

**T.C.**  
**GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞYERİNDE STRES OLUŞTURAN**  
**FAKTÖRLER: ÖZEL SEKTÖR**  
**ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR**  
**UYGULAMA**

**Arzu TUYGUN TOKLU**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**GEBZE**

**2011**

**T.C.**  
**GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞYERİNDE STRES OLUŞTURAN**  
**FAKTÖRLER: ÖZEL SEKTÖR**  
**ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR**  
**UYGULAMA**

**Arzu TUYGUN TOKLU**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**TEZ DANIŞMANI: Yrd. Doç. Dr. Meral ELÇİ**

**GEBZE**  
**2011**



**GEBZE YÜKSEK  
TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
JÜRİ ONAY FORMU**

G.Y.T.E. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun ..... tarih ve ... sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 21/06/2011 tarihinde tez savunma sınavı yapılan Yüksek Lisans ğrencisi Arzu Tuygun Toklu'nun İşyerinde Stres Oluşturun Faktörler: Özel Sektör alışanları üzerinde Bir Uygulama konulu tez alışması İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

**JÜRİ**

ÜYE (TEZ DANIşMANI) : Yrd. Doç. Dr. Meral ELI

ÜYE : Doç. Dr. Hakan KİTAPÇI

ÜYE : Doç. Dr. Salih Zeki İMAMOĞLU

**ONAY**

G.Y.T.E. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun ...../...../2010 tarih ve ...../..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

## ÖZET

**TEZİN BAŞLIĞI** : İŞ YERİNDE STRES OLUŞTURAN FAKTÖRLER: ÖZEL SEKTÖR ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

**YAZAR ADI** : Arzu TUYGUN TOKLU

Bu çalışmanın amacı; stresi oluşturan temel faktörlerin neler olduğunu inceleyerek stresin oluşmasını önlemeye katkı sağlamaktır. Stresi oluşturan temel etkenlerin neler olduğunun bilinmesi, bunlara karşı alınacak önlemlere de ışık tutacaktır. Bu maksatla, İş Aile Çatışması, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Yükü, İş Yerinde Taciz, Kendine Güven, İç ve Dış Kontrol Odağı, Dışa Dönük Kişilik ve İş Güvenliği değişkenlerinin İş Stresini nasıl etkilediği araştırma konusu olarak ele alınmıştır.

Araştırmada, İstanbul ve Kocaeli illerinde yer alan 79 özel firmada çalışan uzman, orta ve üst düzey yönetici ile iş sahibi olmak üzere 343 beyaz yakalı personele anket uygulayarak istatistiksel analizler yapılmıştır.

Bu analizler sonucu elde edilen bulgular şu şekilde özetlenebilir: İş stresini en fazla İş Yükünün fazlalığı etkilemektedir. Bunu sırasıyla İş Güvenliği, Kendine Güven, Dış Kontrol Odağı ve Çocuk Sahibi Olmak takip etmektedir. Araştırmadan elde edilen diğer önemli sonuçlar ise, İş Stresi ile pozitif korelasyon içerisinde bulunan değişkenlerin-İş Aile Çatışması, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Yükü, Kendine Güven, İş Güvenliği, Dış Kontrol Odağı olmasıdır. İş Stresi ile negatif korelasyona sahip olan değişkenlerin ise: İç Kontrol Odağı ve Çocuk Sayısı olduğu bulgulanmıştır.

**ANAHTAR KELİMELEER:** İş Stresi, İş Aile Çatışması, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, Kendine Güven, Dışa Dönüklük, İş Yerinde Taciz, Dış Kontrol Odağı, İç Kontrol Odağı, İş Yükü, İş Güvenliği.

## SUMMARY

**THESIS** :THE FACTORS CAUSING STRESS IN WORKPLACE. AN APPLICATION ON PRIVATE SECTOR EMPLOYEES

**AUTHOR** : Arzu TUYGUN TOKLU

This study explores the topic of stress in workplace. The goal of the study to examine the causes of stress. Identifying the causes will contribute to prevent the stress before happening. In this concept, how the variables affecting Job Stress in relation to work family conflict, role ambiguity, role conflict, work load, harassment in workplace, self confidence, internal and external locus of control, extraversion personality and job security were investigated as a research subject.

In the survey, statistical analysis were carried out to the questionnaires which were applied to 343 white collar employees such as the experts, supervisors, managers and company owners in 79 private sector firms located in Istanbul and Kocaeli cities.

The findings as result of these analysis can be summarized as follows: Job Stress is mostly caused by workload. job security, self-confidence, external locus of control and having children are following workload, respectively. Another important results obtained from the research are that the variables having with positive correlation with job stress are work family conflict, role ambiguity, role conflict, workload, self confidence, job security and external locus of control. On the other hand, It is found that the variables having with negative correlation with job stress are internal locus of control and the number of children.

**KEY WORDS:** Job Stress, Work Family Conflict, Role Ambiguity, Role Conflict, Self Confidence, Extraversion, Harassment, External Locus of Control, Internal Locus of Control, Work Load, Job Security.

## TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın seçim aşamasından tamamlanma aşamasına kadar her türlü yönlendirme ve desteğini esirgemeyen, ayrıca her seferinde bana olan güvenini ifade ederek motivasyonumu artıran değerli tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Meral ELÇİ başta olmak üzere, değerli fikirleriyle çalışmama katkılarda bulunan kıymetli hocalarım, Doç. Dr. Hakan KİTAPÇI ve Doç. Dr. Salih Zeki İMAMOĞLU'na, çalışmam boyunca birçok konuda bana daima destek veren değerli eşim İsmail Tamer TOKLU'ya, her koşulda yanımda olan, bana destek veren annem Perihan TUYGUN'a, babam İhsan TUYGUN'a ve son olarak yaşından büyük olgunluk gösteren oğlum Ömer Efe TOKLU'ya yürekten teşekkürlerimi sunarım.

# İÇİNDEKİLER DİZİNİ

	<b><u>Sayfa</u></b>
ÖZET	i
SUMMARY	ii
TEŞEKKÜR	iii
İÇİNDEKİLER DİZİNİ	iv
ŞEKİLLER DİZİNİ	vii
TABLOLAR DİZİNİ	viii
1. GİRİŞ	1
2. DEĞİŞKENLERİN TANIMLANMASI ve DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER	3
2.1. Stres	3
2.1.1. Stres Temel Yapısı	3
2.1.2. Stres Seviyeleri	4
2.1.2.1. Akut Stres	5
2.1.2.2. Episodik Stres	5
2.1.2.3. Kronik Stres	5
2.1.3. İş Kavramı ve Stres	7
2.1.3.1. İş Yeri Stresi	7
2.1.3.2. İş Stresi Konusunda Çeşitli Yaklaşımlar	8
2.1.4. Stresin Sonuçları	9
2.1.4.1. Bireysel Sonuçlar	9
2.1.4.2. Örgütsel Sonuçlar	10
2.1.5. Stres Yönetimi	12
2.1.5.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler	12
2.1.5.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Stratejiler	13
2.2. İş Stresi Yaratıcı Faktörler	16

2.2.1. İş Yükü ve Stres	19
2.2.2. İş Aile Yaşam Çatışması ve Stres	19
2.2.3. Çalışanın Organizasyondaki Rolü	22
2.2.4. İş Yerinde Cinsel Taciz ve Stres	23
2.2.5. Dışa ve İçe Dönük Kişilikler ve Stres	25
2.2.6. Kendine Güven ve Stres	27
2.2.7. İş Güvenliği ve Stres	28
2.2.8. Kontrol Odağı ve Stres	30
3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE BULGULARI	33
3.1. Araştırmanın Amacı	33
3.2. Araştırmanın Önemi	33
3.3. Araştırmanın Modeli	34
3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	35
3.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Anketlerin Oluşturulması	35
3.6. Verilerin Analizi ve Bulguları	36
3.6.1. Örneklem Ait Demografik Göstergeler	37
3.6.2. Faktör Analizleri	41
3.6.3. Güvenirlilik Analizi	41
3.6.4. Korelasyon Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular	46
3.6.5. Regresyon Analizi	50
3.6.6. Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumu	53
4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	54
4.1. Bulguların Özeti	54
4.1.1. İş Yükü ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler	54
4.1.2. İş Güvenliği ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler	55
4.1.3. Çocuk Sayısı ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler	55
4.1.4. Kendine Güven ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler	56
4.1.5. Dış Kontrol Odağı ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler	56
4.2. Yöneticilere Öneriler	56

4.3. Araştırmacılara Öneriler	58
KAYNAKLAR	60
ÖZGEÇMİŞ	72
EKLER	73
Ek 1: Anket Soruları	73

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2.1. Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Etkileri.....	10
Şekil 2.2. İşle İlgili Stres Modeli.....	18
Şekil 3.1. Araştırma Modeli.....	34
Şekil 3.2. Sonuç Modeli.....	52

## TABLolar DİZİNİ

Tablo3.1.Araştırmaya Katılan Personelin Pozisyonu.....	37
Tablo3.2.Araştırmaya Katılan Firmalar.....	38
Tablo3.3.Katılımcıların Cinsiyet, Medeni Durum, Eğitim Durumu, Çocuk Sayısı....	39
Tablo3.4.Katılımcıların Bazı Özelliklerinin Ortalama Değerleri.....	40
Tablo3.5.Stres Kaynaklarına İlişkin Faktör Yükleri.....	42
Tablo3.6.Güvenirlilik Analizi Sonuçları.....	45
Tablo3.7.Değişkenlere İlişkin Korelasyon Değerleri.....	48
Tablo3.8. Değişkenlere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	49
Tablo3.9.Stres Kaynaklarının İş Stresine Etkisi Model1 .....	50
Tablo3.10.Stres Kaynaklarının İş Stresine Etkisi Model2.....	51
Tablo3.11.Araştırma Hipotezlerinin Kabul /Red Durumu.....	53

# 1. GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz 21. Yüzyılın zor, rekabetçi, aşırı çalışmaya dayalı endüstriyel yaşamı, iş yerinde stres faktörünün daha belirgin şekilde ortaya çıkmasına yol açmış ve insanları tehdit eden bir büyük tehlike olarak belirlemiştir. Stres yaşamın kaçınılmaz olgusudur. İnsanoğlu için de yeni bir şey değildir. Ölüm tehlikesi ve yaşamın varlığını tehdit eden her olay strese yol açmaktadır.

İş yaşamı strese her zaman elverişlidir. Bir işte bireyden pek çok şey ya da çok az şey istenmesi stres yaratır. Açıkçası işin her yönü strese yol açabilir. Aşırı sıcak, ışık, ya da çok az sorumluluk, çok fazla ya da az iş, aşırı denetim insanlarda stres yaratabilir. Ancak stres bireyden bireye farklılık gösterebilir. Örneğin, aynı mesleğe sahip bireylerin stresli bir durum karşısında aynı tepkiyi vermesi beklenemez. Bazı insanlar kişilik yapıları itibarıyla başkalarına nazaran daha tahammüllü kişilik yapısına sahip olabilirler. Kendi kişisel kontrol odağına sahip, daha tahammüllü kişilik yapısındaki insanlar, yaşamlarında karşılaştıkları olaylara daha dirençli olurlar ve değişimi gelişim ve ilerleme için bir fırsat olarak görürler (Moorhead et. al, 1992).

Uzun süreli stres birey üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkilerde bulunmaktadır. Çalışanların sağlığı ve onun örgüte katkısı sonunda zarar görmektedir. Araştırmalara göre stres, çalışanların işe devamsızlık etmelerine ve işten ayrılmalarına neden olabilmektedir. Dolayısıyla iş yeri bundan zarar görmektedir. Çalışanların birinde görülen stres, diğer çalışanı da olumsuz etkilemekte, böylece verimlilik azalmaktadır. Stresin azaltılması hem çalışanın örgüte katkısını artırır, hem de çalışanların iş doyumunu yükseltir (Balcı, 2000).

Örgütte yönetici ve çalışanların yoğun strese maruz kalmaları, örgütte kalite, üretim ve verimlilik sorunlarına, çalışanlarda tatminsizliğe ve moral kaybına, yöneten ve yönetilenler arasında uyumsuzluğa neden olacaktır (Griffin, 1990). Stres neden olduğu verim kaybı, işe devamsızlık, artırdığı sigorta ve hastane masrafları, hırsızlık ve sabotaj, yol açtığı sakatlık ve erken emeklilik ödemeleri nedeniyle örgütlere önemli bir maliyet yükü getirecektir (Yates, 1989). İşletmelerin yıllık

gelirlerinin neredeyse %10'u stresle ilişkili olumsuzluklara harcadığı tahmin edilmektedir (Dyck, 2001).

Stres ve iş performansı arasındaki ilişki, stresin miktarına bağlıdır. İş ortamında stresin hiç olmadığı durumlarda, iş mücadelesi yok olmakta ve iş performansı düşmektedir. Normal düzeyde stres çalışanları mücadeleye teşvik eden sağlıklı bir uyarandır. Ancak stres aşırı boyutlara ulaştığında iş performansı düşer, kişi karar vermede güçlük çekmeye başlar ve davranışlarında sebatsızdır. Aşırı stres kişinin iş performansını tamamen ortadan kaldırır (Pehlivan, 1992).

Stresin hiç olmaması hem olanaksız hem de sakıncalıdır. Ancak, bireylerin ruhsal ve bedensel sağlığını tehlikeye düşürecek şiddet ve yoğunluktaki strese de izin verilmemelidir. Her iki durumda da stres verimi olumsuz yönde etkilemektedir.

Günümüzde bir organizasyon, diğer maddi kaynakları ne kadar sağlam olursa olsun, insan kaynakları yeterli etkinliğe sahip değilse başarı olasılığı düşük olacaktır. Organizasyonlarda daha yüksek nitelikli ve pahalı işgücü ihtiyacı insan kaynaklarını diğer üretim faktörlerine kıyasla, daha değerli bir kaynak haline getirmiştir. Bu değerli kaynağın ise etkin olarak kullanımı tüm zamanlardan daha önem kazanmıştır.

Stresin kaynağını bulmak değişime nereden başlanacağını belirler. Araştırmamızın amacı iş stresini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve strese karşı bir bilinç geliştirilmesidir. Stresi oluşturan temel etkenlerin neler olduğunun bilinmesi, bunlara karşı alınacak önlemlerinde neler olabileceğine ışık tutacaktır.

Bu tez çalışmasında bölümler genel hatlarıyla şu şekilde sıralanmaktadır. İlk olarak, stres kavramı tanımı, önemi, birey ve kurumlara olan etkilerinden, stres ile başa çıkma stratejilerinden bahsedilmiş devamında iş stresini (işe ilişkin stres düzeyi) oluşturan faktörler incelenmiş, literatür ışığında tartışılarak ilgili hipotezler geliştirilmiştir. Sonrasında, uygulamalı araştırmamızın metodolojisinden bahsedilerek, sonuç ve değerlendirme kısmında elde edilen bulgular açıklanmıştır. Aynı bölümde, gelecekteki araştırmacılara ve yöneticilere öneriler sıralanmıştır.

## 2. DEĞİŞKENLERİN TANIMLANMASI ve DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER

Bu bölümde, araştırmamızın değişkenleri olan İş Stresi, iş stresini etkileyen İş Aile Çatışması, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Yükü, İş Yerinde Taciz, Kendine Güven, İç ve Dış Kontrol Odağı, Dışa Dönük Kişilik ve İş Güvenliği kavramları tanıtarak, konuya ilişkin ayrıntılı bilgiler literatür desteğiyle verilmiştir.

### 2.1. Stres

Stres kelime olarak gerilim, gerginlik, bunalım, şiddet, zorlama gibi anlamları içermektedir. Tehdit edici veya zor duruma karşılık kişinin fiziksel ve ruhsal durumundaki değişimdir (Zimbardo et al., 2003).

Zaman zaman zorlayıcı durumlarla yüzyüze geliriz ve bu durumlar önemli miktarda fiziksel veya zihinsel güç gerektirir. Çocuğunu bir arabanın çarpmasından kurtarmak isteyen bir ebeveyn bu durumu anlayabilir. Stres itici gücü insanları en ilkel tepkilerine sevk edebilir “savaş ya da kaç”.

Stres insanların hedeflerine ulaşmalarına yardım edebilir ve zorlayıcı durumlara karşı itici güç olabilir. Diğer taraftan stres yorucu olabildiği gibi, önemli duygusal sıkıntılara ve fiziksel hastalıklara da neden olabilir.

#### 2.1.1. Stres Temel Yapısı

Temel yapıda stres iki kategoriye ayrılıyor. Bunlar; “Eustress” yapıcı stres ve “Distress” ise yıkıcı streştir. Eustress pozitif veya iyi stres olarak bilinir. Eu yunanca kök kelime iyiden gelmektedir (Colligan et al., 2005, s. 91). Eustres örneklerini doğum, yarışma kazanmak, evlilik, yeni bir ev almak, işyerinde terfi, yeni arkadaşlar edinmek vb. bu güç bizi uyarır, zor durum ve görevlerde verimli çalışmamızı sağlar.

Çoğu insan motive olabilmek için belli bir miktar strese ihtiyaç duymaktadır. Olumsuz stres, çok az veya çok fazla gerilim altında olunan durumlarda ortaya çıkarken olumlu stres ise yeterli derecede gerilim hissedip motive olunabilen durumlarda ortaya çıkmaktadır. Olumlu stres çalışanların en verimli şekilde çalışmasını sağlamaktadır (Braham, 1998, s. 46).

Distress ise olumsuz olarak kabul edilen stresörlere karşılık bir tepkidir. Birçok insan stresi düşündüğünde olumsuz baskı altında yaptıklarını, feci olayların olduğu zamanları, hergün temas ettiği hayal kırıklığı yaratan stresörleri aklından geçirir.

Selye, stres ve stresör kavramlarını ön plana çıkarmış, bireyde bir dizi tepki yaratan çevresel uyarıcıyı stresör, bireyin bu tür uyarıcılara karşı gösterdiği tepkiye de stres demiştir. Sonuç olarak Selye, stresi "bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepki" olarak tanımlamıştır (Erdoğan, 1999, s. 270).

Bireysel özellikler ve stres özellikleri arasındaki etkileşim, bireylerin bilişsel, duygusal davranışsal ve psikolojik seviyede nasıl tepki vereceğini etkileyecektir. Bireylerin stresörlere adapte olacak kapasiteleri olmadığında etkileri uzun süreli duygusal, psikolojik, fiziksel komplikasyonlar ve bazı öldürücü durumlar yaratabilir (Zimbardo et al., 2003).

Lazarus (2000)' a göre, stres herhangi bir durum veya olaydan gelebilir bu durum davranışsal bir intibak gerektirir. Herhangi bir değişim, iyi ya da kötü streslidir ve değişim, ister olumlu ister olumsuz olsun fizyolojik tepki aynıdır. Stresin duyu ve algısı vücudumuzun enerji ve savunma kaynaklarını kullanmasını gerektirir. Stresin uzun sürmesi durumunda bu kaynaklar tükenmiş olur.

### **2.1.2. Stres Seviyeleri**

Stresin üç seviyesi vardır. Bu seviyeleri Lazarus (2000) akut stres, episodik stres, kronik stres şeklinde tanımlamaktadır. Her stres seviyesi duygusal ve fizyolojik belirtilerle ilişkilidir.

### **2.1.2.1. Akut Stres**

Kişi üzerinde yeni talepler, baskılar ve beklentiler oluştuğunda ortaya çıkar, talepler bireyin adaptasyon eşiğinin üzerindeki uyarılma seviyesindedir. Bu talepler; gerçekçi olmayan iş talepleri, işin tamamlanmasına engel olan beklenmeyen toplantılar ve genellikle kısa süreli hayal kırıklığı yaratan diğer durumlardır. Akut stres kaygı, endişenin artması hali, hayal kırıklığı düşmanlık gibi duygusal bozukluklarla kendisini gösterir ve buna yorgunluk hali, kan basıncının artması baş dönmesi gibi fiziksel olumsuzluklar eşlik eder (Zimbardo et al., 2003).

### **2.1.2.2. Episodik Stres**

Akut stres için ölçüttür. Stres daha sık, sürekli ve birden fazla atakta yaşanır. Episodik stres yaşayan kişi saldırganlık, düşük tolerans, sabırsızlık ve aciliyet duygusu sergileyecektir. Episodik stres akut stres bölümünde listelenen belirtilerin beraberinde kalp hastalığı, astım, hiper-tansiyon ve sürekli baş ağrısı gibi olumsuzlukları da beraberinde getirir (Lazarus, 2000).

### **2.1.2.3. Kronik Stres**

Stresörlerin birikimi olarak tanımlanır. Stresörler uzun süreli ve sürekli. Kronik stres aile problemleri, yoksulluk, uzun süreli hastalık, iş stresi ile ilişkilendirilir (Colligan et al., 2005, s.91).

Hans Selye (1956; akt: Colligan et al., 2005, s.91) kronik stresin sonucunda oluşan fiziksel tepkilerin üç aşamalı genel yapısını şöyle tanımlar;

1. Alarm Tepkisi Safhası
2. Direnç Safhası
3. Tükenme Safhası

### *1. Alarm Tepkisi Safhası*

Birey bir stres kaynağı ile karşılaştığında, sempatik 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 (Güçlü, 2001).

