, kariyer gelişimi, örgütte kişilerarası ilişkiler, gruptan kaynaklanan stres, örgütsel yapının etkileri, ücret yetersizliği), çevresel faktörler (rekabet ve belirsizlikler, değişim süreci ve teknoloji), örgütsel stresin sonuçları, örgütsel stresin birey açısından sonuçları (fizyolojik sonuçlar, psikolojik sonuçlar, davranışsal sonuçlar), örgütsel stresin kurum açısından sonuçları (iş performansındaki değişiklikler, personel devir hızı, işe devamsızlık, iş kazaları), örgütsel stres yönetimi, stresle başa çıkmada örgütsel stratejiler (örgüt iklimini değiştirmek, kariyer planlaması, rol analizi ve çatışmaların azaltılması, iş zenginleştirme, zaman yönetimi konularına yer verilmiştir).

İkinci bölümde ise; iş doyumu, iş doyumu kuramları (ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, bekleyiş kuramı, eşitlik teorisi ve kişilerarası karşılaştırma kuramı, çift etmen kuramı), iş doyumunu etkileyen faktörler, bireysel faktörler (yaş, cinsiyet, kişisel özellikler, eğitim, iletişim ve unvan/rütbe, hizmet süresi), örgütsel faktörler (ücret, iş gücü devri, çalışma koşulları, örgütsel adalet, nezaret), çevresel faktörler (sosyal destek, iş arkadaşları ile ilişkiler, iş ve aile arasındaki çatışma), örgütsel stresin iş doyumu üzerindeki etkisi, emniyet çalışanlarında stres kaynakları, emniyet çalışanlarında örgütsel stres ve iş doyumu konusunda yapılan araştırmalar incelenmiştir.

Daha sonra çalışmanın amacı doğrultusunda üç bölümden (demografik özellikler, iş stresi ölçeği, iş doyumu ölçeği) oluşan anket soruları Zonguldak İl Emniyet Müdürlüğü bünyesinde çalışan ve araştırmaya katılan 614 emniyet çalışanına uygulanmış ve araştırma amacı doğrultusunda belirlenen hipotezler test edilmiştir.

1. STRES VE ÖRGÜTSEL STRES

1.1. Stres Kavramının Tanımı ve Özellikleri

Stres, insan sağlığını bozan ve insanın özgürce yaşamasını engelleyen en önemli nedenlerden biridir. Stres kavramı Latince “estrica”, eski Fransızca “estrece” sözcüklerinden gelmektedir. Kavram 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, elem anlamlarında kullanılmıştır (Akgemci, 2001:1-2). Zaman içerisinde kavram anlamını değiştirerek güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmaya başlanmıştır (Baltaş ve Baltaş, 1990:292). Günümüzün gelişmiş sanayi toplumları, endüstrileşme ve kentleşme ile birlikte geçmiş dönemlerden farklı olarak iş ve toplum hayatında daha çok strese maruz kalmaktadır.

Stres kavramını bu günkü kullanılan anlamda ilk kez 1930'larda Hans Selye kullanmış ve “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepki” biçiminde tanımlamıştır (Selye, 1977:23).

Daha sonraları stres kavramını araştırmacılar farklı açılardan ele almış ve farklı tanımlamalar yapmışlardır. Shermerborn vd., (1988:533), stresi olağanüstü talepler, baskılar veya fırsatlardan dolayı bireyde oluşan gerilim durumu olarak tanımlamışlardır. Magnuson (1990:24) ise kişinin gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepki olarak tanımlamıştır.

Stres; bireyin farklı kişiler üzerinde değişik etkileri olan, endişe, üzüntü, gerilim ve baskıya yol açan duyguları yaşamasıdır (Ivanvewich ve Mattason, 1996:648).

Iwancevich, Gibson ve Donnelly (2000)'in geliştirdiği ve günümüzde sıklıkla kullanılan bir diğer tanıma göre stres, bireysel farklar ve psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsuz bir davranış olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik ve fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış ve iç hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur (Iwancevich, Gibson ve Donnelly, 2000:352-353).

Stres, bireyin fizyolojik ve psikolojik bütünlüğüne tesir eden, onların davranışlarını veya başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres, durup dururken ya da kendiliğinden ortaya çıkan bir durum değildir. Stresin oluşması için insanın içinde bulunduğu ortam ya da hayatını sürdürdüğü çevrede meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi gerekir. Ortamsal değişimler her bireyi etkiler ancak, bireylerin bu değişimlerden etkilenme şekli farklılaşabilmektedir. Bazıları daha çok, bazıları da daha yavaş etkilenebilmektedir. Bu durum stresörün şiddetine, yoğunluğuna, bireyin kişisel özelliklerine veya kişilik yapısına bağlanabilir (Pehlivan, 1995:12).

1.2. Stres ile İlgili Teorik Çalışmalar

Bu kısımda stresi açıklamaya yönelik temel modeller tanıtılacaktır. Bunlardan birincisi stresi bir uyarıcı olarak, ikincisi stresi bir tepki olarak, üçüncü model stresi bir ilişki, dördüncü model ise stresi algıya yönelik olarak tanımlamaktadır.

1.2.1. Yaşam Olayları Modeli

Uyarıcıya dayalı olan stres modeli en eski modellerden biridir. Modele göre, kişinin yaşamında meydana gelen olaylar/uyarımlar kişi üzerinde bir etki yaratmaktadırlar. Uyarıcıların yarattığı baskı değişime yol açacaktır, değişimin ise stresle sonuçlanacağı inancı var olmaktadır. Modelde kişisel farklılıkların pek bir önemi yoktur, daha çok çevresel faktörler ve kişinin dışında meydana gelen olaylar önem taşımaktadır. Bu modelde stres düzeyini ölçerken Holmes ve Rahe tarafından geliştirilmiş “*Yaşam Olayları*” ölçeği kullanılmaktadır (Jones ve Bright, 2001:141).

1.2.2. Genel Uyum Sendromu Modeli

İkinci modelde stres bir tepki olarak algılanmaktadır. Bu bakış açısında stres, vücudun bir uyarıcı tarafından yapılan herhangi talebe karşı verdiği tepki olarak görülmektedir. Bu talebe karşılık verirken kişi bir uyum sürecinden geçmektedir.

Selye (1974), bedenin stresli durumlarda verdiği üç aşamalı tepkiyi "Genel Uyum Sendromu" olarak adlandırmıştır. Bu kurama göre, organizmanın strese tepkisi üç aşamada gelişir.

Bunlar alarm tepkisi, direnme ve tükenme aşamalarıdır (Johnstone, 1989; Baltaş ve Baltaş, 1999; Balcı, 2000).

Alarm Aşaması: Birey bir stres kaynağı ile karşılaştığında, sempatik¹ sinir sisteminin etkin hale gelmesi nedeniyle beden *savaş* ya da *kaç* tepkisi" gösterir. *Savaş* ya da *kaç* tepkisi sırasında bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir. Bu durum kalp atışlarının hızlanması, tansiyonun yükselmesi, solunumun hızlanması ve ani adrenalin salgılanması biçiminde gelişir. *Savaş* ya da *kaç* tepkisinin ortaya çıktığı aşama, "alarm aşaması" olarak adlandırılır (Johnstone, 1989).

Streste alarm aşamasında, stresi yaratan kaynaklar ve bunların yoğunluğu arttığı ölçüde stres eğrisi hızla normal direnç düzeyinin üzerine çıkarak normal davranıştan sapmanın ilk işaretleri vermeye başlanır (Selye, 1974).

Direnme Aşaması: Alarm aşamasını, "uyum ya da direnme aşaması" izler. Stres kaynağına uyum sağlanırsa her şey normale döner. Bu aşamada kaybedilen enerji, yeniden kazanılmaya ve bedendeki tahribat giderilmeye çalışılır. Stresle başa çıkıldığında parasempatik² sinir sistemi etkin olmaya başlar. Kalp atışı, tansiyon, solunum düzene girer, kas gerilimi azalır. Direnme aşamasında birey, strese karşı koymak için elinden gelen tüm gayreti ortaya koyar ve stresli bir insanın davranışlarını göstermektedir. Belirli bir süre bireyin davranışlarında ve yaşantısında bu durum gözlenebilir (Baltaş ve Baltaş, 1999).

Tükenme Aşaması: Uyum aşamasındaki gerilim kaynakları ve bunların yoğunluk dereceleri azalmadığı sürece ya da artış gösterdikleri durumlarda bireyin gayreti kırılır ve davranışlarında ciddi derecede sapmalar ve hayal kırıklıklarının yaşandığı bir evreye girilir (Selye, 1974).

Eğer stres kaynağı ile başa çıkılamaz ve uyum sağlanamaz ise, fiziksel kaynaklar kullanılamaz ve tükenme aşamasına geçilir. Tükenme aşamasında, parasempatik sinir sistemi etkindir. Kişi tükenmiştir ve stres kaynağı hala mevcuttur.

¹ Sempatik Sinir Sistemi: Sinir sisteminin duygularla hareket eden bölümüdür.

² Parasempatik Sinir Sistemi: İstem dışı çalışan sinir sistemidir.

Bu aşamada uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edilemez ve kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de açık hale gelir (Balcı, 2000).

1.2.3. Kişi-Çevre Uyum Modeli

Üçüncü modelde ise stres bir etkileşim ilişkisi olarak ele alınmaktadır. Lazarus ve Folkman (1984)'e göre, stres kişi ile çevre arasındaki ilişkiye dayanan bir süreç olarak ele alınmaktadır. Bu nedenle "*Kişi-Çevre Uyum Modeli*" olarak anılmaktadır. Bu modelde en önemli farklılık, kişinin ancak bir değerlendirme yaptıktan sonra stres belirtisi gösterip göstermeyeceğinin ortaya çıkacağı inancıdır. Aynı uyaranlara farklı kişiler farklı anlamlar yükledikleri için tepkileri farklılık gösterebilmektedir. Bir kişi stres algılamakta diğeri algılamayabilmektedir, bu da demek oluyor ki stres algısında kişi bazlı farklılıklar önem taşımaktadır. Bu tanıma göre, sadece çevreden gelen uyaranlar tek başlarına stres tanımlamakta yeterli değildirler, kişinin algısıyla ancak anlam kazanmaktadırlar (Lazarus ve Folkman, 1984).

Krohne (2002), stresi bir uyaran veya tepki olarak tanımlamak yerine, stresi bir ilişki olarak tanımlamaktadır. Bu tanıma göre stres, bireyin çevre ile kendisi arasında olan, önem taşıyan ve baş etme mekanizmalarının yetersiz kaldığını algıladığı bir ilişkidir (Krohne, 2002).

1.2.4. Tepki Seçme Modeli

Algıya dayalı diğeri bir bakış açısında McGrath, kişinin dışarıdan gelen taleplerle baş etme mekanizmasının yetersiz kalacağını algıladığı zaman, bir unsurun daha araya girdiği vurgulamaktadır; o da bireyin karşılaşmış olduğu taleplerin önemidir. Bu modele "*Tepki Seçme Modeli (McGrath'ın Süreç Modeli)*" denilmektedir. Yapılan tanıma göre, bireyin yetersiz kalacağını algıladığı bu durum kendi için bir önem taşımakta ise, o zaman bir tehdit olarak algılanmaktadır. Ancak durum kişi için önem taşımıyor ise, tepkisiz kalabilir. Bir diğeri olasılık tepki verip yetersiz kalmasıdır. Ancak durumu bir tehdit olarak algılamadığı için stres yaşamayacaktır (McGrath, 1970). Bu tanım ile tepki seçme modelinin, kişi çevre uyumu modelinde olduğu gibi kişi algısının stres düzeyinde önemli bir rol oynadığı belirtilmektedir.

1.3. Örgütsel Stres

Örgütsel stres, bireyleri duygusal ve fiziksel açıdan tehdit eden iş çevresinin özelliklerine karşı gösterilen bireysel tepki olarak tanımlanmaktadır (Jamal, 2005:130).

Birey üzerinde gerilime, üzüntüye ve çöküntüye yol açan stres, bireyi tehdit eden ve zorlayan tehlikelere karşı gösterilen bedensel ve ruhsal bir tepkidir. Benzer şekilde örgüt ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren birey, örgüt ortamından kaynaklanan nedenlerle örgütsel stres ile karşı karşıya kalmaktadır. İş stresi olarak da nitelendirilen örgütsel stres, bireylerin normal işlevlerinden farklılaşmaya zorlayan değişimler tarafından belirlenen ve onların işleriyle ve diğer insanlarla etkileşiminden kaynaklanan durumdur (Pehlivan, 1995:12). Örgütsel strese neden olan stres kaynakları (stresörleri), çalışan bireylerin üzerinde baskı ve zorlama yaratır. Baskı ve zorlamanın uzun sürmesi ise, çalışanların sağlık sorunları ile karşı karşıya kalmasına yol açar.

Örgütsel stres ve insan sağlığı üzerindeki fiziksel ve psikolojik etkilerini araştıran birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların bazıları, tarihsel sırayı esas alarak aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür. Murphy, örgütsel stres, kişisel özellikler ve sağlık arasındaki ilişkiye araştırmış ve örgütsel stresin, iş tatminsizliği, depresyon, fiziksel rahatsızlıklar ve davranış bozukluğuna yol açacağını belirtmektedir (Murphy, 1995).

Lu, örgütsel stres ve çalışanların mutluluğunu ele aldığı çalışmasında; yönetici ve aile desteği ile depresyon, endişe ve fiziksel belirtiler arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir (Lu, 1999).

Tubre ve Collins, rol belirsizliği, rol çatışması ve performans arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada, rol belirsizliği ve performans arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu, rol çatışması ile performans arasında ilişki olmadığını tespit etmişlerdir (Tubre ve Collins, 2000).

Code ve Langan-Fox (2001) araştırmalarında, stres-yorgunluk ve performans ilişkisini belirlemeye çalışmışlardır.

Konuyla ilgili diğer bir araştırma Huang vd. tarafından yapılmış ve örgütsel stresin, çalışanın sağlığı üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır (Huang vd., 2002).

Fairbrohter ve Warn araştırmalarında, iş sağlığı, stres, iş doyumunu ve çalışma şartları arasındaki ilişkiyi ele almıştır (Fairbrohter ve Warn, 2003).

Jamal (2005), rgtsel stres ve A tipi davranış zelliliğine sahip olan çalışanların neden olduğu kişisel ve örgütsel sonuçları belirlemeye çalışmıştır.

Buraya kadar verilen örgütsel stres tanımlamaları doğrultusunda örgütsel stres kaynakları aşağıdaki gibi belirlenebilir.

1.4. Örgütsel Stresin Kaynakları

Stres kaynakları, kişiden beklenen görevler, rol ilişkileri, kişiler arası ilişkiler ve mesleki yaşam sürecinden oluşur. İş dışı stres kaynakları, aile talepleri, ekonomi ve kişisel korkulardır. Bireysel stres ise, kişisel gereksinimler, kapasite ve karakterden kaynaklanır. Stres kaynaklarının, bireylere ve örgütlere özgü stres belirtileri ise, davranışsal, psikolojik ve sağlık sorunlarının yanında performans, moral ve motivasyon düşüklüğü, işgücü devri ve devamsızlığın artması sayılabilir.

İnsanların alışma yaşamına, çalıştığı iş ortamına ve kendisine özgü stres yaratıcı kaynaklar şöyle sıralanabilir (Corlett ve Richardson, 1981:118):

- ✓ işe ait olan stres kaynakları
- ✓ örgütteki rol ilişkilerine ilişkin stres kaynakları
- ✓ örgütteki ilişkilerin yarattığı stres kaynakları
- ✓ kariyer gelişimine göre stres kaynakları
- ✓ örgütsel yapı ve iklime ilişkin stres kaynakları
- ✓ örgüt dışı stres kaynakları
- ✓ bireye ait olan stres kaynakları

Davis ve Newstrom (1988), bir örgütteki çalışanları etkileyen stres kaynaklarını şu şekilde sıralamışlardır: İş yükünün fazlalığı, zamanın sınırlılığı, denetimin niteliğinin düşük olması, yetkinin sorumlulukları karşılamada yetersiz kalması, politik havanın güvensizliği, rol belirsizliği, örgüt ve bireyin değerleri arasında uyumsuzluk, kişi ile işi arasında uyumsuzluk, rol çatışması, rol ile ilgili aşırı yük, sorumlulukların yarattığı endişe, çalışma koşulları, insan ilişkileri ve yabancılaşmadır.

İşe ait olan stres kaynakları, niteliksel ve niceliksel olarak daha çok iş, daha az iş, zaman baskıları, fiziksel çalışma koşullarının yetersizliği, kazalar ve kurallar olarak sayılabilir.

Örgütteki rol ilişkilerine ilişkin stres kaynakları, rol belirsizliği ve çatışması, daha az sorumluluk, kararlara yetersiz katılım, insanlara ve nesnelere karşı sorumluluk, yönetim desteğinin zayıflığı, performans standartlarının yükselmesi, içsel ve dışsal örgütsel sınırlar olarak nitelendirilebilir.

Örgütteki ilişkilerin yarattığı stres kaynakları, yöneticilerle, meslektaşlarla ve astlarla ilişkilerin zayıflığı, sorumluluk paylaşımında farklılıklar, kişisel çatışmalar olarak belirtilebilir.

Kariyer gelişimine göre stres kaynakları, aşırı veya yetersiz terfi, iş güvenliğinin zayıflığı, kendini fazlalık hissetme, emeklilik, eskime korkusu, engel olma hissi, ihtiraslara karşı gelinmesi gibi etkenler sayılabilir.

Örgütsel yapı ve iklime ilişkin stres kaynakları, davranışta kurallar, etkili danışma ve iletişimin zayıflığı, ne olacağı hakkında şüphe, ait olma hissini olmayışı, kimlik kaybı olarak belirtilebilir.

Örgüt dışı stres kaynakları, yaşam kalitesi ve aile talepleri ile ilgili çatışmalar olarak belirtilebilir.

Bireye ait olan stres kaynakları ise, kişilik, değişimle baş etme yetersizliği, yeteneklerin azalması, motivasyon yetersizliği, kişiler arası sorunlarla baş etmede

yetersiz donanım, yeteneklerini çalıştığı alan dışında gösterme korkusu olarak sınıflandırılabilir.

Yukarıda belirtilen stres kaynakları daha genel bir sınıflandırma ile bireysel, grup, örgütsel ve örgüt dışı olarak da kategorize edilebilir (Kreitner ve Kinicki, 1989). Bireysel düzeydeki stres kaynakları, doğrudan bireyin görevi ve sorumlulukları ile bağlantılıdır. Grup ve örgütsel düzeydeki stres kaynakları ise, daha geniş bir alandadır ve grup birlikteliği, gruplararası çatışma, örgütsel iklim ve örgütsel dizayn gibi etkenleri kapsar. Son olarak örgüt dışı stres kaynakları, aile, yaşam kalitesi gibi etkenler yoluyla oluşur.

1.4.1. Bireysel Faktörler

Bireysel stres kaynaklarını, bireysel ihtiyaçlar, kapasite ve karakter gibi unsurlar oluşturur. Algılama farklılıkları, deneyimler, aile sorunları, aile üyeleri arasındaki ilişkiler, çocukların yetiştirilmesi, eğitimi, eşlerin iş sorunlarını eve taşınmaları, boşanma, ölüm gibi nedenler bireysel stres yaratan unsurlardır.

1.4.1.1. Kişilik Özellikleri

Strese karşı dayanıklılık, kişiden kişiye değişmektedir. Bazı insanlar, diğerlerine oranla daha çabuk ve daha şiddetli alarm durumuna geçerek stresten çabuk etkilenir, bazıları ise daha yavaş ve daha geç alarm durumuna geçer. Benzer şekilde, bazı insanların strese dayanıklılıkları daha uzun, bazılarının daha kısadır (Eren, 1998).

İnsan kişiliği, A ve B tipi olarak iki kümede toplanır ve hangi kişilik özelliklerinin strese ve stresin olumsuz etkilerine daha yatkın olduğu saptanabilir (Friedman ve Rosenman 1974:38). A tipi kişilik özellikleri:

- ✓ Kısa zamanda birden fazla işi yapmaya çalışmak, zor koşullarda çalışmak.
- ✓ Hafta sonları ve akşamları eve iş götürmek ve tam anlamıyla rahatlayamamak.
- ✓ Kendi kendileri ile devamlı yarış halinde olmak ve üst düzeylere ulaşmayı amaçlamak.
- ✓ İş koşullarından memnun olmamak, başkalarının çabasından rahatsız olmak,

✓ Amirleri tarafından yanlış anlaşılıyor duygusu içinde olmak.

şeklinde belirtilmektedir (Elliot ve Eisdorf, 1982:30-31).

A tipi kişiliğin davranışlarına ek olarak, aşırı hırslı ve kuralcı olmak, zamanla yarış halinde olmak, ihtiraslı olmak, çevresini kontrol altına alma çabasında olmak, başarı için çabalamak, aşırı rekabetçi olmak, boş durmaktan hoşlanmamak, karşılaşılan engelleri aşmak için sabırsızlık göstermek, hareketli, hızlı konuşmak, hayatından memnun olmamak, devamlı sayısal değerlendirmeler yapmak ve yüksek sorumluluk bilincine sahip olmak gibi özellikler de bulunmaktadır (Samuel, 1981:290).

B tipi kişilik başlı başına bir kişilik özelliği olarak değil, A tipi kişilik özelliklerinin karşıtı olarak ortaya çıkmıştır. Bu gruptaki bireyler, A tipi grubundaki bireylerin tersine daha yumuşak mizaçlı, daha duyarlı ve sabırlıdır. Kişilerle ve zamanla yarış halinde değildirler. Kendilerine ve amatörce işlerine daha fazla zaman ayırabilirler, zamanı dikkate almadan düzenli çalışırlar, mücadeleciler değildirler (Gilmer, 1975:72). B tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin çalışma davranışları, A tipi kişilik özelliklerine sahip bireylere göre farklılık göstermekte, dikkatlerini görevle ilgili olmayan uyarıcılar üzerine yönelterek, bu uyarıcılara daha fazla önem verebilmektedir. Sıkı çalışmadıkları ve başarıya önem vermedikleri halde, sabırlı olmaları ve olayları geniş açıdan değerlendirmeleri nedeniyle, yönetimde üst düzeye kadar yükselebilmektedir.

A ve B tipi kişilik davranış özellikleri gösteren bireyler arasında temel fark, stres veren durumdaki tepkilerde görülmektedir. Örneğin, A tipi kişiler işlerinde hata yaptıklarında hemen şok olup, görevlerinde yetersiz oldukları hissine kapılırlar, buna karşın B tipi kişiler ise olaylara serin kanlılıkla yaklaşır ve çözüm bulma anlamında başarılı olabilirler (Rosenman ve Chasney, 1985). Bu bilgiler ışığında A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin, B tipi kişilik yapısına sahip bireylere nazaran daha yüksek bir stres yaşadıkları söylenebilir.

1.4.1.2. Sosyal Hayatın Etkileri

Sosyal hayatında birtakım sıkıntılar yaşayan birey içinde bulunduğu bu durumu iş ortamına taşıyacak ve bu durum işini daha iyi yapmasını etkileyecektir. Bu bağlamda dikkat eksikliği yaşayacak ve iş yerinde de sıkıntılı bir işgören haline gelecektir. Bu sıkıntılarını gideremediği veya kendince çözümlendiremediği takdirde de yoğun bir strese maruz kalacaktır. Toplum yapısında, aile yapısında ya da kültürel yapıda ortaya çıkan değişmelere ayak uyduramayan bireyler toplumsal yapı tarafından kabullenilmeyecekler ve dışlanacaklardır. Böyle bir dışlanmışlık durumu da kişide kimlik bunalımı yaratıp, ciddi bir stres oluşumuna neden olabilecektir. (Güney, 2001).

1.4.1.3. Algılanan Kapasite Farklılıkları

Stres oluşumunda kişisel algılama çok önemlidir. Bandura (1986), insan davranışlarının gerçekte doğru olandan çok, insanların doğru olduğuna inandıkları şeye dayandığını belirtmiştir. Diğer bir ifadeyle insanların algılamaları birbirlerinden bağımsız ve farklı olabileceğinden herhangi bir duruma yükleyecekleri anlam da farklı olabilecektir.

Bireyler bir işin yapılışıyla ilgili olarak kişiye veya ortama yüklemeler yaparlar. Örneğin başarısızlığı işin güçlüğüne veya yeteneksizliği yüklerler. Weiner (1979), bir işin yapılması söz konusu olduğu alanlarda sonucunu öngörmede ve açıklamada dört etmen kullanıldığını ifade ediyor. Weiner' e göre bireyler, kendi kapasitelerini veya bir başka görevlininkini, harcanan çaba miktarını, işin güçlüğüne ve şansın yönünü hesaplamaktadırlar. Bu etmenlerin altında üç ayrı yöne göre yapılan bir tasnif şeması bulunmaktadır: Nedenler istikrarlı olup olmayışlarına göre (istikrarlı-istikrarsız), kontrol odağına göre (iç-dış) ve kontrol edilebilirlik düzeylerine göre (kontrol edilebilir-edilemez) gruplandırılmaktadır. Algılanan kapasite belirli bir işte geçmiş başarı derecesine dayanmaktadır ve başarıdaki süreklilik, kapasiteye atfetmeye götürmektedir. İşin güçlüğü, aynı işin diğerleri tarafından başarıyla başırlanamaması ile ilgilidir. Eğer çok fazla diğer kişi işte başarılı olmuşsa, iş kolay olarak görülecek; fakat çok az kişi başarılı olmuşsa zor olarak nitelendirilecektir. Eğer önceki başarı ve başarısızlıklar çok değişken ise sonuç şansa bağlanacaktır.

Fakat işteki başarı, güçlü kişisel güdülere bağlıysa veya özel bir kas gücünü gerektiriyorsa sonuç çabaya yüklenecektir (Weiner, 1979). İşte bu anlam yüklenme kargaşası da bir stres kaynağı olarak bireyin karşısına çıkacaktır.

1.4.1.4. Engellenme

Stresin diğer bir nedeni olan engellenme, bireyin çok istenen bir hedefe ulaşmadan önünün kesilmesinin sonucudur ve bireylerde görülen mide rahatsızlığı, çabuk kızma, alınganlık, tipik engellenme tepkileridir (Eren, 1998). Belli bir zaman kısıtlaması ile çalışan, bu zaman sınırı içinde bir işi bitirmesi beklenen ve işini bu zaman sınırı içinde bitirmesini engelleyen tüm aksaklıklar engellenme kaynağıdır. Bu tür bir engellenme ile karşılaşan birey, tipik engellenme tepkileri göstermekle birlikte, engellenmeyi uzun süreli yaşadığında ciddi sorunlarla da karşılaşabilmektedir (Eroğlu, 2000). Örgüt içinde aynı düzeyde bulunan ve aynı işi yapan çalışanlar arasında yaşanan rekabet ve kıskançlık da bireylerin engellenme ile karşılaşmalarına neden olur. Bireyler, birbirlerinin kaliteli iş yapmasını engelleyebilir, hedeflerine ulaşmada önlerine engel koyabilirler.

Engellenmeye verilen en yaygın tepki saldırganlıktır. İnsanlar saldırgan olduklarında, onları çok üzen bir engellenmeyi yansıtmaktadırlar (Davis, 1988).

Toplumun koruma görevi yüklenen emniyet personelinin saldırgan tutumlar sergilemesi, toplum nezdinde emniyet teşkilatı hakkında yanlış bir izlenime yol açacaktır. Ayrıca işgörene, verimli olabilmesi için ihtiyaç duyduğu iş ortamının, gerekli donanımın, araçların, materyallerin sağlanması, hatta eğitim verilmesi yönetimin yerine getirmesi gereken görevlerdendir. Hem bireysel başarı hem de örgüt başarısı için bütçe ve diğer destek araçlarının sağlanması engellenmeyi önlemek için gereklidir (Davis ve Newstrom, 1988).

1.4.2. Örgütsel Faktörler

Günümüzde çalışanlar, değişimlerin ve belirsizliklerin yaşandığı bir iş ortamında çalışmaktadırlar. En çok karşılaşılan işle ilgili stres kaynakları; işten atılma, yönetici ile ilgili sorunlar, iş koşullarında değişimler (terfi edememe, uzun çalışma saatleri vs.), iş dizaynı, iş talepleri, sıkıcı/rutin işler, olumlu durumlar (örneğin, yeni bir iş, yükselme,

başarı vs. gibi durumlarda başarı düzeyini sürdürebilme de strese neden olabilir), iş teslimleri, başarısızlık korkusu, yetersiz destek, iş belirsizliği, rol çatışması, değişim, yeni teknolojilerin iş ortamına uygulanması, aşırı veya yetersiz iş yükü, aşırı kurallar ve düzenlemeler, kararlara katılımın yetersizliği, kişiler arası ilişkilerin yetersizliği, örgütsel yapı, örgütsel liderlik, örgüt politikaları, iletişim problemleri, kontrol yetersizliği, adil olmayan ödemeler, örgüt kültürünün olumsuz etkisi, ortak hedef, inanç ve duyguların eksikliği ve işletme ile çalışan değerleri arasındaki farklılıklar şeklinde belirtilebilir (Perrew ve Victory, 1988; DeFrank ve Ivancevich, 1998). Bu faktörleri aşağıdaki şekilde 9 kategoride açıklamak mümkündür.

1.4.2.1. Aşırı İş Yükü ve Çalışma Koşulları

Belirli bir zaman dilimi içinde bir çok işi yapma durumunda olan bireylerde stres oranı yüksektir. Aşırı iş yükü, işle ilgili stres kaynakları arasında en önemli ve en çok karşılaşılan etkenlerdendir. Aşırı çalışma sonucunda bireyin ruh ve beden sağlığının bozulması söz konusudur (Şencan, 1986). Bir işin başarımı için ayrılan zamandan daha çok zamana ve güce gerek duyulması, işin gereklerinin bireyin yeteneğini ve beceri düzeyini aşması bireyde strese yol açar (Sanders vd., 1995).

Yetersiz çalışma koşulları da iş stres kaynaklarının önemli bir yönüdür. Aşırı sıcak, gürültü, az veya çok aydınlatma, radyasyon ve hava kirliliği çalışma koşullarını etkileyen etkenlerdendir. Bu etkenlerin olduğu fiziksel çalışma ortamı negatif unsurlar içerir ve stres yaratır (Schermerborn vd., 1988; Hellriegel vd., 1995). İş ortamında bu tür çalışma koşullarının yanında, uzun çalışma saatleri gibi etkenlerin varlığı da stresi arttıracak ve bireyin performansını düşürecektir.