### *2. Direnç Safhası*

Alarm aşamasını “uyum aşaması” izler. Bu aşama “direnç aşaması” olarak da adlandırılmaktadır. Vücudun direnci normalin üzerine çıkar, yüz yüze olduğu bu stres verici duruma karşı direncini yükseltmiştir. Bu durumdan kaçma veya ona uyum sağlamak zorunda olduğundan başka stres vericilere direnci düşer. Örneğin vücut aldığı bir toksine karşı direnç döneminde ise direnci düşük olmaktadır. Eğer direnç dönemi başarı ile aşılsa beden normal koşullarına döner, başarısız olunursa beden kuvvetten düşer, çöker (Baltaş ve Baltaş, 2008).

### *3. Tükenme Safhası*

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. Eğer stres kaynağı ile başa çıkılamaz ve uyum sağlanamaz ise, fiziksel kaynaklar ve tükenme aşamasına geçilir. Tükenme aşamasında, parasempatik sinir sistemi etkindir. Kişi tükenmiştir ve stres kaynağı hala mevcuttur. Bu aşamada uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edilemez ve kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de açık hale gelir (Güçlü, 2001).

### 2.1.3. İş Kavramı ve Stres

İş kavramı, bir insanın yaşamı boyunca en sık karşılaştığı, yaşamını sürdürebilmesi amacıyla bir amaç ve araç birlikteliğini bünyesinde barındıran bir kavramdır. İş günümüz insanının yaşamında en önemli yeri tutar. Ergin bir insanın zamanının büyük bir kısmını iş denilen bir uğraşyla geçirmesi bu kavramın önemini daha da artırmaktadır (Güler ve ark., 2001 s.12).

#### 2.1.3.1. İş Yeri Stresi

İş stresi, işle ilgili durumlar, süreçler ve diğer çalışanlarla etkileşimin neden olduğu psikolojik ve fizyolojik dengenin bozulması şeklinde tanımlanabilir. İş stresi ayrıca işin gereklerinin, çalışanın kapasitesi, kaynakları ve gereksinimleriyle uyumlu olmadığı zaman birey üzerinde oluşan baskıdır (Bez ve ark., 2009). Stres birey ve çevresindeki talebin kaynağı arasındaki bir etkileşimdir (Long, 1995). Dahası bir durum karşısında talebi tecrübe eden bireyin gerçek ve algılanan yetenekleri bu taleple başarılı bir şekilde baş edebilmeyi aşarsa bireyde psikolojik ve fizyolojik denge bozukluğu meydana gelecektir (Kobell, 1995). Bir önceki cümlede geçen algılanan kelimesi iş yeri stresini anlamak için kritik bir faktördür. Çalışanların durumu tehdit edici olarak algılamaları bilişsel takdir seviyelerinde olacaktır. Bir çok faktör iş yeri stresinin oluşmasına katkıda bulunur. Bu stresörlerden bir tanesi değişen teknolojik çevre şartlarına çalışan adaptasyonunun ölçüsüdür. Bazı insanların değişen ve gelişen çevre şartlarına uyabilme kapasite ve yetenekleri varken bazılarının yoktur. Değişen çevre çalışan tarafından zorlayıcı bir durum olarak algılandığı zaman değişen çevre olumsuz stres yaratır. Aşırı iş yükü ve kontrol, taciz tehlike veya kötü bir durum olarak algılanmakta ve en çok stres yaratan durumlar olarak görülmektedir (Karasek and Theorell 1990; Mausner-Dorsch and Eaton, 2000). Çalışanların kronik stresi tecrübe etmeleri yüksek tansiyon diyabet kalp hastalıkları yanı sıra konsantrasyon ve hafıza kayıplarına neden oluyor. Çalışan kızgınlık, hırçınlık, kaygı yaşıyor bu onun iş dışındaki yaşamını da olumsuz etkiliyor.

İş yerinde stres, verimliliği düşürüyor, devamsızlığı ve çalışanlarda fonksiyon bozukluğu örneklerini artırıyor (Anderson and Puluch, 2001; Levin-Epstein, 2002). İş alışkanlıklarında, kişiliklerde değişim ve tükenmişlik duygusu yaratıyor. İşletmelerde stres ile ilgili düzensizliklerin gelirlerin neredeyse % 10'u olduğu iddia ediliyor (Dyck, 2001).

### **2.1.3.2. İş Stresi Konusunda Çeşitli Yaklaşımlar**

Çalışma ortamı, iyi analiz edildiğinde hemen herkesin içinde bulunduğu koşullara göre farklı anlamlarda kullandığı stres kavramının etkilerini tespit etmek mümkündür. Çünkü stres hayatın doğal ritminde vardır. İç ve dış etkenlerle sürekli etkileşim içinde olan kişi belirli ölçü ve sınırdan sonra bu etkenlerden olumsuz olarak etkilenir. Önemli olan stresle başa çıkma sorunudur. Başka bir deyişle stres potansiyeli olan bir çevrede stresörlerden en az etkilenecek nasıl yaşanacaktır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002, s. 9).

Lazarus (1991), iş stresinin nedenini çalışan ve çevresi arasındaki uyumsuzluk olarak tanımlayan yaklaşımı çalışan-çevre ilişkisinin durağan değil değişken olduğunu belirterek eleştirmektedir.

İş stresi konusunda pek çok araştırmacı tarafından benimsenen yaklaşımlardan biri, “sosyal rol” kuramıdır. Bu kuram, çalışanın hem objektif hem de subjektif olarak çalışma koşullarıyla ilgili algılarını göz önünde bulundurmaktadır. Bu kurama göre karmaşık yapıdaki örgütlerde, çeşitli roller üstlenen çalışanların iş stresi yaşamaları kaçınılmazdır. Rol kuramına dayalı olarak satış elemanlarının rol stresi düzeylerinin iş stresi düzeyleri üzerine etkisiyle ilgili yapılan çalışmada, satış elemanlarının işlerinin gereği hem iş arkadaşları hem de müşterilerle ilişkiler kurmasının ve farklı roller üstlenmesinin iş stresi düzeyleri üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmada rol belirsizliği; bir rolü üstlenen kişinin söz konusu olan rolün gerekleri konusunda belli başlı bilgilere sahip olmaması, rol çatışması ise, kişinin üstlendiği rolle ilgili farklı beklentilerin oluşması olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca her iki kavramında rol stresine yol açan stres kaynakları olduğu belirtilmektedir. Bunun yanında rol stresinin iş stresi üzerindeki etkisine dikkat

çekilerek rol belirsizliği ve rol çatışmasının dolaylı olarak iş stresini etkilediği açıklanmaktadır.

İş stresi konusunda bir diğer yaklaşım ise, sistem kuramını esas alan yaklaşımdır. Bu yaklaşıma göre çalışanın kendisine yöneltilen bir talebi yetenek, beceri, yetki zaman vb. gibi mevcut yetkinlikleri ve kaynaklarıyla karşılayamadığı durumda iş stresi ortaya çıkar. Talebin karşılanamaması çalışanın önemli gördüğü kişisel ve profesyonel yaşamıyla ilgili amaçlarına ulaşmasının önünde engel oluşturduğundan, bu durum çalışanın iş stresi yaşamasına yol açar (Efeoğlu, 2006).

#### **2.1.4. Stresin Sonuçları**

Stresin oluşumu beraberinde ortaya çıkan bazı olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Bu sonuçlar hem bireysel, hem örgütsel, hem de davranışsal düzeyde bazı olumsuzluklar şeklinde görülebilir. Stresin insanların davranışları, duyguları ve biyolojik yapıları üzerindeki sonuçları şu şekilde sıralanabilir (Yılmaz, 2008; Silah, 2005; Albrect, 1988; Sökmen, 2005; Kırel, 1994; Giriffin, 1990).

##### **2.1.4.1. Bireysel Sonuçlar**

Stresin insanların davranışları, duyguları ve biyolojik yapıları üzerindeki sonuçları şu şekilde sıralanabilir; (Yılmaz, 2008; Silah, 2005; Albrect, 1988; Sökmen, 2005; Kırel, 1994, Giriffin, 1990).

1. Fizyolojik sorunlar: Kalp atışlarının artması, çarpıntı, ateş basması, nefes darlığı, boğazda yutkunma güçlüğü, titreme, baş ağrısı, mide ve kaslarda gerginlik, hazımsızlık, yorgunluk, göğüs ağrısı, migren, kronik baş ağrıları.

2. Zihinsel ve duygusal sorunlar: Stres ve gerilim fazla enerji tüketmeye neden olduğu için bir süre sonra birey kendisini zayıf, güçsüz, sebepsiz endişeler duyan, uykusuzluk çeken, sinirli, çabuk heyecanlanan bir kişi durumunda hissedebilir. Dikkatini toplamakta güçlük çekebilir, hafıza sorunları yaşayabilir, öğrendiği konuları unuttuğu endişesine kapılabilir.

3. Davranışsal sorunlar: İçe kapanma, uykusuzluk, uyuma isteği, iştahsızlık, yemede artış, konuşma güçlükleri, bir maddeye (sigara, alkol v.b) aşırı düşkünlük, sakarlık, gevşeme güçlükleri olarak sıralanabilir.

Stres kişinin direncini aşmakta olduğu zaman o kişide huzursuzluk, gerginlik tedirginlik, uyku ve yeme gibi işlevlerde bozulma, konsantrasyon bozuklukları, karar vermede bozukluklar, ani öfkelenme, baş ağrısı, çarpıntı, iş veriminde düşme gibi belirtilerle görülebilir. Kişinin stresli bir işte çalışması bir süre sonra mesleki tükenmişlik (burnout) sendromuna yakalanmasına da yol açabilir.

### 2.1.4.2.Örgütsel Sonuçlar

Örgütte yönetici ve çalışanların yoğun strese maruz kalmaları, örgütte kalite, üretim ve verimlilik sorunlarına, çalışanlarda tatminsizliğe ve moral kaybına, yöneten ve yönetilenler arasında uyumsuzluğa neden olabileceği ifade edilebilir (Griffin, 1990). Stres neden olduğu verim kaybı, işe devamsızlık, artırdığı sigorta ve hastane masrafları, hırsızlık ve sabotaj, yol açtığı sakatlık ve erken emeklilik ödemeleri nedeniyle örgütlere önemli bir maliyet yükü getirdiği söylenebilir (Yates, 1989).

Örgütte Bağlılığın Azalması	İş kazaları
İşten Tatminsizlik	Uyarı ve Cezalarda Artış
Mal ve Hizmetlerin Kalitesinde düşüş	Sigorta Ödemelerinin Miktarında Artış
Verimliliğin Azalması	Aleyhte Açılan Davaların Sayısında Artış
Kararların Etkinliğinin Zayıflaması	Kariyer Durgunluğu
İş Gücü Devrinin Yükselmesi	İşe Devamsızlıklarda Artış
Örgütsel İklimde Soğukluk	İş İlişkilerinde Gerginlik
Sağlık Maliyetlerinde Aşırı Yükselme	Örgütsel İletişimin Zayıflaması
Personel Şikayet ve Taleplerinin Artması	Uzayan Yemek ve Çay Molası
Hile ve Sabotaj	Hesapta olmayan Zaman Kayıpları
Müşteri Şikayetlerinde Artış	Personele Ödenen Tazminatların Artması
Bölümler Arası İşbirliğinin Zayıflaması	Örgütün İmajının Zayıflaması

Şekil 2.1. Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Kaynak: Yılmaz ve Ekici, 2003

Şekil 2.1 de sıralanan stresin örgütler üzerindeki olumsuz etkilerinden, performans düşüklüğü, işe devamsızlık ve işgücü devri literatürde en fazla durulan konu başlıkları olarak ön plana çıkmaktadır. Aşağıda stresin neden olduğu örgütsel sonuçlar ayrıntılarıyla ele alınmıştır (Soysal, İş Yaşamında....., 2009).

### *1. Verimsizlik*

Verimlilik ve etkinlikle olan ilişkisi nedeniyle stres, ekonomik açıdan olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Aşırı stres işgörenin fiziksel ve zihinsel sistemini bozmaktadır. Hastalıkların çoğalması, iş kazalarının artması, işgücü kayıpları, sağlık giderlerinin çoğalması, kalifiye eleman kayıpları, ödenen tazminatlar örgüte ağır bir mali külfet yüklemektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

Ortalama 100 kişiyi çalıştıran bir örgütün örgütsel performansında stres nedeniyle %5'lik bir düşüş olduğu varsayıldığında eski performans düzeyinin yakalanabilmesi için ilave 5 çalışanın işe alınması gerekecektir (Yılmaz ve Ekici, 2003). Bu örnekten de anlaşılacağı gibi, performans düşüklüğü örgüt yönetimleri açısından göz ardı edilemeyecek maliyet unsurları arasında yer almaktadır.

### *2. İşe Devamsızlık*

İşe devamsızlık, işgörenin çalışma programı veya planına göre çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesi durumu olarak tanımlanabilmektedir. Sürekli olarak stres dolu bir ortamda çalışma, kurumdaki çalışanların bağlılığını, tatminini düşürebilmektedir. Bu gibi durumların devamı olarak kişiler, çalışma ortamlarından, bağlı buldukları kurumlardan uzaklaşma isteği duyarlar ve işe devamsızlık baş gösterebilir. Bu bağlamda işe devamsızlık, örgütsel stresten kaçınmak amacıyla yapılan davranışlardan biri olarak görülebilir. Düşük öğrenim düzeyindeki kişilerin, basit, rutin ve ağır işlerde çalışıyor olması, bıkkınlığa yol açmakta, strese girmelerine neden olmakta ve iş ortamından uzaklaşma eğilimini artırmaktadır (Soysal, İş Yaşamında....., 2009).

### 3. İşgücü Devri

İşgücü devri oranının yüksekliği de, işe devamsızlıkta olduğu gibi sadece örgütsel stresle bağlantılı olmamakla birlikte, stresin önemli örgütsel yansımalarından birisidir (Yılmaz ve Ekici, 2003). Ortalama olarak bir örgütteki işgücü devrinin üçte ikisinin emeklilik, kendi arzusuyla ayrılma belirli nedenden işten çıkarılma gibi nedenlere bağlı olduğu, buna karşın geri kalan üçte birinin ise doğrudan ya da dolaylı stresle ilişkisi bulunduğu belirtilmektedir. İşgörenin kendini gerçekleştirmesine, yeteneklerini kullanmasına ve kariyerini geliştirmesine olanak sağlanmayan otokratik örgütlerde stres yaratıcı faktörler çok olacağından devir hızının yüksek olması kaçınılmaz bir sonuç olabilecektir. İşgören devir hızının optimum seviyede seyretmesi ise, örgütsel amaçlara ulaşmada daha başarılı olunmasını sağlayabilecektir (Tarakçıoğlu, 2004).

### 4. İş Kazaları

İş kazalarının önlenmesi konusu gerek bireysel, gerekse örgütsel maliyeti nedeniyle örgüt yönetimlerinin son yıllarda üzerine önemle eğildikleri bir konu haline almıştır. Yapılan araştırmalar örgütlerde örgütsel stresin iş kazalarıyla ilişkili tek faktör olmamakla birlikte, aralarında güçlü bir ilişkinin varlığını desteklemektedir. Ivancevich ve Matteson (1996, s. 662)'a göre, iş kazalarının yaklaşık %75 ile 85'inin nedeni stresle başa çıkma konusundaki bireysel ve örgütsel yetersizliklerdir.

## 2.1.5. Stres Yönetimi

Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, durumu ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye stres yönetimi denir.

### 2.1.5.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler

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 çalışılmalıdır. 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 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.

### **2.1.5.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Stratejiler**

Stresle başa çıkmada yararlanılabilecek örgütsel mücadele yöntemleri, bireyler üzerindeki iş stresini azaltmak veya önlemek amacıyla geliştirilmelidir. Örgütsel stresörler arasında yeralan genel politikalar, işletmenin yapısal bozuklukları, fiziksel ortam yetersizliklerine ilişkin olumlu düzenlemeler stres yönetiminin örgütsel boyutunu ilgilendirmektedir (Erdoğan, 1999).

İş yaşamından kaynaklanan stresle başa çıkma stratejileri, işgörenlerin iş stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir. Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak genel stratejiler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Ertekin, 1993; Erdoğan, 1999; Pehlivan, 2000).

#### ***1. Destekleyici Bir Örgütsel Hava Yaratmak***

Birçok örgütte, bürokratik ve resmi bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu durum önemli bir stres kaynağıdır. Daha az merkezîyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapı kurulması, örgütsel stresle başa çıkmada etkili bir yöntem olabilir. Yönetim, işgörenler için destekleyici bir organizasyonel yapı geliştirmelidir. Örgütün işleyişi planlanırken

yapıyı merkezietten uzak, katılımı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici biçimde oluşturmak örgütsel stresi azaltacaktır (Güçlü, 2001, s. 103).

İşgörenlerin bazıları tecrübesiz veya bağımlı bir kişiliğe sahip olabilirler. Böyle bir durumda onlara yetki vermek onları daha çok strese sokabilmektedir. Bu nedenle, katılım derecesi bireylerin ihtiyaç ve yeteneklerine göre düzenlenmelidir (Aydın, 2004, s.64).

## *2. İşin Zenginleştirilmesi*

İş zenginleştirme, çalışanların tamamlamak zorunda oldukları görevlerin düzeyini ve karmaşıklığını artırarak, onlara gerekli otoriteyi vererek daha fazla sorumluluk almalarını sağlamaktır (Biber ve Marangoz, 2007, s.205). Bireylere daha fazla sorumluluk, daha anlamlı bir iş, daha fazla kontrol ve geri bildirim sağlayacaktır. Bunun yanında motivasyonu artırırken iş kalitesini yükseltecektir (Aydın, 2004). Ancak unutulmamalıdırki, bütün işgörenler böyle bir ortamı arzu etmeyebilir. Çünkü, bu durum onların yeteneklerini zorladığı için stresi azaltmaya çalışırken tam tersine artırabilir. Bu konuda karar verirken her zaman işgörenlerin ihtiyaç ve arzuları göz önünde tutulmalıdır (Özkalp, 1989, s.163).

Kısacası, işin içeriği ile ilgili faktörleri (sorumluluk, tanınma, ilerleme, gelişme ve başarıya götürme fırsatları gibi) veya işin niteliğini iyileştirmek (görevlerin anlamlılığı ve çeşitliliği gibi) yoluyla işgörenlerin daha fazla motive edilerek, zenginleştirilmiş işler sayesinde rutin işlerde görülen stres kaynakları yok edilmiş olur (Aydın, 2004).

## *3. Örgütsel Rollerın Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması*

İşletmelerde ortaya çıkan rol çatışmaları ve rol belirsizliği başlıca stres faktörlerindendir. Rollere ilişkin stres kaynakları birey baş edebildiği sürece bir noktaya kadar yaratıcılık ve üretkenliği artırmaktadır. Ancak birey, bu etmenlerle baş edemez duruma geldiğinde tükenme başlamaktadır (Arı ve Bal, 2008). Örgütsel stresi yok edebilmek için çatışmaları olabildiğince önlemek ve örgütsel rolleri belirginleştirmek gerekir. İş ve görev tanımlarının hazırlanması, eğitim ve geliştirme

faaliyetleri rol belirsizliği ve kişiler arası çatışmayı önemli ölçüde azaltacaktır (Erdoğan, 1999, s.326).

Gerilimin diğer nedeni olan rol yükünün azaltılması da bir örgütsel başa çıkma yöntemidir. Aşırı işyükü ile yüklenen işgörenlere üstlerin ilgi göstermesi, onlara makul oranda iş yüklemesi ve iş yükü dağıtımında adaletli olması stresin yok edilmesinde faydalı olabilecek yöntemlerdir (Kırel, 1993, s.167).

#### *4. Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması ve Danışmanlık*

Örgütlerde genellikle işgörenlerin mesleki gelişim planlaması ile ilgili geçişlerin ve yükselmenin geleneksel yollarla yapıldığı görülmektedir. Bireylerin yükselme ve ilerlemeleri, genellikle bir yönetici tarafından yapılmaktadır. Büyük örgütlerde, bireylerin sonraki pozisyonlarının ne olacağı ve ne yapacaklarını bilmemek, büyük bir stres kaynağıdır (Pehlivan, 1995, s.76). Oysaki mesleki planlama tekniklerinin kullanılması, örgütlerde stresle mücadele etmede önemli bir rol oynamaktadır. Örgütler işgörenlere kendilerini değerlendirme ve kendini anlama becerisini geliştirmeye yönelik yardım sağlamalıdır.

#### *5. İşyerinde Neşeli Bir Ortam Yaratmak*

Elton Mayo (1945), bir örgütün etkili olarak düşünebilmesi için üyelerinin içinde olmaktan memnuniyet duymaları gerektiğini söyler (Akt: Recepoğlu, 2008). Marlowe (1995), mizah duygusu olmayan bir liderlikle daha az iş başarılıcakken; gülmeye rağmen değil de gülme nedeniyle daha fazla işin başarılacağını belirlemiştir. İşyerinde mizahın ve insanları güldüren etkinliklerin, işgörenlerin verimliliklerini ve sağlıklarını artırdığı görülmüştür (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

Örgüt kaynaklı stresle başa çıkmada ve örgütsel kararlılığı sürdürmede yöneticilerin önemli etkileri olduğu kuşkusuzdur. Etkili yöneticiler, verimliliği yalnızca kısa dönemde istemez sağlıklı, iş doyumunu yüksek işgörenlerin örgütün uzun dönemli yararları için hayati öneme sahip olduğunu bilir. Başarılı yöneticiler, optimal iş stresinin verim için gerekli olduğuna inanır. Örgütlerde yöneticilere,

işgörenlerin stresle başa çıkmalarını sağlayacak ve aşırı stres altında kalmalarını önleyecek bazı görevler düşmektedir (Schafer, 1987, s. 323; Pehlivan, 2000 s. 162);

1. Örgütte çalışmak için yeterince çekici bir ortam sağlayarak iş doyumunu yükseltmek.
2. Rol çatışmaları ve rol belirsizliğini en aza indirmek için olabildiğince açık ve uyumlu rol beklentileri sağlamak.
3. Sürekli olarak ne aşırı iş yükü ne de iş yükü azlığı olması konusunda duyarlı olma ve uygun yöntemler kullanarak çalışanları yönetmek.
4. Örgütte değişim ve süreklilik arasında iyi bir denge kurmak.
5. Çalışanları sürekli destekleyerek, teşvik etmek, personelin gereksinimlerini karşılayarak onları değerlendirmek, çalışanlar arasında grup çalışmalarını desteklemek ve gruba bağlılığın sağlanmasını teşvik etmek.
6. Bütün çalışanlara onların kararlarında etkili olacak fırsatlar sağlamak.
7. Gereksiz strese yol açabilecek iş koşullarına ve örgüt içindeki stres düzeyine karşı dikkatli olmak.
8. Stres içindeki işgörenler için stres yönetimi hizmetlerini desteklemek.
9. Bütün çalışanlar için, stres kaynaklarının neler olduğunu öğrenme ve mücadele etme fırsatlarını sağlamak.

## 2.2. İş Stresi Yaratan Faktörler

İş stresi örgütlerin, verimliliğini tehdit eden bir unsurdur, iş stresinin çalışan tutum ve davranışlarına olumsuz etkisi olabileceği ve bunun sonucu olarak hem bireysel hem de örgüt düzeyinde ekonomik ve beşeri kayıpların yaşanabileceği ortaya konmuştur (Jex, 1998). Çalışan, iş ortamında, özel çalışma saatleri, iş çevresindeki özerklik seviyesi, beklenen hız, işin anlamlılığı, gerçek fiziki çevre, diğer çalışanlardan izolasyon gibi birçok faktörle baş etmek zorundadır.

Örgütlerde çalışanların kararlara katılım düzeyinin azlığı yani çalışanın işyerindeki karar verme sürecindeki etkisinin olup olmaması stres oluşumunda önemli bir faktör olarak görülebilmektedir. Bu bağlamda örgütlerde işgörenler kararlara katılmakla kendilerini etkiliyen kararlarda etkin rol oynayabilecek, iş

tatmini yükselecek, işle ilgili tehditler hissedilmeyecek, bireyin kendine karşı güven ve saygısı artacak ve stresi de azalacaktır (Soysal, Farklı Sektörlerde...., 2009, s.341).

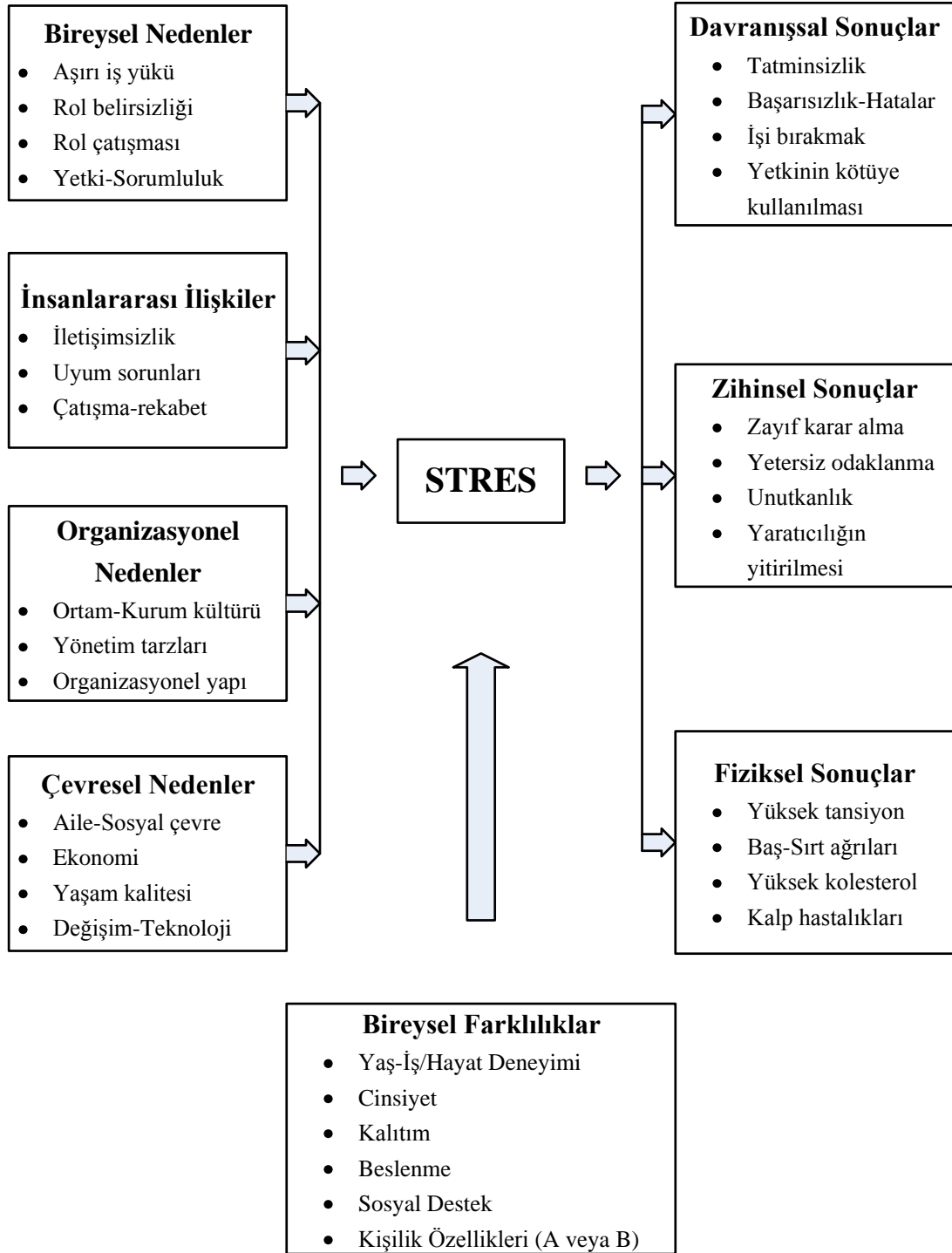
Önemli stres kaynaklarından birisi de çalışma ortamının ergonomik açıdan elverişsiz olmasıdır. Ergonomik olmayan çalışma ortamları çalışanlarda zihinsel, bedensel ve duygusal yorgunluğa neden olur. Gürültülü bir ortam da insanı zihinsel açıdan yorar ve strese sokar. Aşırı gürültü ve diğer fiziksel faktörlerin temel psikolojik etkisi, diğer stres faktörlerine karşı toleransı azaltması ve motivasyonu kırmasıdır (Türk ve ark., 2008, s.8).

Vardiya çalışma saatleri özellikle gece çalışma saatleri bireyin kendisini iyi hissetmesinde negatif bir etkiye sahiptir çalışanların sirkadiyen<sup>1</sup> ritmlerinin bozulmasıyla başlayan negatif psikofizyolojik sonuçları ortaya çıkarır (Costa 1996). Gece vardiyasında çalışanların yaşadıkları psikofizyolojik bozukluklar nedeniyle % 20'sinin işi bırakmak zorunda kaldıklarını ayrıca stresörlere karşı harcanan kapasitenin evlilik ilişkilerinde, çocuk bakımında ve sosyal ilişkilerde sorunlara yol açtığı gözlemlenmiştir. Yukarıda bahsedilen faktörler, hatalara ve kazalara sebebiyet vererek çalışanın performans ve verimliliğini önemli ölçüde etkilemektedir (Costa, 1996). Aşırı iş yükü çalışanların bugünlerde karşılaştığı en fazla stres yaratan durumlardan birisidir (Anderson and Pulich 2001). İş Stresini yaratan faktörler ayrıntılı bir şekilde incelenmeden önce Şekil 2.2'de İşle İlgili Stres Modeli gösterilmektedir.

---

<sup>1</sup> Vücudumuzun fizyolojik fonksiyonları 24 saatlik süre içerisinde farklılıklar gösterir. Bu günlük ritim değişikliklerine sirkadiyen ritm denir.

## İŞLE İLGİLİ STRES MODELİ



Şekil 2.2. İşle İlgili Stres Modeli

Kaynak: Barutçugil, 2002

### 2.2.1. İş Yükü ve Stres

Deneysel kanıtlar işyükü ve iş yerindeki sosyal çevrenin, stresle ilişkili olduğunu ve çalışanın fiziksel ve ruhsal problemlerinin ortaya çıkmasında önemli bir rol oynadığını göstermektedir (Repetti, 1993).

Örgütsel stres faktörlerinden en yaygın olanı aşırı iş yüküdür. Belirli bir zaman limiti içinde işi bitirme zorunluluğu, çalışanın işin niteliklerine göre yetersiz olması veya işin standardının yüksek olması anlamındadır. Yetersiz iş yükünün de aynı ölçüde stres yarattığı bilinmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008, s.304). Aşırı iş yükü genel olarak iki gruba ayrılır. Birincisi niceliksel (kantitatif) iş yükü; diğeri ise niteliksel (kalitatif) iş yüküdür. Niceliksel iş yükü, bir kişinin yapacağı belirli bir iş için “zamanın yetersizliği”, belirli bir zamanda yapılacak “çok farklı işlerin olması” ile “yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması” şeklinde açıklanabilir. Buna göre, bir kısım işlerin önceden belirlenen bir tarihte veya vakitte yapılmış olmasını gerektiren çalışma düzeni, gerilim yaratan bir aşırı yüklenme türüdür. Niteliksel iş yükü ise işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan kişinin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut işgören aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumudur. Buna göre, işi yapacak olan kişi veya eleman işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip olmadığı takdirde, bu iş kendisi için zor gelecektir (Eroğlu, 2000, s. 322-323).

İsveç'te Volvo fabrikalarında beyaz ve mavi yakalı çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırmada en önemli stres etmeni olarak; “aşırı iş yükü” duygusu üzerinde durulmuştur (Sales, 1969'dan aktaran: Ertekin, 1993, s.51).

O halde yukarıdaki literatür ışığında, şu hipotez oluşmaktadır:

***Hipotez 1 - İş Yükü İş stresini artırır.***

### 2.2.2. İş Aile Yaşam Çatışması ve Stres

İş ve aile yaşamları arasındaki ilişki iki yönlüdür. Buna göre kişinin aile yaşamı iş yaşamını etkileyebileceği gibi, iş yaşamı da aile yaşamını etkileyebilmektedir. İş

aile ve aile iş çatışması arasında yüksek seviyede ilişki bulunmasına rağmen çatışmayı tetikleyen faktörler açısından bakıldığında ikisinin birbirinden farklı olduğu görülmektedir. Nitekim iş-aile çatışmasından işten aileye yansıyan sorunlar nedeniyle bir çatışma hali mevcutken, aile-iş çatışmasında aileden işe yansıyan sorunlar nedeniyle ortaya çıkan çatışmalar oluşmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010).

İş-aile çatışması yapısal farklılıkları ve çatışmaya neden olan temel özellikleri bakımından üç grupta ele alınmaktadır. Buna göre iş-aile çatışmasının türleri şu şekilde sıralanmaktadır.

### *1. Zaman Esaslı Çatışma*

Zaman esaslı iş-aile çatışması; bir rolün yerine getirilmesiyle ilgili zaman baskısının, diğer rolün taleplerini ve beklentilerini engellemesi durumunda oluşmaktadır. Bir başka ifadeyle iş veya aile rollerinden birinin yerine getirilmesi için ayrılan zamanın diğer rolün yerine getirilmesini zorlaştırması hatta olanaksız hale getirmesi ile ortaya çıkan bir çatışma şeklidir. Zaman esaslı iş-aile çatışmasında en temel ve belirleyici unsur zamandır yani çatışmanın nedeni zamanın kısıtlı olmasıdır. Kişi sahip olduğu rollerin gereklerini gün içerisinde yerine getirmek zorundadır. Üstlenilen her bir yeni rol ise diğer rollere daha az zaman kalmasına neden olacaktır. Azalan bu zamanda rolün gereklerinin tam olarak yerine getirilmesini güçleştirecek ve dolayısıyla da birey zaman esaslı ya da zaman temelli çatışma yaşayacaktır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009, s.72).

### *2. Zihinsel ve Duygusal Gerginlik Esaslı Çatışma*

İş-aile çatışmasının ikinci bir şeklidir. İş stresörlerinin, tansiyon, kaygı, depresyon, apati, sinirlilik ve yorgunluk gibi gerginlik semptomları olduğu bilinmektedir. Gerginlik esaslı çatışma, bir rolün diğer rol sorumluluklarını gerçekleştirmeye engel olması durumudur. Özellikle, iş yaşamında aşırı iş yükü, kişiler arası zayıf ilişkiler, iş güvensizliği, kontrol ve yönetme fırsatlarının yokluğu gibi olumsuz deneyimler, aile içi etkileşime olumsuz yansıyan duygusal sonuçlar doğurabilir. Aynı şekilde aile yaşamının stresleri ve duygusal gerginlikleri de, iş rolü performansını olumsuz etkileyebilir (Özen ve Uzun, 2005, s.131-132).

### 3. Davranış Temelli Çatışma

Bir rolün gerektirdiği davranış örüntüsünün diğer bir roldeki davranış örüntüleriyle uyumsuz olması ya da uyumu güçleştirme durumudur. Bir rolde gerçekleştirilen davranış biçimlerinin diğer rolün beklenen davranışlarıyla uyuşmamasıdır (Yüksel, 2005). Örneğin, bir erkek yöneticinin işinde saldırgan ve objektif olması beklenir, fakat aile yaşantısında aile bireylerinin ondan farklı beklentileri olabilir (Hennessy, 2005).

Aile insanlar için önemli bir sosyal destek unsurudur. Sosyal destek eşlerden ve/veya çocuklardan sağlanır. Sosyal desteğin işlevleri içerisinde (Erdem ve ark., 2009);

- Kişilere rehberlik ederek sorunlarla başa çıkma yolları sağlamak,
- Kişilere ihtiyaç duydukları mal ve hizmetleri sağlayarak duygusal rahatlık vermek,
- Geri bildirimlerle kişisel gelişime katkıda bulunmak,
- Kişiler arası bağlantıları sağlayarak stresin olumsuz etkilerine karşı onları korumaktır.

Yapılan araştırmalarda özellikle iş-aile yaşam çatışması ve alt boyutlarının iş stresi ile hangi yaklaşımlar çerçevesinde, ne yönde ilişkilendirildiğini açıklamaktadır. Vinokur et al. (1999) tarafından geliştirilen modelde iş-aile yaşam çatışması kavramının alt boyutları olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması kavramlarının iş stresi üzerinde herhangi bir etkisi görülmemektedir. Modelde çalışanın iş stresi düzeyinin iş-aile çatışması düzeyini etkileyeceği belirlenmekte, aile-iş çatışması ile iş stresi arasında ise herhangi bir ilişki kurulmamaktadır. Halbuki Netenmeyer ve ark. (2004) tarafından geliştirilen başka bir modelde iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş stresi üzerinde belirleyici olduğu gösterilmektedir.

Netenmeyer ve ark. (2004) daha önce yapılan çalışmaların incelenmesi sonucunda iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş stresi üzerinde doğrudan etkili olacağını varsaymakta ve çalışanların, iş-aile ve aile-iş çatışması değişkenlerinin her ikisinin

de iş stresi üzerinde negatif yönde önemli bir etki göstermesini beklemenin anlamlı olacağını belirtmektedirler (Akt: Efeoğlu ve Özgen, 2007)

Araştırmaların büyük bir kısmı, iş aile çatışmasının etkeni olarak sadece zaman ve enerjiyi esas almaktadır. Her ne kadar çatışmalar ve gerilimler zaman ve enerji konusunda evrensel olsa da, bu tür çatışmaların ortaya çıkmasında sosyal ve kültürel bağlamındaki faktörlerde önemlidir. Ülkelerin refah düzeyi, sosyal desteği, iş bölümü yapısı, cinsel ayrımcılık düzeyi ve cinsiyet rolleri de iş-aile çatışmasına neden olmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009, s.156).

Son yıllarda iş stresi konusunda yapılan araştırmalarda, iş yerinde yaşanan stres ile iş-ile yaşam çatışması, fizik ve ruh sağlığı ve iş tatmini arasındaki ilişkiler sıklıkla vurgulanmaktadır. İş stresi ile iş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışmasının boyutları arasında çift yönlü ve tek yönlü ilişkileri inceleyen çalışmalar yapılmış olup, bu çalışmalarda iş stresi ile iş-aile yaşam çatışması arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir (Turunç ve Erkuş, 2010, s.421). Bu nedenle İş Aile çatışmasının iş stresini artırdığı önerilmektedir:

***Hipotez 2 - İş Aile Çatışması İş stresini artırır.***

### **2.2.3. Çalışanın Organizasyondaki Rolü**

Bireyin iş stresi kaynaklarından biri de rol stresidir ve rol stresinin iki ana bileşeni vardır; rol belirsizliği ve rol çatışması (Ceylan ve Ulutürk, 2006).

Rol belirsizliği çalışanın işyerinde kendisine verilen görevde istenen performansı ortaya koyabilmesi için gerekli bilgiden yoksun olduğunda ortaya çıkar. Rol çatışması ise bir çalışanın işyerinde birbirinin zıddı olan talep ve beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda çalışan bir talebi karşıladığında, diğer taleplerden en az birini karşılayamamakta veya karşılaması zorlaşmaktadır (Fisher, 2001). Rol belirsizliği, yönetimin iş tanımlarını, iletişim önceliklerini belirlemesiyle kolayca giderilebilir.

Rol çatışması ve rol belirsizliği, araştırmalarda en fazla atıfta bulunulan iş stres kaynakları arasında yer almaktadır. Kahn et al. (1964)'ın rol belirsizliği ve rol çatışması ile ilgili öncü araştırmaları, kişilerarası ilişkilerin kalitesinin veya sosyal desteğin rol stres kaynakları üzerinde etkisinin olabileceğini ortaya koymuştur (Akt: Kurt, 2010).

Bu durumda hipotezler şu şekilde oluşmaktadır:

***Hipotez 3 - Rol Çatışması İş stresini artırır.***

***Hipotez 4 - Rol Belirsizliği İş stresini artırır.***

#### **2.2.4. İş Yerinde Cinsel Taciz ve Stres**

İşyerinde cinsel taciz her türlü örgütte görülebilmektedir. Örneğin, askeriyede (Fitzgerald et al., 1999), kilisede (Chibnal et al., 1998), hastanede (Robbins et al., 1997; Romito et al., 2004) yani her türlü örgütte görülebilir. Cinsel taciz iş yaşamını etkileyen önemli bir sorundur (Fitzgerald, 1993; Gruber, 1990) ve işletme yönetiminin ilgilenmesi gereken bir konudur (Akt: Yeşiltaş, 2005).

Genel olarak taciz; bir kimsenin istemediği davranışlara maruz kalması, canının sıkılması, rahatının kaçması veya tedirgin olmasıdır. Cinsel taciz ise, işyerinde karşı cins tarafından yapılan her türlü istenmeyen, rahatsız edici ve devamlılık arz eden cinsel tutum ve davranışları ifade eder. Cinsel tacizin pek çok farklı tanımı yapılmıştır. Başka bir tanıma göre cinsel taciz işyerinde gereksiz ve istenmedik fiziksel temas, dokunma, sözlü cinsel yaklaşımlar, aşağılayıcı konuşmalar, cinsel ayırım güden sözler, müstehcen resimler ve cinsel ilişki talebinde bulunmaktır. Cinsel tacizin pratikte teşhisi oldukça zordur. Çünkü algılama farklılıkları nedeni ile bir davranış bir kişi için cinsel taciz olarak nitelendirilirken başka birisi tarafından normal karşılanabilir (Tengilimoğlu ve Tahtasakal, 2004).

Endüstrileşmiş ülkelerdeki mevzuat, uluslararası ve bölgesel belgeler incelendiğinde, işyerinde cinsel tacizin, kültürel yaklaşımlara ve hukuksal geleneklere bağlı olarak farklı hukuksal temellere oturtulduğu görülür. Örneğin,

ABD işyerinde cinsel tacizi “cinsiyet ayrımcılığı” olarak, Almanya “kişilik haklarının ihlali” olarak, Fransa, “cinsel çıkar sağlamak amacıyla yetkinin kötüye kullanılması” olarak kabul etmektedir (Baypınar, 2003).

İşyerinde cinsel taciz ile ilgili herkesin aynı fikirde olduğu ortak bir tanımdan bahsetmek mümkün değildir. Bunun nedeni, cinsel taciz kavramının çok geniş bir içeriği olmasından ve cinsel taciz olarak nitelendirilebilecek davranışların herkes tarafından farklı algılanmasındandır.