1.4.2.2. Vardiyalı Çalışma Düzeni

Vardiyalı çalışma biçimi atipik³ çalışma biçimlerinden birisidir. Çalışma yaşamında vardiyalı çalışma düzeni, mal ve hizmet üretiminin kesintiye uğramaması bakımından önemli olan, dönüşümlü bir çalışma sistemidir (Eroğlu, 2000:324). Bunun yanında, başlangıç ve bitiş saatlerinin işletmenin yapısına ve faaliyet işkoluna göre değişiklik göstermesiyle birlikte; iş gününün gündüz, akşam ve gece çalışmaları

³ Atipik: Tipik olmayan, düzensiz

biçiminde düzenlenmesi vardiyalı çalışma düzeninin önemli bir özelliğidir (Acarer, 1992).

Vardiya çalışması yaygın olarak ulaşım, iletişim, sağlık, güvenlik, kimya, kağıt, cam endüstrisi gibi hizmet ya da üretimin ekonomik ve kamusal açıdan sürekliliğine gereksinim duyulan ve gelişen teknolojiye koşut olarak hızla değişen, üretim donanımının bir an önce amorti edilmesi zorunluluğu olan sektörlerde uygulanmaktadır (Erensal, 1993; İncir, 1998a; İncir, 1998b).

Atipik çalışma biçimlerinden biri olan vardiyalı çalışmanın kendisine ilişkin bir yapısı bulunmaktadır. Vardiyalı çalışan işgörenler bir yandan içsel etkenler olarak tanımlanan fizyolojik ve psikolojik gerilimlerle, diğer yandan ise dış etkenler olarak tanımlanan, sosyal boyutlu güçlük ve sorunlarla karşılaşmaktadırlar (Erensal, 1995). Bu nedenlerle, vardiyalı çalışma biçimi işgörenlerin alışılmış çalışma ve yaşama biçiminde değişikliklere neden olmaktadır. Çalışma ve yaşama biçiminde yaşanan bu değişimler, gerek işgörenler gerek ise örgütsel açıdan kötü bir çalışma ortamını da beraberinde getirmektedir (Odabaşı, 1981).

İnsan gereksinimleri ve günlük yaşam etkinlikleri bir düzenlilik taşımaktadır. Vardiyalı çalışmada insanın günlük işlevsel etkinliklerinde ritmik değişiklikler oluşmaktadır. Bir diğer anlatımla, vardiya sistemi ile çalışmak ve sık değişen vardiyalarda çalışmak günlük yaşama ritmini etkileyebilmektedir (Demir, 1990).

Vardiyalı çalışma biçiminde özellikle gece vardiyasında çalışanların; normal biyolojik, psikolojik ve sosyal yaşama düzeni ciddi bir şekilde olumsuzlaşabilmektedir. Gece vardiyası çalışması, gündüz çalışmasına göre daha güç çalışma koşullarında yürütülmektedir. Bir yanda gündüz dönemindeki gün aydınlığının yerini gece yapay aydınlatma alırken, öte yanda gündüzleri toplumsal yaşamda olan canlılık ve hareketlilik yerini derin bir sessizliğe bırakmaktadır (Özkalp ve Kırel, 2001). Gündüz ve akşam vardiyalarına göre gece vardiyası fizyolojik uyumsuzluk, uyku bozukluğu ve yorgunluk açısından en çok bozucu etkide bulunan çalışmadır (Knauth, 1993).

Yapılan araştırmaların sonuçları, vardiyalı çalışma biçiminin işgören yaşamı üzerinde yaratmış olduğu olumsuz sonuçları doğrulayıcı boyutta bulunmuştur. Nitekim yazında yer alan bir çalışmada; çalışma yaşamının önemli bir değişkeni olan stres ile gece vardiyası yoğunluğu arasında ilişki (Cervinka, 1993), bir başka çalışmada da, sabah erken saatlerde başlayan vardiyalarda hatalı davranış riski ve iş kazalarında artış bulunmuştur (Knauth, 1993).

Bireysel açıdan yaşanan olumsuzlukların yanında, vardiyalı çalışmanın toplumsal boyutta da yaratmış olduğu bir dizi olumsuzlukları bulunmaktadır. Gündüz ve gece dönüşümüne göre oluşturulan toplumsal etkinlik akışının tersine çevrilmesi, işgörenlerin aile bireyleri ve yakın çevreleri ile ilişkilerini olumsuz biçimde etkileyebilmektedir (Alkan vd., 1989; İncir, 1998c).

Öte yandan vardiyalı çalışma, örgütsel açıdan da bir dizi soruna neden olabilmektedir. Örgütün etkililiği açısından oldukça önemli olan yönetimsel homojenliğin sağlanamaması, vardiyalar arası iletişimsizlik, işin örgütlenmesine ilişkin güçlükler, iş başarımının düşmesi, iş kazalarının artması, motivasyon düzeyinin azalması, iş devamsızlıklarının artması gibi örgütsel sorunlarla karşılaşılabilmektedir (Erensal, 1993; Meijman vd., 1993).

1.4.2.3. Tehlike Sınıfı Yüksek İşler

Can güvenliğinin sürekli risk altında olduğu iş grupları (itfaiye, emniyet, adliye, cankurtaran gibi), endüstriyel ağır iş grupları (madencilik ve maden işleme dallarında, döküm işlerinde gibi), radyoaktif ve nükleer madde ile ilgili olan iş grupları (nükleer santral gibi) gibi tehlike sınıfı yüksek işlerde örgütsel stresin daha yoğun olarak yaşandığı gözlenmektedir (Punnet vd., 2007). Birey çalıştığı ortamda sürekli tedirgin olarak çalıştığı ve çok tehlikeli bir iş ortamı olduğunun bilinciyle risk alarak çalıştığı için kendisini ister istemez baskı altında hissederek strese maruz kalmaktadır. Bir diğer taraftan fiziksel risk etmenlerini taşıyan bazı çalışma ortamları, işgörenin sağlığını da tehlikeye sokacak şekilde sorunlar yaratmaktadır.

Bu konuda yapılan araştırmalarda, işgörenlerin çoğunlukla titreşim ve zararlı kimyasal maddelerle çalışmanın da huzursuzluğa yol açtığı ve bireyde stres yaratarak iş devamsızlığını arttırdığı görölmüştür. (İncir, 1993; Punnet vd., 2007)

1.4.2.4. Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Çelişkili Görev

Örgüt çalışanlarının yaşadığı rol sorunları, onları strese sokup, sağlıksız, mutsuz, işletmeye güvensiz ve çalışmak için isteksiz insanlar haline getirir, örgütler ise, sağlıksız, güçsüz, tükenmiş ve isteksiz bir ordu ile çalışmak zorunda kalır (Bumin ve şengöl, 2000). Rol, bireyin bulunduğu statü sınırları içinde neyi yapabileceği veya neyi yapamayacağı şeklindeki belirlenmiş davranışlarının toplamıdır. Bireyin bir sosyal grup içinde hakları ve yükümlölükleri belirlendiğinde, onun aynı zamanda rolü de belirlenmiş olmaktadır. Bireyin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalması ve bu rollerden birini diğerine oranla daha fazla benimsemesi, bireyin üstlendiği rol ile kişilik özellikleri uymaması gibi durumlarda rol çatışması meydana gelmektedir. Rolün açıkça tanımlanmadığı veya üstlenilen rolün yeterince bilinmediği durumlarda rol belirsizliği görölür. Çalışan kişi için sorumlulukların genişliği, otoritesinin sınırları, işletme kuralları, iş güvenliği konularında açıklık olmaması gibi nedenler rol belirsizliğini doğurur (Erdoğan, 1994; Paksoy, 1986).

Çelişkili görev, aynı anda ortaya çıkan uyulması zorunlu iki (veya daha çok) farklı baskının arasındaki tutarsızlıktır (Katz ve Khan; 1997:202). Yapılan araştırmalar, görevlerindeki çelişkilerden yakınanların genelde iş tatminlerinin az olduğunu veya yok olmaya yakın olduğunu ve bu durumun gerginlikleri arttırdığını ortaya çıkarmıştır.

1.4.2.5. Kariyer Gelişimi

Birey, mesleki kariyerinin her aşamasında az ya da çok stres altındadır. Çalışanların mesleki yaşamlarından dolayı yaşadıkları stres; iş güvenliği, terfiler, nakiller ve gelişimle ilgili fırsatları kapsayan kariyer planlama ve gelişimi ile ilgilidir. Bireyler örgütte ilerlemek, daha iyi mevkilere gelebilmek için daha çok çaba harcarlar. Bu durum onların ister istemez kendilerini baskı altında hissetmelerine

neden olur. Bireyin çok veya az çalışması onları ya terfi ettirecektir, ya da yetersiz çalışmaları ve başarısızlıklarından ötürü buldukları mevkiden daha düşük bir mevkide görev almalarına neden olacaktır. Bu gerçeği yaşayan birey, baskı ve gerilim altında kalacak ve az veya çok stres altında çalışacaktır.

1.4.2.6. Örgütte Kişilerarası İlişkiler

İyi çalışma ilişkileri ve aynı düzeyde çalışanlar, astlar ve üstler ile karşılıklı etkileşim, örgütsel yaşamın çok önemli bir parçası olup, bireysel ve örgütsel amaçların başarımına yardım eder; yetersiz veya eksik olduğunda ise, stres kaynağı olur (Hellriegel vd., 1995). Örgüt içinde çalışma grubunun her türlü ilişkileri (toplantı, telefon görüşmeleri vb.) stres kaynağı olabilir (Küçükaskan, 1994:21-28). Bir işletmenin belirli bir grubu içerisinde yer alan kişiler arasında, kişilik uyumu beklemek her zaman mümkün değildir. Ancak yönetici ile yönettiği kişiler arasında önemli ölçüde kişilik uyumsuzluğu varsa yöneticilerin bazı davranış ve uygulamaları grup tarafından olumlu algılanmayabilir. Bu durum, o ortamda ilişkilerin kötüye gitmesine, iş tatminsizliğine, iş ile ilgili kuşkularının artmasına ve örgütün amacını gerçekleştirememesine neden olabilir (Erdoğan, 1990). İşgörenlerin beraber çalıştıkları kişilerin nitelikleri yüzünden işlerine karşı büyük bir heyecan (faydalı stres) duydukları görülmüştür. Diğer taraftan, sağlıksız iş ilişkileri yüzünden hasta olan insanlarda vardır. Güvensizlik, sorunların çözümüne ilgisizlik gibi belirtiler yetersiz ilişkiler olarak görülür. Yetersiz ilişkilerin olduğu örgütlerde, iş tatminsizliği, işle bağıntılı kuşkular, güvensizlikler artar, örgütün amaçlarını gerçekleştirme güçleşir.

1.4.2.7. Gruptan Kaynaklanan Stres

Her örgüt, grup içindeki ilişkilerden doğal olarak etkilenir. Grup özelliklerinin çoğu, bireyler için güçlü bir stres kaynağıdır. Bir çalışma grubunun üyeleri arasındaki ilişkiler, bireyin sağlığı üzerinde önemli bir etkidir (Ivancevich ve Matteson, 1990). Potansiyel bir stres kaynağı olan gruptan kaynaklanan stres, grup bağlılığının zayıf olması, sosyal desteğin zayıf olması, bireyin kendi içinde, kişilerarası ve gruplararası çatışması biçimindedir (Luthans, 1992).

1.4.2.8. Örgütsel Yapının Etkileri

Bireyin çalıştığı işyeri de stres kaynağı olabilir. Karar verme süreçlerine yetersiz katılım, iletişim sorunları, günlük davranış biçimleri, kurum içinde kurallar, sınırlamalar ve engellemeler nedeniyle sorunlar çıkabilir. Örgüt içinde yaşanan bu stres kaynaklarının yanında örgütün kendisi ile ilgili stres kaynakları da vardır. Örgütsel stres kaynakları; politikalar, yapılar, fiziksel koşullar ve süreçler olarak da gruplandırılabilir (Certo, 1992).

Örgütte farklılaşma ve uzmanlaşma derecesi, kurallar, prosedürler, politikalar ve katılma düzeyinin azlığı gibi etkenleri kapsayan örgütsel yapı; bir örgütte otoriter yapıya sahip bir liderin, çalışan üzerinde korku ve endişe yaratması, liderin çalışandan belli bir süre içinde bir işi bitirme zorunluluğu getirmesi, baskı uygulaması, sıkı kontrolü, cezalandırmaları; örgütün yaşam sürecini oluşturan kurulma, büyüme, olgunlaşma ve gerileme evreleri ve bu evrelerin çalışan üzerinde yarattığı farklı etkiler, kuruluş ve gerileme evrelerinde yaşanan yoğun baskılar, olgunluk evresinde ise nispeten daha az yaşanan baskılar; evlilik, çocuk, sağlık, ekonomik problemler gibi doğrudan bireyin hayatına yön veren etkenlerin bireyin iş yaşamına yansiyarak iş verimi üzerinde olumsuz etkileri ve son olarak, stresin yaşanmadığı bir çalışma ortamı bulmanın neredeyse imkansız olduğu günümüzde işlerinden gerçek tatmini bekleyen hem yöneticiler hem de çalışanlar için işin monoton olması, başlıca stres kaynakları arasında sayılabilir (Williams, 1982). İşletme ortamında stres yaratan önemli hususlardan birisi çalışanın kendisiyle ilgili kararlara katılmasının önlenmesidir.

Kararlara katılmanın olmadığı örgütlerde, psikolojik sağlığa bağlı olarak, fizyolojik sağlığın da bozulması, içki alışkanlığı, içe kapanma, kendine güvenin azalması ve işten ayrılma isteğinin artması gibi belirtiler görülür (Caplan ve John, 1973). Stresin olmadığı bir iş ortamı monotonluk demektir. İşlerin monotonluğa dönüşmesi ve yoğun sıkıntı çalışanlarda gerginlik yaratabilir. Bu nedenle, ılımlı bir düzeyde stres yaşamak monoton ve tekdüze bir çalışma yaşamını engelleyerek çalışan üzerinde pozitif etkiler yaratır. Monotonluk, işgörenler için bir şikayet ve doyumsuzluk kaynağıdır. Çoğunlukla çok basit, fakat peş peşe tekrarlanan iş ve

işlemler, işgörenin yapıcı ve yaratıcı yeteneklerini dışlayan, monoton iş şekilleri, çalışanları sosyal çevreden koparan, otomasyon, bilgi işlem teknolojisi, robot sistemlerinin getirdiği bezdirici iş şekilleri birer stres kaynağıdır. İşin monotonluğunu önlemek için alınacak birtakım önlemler; küçük iş grupları oluşturmak, grup içinde iş değişimi, iş ve çalışma dönemlerinde değişiklik, yapılacak değişikliklerde işgörenlerin görüşünün alınması, müzik yayını yapılması, gibi uygulamalar olabilir (Yüksel, 1991:43).

1.4.2.9. Ücret Yetersizliği

Örgütlerde uygulanan ücret sistemleri de örgütsel strese yol açan bir neden olabilmektedir. Bir ülkede ya da bir sektörde, ortalama ücret seviyesinin altında ücret alan iş görenlerde örgütsel strese neden olduğu ve bunun da işe devamsızlığa yol açtığı gözlemlenmektedir (Koçel, 2003). İşgören düşük bir ücret aldığını düşündüğü için başka bir iş arayışı içerisine girmekte ve o işte geçici olarak çalışmak zorunda kaldığını varsaymaktadır. Bu bağlamda düşük ücretli işlerde personel devir hızının yüksek olacağı ve örgüte bağlılığın azalacağı düşünülebilir. Diğer yandan yaşam standardı yüksek olan işgörenlerin de fizyolojik ihtiyaçlarını tam anlamıyla tatmin ettikleri için fazla çalışmak istemedikleri görülebilir. Ücretlerin parça başına ödendiği işyerlerinde devamsızlıklar, zaman esasına göre ücret ödenen iş yerlerinden daha fazla olmaktadır (Can,1992). Yaşam kalitesini arttıran ve nispeten dolgun bir ücret alan işgörenler de aşırı çalışmak istemedikleri için çalışma arzuları azalmaktadır. İşletmelerin uygulayacakları adil ve performansa dayalı ücret sistemleri ile işgörenlerin işine ve örgüte bağlanmasını sağlanarak, maliyeti örgüt için yüksek olan hem işgücü devri hem de işe devamsızlık azaltılarak örgütsel stresin önüne geçilebilir (Kümbül, 2007).

1.4.3. Çevresel Faktörler

1.4.3.1. Rekabet ve Belirsizlikler

Rekabet, işletmeleri daha çok çalışmaya, üretmeye, yenilikleri izlemeye ve uygulamaya zorlamaktadır. Bu durum, örgütsel sistemin yeniden düzenlenmesini,

yapılandırılmasını, denetlenmesini, politikaların ve süreçlerin yeniden planlanmasını gerektirecektir.

Ekonomik, politik ve teknolojik belirsizlikler de, insanlar üzerinde baskı yaratabilir. İşsizlik tehlikesi, enflasyon, ücret yetersizliği, çalışma saatleri gibi daha çok iş yaşamında oluşan değişiklikler sonucu ekonomik belirsizlikler ortaya çıkar. Hükümetlerin değiştiği dönemlerde oluşabilecek güvensizlik ortamı gibi politik belirsizlikler insanlar üzerinde baskı yaratabilir. Tüm dünyada teknolojinin büyük bir hızla gelişmesi, makinelerin ve robotların insanların yerini almaya başlayacağı düşüncesi insanların bilgi ve yeteneklerinin artık daha fazla bir önem taşımadığı sonucunu doğuracak olması da stres yaratmaktadır (Can, 1992).

1.4.3.2. Değişim Süreci ve Teknoloji

İşte karşılaşılan bir diğer stres etmeni de, değişimdir. Bireyler kendilerine heyecan veren işleri yapmaktan hoşlanıyorsa stresten daha az etkilenmektedirler. Öte yandan değişimi kendileri ve çevreleri için ürkütücü bir etmen olarak görüyorlarsa, stresten daha çok ve olumsuz etkilenmeleri kaçınılmaz olacaktır.

Stres kaynağı olarak değişimin kendisinden daha çok, değişimin algılanması ve değerlendirilmesi önem taşımaktadır. Değişim işle ilgili yeni yöntem ve uygulamalar getirmişse çalışanların eğitimi, uyum sağlamasını kolaylaştıracaktır.

Değişim, çalışma gruplarında, iş sorumluluklarında, iş süreçlerinde veya üretimde, donanım veya teknoloji kullanımında görülebilir (Connor ve Worley, 1991). İnsanlar özellikle gelecek hakkında kesinlik hissetmediklerinde değişim güçlü bir stres kaynağı olabilir. İşletmede yeni teknolojik ilerleme, çalışanlar üzerinde stres yaratmaktadır (DeFrank ve Ivancevich, 1998).

1.5. Örgütsel Stresin Sonuçları

Örgütsel stresin, hem pozitif hem de negatif sonuçları bulunmaktadır. Stresin pozitif yönü, birey ve işletme için olumlu ve yapıcı etkiler yaratmaktadır. Düşük düzeyden ılımlı bir düzeye kadar olan stres, yapıcı ve enerji verici bir etki

yapmaktadır. Aşırı derecedeki stres ise, bireyin bedensel ve zihinsel sistemine yüklenmekte ve işlemez hale getirmektedir.

1.5.1. Örgütsel Stresin Birey Açısından Sonuçları

Stresin bireysel sonuçları; fizyolojik, psikolojik veya davranışsal nitelikte olabilmektedir.

1.5.1.1. Fizyolojik Sonuçlar

Stresin *fizyolojik* sonuçları; kalp-damar rahatsızlıkları, sinir gerginliği, sindirim sistemindeki bozukluklar biçiminde kendini gösterebilir (Güleç, 1999).

Stres, fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları hızlandırabilir, iş tatminsizliği ve performans sorunları yaratabilir, işgücü devrini ve devamsızlığı artırabilir, depresyon ve kaygı yaratabilir ve çeşitli fiziksel rahatsızlıklara yol açabilir. Alkol ve ilaç bağımlılığı, duygusal bozulma, geri çekilme ve savunma davranışlarına başvurma, sınırlarına hakim olamama vb. psikolojik rahatsızlıklardan bazılarıdır (Voluck ve Abramson, 1987).

1.5.1.2. Psikolojik Sonuçlar

Stresin *psikolojik* belirtileri, kaygı, depresyon, yorgunluk, uykusuzluk ve tükenme biçiminde kendini göstermektedir. Psikomatik olduğu düşünülen hastalıklar içinde astım, damarsal kalp hastalıkları, nedeni belli olmayan tansiyon yükseklikleri, mide ve oniki parmak bağırsağı ülserleri, ülseratif kolit (ülserli kalın bağırsak iltihabı), şişmanlık, spastik kolon (kalın bağırsak kasılması), romatoid artrit (bir çeşit eklem romatizması), migren, boyun kaslarının kasılmasına bağlı baş ağrısı, diyabetes mellitus (şeker hastalığı), adet öncesi ruhsal bozukluğu, ürtiker (kurdeşen), psoriasis (sedef hastalığı) vb. sayılabilir (Alper vd., 2001). Anksiyete her zaman ve her koşulda görülebilen, sıklıkla fizyolojik belirtilerin eşlik ettiği tedirginlik, kaygı, bunaltı biçiminde hissedilmektedir (Güleç, 1999). Bu durum ılımlı düzeyken, kişi için uyumlandırıcı nitelikte olmasına karşın, aşırı düzeylerde olduğunda tedaviyi gerektiren bir bozukluğa dönüşebilir (Alper vd., 2001).

Hayatı çekilmez olarak görme duygusu ise tükenme belirtisidir. Tükenmişlik fiziksel, duygusal, zihinsel bitkinlik olarak tanımlanır. Bu olumsuz tepki duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme olmak üzere üç boyutludur. (Maslach, 1982)

Duygusal tükenme, bireyin enerji eksikliği ve duygusal yorgunluğu sonucu ortaya çıkar. Bireyin etkileşimde bulunduğu kişilere umursamaz, alaycı bir tavır takınması, başkalarından kötülük geleceğini sanarak uzaklaşması da duyarsızlaşmanın göstergesidir. Kişisel başarıda düşme ise; bireylerin kendileriyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması biçiminde belirir. Birey, işinde ilerleme kaydetmediğini hatta gerilediğini düşünerek suçluluk duygularına kapılabilir (Aytaç, 1997). Tükenme belirtileri; uykusuzluk, canlılığı kaybetme, baş ağrısı, göğüs ağrısı, ani öfke sonucu patlama, sürekli kızgınlık, yardımsızlık, yalnızlık, çaresizlik, engellenmişlik, şüphencilik, cesaretsizlik ve can sıkıntısı biçimindedir. Çoğunlukla tükenme belirtisi, profesyonel kadrolarda bulunan kişilerde görülür (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998). Bu kişiler, genellikle başarılı olmak için yoğun ve dolu bir programla çalışarak her çalışmada, kendi üzerine düşenden fazlasını yaparlar ve sınırlarını aşarlar (Baltaş ve Baltaş, 2004). Mesleki tükenmişliğin ilk iki boyutu, stresin yol açtığı psikolojik sorunlarla ilgili iken son boyutu olan kişisel başarıda düşüş davranışsal bir sonuçtur. Stresin davranışsal sonuçları aşağıda belirtilmektedir.

1.5.1.3. Davranışsal Sonuçlar

Stresin *davranışsal* sonuçlarından en çok görüleni ise alkol alma eğilimidir. Sorun yarattığı bilinen, bırakılmak istendiği halde bırakılmayan maddeye; alkol içeren tüm içeceklere ilişkin bir bağımlılık türüdür (Alper vd., 2001). Günlük sorunlardan kurtulmak için başvuru alan alkol, zamanla alışkanlık şeklini alarak dozajı arttırılmaktadır. Aynı durum sigara, uyuşturucu ve aşırı yemek yeme alışkanlıkları içinde söz konusu edilebilir.

1.5.2. Örgütsel Stresin Kurum Açısından Sonuçları

Stresin *örgütsel* açıdan doğrudan ve dolaylı olarak sonuçları görülebilir. Doğrudan sonuçlar; özellikle bireyin verimliliği üzerinde kendini gösterir. Dolaylı sonuçlar ise; işe devamsızlık, işe geç gelme, işgören devir hızı yükselmesi, saldırganlık, dikkatsizlik, kaza yapma eğiliminin artması, hastalık nedeniyle kaybedilen iş gününün artışı biçiminde ortaya çıkar (Akat vd., 1997).

Hackman ve Oldham (1980), işgörenlerin psikolojik açıdan işten etkilenmelerini;

- İşgörenin işini önemli bulması,
- İşin sonuçlarına ilişkin sorumluluk duygusu taşıması,
- Sonuçların neler olabileceğinin farkında olması,

olmak üzere üç boyutta ele almıştır. Ayrıca bu sonuçların çalışanların motivasyon düzeyini belirlediği işgören devri, devamsızlık ve iş doyumunu ile yakın ilişki içinde olduğu ifade edilmektedir (Aktaş, 2006). İşgören devir hızının yüksekliği, çalışanların stres altında olduklarının bir belirtisi olabilir. Bir örgütte sürekli olarak stres altında çalışmak, kişilerin örgütle bütünleşmesini ve iş doyumunu engeller.

Stresle ilgili birçok rahatsızlıklar işyerlerinde güdülenmenin kaybolması, işi yavaşlatma, performansın değişmesi, yaratıcılığın azalması, çeşitli hastalıklar ve ölüm gibi pahalıya mal olan sonuçlar doğurmaktadır (Allen, 1983). Yönetici, işgörenlerin çalışırken nasıl davrandıklarını anlamalı, onların gelecekteki davranışlarının ne olabileceğini tahmin etmeli, davranışları yönlendirmek, değiştirmek ve kontrol etmek konusunda yeteneğini geliştirmelidir (Schafer, 1987). Etkin ve verimli bir üretim ve başarılı bir yönetim için, örgütlerin stres ve kaynakları üzerinde kendi örgüt iklimlerine uygun modeller çerçevesinde çalışmalarını kaçınılmazdır.

1.5.2.1. İş Performansındaki Değişiklikler

Stresin iş performansı üzerindeki etkileri, yöneticilerin en fazla ilgilendiği konudur. Stres ve performans arasındaki ilişki, düşünüldenden daha karmaşıktır.

Stresin azı da çoğu da performans üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır. Oysa optimal düzeydeki stres, kişilerin performansını olumlu olarak etkilemektedir. Buradaki en önemli nokta, uygun stres miktarını belirlemektir. Çok fazla stres altındaki kişi, psikolojik, fizyolojik ve davranışsal olarak olumsuz yönde etkilenecektir. Bu etkiler altındaki çalışandan yüksek verimlilik beklemek ise anlamsızdır. Düşük stres düzeyinde ise çalışan daha az uyarılacaktır. Zihinsel ve fiziksel yeteneklerini istediği düzeyde kullanamadığından dolayı sıkılacaktır. Belli bir noktaya kadar stresin artırılması performansı da artıracaktır. Buradaki stres “yapıcı stres” olarak adlandırılır. Bu noktadan sonraki stres ise performans azalmasına neden olduğu için “yıkıcı stres” olarak kabul edilir (Pehlivan, 2000).

Yerkes-Dodson Yasası olarak ta bilinen bu kurala göre, herhangi bir işte iyi sonuç elde etmek için belli bir heyecan düzeyi gerekir. Ancak bu belli düzey aşırsa işimizde başarımız düşer, endişe çoğalır, yorgunluk yanılma artar. (Paksoy, 1986:75)

İş performansı ile stres arasındaki ilişkinin bir başka yönü de hastalıklar ve iş kazalarıdır. Daha önce stresin kişi üzerinde fiziksel ve psikolojik sorunlar ortaya çıkardığından bahsedilmişti. İşte bu sorunlar, çalışanların hastalıklarını (kalp krizi, ülser, depresyon vb) artıracak ve ayrıca kötü ruh hali, endişe, bıkkınlık gibi stres etkileri de iş kazalarının çoğalmasına neden olacak ve performansı olumsuz etkileyecektir. Bu insanların tedavi ve sigorta masraflarına ek olarak, hastalanan, kaza geçiren ya da stres nedeniyle devamsızlık yapan kişilerin yerine yeni elemanlar atamak da örgüt için yeni bir maliyet nedenidir (Pehlivan, 2000).

Stres altındaki kişinin, daha öncede sözü edildiği gibi, iş arkadaşlarıyla ilişkileri zedelenip gruba bağlılığı azalacağından, ekip çalışmalarında başarısızlık ve yine performans düşüklüğü ortaya çıkacaktır (Güney, 2001).

1.5.2.2. Personel Devir Hızı ve İşe Devamsızlık

Personel devri, genel bir ifadeyle, “muayyen bir devre zarfında bir işletmenin personel kadrosunda, işçilerin giriş ve çıkış hareketi” olarak ifade edilmektedir (Kılıç, 2004). İş ve işçi bulma kurumu, işgücü devrini şu şekilde tanımlamıştır: “işçi

devri, iş yerinde istifa, terk, işten çıkarılma ve işe alınma neticesinde çalışanların sayısında meydana gelen değişikliklerdir” (Eronat, 2004).

İşletmelerin işgörenlerden verimli bir şekilde yararlanmak, iyi eleman bulmak ve işletmede uzun süre kalmalarını sağlamak, işgücü devri yüksek olduğu sürece mümkün olamamaktadır. Bu nedenle işletmelerin işgücü devir hızlarını normal düzeyde tutmaları önerilmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003).

İşgücü devir hızını azaltmak için, işletmelerin işgörenlerin iş yerinden ayrılma nedenlerini belirlemeleri, iş ortamındaki verimliliği sağlamaları, çalışanlara daha iyi çalışma olanakları yaratmaları gerekmektedir (Güney, 1994).

İşgücü devir hızının azaltılması, hem işgörenler hem de işletmeler açısından ayrı bir önem taşımaktadır. Çünkü işgörenler daha huzurlu bir iş ortamına sahip olacak, işletmeler ise personel seçimi ve eğitimi gibi masraflardan kurtulmuş olacaktır. İşgücü devri aynı zamanda ülke ekonomisi, toplumsal faktörler ve ekonomik karlılığın artırılması yönünden de incelenmesi ve çözümlenmesi gereken bir sorun olarak görülmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003).

İşten ayrılmalar ve işe girişler arasındaki ilişkiler ise “işgücü (personel) devri” kavramı ile açıklanmaktadır. İşten ayrılmaların sıklığı işgücü devrinin yüksekliğini göstermektedir. İş yaşamında ortaya çıkan birçok faktör ise işgücü devir hızını etkilemektedir. İşletmenin ücret ve terfi politikası, yönetimin tutumu, ülkenin genel ekonomik durumu ve toplumsal faktörlerin dışında; daha iyi iş bulma beklentisi, yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, performans, stres, iş arkadaşlığı gibi faktörler işgücü devir hızını belirlemekte ve işe devamsızlıkların artışı olarak hatta daha ileri boyutlarda işten ayrılma olarak karşımıza çıkmaktadır (Eronat, 2004).