İşyerinde cinsel taciz kısaca medeni hakları ihlal eden bir ayrımcılık türü olarak tanımlanmaktadır. Husbands (1992) çalışmasında 23 endüstrileşmiş ülkenin kanunlarında cinsel tacizin yerini araştırmış ve bu konuda ülkelerde farklı yaklaşımlar olduğunu, genel olarak 4 tip hukukta cinsel taciz konusuna değinildiğini ve bunların; Fırsat eşitliği kanunu, İş kanunu, İşkence kanunu ve Ceza kanunu olduğunu belirtmiştir.

İşyerinde cinsel taciz çalışanlar üzerinde, işletmede ve işletmeyi oluşturan çevrede bir takım olumsuz etkiler yaratır. Bu olumsuzluklar işletmenin amaçlarına ulaşmasını engelleyecektir.

İşyerinde cinsel taciz konusunda yapılan araştırmalarda cinsel tacizin mağdurlar üzerinde bir takım olumsuz etkiler yarattığı gözlenmiştir. Bu etkilerden bazıları iş tatminsizliği veya işe gelmeme veya geç gelmeler, işten ayrılmalar, sinirlilik, öfke, kırgınlık, kendine güvensizlik, stres, uykusuzluk, kilo kaybı (Loy and Stewart, 1984; Kauppinen et al., 1993; Fitzgerald et al., 1997; Schneider et al., 1997). Thacker ve Gohmann’ın (1996) araştırmasına göre eğer cinsel taciz mağdurun amiri tarafından yapılıyorsa etkinin derecesi daha da artmaktadır (Akt: Yeşiltaş, 2005).

Cinsel taciz, işyerinde çalışanlar için düşmanca bir ortam yaratarak iş düzenini bozmakta ve üretkenliği azaltmaktadır. Cinsel tacizin ortaya çıkardığı moral bozukluğu ve verim düşüklüğü, iş kazaları, hastalık izinleri, iş değiştirme ve işten ayrılmalar işletmeler için katlanılması gereken ilave maliyetlerdir. Toplumsal cinsiyet rollerinin hüküm sürdüğü, erkeklerin sayıca yoğun olduğu kurumlar cinsel tacize ortam hazırlamaktadırlar. Bir işte belli bir cinsiyet yüksek oranda ise ve iş

dağılımı da cinsiyete göre yapılmışsa, o iş yeri cinsel tacize potansiyel bir zemin yaratmaktadır (Gerni, 2001). Cinsel tacize yol açan bir başka etmen ise örgütsel iklimdir. Yapılan araştırmalar örgüt yönetiminin taciz sayılan davranışları ne derece müsamaha ettiğinin ve bu davranışlar karşısındaki gevşek tutumunun bu tip davranışların sıklığını artırdığını ortaya koymuştur (Bebekoğlu ve Wasti, 2002).

Yöneticiler işyerlerinde cinsel tacizin olmadığı bir ortam yaratmak için bir politika belirlemeli ve bunu uygulamalıdır. Bu politika işgörenlere cinsel tacizden uzak, insanı küçük düşüren ve saygınlığını zedeleyen durumların olmadığı bir çalışma ortamının yaratılmasına yönelik olmalıdır. Bunun bir insan hakkı olduğu ve yasaların da bunu emrettiği unutulmamalıdır. Cinsel tacizin işletme için bir güvenlik ve sağlık sorunu olarak da değerlendirilmesi politikanın daha iyi oluşturulmasını sağlar (Yeşiltaş, 2005).

İş yaşamında gerçekleşen cinsel taciz ve duygusal zorbalık yaşantıları, birer travma deneyimi olarak çalışanlarda kaygı, suçluluk, stres, depresyon ve öfke gibi olumsuz duygulanımlar yaratan önemli etmenlerdir (Solmuş, 2005).

Bu durumda hipotez şu şekilde oluşmaktadır:

***Hipotez 5 - İş Yerinde Cinsel Taciz İş stresini artırır.***

### **2.2.5. Dışa ve İçe Dönük Kişilikler ve Stres**

Kişilik, insanın bir bütünlük içinde süreklilik gösteren davranış özellikleri ve çevresine uyum biçimidir. Bu anlamda kişilik deyimi insanın dış görünüşünü, kendi benliğini kullanma biçimini, ölçülebilir iç ve dış özelliklerini, kendi içinde ve dış çevresiyle uyum sağlamasını, kalıplaşmış davranışlarını kapsar (Pehlivan,1995 s.22).

Bireylerin farklı kişilik özellikleri ve bu kişilik özelliklerinin iç ve dış çevreyi kendi bakış açılarından algılamaları bireyler arasında ve bireyler ile örgütler arasında bir takım çatışmaların yaşanmasına neden olabilir. Yani stres kaynağı bizzat bireyin kişiliği olabilmektedir. Stresten etkilenme derecesi bireyin kişilik yapısına bağlı olarak değişebilir. İşgörenin otokratik olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük

veya dışa dönük yapı göstermesi, ilişkiler açısından destekleyici veya yarışmacı tavır sergilemesi, duygusal açıdan incinir olması, güçlü veya etkileyici olması ya da sabırlı veya yavaş olması (Dangaç, 2007). Olumsuzluklar karşısındaki direnci ve genel olarak başarı ihtiyacı örgütsel yapı içerisinde birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilmektedir (Zel, 2001; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

1980'lerin sonlarına doğru, psikologlar kişilik literatüründeki karmaşık bulguların düzenlenmesi için anlamlı ve kullanışlı bir sınıflandırma sağlayan “Beş Faktör Modeli” üzerinde anlaşmaya varmışlardır (Demirkan, 2006).

Beş faktör modelinin ilk boyutu dışa dönüklük - içe dönüklük'dür. Dışa dönüklük boyutu aslında dış dünyaya açık olma ile ilgilidir. Dışa dönük kişilik özelliği olanlar, insanlarla bir arada olmayı seven, enerji dolu her zaman iyi düşünen insanlardır. Heyecan için fırsatlara “evet” diyebilen istekli ve hareketli kişilerdir. Grup içinde konuşmayı severler, kendilerini ifade eder ve dikkat çekerler (McCrae, Costa, 2000; Loveland, 2004). İçe dönükler ise dışa dönüklerin çöşku, enerji ve hareketlilik seviyesinden yoksundurlar. Sessiz ve tedbirli olmayı tercih ederler, sosyal dünya ile ilgilenmezler (Deniz ve Erciş, 2008).

Curtis (2007)'de endişe ve hayal kırıklıkları hakkında konuşamamak ve kötü iletişimin stresin en önemli nedeni olduğunu söylerken, Louw ve Edwards (1998) dışa dönük bir insanın sosyal, aktif, konuşkan eğlenceye düşkün olduğunu ifade ediyor. Posella (2004) tarafından yapılan araştırmada dışa dönük kişilerin böyle durumlarda artan stresle daha aktif olarak baş edebildiğini göstermiştir. Kovacs (2007)'in da ifade ettiği gibi dışa dönük bireyler stresle proaktif olarak daha iyi baş edebilmektedirler (akt: Lamb, 2009).

Sahip olduğu özelliklerin (sosyal, hazırcevap, neşeli, şen, faal) sonucu olarak dışa dönüklerin stres yaratabilecek yaşam olaylarına karşı daha olumlu yaklaşımlar gösterdiği saptanmıştır (Watson and Hubbard, 1996). Dışa dönüklüğün stres karşısında getirdiği avantaj, stres ile başa çıkma evresine gelmeden, algılama aşamasında başlamaktadır. Bu kişiler stres yaratabilecek yaşam olaylarını olumsuz duygular uyandıran, birer tehdit niteliğinden çok, merak, heves gibi olumlu duygular meydana getiren ve mücadele edilmesi gereken olaylar olarak görme eğilimindedir

(Gallagher, 1990). Bu da onların sorunları, mücadele edilmesi gereken başa çıkılabilir olaylar olarak görmelerine ve aktif olarak problem çözmeye dayalı başa çıkma stratejilerini benimseyerek sosyal destek aramalarına yol açmaktadır. Bu özellikleri dışa dönükleri yaşamda karşılaşılabilecekleri olumsuz olaylarla ilgili olarak daha avantajlı bir konuma getirmektedir (Deniz ve Ünsal, 2010).

İçe dönük kişiliğin stresle çok yakından ilişkisi vardır ve bu kişilik özelliğindeki insanların stres eğilimleri daha yüksektir. Diğer taraftan dışa dönük kişilik özellikleri gösterenlerde stres düzeyi görece olarak daha düşüktür. Bu nedenle dışa dönük kişilik tipine sahip olan insanların strese karşı gösterdikleri direnç daha yüksektir (Tutar, 2000).

Ayrıca Birch ve Kamali (2001) dışa dönüklük ile iş stresi arasında negatif bir ilişki olduğunu bulmuştur (Nasurdin et al., 2004). Bu durumda hipotez şu şekilde oluşmaktadır:

***Hipotez 6 - Dışa Dönük Kişilik İş Stresini azaltır.***

### **2.2.6. Kendine Güven ve Stres**

Benlik kavramı, bireyin kendi varlığına dair gerçek olarak gördüğü öğrenilmiş inanç, tutum ve görüşlerin oluşturduğu karmaşık, organize olmuş ve dinamik bir sistemdir. Benlik saygısı ise bireyin kendini değerlendirmesi sonucunda ulaştığı benlik kavramını onaylamasından doğan, beğeni ve kabul durumudur. Bireyin kendini yetenekli, önemli, değerli ve kabul görülen biri olarak algılama düzeyidir. Benlik saygısı, bireyin kendine saygı duyması kadar, kendine güven duyması, kendini benimseyip değer vermesi, kendini onaylaması ve değerli bulmasıdır (Çuhadaroğlu, 1989; Esenay, 2002; Yörükoğlu, 1986).

Genel anlamıyla özgüven ise; bireylerin herhangi bir iş eylem yada faaliyeti istenilen şekilde sonuçlandırabilecek yeterliliğe sahip olduklarına dair duydukları inançtır (Ireland ve ark., 1999). Bunun sonucunda; kendine saygı, bireylerin kendine ne kadar değer verdiğiyle ilgiliyken; kendine güven, bireylerin herhangi bir şeyi ne kadar iyi yapabildiğine dair inançlarıyla ilgilidir (Akyıldız, 2010, s. 938).

Stresli yaşam algılaması, bireyin geliştirdiği benlik saygısı ile ilişkilidir. Pearlın et al. (1979) yüksek benlik saygısının özellikle kronik ve kontrol edilemez durumlarda, kişiye olaylarla başa çıkabilmede destek olabilecek ve strese karşı direncini artırabilecek önemli bir kaynak olduğunu belirtmişlerdir (Tuğrul, 2000). Düşük benlik saygısının stres ve depresyonla ilişkili olduğu bir çok araştırmada belirtilmiştir (Yavuz, 2006). Bu durumda hipotez şu şekilde oluşmaktadır:

*Hipotez 7- Kendine Güven İş Stresini azaltır.*

### **2.2.7. İş Güvenliği ve Stres**

Günümüzde gerek kamu gerekse özel sektör örgütlerinde giderek artan şekilde görülen küçülme, yeniden yapılanma ve örgütsel değişim ile birlikte esnek çalışma düzenlemeleri, iş güvencesizliğini önemle üzerinde durulması gereken konulardan biri haline getirmiştir. Ekonomik krizler sonucu kapanan işyerlerinin sayısı ve işten çıkarmalar artmış, pekçok çalışan işsiz kalırken, pek çoğuda, işsizlik tehlikesi ve iş güvencesizliği ile karşı karşıya kalmıştır. Özelleştirme ve taşeron uygulamaları da çalışanlarda iş güvencesizliği sorununun derinleşmesinde önemli etmenler olmuştur. Belirsizliğin yüksek olduğu istihdam koşullarında, çalışanların tepkilerinin hem örgütsel hem bireysel açıdan sonuçlar doğurması konunun, çok boyutlu bir nitelik kazanmasına yol açmıştır (Çakır, 2007).

Düşük düzeyli iş güvencesi algısı veya başka bir ifade ile iş güvencesizliği çalışanın gelecek olayları kontrol etme yeteneğini ve değer yargılarını olumsuz yönde etkileyerek, iş tatminsizliğine yol açmaktadır. İş yeri ve iş güvencesi çalışanların ve işverenlerin öncelikli sorunudur; çünkü çalışanların davranışlarını, ruhsal sağlıklarını ve işle ilgili beklentilerini büyük oranda etkilemektedir. Örgüt tarafından sağlanmaya çalışılan ve iş temelli destek olarak da nitelendirilebilen iş güvencesi, iş güvencesizliği, iş tatminsizliği ve uygunsuz iş davranışları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri azaltmayı hedefler (Poyraz ve Kama, 2008, s.148)

İş güvencesizliği farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Greenhalg ve Rosenblatt (1984), iş güvencesi kavramının özenli bir tanımını yapan ve aynı zamanda kavramın bazı kurumsal çıktılarını açıklayan ilk araştırmacılar

arasındadırlar. Greenhalg ve Rosenblatt iş güvencesizliğini, “tehdit altındaki bir işin, arzu edilen devamlılığını sağlamadaki güçsüzlük” olarak tanımlamışlardır (Dığın ve Ünsar, 2010), Aytacı ve Keser (2004)’e göre, iş güvencesizliği beraberinde işsizlik kaygısını getirir. İşsizlik kaygısı, bireyin her an işsiz kalabileceği korkusundan kaynaklanmaktadır.

İş güvencesizliğinin sadece ekonomik ve sosyal bir olgu değil, fakat aynı zamanda işletmelere ve kişilere özgü olarak değişik düzeylerde hissedilebilen bir risk olduğunu belirten Klendarmans ve Vuuren, (1999), güvencesizliğin algısal niteliğini vurgulamışlardır. İşini kaybetme riskine ilişkin algılama, kişilik özelliklerinden, aile durumundan, geçmiş ve şimdiki çalışma yaşamından ayrıca örgütsel koşullardan etkilenmektedir (Kinnunen ve ark., 1999, s. 244).

Kriz ortamında faaliyette bulunan işletmeler, krizin olumsuz etkileriyle baş edebilmek için bazı işgörenlerini işten çıkarmayı, bu sayede küçülmeyi bir alternatif olarak tercih etmektedirler. Kriz sürecinde küçülmeye birlikte işten çıkarmalar işletmeler açısından rekabet etmek ve ayakta kalabilmek adına bir alternatif olurken; işten çıkarılan ve işte kalan işgörenler için stres nedeni olabilmektedir. Bu tür uygulamalar işletmelerin lehine, işgörenlerin ise aleyhinedir. İşletme yöneticilerinin, kriz ortamında işten çıkarma kararı alırken, bu kararın, işten çıkarılanların ve işte kalan işgörenlerin stres düzeylerine etkilerini de dikkate almaları gerekmektedir (Akdemir, 2010).

Algılanan iş güvencesizliğinin ya da öznel iş güvencesizliğinin psikolojik sıkıntılara ve somatik sağlık şikayetlerine daha fazla neden olduğu belirtilmiştir (Strazdins ve ark., 2004, s. 297). İş güvencesizliği ile karşı karşıya olan çalışanın yaşamı üzerinde planlama ve kontrol odağını kaybetmesi, gerilimi artırmaktadır. Gelecek ile ilgili belirsizlik işi kaybetmenin getirdiği kişisel ve ekonomik sorunlar ve işini kaybetme kaygısı, kişinin iş yükü ile başa çıkma kapasitesini azaltmakta ve daha iyi koşullar için harekete geçmesini engellemektedir (Strazdins ve ark., 2004, s. 297). Önder ve Wasti (2002), Türkiye’de de iş güvencesinden memnuniyet düzeyinin stres ile anlamlı bir ilişkisi bulunduğunu saptamışlardır. Buna göre, iş güvencesinden memnuniyet azaldıkça stres düzeyi artmaktadır.

İş güvencesizliği iş stresini genellikle artıran bir faktör olarak belirlemekte, ancak işin niteliği, çalışanın statüsü ve iş yükü stres düzeyinde farklılığa yol açabilmektedir (Virtanen ve ark., 2003, s. 951). İş güvencesizliğinin neden olduğu streste iş yükünün farklı etkilerinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Belirsiz süreli iş sözleşmesiyle çalışanlar ile belirli süreli ve geçici işlerde çalışanların iş yükü ve iş güvencesizliği açısından sahip olduğu farklılıklar, yaşanan stres düzeyini de farklılaştırmaktadır (Virtanen ve ark., 2003, s. 951). Buna göre, belirli süreli veya geçici işlerde çalışanların iş güvencesizliği daha yüksek olmasına rağmen, iş yüklerinin diğerlerinden daha az olması stres düzeylerini düşüren bir etki yaratmıştır. Bu durumda hipotez şu şekilde oluşmaktadır:

*Hipotez 8- İş Güvenliği İş Stresini azaltır.*

### **2.2.8. Kontrol Odağı ve Stres**

Lazarus ve arkadaşlarının çalışmaları stresin kişiden beklenen taleplerden kaynaklanmadığını, kişinin kendinde o talepleri karşılayacak kaynakların var olup olmadığını değerlendirmesi ile ilgili olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışma stresin ortaya çıkmasında kişilik özelliklerinin ne kadar önemli olduğunu vurgulamaktadır (Akdağ ve Yüksel, 2010).

Çalışma koşullarını etkileyen en önemli faktörlerden olan stres, birey veya gruplar arasında yaşandığı zaman taraflar arasında çatışmaya neden olmaktadır. Böylece yönetim, zamanının ve enerjisinin büyük bir bölümünü gerginlikleri önlemeye harcamaktadır. Sonuçta işyerinde verimlilik azalmakta, çalışanlar arasında stres artmaktadır. Stres dış dünyanın bireyi tehdit eden, zorlayan şartlarından kaynaklanabileceği gibi, insanın dünyaya bakış ve dış dünyadan gelen bilgileri yorumlayış biçiminden de kaynaklanabilir (Karahana ve ark., 2007).

Rotter'ın kontrol odağı sınıflandırması, içsel kontrolden dışsal kontrole iki kutuplu bir boyutta davranışın sonuçlarını kimin ya da neyin etkilediğine ilişkin inançları içermektedir. İçsel kontrol odağı, gelecekteki sonuçlara dair kontrolün öncelikle kişinin kendisine bağlı olduğu inancını anlatmak için kullanılan bir terimdir; yani, içsel kontrol odağı olan kişiler davranışlarının sonuçlarının, kader,

şans ya da başkaları yerine kendi eylemlerinden kaynaklandığına inanırlar. Aynı zamanda, kendi deneyimlerini kendi beceri ve çabalarının kontrol ettiğine de inanırlar. Diğer yandan, dışsal kontrol odağı, kontrolün kişinin kendisinin dışında olduğu beklentisine karşılık gelir (Çırakoğlu ve Tezer, 2010).

İç ve dış kontrol odağı inancını kişilik özelliği olarak ele alıp inceleyen bir çok araştırma, iç kontrol odağı yöneliminin kişilikteki etkilerinin, dış kontrol odaklı olmaya oranla daha olumlu sonuçları olduğunu göstermektedir. İç kontrol inancına sahip bireyler, amaçlarına ulaşma ihtimali ile gösterdikleri çaba ve tecrübelerinden ders çıkarma yeteneği arasında doğru ilişki olduğuna inanırlar ve kendileri için zor hedefler koyarlar. Buna karşılık, dış kontrol odaklı bireyler de gösterdikleri çaba ile bu çabanın sonucunda elde ettikleri netice arasında bir bağlantı olduğuna inanmazlar. Başlarına gelen önemli olayların belirleyicisi olarak şans faktörünü görürler. Olayların davranışlarına bağlı olduğunu düşünen bireylerin, hoş olmayan yaşam olaylarını değiştirmede daha ısrarcı olduklarını, şans ya da kader gibi kendi dışındaki güçlere bağlayanların ise daha az girişimci ve mücadeleci olduklarını belirtmektedir (Şeşen, 2010, S. 199).

Kontrol odağı düşüncesi, bireylerin genellenmiş kontrol beklentilerinin içsellik-dışsallık boyutu üzerindeki konumunu; pekiştiricilerin bireyin kendi içindeki ya da dışındaki güçlerin (şans, kader ve tesadüf) kontrolünde olduğuna dair sahip olduğu genel beklenti veya inançlara yöneliktir. Kişilerin davranışları ile beklentileri arasındaki ilişkiyi ortaya koyan kontrol odağı bireysel bir kişilik özelliği olarak davranışlar ile sonrasında elde edeceği pekiştiriciler (ödül veya ceza) arasında bir ilişki olduğunu düşünenlerle, böyle bir ilişkinin olmadığını düşünenler arasında davranış ve algı farklarının görülebildiğine dayanır (Basım ve ark. , 2009). Kontrol odağı, kültürel etkilerle şekillenen kişisel geçmişin, genelleştirilmiş bir pekiştirici olma olasılığı hakkında belirli beklentilere yol açtığı varsayımına dayanmaktadır. Bu doğrultuda, davranışlar ve pekiştiriciler arasında ilişkinin olduğunu varsayarak, pekiştiricilerin kendi davranışları tarafından kontrol edilebileceğini düşünenler iç kontrol odaklı olurken, böyle bir ilişkinin olmayacağını ve pekiştiricilerin kendisi dışında bir güç tarafından kontrol edildiğini düşünenler ise dış kontrol odaklı olarak tanımlanmaktadır (Akdağ ve Yüksel, 2010).

Dış kontrol odağına sahip kişilerin çevre üzerinde denetimlerinin olmadığını düşünmeleri, bu kişilerin daha pasif ve kendilerine ve diğerlerine daha az güvenen kişiler olduklarını ortaya koymaktadır. Bunun yanında kendilerine karşı güvensiz bu kişiler, genel anlamda kendilerini yetersiz hissetmekte, edilgen, kuşkucu, dogmatik olmakta ve bunun sonucunda bu kişilerin anksiyete ve stres seviyeleri daha yüksek olmaktadır. Ayrıca bu kişilerin kendilerini daha olumsuz gördükleri, öz saygı seviyelerinin de daha düşük olduğu görülmektedir (Basım ve ark., 2009).

Çevresinde meydana gelen olaylara etki edemeyeceğini düşünen dış kontrol odağına sahip bireylerin, iş çevrelerini daha stresli ve tehdit edici olarak algıladıkları belirlenmiştir (Tabak ve Erkuş, 2008, s.216). Literatür ışığı altında hipotezler şu şekilde oluşmaktadır:

***Hipotez 9- İç Kontrol Odağı İş Stresini azaltır.***

***Hipotez 10- Dış Kontrol Odağı İş Stresini artırır.***

### **3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE BULGULARI**

Araştırmanın bu bölümünde; araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırma modeli, örnekleme, veri toplama araçları ve bu araçların geçerlilik ve güvenilirlik hesaplarının yapılması, aracın uygulanması ve elde edilen bulguların istatistiksel çözümlenmelerinde kullanılan teknikler ile ilgili bilgilere yer verilmiştir

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Tez kapsamında; iş aile çatışmasının, rol belirsizliğinin, rol çatışmasının, iş yükünün, iş yerinde tacizin, dışa dönük kişilik kavramının, kendine güven duygusunun, iş güvenliğinin ve iç ve dış kontrol odağının iş stresi üzerine etkileri incelenmektedir. Araştırmaya Türkiye'nin en önemli sanayi şehirleri olan İstanbul ve Kocaeli'nde bulunan özel sektör çalışanları katılmıştır. Bu nedenle, yapılan bu araştırmanın özel sektör firmalarının genel durumunu yansıttığı düşünülmektedir. Çalışmanın hazırlanması ve sürecinde yapılan araştırmalar ve uygulama ile mevcut araştırmalara ve literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

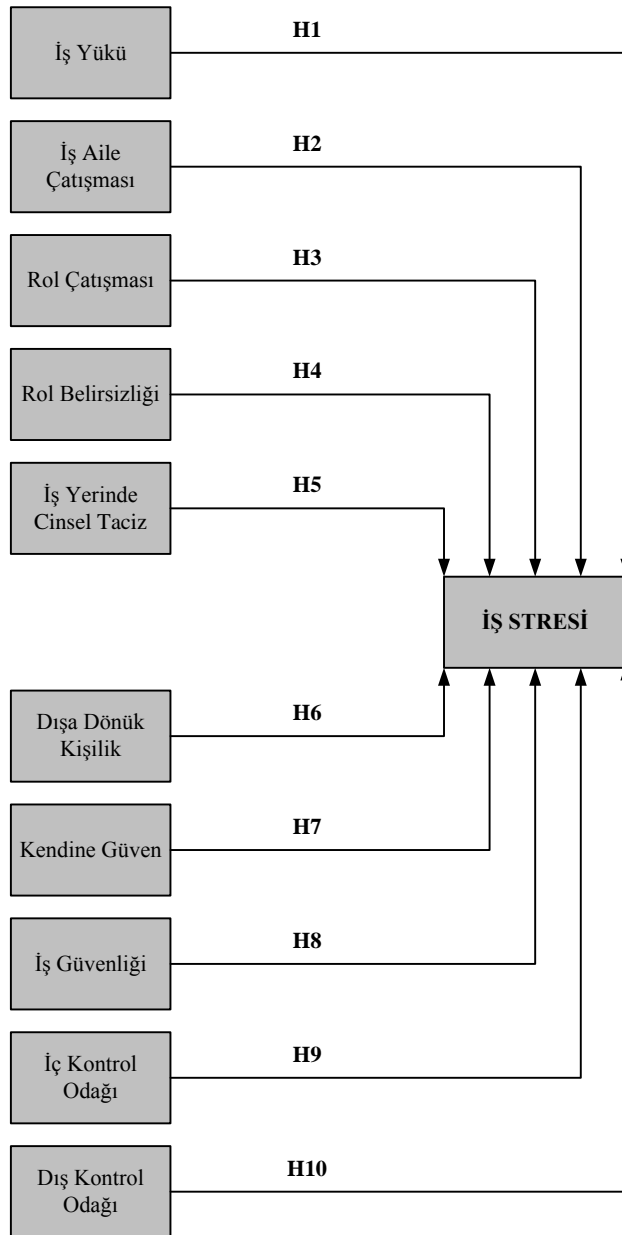
#### **3.2. Araştırmanın Önemi**

İş yaşamında strese yol açabilecek faktörler, işin yapılış şekli ile ilgili olabileceği gibi, şirketin yapısından, fiziksel çevre şartlarından veya çalışanların kendi özelliklerinden de kaynaklanabilir. Değişen çevre çalışan tarafından zorlayıcı bir durum olarak algılandığı zaman olumsuz stres yaratır. Örgütsel stres faktörlerinden en yaygın olanı aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü, taciz, işletmelerde sık sık ortaya çıkan rol çatışmaları ve rol belirsizliği başlıca stres faktörlerindedir. İş güvencesizliği iş stresini genellikle artıran bir faktör olarak belirlemekte tehlike veya kötü bir durum olarak algılanmakta ve en çok stres yaratan durumlar olarak görülmektedir. Stres örgüt yönetimleri tarafından dikkate alınması gereken önemli bir kavramdır. Zira stres, çalışanların verimlilik, performans, tatmin ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir. Araştırmanın sınırları içinde iş stresine neden olan faktörlerin incelenmesi ve bu faktörlerin iş stresi üzerinde ne derece etkili olduğunun

saptanması, hem örgüt hem de örgüt çalışanları açısından iş yerinde çalışanı olumsuz etkileyen stresin önlenmesi aşamasında önem taşımaktadır.

### 3.3. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, iş stresini oluşturan faktörlerin etkisini incelemeye yönelik konu ile ilgili alanda yapılan literatür araştırmalarına dayanan ve uygulanan anketler ile desteklenen bir araştırmadır.



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

### 3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmada, İstanbul ve Kocaeli illerinde yer alan 79 firmada çalışan 343 personel yer almıştır. 400 kişiye dağıtılan anket formlarından 343 anket formunun geri dönüşü (geri dönüşüm oranı: % 85) olmuştur. Araştırma için anket dönüş sayısının yeterli olduğu görülmüştür.

### 3.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Anketlerin Oluşturulması

Bu araştırma için anket formu katılımcıların geri dönüşünü arttırabilecek şekilde tasarlanmış olup önemli çalışmalardan yararlanılmıştır. Anket formunun üst kısmında anketin amacı, içeriği ve kullanımı hakkında kısa bir bilgi verilmiştir. Bu bilgilerin verilmesinin amacı, anketin güven vermesi ve geri dönüşüm oranının yüksek olmasını sağlamak içindir. Ayrıca ankette katılımcıların isimlerinin sorulmasından kaçınılmış olunması dürüst bir şekilde ve kuşku duyulmaksızın cevaplanmasının sağlanmasıdır. Kişisel bilgiler kısmı katılımcıların kişisel özelliklerine uygun seçeneği işaretleyebilecekleri şekilde hazırlanmıştır.

Bu araştırmada katılımcılardan anket formunda yer alan beş dereceli likert tipi skalada 1'den 5'e kadar olan seçeneklerden kendilerine en uygun olan seçeneği işaretlemeleri istenmiştir. Değerlendirme seçenekleri şu şekilde sıralanmıştır: 1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum.

Anketteki ölçeklerin oluşturulması için geniş bir literatür araştırması yapılmış ve literatür taramasında kaynakların güncel olmasına ve uluslararası alanda genel kabul görmüş olmasına dikkat edilmiştir. Ölçekler, değişkenlerin teorik ve operasyonel tanımlarına uygun ifadeler içeren, geçerlilik ve güvenilirlikleri daha önceki çalışmalarda onaylanmış sorulardan oluşmaktadır.

Anket formunda kişisel bilgiler kısmını oluşturan soruların dışında, iş ve aile çatışmasına ilişkin stres kaynaklarını ölçmek için 5; rol belirsizliğini ölçmek için 3;

rol çatışmasını ölçmek için 3; iş yükünü ölçmek için 3; iş yerinde tacizi ölçmek için 7; dışa dönük kişilik özelliği için 5; kendine güvenen kişilik özelliği için 10; iş güvenliği için 10; dış kontrol odağını ölçmek için 6; iç kontrol odağını ölçmek için 4 ve iş yeri stresini ölçmek için 6 olmak üzere 62 adet soru yer almaktadır.

İş aile çatışması stres faktörü-work to family conflict scale- (Hennessy, 2005) adlı makalesinde kullanılan ölçek ile ölçülmüştür. Rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü stress faktörleri (Hackman and Oldham, 1980) adlı ölçek kullanılarak ölçülmüştür. İş yerinde cinsel taciz stres faktörü-journal of criminal justice- (Morash et al., 2008,) makalesinde kullanılan ölçek ile ölçülmüştür. Dışa dönük kişilik özelliğinin iş yeri stresine etkisi-extraversion-(Breazeale and Lueg, 2010) adlı makale ölçeği kullanılarak ölçülmüştür. Kendine güven stres faktörünü-self-confidence-(Veale, and Quester, 2007) adlı ölçek kullanılarak değerlendirme yapılmıştır. İş güvenliği stres faktörü-job in secure- (Bosman et al., 2005) adlı ölçek kullanılarak ölçülmüştür. İç ve Dış kontrol odağı stres faktörü (Rotter, 1966) ile ve işe ilişkin stres faktörü-work related stres- (Keller, 1984) ve (Kelliher and Anderson, 2010) adlı ölçekler kullanılarak değerlendirmeye alınmıştır.

### **3.6. Verilerin Analizi ve Bulguları**

Araştırmaya katılan 79 firmada çalışan 343 personelden cevap alınmış olup, bu anketler üzerinde yapılan analizlere göre çalışma yürütülmüştür. Verilerin analizinde, SPSS 11.5 for Windows istatistik programı kullanılmıştır. Analizler sırasıyla, anketi cevaplayanların demografik özellikleri, faktör analizi, güvenilirlik testleri, değişkenlerin ortalamaları ve standart sapmalarını da içeren değişkenler arasındaki birebir ilişkiyi gösteren korelasyon analizi ve araştırma hipotezlerinin test edilmesi için regresyon analizlerinden oluşmaktadır. Yapılan bu analizler aşağıda sırasıyla açıklanmıştır.

### 3.6.1. Örnekleme Ait Demografik Göstergeler

Araştırmamıza (Tablo 3.1.) katılan 343 çalışanın 186 tanesi (% 54,2) personel, 105 tanesi (%30,6) orta düzey yönetici, 14 (% 4,1) tanesi üst düzey yönetici, 21 tanesi(%6,1) iş ortağı/patron, görev yaptığını göstermektedir 12 tanesi (%3,5) diğer olarak soruyu yanıtlamış, araştırmaya katılan deneklerden 5 tanesi ise (%1,5) bu soruyu yanıtlamamıştır.

Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Personelin Pozisyonu

<b>Araştırmaya Katılan Personelinin Pozisyonu</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Personel	186	54,2
Orta Düzey Yönetici	105	30,6
Üst Düzey Yönetici	14	4,1
İş Ortağı/Patron	21	6,1
Diğer	12	3,5
Toplam	338	98,5
Cevapsız	5	1,5
<b>Toplam</b>	<b>343</b>	<b>100</b>

Araştırmamıza (Tablo 3.2.) katılan 343 çalışanın 100 tanesi (% 29,15) Elektrik ve Elektronik firmalarında, 77 tanesi (%22,45) Hizmet Sektörü firmalarında, 51 tanesi (%14,87) Metal Sanayi, 26 tanesi (%7,58) Gıda Firması, 23 (%6,71) tanesi Tekstil firması, 10 tanesi (% 2,92) Sağlık Firması , 10 tanesi (% 2,92) Ziraat Firması, 10 tanesi (% 2,92) Ambalaj Firması, 8 tanesi (%2,33) İnşaat firması, 8 tanesi (%2,33) Otomotiv Firması, 7 tanesi (% 2,04) Kimya Firması, 4 tanesi (% 1,17) Enerji firması, 2 tanesi (% 0,58) Plastik firması, 1tanesi (% 0,29) Mobilya firması, 1tanesi (% 0,29) Kozmetik Firması çalışandır. Araştırmaya katılan deneklerden 5 tanesi ise (%1,5) bu soruyu yanıtlamamıştır.

Tablo 3.2. Araştırmaya Katılan Firmalar

<b>Araştırmaya Katılan Firmalar</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Elektrik ve Elektronik Firmaları	100	29,15
Hizmet Sektörü	77	22,45
Metal Sanayi	51	14,87
Gıda Firmaları	26	7,58
Tekstil Firmaları	23	6,71
Sağlık Firmaları	10	2,92
Ziraat Firmaları	10	2,92
Ambalaj Firmaları	10	2,92
İnşaat Firmaları	8	2,33
Otomotiv Sanayi	8	2,33
Kimya Firmaları	7	2,04
Enerji Firmaları	4	1,17
Plastik sanayi	2	0,58
Mobilya Firmaları	1	0,29
Kozmetik Firmaları	1	0,29
Toplam	338	98,5
Cevapsız	5	1,5
<b>Toplam</b>	<b>343</b>	<b>100</b>

Tablo 3.3 Katılımcıların Cinsiyet, Medeni Durum, Eğitim Durumu, Çocuk Sayısı

<b>Katılımcıların Cinsiyeti</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Kadın	129	37,6
Erkek	214	62,4
<b>Toplam</b>	<b>343</b>	<b>100</b>
<b>Katılımcıların Medeni Durumu</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Evli	205	59,8
Bekar	137	39,9
Toplam	347	99,7
Cevapsız	1	0,3
<b>Toplam</b>	<b>343</b>	<b>100</b>
<b>Katılımcıların Eğitim Durumu</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
İlköğretim	6	1,7
Lise	50	14,6
Ön Lisans	42	12,2
Lisans	171	49,9
Yüksek Lisans	64	18,7
Doktora	8	2,3
Toplam	341	99,4
Cevapsız	2	0,6
<b>Toplam</b>	<b>343</b>	<b>100</b>
<b>Katılımcıların Çocuk Sayısı</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Çocuksuz	177	51,6
Çocuk Sayısı 1	88	25,7
Çocuk Sayısı 2	63	18,4
Çocuk Sayısı 3 ve 3 ten fazla	15	4,4
<b>Toplam</b>	<b>343</b>	<b>100</b>

Tablo 3.3. Katılımcıların cinsiyet, medeni durum, eğitim durumunu göstermektedir. Tabloya göre katılımcıların 129'u (%37,6), kadın, 214'ü (62,4) erkek, 205'i (%59,8) evli, 137'i (%39,9) bekar olmak üzere dağılım göstermiştir. Araştırmaya katılan deneklerden 1 tanesi ise (%0,3) bu soruyu yanıtlamamıştır.

Katılımcıların 177'sinin (%51,6) çocuğu bulunmuyor, 88'inin (%25,7) 1 çocuğu bulunmakta, 63'ünün (%18,4) 2 çocuğu bulunmakta, 15'inin ise (%4,4) 3 ve 3 tan fazla çocuğu bulunmaktadır.

Katılımcıların 6'sı (%1,7) ilköğretim, 50'si (%14,6) lise, 42'si (%12,2) ön lisans, 171'i (%49,9) lisans, 64'ü (%18,7) yüksek lisans, 8 'i (%2,3) doktora mezunu olmak üzere dağılım göstermiştir. Araştırmaya katılan deneklerden 2 tanesi ise (%0,6) bu soruyu yanıtlamamıştır.

Aşağıdaki tabloda (Tablo 3.4.) katılımcıların bazı özelliklerinin ortalama değerleri gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan 343 personelin 23 tanesi yaşlarını belirtmemekle beraber 320 kişinin yaşları dikkate alındığında en genç katılımcı 19, en yaşlı katılımcı 72 yaşında iken yaşların ortalaması 33,67 dir. Ayrıca standart sapması 7,613 dür. Katılımcılardan 334' ünün tecrübesi dikkate alındığında en tecrübeli kişinin 40 en az tecrübelinin 1 yıl tecrübeli olduğu ortalamanın 7,602 standart sapmanın 6,731 olduğu görülür. Yine katılımcıların 343'ünün sahip olduğu çocuk sayısı dikkate alındığında en fazla çocuk sayısının 4 en az çocuk sayısının 1 olduğu ortalamanın 1,755 standart sapmanın 0,903 olduğu görülür.

Tablo 3.4 Katılımcıların Bazı Özelliklerinin Ortalama Değerleri

	<b>Yaş</b>	<b>Tecrübe</b>	<b>Çocuk Sayısı</b>
Ortalama	33,67	7,602	1,755
Std. Sapma	7,613	6,731	0,903
Min	19	1	1
Max	72	40	4

### 3.6.2. Faktör Analizleri

Değişkenler arasındaki karşılıklı bağlılığın kökenini ortaya koymak amacıyla, bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenler ayrı ayrı ele alınmış ve faktör analizine tabi tutulmuştur. Faktörler beklediğimiz gibi oluşmuş, aynı gruba giren soruların her bir denek için değerlerinin ortalamaları alınarak değişkenlerin sayısal değerleri hesaplanmıştır.

Çalışmamızın bağımsız değişkenlerinden Stres Kaynakları ile ilgili faktörler; İş aile çatışması, rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü, iş yerinde taciz, dışa dönüklük, kendine güven, iş güvenliği, iç ve dış kontrol odağı olarak 10 adettir. İş Stresi (işe ilişkin stres düzeyi) değişkeni ise tek faktör olup bağımlı değişken olarak alınmıştır.

Faktör analizi sonucunda Kendine Güven Stres Faktörü soru 1, Dış Kontrol Odağı Stres Faktörü soru 1, İş Güvenliği Stres Faktörü soru 7 ve soru 8 ölçek dışında bırakılmıştır. Bir başka ifadeyle 4 soru analizlere dahil edilmemiştir.

### 3.6.3. Güvenirlilik Analizi

Faktör analizi sonucunda ölçek dışında bırakılan 4 değişken dışında kalan ve 11 temel faktör bileşeni altında toplanan 58 değişken aralarındaki ilişkilerin korelasyon ve regresyon analizleri ile ortaya konup hipotezler teyit edilmeden önce faktör analizi sonuçlarına göre gruplanan sorulara alınan cevaplar ilgili değişkenler olarak birleştirilmiş ve bu gruplamaların güvenirlilikleri analiz edilmiştir.

Güvenirlilik, bir değişken içindeki sorular arasındaki ortalama ilişkiyi göz önüne alan ölçümün içsel tutarlılığıdır (Kerlinger, 1986). Değişkenlerin içsel tutarlılığı çeşitli araştırmacılar tarafından Cronbach'ın alfa istatistik yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Cronbach 0,70 alfa katsayısının içsel güvenirlilik için yeterli olduğunu kabul ederken, Kathura (2000) 0,60 ve üzerindeki alfa katsayısını kabul edilebilir olarak görmektedir.







Güvenirlilik analizinde, faktör analizi sonucunda ölçeklerde yapılan değişiklikler de dikkate alınarak, her bir değişkenin alfa katsayılarına bakılmıştır. Buna göre, aşağıda verilen Tablo 3.6.'da ilgili değişkenler ve alfa güvenilirlik katsayıları görülmektedir.

Tablo 3.6. Güvenirlilik Analizi Sonuçları

<b>Faktörler</b>	<b>Soru Adedi</b>	<b>Çıkarılan Soru Adedi</b>	<b>Alfa Katsayısı (<math>\alpha</math>)</b>
İş Aile Çatışması	5	-	,7639
Rol Belirsizliği	3	-	,8252
Rol Çatışması	3	-	,8701
İş yükü	3	-	,8376
İş Yerinde Taciz	7	-	,8774
Dışa Dönüklük	5	-	,8879
Kendine Güven	10	1	,8809
İş Güvenliği	10	2	,9094
Dış Kontrol Odağı	6	1	,8680
İç Kontrol Odağı	4	-	,8194
İş Stresi	6	-	,8714

İki değişken arasındaki birlikteliği ve yönü belirlemek için en sık kullanılan istatistiksel yöntem korelasyon analizidir. Tablo 3.6. da yer alan değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri, Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayıları ve Pearson korelasyon katsayıları verilmiştir. Pearson korelasyon katsayıları değişkenler arasındaki ilişkileri açıklamak amacı ile kullanılır. Buradan yola çıkıldığında,  $p < 0,01$  ve  $p < 0,05$  seviyesinde anlamlı olduğu görülen her ilişki için pozitif veya negatif yönde bir ilişki olduğu söylenebilir.