İşgören yetenekleri ile işin gerektirdiği özelliklerin birbirine uyumu önemlidir. Uyum, stresten korunmayı, performans yüksekliğini ve verimliliği beraberinde getirecektir. İşgören yetenekleri ve işin gerektirdiği özellikler uyum sağlamazsa, performans düşüklüğü ve neticesinde iş tatminsizliği ve örgütsel stres oluşacaktır. İş tatminsizliğinin ve örgütsel stresin sonucunda olası davranışlardan biri ise, işe devamsızlıktır (Kılıç, 2004).

1.5.2.4. İş Kazaları

İş kazalarının yoğun olarak yaşandığı ve hastalık alma riskinin fazla olduğu çalışma ortamlarında, bu durumdan kaçınmak isteyen işgörenler arasında da örgütsel stres artabilmektedir. Tam tersi olarak da stres, işgörende dikkat kaybına ve iş kazalarına da yol açabilmektedir.

İşyerinin çalışma düzeni ve ortamının kötü olduğu durumlarda iş kazaları daha sık meydana gelir. İşyerinin düzenli olması, çalışma ortamındaki uyum, iş görenlerin moral ve motivasyon değerlerini olumlu yönde etkiler. İşyerindeki çalışma ortamının düzenli olması, iş kazalarının meydana gelme ihtimalini ve sıklığını düşürür. Bu da işgörenlerin daha rahat bir ortamda çalışmasını ve bu açıdan strese maruz kalmamalarını sağlar (Camkurt, 2007).

1.6. Örgütsel Stres Yönetimi

Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, strese neden olan durumu ya da bu duruma verilen tepkileri değiştirmeye “stres yönetimi” denir (Erdoğan, 1990).

Bireysel olarak kullanılan bazı stratejiler, stresle başa çıkmada çok gerekli ve önemli bir yer tutmaktadır. Bu stratejilerin ortak yönü, hemen hemen tümünün kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir.

Böylece bedende başlayan ve zararlı olan stres tepkisi karşı önlemler alınarak etkisiz kılınmaya çalışılmaktadır. Bireysel olarak stresle başa çıkmada, bedensel hareketler (egzersiz), solunum egzersizi, meditasyon, biyo feedback (biyolojik dönüt), gevşeme (relaxation), beslenme ve diyet, toplumsal destek alma, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılma, masaj, dua ve ibadet, zaman yönetimi gibi teknikler yararlı olabilir (Pehlivan, 1995).

Erdoğan (1999) ise, stresle başa çıkmada bireysel stratejiler olarak, etkili bir zaman yönetimi, rahatlama uygulamalarını, olumlu hayal kurmayı, egzersiz ve beden hareketlerini, davranışsal açıdan kişinin kendini kontrol etmesini, iletişim kurmayı,

meditasyon, gıda kontrolü ve masajı, bireyin kendine özgü bir hobi edinmesini ve dışa dönüklüğü önermektedir.

Araştırma konusunun içeriği bakımından stresle mücadelede kullanılan bireysel stratejilerin ayrıntısına inilmeyecek ancak örgütsel stratejiler üzerinde durulacaktır.

1.6.1. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Stratejiler

İş yaşamından kaynaklanan stresle başa çıkma stratejileri, işgörenlerin örgütsel stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir. Örgüt düzeyinde ortaya konan siyasalar, yapılar, fiziksel koşullar ve süreçle ilgili stres kaynaklarının azaltılması veya önlenmesi gerekmektedir. Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak genel stratejiler arasında örgüt iklimini değiştirmeyi, kariyer planlamasını, rol analizi ve çatışmaların azaltılmasını, iş zenginleştirmeyi, zaman yönetimini saymak mümkündür (Erdoğan, 1999; Pehlivan, 2000).

1.6.1.1. Örgüt İklimini Değiştirmek

Klasik örgüt teorilerinden bürokrasi yaklaşımı, örgütlerde katı ve kişisel olmayan bir yapı önermektedir. Her ne kadar davranışsal yaklaşım, bu yapının sakıncalarını ortaya koymuşsa da günümüz işletmelerinin ve özellikle ülkemiz kamu örgütlerinin katı bir bürokrasiyi hala işlettiğini söyleyebiliriz. Bürokratik örgütlerin resmi yapısı, katı ve kişisel olmayan bir örgüt iklimi oluşturmaktadır. Bu durum önemli bir stres kaynağıdır.

Daha az merkezîyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapı kurulması, örgütsel stresle başa çıkma etkili bir yöntem olabilir. Yönetim, işgörenler için destekleyici bir örgüt yapısı geliştirmelidir. Örgütün işleyişi planlanırken ademi merkezîyetçi, katılımı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici bir yapı oluşturmak örgütsel stresi azaltacaktır.

Günümüz modern işletmelerinin önemle üzerinde durduğu bir diğer konu, işyerinde neşeli bir ortam yaratılması, çalışma ortamının iyileştirilmesidir. Mizahın

ve insanları güldüren etkinliklerin artırılması, mevcut stres kaynaklarını azaltmakta ve işgörenlerin verimliliklerini arttırmaktadır.

Örgüt kaynaklı stresle başa çıkmada ve örgütsel kararlılığı sürdürmede yöneticilerin önemli etkileri olduğu kuşkusuzdur. Sağlıklı, iş doyumunu yüksek işgörenler örgütü uzun dönemli amaçlarını ulaştırmada hayati bir öneme sahiptir. Bu nedenle örgüt yönetimine, işgörenlerin stresle başa çıkmalarını sağlayacak ve aşırı stres altında kalmalarını önleyecek bazı görevler düşmektedir Bunlardan başlıcaları (Pehlivan, 2000: 162):

- Örgütte çalışmak için yeterince çekici bir ortam sağlayarak iş doyumunu yükseltmek.
- Rol çatışmaları ve rol belirsizliğini en aza indirmek için olabildiğince açık ve uyumlu rol beklentileri sağlamak.
- Sürekli olarak ne aşırı işyükü ne de işyükü azlığı olması konusunda duyarlı olma ve uygun yöntemler kullanarak çalışmalarını yönetmek.
- Örgütte değişme ve süreklilik arasında iyi bir denge kurmak.
- Çalışanları sürekli destekleyerek, teşvik etmek, personelin gereksinimlerini karşılayarak onları değerlendirmek, çalışanlar arasında grup çalışmalarını desteklemek ve gruba bağlılığın sağlanmasını teşvik etmek.
- Mümkün olduğu ölçüde, her işgörene kısa dönemli verimlilik kadar, uzun dönemli sağlıklı iş doyumunu, kendini ifade etme olanağı sağlayarak, işyerindeki yöntem ve ilerlemenin gerçekleştirilmesi için en üst düzeyde esneklik göstermek.
- Bütün çalışanlara, onların kararlarında etkili olacak fırsatlar sağlamak.
- Gereksiz strese yol açabilecek iş koşullarına ve örgüt içindeki stres düzeyine karşı dikkatli olmak.
- Stres içindeki işgörenler için stres yönetimi hizmetlerinin desteklemek.

- Bütün çalışanlar için, stres kaynaklarının neler olduğunu öğrenme ve mücadele etme fırsatları sağlamak.

Ayrıca yöneticiler, örgütlerinde çalıştırdıkları işgörenlerin örgüt dışı stres kaynaklarının, örgütsel strese de yol açacağını düşünüp gerekli önlemleri almalıdırlar. Birey, sosyal bir varlık olduğundan ister istemez iş dışındaki yani ister aile ile ilgili olsun, isterse genel çevre şartlarıyla ilgili olsun stres verici durumları iş ortamlarına taşıyabilirler. Bu durumda yöneticiye düşen görev, işgörenini çok iyi tanıyıp hangi koşulların strese neden olduğunu öğrenmek ve stresle başa çıkmada etkili yöntemleri uygulamaktır.

1.6.1.2. Kariyer Planlaması

Örgütlerde genellikle, işgörenlerin mesleki gelişim planlaması ve meslekte yükselmelerinin performans ve insan kaynakları yönetimi dikkate alınmadan yapıldığı görülmektedir. Bireylerin yükselme ve ilerlemeleri, genellikle bir yönetici tarafından yapılmaktadır. Büyük ölçekli işletmelerde, bireylerin sonraki pozisyonlarının ne olacağını ve ne yapacaklarını bilmemeleri, büyük bir stres kaynağı olmaktadır. Oysa mesleki planlama tekniklerinin kullanılması, örgütlerde stresle mücadele etmede önemli bir rol oynamaktadır. İşgörenlere kendilerini değerlendirme ve kendini anlama becerisini geliştirmeye yönelik yardımların sağlanması gerekir. Diğer taraftan kişinin amaçlarını örgütün amaçları ile entegre edebilmek için örgütsel kariyer planlaması önem arz etmektedir. İşiyile bütünleşmiş bir işgören de stresörlere daha az maruz kalacaktır (Barutçugil, 2004).

1.6.1.3. Rol Analizi ve Çatışmaların Azaltılması

Rol çatışması ve belirsizlikler, örgütsel stres kaynakları içerisinde önemli bir unsurdur. Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bunun neden olduğu stresi azaltabilirler. Her görev, işgörene destek olacak açık beklentileri ve gerekli bilgiyi içermelidir. İyi bir organizasyon, yeterli hizmet içi eğitimi ve bizzat iş üzerinde verilecek bilgi ve eğitim, kişilerin ne yapacaklarını gösteren iş tanımları ve çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engellemeye dönük düzenlemeler rol belirsizliğini ve kişilerarası çatışmayı önemli ölçüde azaltabilir.

Çatışmayı önleyici düzenlemeler, işin yapısına, işgören ve yöneticinin beklentilerine uygun olmalıdır (Can, 1992). Rol ve işin niteliklerine uygun olarak yapılacak olan bu düzenlemeler daha bilinçli ve disiplinli bir iş ortamını oluşturacağından örgütsel stresin oluşumunu önemli ölçüde azaltacağı düşünülmektedir.

1.6.1.4. İş Zenginleştirme

İş zenginleştirme, hem işin içerdiği sorumluluk, tanınma, başarı fırsatı gibi etmenlerin hem de farklı beceriler, görevin kimliği, anlamlılığı, özerklik gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesini içerir. Zenginleştirilmiş görevler, daha rutin ve yapılandırılmış işlere nazaran stres kaynaklarının azaltılmasını sağlayacaktır. Dikkatle yapılmış görevsel düzenlemeler, örgütsel stres ile başa çıkmada etkili bir yoldur. İş, içerik olarak zenginleştirilip kişiye daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne başarı fırsatları çıkarılabilir, kendi gayretine göre yükselmesi sağlanabilir. Bu durumda işgörende aranan becerilerde çeşitlilik yaratılır, yapılan işlerin önem derecesi belirlenir, kişilerin anlamlı işler yapmalarına olanak sağlanır (Güney, 2001).

1.6.1.5. Zaman Yönetimi

Stresle başa çıkmada kullanılan en önemli yöntemlerden bir tanesi zaman yönetimidir. Zaman yönetimi insanların belirli bir zaman içerisinde olanağı elverdiğince fazla iş başarmasına yardım edecek bir dizi teknikten oluşmaktadır. Çoğu zaman stresin artmasının en ciddi nedenlerinden bir tanesi, insanların zamanlarını yönetememelerinden kaynaklanmaktadır. Bir günü 25 saat yapmak mümkün değildir, ancak etkili bir zaman yönetimi ile örgütsel stresin azaltılması, iş önceliklerinin belirlenmesi ve boş zamanların planlanması mümkün olmaktadır. İşleri örgütleme ve bunların önceliklerini belirleyebilme başarılı bir zaman yönetiminin en önemli özelliklerindedir. Başarılı bir zaman yönetiminin uygulanması aşağıda belirtilen rutinlerle mümkün olmaktadır (Pehlivan, 1995):

- **Önceliklerin belirlenmesi ve bu doğrultuda çalışılması:** Kişinin gelişimine uzun dönemli katkı sağlayacak en önemli işlerin belirlenmesi ve hangi işlerin bekleyebilir ya da daha sonraya bırakılabilir bir nitelik gösterdiğinin incelenmesidir. Amaçlara ulaşmaya yardım edecek şeylere öncelik vermek gerekir. Çoğu zaman

insanlar, çok kolay olmasına karşın, işlerini “basit”, “önemli”, ya da “ivedi” gibi sınıflara ayırarak öncelikler belirlemekten kaçınırlar. Halbuki böyle bir belirleme yapmak amaçlara daha kolay bir şekilde ulaşılmasına olanak tanır. Tabi ki öncelikleri belirlemenin bir anlamı için belirlenmiş olan işleri ustalıklı ele almak ve tamamlanana kadar izlemek gereklidir.

- **Başkalarının rahatsız etmesine izin vermemek:** Çoğu zaman insanların kibarlıktan anladığı şey, başkalarının kişiyi önceliklerinden alıkoymasına izin vermektir ki, bu durum, ileride işleri yetiştirememiş olmaktan dolayı kişiyi strese sokacaktır. Önceliği olmayan işlere, hayır demek kabalık olmayacaktır. Yeter ki karşıdaki kişinin, bunun niçin böyle yapıldığını anlaması sağlanabilsin. Bunu sağlamak için de iki şey gereklidir. Birincisi, karşıdaki kişiye yapmakta olunan şeyin neden hemen bırakılıp onun işine zaman ayırlamayacağını mantıklı bir şekilde anlatmaktır. İkincisi ise, karşıdaki kişiye onunla ya da işiyle ilgilenmek için belirli bir zaman gösterilmesidir.

- **Yetki devretmek:** Zamani yönetebilmenin en etkili yollarından bir tanesi yapılması gereken, fakat yetiştirilmesinin çok zor olduğu bilinen bazı işlerin başkalarına verilmesidir. Böylece hem yapılan iş üzerindeki kontrol devam edebilecek, hem de diğer işler daha sağlıklı bir biçimde yürütülebilecektir. Burada dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta söz konusudur: İşleri başkalarına devredebilmek için bu işleri yapmaya hazır, istekli ve de en önemlisi yeterli bilgi ve beceri düzeyine sahip çalışanların olması gerekmektedir. Özellikle yeterli bilgi ve beceriye sahip olmayan çalışanlara bir şeyler devredilmeye kalkışıldığında, hem işin yapılıp yapılmayacağına hem de ortaya çıkan işin kalitesine dair ciddi kaygılar söz konusu olabilir. Bu durum da kişi üzerinde belki başlangıçtakinden çok daha fazla stres oluşmasına neden olabilir.

Yukarıda ayrıntılarıyla belirtilen stresle mücadelede kullanılacak örgütsel stratejilerin uygulanması, işgörenlerin kurum içerisinde karşılaşacakları stres miktarını azaltacağı gibi, bireylerin stresle karşı karşıya kaldıklarında stresörlerden daha az etkilenmelerini de sağlayacaktır. Bu durum kurum açısından oldukça önemlidir. Zira stres seviyesinin kontrolsüzce yükselmesi işgücü üzerinde daha

önceden anlatılan işe devamsızlık, işten ayrılma gibi soruları da beraberinde getirecek ve iş yerinde çalışmaya devam edenler üzerinde de iş doyumunu etkilemek suretiyle performans ve verimliliğin azalmasına neden olacaktır.

2. İŞ DOYUMU

İnsan hayatının önemli bir parçasını oluşturan iş, kişisel amaçları gerçekleştirmenin bir aracı olarak görülebilir. İş doyumu, bireyin yaptığı iş hakkındaki genel tutumudur. İş doyumu yüksek olan bir kişi işine karşı olumlu bir tutuma sahip iken, iş doyumsuzluğu olan kişi ise olumsuz bir tutuma sahiptir.

Yapılan araştırmalara göre iş doyumu kavramının ilk defa incelenmeye başlanması 1920'li yıllara dayanmaktadır. Ancak iş hayatında kavram olarak yerini alması 1940'lı yıllara kadar sürmüştür. Araştırmacılar arasında en yaygın olarak kullanılan "iş doyumu tanımları" Hoppock, Locke ve Vroom'un tanımlarıdır (Green, 2000). Hoppock'un iş doyumu tanımı, "kişinin gerçekten işimde tatmin oluyorum, demesine sebep olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların karışımıdır" şeklindedir. Locke iş doyumunu "kişinin işini ve deneyimlerini değerlendirmesinden sonuçlanan haz verici ve olumlu duygular" şeklinde tanımlamıştır. İş doyumu ve iş tutumlarını birbirinin yerine kullanan Vroom ise iş doyumunu, "kişinin hâlihazırda işgal ettiği iş rolüne yönelik duygusal yönelimi" olarak tanımlamıştır (Green, 2000).

Araştırmacılar tarafından farklı tanımları yapılan iş doyumu kavramı çalışanın, işine veya işteki deneyimlerine dayanan mutlu ve olumlu ruh hali; sahip olduğu değerlere göre değişen işten duyduğu haz; işinden beklentisi ve işinden sağladığı ödüller arasındaki uyum; işine karşı tutumu olarak tanımlanmaktadır (Can, 1992). Bu tanıma göre, çalışanın iş doyum düzeyi çalışanın beklentilerinin hangi ölçüde karşılandığını gösterir. Genel bir ifade ile iş doyumunu çalışanın çalıştığı işle ilgili beklentilerine bağlıdır (Iffaldano ve Machinsky, 1985). Garcia-Bernal, vd. (2005), iş doyumunu etkileyen değişkenleri dört farklı grupta sınıflandırmaktadırlar. Bunlar, çalışılan işin sağladığı kişisel gelişim fırsatları, kişilerarası ilişkiler, çalışılan işin ekonomik nitelikleri ve çalışma koşullarıdır.

İş hayatı, çalışanlara işle ilgili tecrübe ve deneyimler kazandırırken diğer bir taraftan da her gün iş hayatında yaşanan çeşitli olay, eylem ve gözlemler sonucunda büyük bir duygu çeşitliliğine de sebebiyet vermektedir.

İş hayatında bu şekilde oluşan tecrübe ve birikimler sonucu çalışanın işe karşı işe yönelik zihinsel ve duygusal olarak bir tutumu oluşmaktadır. İşe yönelik negatif yani diğer bir ifadeyle olumsuz birikimlerin söz konusu olması durumunda işinden ve işyerinden memnun olmayan mutsuz çalışanlar ortaya çıkmaktadır. Oysa istenilen ve hedeflenen ise, çalışanların yaptıkları işten ve işe ilişkin koşullardan memnun olmaları ve sonuçta işle ilgili bir doyuma ulaşmalarındır. Çünkü bu doyum sayesinde ortaya iş hayatında performans artışına ve verimli bir çalışma ortamına kavuşmuş, herkesin tatminkar olduğu bir iş yeri çıkaracaktır.

Bir kişinin iş doyumunu, işle ilgili birçok faktörden etkilenecek oluşmaktadır. İş ile ilgili faktörleri değerlendirme ve işe ilişkin bir tutum geliştirme ise tamamı ile kişinin kendisiyle ilgilidir. Bu nedenle aynı işyerinde hatta aynı iş alanında yanyana çalışan iki kişiden biri iş doyumunu hissederken, diğerinin işi ile ilgili doyumsuzluk yaşamaması söz konusu olabilmektedir.

İş doyumunu genel olarak, kişinin işinden ve işle ilgili olan faktörlerden aldığı tatmin duygusunu yani hazzı ve mutluluğu açıklamaktadır. Diğer bir ifade ile iş doyumunu, kişinin işle ilgili duygusal tepkilerinin bir toplamıdır. Barutçugil (2004) ise iş doyumunu “bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu” olarak açıklamaktadır.

Locke ve Henne ise, iş doyumunu “bir kişinin iş yerindeki işe ilişkin deneyimleri ve işe atfettiği değerlerinin yarattığı duygusal hoşnutluk durumudur” biçiminde tanımlamaktadır (Locke ve Henne, 1985).

İş doyumunu ile ilgili olarak yapılan tanımların temel olarak üç ortak noktası bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde açıklanabilir (Solmuş, 2004):

- ✓ İş doyumunu, çalışanın işe ilişkin subjektif ve içsel duygularını ifade eder, genel olarak gözlenemez ancak kişinin davranışlarından anlaşılabilir.
- ✓ İş doyumunu, çalışanın elde etmek istediği ya da hak ettiğine inandığı ödüllere ulaştığı ya da beklentilerinin ötesinde kazanımlar elde ettiği durumda yaşanır.

✓ İş doyumu, birbirlerinden ayrı ama birbiri ile ilgili birkaç tutum objesini kapsamaktadır.

2.1. İş Doyumu Kuramları

İş doyumunu açıklamaya yönelik olarak geliştirilen kuramların birçoğu iş doyumu ile güdülenme arasındaki ilişkiyi temel almaktadır. İş doyumu ve güdülenme arasındaki ilişki Maslow, Herzberg, Adams ve Vroom tarafından aşağıdaki şekilde ele alınmıştır.

2.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow “*İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı*”nda insan ihtiyaçlarının hiyerarşik bir yapı içerisinde ortaya çıktığını, her bir ihtiyacın bir önemi olduğunu ve belli bir ölçüde karşılanması gerektiğini, karşılandığında ise doyumun yaşandığını açıklamaktadır. Buna göre insanın beş basamaklı bir yapı özelliği gösteren ihtiyaçlara sahip olduğu öne sürülmektedir. Önem derecelerine göre bu ihtiyaçları şu şekilde belirtilebilir: fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları, sosyal ihtiyaçlar, saygınlık ihtiyacı ve özgerçekleştirmedir. Maslow’a göre bu beş basamaktan ilk üç basamaktaki ihtiyaçlar kişinin sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesi için gerekli olduğundan temel ihtiyaçlardır. Üsteki iki grubun ise insanın kişiliğinin gelişimi ile ilgili olduğundan, büyüme ihtiyaçlarıdır. Alt basamaktaki bir ihtiyaç tatmin edilmeden üst basamaklardaki ihtiyaçların tatmini motive edici olmaz. Dolayısıyla tatmin ve motivasyon yukarıya doğru gidildikçe artmaktadır. Buna karşın, daha önce tatmin olmuş ihtiyaçlardan birisinde bir eksiklik meydana çıkarsa kişi tekrar o kademeye geri döner. Bu nedenle örgütlerin çalışanların ihtiyaçlarının hangi seviyede olduğunu ve bunların sıra ile tatminini sağlamak gerektiğini yöneticilerin bilmesi gerekir (Paksoy, 2002).

Bu kuramın dayandığı dört temel nokta bulunmaktadır:

1. İnsanların ihtiyaçları önem sırasına göre düzenlenmiştir.
2. İhtiyaçlar hiçbir zaman tamamen karşılanmamaktadır.
3. İhtiyaçlar arasında bağımlılık vardır.
4. İhtiyaçlar arasında ardışıklık vardır (Aydın, 1986).

2.1.2. Bekleyiş Kuramı

Vroom *Bekleyiş Teorisi*'nde iş doyumunun oluşmasında kişilerin sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasında farklılıkların dikkate alınması gerektiğini ifade etmektedir. Bu yaklaşım çalışanların olumlu çıkarlara (ücret, ödül) düşkün, olumsuz sonuçlara (işten çıkarılma, ceza) ise karşı oldukları varsayımından hareket eder (Paksoy, 2002). Modelde üç önemli kavram bulunmaktadır: Valens (arzulama), beklenti (expectancy) ve araçsallık (instrumentality) (Koçel, 2003). Bu kavramlardan valens, kişinin belli bir gayret sarf ederek elde edeceği ödülü arzulama derecesidir (Paksoy, 2002). Bekleyiş, “kişinin sıkı çalışmasının yüksek bir performans getireceğine olan inancıdır.” (Paksoy, 2002). Buradan hareketle kişi sarf edeceği gayretin bir ödülle sonuçlanacağını bekliyorsa daha fazla gayret ve performans gösterecektir. Ancak gayret ile ödül arasında bir ilişki algılamaz ise bu defa beklentisi olamayacaktır. Şu halde matematiksel olarak bekleyiş “0” ile “1” arasında bir değer alabilecektir (Koçel, 2003). Araçsallık ise; “kişinin başarılı performansının ödüller ve diğer potansiyel sonuçlar getireceğine olan inancı” şeklinde tanımlanabilir (Paksoy, 2002).

2.1.3. Eşitlik Teorisi ve Kişilerarası Karşılaştırma Kuramı

Adams *“Eşitlik Kuramı”*nda kişilerin aynı düzeyde ve aynı koşullarda çalıştıkları kişilerle kendilerini karşılaştırdıklarını, bu doğrultuda da elde ettikleri ücret ve çeşitli olanaklar açısından eşit olup olmadıklarına bağlı olarak iş doyumunu ya da doyumsuzluğunun geliştiğini öne sürmektedir (Paksoy, 2002).

Bu kurama benzer bir ifade Salancik ve Pfeffer tarafından geliştirilen *“Kişilerarası Karşılaştırma Kuramı”*nda kişinin iş doyumunun kendisine benzer diğerleri ile yaptığı karşılaştırmalar sonucunda oluştuğu açıklanmaktadır. Diğer bir ifade ile kişi diğerleri ile kendisini karşılaştırmasına bağlı olarak iş doyumuna ulaşmakta ya da ulaşmamaktadır (Salancik ve Pfeffer, 1978).

2.1.4. Çift Etmen Kuramı

Herzberg iş doyumuna ilişkin gerçekleştirdiği araştırmalar sonucunda iş doyumunu ve iş doyumsuzluğu kavramlarının birbirlerinin zıddı kavramlar olmadığını

açıklamaktadır. Buna bağlı olarak geliştirdiği “Çift Etmen Kuramı”nda Herzberg iş doyumunu belirleyen iki temel faktör olduğunu, bunlardan başarı, takdir gibi unsurların iş doyumuna yol açtığını, ancak bu unsurların olmaması durumunda ise iş doyumsuzluğunun ortaya çıkmadığını açıklamaktadır. Bununla birlikte, çalışma koşullarının kötü olması, ücretin düşük olması vb. olumsuzlukların olması durumunda iş doyumsuzluğunun ortaya çıkması söz konusu iken, bu olumsuzlukların düzeltilmesi sonucunda iş doyumunun ortaya çıkmadığını ifade etmektedir (Koçel, 2003).

2.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Kişilerin yaptıkları işten duydukları memnuniyet durumunu ifade eden iş doyum kavramı, aslında işle ilgili koşullara yönelik geliştirilen pozitif tutumu açıklamaktadır. Bu noktada, yüksek iş doyumunu kişinin işini, iş arkadaşlarını, iş ortamını sevmesi diğer bir ifade ile işe ilişkin pozitif bir tutum geliştirmesi ile ilişkilidir. Diğer yandan, kişinin işle ilgili durum ve koşullara karşı negatif bir tutum geliştirmesi ise, iş doyumsuzluğunu ortaya çıkarmaktadır.

Kişiler bir işe ilk başladıklarında işyerinin kendisine sağlayacağı koşullara ilişkin birçok konuda sözel ve yazılı anlaşmaya varmakta ve buna bağlı olarak iş sözleşmesi imzalamaktadırlar. Ancak bu anlaşmaların yanında kişilerin söz konusu etmemelerine rağmen, çalışanın işten beklentilerini işyerinin de çalışandan beklentilerini açıklayan psikolojik anlaşmalar vardır. Kişinin isteklerinin ya da beklentilerinin karşılanmadığını hissettiğinde, işine ve işyerine karşı negatif tutumlar geliştirmesi söz konusu olabilmektedir. Bu noktada, çalışanın iş doyumunun gelişmesinde elde edilenler ile beklentilerin birbiri ile ne kadar örtüştüğü iş doyumunun oluşmasında etkili olduğu ifade edilebilir. Diğer bir ifadeyle çalışan ve işveren arasındaki karşılıklı istek ya da beklentiler tatmin edilemezse olumlu yönde bir iş doyumundan da söz edilemez.

İş doyumunun oluşmasında işyerinin çalışanlarına sunduğu örgütsel olanaklar bir anlamda belirleyici olmaktadır. Bu örgütsel olanaklar çoğunlukla, işin gereklilikleri ve iş ortamı ile ilişkilidir. Ancak, çalışanlara gerekli örgütsel olanakların sağlanması iş doyumunun yaratılacağı garantisini vermemektedir. Çünkü

her bir çalışanın sahip olduğu kişisel özellikler birbirinden farklıdır. Dolayısı ile çalışanların örgüte ilişkin koşullardan nasıl etkileneceği ve buna ilişkin ne tür bir tutum geliştireceği büyük bir oranda sahip oldukları kişisel faktörlere bağlıdır. Kişinin aldığı eğitim, iş deneyimi, sosyal çevresi gibi faktörler işe ve iş koşullarına ilişkin değerlendirmeleri şekillendirmekte ve tutum geliştirilmesinde etkileyici olmaktadır. Bu nedenle iş doyumunu ya da doyumsuzluğuna neden olan faktörlerin incelenmesi gerekmektedir.

2.2.1. Bireysel Faktörler

Kişisel faktörler; kişinin demografik özellikleri ile işine ait demografik özelliklerin toplamıdır. Bu tür değişkenler iş doyumuna doğrudan sebep olmaktan çok, farklılıkların oluşmasına dolaylı olarak neden olmaktadır. İş doyumunu çalışmalarının pek çoğunda, demografik özellikler ile iş doyumunu arasında bir ilişkinin var olup-olmadığı araştırma konusu olmuştur. İş doyumunun oluşmasında çok önemli bir etkiye sahip olan kişisel faktörler, kişinin doğuştan itibaren getirdiği çeşitli özellikler ile birlikte yaşamı boyunca elde ettiği deneyimler temelinde belirlenmektedir.

Bu bağlamda kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitimi vb. faktörler de kişinin içinde bulunduğu mevcut durumu değerlendirmesini doğrudan etkilemektedir. Kişinin içinde bulunduğu yaş ve yaşam dönemi, kişinin tutumları, davranışları ve kararları üzerinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Bu nedenle kişinin işe ilişkin düşünceleri ve tutumlarında da yaşa bağlı olarak birtakım farklılıkların görülmesi mümkündür.

2.2.1.1. Yaş

Demografik özelliklerden iş doyumunu ile ilişkisi en fazla olan unsurlardan birisi “yaş” değişkenidir. Yapılan çalışmalardan elde edilen sonuçlar genelde üç görüş altında toplanmaktadır.

Birinci görüşe göre, iş doyumunu ile yaş arasındaki ilişki yaşa göre “U” harfi şeklinde bir eğriye uygun özellik göstermektedir, yani erken yaşta “yüksek”, orta yaşlarda “düşük” ve ileri yaşlarda “yüksek” bir iş doyumunu sergilenmesi söz konusudur. İkinci görüşe göre, iş doyumunu yaş ilerledikçe artış göstermektedir. Son

görüŖe göre ise, yaŖ ve iŖ doyumunu belirli bir yaŖa kadar doğrusal artıŖ göstermekte ve bundan sonra düŖüŖe geçmektedir. Bütün bu farklı sonuçlara rağmen, yaŖ faktörünün iŖ doyumunu araŖtırmalarında en yaygın olarak kullanılan demografik faktörlerden birisi olduğu söylenebilir. En çok kabul edilen görüŖ, yaŖ ile iŖ doyumunu arasında U Ŗeklinde bir iliŖki olduğunu göstermektedir (Okpara, 2006).