### 3.6.4. Korelasyon Analizi Sonucu Elde Edilen Bulgular

Tablo 3.7. Korelasyon analizi sonuçlarından yararlanarak rol belirsizliği ile iş aile çatışması duygusu arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre doğrudan çift yönlü pozitif (,160) bir ilişki olduğunu söyleyebiliriz.

Rol çatışması stres kaynakları değişkenin ilişkili olduğu değişkenlere bakıldığında ise iş aile çatışması duygusu ile arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,132) bir ilişki, rol belirsizliği ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,229) bir ilişki vardır.

İş yükü stres kaynağı değişkeninin ilişkide olduğu değişkenler incelendiğinde; iş aile çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,165) bir ilişki, rol çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,291) bir ilişki vardır.

İş yerinde taciz stres kaynağının iş aile çatışması ile arasında 0,01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,302) bir ilişki, rol belirsizliği ile arasında 0,01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,215) bir ilişki, rol çatışması ile arasında 0,01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,140) bir ilişki vardır.

Kendine güven ile diğer değişkenlerin ilişkileri değerlendirildiğinde iş aile çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,210), rol belirsizliği ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,180) rol çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,264), iş yerinde taciz ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,369), dışa dönüklük ile arasında 0,01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (,219) bir ilişki olduğu görülmüştür.

İş güvenliği ile diğer değişkenlerin ilişkileri değerlendirildiğinde iş aile çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,157), rol belirsizliği ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,311) rol çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,314), iş yükü ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,143), ), iş yerinde taciz

ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,307),kendine güven ile arasında 0,01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,406) bir ilişki olduğu görülmüştür.

Dış kontrol odağı ile diğer değişkenlerin ilişkileri değerlendirildiğinde rol belirsizliği ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,192) rol çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,165), iş yerinde taciz ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,202), dışa dönüklük ile arasında 0,01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (,109) kendine güven ile arasında 0,01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,334) iş güvenliği ile arasında 0,01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,344) bir ilişki olduğu görülmüştür.

İç kontrol odağı değişkeninin ilişkili olduğu diğer değişkenler incelendiğinde ise, rol belirsizliği ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (,177), dışa dönüklük ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,203) bir ilişki, iş güvenliği ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (,242) bir ilişki, dış kontrol odağı ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (,202) bir ilişki olduğu görülmüştür.

İş stresinin (işe ilişkin stres düzeyi) iş aile çatışması ile arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,124), rol belirsizliği ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,153), rol çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,246), iş yükü ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,483) kendine güven ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,178) iş güvenliği ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,311) dış kontrol odağı ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,173) ) iç kontrol odağı ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (,173) ilişkileri gözlenmiştir.

Tecrübe değişkeni ile rol arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (,112), yaş ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,699), bir ilişki vardır.

Tablo 3.7. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Değerleri

	İş Aile Çatışması	Rol Belirsizliği	Rol Çatışması	İş Yüğü	İş Yerinde Taciz	Dışa Dönüklük	Kendine Güven	İş Güvenliği	Dış Kontrol Odağı	İç Kontrol Odağı	İşe İlişkin Stres Düzeyi	Yaş	Tecrübe
Rol Belirsizliği	<b>,160(**)</b>												
Rol Çatışması	<b>,132(*)</b>	<b>,229(**)</b>											
İş Yüğü	<b>,165(**)</b>	,047	<b>,291(**)</b>										
İş Yerinde Taciz	<b>,302(**)</b>	<b>,215(**)</b>	<b>,140(**)</b>	,015									
Dışa Dönüklük	,001	-,063	-,063	,095	-,050								
Kendine Güven	<b>,210(**)</b>	<b>,180(**)</b>	<b>,264(**)</b>	,060	<b>,369(**)</b>	<b>-,219(**)</b>							
İş Güvenliği	<b>,157(**)</b>	<b>,311(**)</b>	<b>,314(**)</b>	<b>,143(**)</b>	<b>,307(**)</b>	-,087	<b>,406(**)</b>						
Dış Kontrol Odağı	,057	<b>,192(**)</b>	<b>,165(**)</b>	,013	<b>,202(**)</b>	<b>-,109(*)</b>	<b>,334(**)</b>	<b>,344(**)</b>					
İç Kontrol Odağı	,022	<b>-,177(**)</b>	-,105	-,032	-,060	<b>,203(**)</b>	-,088	<b>-,242(**)</b>	<b>-,202(**)</b>				
<b>İşe İlişkin Stres Düzeyi</b>	<b>,124(*)</b>	<b>,153(**)</b>	<b>,246(**)</b>	<b>,483(**)</b>	,093	,029	<b>,178(**)</b>	<b>,311(**)</b>	<b>,173(**)</b>	<b>-,173(**)</b>			
Yaş	-,062	-,093	-,099	-,038	-,070	,054	-,077	-,005	-,076	-,015	-,099		
Tecrübe	-,054	<b>-,112(*)</b>	-,104	-,017	,041	,037	,016	,035	-,002	-,044	-,067	<b>,699(**)</b>	
Cocuk Sayısı	,048	-,056	-,074	<b>-,115(*)</b>	,004	,025	,053	-,007	-,024	,013	<b>-,183(**)</b>	<b>,643(**)</b>	<b>,560(**)</b>

\*\* Korelasyon,  $p < ,01$  seviyesinde anlamlı (çift yönlü), \*Korelasyon,  $p < ,05$  seviyesinde anlamlı (çift yönlü)

Çocuk sayısı ile iş yükü arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (,115), iş stresi ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (,183), yaş ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,643), tecrübe ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,560), işyeri bir ilişki vardır.

Tablo 3.8. Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

<b>Faktörler</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>
İş Aile Çatışması	1,687	0,741
Rol Belirsizliği	1,817	0,854
Rol Çatışması	2,476	1,137
İş yükü	<b>3,157</b>	<b>1,028</b>
İş Yerinde Taciz	1,395	0,574
Dışa Dönüklük	<b>3,761</b>	<b>0,770</b>
Kendine Güven	2,256	0,749
İş Güvenliği	2,211	0,884
Dış Kontrol Odağı	2,345	0,844
İç Kontrol Odağı	<b>3,771</b>	<b>0,765</b>
İş Stresi	2,909	0,902

Tablo 3.8 Stres oluşturan faktörlerin ortalama ve Std. Sapma değerlerini görmekteyiz. Buna göre en yüksek ortalama değer 3,771 ve Std. Sapma 0,765 ile İç Kontrol Odağı, bunu sırasıyla ortalama değer 3,761 ve Std. Sapma 0,770 ile Dışa Dönüklük, ortalama değer 3,157 ve Std. Sapma 1,028 ile İş Yükü takip ediyor. En düşük ortalama değer ise, ortalama 1,395 ve Std. Sapma değeri 0,574 ile İş Yerinde Taciz olarak görülmektedir.

### 3.6.5. Regresyon Analizi

Bu bölümde söz konusu değişkenlerin iş stresine etkisinin regresyon analizleri sonuçları ile yorumu yapılmıştır. Önerilen 2 modelin tabloları sırasıyla aşağıdaki gibidir.

Tablo 3.9. Stres Kaynaklarının İş Stresine Etkisi Model1

Bağımsız Değişkenler:	Bağımlı Değişken: İŞ STRESİ	
	Std: Beta Katsayısı	p Değeri
İş Aile Çatışması	,000	,497
Rol Belirsizliği	,067	,100
Rol Çatışması	,016	,382
İş Yükü	<b>,412</b>	<b>,000</b>
İş Yerinde Taciz	-,043	,210
Dışa Dönüklük	,037	,230
Kendine Güven	<b>,109</b>	<b>,028</b>
Dış Kontrol Odağı	<b>,087</b>	<b>,048</b>
İç Kontrol Odağı	-,070	,083
İş Güvenliği	<b>,167</b>	<b>,001</b>
<b>Kontrol Değişkenleri</b>		
Çocuk Sahibi olma <sup>a</sup>	<b>,078</b>	<b>,050</b>
Eğitim Durumu <sup>a</sup>	,046	,170
<b>F: 11,814 p: ,000 R<sup>2</sup>:0,312 Bağımlı değişken:İş stresi</b>		

\*\* p < 0,01; \* p < 0,05

(a) çocuk sayısında 1 çocuklular Dummy değişken haline getirilmiştir.

Eğitim durumunda, lisans eğitimine sahip olanlar Dummy değişken olarak alınmıştır.

Tablo 3.9 Stres kaynaklarının İş Stresine etkileri ile ilgili regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere model anlamlı (F: 11, 814; p: ,000) olup R<sup>2</sup> değeri ,312 olarak bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden en fazla İş Yükü stres kaynakları ( $\beta$ : ,412; p: ,000), İş Güvenliği ( $\beta$ : ,167; p: ,001) İş Stresini

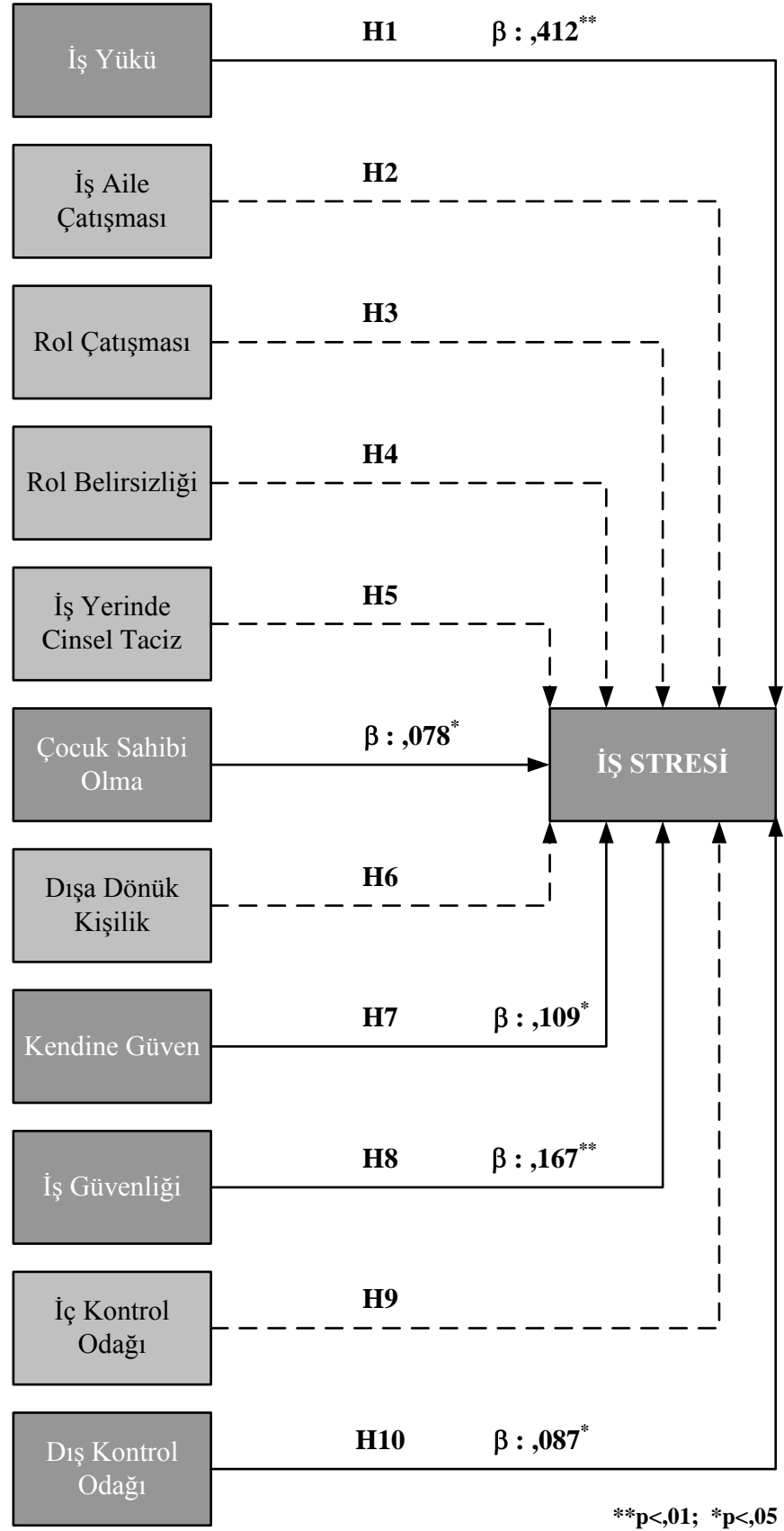
etkilemektedir. Bunu, ( $\beta$ : ,109; p: ,028) ile Kendine Güven, ( $\beta$ : ,087; p: ,048) Dış Kontrol Odağı, ( $\beta$ : ,078; p: ,050) Çocuk Sahibi Olma takip etmektedir. Model 1 12 adet bağımsız değişkeni içermektedir.

Tablo 3.10. Stres Kaynaklarının İş Stresine Etkisi Model 2

Bağımsız Değişkenler:	Bağımlı Değişken: İŞ STRESİ	
	Std: Beta Katsayısı	p Değeri
İş Aile Çatışması	,008	,432
Rol Belirsizliği	,040	,211
Rol Çatışması	,025	,309
İş Yüğü	<b>,437</b>	<b>,000</b>
İş Yerinde Taciz	-,016	,378
Dışa Dönüklük	,045	,173
Kendine Güven	,053	,168
Dış Kontrol Odağı	,068	,090
İç Kontrol Odağı	<b>-,101</b>	<b>,019</b>
İş Güvenliği	<b>,167</b>	<b>,001</b>
<b>F: 15,234 p: ,000 R<sup>2</sup>:0,315 Bağımlı değişken:İş stresi</b>		

\*\* p < 0,01; \* p < 0,05

Tablo 3.10. Stres kaynaklarının İş Stresine etkileri ile ilgili regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere model anlamlı (F: 15, 234; p : ,000) olup R<sup>2</sup> değeri ,315 olarak bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden en fazla İş Yüğü stres kaynakları ( $\beta$ : ,437; p: ,000), İş Güvenliği ( $\beta$ : ,167; p: ,001), İç Kontrol Odağı ( $\beta$ : -,101; p: ,019) İş Stresini etkilemektedir. Model 2 10 adet bağımsız değişkeni içermektedir.



Şekil 3.2. Sonuç Modeli

### 3.6.6. Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumu

Tablo 3.11.Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumu

<b>HİPOTEZLER</b>		<b>KABUL/ RED</b>
<b>İŞ YÜKÜNÜN İŞ STRESİNE ETKİSİ</b>		
H1	İş Yükü ile İş Stresi arasında pozitif bir ilişki vardır.	<b>KABUL</b>
<b>İŞ AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ İŞ STRESİNE ETKİSİ</b>		
H2	İş AileYaşam Çatışması ile İş Stresi arasında pozitif bir ilişki vardır.	<b>RED</b>
<b>ÇALIŞANIN ORGANİZASYONDAKİ ROLÜNÜN İŞ STRESİNE ETKİSİ</b>		
H3	Rol Çatışması ile İş Stresi arasında pozitif bir ilişki vardır.	<b>RED</b>
H4	Rol Belirsizliği ile İş Stresi arasında pozitif bir ilişki vardır	<b>RED</b>
<b>İŞYERİNDE CİNSEL TACİZİN İŞ STRESİNE ETKİSİ</b>		
H5	İşyerinde Cinsel Taciz ile İş Stresi arasında pozitif bir ilişki vardır.	<b>RED</b>
<b>ÇALIŞANIN KİŞİLİĞİNİN İŞ STRESİNE ETKİSİ</b>		
H6	Dışa Dönük Kişilik ile İş Stresi arasında pozitif bir ilişki vardır.	<b>RED</b>
<b>KENDİNE GÜVENİN İŞ STRESİNE ETKİSİ</b>		
H7	Kendine Güven ile İş Stresi arasında pozitif bir ilişki vardır.	<b>KABUL</b>
<b>İŞ GÜVENLİĞİNİN İŞ STRESİNE ETKİSİ</b>		
H8	İş Güvenliği ile İş Stresi arasında pozitif bir ilişki vardır.	<b>KABUL</b>
<b>KONTROL ODAĞININ İŞ STRESİNE ETKİSİ</b>		
H9	İç Kontrol Odağı ile İş Stresi arasında negatif bir ilişki vardır.	<b>RED</b>
H10	Dış Kontrol Odağı ile İş Stresi arasında pozitif bir ilişki vardır	<b>KABUL</b>

## 4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sonuç ve değerlendirme adını verdiğimiz bu bölümde ilk olarak analizler neticesinde ortaya çıkan hipotez sonuçları incelenecektir. Ardından sonuçlar değerlendirilerek ileride yapılacak benzeri çalışmalar için yöneticilere ve araştırmacılara öneriler sıralanacaktır.

### 4.1. Bulguların Özeti

İstanbul ve Kocaeli illerinde yer alan 79 adet özel sektör firmasında İş Aile Çatışması, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Yükü, İş yerinde Cinsel Taciz, Kendine Güven, İç ve Dış Kontrol Odağı, Dışa Dönük Kişilik ve İş Güvenliği kavramlarının İş stresiyle olan ilişkilerini incelediğimiz anket çalışması bir çok çalışma tarafından desteklenmekle birlikte, farklı çıkan yönleri de görülmüştür. Bu kapsamda araştırma sonuçları ile anlamlı bulgular ortaya konularak İş Stresi alanında orijinal bir çalışma ortaya konmuştur.

#### 4.1.1. İş Yükü ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler

İş Yükü ile İş Stresi arasındaki ilişkiyi sınamak için geliştirilen hipotezlerden, İş Yükü ve İş Stresi arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur. Aşırı iş yükü çalışanların bugünlerde karşılaştığı en fazla stres yaratan durumlardan birisidir (Anderson and Pulich, 2001). İş Yükü kavramı zaman ve kişi başına düşen işin bireyi baskı altında tutması anlamına da gelebilmektedir (Keser, 2006). İş yükünün bireyi olumsuz etkilediği alt alanlar; belirli olmayan görev yükleri, işin yapılması ile ilgili zaman baskısı, uyumsuz ya da uygunsuz eğitim ve geliştirme olarak ifade edilebilir.

Doğru olarak belirlenmiş iş yükü işletmede yapılacak bir çok çalışmaya temel oluşturmaktadır. Bu çalışmaların en başında çalışma yerinin, çalışanın verimini ve etkinliğini artıracak şekilde düzenlenmesi, yapılan işin gereklerine bağlı olarak doğru işe doğru kişinin atanması ve daha etkin iş güvenliği tedbirlerinin alınması gerekmektedir.

### 4.1.2. İş Güvenliği ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler

İş Güvenliği ile İş Stresi arasındaki ilişkiyi sınamak için geliştirilen hipotezlerden, İş Güvenliği ve İş Stresi arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur. İş Güvenliği kavramı 1980'lerden bu yana bir çok araştırmaya konu olmuştur. Çünkü iş güvenliği, Avrupa ve Amerika'da yaşanan iş yeri kapanmaları, şirketlerin yeniden yapılandırma süreçleri ve geçici iş sözleşme süreçlerindeki artış gibi değişikliklerden kaynaklanan oldukça yaygın sosyal bir olgu haline gelmiştir. Dünya Sağlık Örgütü ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün ortak bir raporunda, iş ile ilgili muhtemel stres nedenleri arasında kariyer geliştirme başlığı altında iş güvencesizliğine yer verilmektedir (Seçer, 2008).

Çalışanların iş güvenliği memnuniyetlerinin, iş stresine, organizasyonel bağlılıklarına, işten ayrılma niyetlerine etkisinin ortaya konulması işletmelerde bu bilgilerin kullanılması konusunda önemli katkılar sağlayacaktır.

### 4.1.3. Çocuk Sayısı ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler

Çocuk Sayısı ile İş Stresi arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur.

“Öz yeterlilik”, bireylerin muhtemel durumlarla başa çıkabilmek için gerekli olan eylemleri ne kadar iyi yapabildiklerine dair yargıları olarak tanımlanmıştır (Bandura, 1982). Haidt ve Robin (1999) öz yeterlik inançlarının bir çok bağlamdaki başarı ve performans için en iyi ön görüyü sağladıklarını belirtmişlerdir. Bu ilkelerin ebeveynlik alanına uygulanması olan ebeveynlik öz yeterliliği ise Bandura tarafından kuramsal çerçevesi belirlenmiş olan öz yeterliğin ebeveynlik alanına özgü davranış ve eylemlere (örn. Bebek bakımı, sıcaklık, sevecenlik ve sorumluluk alma gibi) ilişkin inançlarla ilgili alanıdır. Bununla birlikte yüksek ebeveyn öz yeterliğinin çevreden gelen talepler karşısında yeterlilik, sorun yaratan zorlu durumlara karşı koyabilme, stres karşısında daha az olumsuz duygular yaşama ve sorunla karşılaşıldığında sebat göstermeyle ilgili öngörü sağladığı belirtilmiştir (Weaver et al., 2008). Ayrıca düşük ebeveyn öz yeterliliği, kendinden kuşku duyma, zorluklarla karşılaşıldığında yüksek anksiyete yaşama, sorunları tehdit olarak yorumlama ile ilişkilidir (Weaver et al.,

2008). Çalışanların yüksek ebeveyn öz yeterliliğinin iş stresine etkisinin bilinmesi, özellikle çocuklu bayanların işe alınması aşamasında olumlu katkılar sağlayacaktır (Aksoy ve Diken, 2009).

#### **4.1.4. Kendine Güven ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler**

Genel anlamıyla özgüven bireylerin herhangi bir iş eylem yada faaliyeti istenilen şekilde sonuçlandırabilecek yeterliliğe sahip olduklarına dair duydukları inançtır (Ireland ve ark., 1999). Literatürde özgüven öz yeterlilik olarak da tanımlanır (Vithessonthi and Schwaninger, 2008). Öz yeterlilik algısı, bireyin kendisinden beklenen durumları yönetmesini sağlayacak yeteneklere olan inancıdır (Meydan, 2011, s. 29). Düşük öz yeterliliğine sahip kimseler, yapacakları çalışmaların gerçekte olduğundan daha da zor olduğuna inanırlar. Bu tip bir düşünce; kaygı ve stresi artırırken kişinin bir sorunu çözebilmesi için gereken bakış açısını daraltır (Akbulut, 2006).

#### **4.1.5. Dış Kontrol Odağı ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler**

Dış denetim odağına sahip bireyler etrafında meydana gelen olayları değiştiremeyeceği inancına sahiptir. Bu bireylerin, kendisini etkileyen olayları kendi yetenek, özellik ve davranışlarının sonucunda değil; şans kader veya kendisi dışındaki güçlerle ilişkilendirme eğiliminde oldukları görülmektedir. Çevresinde meydana gelen olaylara etki edemeyeceğini düşünen dış kontrol odağına sahip bireylerin, iş çevrelerini daha stresli ve tehdit edici olarak algıladıkları belirlenmiştir (Tabak ve Erkuş, 2008, s.216).

## **4.2. Yöneticilere Öneriler**

Örgüt kaynaklı stresle başa çıkmada ve örgütsel kararlılığı sürdürmede yöneticilerin önemli etkileri olduğu kuşkusuzdur. Etkili yöneticiler, verimliliği yalnızca kısa dönemde istemez sağlıklı, iş doyumunu yüksek işgörenlerin örgütün uzun dönemli yararları için hayati öneme sahip olduğunu bilir. Başarılı yöneticiler, optimal iş stresinin verim için gerekli olduğuna inanır. Örgütlerde yöneticilere,

işgörenlerin stresle başa çıkmalarını sağlayacak ve aşırı stres altında kalmalarını önleyecek bazı görevler düşmektedir (Schafer, 1987, s. 323; Pehlivan, 2000 s. 162).

İş stresi; verim düşüklüğü, işe devamsızlık, sağlık sigortası ödemeleri, personel devri, nedeniyle işverenlerin ağır bedeller ödemesine neden olmaktadır (Schafer, 1987, s. 310).

Stresin örgütlere çok pahalıya mal olan bir etken olmasının yanında, bireyler içinde ağır bir bedeli vardır. Yakın geçmişte yapılan araştırmalar, stres ile sağlık arasında önemli ilişkiler bulunduğunu göstermiştir. Örneğin kalp rahatsızlıkları, ülser, bazı kanser türleri, alerjiler, sırt ağrıları, soğuk algınlığı ve nezle gibi hastalıkların sık meydana gelmesi ile stres arasında bir ilişki saptanmıştır (Pehlivan, 1992).

Strese bağlı hastalıklar bir yandan örgütlerde üretim ve verim kaybına neden olurken diğer yandan sağlık harcamalarını da gerekli kılmaktadır.

Stres ve iş performansı arasındaki ilişki, stresin miktarına bağlıdır. İş ortamında stresin hiç olmadığı durumlarda, iş mücadelesi yok olmakta ve iş performansı düşmektedir. Stres arttığında, iş performansı da artmaktadır. Normal düzeyde stres çalışanları mücadeleye teşvik eden sağlıklı bir uyarandır. Ancak stres aşırı boyutlara ulaştığında iş performansı düşer, kişi karar vermede güçlük çekmeye başlar ve davranışlarında sebatsızdır. Aşırı stres kişinin, iş performansını tamamen ortadan kaldırır, işgörenin sınırları bozulur ve işten ayrılmaya kadar varan etkiler görülür (Pehlivan, 1992).

Eğer stres doğru ve yararlı olarak yönlendirilirse, bireye engelleri aşması için cesaret verir. Forbes çalışanların verimini artıran optimum stresin, yüksek enerji, zihinsel uyanıklık, algıda keskinlik, iyimser görüş sağladığını söyler.

Gerilimin diğer nedeni olan rol yükünün azaltılması da bir örgütsel başa çıkma yöntemidir. Aşırı işyükü ile yüklenen işgörenlere üstlerin ilgi göstermesi, onlara makul oranda iş yüklemesi ve iş yükü dağıtımında adaletli olması stresin yok edilmesinde faydalı olabilecek yöntemlerdir (Kırel, 1993, s.167).

Solmuş (2004) tarafından iç kontrol odağına sahip bireylerin, daha fazla iş doyumunu, işe bağlılık ve motivasyon yaşadıkları belirlenmiştir. İç Kontrol odağına sahip bireyler, çevrelerini kontrol etmeyle ilgili daha fazla gayret gösterir, daha fazla öğrenir, yeni bilgiler elde etmek konusunda daha isteklidirler. Günümüz rekabet koşullarında organizasyonların değişimi gerçekleştirecek iç kontrol odaklı bireylere ihtiyacı vardır (Tabak ve Erkuş, 2008).

İşten çıkarmalar, işletmeler açısından rekabet etme ve ayakta kalabilme adına bir alternatif olurken; işten çıkarılan ve işte kalan işgörenler için stres nedeni olabilmektedir. İşletme yöneticilerinin, kriz ortamında işten çıkarma kararı alırken, bu kararın, işten çıkarılanların ve işte kalan işgörenlerin stres düzeyine etkilerini de dikkate almaları gerekmektedir (Akdemir, 2010).

Stres örgütü ve bireyleri doğrudan etkileyen ve önemli kayıplara neden olan bir olgudur. Bu yüzden örgütler ve yöneticiler stres olgusuna karşı duyarlı olmak zorundadır.

### **4.3. Araştırmacılara Öneriler**

Bu çalışma, tüm alan araştırmaları gibi bazı sınırlamalara sahiptir. Ancak sahip olduğu tüm sınırlamalara rağmen, literatüre önemli katkılar sağlamaktadır. Kaynakların kıt olduğu günümüzde, işletmelerde özellikle insan kaynakları ile ilgili olan bu çalışma insan kaynaklarının verimliliğini etkileyen iş stresi faktörlerini inceleyerek iş yükü ve iş güvenliği konularına katkılar yapmıştır. Ancak gelecekte bu konuda yapılacak çalışmalara ışık tutabilmesi ve faydalı olabilmesi için bazı önerilerde bulunulabilir.

Öncelikle bu araştırma İstanbul ve Kocaeli illerinde bulunan özel şirketler üzerinde yapılmıştır. Araştırma kapsamı tüm Türkiye genelinde yapılacak bir çalışma için yol gösterici olabilir.

Araştırmamızda İş stresine neden olan faktörler İş Aile Çatışması, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Yükü, İş yerinde Cinsel Taciz, Kendine Güven, İç ve Dış Kontrol Odağı, Dışa Dönük Kişilik ve İş Güvenliği kavramlarının İş Stresiyle

olan ilişkileri incelenmiştir. İş Tatmini, Organizasyonel Adalet, diğer kişilik özelliklerinin (sorunlarla baş etme özelliği, endişelilik) İş Stresi üzerine etkileri araştırılabilir.

Araştırmamız sadece özel sektör çalışanlarını kapsamaktadır. Aynı çalışma hem özel hem de kamu sektörünü kapsayacak şekilde yapılarak, mukayase imkanı yaratılabilir.

Araştırmamız faaliyet alanı sınırlaması getirilmeden Kocaeli ve İstanbul'da bulunan özel firma çalışanlarına uygulanmıştır yeni yapılacak çalışmalar sağlık, eğitim gibi belli bir faaliyet alanına yönelik olarak tekrarlanabilir.

Çalışmamızda iş stresini oluşturan faktörlerin cinsiyet değişkenine göre farklılıkları ile ilgili bir ayırım yapılmamıştır, aynı çalışma iş stresini oluşturan faktörlerin kadın ve erkek çalışanlara etkilerinin ayırımı yapılarak tekrarlanabilir.

Rekabetin çok önemli olduğu günümüz çalışma yaşamında rekabet edebilmek için firmalar insan kaynaklarını sürekli kılmalıdır. Yapılan araştırmalar işyerlerinde stresle karşı karşıya bulunan çalışanların, stresli durum ve olaylardan uzaklaşmak isteyerek işe gelmedikleri düşüncesini desteklemektedir. İşe devamsızlık son derece değerli ve sınırlı bir kaynak olan zamanın etkin bir şekilde değerlendirilememesine neden olmakta, verimlilik ve kalite başta olmak üzere birçok faktörü olumsuz etkileyerek örgütün rekabet gücünü zayıflatmaktadır. Strese belirli oranda bilinç geliştirilmesi ve duyarlı olunması insanların çevreleriyle daha iyi uyum sağlamalarına neden olacaktır. Stresi oluşturan faktörlerin neler olduğunun bilinmesi ise stresin önlenmesi aşamasında ışık tutacaktır.

## KAYNAKLAR

- Akbulut, E., (2006) Müzik Öğretmeni Adaylarının Mesleklerine İlişkin Öz Yeterlik İnançları Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi Aralık Cilt:III, Sayı:II, 24-33.
- Akdağ, F. ve Yüksel, M. (2010), İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 2, Sayı 1, 2010 ISSN: 1309 -8039 (Online) 47.
- Akdemir, B.(2010) Kriz Sürecinde İşten Çıkarılan ve Çalışan İşgörenlerin Stres Faktörlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bir Araştırma İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi Istanbul University Journal of the School of Business Administration Cilt/Vol:39, Sayı/No:1, 2010, 125-140 ISSN: 1303-1732 www.ifdergisi.org .
- Aksoy, V. ve Diken, H.İ., (2009), Annelerin Ebeveynlik Öz Yeterlik Algıları ile Gelişimi Risk Altında Olan Bebeklerin Gelişimleri Arasındaki İlişkiyi İnceleyen Araştırmalara Bir Bakış, Özel Eğitim Dergisi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi, 2009, 10 (1) 59-68
- Akyıldız, M. (2010), Özgüven Duygusu Marka Bağlılığını Gerçekten Artırır mı?, Ege Akademik Bakış,10 (3) 2010: 933-950
- Albrecht, K. (1988), Gerilim ve Yönetici, Çev: K. Tosun ve ark., İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 197, İstanbul.
- Anderson, P., Pulich, M. (2001), Managing work place stres in a dynamic environment. Health Care Manager, 19(3), 1-10.
- Arı, G.S., Bal, E.Ç., (2008) Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi Celal Bayar Üniversitesi İİ.B.F. Yönetim ve Ekonomi 15/1 131-148
- Aydın, Ş. (2004), Örgütsel Stres Yönetimi, D.E.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 6 Sayı: 3.
- Aytaç, S. ve Keser, A. (2004), “İşsizliğin Çalışan Birey Üzerindeki Etkisi: İşsizlik Kaygısı”, İş-Güç, Endüstri İlişkileri ve Kaynakları Dergisi, Cilt:6, Sayı: 2, <http://www.isgucdergi.org>.
- Balcı, A. (2000), Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamalar, Nobel Yayın

Dağıtım, Ankara.

- Baltaş, Z., Baltas, A., (2008) Stres ve Başa Çıkma Yolları 25. Basım Remzi Kitabevi İstanbul
- Bandura, A. (1982), Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 32(2), 122–147.
- Barutçugil, İ. (2002), *Organizasyonda Duyguların Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul
- Basım, N. ve ark. (2009), “Kişilerarası Çatışma çözme Yaklaşımlarında Kontrol Odağının Rolü” 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, ss. 792-799.
- Baypınar, B. (2003) İşterinde Cinsel Taciz Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi Cilt: 5 Sayı: 2 Sıra: 3 / No: 137
- Bebekoğlu, G. and Wasti, S. A. (2002) Çalışan Kadınlara Yönelik Cinsiyet Temelli Düşmanca Davranışların Sebepleri ve Sonuçları Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Araştırmaları Dergisi (Yönetim Alanında Bilimsel Yaklaşım ve Yöntem Sorunları Özel Sayısı)*, 2 (2). pp.215-238. ISSN 1303-4979
- Bez, Y., Biçer, D., Yöney, T.H. (2009) Stres, İş Stresi, ve Sağlık İle Etkileşimleri Türk Psikiyatri Dergisi 11(3) 126-132.
- Biber, L. Marangoz, M., (2007) İşletmelerin Pazar Performansı ile İnsan Kaynakları Uygulamaları Arasındaki İlişkinin Araştırılmasına Yönelik Bir Çalışma Doğu Üniversitesi Dergisi, 8 (2) 2007, 202-217.
- Bosman, J. Buitendach, J.H., Rothman, S. (2005), Work Locus of Control and Dispositional Optimism As Antecedents to Job Insecurity, *SA Journal of Industrial Psychology*, 2005, 31 (4), 17-23.
- Braham, J. Barbara. (1998). *Stres Yönetimi, Ates Altında Sakin Kalabilmek*. (Çev.: Vedat G. Diker). Hayat Yayınları: İstanbul.
- Breazeale, M. and Lueg, J.E. (2010), Retail Shopping Typology of American Teens, *Science Direct* , Volume 64, Issue 6, Pages 565-571.
- Ceylan, A., Ulutürk, Y.U., (2006), Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler, *Doğu Üniversitesi Dergisi*, 7 (1), 48-58

- Chibnall, J.T; Wolf, A. ; Duckro, P.N., (1998), A national Survey of The Sexual Trauma Experiences of Catholic Nuns. *Review of Religious Research*, 40, (2), 142-167.
- Colligan, T.W. and Higgins, E.M., (2005), Work Place Stress: Etiology and Consequences, *Journal of Workplace Behavioral Health*, Vol.21(2)
- Costa, G. (1996). The impact of shift and night work on health. *Applied Ergonomics*,27(1), 9-16.
- Costa, P.T., McCrae, R. R., (2000) “Revised Neo Personality Inventory”,*Interpretive Report*
- Çakır, Ö. (2007), İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği, *Çalışma ve Toplum*, 2007/1, s 117
- Çarıkçı, İ.H, Çelikkol, Ö. (2009), İş Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü dergisi* 2009/1, Sayı: 9
- Çırakoğlu, O.C., Tezer, E. (2010) Kontrol Odağı ve Eleştirel Düşünmenin Üniversite Öğrencilerinin İlişki Doyumsuzluklarına Verdikleri Tepkiler Üzerindeki Yordayıcı Rolü *Türk Psikoloji Yazıları*, Aralık 2010, 13 (26), 29-41
- Çuhadaroğlu, F. (1989), “Üniversite Gençliğinde Kimlik Bocalamaları”, *Üniversite Gençliğinde Uyum Sorunları Sempozyumu Bilimsel Çalışmaları*. Ankara: Bilkent Üniversitesi Psikolojik Danışma ve Araştırma Merkezi.
- Dangaç, G., (2007) “ İş Hayatında Farklı Kişilikler”, <http://www.kouemk.com>
- Demirkan, S. (2006), “Özel Sektördeki Yöneticilerin Ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İş Doyumu Ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi.
- Deniz, A. ve Erciş, A. (2008), Kişilik Özellikleri ile Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 22, Sayı:2
- Deniz, D. ve Ünsal, P. (2010), İşyerinde Yıldırımaya Uğramada Dışa Dönük ve Nevrotik Kişilik Yapıları ile Cinsiyetin Rolü, *isguc dergi.org*, Ocak, Cilt/Vol: 12, Sayı/Num: 1, S: 07-22 ISSN: 1303-2860, DOI: 10.4026/1303-2860.2010.134.x

- Dığın, Ö., Ünsar, S., (2010) Çalışanların İş Güvencesi Algısının Belirleyicileri ve İş Güvencesinden Memnuniyetin Organizasyonel Bağlılık, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Sayı.26
- Dyck, D. (2001), The toxic workplace. *Benefits Canada*, 25(3), 52.
- Efeoğlu, İ.E. (2006), İş Aile Yaşam Çatışmasının, İş stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi.
- Efeoğlu, İ.E., Özgen, H. (2007), İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, s.237-254
- Erdem, R., ř. Aslan, D. İşal, H. Sarıgüzel(2009) "Hastane Çalışanlarında İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Arasındaki İlişkilerin Araştırılması", Uluslararası Davraz Kongresi, Isparta,24-27 Eylül 2009. S.1442-1454.
- Erdoğan, İ. (1999), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri, İstanbul.
- Eroğlu, F., (2000), Davranış Bilimleri, 5. Baskı, Beta, İstanbul.
- Ertekin, Y. (1993), Stres ve Yönetim. TODAİE Yayınları Ankara.
- Esenay, F.I. (2002), "Üniversite Öğrencilerinde Sağlık Davranışlarının Sosyal Destek ve Benlik Saygısı ile İlişkinin İncelenmesi". (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Fisher, R.T. (2001), Role stress, the type a behaviour pattern, and external auditor job satisfaction and performance. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.13, p.143.
- Fitzgerald, L.F (1993). Sexual Harassment: Violence against Women in the Workplace. *American Psychologist*, 48, 1070-1076
- Fitzgerald, L. F; S. Swan, S ve V.J. Magley (1997). But was it really sexual harassment?: Legal, behavioral and psychological definitions of the workplace victimization of women, *Sexual Harassment: Theory, Research and Treatment*.

- W. O'Donohue (editör). Needham Heights, Mass: Allyn and Bacon, 5-28
- Fitzgerald, L.F; Magley, V.J; Drasgow, F ve Waldo C.R. (1999), Measuring Sexual Harassment in the Military: The sexual Experiences Questionnaire (SEQ-DoD), *Military Psychology*, 11, (3), 243,264
- Gallagher, D. J. (1990), Extraversion, Neuroticism and Appraisal of Stressful Academic Events. *Journal of Personality and Individual Differences*, 11, 1053-1057.
- Gerni, M. (2001) İşyerinde Cinsel Taciz : Erzurum İlinde Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi Cilt 56 Sayı 3 19-46.
- Greenhalgh, L. and Rosenblatt, Z. (1984), "Job insecurity: Toward conceptual clarity", *Academy of Management Review*, Vol. 9, s.438-448.
- Griffin, R. W. (1990), *Management*, Third Edition, Houghton Mifflin Company.
- Gruber, J.E (1990), Methodological Problems and Policy Implications in Sexual Harassment Research. *Population Research and Policy Review*, 26, 447-464.
- Güçlü, N. (2001), "Stres Yönetimi" Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 21 Sayı 1(2001) 91-109.
- Güler, Z., Başpınar, N., Gürbüz, H. (2001) İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama, Eskişehir: A.Ü. No.1322.
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1980) *Work Redesign*. Reading Ma: Addison- Wesley Hill. C.W. and Hoskisson. R.E.1987 *Strategy and Structure in the Firm* *Academy of Management Review* 12:331-341.
- Haidt, J., Robin, J. (1999), Control and efficacy as interdisciplinary bridges. *Review of General Psychology*, 3, 317-337.
- Hennessy, D.K. (2005), *Work- Family Conflict Self-Efficacy: A Scale Validation Study*, <http://hdl.handle.net/1903/2526>.
- Husbands, R. (1992), Sexual harassment law in employment: An international perspective, *International Labour Review*, 131, (6), 535-559.
- Ireland, D.R., Hitt, A.M. And Williams, C.C., (1999),"Self Confidence And Decisiveness: Prerequisites For Effective Management, In The 1990's" *Business Horizons*, 35(1):36-43 (<Http://Www.Elsevier.Com/Locate/Bushor>)

- Ivancevich, J. M. and Micheal T. Matteson, (1996), *Organizational Behavior and Management*. Fourth Edition. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Jex, S. M. (1998), *Stress and Job Performance*. US.Sage Publications.
- Kahn, R., et all. (1964), *Organizational Stress: Studies in Conflict and Ambiguity*. New York: John Wiley.
- Karahan, A., Gürpınar, K., Özyürek, P. (2007) Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İli Merk. Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Bahar 2007, Cilt:3, Yıl:3, Sayı:1, 3:27-44
- Karasek, R. and Theorell, T., (1990), *Health work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kathura, Ravi, (2000), *Competitive Priorities and Managerial Performance: A Taxonomy of Small Manufacturers*, *Journal of Operations Management*, Vol:18.
- Kauppinen-Toropainen, K. ve Gruber, J.E (1993). Antecedents and outcomes of woman-unfriendly experiences: A study of Scandinavian, former Soviet, and American women. *Psychology of Women Quarterly*, 17, 431-56.
- Keller, R.T. (1984) *The Role Performance and Absenteeism in the Prediction Of Turnover* *Academy Of Management* 27:176-183.
- Kelliher, C. And Anderson, D., (2010), *Doing More With Less? Flexible Working Practices and The Intensification of Work*, *Human Relations*, 63(1) 83-106.
- Kerlinger, F.N. (1986), *Foundations of Behavioral Research*, Orlando, Fl., Usa.
- Keser, Aşkın., (2006) Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (11) 2006 / 1 : 100-119.
- Kirel, Ç. (1993), *Örgütsel Stres Yönetimi*, *Anadolu Üniversitesi İ. İ. B. F. Dergisi*, C: X1. S.1-2, Eskişehir, S. 54-69.
- Kirel, Ç., (1994), “Stresin Bireysel Sonuçları, Stres Yönetimi”, A.Ü. Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir
- Kinnunen, U., Mauno S., Nattij. ve Happonen M., (1999), “Perceived job insecurity: A