YaŖ ve iŖ doyumunu arasındaki iliŖki, kiŖinin ihtiyaçları ve biliŖ düzeyi ile ilgilidir (Gibson ve Klein, 1970). Diğer bir ifade ile, yaŖın artması ile birlikte alıŖanın deneyimleri de artmakta ve buna bağlı olarak da doyum düzeyinde bir artıŖ görölmektedir.

Glenn ve arkadaşları yaŖ ve iŖ doyumunu arasındaki iliŖkiye yönelik gerekleŖtirdikleri araŖtırmaya göre; yaŖı daha büyük alıŖanların genç alıŖanlara göre iŖ doyumunu düzeylerinin daha yüksek olduğu görölmektedir. Bunun nedeni olarak da, genç alıŖanların eğitim düzeyi yükseldikçe iŖten beklentilerinin arttığı ve bu nedenle iŖ doyumunun daha az olduğu ifade edilmektedir (Glenn vd., 1977).

Mottaz farklı yaŖ grupları ve iŖ doyumunu arasındaki iliŖkiyi incelediği araŖtırmasının sonucunda, genç alıŖanların içsel motivasyona çok önem verdiğini, bu nedenle yaŖı daha büyük olan alıŖanlara göre iŖ deđiŖtirmeyi daha eğlenceli buldukları görölmüŖtür. YaŖı daha büyük olan alıŖanların ise dıŖsal motivasyon faktörlerine daha fazla önem verdikleri, buna bağlı olarak da ücret artıŖı ve iŖ yerinden sağlanan olanakların varlığına bağlı olarak iŖ doyumunun arttığı ifade edilmektedir. alıŖanların yaŖının ilerlemesi yaŖamla ve iŖle ilgili beklentilerinin birçoğunun gerekleŖtirilmiŖ olması nedeni ile iŖ doyumunu düzeylerinin yaŖın artması ile paralellik gösterdiği ifade edilmektedir. Bununla birlikte, emeklilik zamanı yaklaŖan alıŖanlarda iŖ doyumunda azalma olduğu, bu durumun kiŖinin iŖten ayrıldığı zaman ne yapacağı endiŖesi ile ilgili olduğu açıklanmaktadır (Mottaz, 1987).

Luthans ve Thomas iŖ doyumunu ve yaŖa iliŖkin gerekleŖtirdikleri araŖtırmalarında yaŖı daha büyük alıŖanların iŖ doyumsuzluğu yaŖamasına neden olan faktörlerin teknolojideki deđiŖiklikler, üretim ve performansa yönelik ölçümler,

aşırı iş yükü olduğunu açıklamaktadırlar. Yaşlı çalışanların gençlere göre teknolojiye göre değişimlere daha zor uyum sağladıkları ve alıştıkları düzende bir değişimden hoşlanmadıkları için iş doyumlarında azalma meydana geldiği ifade edilmektedir (Luthans ve Thomas, 1987).

2.2.1.2. Cinsiyet

İş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden biri de cinsiyettir. “*Cinsiyet*” ile iş doyumunu ilişkisini araştıran çalışmalar üç farklı sonucun varlığını göstermektedir (Green, 2000). Bunların ilki, kadınların erkeklerden daha fazla iş doyumuna ulaştıkları, ikincisi ise erkeklerin kadınlardan daha fazla tatmin olduklarıdır. Erkeklerin iş doyumunun daha yüksek olmasının altında yatan sebepler, erkeklerin kadınlara göre iş hayatında daha çok sayıda yer alması ve kadınlara göre işten arzuladıklarına ulaşma isteklerinin daha kuvvetli olmasıdır. Son ilişki türü ise, cinsiyetler arasında iş doyumunu bakımından bir farklılığın olmadığı yönündedir.

Çalışanların cinsiyetleri işe karşı tutumlarının oluşmasında ve iş ortamının değerlendirilmesinde farklılıklar yaratabilir. İş doyumunu ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçlarına bakıldığında, bu görüşü destekleyen verilerin yanı sıra kadın ve erkek çalışanların koşullar eşit olduğunda iş doyumunu konusunda bir farklılık göstermediği de görülmektedir. Clark, kadın ve erkeklerin iş doyumunu arasındaki farklılıkları incelediği araştırması sonucunda kadınların iş doyumunun erkeklerden daha fazla olduğunu ifade etmektedir (Groot vd., 1999). Cinsiyet ve iş doyumunu arasındaki Centres ve Bugental yaptıkları araştırmaya göre, kadınların iş doyumunun erkeklerden daha yüksek bulunduğu, bunun da kadınların işle ilgili sosyal faktörlere daha fazla önem vermeleri ile ilgili olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte, erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha fazla işte kendilerini ifade ediyor ve kendilerini gerçekleştirmeleri için daha fazla fırsat buluyor olması, işe verdikleri değer artmasını dolayısıyla da iş doyumunun artmasını sağlamaktadır (Okpara, 2006). Kadınların iş doyumunun azalmasında “işte kadın olma” nedeni ile ortaya çıkan engellemelerin büyük etkisi olduğu açıklanmaktadır. Bununla birlikte, kadınların ev ve aile ile ilgili sahip oldukları sorumluluklar nedeni ile daha fazla çatışma ve rol belirsizliği yaşaması da kadınların iş doyumunun azalmasında bir

etken olarak gösterilebilir. Garcia- Bernal ve ark. (2005) iş doyumunu ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmasında işteki kişisel gelişim, kişilerarası ilişkiler, ekonomik kazanç, iş koşulları olmak üzere dört farklı faktöre kadınların ve erkeklerin verdikleri yanıtları değerlendirmişlerdir. Araştırma sonucunda, kişilerarası ilişkiler faktörünün erkekler için iş doyumunda oldukça önemli olduğu, kadın çalışanlar için ise bu düzeyde bir önem teşkil etmediği bulunmuştur. İş koşulları faktörü ise kadın çalışanlar için iş doyumunun yaratılmasında önemli iken, erkek çalışanlar için çok önemli olmadığı görülmüştür.

2.2.1.3. Kişisel Özellikler

“*Kişilik özellikleri*” ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlayan araştırmalar; kontrol odağı dışarıda olan, kendini beğenen ve yarışmacı insanların iş doyumlarının daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşılık; “acelecilik” ve “öfkeli kişilik” ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki, “başarı güdüsü yüksek olma” ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. A-tipi kişiliğe sahip olanların ve olumsuz duyguları yoğun olanların iş doyum seviyelerinin, olumsuz duyguları yoğun olmayanlardan daha düşük olduğu da diğer araştırma bulguları arasındadır (Dipboye vd., 1994).

2.2.1.4. Eğitim

Eğitim düzeyi, iş doyumunu ile ilişkilendirilen diğer bir faktördür. Genel olarak iş doyumunu çalışmaları incelendiğinde, “*eğitim*” ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin hem pozitif, hem de negatif yönde olabileceği görülmektedir. Eğitim seviyesindeki ve yeteneklerdeki artışın karşılığını örgütten alamadığını düşünen işgörenin iş doyumunu seviyesinde bir azalma meydana gelebilecektir. Her iki değişkenin de artış gösterdiği durumda, eğitim seviyesi ve yeteneklerdeki artış, işgören için sonuçları açısından olumlu değişikliklerle sonuçlanırsa, iş doyumunda da bir artış söz konusu olacaktır. Başka bir ifadeyle eğitim düzeyi yüksek çalışanların genel iş doyumlarının, eğitim düzeyi daha düşük olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanlar eğitim düzeyleri ve deneyimlerine uygun pozisyonlarda yer alamadıklarında mutsuz olmakta ve iş doyumunu azalmaktadır. Bununla birlikte, sahip olduğu yeterliliklerden daha fazla beklentilerin olduğu bir pozisyonda yer alan

çalışanlarda da yüksek düzeyde endişe ve stres yaşama iş doyumunun azalmasına neden olabilmektedir.

Oshagbemi (2003) üniversite öğretim elemanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında iş doyumunu ve kişisel özellikler arasındaki ilişkiyi incelemiş, akademik personelin iş doyumunun hizmet süresi ve eğitim düzeyinin yüksek olması ile ilişkili olduğunu bulmuştur. Akıncı (2002) turizm sektöründe hizmet veren çalışanların iş doyumunu etkileyen faktörleri incelediği araştırmasının sonucunda çalışanların iş doyumunun en yüksek düzeyde psiko-sosyal faktörlerden etkilendiğini ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile kişinin işteki koşullardan daha çok kişilerarası ilişkiler gibi sosyo-psikolojik faktörlerin etkisi ile iş doyumunun ya da doyumsuzluğunun geliştiği açıklanmaktadır.

2.2.1.5. İletişim ve Unvan/Rütbe

İş tatminini belirleyen ya da etkilediği varsayılan değişkenlerden biri de iletişimdir. Nitekim, bu konuda ilk sayılabilecek çalışmaların (Burke ve Wilcox, 1969) birinde, işgörenler ile üstler arasındaki açık iletişim derecesinin iş doyumunu düzeyi ile aynı yönlü ilişki gösterdiği ifade edilmiştir.

“*Sosyal sınıf farklılıklarının*” iş doyumunu nasıl etkilediğini tespit etmeyi amaçlayan bir araştırma sonucunda, iş doyumunu ile “yüksek sosyal sınıf statüsü” arasında anlamlı doğrusal bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Fotinos ve Cooper, 1998).

Kişinin işteki pozisyonu ile iş doyumunu arasında bir ilişkinin olup olmadığı incelendiğinde kişinin işte üstlendiği rol/sorumluluk ve işyerindeki iletişim biçiminin iş doyumunu etkilediği görülmektedir. Aynı zamanda kişinin işyerinde geçirdiği zamanın iş doyumunu üzerinde etkili olduğu ifade edilmektedir. İşyerinde geçirilen sürenin karşılığı olarak ödüllendirilen çalışanların iş doyumunu hissettikleri, bununla birlikte işyerinde gönüllü olarak uzun süre çalışmaya istekli çalışanların iş doyumunun yüksek olduğu görülmektedir (Oshagbemi, 2003). Okpara'nın Nijeryalı petrol çalışanları ile gerçekleştirdiği kişisel özellikler ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasının sonuçlarına göre, 10 yıldan daha fazla çalışan yöneticilerin, 10 yıldan daha az süre ile çalışan yöneticilere göre işlerinden daha

doymulu oldukları bulunmuştur. Erkek yöneticilerin ücret, olanaklar vb. kadın yöneticilerden daha fazla önem verdikleri ve iş doyumlarını etkilediğini göstermektedir (Okpara, 2006).

2.2.1.6. Hizmet Süresi

“*Hizmet süresi*”, bir işgörenin örgüte katılışından itibaren geçirdiği zamanın uzunluğunu ifade etmektedir. Hizmet süresi arttıkça işgörenlerin gelirlerinde, pozisyonlarında ve sorumluluklarında doğal olarak bir artış beklenir. İş tatmini ile hizmet süresi arasındaki ilişki, zaman içerisinde işgörenin emeği karşılığında örgütten elde ettiklerinde meydana gelen artışla açıklanabilir. İşgören çalıştığı örgüte kendi seçimi doğrultusunda dâhil olduğu için, ilk zamanlardaki iş doyumunu da yüksek olacaktır. Hizmet süresi arttıkça, örgüte katıldığı ilk zamanlardaki arzu ve beklentilerinin yeterli olarak karşılanmadığını fark eden işgörenlerde, işten duyulan tatminde azalma eğilimi gözlenebilecektir. Diğer bir görüşe göre ise, örgütte geçirilen yılların artması ile yapılan değerlendirmeler daha akılcı ve makul sınırlar içerisinde örgüt gerçekleri de dikkate alınarak gerçekleştirileceğinden, iş doyumunda bir artış gözlenebilecektir.

Bir iş yerinde çalışma süresi aynı zamanda iş deneyiminin bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Özellikle aynı iş yerinde uzun süre çalışanların iş doyumunu düzeyi yüksek olmaktadır. Bu durum genellikle çalışanın işyerini tanınması, işyerine bağlanması, işteki deneyimleri ve beklentileri arasında bir uyumun ortaya çıkması ile açıklanabilir. Bu noktada, çalışmaya yeni başlayan çalışanların iş doyumunu uzun süre çalışanlara göre daha düşüktür. Bunun nedeni çalışmaya yeni başlayanların işten ve işyerinden beklentilerinin daha yüksek olması, hatta gerçekçi olmayan beklentilere sahip olmaları ile ilişkilendirilmektedir. Buna karşın, aynı işyerinde uzun süre çalışan ancak yükselme olanağı bulunmayan çalışanların iş doyumunu düzeylerinde bir değişiklik söz konusu olmamakta, hatta iş doyumsuzluğu yaşadığı görülmektedir (Oshagbemi, 2000).

2.2.2. Örgütsel Faktörler

Belirli bir örgütsel ortamda ve belirli bir zaman diliminde gerçekleştirilen görev olarak algılanan iş, çalışanın bulunduğu işyerine sağladığı bir katkı ya da değer olarak da tanımlanabilir. Bu noktada çalışanın iş doyumunu ifade edildiğinde iş ve iş ortamına yönelik olarak çok sayıda değişkenin etkisi ile gelişen tutumları söz konusu olmaktadır. Bu değişkenler, işin gerektirdiği bilgi düzeyi ve becerilerden işin çalışana sağladığı sosyal ve ekonomik çıkarlara kadar uzun bir liste halinde değerlendirilebilir.

2.2.2.1. Ücret

İş doyumunun oluşmasında en önemli ve temel faktörlerden biri ücrettir. “*Ücret*” en geniş anlamda emeğin bedelidir ve iş doyumunu belirlemede önemli bir unsurdur. Ücret kavramı, değişik dönemlerde farklı kapsamda ele alınmış ve çeşitli bilim dallarına göre incelenerek, belirli yaklaşım biçimleri oluşturulmuştur. Ekonomik açıdan ücret “emeğin fiyatı”, sosyal açıdan “işgörenin geçim aracı” ve hukuki açıdan ise “işgörenin fikri ve bedeni faaliyetlerinin karşılığıdır” (Kaynak v.d., 2000).

Ücret, çalışan tarafından sadece ekonomik bir kazanç olarak görülmemekte, çalışanın işyerine yapmış olduğu katkıların bir karşılığı aynı zamanda emeğin bir değeri olarak görülmektedir. Bu nedenle ücret çalışanların iş doyumunu ile yakından ilgili olan bir değişkendir. Çalışanın ücret ile ilgili beklentilerinin tam olarak karşılık bulmaması, hatta eşit statüdeki kişiler arasında karşılaştırma yapıldığında daha düşük ücret almanın iş doyumunu olumsuz yönde etkilediği görülmektedir. Diğer yandan, ücretin düşük ya da yüksek olarak değerlendirilmesi çalışanın algılarına diğer bir ifade ile yaptığı işe karşılık hak ettiğini alması / almamasına yönelik algısı ile doğru orantılıdır. Clark ve Oswald iş doyumunu ve ücret arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmalarında çalışanların iş doyumunu düzeyinde ücretin azalması ile birlikte bir düşüş görüldüğünü açıklamaktadırlar (Groot ve Van Den Brink, 1999). Bununla birlikte, kişinin hizmet verdiği iş yerinde yaptığı işten dolayı ödüllendirilmesi ve ödül sisteminin adil bir şekilde işlemesi iş doyumunun artmasını sağlamaktadır.

Çalışan işyerinde adil bir ödül sistemi olduğunda, başarısının karşılık bulacağı düşüncesine sahip olmakta ve çalışmalarının sonucunu alacağına inanmaktadır.

2.2.2.2. İş Gücü Devri

Bir işyerinde fazla işgücü devri olduğunda genellikle çalışanların iş doyumsuzluğu yaşadığı görülmektedir. Bunun nedeni ise, çalışanların mevcut işyerinden beklentilerinin karşılanmaması durumunda başka bir iş arayışı içine girmeleri, kendilerini işyerine ait hissetmemeleri ve bu nedenle mevcut işyerinde bulunmaktan dolayı mutsuz olmaktadır. Çalışanların işgücü devir oranları ve iş doyumları arasındaki ilişki incelendiğinde, iş doyumunu yüksek olan çalışanların işgücü devir oranlarının düşük olduğu, işe gelmeme ve işten ayrılma oranları fazla olan çalışanların iş doyumlarının da düşük olduğu görülmektedir (Poon, 2004). Burada bir başka ele alınması gereken konu ise “*alternatif iş imkânlarının*” iş doyumunu üzerindeki etkisidir. Daha çok iş doyumunun işgücü devrine etkisi incelenirken dikkate alınan bir etkileşimdir. Algılanan alternatif iş imkanları ile iş doyumunu arasında doğrudan ilişki aranan araştırmalarda, alternatif iş imkanının çok olduğu zamanlarda iş doyumunun düşük olduğuna işaret edilmiştir (Agho v.d., 1993).

2.2.2.3. Çalışma Koşulları

İş doyumunu belirleyen faktörlerden bir diğeri olan “*çalışma koşulları*”, iş doyumunu temelde iki şekilde etkilemektedir. İlk olarak, uygun olmayan ve yetersiz çalışma koşulları işgörenlerde “fiziksel rahatsızlıklara” yol açarken, ikinci olarak da çalışma hayatının zaman yönünden bireyin yaşamının büyük bir kısmını kapsamaması nedeniyle uygun olmayan çalışma koşulları işgörende “psikolojik sorunlara” sebep olabilir (Özbenli, 1999). Bir başka ifadeyle iş ortamı, çalışanın iş verimliliğini ve performansını doğrudan etkilemektedir. Verimliliğin ve performansın olumlu sonuçlar vermesi çalışanın iş doyumunun oluşmasında etkili olduğu gibi, iş ortamının sahip olduğu özellikler (aşırı soğuk ya da sıcak, tehlikeli, aşırı dikkat gerektirmesi vb.) çalışanın işini isteyerek yapmasında ve işine motive olmasında belirleyici olmaktadır. Fiziksel çalışma koşullarının kötü/olumsuz olması durumunda çalışanların iş doyumunu düzeyinde düşme olmaktadır. Örneğin aşırı gürültülü, sıcak

ya da soğuk bir iş ortamında çalışan kişilerin hissettiği bedensel baskılar nedeniyle gerilim yaşamaları iş doyumunun düşmesine yol açmaktadır. Bununla birlikte, iş yaşamında çalışanlar arasındaki ast - üst ilişkilerinde üstün asta yönelik davranışları, çalışanın işten doyum elde etmesinde önemli bir belirleyicidir. Üstün astları arasında eşit ve hakkaniyetli bir yaklaşım sergilemesi, anlayışlı ve açık bir iletişim biçimi benimsemesi çalışanların iş doyumunun artmasında belirleyici olmaktadır.

2.2.2.4. Örgütsel Adalet

Bir diğer faktör ise; “*örgütsel adalet*” tir. Kişilerin örgüt ortamındaki adalet algılarını belirtir. Genel olarak örgütsel adalet araştırmaları üç temel boyutta incelenmektedir. Kaynağını eşitlik teorisinden ve Leventhal’ın adalet yargısı modelinden alan “dağıtım adaleti”, işgörenlerin elde ettikleri çıktılarının paylaştırılması ile ilgili olan konuları incelemektedir. Leventhal’ın adalet yargısı modeline (justice judgement model) göre, kişi sadece katkısı oranında elde ettiğiyle (eşitlik teorisindeki gibi) adalet yargısına varmayarak, daha proaktif bir yaklaşım sergiler. Kişiler, hak edişlerini; katkı kuralı, eşitlik kuralı, ihtiyaç kuralı gibi birkaç farklı adalet kuramı kullanarak yargılar. Bu kapsamda adalet yargısı modeli; kişinin adalet hükmünün sadece katkı kuralına değil, aynı zamanda eşitlik ve ihtiyaç kuralına bağlı olduğunu farz eder ve bireyin adalet değerlendirmesi kriterinin çeşitli durumlara göre değişebileceğini belirtir (Lee, 2000). Anılan çıktılarının nasıl elde edildiği yani, hangi prosedürlerin kullanıldığı ile ilgili olan “prosedür (işlem) adaleti”; organizasyonlarda karar vermede kullanılan prosedür ve politikalara yönelik algılanan adalettir (Peterson v.d., 2002). Son olarak “kişiler arası etkileşim adaleti”, çalışanlarla yöneticiler (kaynak-dağıtıcılar) arasındaki iletişimdeki adalet algılaması ile ilgili olarak, dağıtım kararından etkilenecek olan çalışanlar ile dağıtım kaynağı olan yöneticiler arasındaki örgütsel işlemler uygulanırken insanların maruz kaldığı tutum ve davranışların niteliği olarak tanımlanmaktadır (Bies, 2001 (akt) Özdevecioğlu, 2003).

2.2.2.5. Nezaret

“*Nezaret (gözetim)*”, işgören ile yönetici arasındaki ilişkiyi ve yöneticinin işe olan katkılarını ifade eder. Diğer bir ifadeyle nezaret, yöneticinin işgörene, işe

yönelik olarak teknik ve psikolojik yönden yardımcı olmasıdır. İşgörenin iş doyumunda yönetimin; “işgören merkezlilik” ve “karar verme mekanizmasına işgörenin katılımı” şeklindeki iki önemli rolü, işgörenlerin tatmininin artmasına ya da azalmasına sebep olmaktadır.

Çalışanların iş doyumunun göreceli olarak, daha küçük ya da daha az sayıda çalışanın yer aldığı örgütlerde daha yüksek düzeyde olduğu görülürken, büyük örgütlerde çalışanların isteklerinin yönetim tarafından görülebilmesi nedeni ile daha düşük düzeyde iş doyumunu yaşadıkları ifade edilmektedir. Aynı zamanda büyük örgütlerde iş doyumunun düşük olmasına ilişkin olarak, çalışanlar arasında yakınlık ve arkadaşlık duygularının gelişmemesi de bir neden olarak gösterilebilir (Solmuş, 2004). Kanada’da gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olan çalışanların (% 44) küçük işletmelerde çalıştıkları, orta düzeyde iş doyumunun büyük işletmelerde çalışanların (% 40) en az düzeyde iş doyumuna ise orta düzeyde işletme çalışanlarının (% 38) sahip oldukları görülmektedir. Küçük işletmelerde iş doyumunun yüksek olmasının en önemli nedeni çalışanların (% 60) işverene ve çalışma arkadaşlarına duydukları güven bulunmaktadır. Bununla birlikte, küçük işletmelerde çalışanların işyerinde arkadaşları ve üstleri ile iletişimlerinin oldukça doyum verici olmasının iş doyumunun yüksek olmasına neden olduğu açıklanmaktadır (CFIB⁴:2009).

2.2.2.6. Örgütsel Destek

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden biri de örgütsel destektir. İşgörenlerin emek ve zamanlarını harcadıkları örgüt tarafından kendilerine gösterilen saygı, destek ve yardımları ifade eder. Örgütsel destek teorisine göre, algılanan örgütsel destek düzeyinin artması, işgörenlerin “örgütlere insan benzeri özellikler atfetmeleri” eğiliminden kaynaklanır (Rhades ve Eisenberger, 2002). “Karşılıklılık ilkesine” göre güçlü bir “örgütsel destek algısı”, işgörenlerde örgütün refahının önemsinmesi ve örgütün hedeflerine ulaşması için yardım etme zorunluluğu yaratır. İkinci olarak, “örgütsel destek algısının” vurgulanmasıyla ortaya çıkan onaylama ve saygı, işgörenlerin örgüt üyeliğine götüren duygusal ihtiyaçlarının tatmin edilmesini

⁴ CFIB: Canadian Federation of Independent Business

sağlar. Son olarak, “algılanan örgütsel destek”, işgörenlerin örgütçe benimsedikleri ve performanslarının ödüllendirileceği inançlarını kuvvetlendirir. Bu süreç, işgören için artan iş doyumunu ve olumlu ruh hali; örgüt için ise, artan duygusal bağlılık, performans ve düşük işgücü devri gibi durumlara yol açabilir.

2.2.3. Çevresel Faktörler

2.2.3.1. Sosyal Destek

Çevresel faktörlerin en başında “*sosyal destek*” gelmektedir. Çalışma yaşamında sosyal desteğin anlamı; bireylerin sevgi, kendine güven, ait olma duygusu, kişiliğini bulma, güvenlik ve onay görme gibi temel sosyal ihtiyaçlarının başka bireylerle etkileşim sonucunda tatmin edilmesidir (Özkalp ve Kirel, 1996). Sosyal destek, örgüt ortamında yöneticiden, üstlerden, iş arkadaşlarından; örgüt ortamının dışında ise eş, aile ve arkadaşlar tarafından sağlanabilir.

2.2.3.2. İş Arkadaşları İle İlişkiler

“*İş arkadaşları ile ilişkiler*”, iş doyumunu etkileyen diğer bir faktördür. Bir iş ortamında işgörenin çalıştığı işyerinde yönetici ve üstlerden daha çok sayıda iş arkadaşlarına sahip olacağı ve iletişimde bulunacağı düşünülür. Dolayısıyla işgörenlerin iş arkadaşlarıyla ilişkide bulunma sıklığının, kendinden daha üst kademedeki kimselerle olan ilişkinin yoğunluğundan fazla olması beklenebilir. Bu tür bir örgüt ortamında iş arkadaşlarının işgörene işinde yardımcı olması, onunla pozitif yönde ilişki kurması ve onu ihtiyacı olduğu zamanlarda koruması işgörenin bulunduğu ortamdaki zevk almasına ve işinden tatmin olmasına yol açacaktır.

2.2.3.3. İş ve Aile Arasındaki Çatışma

“*İş ve aile arasındaki çatışma*” konusu da, örgütler için hassas bir boyut olarak değerlendirilmektedir (Haar ve Chester, 2001). Eğer örgütler personeli örgüte çekmek ve elinde tutmak istiyorsa, iş ve aile arasındaki çatışmayı azaltıcı yönde insan kaynakları politikaları oluşturmalıdır.

Alternatif iş imkanlarının burada bir faktör olarak değerlendirilmesi gerekir ancak işgücü devri ile de yakın ilişkili olduğu için örgütsel faktörler içinde değerlendirilebilir.

2.3. Örgütsel Stresin İş Doymu Üzerindeki Etkisi

Stres üzerine gerçekleştirilen çalışmalar, meslek çeşitleri ve çalışma koşullarının stres kaynaklarını açıklama açısından büyük bir öneme sahip olduklarını ortaya koymaktadır. Ancak, çalışma hayatının nasıl ve hangi koşullar altında zihinsel sağlığı etkilediğini anlamak amacıyla bireylerin yaşam tarz ve karakteristiklerini de hesaba katan yeterli miktarda çalışma henüz mevcut değildir (Marchan, 2005).

Konu ile ilgilenen araştırmacılar, stres yönetimi stratejilerinin doğru ya da yanlış olarak kategorize edilemeyeceğini ifade etmekteyse de bazı stratejiler diğerlerine kıyasla koşullara daha rahat uyarlanabilir niteliktedir. Hem problem çözme hem de bilişsel yapılandırma stratejileri, fiziksel sağlık ve genel memnuniyet seviyesi ile olumlu bir ilişki sergilemekte iken; buna karşın kaçınma stratejileri, daha düşük seviyede bir adaptasyon ve daha fazla negatif çıktıyı beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla, iş hayatındaki stresli olayların üstesinden gelebilmek amacıyla uygulanan stratejilerin iş doymu üzerinde de önemli etkileri olduğu aşikardır. Problem çözme ve bilişsel yapılandırma stratejileri, işgörenlerin stres yaratan problemlere somut çözümler üretmelerini veya bu durumları daha olumlu şekillerde görmelerini sağlayarak daha yüksek bir iş doymunu da beraberinde getirmektedir. Diğerlerinden sosyal destek almak da işgörelere pozitif bir duygusal destek veya yardım sağlayarak tatmin seviyesini yükseltmektedir. Bunun aksine kaçınma stratejileri ise, mevcut problemlerin reddi ya da göz ardı edilmesine neden olmaları dolayısıyla işe katılım seviyesini düşürmekte; bu da nihayetinde işgörenin tatmin seviyesinde de bir düşüşe yol açabilmektedir (Welbourne v.d., 2007).

Bu bahsedilenlerle birlikte konu üzerine gerçekleştirilen son araştırmalar, affetme tarzları ile iş doymu arasındaki ilişkinin varlığına kanıt teşkil eder nitelikte olup; böylesi bir sonuç, iş doymununun kısmen de olsa kişisel özelliklerle ilişkili olduğunu ifade eden mevcut literatüre de uygundur (Judge v.d. 2002). Bu bağlamda affetme tarzı, bireyin kendisini iyi hissetmesine katkıda bulunan bir kişilik özelliği

olarak düşünülebilir. Deneve ve Cooper, kişilik özellikleri ve sübjektif refah durumuna dair yaptıkları meta analizinde bireyin kendisini iyi hissetmesindeki en önemli etkenin; bireyin olayları ve duyguları pozitif ya da negatif yorumlama eğilimi olduğunu ifade etmektedir (Welbourne v.d., 2007).

İlgili literatür, pozitif bir atfetme anlayışına sahip çalışanların diğerlerine kıyasla daha yüksek bir iş doyumunu hissedeceklerini göstermektedir. Atfetme tarzı ile iş doyumunu arasındaki bu ilişki, stresle başa çıkma stratejilerinin kullanımı ile ılımanlaştırılmaktadır. Olumlu bir atfetme anlayışına sahip olan bireyler, stresli olayları daha optimistik bir şekilde açıklamakta ve yorumlamakta; kaçınma stratejilerinden problem çözme ve bilişsel yapılandırma stratejilerini kullanmaya daha meyilli olmaktadır. Geçmiş araştırmalarda uyarılma gücü yüksek olarak addedilen bu stratejiler, stresli durumları daha tatmin edici sonuçlara bağlayarak nihayetinde daha yüksek seviyede bir iş doyumunu meydana getirmektedir (Welbourne v.d., 2007). Ancak atfetme tarzı ile sosyal destek stratejileri arasında böylesi bir ilişkinin varlığına henüz rastlanmamıştır.

Kuramsal olarak her ne kadar çalışanın iş doyum düzeyi ile iş performansı arasında bir ilişkinin kurulabileceğine yönelik kanıtlar bulunsa da (Podaskoff ve Organ, 1986), bu konuda yapılan araştırmaların büyük bir bölümü istatistiksel anlamda güçlü bir ilişkinin varlığına işaret etmemektedir (Iffaldano ve Machinsky, 1985). Ancak iş doyumunu ve performans arasındaki ilişki incelendiğinde iki şekilde açıklama getirilmektedir. Birincisi, kişinin işte yüksek performans göstermesi durumunda işyeri tarafından ödüllendirildiği ve bu nedenle de yüksek iş doyumuna ulaştığı açıklanabilir. İkincisi ise, yüksek iş doyumunu hisseden kişinin yüksek bir performans sergilemesi söz konusu olmaktadır. Buna göre de kişi işinden doyum elde ettikçe iş performansında bir artış görülmektedir (Telman ve Ünsal, 2004).

Çalışanların iş doyum düzeyi ile ruhsal ve fiziksel sağlık durumu arasındaki ilişkileri sınınamaya yönelik araştırmaların sonuçları, iş doyum düzeyleri yüksek olan çalışanların diğer çalışanlara kıyasla sağlık durumlarının daha iyi olduğunu, daha az stres yaşadıklarını ortaya koymaktadır.

3. ZONGULDAK İL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRESİN İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Emniyet hizmetleri insan hayatını ve toplumsal düzeni korumayı içerdiği için emniyet çalışanlarında örgütsel stres ve iş doyumu büyük bir önem arz etmektedir. Söz konusu insan hayatını korumayı içeren bir meslek olunca emniyet çalışanları kendi can güvenliğinin de endişesiyle aşırı örgütsel strese maruz kalabilecektir. Asayiş ve huzuru sağlamak adına alınan her önlem aşırı iş yükü, vardiyalı çalışmanın zorlukları, iş kazaları, sosyal hayattan uzaklık olarak emniyet çalışanlarının hayatına yansiyacak ve onlar da stres altında kalarak iş hayatında olumsuzluklar yaşayacaklardır. İş hayatına yansıyan bu olumsuz durumlar ise emniyet çalışanlarını ya görevini yapmamaya ya da aşırı ve kontrolsüz güç kullanımına sevk edeceği düşünülmektedir. Bu bağlamda emniyet çalışanlarında stres kaynaklarının iyi analiz edilmesi gerekmektedir.

3.1. Emniyet Çalışanlarında Stres Kaynakları

Polislik mesleğinin, dünya üzerinde stresle en fazla karşılaşılan meslek gruplarından birisi olduğu bilinmektedir (Manuele ve Band, 1987). Polis mesleğinde stresin varoluşu, nedenleri, etkileri ve bireysel olarak negatif etkilerinin üstesinden nasıl gelineceği konusu, uzun süredir incelenen bir konu başlığıdır. Emniyet çalışanlarında stres kaynaklarını çeşitli şekillerde tasnif etmek mümkündür. Çünkü emniyet çalışanları birçok meslek grubuna göre daha fazla strese maruz kalmaktadır. Diğer meslek mensuplarından farklı olarak, karşı karşıya oldukları çalışma şartlarına özgü stresörler emniyet çalışanlarını strese maruz bırakmaktadır. Bu bağlamda da mesleğin özellikleri dikkate alınarak bir sınıflandırma yapmanın daha doğru olduğu düşünülmektedir. İlk akla gelen genel ve mesleki stres kaynakları şeklinde bir ayırım yapmaktır. Ayrıca fiziki ve sosyal stres kaynakları şeklinde bir başka ayırım daha yapılabilir. Tüm bunların yanı sıra son derece önemli olan mesleki faktörler de vardır. Emniyet çalışanlarının farklılığı ve bu farkın onların streslerine etkileri mesleki stres kaynakları bakımından özetlenecek olursa (Birkök, 2000):

1. Polis memurları görev başında olmadıkları zamanlarda herhangi bir olayda “görevini yapmasının” gerekliliği durumuyla karşı karşıyadırlar. Bu durum polis için oldukça zordur ve stres kaynağıdır.
2. Üniforma giymek, silah taşımak polisleri halktan ayıran birer güç unsurudur. Buna rağmen, halk için görev yapmaktadırlar. Bu durum da çoğu zaman stres kaynağı olabilmektedir.
3. Polis memurları yarı askeri yarı kurumsal özelliklere sahip bir örgütte çalışmaktadırlar. Böylece hem “yarı askeri” hem de “kurumsal” yapıların sebep olduğu psikolojik problemler görülmektedir.
4. Performansı etkileyen stres faktörlerinden bir diğeri de, vardiya ile çalışma sistemidir. Uyku düzenindeki bozukluklar, gece vardiyalarındaki beslenme alışkanlıkları yüzünden oluşan mide rahatsızlıkları, sosyal yaşam ile yaşanan uyumsuzlukların yarattığı stres, önlem alınmazsa ciddi boyutta işe yansımaktadır.

Uykusuzluk ciddi bir hata ve stres faktörüdür. İyi ve kaliteli bir uyku, dikkatin toplanmasını, öğrenmeyi, hafızayı ve duygusal dengeyi olumlu olarak etkilemektedir.
5. Dostluk ilişkileri görevini yerine getirmede polisler için çelişkili durumlar yaratabilir. Bu yüzden iş ve dostluk ilişkilerini ayarlama birtakım zorluklar çıkması stres yaratıcı etken olabilmektedir.
6. “Ani stres” polisin sıkça karşılaştığı bir durumdur. Her şey normal seyrederken aniden çok tehlikeli bir durum ortaya çıkabilmektedir. Bu tehlikeye veya strese karşı hazırlıklı olabilme şansı bulunmayabilir. Bu tür stresle mücadele etmek son derece zordur.
7. Polisler görev sırasında duygularını kontrol etme mecburiyetindedirler. Olaylar karşısında soğuk kanlı davranma zorunluluğu, enerji kaybına neden olmakta, isteksiz tutum sergilemelerine sebebiyet vermektedir.

8. Polislik mesleği yazılı kanunlara dayalı olarak yapılmaktadır. Kendi görüşlerini yansıtmak şeklinde davranabilme imkanları bulunmamaktadır. Bu durumda stres kaynağı olabilmektedir.

9. Sürekli olarak sorunlu durumlarla ve kişilerle karşılaşmak önemli stres kaynağıdır. Bu durum, polislerin sosyal ilişkilerine ve aile yaşantılarına yansımakta, etraflarına karşı güvensiz ve sert davranışlar sergilemelerine neden olmaktadır.

İmirlioğlu (2007) ise emniyet teşkilatı çalışanlarında genel stres yapıcı kaynakları aşağıdaki gibi gruplandırmıştır;

1. Yapılan işle doğrudan ilişkili unsurlar,

- Aşırı iş yükü ve yorucu iş temposu
- Tatil sürelerinin az olması
- İş nedeniyle aileye yeterli zaman ayıramama
- Çalışma koşullarının ağır olması ve çalışma sürelerinin uzun olması
- Siyasi gelişmelerin kurumu etkilemesi

2. İş akışı ile ilgili unsurlar,

- Yetki ve sorumluluk dağılımında dengesizlikler
- Görevlerin yeterince tanımlanmaması, kimin hangi işi yapacağı, hangi yetkileri kullanacağı, ne tür sorumluluklar alacağı konusunda belirsizliklerin olması
- Birden çok kişiye karşı aynı anda sorumlu olmak
- Çalışanın aynı anda birden fazla amirden talimat alması ve sorumlu tutulması.

3. Mesleki ilerleme ile ilgili unsurlar,

- Umulan mevkie ulaşamaması
- Meslekte yükselme olanağının fazla olmaması

4. İş yerindeki ilişkiler ile ilgili unsurlar,

- İş yerinde dedikodu yapılması
- Yöneticilerin yeterli düzeyde çalışanları teşvik etmemesi, bu sistemin kurulmamış olması
- Üstlerin görevle ilgili olarak personeli eğitmemesi, yardımcı olmaması
- Meslektaşları arası çatışmalar

5. Örgüt yapısı ve iklimi ile ilgili unsurlar

- Ücretin yetersiz olması
- Emeklilik ve gelecek ile ilgili kaygıların olması
- Yer değiştirme ve atamaların standartlara bağlı olmaması, ceza ve ödüllendirme kriterlerinin adil olmaması, sicil notu değerlendirilmesi ve ödüllendirmelerdeki adaletsizlikler.

3.2. Emniyet Çalışanlarında Örgütsel Stres İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Polisin stresi hakkında çoğu zaman polisin stres altında olduğu açıkça kabul edilirken stresin ortaya çıkış nedenleri, etkileri ve genişliği üzerinde ise çok az bir uyum söz konusudur (Brown ve Campbell, 1994).

Polis stresinin varoluşunu araştırmak amacıyla pek çok açıdan destek verilerken, kanunu uygulayan memurların (polislerin) tecrübe ettikleri stresin nedenlerini açık bir şekilde ortaya koyacak çok az bilimsel araştırma yapılmaktadır (Manuele ve Band, 1987).

Türkiye’de stres ile ilgili değişik hizmet sektöründe yapılan çalışmalar, insan boyutunun büyük önem taşıdığı güvenlik hizmetlerinde ne yazık ki yeterli kapsam ve sayıda değildir. Dolayısıyla araştırmacılar için önemli problemlerden birisi de polis stresi konusunda kendi çalışmalarına ışık tutabilecek nitelikli kaynakların bulunmayışıdır. Yurt dışında ise değişik çalışmalara rastlanılmaktadır. Bunlardan bazıları şöyledir:

Gillian Gulle ve Don Foster isimli araştırmacılar Güney Afrika Polis Servisi, (South African Police Service: SAPS) üzerinde bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada Spielberg’in 60 soruluk Polis Stresi Araştırma Çalışması kullanılmıştır. SAPS üyelerinin kendilerine özgü stres kaynaklarının tespiti ile bunların Amerikalı meslektaşları ile karşılaştırılması yapılmıştır (Gulle ve Foster, 1998).

Ankete 21-53 yaş arası 91 üye katılmıştır. Katılımcıların % 85 i erkek, %15 i bayandır. 54 ü üniformalı, 24 ü sivil, 7 si mobil ekip ve 6 sı idarecidir. Çalışma sonuçlarına göre; Güney Afrika Polisinin ilk 5 stres kaynağı; Görev sırasında bir

arkadaşın öldürülmesi, görev sırasında birisini öldürmek, yetersiz ücret, mahkemelerin suçlulara yeterli cezayı vermemesi, adalet mekanizmasının etkisizliği şeklindedir. Amerikan Polisinin ilk 5 stres kaynağı ise; Görev sırasında birisini öldürmek, görev sırasında bir arkadaşın öldürülmesi, kişiler üzerinde şiddet uygulamak, zarara uğrayan çocukların korunmasızlığını görmek, yüksek hızla araç takip etmek şeklindedir.

Güney Afrika ve Amerikan Polisi arasında en fazla ayrışan stres kaynakları; Yetersiz Ücret, Mahkemelerin suçlulara yeterli cezayı vermemesi, Irk çatışmaları, Adli mercilerin etkisizliği, Yalnız başına suçlu yakalama olduğu tespit edilmiştir. Güney Afrika ve Amerikan Polisi arasında en fazla benzeşen stres kaynakları ise; yeni ya da bilinmeyen bir görev verilmesi, aile kavgalarını yatıştırma, öfkeli kalabalıklarla karşı karşıya gelme, görevde ciddi yaralanmaya maruz kalma ihtimali, zor kullanma gerektiği durumlar olarak görülmektedir.

Çalışmanın sonuçlarına bakıldığında Amerikan Polisinin stres kaynaklarının daha çok olayların insani boyutuna yoğunlaştığını söylemek mümkündür. Güney Afrika Polisinde ise maddi problemler önemli stres kaynağı olarak ortaya çıkmıştır.

Tang ve Hammontree, Polislerin devamsızlıkları ve hastalıkları ile örgütsel stres arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla bir dizi çalışmalar yapmışlardır (Tang ve Hammontree, 1992). Buna göre; idari ve mesleki baskı, fiziksel ve psikolojik tehlikeler ve destekten yoksun olmak en az işin gerektirdiği tehlikeler kadar önemli görülmektedir.

Strese giren polis, vatandaşa, işine ve hatta hayata karşı olumsuz davranışlar göstermektedir. Bunun yanında mesleki stres sebebiyle kronik kalp yetmezliği, ülser ve hipertansiyon gibi fiziksel rahatsızlıklar da görülmektedir (Reiser, 1974). Böylece polis stresinin hastalıklarla yakın ilgisi olduğu anlaşılmaktadır. Benzer olarak devamsızlık ile polis stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Perrot ve Taylor, polis memurları ile orta düzey polis şefleri arasında stresi algılama biçimleri, otoriter davranım ve iş doyumunu konularında Kanada Polisi üzerinde bir çalışma yapmıştır. Karşılaştırma yapılan bu iki grup arasında stresi

algılama düzeyi bakımından fark görülmemektedir. Yüksek okul mezunlarının, daha düşük eğitim seviyesindeki diğer meslektaşlarına oranla çalışanlara daha az baskıcı (otoriter) davranımda buldukları anlaşılmaktadır. Her iki grubun da iş tatmin düzeylerini düşük olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır (Perrot ve Taylor, 1995).

Yaklaşık 4500 polis üzerinde araştırma yapan Patterson, iş tecrübesi (işte geçen süre) ile stres arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sonuç olarak yeni işe başlayanlarla, meslek tecrübesi çok fazla olan memurlar, orta iş tecrübesine sahip olan memurlara göre daha az stres yaşamaktadırlar. Mesleğe yeni başlayan memurlar şiddet içeren olaylara henüz fazla müdahale etmemektedirler. Kıdemli memurlar ise artık örgüt amaçlarından çok kişisel hedefleri ile meşgul olduklarından stres düzeyleri düşüktür (Patterson, 1992).

Ayrıca devriye polisleri ile büro polisleri arasında stresi algılama biçimleri açısından anlamlı farklar bulunmaktadır. Devriye memurlarının daha fazla stres altında oldukları anlaşılmaktadır. Violanti, 500 kişilik New York Polis grubu üzerinde benzer bir çalışma yapmış ve Patterson'un çalışmasını destekleyen sonuçlara ulaşmıştır (Violanti, 1983).

Polis stresi konusunda en deneyimli araştırmacı kabul edilen Violanti, Amerika Polis Akademisi'nde öğrenim gören 180 memur adayı üzerinde stresle başa çıkma metotları konusunda bir çalışma yapmıştır. Stresle başa çıkmanın tek bir metoda dayanmadığı, yaklaşık sekiz ayrı metot kullanıldığı anlaşılmıştır. Kişisel stres düzeyi fazla olanların bu sekiz metodu da kullanmak eğiliminde olduğu, kişisel stres düzeyi düşük olanların ise tek bir metodu seçtikleri görülmüştür. Stresi azaltmada en önemli metodun "Planlı Problem Çözme" tekniği olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Violanti ve Marshall, 1992).

Victoria Polisi arasından seçilen 527 kişilik polis grubu üzerinde Hart ve Wearing'ın uyguladığı ölçekten şu sonuçlar alınmıştır. Polis grubu aynı sayıda öğretmen ve öğrenci grubu ile karşılaştırılarak polis stres düzeyinin ne boyutta olduğu test edilmiştir. Polis grubunun diğer gruplara göre önemli oranda psikolojik çöküntü içinde oldukları anlaşılmıştır (Hart ve Wearing, 1995). Stres kaynakları

olarak; İletişim eksikliği, idarenin tutumu, denetimin sıklığı, sorumlulukların ve iş yükünün fazla oluşu, tehlike ve suç mağdurları ile yüz yüze gelme, sürekli aksiyon ilk sıraları almaktadır. Ayrıca avukatların baskısı da dikkate değer bir stres kaynağıdır.

Brown ve Cooper, 500 den fazla İngiliz Polisi üzerinde stres düzeyi konusunda incelemede bulunmuştur. Tespit edilen 61 stres kaynağından yarısından fazlasının örgüt yapısı ve iklimi ile ilgili olduğu görülmüştür (personel yokluğu, iş gören devir oranının fazlalığı, danışma ve iletişim yetersizliği, idarenin günlük talimatları, aşırı kırtasiyecilik, vb.) . Sadece 3 tanesinin gerçekten işin kendisi ile ilgili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (aşırı iş yükü, direkt kendi kontrolünde olmayan faktörler ve yeni tekniklere uyum zorluğu) (Brown ve Cooper, 1996).

Araştırmaya katılan her on kişiden dokuzu, stresle başa çıkmak için önceden planlama yaptıklarını, olaylara öncelikler koyduklarını, problemle derhal yüzleştiklerini ve ikili ilişkilere önem verdiklerini belirtmiştir.

Çalışmada aynı zamanda İngiliz Polisi ile Galler ve İskoç Polisini karşılaştırmıştır. İskoç Polisinin iş doyumu diğerlerine göre daha fazladır. Çünkü İskoç idaresi, polisleri kişisel gelişme ve başarı konularında desteklemekte ve kariyer ilerlemesine fırsat vermektedir. İskoç Polisi, motivasyon ve kararlara katılım yönünden de diğerlerine göre daha iyi durumdadır (Brown ve Cooper, 1996).

Çalışmanın sonunda stres kaynakları olarak tespit edilen hususlar şunlardır; yetki ve güç verilmemesi, rol belirsizliği, hata yapıldığında suçlanma, üstlerden yeterli desteğin gelmeyişi, danışma ve iletişim eksikliği, yetersiz geri besleme, kaynakların eksikliği, personel eksikliği ve işten ayrılma oranının fazlalığı (Brown ve Cooper, 1996).

Konuyla ilgili bir diğer önemli çalışma da Anshel ve Robertson'un Avusturya Polisi ile yaptığı araştırmadır. Avusturya Polisinde strese neden olan faktörler; tahmin edilmeyen bir olayla yüzleşme, örgüt içindeki çekişme ve kavgalar, fiziksel zarar görülmesi muhtemel pozisyonlar, silahlı birisiyle karşılaşmak, şiddet uygulamış birini yakalamaya çalışmak olarak belirlenmiştir (Anshel ve Robertson, 1997).

Decicco'ya göre Polis Stresi ile başa çıkmak için daha polisleri örgüte dahil etmeden, adayların kişisel özelliklerini test etmek gerekir. Böylece adayın yetenek ve özellikleri ile işin gereklerinin uyumu hakkında fikir sahibi olunabilir. Adaylar, fiziksel testlerin yanı sıra "Grup Tartışması, Değişik Durumlara Yanıt Verebilme, Sözle İkna Kabiliyeti, Gözleme Dayalı Beceri" gibi değişik sınavlara tabi tutularak, mesleğin ilerleyen yıllarında karşılaşılabilecekleri durumlara karşı hazırlanırlar ve stres düzeyleri düşük olur (Decicco, 2000).

Ülkemizde de Bilen ve Badem(1996)' in Ankara Trafik Şube Müdürlüğü'nde görevli 105 personele yönelik bir incelemesi bulunmaktadır. Araştırma sonunda çalışma ortamından memnun olmama sebepleri arasında ilk sırayı ücret yetersizliği almakta ve bunu çalışma temposunun yoğunluğu, hafta sonu izinlerinin olmaması ve gece görevleri takip etmektedir. Çalışmaların olumsuz yönde etkilenme sebepleri arasında çalışma sürelerinin fazlalığı ilk sırada yer almaktadır. Aynı çalışmada personelin talepleri incelenmiş, katılımcıların % 47.3' ü mesai saatlerinin düzenlenmesini, % 19.3' ü ücretin artırılmasını, % 14' ü ise modern cihazlarla takviye edilmelerini istemiştir.

Kirel ve Cengiz (2006)' in Eskişehir Trafik Polis Eğitim Merkezi'nde Türkiye'nin farklı illerinden altı haftalık hizmetiçi eğitim için gelen polislere yönelik yapmış oldukları 414 personele yönelik bir incelemesi bulunmaktadır. Araştırma sonucunda polislerle en çok stres yaratıcı unsurlar olarak sırasıyla uzun çalışma saatleri, çalışma temposunun ağır olması, sürekli gece vardiyası, işe geliş gidiş saatlerindeki düzensizlikler yüzünden aile düzenlerinin olmaması, sosyal ve özel yaşamlarına yeterince zaman ayıramama şeklinde sonuçlar çıkmıştır. Diğer taraftan örgütsel açıdan ise görev paylaşımında sistemden kaynaklanan sorunlar, adam kayırmacılık, sahada çalışmanın zorlukları, can güvenliğinin olmayışı, bürokratik baskılar, ödüllendirilmeden çok cezalandırmanın uygulanması, suç ve ceza sisteminin suçludan çok görev yapan polislerle uygulanması, iş ve işlemlerde duyarlı vatandaşların azlığı, ücret yetersizliği, üniformanın yüklediği sorumluluklar, terfi ve tayin sistemindeki adaletsizlikler şeklinde strese neden olan etkenler tespit edilmiştir.

Çam ve Çakır (2006)'ın Adana Emniyet Müdürlüğü'ndeki tüm birimlerde görev yapan polislerden 677'si polis memuru ve 98' i amir olmak üzere toplam 775 personele yönelik bir incelemesi olmuştur. Araştırma sonuçlarına göre polislerin örgütsel streste görev yapılan birim, meslekteki çalışma süresi, alınan eğitim süresi, rütbe ve eşin bir işte çalışma değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar bulunurken; cinsiyet, medeni durum, polislerin yetiştikleri yerleşim birimine göre anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

Murat (2005), Diyarbakır Ali Gaffar Okan Polis Meslek Yüksek Okulunda öğrenim gören 2002-2003 öğretim yılında 182 ve 2003-2004 eğitim öğretim yılında 182 olmak üzere toplam 364 öğrenci üzerinde bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucuna göre liseden hemen sonra polisliği tercih eden öğrencilerin stres yönetimine daha çok ihtiyaçları olduğunu gözlemlemiştir.

Batılı ülkelerde polisin stres kaynakları konusunda yüzlerce çalışma ortaya konmuştur. Ancak bu çalışmalarda ortaya konulan stres kaynakları, ülkemizde çalışan polis memurlarının stres kaynakları ile örtüşmemektedir. Örneğin Amerikan polisinin ilk 5 stres kaynağı arasında "yetersiz ücret" görülmemekte, oysa bu stres kaynağı ülkemizde birinci sırayı almaktadır.

Amerikan polisinde görülen "görev sırasında birini vurmak" ya da "görev arkadaşını vurulması" ise bizim teşkilatımız da görülmemektedir. Buna göre stres kaynaklarının şartlara göre farklılıklar gösterdiğini söylemek mümkündür.

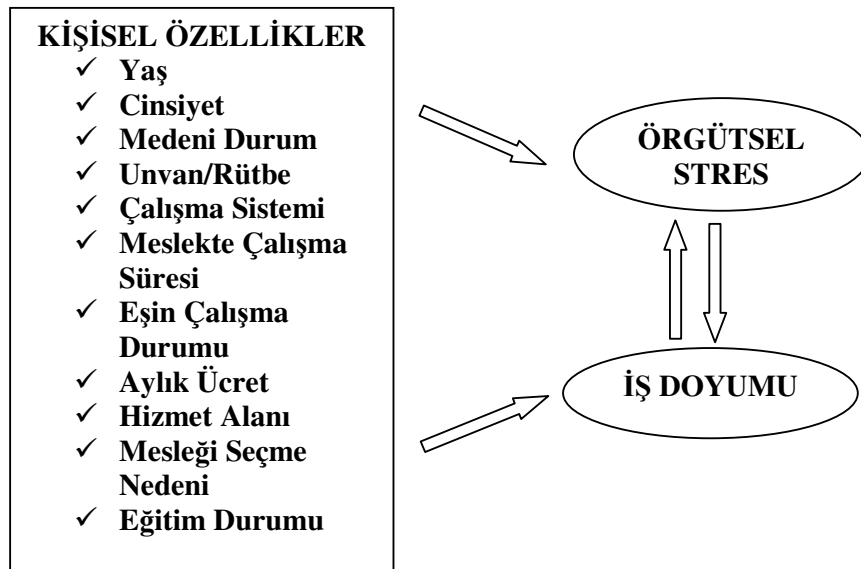
3.3. Araştırmanın Amacı

Emniyet çalışanlarının yaptığı işin önemi sebebiyle yoğun stres altında kaldıkları, sürekli olarak stresörlerle karşı karşıya kaldıkları bilinmektedir. Ancak stres faktörlerinin tam olarak neler olduğu ve nasıl etki ettikleri konusunda daha çok akademik çalışma yapılarak tespit edilebileceği ve bu doğrultuda çıkan sonuçlara göre gerekli önlemler alınabileceği düşünülmektedir. Bu amaçla araştırmada emniyet çalışanlarında örgütsel stresin iş doyumuna üzerine etkisinin incelenmesi hedeflenmektedir. Alt amaç olarak da emniyet çalışanlarında kişisel özelliklerin örgütsel strese ve iş doyumuna etkileri tespit edilmesi hedeflenmektedir.

Araştırmada *Emniyet Çalışanlarında Örgütsel Stresin İş Doymu Üzerine Etkisinin İncelenmesi* amacıyla Zonguldak İl Emniyet Müdürlüğü bünyesinde farklı bölüm ve kademelerinde⁵ görev yapan tüm emniyet çalışanlarının bazı demografik özellikleri ile birlikte örgütsel stres ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiler ve bunları etkileyen faktörler tam sayım yöntemi ile tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.4. Araştırma Hipotezleri

Araştırmamızın amacı doğrultusunda değişkenler arasındaki ilişkiler Şekil 3.1’de gösterilmektedir.



Şekil 3.1: Araştırmada Kullanılan Değişkenler Arasındaki İlişkiler

H₁ “ Emniyet çalışanlarında demografik (kişisel) özellikler örgütsel stres ve iş doymu düzeylerini etkilemektedir.”

H_{1a}“Emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doymu düzeylerinde cinsiyet faktörü açısından anlamlı bir fark vardır.”

⁵ Zonguldak İl Emniyet Müdürlüğü’ ne bağlı Çevik Kuvvet, Asayiş, Önleyici Hizmetler, Çocuk, Terör, KOM, Güvenlik, Trafik Tescil ve Denetleme, Bölge Trafik Denetleme, Personel Şube Müdürlükleri; Çarşı, Soğuksu, Kozlu, Kilimli, Çatalağzı Polis Merkez Amirlikleri; Alaplı ve Devrek Bölge Trafik Denetleme İstasyon Amirlikleri; Kdz. Ereğli ve Alaplı İlçe Emniyet Müdürlükleri

H_{1b}“Emniyet çalışanlarının medeni durumları örgütsel stres ve iş doyumu düzeylerini etkilemektedir.”

H_{1c}“Eşlerinin çalışma durumları emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeylerini etkilemektedir.”

H_{1d}“Emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeyleri ile aylık ücretleri arasında anlamlı bir fark vardır.”

H_{1e}“Yaş faktörü açısından emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş düzeyleri arasında anlamlı bir fark söz konusudur.”

H_{1f}“Unvan/Rütbe açısından emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.”

H_{1g}“Çalışılan hizmet alanı açısından emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.”

H_{1h}“Emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeylerini mesleği seçme nedenleri etkilemektedir.”

H_{1i}“Emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeyleri ile çalışma sistemi arasında anlamlı bir fark vardır.”

H_{1j}“Meslekte çalışma yılı (tecrübe) emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeylerini etkilemektedir.”

H_{1k}“Eğitim düzeyi emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeylerini etkilemektedir.”

H₂“Emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur.”

H_{2a}“Emniyet çalışanlarında örgütsel stres, içsel iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir.”

H_{2b}“Emniyet çalışanlarında örgütsel stres, dışsal iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir.”

H_{2c}“Emniyet çalışanlarında örgütsel stres, genel iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir.”

3.6. Evren ve Örneklem

Zonguldak İl Emniyet Müdürlüğü bünyesinde farklı bölüm ve kademelerinde görev yapan toplam 857 emniyet çalışanı araştırmanın hedef kitesini

oluşturmaktadır. Bu çerçevede üç bölümden oluşan anket soruları tam sayım olarak belirlenen senelik izinli, mazeret izinli, hastalık sebebiyle doktor raporlu ve vardiya değişimi istirahatli olanlar hariç 614 emniyet çalışanına yüzyüze görüşmek suretiyle uygulanmış ve 614 kullanılabilir anket formu elde edilmiştir.

3.7. Veri Toplama Araçları

3.7.1. Örgütsel Stres Ölçeği

Araştırmada kullanılan Algılanan İş Stresi Ölçeği, 1988 yılında Cohen ve Williamson tarafından geliştirilmiştir. Ülkemizdeki geçerlilik ve güvenilirliği Baltaş (1998) tarafından yapılmıştır. Likert tipi beşli derecelendirme ölçeği tipinde olan anket 15 maddeden oluşmaktadır.

3.7.2. İş Doyumu Ölçeği

Bu araştırmada çalışanların iş doyumlarını ölçmek amacıyla Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin kısa formundan yararlanılmıştır. Katılımcılara işlerinin değişik yönlerinden ne derecede tatmin oldukları Likert tipi beşli derecelendirme ölçeği kullanılarak sorulmuştur. 1967 yılında Minnesota Tatmin Ölçeği'nin uzun formundan (100 madde) iç ve dış tatmin unsurlarından oluşan durumları ile ilgili maddeleri birleştirerek 20 ifadeye indirgenen ölçeğin 12 maddesi içsel faktörlere bağlı iş doyumunu ölçmekte, 8 maddesi de dışsal faktörlere bağlı iş doyumunu ölçmektedir (Özdayı, 1990:23; Başalp, 2001:107).

Aşağıda araştırmada kullanılan tatmin ölçeğinin hangi unsurları hangi faktörler altında ölçümlendiği açıklanmaktadır.

Faktör 1: İçsel Doyum

1. Faaliyet (meşguliyet): Her zaman meşgul olması
2. Serbestlik: Yalnız başına çalışma şansı
3. Değişiklik: Zaman zaman değişik şeyler yapabilme
4. Sosyal statü: Toplumda saygın bir kişi olma şansı
7. Ahlaki Değerler (Vicdan): Vicdani bir sorumluluk taşıma

9. Kendi kendine bir şeyler yapabilme: Diğer insanlara yardım edebilme şansı
10. Otorite: Diğer insanlara ne yapacaklarını söyleme şansı
11. Yeteneklerini Kullanma: Yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme şansı
15. Sorumluluk: Alınan kararları uygulama şansı
18. Tanınma: Bir meslekte çalışanların iyi bir iş yapması sonucu takdir edilmesi
19. Başarı: Yaptığı iş karşılığında duyulan başarı hissi
20. Yaratıcılık: Kendi yöntemlerini kullanma şansı

Faktör 2: Dışsal Doyum

5. Yönetici İnsan İlişkileri: Yönetici ve çalışanların uyum içinde olmaları
6. Yönetici ve Teknik: Yöneticilerin karar vermedeki yeteneği
8. Güvence: Mesleğin güvenli bir gelecek sağlaması
12. Şirket Politikası ve Pratiği: Şirket politikasının pratikteki uygulanışı
13. Ücret: İş karşılığında yapılan ödemeler
14. İlerleme: Mesleğinde ilerleme şansı
16. Çalışma Şartları: Çalışma şartlarının uygunluğu
17. Çalışma Arkadaşları: Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları

3.8. Verilerin Analizinde Kullanılan Teknikler

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 15.0 programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotların (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) yanı sıra niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, gruplar arası karşılaştırmalarında Bağımsız örnekler (Independent samples) t testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Ölçekler arası ilişkileri saptamak için Pearson Korelasyon analizi ve Regresyon analizi kullanılmıştır. Genel güvenilirlik ve alt boyutların güvenilirliği için

Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Sonuçlar % 5 hata payıyla, % 95 anlamlılık düzeyinde tek yönlü olarak değerlendirilmiştir.