- longitudinal study among Finish employees”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 8, s.243-260.
- Klendarman Bert and Van Vuuren Tinka (1999), “Job Insecurity: Introduction”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.8, No.2,s.145-153.
- Kobell, R., (1995), In Murphy, L., Hurrell, J., Sauter, S., and Keita, G (1995), *When relaxation is not enough. Job Stress Interventions*, Washington, D.C. APA.
- Kurt, İ. (2010), Rol Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Amirin Algılanan Sosyal Desteğinin Etkisi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, 2010 ISSN: 1309 -8039 S.79
- Lamb S.,(2009) *Personality Traits and Resilience as Predictors of Job Stress and Burnout Among Call Centre Employees At the University of the Free State Bloemfontein, South Africa.*
- Lazarus, J. (2000), *Stress Relief & Relaxation Techniques*. Keats Publishing, Los Angeles, CA: NTC/Contemporary Publishing Group Inc.
- Lazarus, R. S. (1991), “Psychological Stress in the Workplace”, *Journal of Social Behavior and Personality*, 6. 1-13.
- Levin-Epstein, M. Tackle (2002) *Work place stress to improve productivity, reduce absenteeism*. *Staff Leader*, 15, No.12.
- Long, B. (1995), *Stress in the work place: ERIC Digest*. ERIC Clearinghouse on Counseling Greensboro NC, Canadian Guidance Counselling Foundation Ottawa. 1995-00-55, ED414521.
- Loveland, J. Michael, (2004), “Cognitive Ability, Big Five And Narrow Personality Traits in The Prediction Of Academic Performance”, *The University Of Tennessee, Phd Dissertation, Knoxville, UMI*
- Loy, P.H and Stewart, L.P (1984), *The extent and effects of the sexualharassment of working women*. *Sociological Focus*, 17, (1), 31-43.
- Marlowe, J. (1995). *The good, the bad, and the bozos*, *Executive Educator*, 17(9), 24–26.
- Mausner-Dorsch, H., Eaton, W. (2000) *Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment of demand control model*. *American Journal of*

- public health, 90, 1765-1770.
- Mayo, E. (1945). The social problems of an industrial civilization (Andover, MA, Andover Press).
- Meydan, C.H., (2011) İş Tatmini ve Öz Yeterliliğin Örgüt İçi Girişimciliğe Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 20, Sayı 1, Sayfa 25-40.
- Moorhead, G. and Griffin, R. W. (1992), Organizational Behavior: Managing People and Organizations, 3. B., Houghton Mifflin Co., Boston.
- Morash, M., Kwak, D., Hoffman, V., Hun Lee, C., Ho Cho, C., Moon, B., (2008), Journal of Criminal Justice, Science Direct, Volume 36, Issue 3, Pages 231-239.
- Nasurdin, A. M., Ramaya, T., Kumaresan S. (2004), Organizational and Personality Effects on Managers' Job Stress: Is It Different for Malaysian Men and Women?, Gadjah Mada International Journal of Business, May, Vol.6.No.2. pp. 251-274.
- Netemeyer, R.G, T. Brashear-Alejandro, J.S. Boles (2004), "A Cross-National Model of Job-Related Outcomes of Work Role and Family Role Variables: A Retail Sales Context", Academy of Marketing Science.Journal, Kış 2004: 49-60.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002), İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, 3/2002, S. 15-42.
- Önder, Ç.,Wasti S.A. (2002), "İş Güvencesi Endeksi ve İş GüvencesiMemnuniyet Ölçeği: Güvenilirlik ve Geçerlik Analizi", Yönetim Araştırmaları Dergisi, Cilt 2, Sayı 1, s.23-47.
- Özdevecioğlu, M., Doruk, N.Ç. (2009) Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi.
- Özen, S., Uzun, T. (2005) İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi Cilt 7 Sayı 3
- Özkalp, E. (1989), Örgütlerde Stres, Eskişehir Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F., Cilt: VII, Sayı 1. Haziran.

- Poyraz, K., Kama, B. (2008) Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y.2008, C.13, S.2 s.143-164.
- Pearlin, L. I and Schooler, C. (1979), Some extensions of the structure of coping. *J Health Soc Behav*, 20:202-205.
- Pehlivan, İ. (1992) “ Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik”. Ankara : A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi. Cilt 24, Sayı 2.
- Pehlivan, İ. (1995), Yönetimde Stres Kaynakları. Ankara: PEGEM Yayınları.
- Pehlivan, İ. (2000), İş Yaşamında Stres 1.Baskı Ankara: PEGEM Yayınları.
- Recepoglu, E. (2008), Okul Müdürlerinin Mizah Yeteneğinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi Eğitim ve Bilim Cilt 33 Sayı 150.
- Repetti, R. L. (1993), The effects of workload and the social environment at work on health. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress* (2nd ed., pp. 368-385). New York: Free Press.
- Robbins, I; Bender M. P ve Finnish, S.J (1997). Sexual Harassment in Nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 25, 163-169
- Romito, P; Ballard, T ve Maton N. (2004). Sexual Harassment among Female Personnel in an Italian Hospital: Frequency and Correlates. *Violance Against Women*, 10, (4), 386-417
- Rotter, J.B. (1966), Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement, *Psychological Monographs*, Vol. 80 (1): 1-28.
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. (2008) Örgütsel Psikoloji, Alfa Aktüel Basım Yay. Dağ., 4. Baskı, Bursa
- Schafer, W., (1987), *Stress Management For Wellness*, New York: Mc Graw Hill.
- Schneider, K.T; Swan, S and Fitzgerald, L. F (1997), Job related and psychology-cal effects of sexual harassment in the workplace: Empirical evidence from two organization. *Journal of Applied Psychology*, 82, (3), 401-15.
- Seçer, B. (2008), “Psikolojik Boyutuyla İş Güvencesizliği: Türleri, Başa Çıkma Süreci, Belirleyicileri ve Sonuçları”, *İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar*, 1. Baskı,

İstanbul: Epsilon Yayıncılık.

- Silah, Mehmet, (2005), Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2.b., Seçkin Yayınevi, Ankara
- Solmuş, T., (2004) “İş Yasamı, Denetim Odağı ve Bes Faktör Kişilik Modeli”, Türk Psikoloji Bülteni, Eylül–Aralık, 40-49.
- Solmuş, T., (2005) İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık Taciz/Mobbing “İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi Cilt:7 Sayı:2, ISSN: 1303-2860.
- Soysal, A. (2009) Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep’te Bir Araştırma.
- Soysal, A., (2009) “İş yaşamında Stres”, Çimento İşverenler Dergisi, Cilt.23, Sayı. 3, ss-17-23, Eylül
- Sökmen, A., (2005) Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres NedenlerininBelirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, Ekonomik veSosyal Araştırmalar Dergisi, Güz, 1, ss.1-27
- Strazdins, L. , D’suza R.M., L.Y. Lim , Broom D.H. ve Rodgers, B. (2004), “Job strain, job insecurity and health: Rethinking the relationship”, Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 9, No. 4, s. 296-305.
- Şeşen, H., (2010) Kontrol Odağı, Genel Öz Yeterlik, İş Tatmini ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Ankara’da Bulunan Kamu Kurumlarında Bir Araştırma H.U. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 28, Sayı 2, 2010, s. 195-220
- Tabak, A., Erkuş, A. (2008) Denetim Odağının Bireylerin Belirsizlikle Başetme Düzeylerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma H.U. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 26, Sayı 1, 2008, s. 213-227.
- Tarakçıoğlu, Serdar (2004), “Bursa Yöresindeki Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Stres Nedenleri Üzerine Bir Araştırma” Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:2
- Tengilimoğlu, D., Tahtasakal, M. (2004) Büro Etik Kuralları ve Bürolarda Yaşanan Cinsel Taciz Olaylarının Cinsiyete Göre Algılanma Biçimi: Bir Alan Çalışması Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi Sayı:15, s.30-

- Thacker, R.A. and Gohmans, F. (1996), Emotional and psychological consequences of sexual harassment: A descriptive stud. *Journal of Psychology*, 130, (4), 429-46.
- Tuğrul, C.D. (2000) *Stres ve Depresyon Psikiyatri Dünyası* 2000;4:12-17
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010), Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi Cilt:17 sayı:2*.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010) Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma *A.Ü. Sosyal Bilimler Enst. Dergisi* 14(1) 209-232.
- Turunç, Ö., Erkuş, A. (2010) İş Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri İş Stresinin Aracılık Rolü. *Cilt: 13 Yıl: 10 Sayı: 19*.
- Tutar, H. (2000), *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*, Hayat Yayınları, Kişisel Gelişim Dizisi, No:14, İstanbul.
- Türk, K., Eroğlu, C., Türk, D. (2008) T.C. Devlet Hastanelerindeki Çalışma Koşullarının stres Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Geyve Devlet Hastanesi Örneği *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi Cilt:5 Sayı:1 Yıl:2008*
- Veale, R. and Quester, P. (2007), *Consumer Self Confidence: Towards the Development of A Reliable Measurement Scale*, The Australian and New Zealand Marketing Academy Conference, Dunedin NZ (Dec)
- Vinokur, A. D., Pierce P.F., Buck, C.L. (1999) "Work-Family Conflicts of Women in the Air Force: Their Influence on Mental Health and Functioning", *Journal of Organizational Behavior*, 20(6): 865-878.
- Vithessonthi, C., Schwaninger, M. (2008) Job motivation and self-confidence for learning and development as predictors of support for change *Journal of Organisational Transformation and Social Change Volume 5 Number 2 Intellect Ltd Article. English language. doi: 10.1386/jots.5.2.141/1*.
- Virtanen, M., Kivimaki M., Elovainio M. ve J.E. Ferrie, (2003), "From insecure to secure employment: changes in work, health, and health related behaviors, and

- sickness absence”, Occupational Environment Medicine, Vol.60, s.948-953.
- Watson, D. and Hubbard, B. (1996), Adaptational style and dispositional structure: coping in the context of the five-factor model. *Journal of Personality*, 64, 737-774.
- Weaver, C. M., Shaw, D. S., Dishion, T. J., and Wilson, M. N. (2008), Parenting self-efficacy and problem behavior in children at high risk for early conduct problems: The mediating role of maternal depression. *Infant Behavior and Development*, doi:10.1016/j.infbeh.2008.07.006 (in press).
- Yates, J.E., (1989), Gerilim Altındaki Yönetici, İlgi Yayınları, Modern Yönetim Dizisi.
- Yavuz, Ç. (2006), Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Öğrencilerinde Öznel İyi Olma Hali, Psikiyatrik Belirtiler ve Bazı Kişilik Özellikleri : Karşılaştırmalı Bir Çalışma, Y. Lisans Tezi. İ.Ü., SBE.
- Yeşiltaş, M. (2005), İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Bir Sorun Olarak İşyerinde Cinsel Taciz, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Manas Sosyal Bilimler Dergisi, 13, 147-154.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003), Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansa Etkileri Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi Cilt: 10 sayı: 2*.
- Yılmaz, Nugül, 2008, “Stres Nedir?”,  
<http://www.sagmer.hacettepe.edu.tr/ubsportal/dosyalar/Stres.doc> (26.03.2008)
- Yörükoğlu, A. (1986). “Gençlik Çağı”. Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları Sosyal ve Felsefi Eserler Dizisi. No: 26.
- Yüksel, İ., (2005) “İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2),301-314.
- Zel Uğur, 2001,“Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri”, *Yönetim ve Organizasyon*, (İçinde), Editör: S. Güney, Nobel Yayınları, Ankara.
- Zimbardo, P., Weber, A., and Johnson, R, (2003), *Psychology: Core concepts* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

## ÖZGEÇMİŞ

1995 yılında Yıldız Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliğinden mezun oldu. İş yaşantısına Türk Pirelli Lastik Fabrikasında Kalite Güvence Bölümünde stajer mühendis olarak başladı. Ardından Kırlangıç Gıda Mad. San. ve Tic. A.Ş'de Satınalma ve İthalat Uzmanı, Legrand/Turkey ve Audio Elektronik firmasında Üretim - Method ve Proje Yöneticisi olarak çalıştı. Hat dengeleme analizleri ile birlikte, üretim verimlilik analizleri, işgören çalışma performans değerlemesi, iş analizi, iş geliştirme, kapasite hesapları, adam-saat ihtiyaçlarının belirlenmesi, üretim hattı çalışanı seçme ve değerlendirme, işgören çalışma motivasyon ve yeterliliğinin geliştirilmesi başlıca uzmanlık alanlarıdır. Evli ve Ömer Efe Toklu'nun annesidir.

# EKLER

## Ek 1: Anket Soruları



### Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü

Bu anket formu Yüksek Lisans Tez çalışmamla ilgilidir. Anketi oluşturan soruları cevaplamak çok kıymetli olduğunu bildiğimiz 5-10 dakikanızı alacaktır ancak bu çalışma sonucu elde edilecek bulguların Türk İş hayatına önemli katkılarının olacağını düşünmekteyim. Anketten elde edilen veriler Bilimsel amaçlar için kullanılacağından kimlik bilgilerinize gerek yoktur. Tüm soruları boş bırakmadan cevaplamanızı önemle rica eder, katkılarınızdan dolayı Teşekkür ederim.

### İşletme Bölümü-Yüksek Lisans Öğrencisi-Arzu Tuygun Toklu

[arzutt@hotmail.com](mailto:arzutt@hotmail.com)

Yaşınız :  .....  
 Cinsiyetiniz :  Kadın  Erkek  
 Medeni Durum :  Evli  Bekar  
 Çocuk Sayısı :  Yok  1  2  3 ve 3 ten fazla  
 Eğitim Durumu :  İlk Öğrt.  Lise  Ön Lisans  Lisans  Yüksek Lisans  Doktora  
 Çalışma saatleriniz :  08:00-17:00  8:30-18:30  Vardiyalı  Diğer.....  
 Çalıştığınız Pozisyon:  Personel  Orta D. Yönetici  Üst D. Yönetici  İş Ortağı/Patron  Diğer  
 Kaç yıldır bu firmada çalışıyorsunuz? .....

Firma Adı : .....

Kurumunuzun Sahiplik Durumu :  Özel  Kamu

İş dışında düzenli olarak yaptığınız spor faaliyetleri : .....

İş dışında düzenli olarak katıldığınız sanat etkinlikleri : .....

Düzenli olarak devam ettiğiniz kişisel gelişim kursları : .....

Bu anket çalışmasında sizinle ilgili ifadeler bulunmaktadır. Soruları cevaplarken her bir cümleye ne ölçüde katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtiniz. Uygun olduğunuz dereceyi sağ taraftaki kutucuktan bularak işaretleyiniz

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
İAC1	1. Ailemin / Eşimin / Arkadaşlarımın talepleri, işimle ilgili faaliyetlerime müdahale ediyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İAC2	2. Evim ile ilgili zamanımı alan işler nedeniyle, işyerimdeki görevlerimi ertelemek zorunda kalyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İAC3	3. Ailemin / Eşimin / Arkadaşlarımın taleplerinden dolayı işyerimde yapmak istediklerimi tamamlayamıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İAC4	4. Ev yaşamım, işe zamanında gitme, günlük görevleri tamamlama ve fazla mesai yapma gibi, iş ile ilgili sorumluluklarım mani oluyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İAC5	5. Ailemden kaynaklanan gerginlikler, işimle ilgili görevlerimi yapabileme kabiliyetimi engelliyor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İRB1	1. İşimi yaparken sorumluluklarımın ne olduğunu bilmiyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İRB2	2. İşimde benden ne gibi sonuçlar beklendiğini tam olarak bilmiyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İRB3	3. İşimi nasıl yapacağımı bilmiyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İRC4	4. Farklı yöneticilerimden farklı iş emirleri alıyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İRC5	5. Farklı yöneticilerimden aynı anda farklı görevler geliyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İRC6	6. Yöneticimden gelen iş talepleri genellikle birbirleriyle çelişiyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞY7	7. İşlerimi yetiştirebilmek için çok hızlı çalışmak zorundayım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞY8	8. İşimde her şeyi yapmaya yeterince zamanım yoktur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞY9	9. İş yüküm çok fazladır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İYT1	1. İş arkadaşlarım/üstlerim uygunsuz internet sitelerine girer veya müstehcen içerikli resim ve belgeler gösterirler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İYT2	2. İş arkadaşlarım/üstlerim bana istenmeyen aşırı özel ilgi gösterirler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İYT3	3. İş arkadaşlarım/üstlerim bana tekrarlanan buluşma taleplerinde bulunur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İYT4	4. İş arkadaşlarım/üstlerim bana özel hayatıma (örn: cinsel yaşamına) ilişkin sorular sorar, yorumlar yaparlar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İYT5	5. İş arkadaşlarım/üstlerim benimle gereksiz yere fiziksel temasta bulunur (örn: ellerini omuzuma dayamak, elime değmek, makas, çimdik)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İYT6	6. İş arkadaşlarım/üstlerim vücuduma yönelik art niyetli bakışlarda bulunurlar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İYT7	7. İş arkadaşlarım/üstlerim bana İş yeri dışında sosyal faaliyetle ilgili devamlı ve ısrarlı önerilerde bulunurlar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DDK1	1. Kendimi konuşkan biri olarak görüyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DDK2	2. Kendimi enerjik biri olarak görüyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DDK3	3. Kendimi cosku ve heyecan üreten birisi olarak görüyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DDK4	4. Kendimi iddialı (kendini hissettiren) bir kişilikte görüyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DDK5	5. Kendimi sempatik ve girişken birisi olarak görüyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK1	1. Çoğu sosyal ortamda, kendimi iyi ifade edebilecek kapasitede biri olduğuma inanmıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK2	2. Bazen yaptığım hareketler nedeniyle diğerleri tarafından hakir (hor) görüleceğimden korkarım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK3	3. Diğer insanların biraraya gelip konuştuğu bir odaya girmek zorunda kalmak beni sıkır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK4	4. Grup tartışmalarında, genellikle fikirlerimin önemsiz (ikinci derece) olduğunu düşünürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK5	5. İnsanlar üzerinde çok olumlu bir ilk etki yapmam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK6	6. Bir grup yabancı ile karşılaştığımda, ilk reaksiyonum daima bir utangaçlık ve sıradanlıktır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK7	7. Yanlış bir şey giyerek bir davete kazanan gitmek son derece rahatsızlık vericidir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK8	8. İnsanların benim hakkımda ne düşündükleriyle kaygılanarak çok zaman geçiririm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK9	9. Bir grupla beraber olduğumda, gülüneceği korkusu ile fikrimi açıklamaktan çekinirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KGK10	10. Tanımadığım birisi ile tanıştırdığımda konuşmak için kelime bulmada beceriksizimdir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG1	1. Burada çalışmaya devam edebileceğimi düşünmüyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG2	2. İş ortamıma güvenim tam değildir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG3	3. İşimi sürdürebileceğimden çok emin değilim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG4	4. İşsiz kalma ihtimalim beni çok gergin yapıyor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG5	5. İşimin geleceği hakkında güven hissetmiyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG6	6. Kariyerimin devamı hakkında kaygılıyım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG7	7. İşimi kaybetmekten korkuyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG8	8. İşten çıkarılmaktan korkuyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG9	9. Yakın zamanda işimi kaybetme ihtimali var	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İŞG10	10. Sanıyorum yakın zamanda işten çıkartılıyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İYS1	1. İşimle ilgili sık sık stres ve gerilim yaşıyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İYS2	2. İşimi stresli ve çaba gerektiren bir iş olarak görüyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İSR1	1. İşten sonra işle ilgili sorunlar hakkında endişe etmeye devam ediyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İSR2	2. İşten sonra rahatlamakta zorlanıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İSR3	3. İşten sonra kendimi harcanmış ve bitkin hissediyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İSR4	4. İşten sonra kendimi tükenmiş hissediyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DK1	1. Başarımla, doğru zamanda doğru yerde olabileceğime şansına sahip olabileceğime bağlıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DK2	2. Hayatım büyük ölçüde tesadüfi olaylar tarafından yönlendirilir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DK3	3. İstediklerimi elde edebilmem şansa bağlıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DK4	4. Kötü talihim nedeniyle, uzun vadeli plan yapmamın bir anlamı yoktur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DK5	5. Hayatımın çoğunlukla güçlü pozisyonlardaki kişiler tarafından belirlendiğini hissedirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DK6	6. İş hayatında başarılı olmak çoğunlukla şansa bağlıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İÇK7	7. Hayatımı kendi davranış ve eylemlerim belirler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İÇK8	8. İstediklerimi elde edebilmem çok çalışmama bağlıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İÇK9	9. Hayatta başarılı olmam kendi yeteneklerime bağlıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İÇK10	10. Hayatımın kendi kontrolümün altında olduğunu hissedirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1(Yetersiz)    2(Ortalamanın altı)    3(Orta)    4(Ortalamanın üstü)    5(Yüksek)