3.9. Bulgular ve Yorumlar

3.9.1. Emniyet Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular

Örneklem grubunun yaşlarına göre dağılımı Tablo 3.1'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 264'ü (%43,0) 20-29, 268'i (%43,6) 30-39, 82'si (%13,4) 40 ve üstü yaş aralığındadır.

Tablo 3.1: Örneklem Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
20-29	264	43,0
30-39	268	43,6
40 ve üstü	82	13,4
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 3.2'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 549'u (%89,4) erkek, 65'i (%10,6) kadındır. Zonguldak İl Emniyet Müdürlüğü (Alaplı ve Kdz. Ereğli dahil) toplam emniyet personeli sayısı 922 olup; erkek çalışan sayısı 852 (%92), kadın çalışan sayısı 70' dir (%8). Bu da örneklemimizin yaklaşık olarak aynı dağılımı yansıttığını göstermektedir.

Tablo 3.2: Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Erkek	549	89,4
Kadın	65	10,6
Toplam	614	100,0

Tablo 3.3: Örneklem Grubunun Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Evli	428	70,3
Bekar	181	29,7
Toplam	609	100,0

Örneklem grubunun medeni durumlarına göre dağılımı Tablo 3.3’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 428’i (%70,3) evli, 181’i (%29,7) bekarıdır.

Tablo 3.4: Örneklem Grubunun Unvan/Rütbelerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Diğer (GIH, Çarşı Mah. Bek, Tek,Yrd)	29	4,7
Polis Memuru	549	89,4
Komiser Yrd. ve üstü	36	5,9
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun unvan/rütbelerine göre dağılımı Tablo 3.4’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 549’u (%89,4) polis memuru, 36’sı (%5,9) komiser yardımcısı ve üstü, 29’u (%4,7) diğer emniyet personelidir.

Tablo 3.5: Örneklem Grubunun Çalışma Sistemlerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
12-12	61	9,9
12-24	281	45,8
08:00-17:00	157	25,6
Diğer	115	18,8
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun çalışma sistemlerine göre dağılımı Tablo 3.5’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 61’inin (%9,9) 12-12, 281’inin (%45,8) 12-24, 157’sinin (%25,6) 08:00-17:00 saatleri arası, 115’inin (%18,8) başka çalışma sistemi olduğu görülmektedir.

Tablo 3.6: Örneklem Grubunun Meslekte Çalışma Yıllarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
1-5 yıl	251	40,9
6-10 yıl	51	8,3
11-15 yıl	177	28,8
16-20 yıl	102	16,6
21 ve üstü	33	5,4
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun meslekte çalışma yıllarına göre dağılımı Tablo 3.6'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 251'inin (%40,9) 1-5 yıl, 51'inin (%8,3) 6-10 yıl, 177'sinin (%28,8) 11-15 yıl, 102'sinin (%16,6) 16-20 yıl, 33'ünün (%5,4) 21 ve üstü yıl meslekte çalışma yılı bulunmaktadır.

Tablo 3.7: Örneklem Grubunun Eşlerinin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Evet	97	15,8
Hayır	517	84,2
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun eşlerinin çalışma durumlarına göre dağılımı Tablo 3.7'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 97'sinin (%15,8) eşi bir işte çalışmakta, 517'sinin (%84,2) eşi de herhangi bir işte çalışmamaktadır.

Tablo 3.8: Örneklem Grubunun Aylık Ücretlerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
0 - 2.000 TL	468	76,2
2.001 - 4.000 TL	146	23,8
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun aylık ücretlerine göre dağılımı Tablo 3.8'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 468'inin (%76,2) 0-2.000 TL arasında, 146'sının (%23,8) 2.001 – 4.000 TL arası aylık ücret aldığı görülmektedir.

Tablo 3.9: Örneklem Grubunun Görev Yaptığı Hizmet Alanlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Adli	366	59,6
İdari	216	35,2
Teknik-Destek	32	5,2
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun görev yaptığı hizmet alanlarına göre dağılımı Tablo 3.9'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 366'sı (%59,6) adli, 216'sı (%35,2) idari, 32'si (%5,2) teknik destek hizmet alanında çalışmaktadır.

Tablo 3.10: Örneklem Grubunun Mesleği Seçme Nedenlerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Kendi isteğiyle	432	70,4
Aile/çevre isteğiyle	60	9,8
Diğer sebeplerle	122	19,9
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun mesleği seçme nedenlerine göre dağılımı Tablo 3.10'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 432'sinin (%70,4) kendi isteğiyle, 60'ının (%9,8) aile/çevre isteğiyle, 122'sinin (%19,9) başka sebeplerle mesleğini seçtiği görülmektedir.

Tablo 3.11: Örneklem Grubunun Mesleğe Girişte Aldığı Eğitimlere Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
P.M.Y.O. 2 yıldan az	223	36,3
P.M.Y.O. 2 yıl	218	35,5
P.O.M.E.M	82	13,4
Polis Akademisi	24	3,9
Diğer	67	10,9
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun mesleğe girişte aldığı eğitimlere göre dağılımı Tablo 3.11'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 223'ünün (%36,3) 2 yıldan az polis meslek yüksekokulunda, 218'inin (%35,5) 2 yıllık polis meslek yüksekokulunda, 82'sinin (%13,4) polis meslek eğitim merkezinde, 24'ünün (%3,9) polis akademisinde, 67'sinin (%10,9) başka bir yerde mesleğe giriş eğitimi aldıkları görülmektedir.

Tablo 3.12: Örneklem Grubunun Meslek İçinde Tamamladığı veya Aldığı Eğitimlere Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Açıköğretim [2 yıl]	194	31,6
Açıköğretim [4 yıl]	333	54,2
Önlisans	35	5,7
Lisans	36	5,9
Yüksek Lisans ve Doktora	16	2,6
Toplam	614	100,0

Örneklem grubunun meslek içinde tamamladığı veya aldığı eğitimlere göre dağılımı Tablo 3.12’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan emniyet personelinin 194’ünün (%31,6) 2 yıllık açıköğretim, 333’ünün (%54,2) 4 yıllık açıköğretim, 35’inin (%5,7) önlisans, 36’sının (%5,9) lisans, 16’sının (%2,6) yüksek lisans ve doktora eğitimini aldığı görülmektedir.

3.9.2. Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumlarına İlişkin Bulgular

Araştırmada kullanılan algılanan iş stresi ölçeğinin genel güvenilirlik ve alt boyutların güvenilirliğini belirleyen Cronbach’s Alpha katsayısı 0.84 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3.13: İş Doyumu Ölçeğinin Güvenilirlik Değeri

	Cronbach Alfa	N
Genel Doyum	0,881	20
İçsel Doyum	0,812	12
Dışsal Doyum	0,781	8

Bu çerçevede kullanılan iş doyumu ölçeğinin iç tutarlılığının incelenmesi sonrasında ölçek genelinde $\alpha = 0,881$ gibi yüksek bir güvenilirlik değeri elde edilmiştir. Tablo 3.13.’de gösterildiği üzere içsel doyum boyutunun güvenilirliği $\alpha = 0,812$; dışsal doyum boyutunun güvenilirliği ise $\alpha = 0,781$ olarak bulunmuştur.

Tablo 3.14’de araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumları ortalamaları incelendiğinde, emniyet çalışanlarının içsel iş doyumu alt boyutunun ortalamasının en yüksek, emniyet çalışanlarının örgütsel stres alt boyutunun ortalamasının en düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 3.14: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumları Ortalamaları

	Örneklem Sayısı	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Standart Sapma
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	614	1,00	4,27	2,5865	,58925
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doyumu	614	1,33	5,00	3,0799	,72304
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu	614	1,13	5,00	2,6808	,74932
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doyumu	614	1,50	5,00	2,9203	,68451

3.9.3. Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin Demografik Özelliklerine Göre Farklılaşmalarına İlişkin Bulgular

Tablo 3.15’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stres alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-2,055$; $p<0.05$). Buna göre kadın emniyet çalışanlarının örgütsel stres, erkek emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden daha yüksektir.

Tablo 3.15: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Cinsiyetleri Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	t	p
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	Erkek	549	2,570	0,590	-2,055	0,040
	Kadın	65	2,728	0,565		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doyumu	Erkek	549	3,100	0,740	2,006	0,045
	Kadın	65	2,910	0,534		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu	Erkek	549	2,699	0,763	1,710	0,088
	Kadın	65	2,531	0,608		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doyumu	Erkek	549	2,939	0,700	2,021	0,044
	Kadın	65	2,758	0,515		

Emniyet çalışanlarının içsel iş doyumunu alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($t=-2,006$; $p<0,05$). Buna göre, erkek emniyet çalışanlarının içsel iş doyumları, kadın emniyet çalışanlarının içsel iş doyumlarından yüksektir.

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=1,710$; $p>0,05$).

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumu alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($t=-2,021$; $p<0,05$). Buna göre, erkek emniyet çalışanlarının genel iş doyumları, kadın emniyet çalışanlarının genel iş doyumlarından yüksektir.

Tablo 3.16: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Medeni Durumları Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	Evli	428	2,533	0,552	-3,448	0,001
	Bekar	181	2,712	0,655		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doyumu	Evli	428	3,093	0,723	0,553	0,580
	Bekar	181	3,058	0,728		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu	Evli	428	2,679	0,730	-0,268	0,789
	Bekar	181	2,697	0,795		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doyumu	Evli	428	2,927	0,673	0,234	0,815
	Bekar	181	2,913	0,713		

Tablo 3.16'da görüldüğü gibi, araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-3,448$; $p<0,05$). Buna göre bekar emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, evli emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden daha yüksektir.

Emniyet çalışanlarının içsel iş doyumu alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=0,553$; $p>0,05$).

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-0,268$; $p>0,05$).

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumu alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=0,234$; $p>0,05$).

Tablo 3.17: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doymu Düzeyleri ile Eşlerinin Çalışma Durumları Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Emniyet Çalışanlarının İş Stresi	Evet	97	2,610	0,458	0,433	0,665
	Hayır	517	2,582	0,611		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doymu	Evet	97	3,033	0,624	-0,702	0,483
	Hayır	517	3,089	0,740		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doymu	Evet	97	2,586	0,647	-1,354	0,176
	Hayır	517	2,699	0,766		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doymu	Evet	97	2,854	0,590	-1,037	0,300
	Hayır	517	2,933	0,701		

Tablo 3.17’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutu puanlarının eşlerinin çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=0,433$; $p>0,05$).

Emniyet çalışanlarının içsel iş doyumu alt boyutu puanlarının eşlerinin çalışma durumu değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-0,702$; $p>0,05$).

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu alt boyutu puanlarının eşlerinin çalışma durumu değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-1,354$; $p>0,05$).

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumu alt boyutu puanlarının eşlerinin çalışma durumu değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($t=-1,037$; $p>0,05$).

Tablo 3.18: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doymu Düzeyleri ile Aylık Ücretleri Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	0 - 2.000 TL	468	2,588	0,612	0,123	0,902
	2.001 - 4.000 TL	146	2,581	0,510		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doymu	0 - 2.000 TL	468	3,095	0,718	0,918	0,359
	2.001 - 4.000 TL	146	3,032	0,739		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doymu	0 - 2.000 TL	468	2,706	0,777	1,522	0,128
	2.001 - 4.000 TL	146	2,598	0,649		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doymu	0 - 2.000 TL	468	2,940	0,693	1,248	0,212
	2.001 - 4.000 TL	146	2,859	0,654		

Tablo 3.18’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutu puanlarının aylık ücretleri değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=0,123$; $p>0,05$).

Emniyet çalışanlarının içsel iş doymu alt boyutu puanlarının aylık ücretleri değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=0,918$; $p>0,05$).

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doymu alt boyutu puanlarının aylık ücretleri değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=1,522$; $p>0,05$).

Emniyet çalışanlarının genel iş doymu alt boyutu puanlarının aylık ücretleri değişkenine göre karşılaştırılması ile grupların aritmetik ortalamaları arasında oluşan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($t=1,248$; $p>0,05$).

Tablo 3.19: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doymu Düzeyleri ile Yaşları Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort.	S.s	S.Hata	F	p
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	20-29	264	2,645	0,604	0,037	3,264	0,039
	30-39	268	2,567	0,553	0,034		
	40 ve üstü	82	2,463	0,638	0,070		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doymu	20-29	264	3,087	0,705	0,043	0,424	0,654
	30-39	268	3,055	0,729	0,045		
	40 ve üstü	82	3,137	0,764	0,084		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doymu	20-29	264	2,694	0,757	0,047	3,290	0,038
	30-39	268	2,615	0,725	0,044		
	40 ve üstü	82	2,854	0,781	0,086		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doymu	20-29	264	2,930	0,686	0,042	1,451	0,235
	30-39	268	2,879	0,672	0,041		
	40 ve üstü	82	3,024	0,715	0,079		

Tablo 3.19’da görüldüğü gibi, emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, çalışanların yaşı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların yaşı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F= 3,264$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, 20-29 arası yaşlarda olan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, 40 yaş ve üzeri emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden fazladır.

Emniyet çalışanlarının içsel iş doymu alt boyutunun, çalışanların yaşları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların yaşı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F= 0,424$; $p>0.05$).

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doymu alt boyutunun, çalışanların yaşları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların yaşı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F= 3,290$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, 40 ve üstü yaşlarda olan emniyet

çalışanlarının dışsal iş doyumu, yaşları 20-29 arası emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumundan fazladır.

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumu alt boyutunun, çalışanların yaşları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların yaşı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F= 1,451$; $p>0.05$).

Tablo 3.20: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Unvanları/Rütbeleri Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	S.Hata	F	p
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	Diğer(GIH, Çarşı Mah. Bek, Tek,Yrd)	29	2,637	0,620	0,115	4,227	0,015
	Polis Memuru	549	2,566	0,594	0,025		
	Komiser Yrd. ve üstü	36	2,856	0,418	0,070		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doyumu	Diğer(GIH, Çarşı Mah. Bek, Tek,Yrd)	29	2,664	0,614	0,114	7,738	0,000
	Polis Memuru	549	3,118	0,725	0,031		
	Komiser Yrd. ve üstü	36	2,838	0,637	0,106		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu	Diğer(GIH, Çarşı Mah. Bek, Tek,Yrd)	29	2,530	0,853	0,158	4,397	0,013
	Polis Memuru	549	2,710	0,752	0,032		
	Komiser Yrd. ve üstü	36	2,358	0,512	0,085		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doyumu	Diğer(GIH, Çarşı Mah. Bek, Tek,Yrd)	29	2,610	0,634	0,118	6,680	0,001
	Polis Memuru	549	2,955	0,688	0,029		
	Komiser Yrd. ve üstü	36	2,646	0,540	0,090		

Tablo 3.20’de görüldüğü gibi, emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, çalışanların unvan/rütbe değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların unvan/rütbe gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F= 4,227$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, unvanı komiser yardımcısı ve üstü olan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, unvanı polis memuru olan çalışanın örgütsel stresinden fazladır.

Emniyet çalışanlarının içsel iş doyumu alt boyutunun, çalışanların unvan/rütbe değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların unvan/rütbe gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=7,738$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, unvanı polis memuru olan emniyet çalışanlarının içsel iş doyumu, diğer emniyet çalışanlarının içsel iş doyumundan fazladır.

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu alt boyutunun, çalışanların unvan/rütbe değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların unvan/rütbe gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=4,397$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, unvanı polis memuru olan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu, komiser yardımcısı ve üstü olan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumundan fazladır.

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumu alt boyutunun, çalışanların unvan/rütbe değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların unvan/rütbe gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=6,680$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, unvanı polis memuru olan emniyet çalışanlarının genel iş doyumu, hem komiser yardımcısı ve üstü emniyet çalışanlarının genel iş doyumundan, hem de diğer emniyet çalışanlarının genel iş doyumundan fazladır.

Tablo 3.21: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doymu Düzeyleri ile Çalıştıkları Hizmet Alanı Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	S.Hata	F	p
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	Adli	366	2,596	0,599	0,031	0,122	0,885
	İdari	216	2,574	0,560	0,038		
	Teknik-Destek	32	2,563	0,678	0,120		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doymu	Adli	366	3,050	0,745	0,039	0,958	0,384
	İdari	216	3,115	0,671	0,046		
	Teknik-Destek	32	3,193	0,806	0,142		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doymu	Adli	366	2,613	0,726	0,038	3,806	0,023
	İdari	216	2,777	0,751	0,051		
	Teknik-Destek	32	2,813	0,926	0,164		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doymu	Adli	366	2,875	0,688	0,036	2,113	0,122
	İdari	216	2,979	0,654	0,044		
	Teknik-Destek	32	3,041	0,811	0,143		

Tablo 3.21’de görüldüğü gibi, emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, çalışanların hizmet alanı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların hizmet alanı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F = 0,122$; $p > 0,05$).

Emniyet çalışanlarının içsel iş doymu alt boyutunun, çalışanların hizmet alanı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların hizmet alanı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F = 0,958$; $p > 0,05$).

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doymu alt boyutunun, çalışanların hizmet alanı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların hizmet alanı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F = 3,806$; $p < 0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, idari hizmet alanında çalışan emniyet çalışanlarının dışsal iş doymu, adli hizmet alanında çalışan emniyet çalışanlarının dışsal iş doymundan fazladır.

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumunu alt boyutunun, çalışanların hizmet alanı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışanların hizmet alanı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F= 2,113$; $p>0.05$).

Tablo 3.22: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Mesleği Seçme Nedenleri Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	S.Hata	F	p
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	Kendi isteğiyle	432	2,513	0,577	0,028	12,617	0,000
	Aile/çevre isteğiyle	60	2,691	0,481	0,062		
	Diğer sebeplerle	122	2,797	0,623	0,056		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doyumu	Kendi isteğiyle	432	3,171	0,722	0,035	12,095	0,000
	Aile/çevre isteğiyle	60	2,911	0,626	0,081		
	Diğer sebeplerle	122	2,842	0,706	0,064		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu	Kendi isteğiyle	432	2,751	0,755	0,036	7,789	0,000
	Aile/çevre isteğiyle	60	2,388	0,616	0,080		
	Diğer sebeplerle	122	2,578	0,747	0,068		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doyumu	Kendi isteğiyle	432	3,003	0,685	0,033	10,951	0,000
	Aile/çevre isteğiyle	60	2,702	0,587	0,076		
	Diğer sebeplerle	122	2,736	0,672	0,061		

Tablo 3.22’de görüldüğü gibi, emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, mesleği seçme nedeni değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, mesleği seçme nedeni gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F= 12,617$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, mesleği başka nedenlerden dolayı seçen emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, mesleğini kendi isteğiyle seçen emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden fazladır.

Emniyet çalışanlarının içsel iş doyumunu alt boyutunun, mesleği seçme nedeni değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, mesleği seçme nedeni gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=12,095$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, mesleği kendi isteğiyle seçen emniyet çalışanlarının içsel iş doyumu, mesleğini aile/çevre isteğiyle ve başka nedenlerden dolayı seçen emniyet çalışanlarının içsel iş doyumundan fazladır.

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu alt boyutunun, mesleği seçme nedeni değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, mesleği seçme nedeni gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=7,789$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, mesleği kendi isteğiyle seçen emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu, mesleğini aile/çevre isteğiyle seçen emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumundan fazladır.

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumu alt boyutunun, mesleği seçme nedeni değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, mesleği seçme nedeni gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=10,951$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, mesleği kendi isteğiyle seçen emniyet çalışanlarının genel iş doyumu, mesleğini aile/çevre isteğiyle ve başka nedenlerden dolayı seçen emniyet çalışanlarının genel iş doyumundan fazladır.

Tablo 3.23: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doymu Düzeyleri ile Çalışma Sistemi Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	F	p
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	12-12	61	2,634	0,454	4,875	0,002
	12-24	281	2,513	0,575		
	08:00-17:00	157	2,577	0,583		
	Diğer	109	2,762	0,674		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doymu	12-12	61	3,178	0,599	1,309	0,270
	12-24	281	3,027	0,713		
	08:00-17:00	157	3,144	0,739		
	Diğer	109	3,065	0,777		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doymu	12-12	61	2,766	0,655	0,799	0,495
	12-24	281	2,650	0,753		
	08:00-17:00	157	2,734	0,776		
	Diğer	109	2,638	0,765		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doymu	12-12	61	3,013	0,598	1,210	0,305
	12-24	281	2,876	0,683		
	08:00-17:00	157	2,980	0,691		
	Diğer	109	2,894	0,729		

Tablo 3.23'de görüldüğü gibi, emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, çalışma sistemi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışma sistemi gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F= 4,875$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, diğer çalışma sistemlerinde çalışan emniyet personelinin örgütsel stresi, çalışma sistemi 12-24 olan emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden fazladır.

Emniyet çalışanlarının içsel iş doymu alt boyutunun, çalışma sistemi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışma sistemi gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F= 1,309$; $p>0.05$).

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doymu alt boyutunun, çalışma sistemi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışma sistemi gruplarının

ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F= 0,799$; $p>0.05$).

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumunu alt boyutunun, çalışma sistemi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, çalışma sistemi gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F= 1,210$; $p>0.05$).

Tablo 3.24: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Meslekte Çalışma Yılı Grupları Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	F	p
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	1-5 yıl	251	2,616	0,607	1,127	0,343
	6-10 yıl	51	2,702	0,537		
	11-15 yıl	177	2,542	0,563		
	16-20 yıl	102	2,563	0,593		
	21 ve üstü	33	2,499	0,647		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doyumu	1-5 yıl	251	3,121	0,710	1,095	0,358
	6-10 yıl	51	2,904	0,586		
	11-15 yıl	177	3,056	0,776		
	16-20 yıl	102	3,118	0,718		
	21 ve üstü	33	3,048	0,730		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu	1-5 yıl	251	2,734	0,765	2,631	0,033
	6-10 yıl	51	2,395	0,636		
	11-15 yıl	177	2,659	0,762		
	16-20 yıl	102	2,679	0,691		
	21 ve üstü	33	2,845	0,817		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doyumu	1-5 yıl	251	2,966	0,690	1,723	0,143
	6-10 yıl	51	2,700	0,573		
	11-15 yıl	177	2,897	0,710		
	16-20 yıl	102	2,942	0,651		
	21 ve üstü	33	2,967	0,729		

Tablo 3.24'de görüldüğü gibi, emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, meslekte çalışma yılı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, meslekte çalışma yılı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F= 1,127$; $p>0.05$).

Emniyet çalışanlarının içsel iş doyumu alt boyutunun, meslekte çalışma yılı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, meslekte çalışma yılı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F= 1,905; p>0.05$).

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu alt boyutunun, meslekte çalışma yılı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, meslekte çalışma yılı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F= 2,631; p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, meslekte 1-5 yılı olan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu, meslekte 6-10 yıl olan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumundan fazladır.

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumu alt boyutunun, meslekte çalışma yılı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, meslekte çalışma yılı gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F= 1,723; p>0.05$).

Tablo 3.25: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doymu Düzeyleri ile Mesleğe Girişte Aldığı Eğitimler Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	F	p
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	P.M.Y.O. 2 yıldan az	223	2,480	0,583	3,840	0,004
	P.M.Y.O. 2 yıl	218	2,667	0,565		
	P.O.M.E.M	82	2,591	0,634		
	Polis Akademisi	24	2,819	0,420		
	Diğer	67	2,588	0,632		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doymu	P.M.Y.O. 2 yıldan az	223	3,155	0,732	1,670	0,155
	P.M.Y.O. 2 yıl	218	3,086	0,685		
	P.O.M.E.M	82	3,016	0,772		
	Polis Akademisi	24	2,938	0,557		
	Diğer	67	2,937	0,787		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doymu	P.M.Y.O. 2 yıldan az	223	2,762	0,764	2,048	0,086
	P.M.Y.O. 2 yıl	218	2,653	0,768		
	P.O.M.E.M	82	2,675	0,698		
	Polis Akademisi	24	2,344	0,531		
	Diğer	67	2,629	0,741		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doymu	P.M.Y.O. 2 yıldan az	223	2,998	0,689	1,840	0,120
	P.M.Y.O. 2 yıl	218	2,913	0,683		
	P.O.M.E.M	82	2,880	0,692		
	Polis Akademisi	24	2,700	0,511		
	Diğer	67	2,813	0,702		

Tablo 3.25’de görüldüğü gibi, emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, mesleğe girişte aldığı eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, mesleğe girişte aldığı eğitim gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F= 3,840$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, mesleğe giriş eğitimi 2 yıllık polis meslek yüksekokulunda alan emniyet personelinin örgütsel stresi, mesleğe giriş eğitimi 2 yıldan az eğitim veren polis meslek yüksekokulunda alan emniyet personelinin örgütsel stresinden fazladır.

Emniyet çalışanlarının içsel iş doymu alt boyutunun, mesleğe girişte aldığı eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, mesleğe girişte

aldığı eğitim gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F = 1,670; p > 0.05$).

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumunu alt boyutunun, mesleğe girişte aldığı eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, mesleğe girişte aldığı eğitim gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F = 2,048; p > 0.05$).

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumunu alt boyutunun, mesleğe girişte aldığı eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, mesleğe girişte aldığı eğitim gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($F = 1,840; p > 0.05$).

Tablo 3.26: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doyumu Düzeyleri ile Meslek İçinde Tamamlanan veya Alınan Eğitimler Arasındaki İlişkiler

	Grup	N	Ort	S.s	F	p
Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	Açıköğretim [2 yıl]	194	2,559	0,599	2,708	0,029
	Açıköğretim [4 yıl]	333	2,555	0,590		
	Önlisans	35	2,731	0,396		
	Lisans	36	2,737	0,706		
	Yüksek Lisans ve Doktora	16	2,913	0,322		
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doyumu	Açıköğretim [2 yıl]	194	3,091	0,742	4,072	0,003
	Açıköğretim [4 yıl]	333	3,137	0,737		
	Önlisans	35	2,681	0,586		
	Lisans	36	3,019	0,548		
	Yüksek Lisans ve Doktora	16	2,771	0,462		
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu	Açıköğretim [2 yıl]	194	2,715	0,740	4,007	0,003
	Açıköğretim [4 yıl]	333	2,734	0,785		
	Önlisans	35	2,343	0,620		
	Lisans	36	2,514	0,498		
	Yüksek Lisans ve Doktora	16	2,273	0,475		
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doyumu	Açıköğretim [2 yıl]	194	2,940	0,683	4,558	0,001
	Açıköğretim [4 yıl]	333	2,976	0,711		
	Önlisans	35	2,546	0,566		
	Lisans	36	2,817	0,449		
	Yüksek Lisans ve Doktora	16	2,572	0,449		

Tablo 3.26’da görüldüğü gibi, emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, meslek içinde tamamlanan veya alınan eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, meslek içinde tamamlanan veya alınan eğitim gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=2,708$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, meslek içinde yüksek lisans ve doktora eğitimi alan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, meslek içinde 2 yıllık ve 4 yıllık Açıköğretim eğitimi alan emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden fazladır.

Emniyet çalışanlarının içsel iş doyumunu alt boyutunun, meslek içinde tamamlanan veya alınan eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, meslek içinde tamamlanan veya alınan eğitim gruplarının ortalamaları

arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F= 4,072$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, meslek içinde 2 yıllık ve 4 yıllık Açıköğretim eğitimi alan emniyet çalışanlarının içsel iş doyumu, meslek içinde Önlisans eğitimi alan emniyet çalışanlarının içsel iş doyumundan fazladır.

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu alt boyutunun, meslek içinde tamamlanan veya alınan eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, meslek içinde tamamlanan veya alınan eğitim gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F= 4,007$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, meslek içinde 4 yıllık Açıköğretim eğitimi alan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu, meslek içinde Önlisans eğitimi alan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumundan fazladır.

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumu alt boyutunun, meslek içinde tamamlanan veya alınan eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, meslek içinde tamamlanan veya alınan eğitim gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F= 4,558$; $p<0.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, meslek içinde 2 yıllık ve 4 yıllık Açıköğretim eğitimi alan emniyet çalışanlarının genel iş doyumu, meslek içinde Önlisans eğitimi alan emniyet çalışanlarının genel iş doyumundan fazladır.

3.9.4. Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doymu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler

Tablo 3.27'dan anlaşılacağı üzere, emniyet çalışanlarının içsel iş doymu alt boyutundan alınan puanlarla emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutu puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. ($r = -0,471$; $p < 0,05$)

Tablo 3.27: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İş Doymu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler

Boyutlar	Boyut	N	r	P
Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doymu	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	614	-0,471	0,000
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doymu	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	614	-0,349	0,000
Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doymu	Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doymu	614	0,733	0,000
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doymu	Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stresi	614	-0,451	0,000
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doymu	Emniyet Çalışanlarının İçsel İş Doymu	614	0,955	0,000
Emniyet Çalışanlarının Genel İş Doymu	Emniyet Çalışanlarının Dışsal İş Doymu	614	0,902	0,000

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doymu alt boyutundan alınan puanlarla emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutu puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,349$; $p < 0,05$).

Emniyet çalışanlarının dışsal iş doymu alt boyutundan alınan puanlarla emniyet çalışanlarının içsel iş doymu alt boyutu puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r = 0,733$; $p < 0,05$).

Emniyet çalışanlarının genel iş doymu alt boyutundan alınan puanlarla emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutu puanları arasındaki ilişkiyi

belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r = -0,451$; $p < 0,05$).

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumunu alt boyutundan alınan puanlarla emniyet çalışanlarının içsel iş doyumunu alt boyutu puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r = 0,955$; $p < 0,05$).

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumunu alt boyutundan alınan puanlarla emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumunu alt boyutu puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır ($r = 0,902$; $p < 0,05$).

Tablo 3.28: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve İçsel İş Doyumu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	Katsayı		t	p	F	Model (p)	Adjusted R2
		B	S. hata					
İçsel doyum	Sabit	4,574	0,116	39,410	0,000	174,373	,000	0,220
	stres	-0,578	0,044	-13,205	0,000			

Stresin içsel tatmin üzerine etkisini inceleyen regresyon modeli anlamlıdır. Stres bir birim arttığında içsel tatmin 0,578 birim azalmaktadır.

Tablo 3.29: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve Dışsal İş Doyumu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	Katsayı		t	p	F	Model (p)	Adjusted R2
		B	S. hata					
Dışsal doyum	Sabit	3,830	0,128	29,978	0,000	85,111	,000	0,121
	stres	-0,444	0,048	-9,226	0,000			

Stresin dışsal tatmin üzerine etkisini inceleyen regresyon modeli anlamlıdır. Stres bir birim arttığında dışsal tatmin 0,444 birim azalmaktadır.

Tablo 3.30: Emniyet Çalışanlarının Örgütsel Stres ve Genel İş Doymu Düzeylerinin Aralarındaki İlişkiler

Bağımlı değişken	Bağımsız değişken	Katsayı		t	p	F	Model (p)	Adjusted R2
		B	S. hata					
Genel doyum	Sabit	4,277	0,111	38,478	0,000	156,653	,000	0,203
	stres	-0,524	0,042	-12,516	0,000			

Stresin genel tatmin üzerine etkisini inceleyen regresyon modeli anlamlıdır. Stres bir birim arttığında genel tatmin 0,524 birim azalmaktadır.

SONUÇ

Bazı meslekler icra edilirken (işin doğası gereği) işi yapan kişi bir takım zararlı fiziki etkenlere maruz kalır. Bu etkenlerin kendilerinde yaratabileceği zorlanma, gerilim ve stres etkileri her zaman göz önünde bulundurulması gerekir (Köknel, 1998). İşte emniyet hizmetleri de bu mesleklerden biridir.

Bu bakımdan meslekler arasında Manchester üniversitesi bilim ve teknoloji enstitüsü tarafından yapılmış bir çalışmaya göre (ILO⁶, 2008) polis memurları strese maruz kalan ikinci en yüksek grubu oluşturmaktadır.

Diğer bir taraftan 2005 yılında yapılan mesleklerde işe bağlı stres konulu deneysel bir çalışmada (Johnson vd, 2005), ASSET (A Short Stress Evaluation Tool) stres anketini kullanarak stresin çalışanların fiziksel sağlık, psikolojik sağlık ve iş doyumunu üzerindeki etkileri ölçülmüştür. Bu çalışmanın sonuçlarına göre de polisler diğer meslek grupları arasında iş doyumuna göre 2. sırada yer almaktadır ancak komiserler 24. sırada yer almaktadır.

Bu tez kapsamında gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre; emniyet çalışanlarının yüklendiği örgütsel stres miktarı cinsiyet faktörüne göre değişim göstermektedir. Kadın emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, erkek emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden daha yüksek olmasının sebebi; kadınların iş ve özel hayat arasındaki rol ve statü farklılıkları, rol belirsizliği, rol çatışmasından kaynaklanabileceği değerlendirilmektedir. Emniyet çalışanlarının içsel ve genel iş doyumunu alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre değerlendirilmesinde de anlamlı olarak erkek emniyet çalışanlarının içsel ve genel iş doyumları, kadın emniyet çalışanlarının içsel ve genel iş doyumlarından daha yüksektir. Bu sonuçlara göre de “Emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumunu düzeylerinde cinsiyet faktörü açısından anlamlı bir fark vardır.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutu puanlarının medeni durumu değişkenine göre sonuçları değerlendirildiğinde, bekar

⁶ ILO: International Labour Organization

emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, evli emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden daha yüksek olmasının sebebi; emniyet hizmetlerinin 24 saat esasına göre yürütülmesindeki oluşan düzensiz yaşam dengesinin evlilik ile sağlandığı ve emniyet çalışanlarının örgütsel stresini aile olgusuyla birlikte sosyal tatmine dönüştürdüğü ifade edilebilir. Ancak iş doyumu alt boyutlarında anlamlı bir fark olmayışı değerlendirildiğinde örgütsel stresinin ailede sosyal tatmine dönüşmesi tekrar iş doyumu olarak dönüşüm sağlanamadığını göstermektedir. Bu sonuçlara göre de “Emniyet çalışanlarının medeni durumları örgütsel stresi ve iş doyumu düzeylerini etkilemektedir.” örgütsel stres açısından doğrulanmıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumu alt boyutu puanlarının eşlerinin çalışma durumu değişkenine göre değerlendirilmesi sonucu anlamlı bir farklılık göstermemesinin sebebi olarak; eş seçimi kriterlerinin geçim şartlarına göre belirlenmemesinden kaynaklandığı ve doğal olarak eşin çalışma durumu iş hayatını olumlu ya da olumsuz olarak etkilemediği değerlendirilmektedir. Bu sonuçlara göre de “Eşlerinin çalışma durumları emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumu düzeylerini etkilemektedir.” hipotezimiz doğrulanmamıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumu alt boyutu puanlarının aylık ücretleri değişkenine göre değerlendirilmesi sonucu anlamlı bir farklılık göstermemesinin nedeni olarak; emniyet hizmetlerinin meşakatli bir iş olduğu, ücret ile motivasyonun doğrudan arttırılamayacağı, daha çok mesleği severek yapmak ve de mesleğe gönül vererek adapte olunabileceği düşünülmektedir. Bu sonuçlara göre de “Emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumu düzeyleri ile aylık ücretleri arasında anlamlı bir fark vardır.” hipotezimiz doğrulanmamıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, çalışanların yaşı değişkenine göre değerlendirildiğinde, 20-29 arası yaşlarda olan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, 40 yaş ve üzeri emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden fazla olmasının sebebi olarak; 20-29 arası yaşlarda olanların meslekte yeni olması, tecrübesiz olması, mesleğe adaptasyon sürecinde karşılaşılan sıkıntılardan kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Bu sebeple de dışsal iş doyumu alt boyutunun,

çalışanların yaşları değişkenine göre değerlendirildiğinde anlamlı olarak 40 ve üstü yaşlarda olan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu, yaşları 20-29 arası emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumundan fazladır. Bu sonuçlara göre de “Yaş faktörü açısından emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş düzeyleri arasında anlamlı bir fark söz konusudur.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, çalışanların unvan/rütbe değişkenine göre değerlendirildiğinde, unvanı komiser yardımcısı ve üstü olan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, unvanı polis memuru olan çalışanın örgütsel stresinden fazla olmasının sebebi olarak; yöneticilik sıfatının verdiği sorumluluk, daha fazla iş yükü, rol çeşitliliği ve rol çatışması olabileceği değerlendirilmektedir. Bu sebeple de içsel ve dışsal iş doyumu alt boyutunun, çalışanların unvan/rütbe değişkenine göre değerlendirildiğinde anlamlı olarak unvanı polis memuru olan emniyet çalışanlarının içsel ve dışsal iş doyumu, diğer emniyet çalışanlarının içsel iş doyumundan fazladır ve genel iş doyumu açısından da hem komiser yardımcısı ve üstü emniyet çalışanlarının genel iş doyumundan, hem de diğer emniyet çalışanlarının genel iş doyumundan fazladır. Bu sonuçlara göre de “Unvan/Rütbe açısından emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu alt boyutunun, çalışanların hizmet alanı değişkenine göre değerlendirildiğinde, idari hizmet alanında çalışan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu, adli hizmet alanında çalışan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumundan fazla olmasının sebebi olarak; mesai saatlerinin belirli olması, sürekli büro hizmeti yapılmasından kaynaklanan rahatlık, adli olaylara doğrudan müdahale etmek zorunda kalınmaması olarak değerlendirilmektedir. Ancak örgütsel stresi alt boyutunda anlamlı bir fark olmaması da iş yükünün fazla olması ve monoton bir iş ortamında çalışmaktan kaynaklandığı söylenebilir. Bu sonuçlara göre de “Çalışılan hizmet alanı açısından emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.” hipotezimiz iş doyumu açısından doğrulanmıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, mesleği seçme nedeni değişkenine göre değerlendirilmesinde, mesleği başka nedenlerden dolayı seçen emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, mesleğini kendi isteğiyle seçen emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden fazla olmasının sebebi olarak; meslek seçiminde kendi istekleri doğrultusunda seçim yapmanın çalışanları örgütsel stresinden uzak tuttuğu ve işlerini severek yapmalarını sağladığı düşünülmektedir. Bu sebeple de içsel, dışsal ve genel iş doyumu alt boyutunun, mesleği seçme nedeni değişkenine göre değerlendirildiğinde, anlamlı olarak mesleği kendi isteğiyle seçen emniyet çalışanlarının içsel iş doyumu, mesleğini aile/çevre isteğiyle ve başka nedenlerden dolayı seçen emniyet çalışanlarının içsel, dışsal ve genel iş doyumundan fazladır. Bu sonuçlara göre de “Emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumu düzeylerini mesleği seçme nedenleri etkilemektedir.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, çalışma sistemi değişkenine göre değerlendirilmesinde, diğer çalışma sistemlerinde çalışan emniyet personelinin örgütsel stresi, çalışma sistemi 12-24 olan emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden fazla olmasının sebebi olarak; fazla çalışma saati ve düzensiz vardiya sisteminin sağlık ve sosyal boyutta insanları rahatsız ettiği değerlendirilmektedir. Ancak örgütsel stresinin anlamlı olarak iş doyumu üzerine etkisinin olmaması ise bütün çalışma sistemlerinin ağır iş yükü içermesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu sonuçlara göre de “Emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumu düzeyleri ile çalışma sistemi arasında anlamlı bir fark vardır.” hipotezimiz örgütsel stres açısından doğrulanmıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu alt boyutunun, meslekte çalışma yılı değişkenine göre değerlendirilmesinde, meslekte 1-5 yılı olan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumu, meslekte 6-10 yıl olan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumundan fazla olmasının sebebi olarak; mesleğe yeni başlamanın heyecanı, bir iş sahibi olmanın verdiği memnuniyet ve idealistlik duygusundan kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Bu sebeple de anlamlı olarak meslekte çalışma yılı değişkeninde örgütsel stresine iş doyumunun etkisi olmadığı

düşünülmektedir. Bu sonuçlara göre de “Meslekte çalışma yılı (tecrübe) emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumunu düzeylerini etkilemektedir.” hipotezimiz iş doyumunu açısından doğrulanmıştır.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutunun, mesleğe girişte aldığı eğitim değişkenine göre değerlendirildiğinde, mesleğe giriş eğitimini 2 yıllık polis meslek yüksekokulunda alan emniyet personelinin örgütsel stresi, mesleğe giriş eğitimini 2 yıldan az eğitim veren polis meslek yüksekokulunda alan emniyet personelinin örgütsel stresinden fazladır. Ayrıca meslek içinde yüksek lisans ve doktora eğitimi alan emniyet çalışanlarının örgütsel stresi, meslek içinde 2 yıllık ve 4 yıllık Açıköğretim eğitimi alan emniyet çalışanlarının örgütsel stresinden fazladır. Bu sebeple eğitim düzeyi arttıkça yeni edinilen statü gereği örgütsel stresinin arttığını söylemek mümkündür.

Diğer bir taraftan araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının içsel iş doyumunu alt boyutunun, meslek içinde tamamlanan veya alınan eğitim değişkenine göre değerlendirilmesinde, meslek içinde 2 yıllık ve 4 yıllık Açıköğretim eğitimi alan emniyet çalışanlarının içsel iş doyumunu, meslek içinde Önlisans eğitimi alan emniyet çalışanlarının içsel iş doyumundan fazladır. Ayrıca meslek içinde 4 yıllık Açıköğretim eğitimi alan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumunu, meslek içinde Önlisans eğitimi alan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumundan fazladır ve meslek içinde 2 yıllık ve 4 yıllık Açıköğretim eğitimi alan emniyet çalışanlarının genel iş doyumunu, meslek içinde Önlisans eğitimi alan emniyet çalışanlarının genel iş doyumundan fazladır. Buradaki durum da eğitimin bir ihtiyaç olmasından ve eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunun arttığını, insanları daha mutlu bireyler haline getirdiği söylenebilir. Bu sonuçlara göre de “Eğitim düzeyi emniyet çalışanlarının örgütsel stresi ve iş doyumunu düzeylerini etkilemektedir.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Araştırmanın sonuçları doğrultusunda içsel, dışsal ve genel iş doyumunu alt boyutundan alınan puanların her biri ile emniyet çalışanlarının örgütsel stresi alt boyutu puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Yani anlamlı olarak içsel, dışsal veya genel iş doyumundaki bir artışın,

örgütsel stresinde bir azalmaya ya da örgütsel stresindeki bir artışın içsel, dışsal veya genel iş doyumundaki azalmaya neden olabileceğini ifade etmektedir.

Araştırmaya katılan emniyet çalışanlarının dışsal iş doyumunu alt boyutundan alınan puanlarla emniyet çalışanlarının içsel iş doyumunu alt boyutu puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Yani içsel iş doyumunun artması dışsal iş doyumunda ya da tam tersi dışsal iş doyumunun artması içsel iş doyumunda artışa neden olabilecektir.

Emniyet çalışanlarının genel iş doyumunu alt boyutundan alınan puanlarla emniyet çalışanlarının içsel veya dışsal iş doyumunu alt boyutu puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Yani genel iş doyumundaki bir artışın içsel veya dışsal iş doyumunda ya da tam tersi içsel veya dışsal iş doyumundaki bir artışın genel iş doyumunda artışa neden olabileceği ifade edilmektedir. Bu sebeplerle de “ Emniyet çalışanlarında demografik (kişisel) özellikler örgütsel stres ve iş doyumunu düzeylerini etkilemektedir.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Stresin içsel tatmin üzerine etkisini inceleyen regresyon modeli anlamlıdır. Stres bir birim arttığında içsel tatmin 0,578 birim azalmaktadır. Buna göre “Emniyet çalışanlarında örgütsel stres, içsel iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Stresin dışsal tatmin üzerine etkisini inceleyen regresyon modeli anlamlıdır. Stres bir birim arttığında dışsal tatmin 0,444 birim azalmaktadır. Buna göre de “Emniyet çalışanlarında örgütsel stres, dışsal iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Stresin genel tatmin üzerine etkisini inceleyen regresyon modeli anlamlıdır. Stres bir birim arttığında genel tatmin 0,524 birim azalmaktadır. Buna göre “Emniyet çalışanlarında örgütsel stres, genel iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Genel olarak bu sonuçlar ışığında da “Emniyet çalışanlarının örgütsel stres ve iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur.” hipotezimiz doğrulanmıştır.

Tüm bu sonuçlar ışığında değerlendirildiğinde stresin iş doyumunu doğrudan etkilediği gözlenmektedir. Bu çerçevede emniyet çalışanlarında stresle mücadelede başarılı olduğu takdirde iş doyumunda artış görüleceği ve bunun sonucu olarak da iş verimliliği ve performans artışının gerçekleşeceği unutulmamalıdır. Stresle mücadele konusunda da Emniyet Müdürlükleri içerisinde yapılanmış Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliklerine önemli görevler düşmektedir. Bu kapsamda eğitimli kişiler nezaretinde hizmetiçi eğitimler düzenlenmesi, seminer, panel, konferans verilmesi etkin bir stresle mücadele açısından hayati önem taşımaktadır. Tüm bunların yanında tek tek bütün çalışanlar ile tüm Emniyet Müdürlüklerinde bulunan psikologların birebir görüşmesi ve varsa sorunların önceden tespit edilebilmesi önemli bir zorunluluktur. Oysa şu anda sadece problemi olduğunu düşünenler kendi istekleri ile psikologlara başvurmaktadır ve bu kişiler de çevreden nasıl anlaşılırım korkusu ile gitmeye çekinmektedirler. Bu çekincelerin giderilmesi için psikologlar tarafından her çalışanın belirli periyotlarla, rutin bir faaliyet olarak kontrolden geçirilmesi ve bunun zorunlu kılınması etkin stres yönetimi açısından çok önemli kazanımlar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Acarer, Ülker (1992); *Vardiyalı çalışma düzeninin işletmelerdeki yeri ve önemi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İ. Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul.
- Agho, Augustine O., Charles W. Mueller ve James L. Price (1993); “*Determinants of Employee Job Satisfaction: An Empirical Test of a Causal Model*”, Human Relations, 46(6), <http://www.proquest.com> (Erişim Tarihi:05.01.2010).
- Akat, İlter, Gönül Budak ve Gülay Budak (1997); *İşletme Yönetimi*, B. Basım Yayın, İzmir.
- Akgemci, Tahir (2001); “Örgütlerde Stres ve Yönetimi” *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:15, Sayı: 1-2, s. 301-309
- Akıncı, Zeki (2002); “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (4), s.1-25
- Aktaş, Aliye Mavili (2006); “Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56/4, s.26-42
- Alkan, Y., Ş. Soğancıoğlu ve F. Pamukçu (1989); Vardiya çalışmasının yarattığı stres, 2. *Ulusal Ergonomi Kongresi*, M. P. M. Yayın No: 379, Ankara, 93-100.
- Allen, Roger J. (1983); *Human Stress: It's Nature and Control*, McMilan Pub., New York.
- Alper, Yusuf, Erhan Bayraktar ve Özgür Karaçam (2001); *Herkes İçin Psikiyatri*, Gendaş Kültür Yayınları, Genişletilmiş 1. Baskı, İstanbul.
- Anshel, Mark H. ve Michelle Robertson (1997); "Work-family Stress", *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Yıl:6, Sayı:70, ss.337-357.
- Aslantaş, Alptekin (2000); “*Polis Stresi ve Kaynakları Alan Çalışması*” http://egm.gov.tr/DB/dergi/34/yeni/web/Alptekin_Aslantaş.htm,(Erişim Tarihi:10.01.2010).
- Aydın, Mustafa (1986); *Çağdaş Eğitim Denetimi*, Eğitim Araştırma Yayın Danışmanlık, Ankara.
- Aytaç, Serpil (1997); “Kronik Stres Kaynakları”, <http://www.isguc.org/saytac3.htm> (Erişim Tarihi: 03.04.2009).
- Balcı, Ali (2000); *Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulama*, Nobel Yayınları, Ankara.

- Baltaş, Acar ve Zuhul Baltaş (2004); *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Baltaş, Acar ve Zuhul Baltaş (1999); *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Baltaş, Zuhul (1998); Standardization of the Perceived Stress Scale: Perceived Stress in Turkish Middle Managers; Stress and Anxiety Research Society 19. International Conference, Boğaziçi University, İstanbul.
- Bandura, Albert (1977); "Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change", *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Barutçugil, İsmet (2004); *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Başalp, Nihat. (2001); İlköğretim Okullarındaki Öğretmenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması (Sakarya İlinde Bir Uygulama), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, SBE, Sakarya.
- Bilen, Aysel ve Gökçen Badem (1997); "Trafik Şube Personelinin Sorunlarının Araştırılması", *Polis Dergisi*, Yıl:4, Sayı:11, ss.39-47.
- Birkök, Cüneyt (2000); Poliste Çatışma ve Stres Yönetimi, Adapazarı Polis Teşkilatına Verilen Konferans Metni ASM (Abasıyanık Sanat Merkezi), Adapazarı.
- Brown, Jennifer ve Cary Cooper (1996); "Stress in the Work Place", *British Journal of Psychology*, Yıl:13, Sayı:87, ss.31.
- Brown, John ve Eric Campbell (1994); "Sources of Occupational Stress in the Police", *Work Stress*, Yıl:4, Sayı:12, ss. 305-318.
- Bumin, B. ve A. Şengül (2000); "İnsan Kaynaklarının Değerliliği ve Organizasyonlarda Role Dayalı Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma", *VIII. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Nevşehir.
- Burke, Ronald J. ve D.S. Wilcox (1969); Effects of different patterns and degrees of openness in superior-subordinate communication of subordinate job satisfaction, *Academy of Management Journal*, 12, s.319-326.
- Camkurt, Mehmet Zülfi (2007); İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi, *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, Cilt:20, Sayı:6
- Can, Halil (1992); *Organizasyon ve Yönetim*, Adım Yayıncılık, Ankara.
- Caplan, R.D. ve R.P. John (1973); *Organizational Stress and Individual Strain*, A.J. Marrow, New York.

- Certo, S.C. (1992); *Modern Management; Quality, Ethics, and the Global Environment*, Fifth Edition, Allyn and Bacon, Boston, [http://books.google.com.tr/books?id=SMOmdBoqtcC&q=Certo,+S.C.+\(1992\)%3B+Modern+Management%3B+Quality,+Ethics,+and+the+Global+Environment&dq=Certo,+S.C.+\(1992\)%3B+Modern+Management%3B+Quality,+Ethics,+and+the+Global+Environment&hl=tr&ei=T6isTLgFxeLjBpPImfsH&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCwQ6wEwAA](http://books.google.com.tr/books?id=SMOmdBoqtcC&q=Certo,+S.C.+(1992)%3B+Modern+Management%3B+Quality,+Ethics,+and+the+Global+Environment&dq=Certo,+S.C.+(1992)%3B+Modern+Management%3B+Quality,+Ethics,+and+the+Global+Environment&hl=tr&ei=T6isTLgFxeLjBpPImfsH&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCwQ6wEwAA), (Erişim Tarihi:17.10.2009)
- Cervinka, R. (1993); Night shift dose and stress at work *Ergonomics*, 36, 155-160.
- Code, Sharon ve Janice Langan-Fox (2001); “Motivation, Cognitions and Traits: Predicting Occupational Health, Well-Being and Performance”, *Stres and Health*, Vol:17, s.159-174
- Connor, Patrick E. ve C.H. Worley (1991); “Managing Organizational Stres”, *Business Quarterly*, V.56, No.1.
- Corlet, E.N. ve J. Richardson (1981); *Stress, Work Design, and Productivity*, John Wiley & Sons, New York, [http://books.google.com.tr/books?id=veRAAAAIAAJ&q=Corlet,+E.N.+ve+J.+Richardson+\(1981\)%3B+Stress,+Work+Design,+and+Productivity,+John+Wiley+%26+Sons&dq=Corlet,+E.N.+ve+J.+Richardson+\(1981\)%3B+Stress,+Work+Design,+and+Productivity,+John+Wiley+%26+Sons&hl=tr&ei=5aisTIWsI8vP4AaB_b3nCA&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCoQ6wEwAA](http://books.google.com.tr/books?id=veRAAAAIAAJ&q=Corlet,+E.N.+ve+J.+Richardson+(1981)%3B+Stress,+Work+Design,+and+Productivity,+John+Wiley+%26+Sons&dq=Corlet,+E.N.+ve+J.+Richardson+(1981)%3B+Stress,+Work+Design,+and+Productivity,+John+Wiley+%26+Sons&hl=tr&ei=5aisTIWsI8vP4AaB_b3nCA&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCoQ6wEwAA),(Erişim Tarihi: 20.10.2009)
- Çam, Sabahattin ve İsmail Çakır (2006); Polislerde İş Stresi Algısının Kişisel ve Göreve Bağlı Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:10(3), sayfa:21-40
- Çiğdem Kirel ve Aytül Ayşe Cengiz (2006); Trafik Polisleri Arasında Mesleksel Stresin Kaynakları ve Sonuçları: Eskişehir Trafik Polis Eğitim Merkezinde Bir Araştırma, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:8(2), sayfa:97-119.
- Davis, K. (1988); *İşletmede İnsan Davranışı; Örgütsel Davranış*, (Çev. Kemal Tosun ve diğ.), 3.b., İ.Ü. İşletme Fakültesi Ya. No:199, İstanbul.
- Davis, K. ve J.W. Newstrom (1988); *Organizational Behavior; Human Behavior at Work*, Ninth Edition, McGraw-Hill, Inc., New Jersey.
- Decicco, David A. (2000); "Sources of the Police Stress", *FBI Law Enforcement Bulletin*, Yıl:5, Sayı:69, ss.1-7.
- Defrank, Richard S. ve John Ivancevich (1998); “Stress on the Job: an Executive Update”, *The Academy of Management Executive*, V:12. No.3.
- DeMato, Doris S. (2003); “*Job Satisfaction Among Elementary School Counselors in Virginia*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Virginia Üniversitesi Politeknik Enstitüsü, <http://www.psyc.vt.edu>, (Erişim Tarihi:14.12.2009).

- Demir, M. (1990); *Vardiya sistemi ile çalışan hemşirelerin vardiya sisteminden kaynaklanan sorunlar hakkındaki görüşleri*, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dipboye, Robert L., Charles S. Smith ve W.C. Howell (1994); *Understanding Industrial and Organizational Psychology*, Harcourt College Publishers, Orlando, [http://books.google.com.tr/books?id=6xw0AAAAMAAJ&pg=PA1023&dq=Dipboye,+Robert+L.,+Charles+S.+Smith+ve+W.C.+Howell+\(1994\)%3B+Understanding+Industrial+and+Organizational+Psychology&hl=tr&ei=MamsTNX_JoOL4gafju2OCA&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=2&ved=0CDAQ6wEwAQ](http://books.google.com.tr/books?id=6xw0AAAAMAAJ&pg=PA1023&dq=Dipboye,+Robert+L.,+Charles+S.+Smith+ve+W.C.+Howell+(1994)%3B+Understanding+Industrial+and+Organizational+Psychology&hl=tr&ei=MamsTNX_JoOL4gafju2OCA&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=2&ved=0CDAQ6wEwAQ), (Erişim Tarihi: 14.12.2009).
- Dubrin, Andrew J. (1974); *Fundamentals of Organizational Behavior; An Applied Perspective*, Pergamon Press Inc., New York, [http://books.google.com.tr/books?id=sDULAAAIAAJ&q=Dubrin,+Andrew+J.+\(1974\)%3B%09Fundamentals+of+Organizational+Behavior%3B+An+Applied+Perspective,+Pergamon+Press+Inc.&dq=Dubrin,+Andrew+J.+\(1974\)%3B%09Fundamentals+of+Organizational+Behavior%3B+An+Applied+Perspective,+Pergamon+Press+Inc.&hl=tr&ei=vqmsTLf3H56O4gbo8vDpBw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCoQ6AEwAA](http://books.google.com.tr/books?id=sDULAAAIAAJ&q=Dubrin,+Andrew+J.+(1974)%3B%09Fundamentals+of+Organizational+Behavior%3B+An+Applied+Perspective,+Pergamon+Press+Inc.&dq=Dubrin,+Andrew+J.+(1974)%3B%09Fundamentals+of+Organizational+Behavior%3B+An+Applied+Perspective,+Pergamon+Press+Inc.&hl=tr&ei=vqmsTLf3H56O4gbo8vDpBw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCoQ6AEwAA), (Erişim Tarihi: 18.12.2009).
- Elliot, G.R. ve C. Eisdorf (1982); *Stress and Human Health*, Springer Pub. Co., New York.
- Erdoğan, İlhan (1990); *İşletme Yönetiminde Kişiliğe Bağlı Çatışma, Stres ve Çözüm Yolları*, MESS Yay., Ankara.
- Erdoğan, İlhan (1994); *İşletmelerde Davranış*, 4.B., Beta Yayınevi, İstanbul.
- Eren, Erol (1998); *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınevi, İstanbul.
- Erensal, Y. C. (1993); *Vardiya çalışmasının ergonomik tasarımı*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Erensal, Y. C. (1995) Vardiya çalışmasına uyumu etkileyen faktörler ve bu faktörlerin ergonomik vardiya tasarım modellerinde gösterimi, 5. *Ergonomi Kongresi*, M. P. M. Yayın No: 570, 169-179.
- Eroğlu, F. (2000); *Davranış bilimleri*, 5. bs., Beta Yayınevi, İstanbul.
- Eronat, Zeynep (2004); *İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör olarak İletişim; KOBİ'lerde Ampirik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Fairbrother, Kerry ve James Warn (2003); "Workplace Dimensions, Stres and Job Satisfaction", *Journal of Managerial Psychology*, Vol: 18, No: 1, s.8-21.

- Fotinos-Ventouratos, R. ve C. L. Cooper (1998); “*Social Class Differences and Occupational Stress*”, *International Journal of Stress Management*, 5, 4.
- Friedman, Milton ve R.H. Rosenman (1974); *Type A Behavior and Your Heart*, Alfred A. Knopf Inc., New York, [http://books.google.com.tr/books?id=3dAvAAAAIAAJ&q=Friedman,+Milton+ve+R.H.+Rosenman+\(1974\)%3B&dq=Friedman,+Milton+ve+R.H.+Rosenman+\(1974\)%3B&hl=tr&ei=JrasTKSvHZWT4gbG-rjuBw&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=4&ved=0CDsQ6wEwAw](http://books.google.com.tr/books?id=3dAvAAAAIAAJ&q=Friedman,+Milton+ve+R.H.+Rosenman+(1974)%3B&dq=Friedman,+Milton+ve+R.H.+Rosenman+(1974)%3B&hl=tr&ei=JrasTKSvHZWT4gbG-rjuBw&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=4&ved=0CDsQ6wEwAw), (Erişim Tarihi: 01.12.2009).
- Garcia-Bernal, J., Gargallo-Castel A., Marzo- Navarro M. ve Rivera- Torres P. (2005); “Job Satisfaction: Empirical Evidence Of Gender Differences”, *Women In Management Review*, Vol. 20, No. 4, s.286-287
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich ve J. H. Donnelly (2000); *Organizations – Behavior – Structure – Processes*, 10th Edition, McGraw-Hill, Boston.
- Gibson, J.L. ve S.M. Klein (1970); “Employee Attitudes As A Function Of Age And Length Service: A Re-Conceptualisation”, *Academy Of Management Journal*, Vol. 13, s.411-425
- Gilmer, B.V.H. (1975); *Applied Psychology Adjustment in Living and Work*, McGraw Hill, New York.
- Glenn Norval D., R. D. Taylor ve Charles N. Weaver (1977); “Age And Job Satisfaction Among Males And Females: A Multivariate Multi-Study”, *Journal Of Applied Psychology*, Vol. 62, s.190-193
- Green, Jutta (2000); “Job Satisfaction of Community College Chairpersons”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Virginia Üniversitesi Politeknik Enstitüsü, <http://www.psyc.vt.edu>, (Erişim Tarihi: 08.11. 2009).
- Groot, Wim ve H.M. Van Den Brink (1999); “Job Satisfaction Of Older Workers”, *International Journal Of Manpower*, Vol. 20, No.6, s. 344
- Gulle, Gillian ve Don Foster (1998); "Occupational Police Stress", *South African Journal of Psychology*, Yıl: 3, Sayı:28, ss.129-135.
- Güleç, Cengiz (1999); *Psikiyatrinin ABC' si*, Gendaş Kültür Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- Güney, Muhammet Kürşat (1994); Satış Elemanlarının Performansı, İş Tatmini ve İşgücü Devri İlişkileri-Büro Makineleri Sektöründe Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Güney, Salih (2001); *Stres ve Stresle Başa Çıkma, Yönetim ve Organizasyon*, (ed. Salih Güney), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

- Haar, Jarrod M. ve Chester S. Spell (2001); "Examining Work-Family Conflict Within a New Zealand Local Government Organization", http://www.hrinz.org.nz/info/academic.journal/articles/2001-10-16_word_family.pdf, (Erişim Tarihi:06.08. 2009).
- Hackman, J. Richard ve Greg R. Oldham (1975); Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), s.159-170
- Hackman, J. Richard ve Greg R. Oldham (1980); *Work redesign*, Addison-Wesley Publishing Company, Reading, Massachusetts, California, [http://books.google.com.tr/books?id=bRIHAAAAMAAJ&q=Hackman,+J.+Richard+ve+Greg+R.+Oldham+\(1980\)%3B+Work+redesign,+Addison-Wesley+Publishing+Company+&dq=Hackman,+J.+Richard+ve+Greg+R.+Oldham+\(1980\)%3B+Work+redesign,+Addison-Wesley+Publishing+Company&hl=tr&ei=-qusTKD6LM-E4AaGuNStCA&sa=X&oi=book_result&ct=book-humbnail&resnum=1&ved=0CCwQ6wEwAA](http://books.google.com.tr/books?id=bRIHAAAAMAAJ&q=Hackman,+J.+Richard+ve+Greg+R.+Oldham+(1980)%3B+Work+redesign,+Addison-Wesley+Publishing+Company+&dq=Hackman,+J.+Richard+ve+Greg+R.+Oldham+(1980)%3B+Work+redesign,+Addison-Wesley+Publishing+Company&hl=tr&ei=-qusTKD6LM-E4AaGuNStCA&sa=X&oi=book_result&ct=book-humbnail&resnum=1&ved=0CCwQ6wEwAA), (Erişim Tarihi:06.05.2009).
- Hellriegel, Don, Jr John W. Slocum ve R.W. Woodman (1995); *Organizational Behavior*, Seventh Edition, West Pub. Com., New York.
- Henne, D. ve Edwin A. Locke (1985); Job Dissatisfaction: What are the Consequences?, *International Journal of Psychology*, 20, s. 221-240.
- Herzberg, Frederic (1966); *Work And The Nature of Man*, Mentor Executive Library, New York, [http://books.google.com.tr/books?id=0nZCAAAAIAAJ&q=Herzberg,+Frederick+\(1966\):+Work+And+The+Nature+of+Man,&dq=Herzberg,+Frederick+\(1966\):+Work+And+The+Nature+of+Man,&hl=tr&ei=eqysTIL5C9TW4wbx8OGRC&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCwQ6wEwAA](http://books.google.com.tr/books?id=0nZCAAAAIAAJ&q=Herzberg,+Frederick+(1966):+Work+And+The+Nature+of+Man,&dq=Herzberg,+Frederick+(1966):+Work+And+The+Nature+of+Man,&hl=tr&ei=eqysTIL5C9TW4wbx8OGRC&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCwQ6wEwAA), (Erişim Tarihi:11.05.2009).
- Canadian Federation of Independent Business (2009); <http://www.cfib.ca/research/reports/pdfaspects.pdf>, (Erişim Tarihi:05.02.2009).
- Huang, Grant D., Michael Teuerstein ve Steven L. Sauter (2002); "Occupational Stres and Work-Related Upper Extremity Disorders: Concepts and Models", *American Journal of Industrial Medicine*, Vol: 41, s.298-314.
- ILO (2008); <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/whatis.htm> (Erişim Tarihi:05.02.2008)
- Ivancevich, J.M. ve M.T. Matteson (1990); *Organizational Behavior and Management*, Second Edition, Richard D. Irwin, Inc., Pennsylvania.
- Ivancevich, J.M. ve M. T. Matteson (1996); *Organizational Stres and Management*, Irwin Pub.Inc., Pennsylvania.
- İmirlioğlu, İpek (2007); Emniyet Teşkilatı ve Stres, http://www.caginpolicisi.com.tr/70/14-15-16-17.htm#_ftn1, (Erişim Tarihi:10.01.2010).

- İncir, Gülten (1993); “Çalışma Yaşamındaki Psikososyal Etmenler ve Bu Etmenlerin Çalışanların Fiziksel ve Ussal Sağlığına Etkileri”, Ankara: Verimlilik Dergisi, MPM Yayınları, Sayı:3
- İncir, Gülten (1998a); *Çoklu vardiya çalışmasının ergonomik tasarımı*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No: 624, Ankara.
- İncir, Gülten (1998b); Çoklu vardiya çalışmasının yol açtığı örgütsel sorunlar, *Verimlilik Dergisi*, 3, 53-68.
- İncir, Gülten (1998c); Vardiyalı çalışma ve kronobiyojik araştırmalar, *Verimlilik Dergisi*, 1, 59-72.
- Jamal, Muhammad (2005); “Short Communication: Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stress and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees”, *Stress and Health*, Vol: 21, s.129-137.
- Johnson, S., C. Cooper, S. Cartwright ve diğerleri (2005); “The experience of workrelated stress across occupations”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol.20, Num. 2, s. 178-187
- Johnstone, Margeret (1989); *Stress in Teaching. An Overview of Research*, Midlothian: The Scottish Council for Research in Education, SCRE Publication.
- Jones, Fiona ve Jim Bright (2001); *Stress Myth, Theory and Research*, Pearson Educated Limited, England.
- Judge T.A., D. Heler ve M.K. Mount (2002); “Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis”, *Journal of Applied Psychology* 87 (3), ss. 530-541
- Katz, Daniel ve Robert L. Kahn (1997); *Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi*, (Çev.Halil Can, Yavuz Bayar), Doğan Basımevi, Ankara.
- Kaynak, Tuğray, v.d.. (2000); *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı Yayın No:7, Dönence Basım ve Yayın, İstanbul.
- Kılıç, Alpaslan (2004); Örgüt İçi Stres Faktörlerin Çalışanların “Çatışma ve İşten Ayrılma Eğilimleri” Üzerindeki Etkisi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Knauth, P. (1993); The design of shift systems, *Ergonomics*, 36, 15-28.
- Koçel, Tamer (2003); *İşletme Yöneticiliği*, 9. bs., Beta Baskı A.Ş, İstanbul.
- Koustelios, A. D. (2001); “Personal Characteristics And Job Satisfaction Of Grek Teachers”, *The International Journal Of Educational Management*, 15/7, s. 354.

- Köknel, Ö. (1998); *Zorlanan İnsan*, Altın Kitaplar Yayın Evi, 4. Baskı, İstanbul.
- Kreitner, Robert ve Angelo Kinicki (1989); *Organizational Behavior*, Richard D. Irwin Inc., Pennsylvania.
- Krohne, Heinz Walter (2002); *Stress and Coping Theories*, Johannes Gutenberg-Universität, Gutenberg.
- Küçükaslan, Aslı (1994); “*İstanbul Telefon Başmüdürlüğünde Çalışan Telefon Operatörlerinin Stres- İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi*”, M.Ü.S.B.E. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- Kümbül, Burcu (2007); “*Ücrette Adaleti Sağlayan Performansa Dayalı Ücret Sistemleri*”, İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:9, Sayı:4
- Lazarus, Richard S. ve Susan Folkman (1984); *Stress, Appraisal and Coping*, Springer Publishing Company, New York.
- Lee, Hyung-Ryong. (2000); An Empirical Study of Organizational Justice as a Mediator of the Relationships Among Leader-Member Exchange and Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intentions, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Virginia Üniversitesi Politeknik Enstitüsü.
- Locke, Edwin A.(1976); *The Nature and Causes of Job Satisfaction; Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand-McNally, [http://books.google.com.tr/books?id=UVFPAAAAMAAJ&q=Locke,+Edwin+A.\(+1976\):+The+Nature+and+Causes+of+Job+Satisfaction%3B+Handbook+of+Industrial+and+Organizational+Psychology&dq=Locke,+Edwin+A.\(+1976\):+The+Nature+and+Causes+of+Job+Satisfaction%3B+Handbook+of+Industrial+and+Organizational+Psychology&hl=tr&ei=66ysTJPEGafT4waT0uCBCA&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCsQ6wEwAA](http://books.google.com.tr/books?id=UVFPAAAAMAAJ&q=Locke,+Edwin+A.(+1976):+The+Nature+and+Causes+of+Job+Satisfaction%3B+Handbook+of+Industrial+and+Organizational+Psychology&dq=Locke,+Edwin+A.(+1976):+The+Nature+and+Causes+of+Job+Satisfaction%3B+Handbook+of+Industrial+and+Organizational+Psychology&hl=tr&ei=66ysTJPEGafT4waT0uCBCA&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCsQ6wEwAA), (Erişim Tarihi:09.01.2010).
- Lu, Luo (1999); “*Work Motivation, Job Stres and Employee’s Well-being*”, *Journal of Applied Management Studies*, Vol: 8, No:1,s.61-73.
- Luthans Fred ve L.T. Thomas (1987); “*The Relationship Between Age And Job Satisfaction: Curvilinear Results From An Empirical Study: A Research Note*”, *Personel Review*, Vol. 18, No.1, s. 23-26
- Luthans, Fred (1992); *Organizational Behaviour*, McGraw Hill. Inc., New York.
- Magnuson, John (1990);“*Stress Management*”, *Journal of Property Management*, (May-June) V.55, No.3. Mainz, Germany.
- Manuele, Seagle ve Allen Band (1987); "Stress and Police Officers Performance: An Examination of Effective Coping Behavior", *Journal of Police and Criminal Psychology*, Yıl:4, Sayı:7, ss.30-42.

- Maslach, Christina (1982); "Burnout: The Cost of Caring", Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Maslow, Abraham (1943); "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, 50,s.370-396,http://www.advancedhiring.com/docs/theory_of_human_motivation.pdf, (Erişim Tarihi:08.10.2009).
- McGrath, Joseph E. (1970); *Social and Psychological Factors in Stress*, Holt Rinehart and Winston Inc., s.14-18, Illinois,[http://books.google.com.tr/books?id=0gdAAAAMAAJ&q=McGrath,+Joseph+E.+\(+1970\):+Social+and+Psychological+Factors+in+Stress,+Holt+Rinehart+and+Winston+Inc&dq=McGrath,+Joseph+E.+\(+1970\):+Social+and+Psychological+Factors+in+Stress,+Holt+Rinehart+and+Winston+Inc&hl=tr&ei=Wa2sTJG9AZCs4Aa17sjwBw&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=2&ved=0CC8Q6wEwAQ](http://books.google.com.tr/books?id=0gdAAAAMAAJ&q=McGrath,+Joseph+E.+(+1970):+Social+and+Psychological+Factors+in+Stress,+Holt+Rinehart+and+Winston+Inc&dq=McGrath,+Joseph+E.+(+1970):+Social+and+Psychological+Factors+in+Stress,+Holt+Rinehart+and+Winston+Inc&hl=tr&ei=Wa2sTJG9AZCs4Aa17sjwBw&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=2&ved=0CC8Q6wEwAQ), (Erişim Tarihi:10.08.2009).
- Meijman, T., Q. V. D. Meer ve M. V. Dormolen (1993); The after-effects of night work on short-term memory performance, *Ergonomics*, 36, 37-42.
- Mottaz Clifford J. (1987); "Age And Work Satisfaction", *Work And Occupations*, Vol.14, No.3, s. 389-408
- Murat, Mehmet (2005); Lise Mezuniyetinin Ardından ve Belli Bir Yaşam Deneyimi Geçirdikten Sonra Polisliği Tercih Eden Öğrencilerin Polislik Mesleğine İlişkin Tutumlarının Karşılaştırılması, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:8(1), ss. 55-71
- Murphy, Lawrence R.(1995); "Managing Job Stres: An Employees Assistance/Human Resource Management Partnership", *Personel Review*, Vol: 24, No: 1, s.41-50.
- Odabaşı, M. (1981); *Kapasite kullanımı açısından vardiya duzeni, Sorunlar, Uygulamalar, Öneriler*. M. P. M. Yayın No: 246, Ankara.
- Okpara, John O. (2006); "The Relationship Of Personal Characteristics And Job Satisfaction: A Study Of Nigerian Managers In The Oil Industry", *The Journal Of American Academy Of Business*, Vol. 10, No.1, s.50
- Okpara, John O., M. Squillace ve E.O. Erundu (2005); "Gender Differences And Job Satisfaction: A Study Of University Teachers In The United States", *Women In Management Review*, Vol. 20,, No.3, s.178
- Okutan, Mustafa ve Dilaver Tengilimoęlu (2002); "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa ıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakóltesi Dergisi*, s. 15-42.
- Oshagbemi, T. (2000); "Is Length Of Service Related To The Level Of Job Satisfaction?", *International Journal Of Social Economics*, 27 (3), s.213–226

- Oshagbemi, T. (2003); "Personal Correlates Of Job Satisfaction: Emprical Evidence Form Uk Universities", *International Journal Of Social Economics*, Vol. 30, No.12, s.1210
- Özbenli, Şebnem (1999); "*The Impact of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Intention to Turnover and Job Performance*", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdayı, Nurhayat (1990); "Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi", Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2003); "*Algılanan Örgütsel Adeletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Bekirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*", Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, Sayı 21 Temmuz-Aralık.
- Özkalp, E., Ç. Kirel (2001); *Örgütsel davranış*, Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı, Yayın No: 149, Eskişehir.
- Özkalp, Enver ve Çiğdem Kirel (1996); *Örgütsel Davranış*, Etam A.Ş. Matbaası, Eskişehir.
- Paksoy, Mahmut (1986); "*İşletmelerde Stres, A ve B Tipi Davranış (Kişilik)*", İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, C:15, S:2, İstanbul.
- Paksoy, Mahmut (2002); *Çalışma Ortamında İnsan ve Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, Yayın No: 4356, İstanbul.
- Patterson, Bernie L. (1992); "Coping with Police Stress", *Criminal Justice and Behavior*, Yıl:3, Sayı:19, ss.260.
- Pehlivan, İneyet (1995); *Yönetimde Stres Kaynakları*, Pegem Yayınları, Personel Geliştirme Merkezi, No:16, Ankara.
- Pehlivan, İneyet (2000); *İş Yaşamında Stres*, Pegem Yayınları, 1. Baskı. Ankara.
- Perrott, Stephen B. ve Donald M. Taylor (1995); "Stress in Police Work", *Criminal Justice and Behavior*, Yıl:3, Sayı:22, ss.326.
- Perrewe, P. ve F.A. Victory (1988); "Combatting Job Stres", *Training & Development Journal*.
- Peterson, Janice M. v.d.. (2002); "The Measurement of Organizational Justice in Organizational Change Programmes: A Reliability, Validity and Context-Sensitivity Assessment", *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 75(4).
- Poon, J.M.L. (2004); "Effects Of Performance Appraisal Politics On Job Satisfaction And Turnover İntention", *Personel Review*, Vol. 33, No.3, s. 325

- Priscilla Salant ve Don A. Dillman (1994); *How to Conduct Your Own Survey*, John Wiley & Sons, Inc. Newyork, s. 55.
- Punnet, Bety Jane, Dion Greenidge ve Jase Ramsey (2007); "Job attitudes and absenteeism: A study in the English speaking Caribbean", *Journal of World Business*, Vol:42, Issue:2, ss. 214-217.
- Reiser, Michael (1974); "Mental Health in Police Work and Training", *The Police Chief*, Yıl:2, Sayı:6, ss.51-52.
- Rosenman R.H. ve M.A. Chasney (1985); *Specifity in Stress Models: Examples Dravvn From Type A Behavior*, C.L.Cooper, New York.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Melek Tüz (1998); *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Basım Yayım, 3. Baskı, Bursa.
- Salancik, Gerald R. ve Jeffrey Pfeffer (1978); "A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design", vol.23, [http://books.google.com.tr/books?id=9BpXAAAAMAAJ&q=Salancik,+Gerald+R.+ve+Jeffrey+Pfeffer+\(June+1978\)%3B+%E2%80%9CA+Social+Information+Processing+Approach+to+Job+Attitudes+and+Task+Design%E2%80%9D&dq=Salancik,+Gerald+R.+ve+Jeffrey+Pfeffer+\(June+1978\)%3B+%E2%80%9CA+Social+Information+Processing+Approach+to+Job+Attitudes+and+Task+Design%E2%80%9D&hl=tr&ei=Va6sTMXvJomS4gbkvtzrBw&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=4&ved=0CDYQ6wEwAw](http://books.google.com.tr/books?id=9BpXAAAAMAAJ&q=Salancik,+Gerald+R.+ve+Jeffrey+Pfeffer+(June+1978)%3B+%E2%80%9CA+Social+Information+Processing+Approach+to+Job+Attitudes+and+Task+Design%E2%80%9D&dq=Salancik,+Gerald+R.+ve+Jeffrey+Pfeffer+(June+1978)%3B+%E2%80%9CA+Social+Information+Processing+Approach+to+Job+Attitudes+and+Task+Design%E2%80%9D&hl=tr&ei=Va6sTMXvJomS4gbkvtzrBw&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=4&ved=0CDYQ6wEwAw), (Erişim Tarihi:15.08.2009).
- Samuel, W. (1981); *Personality*, McGraw Hill Book Co., London.
- Sanders, Joseph C., Daniel L. Fulks, ve James K. Knoblett (1995); "Stress and Stres Management in Public Accounting", *The CPA Journal*.
- Schafer, Walter (1987); *Stress Management For Wellness*, Mc.Graw Hill, New York, [http://books.google.com.tr/books?id=g4MrAAAAYAAJ&q=Schafer,+W.+\(1987\)%3B+Stress+Management+For+Wellness&dq=Schafer,+W.+\(1987\)%3B+Stress+Management+For+Wellness&hl=tr&ei=q6-sTPqkOsvU4waCkPz-Bw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CDEQ6AEwAA](http://books.google.com.tr/books?id=g4MrAAAAYAAJ&q=Schafer,+W.+(1987)%3B+Stress+Management+For+Wellness&dq=Schafer,+W.+(1987)%3B+Stress+Management+For+Wellness&hl=tr&ei=q6-sTPqkOsvU4waCkPz-Bw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CDEQ6AEwAA),(Erişim Tarihi: 07.01.2010).
- Schermerborn Jr., John R., J.G. Hunt ve Richard N. Osborn (1988); *Managing Organizational Behavior*, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc., New York
- Schönfelder, E. ve Knauth, P. (1993); A procedure to assess shift systems based on ergonomic criteria, *Ergonomics*, 36, 65-76.
- Selye, Hans (1977); *Stress Without Distress*, Teach Yourself Books, Yıl.3, Sayı.21.

- Selye, Hans M.D (1974); *Stress Without Distress*, J.B. Lippincott Company, s. 24-34, Philadelphia, http://books.google.com.tr/books?id=GS2rREtX YZMC&q=Selye,+Hans+M.D.+1974%3B+Stress+Without+Distress&dq=Selye,+Hans+M.D.+1974%3B+Stress+Without+Distress&hl=tr&ei=cLCsTK-JHZOe4QbK1Y3hCA&sa=X&oi=book_result&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CDAQ6wEwAA, (Erişim Tarihi:07.01.2010).
- Solmuş, Tarık (2004); *İş Yaşamında Duygular Ve Kişilerarası İlişkiler, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Şencan, H. (1986); “Yönetici Gerilimi Kişilik Başaçıkma Süreçleri İlişkisi ve Metal Sanayiinde Uygulama Bir Araştırma”, İ.Ü. Sos. Bil. Ens., Doktora Tezi, İstanbul.
- Tang, Thomas Li-Ping ve Monty L. Hammontree (1992); "Police Stress", *Public Personnel Management*, Yıl:3, Sayı:21, ss.493-502.
- Telman, Nursel ve Pınar Ünsal (2004); *Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayınları*, İstanbul.
- Tietjen, M.A. ve R.M. Myers (1998); “Motivation And Job Satisfaction”, *Management Decision*, 36/4, s.226-231
- Tubre, Travis C. ve Judith M. Collins (2000); “Jackson and Schuler (1985) Revisited: A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict and Performance”, *Journal of Management*, Vol: 26, No: 1, s.155-169.
- Tütüncü, Özkan ve Mahmut Demir (2003); “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 2, İzmir.
- Violanti, J. M. (1983); "Stress Patterns in Police Work: A Longitudinal Study", *Journal of Police Science and Administration*, Yıl:2, Sayı:11, ss.212-216.
- Violanti, J. M. ve J. R. Marshall (1992); "Stress, coping and alcohol use: The Police Connection", *Journal of Social Psychology*, Yıl:12, Sayı:132, ss.117.
- Voluck, P.R. ve H. Abramson (1987); “The Work Environment- How to Avoid Stres-related Disability Claims”, *Personal Journal*.
- Vroom, Victor (1964); *Work and Motivation*, Willey, New York, [http://books.google.com.tr/books?id=BNqRAAAIAAJ&q=Vroom,+Victor+\(1964\)%3B+Work+and+Motivation&dq=Vroom,+Victor+\(1964\)%3B+Work+and+Motivation&hl=tr&ei=LbGsTMHEKcvt4Ab2iuziBw&sa=X&oi=bookresult&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCwQ6wEwAA](http://books.google.com.tr/books?id=BNqRAAAIAAJ&q=Vroom,+Victor+(1964)%3B+Work+and+Motivation&dq=Vroom,+Victor+(1964)%3B+Work+and+Motivation&hl=tr&ei=LbGsTMHEKcvt4Ab2iuziBw&sa=X&oi=bookresult&ct=book-thumbnail&resnum=1&ved=0CCwQ6wEwAA), (Erişim Tarihi: 09.02.2010).

- Weiner, Bernard (1979): A theory of motivation for some classroom experiences, *Journal of Educational Psychology*, 71, 3-25.
- Welbourne, J.L., D. Eggerth, T.A. Hartley, M.E. Andrew ve F. Sanchez (2007); "Coping Strategies in the Workplace: Relationships With Attributional Style and Job Satisfaction", *Journal of Vocational Behavior*, Volume 70, Issue 2, Pages 312-325
- Williams, J.C. (1982); *Human Behavior in Organizations*, 2nd Edition, South-Western Publishing Co., Cincinnati Ohio.
- Yüksel, N. (1991); "Ruhsal Açıdan İşçi-İşveren İlişkileri, Kazalar ve Üretkenlik", *İş Sağlığı ve İş Güvenliği Sempozyumu*, Ankara.

EKLER**Ek 1: Anket Onayı**

T.C.
ZONGULDAK VALİLİĞİ
Emniyet Müdürlüğü

Sayı : B.05.1.EGM.4.67.00.72.01/1030
Konu : Anket Uygulaması

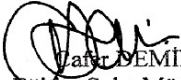
16/11/2009

VALİLİK MAKAMINA

İlgi :Kom.Yrd. Ersin Dinçer ERDEM'in 11.11.2009 günlü dilekçesi


Alaplı Bölge Trafik Denetleme İstasyon Amirliği'nde 282670 sicil sayılı Komiser Yardımcısı olarak görev yapmakta olan Ersin Dinçer ERDEM Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans öğrenimine devam ettiği, Yüksek Lisans Bitirme Tezi olarak "Emniyet Çalışanlarında İş Stresinin İş Doyumu Üzerine Etkisinin İncelenmesi" ile ilgili bilimsel bir çalışmaya esas olmak üzere İl Emniyet Müdürlüğümüz kadrosunda görev yapan personele üç bölümden oluşan anket uygulamak istemektedir.

Komiser Yardımcısı Ersin Dinçer ERDEM tarafından personelimize üç bölümden oluşacak anket düzenlenmesini;
Olurlarınıza arz ederim.


Vahit DEMİR
Eğitim Şube Müdürü V.
4.Sınıf Emniyet Müdürü

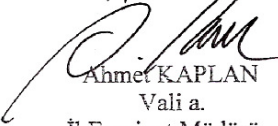
Uygun görüle arz ederim.

16/11/2009


Ero ŞAKAR
İl Emniyet Müdür Yardımcısı
2.Sınıf Emniyet Müdürü

OLUR

17/11/2009


Ahmet KAPLAN
Vali a.
İl Emniyet Müdürü
1.Sınıf Emniyet Müdürü

Ek 2: Anket Formu**ANKET FORMU**

Sayın Meslektaşım;

Bu anket; “Emniyet Çalışanlarının İş Stresi ve İş Doyumu” araştırmasına katkı getirmesi amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma sonuçlarına ulaşmada, siz değerli meslektaşlarımın anket sorularına vereceği cevaplar büyük önem taşımaktadır.

Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişisel bilgileriniz, ikinci bölümde ise iş stresi soruları ve üçüncü bölümde iş doyumunu soruları yer almaktadır. Sorulara vereceğiniz cevaplar yalnızca bilimsel bir araştırma için kullanılacak ve araştırmanın çok önemli bir boyutunu oluşturacaktır. Bu nedenle tüm soruları dikkatle okuyup cevaplamanız ve yanıtsız soru bırakmamanız gerekmektedir.

Soruları cevaplarırken göstereceğiniz içtenlik ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Ersin Dinçer ERDEM
Komiser Yrd.

Z.K.Ü.İşletme Anabilim Dalı Yük. Lis. Öğrencisi

I. BÖLÜM KİŞİSEL BİLGİLER

Yaş	<input type="checkbox"/> 20–29 <input type="checkbox"/> 30–39 <input type="checkbox"/> 40–49 <input type="checkbox"/> 50 ve üstü
Cinsiyet	<input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın
Medeni Durum	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Boşanmış
Unvan-Rütbe	<input type="checkbox"/> GIH <input type="checkbox"/> Tek. Yrd. <input type="checkbox"/> Çarşı Mah. Bek. <input type="checkbox"/> Polis Mem. <input type="checkbox"/> Komiser Yrd. <input type="checkbox"/> Komiser <input type="checkbox"/> Başkomiser <input type="checkbox"/> Emn. Amiri <input type="checkbox"/> Emn. Müdürü
Çalışma Sistemi	<input type="checkbox"/> 12-12 <input type="checkbox"/> 12-24 <input type="checkbox"/> 12-36 <input type="checkbox"/> 08:00-17:00 <input type="checkbox"/> Diğer
Meslekte Çalışma Yılı	<input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11-15 yıl <input type="checkbox"/> 16-20 yıl <input type="checkbox"/> 21 ve üstü
Eşiniz Çalışıyor mu?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Ücret	<input type="checkbox"/> 1.000 TL’ den az <input type="checkbox"/> 1.000–2.000 TL <input type="checkbox"/> 2.000–3.000 TL <input type="checkbox"/> 3.000 TL ve üzeri
Hizmet Alanı	<input type="checkbox"/> Adli <input type="checkbox"/> İdari <input type="checkbox"/> Teknik-Destek
Mesleği Seçme Nedeni	<input type="checkbox"/> Kendi isteğiyle <input type="checkbox"/> Aile/çevre isteğiyle <input type="checkbox"/> Diğer Sebeplerle
Mesleğe Girişte Alınan Eğitim	<input type="checkbox"/> P.M.Y.O. 2 yıldan az <input type="checkbox"/> P.M.Y.O. 2 yıl <input type="checkbox"/> P.O.M.E.M. <input type="checkbox"/> Polis Akademisi
Meslek İçinde Devam Edilen veya Tamamlanan Eğitim	<input type="checkbox"/> Açıköğretim (2 yıl) <input type="checkbox"/> Açıköğretim (4 yıl) <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora

II. BÖLÜM İŞ STRESİ: Lütfen aşağıda verilen ifadeleri dikkatle okuduktan sonra kendinize yakın bulduğunuz ifadenin karşısındaki parantezin içine çarpı (X) işareti koyarak görüşünüzü belirtiniz.

	KATILMA (KABUL ETME) DERECEŚİ				
	HIÇBİR ZAMAN	ENDER OLARAK	BAZEN	SIKSİK	HEMEN HEMEN HER ZAMAN
SOMUT ÖZELLİKLER					
1- Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadığını hissediyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2- İşinizin amacı ve taşıdığınız sorumluluklar konusunda tereddüde düşüyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3- İşinizde gelişme ve ilerleme konusunda sizin için varolan imkanlardan şüpheye düşüyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4- Normal bir iş gününde bitiremeyecek kadar ağır bir iş yükünüz olduğunu hissediyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5- Çevrenizdeki kimselerin birbirleriyle çatışan taleplerini karşılayamayacağınızı düşünür müsünüz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6- İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hissediyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7-Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8- İşinizi yapmak için gerekli olan bilgileri elde etmek konusunda güçlükle karşılaşıyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9- Tanıdığınız insanların hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duyuyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10-İşte, çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı ve kabul edilmediğinizi hissediyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11- Amirinizin sizi etkileyen kararlar ve davranışlarını yönlendiremediğinizi hissediyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12- Birlikte çalıştığınız kimselerin sizden tam olarak ne beledikleri konusunda tereddüde düşer misiniz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13- Yapmak zorunda olduğunuz işin miktarının işinizin kalitesini olumsuz yönde etkilediğini düşünüyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14- Daha iyisinin nasıl yapılacağını bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15- İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu hissediyor musunuz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III. BÖLÜM İŞ DOYUMU: Lütfen aşağıda verilen ifadeleri dikkatle okuduktan sonra kendinize yakın bulduğunuz ifadenin karşısındaki parantezin içine çarpı (X) işareti koyarak görüşünüzü belirtiniz.

	KATILMA (KABUL ETME) DERECEŚİ				
	TAMAMEN KATILYORUM	KATILYORUM	FİKRİM YOK	KATILMIYORUM	KISMEN KATILMIYORUM
1) Yaptığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum.	()	()	()	()	()
2) İşimde bağımsız çalışma imkanlarının olduğunu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
3) İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor.	()	()	()	()	()
4) Toplum içerisinde 'saygın kişi' olma şansını bana verdiğini düşünüyorum.	()	()	()	()	()
5) İş ortamındaki yöneticilerin yönetim tarzından memnunum.	()	()	()	()	()
6) Yöneticilerin karar verme yeteneklerini memnun edici buluyorum.	()	()	()	()	()
7) İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum.	()	()	()	()	()
8) İşimi, bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından yeterli buluyorum.	()	()	()	()	()
9) Yaptığım işi başkaları için birşeyler yapabilme hissi açısından yeterli buluyorum.	()	()	()	()	()
10) Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum.	()	()	()	()	()
11) Kendi bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım.	()	()	()	()	()
12) İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından memnun edici buluyorum.	()	()	()	()	()
13) Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
14) Yaptığım işle ileride terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum.	()	()	()	()	()
15) Kendi fikir ve kanaatlerimi kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım.	()	()	()	()	()
16) İşim bana kendi yöntemlerimi kullanma serbestliği tanıyor.	()	()	()	()	()
17) Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum.	()	()	()	()	()
18) İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini	()	()	()	()	()
19) Yapılan işin takdiri açısından memnun edici olduğunu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
20) Bugün işe girecek olsam çalıştığım kuruma tekrar başvuruda bulunurum.	()	()	()	()	()