

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ BÖLÜMÜ
REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI

ÇEVİK KUVVET PERSONELİNİN STRESLE BAŞA ÇIKMA
TUTUMLARI, PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARI
VE İŞ DOYUMU DÜZEYLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Neşe KURT

Ankara
Haziran, 2011

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ BÖLÜMÜ
REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI

ÇEVİK KUVVET PERSONELİNİN STRESLE BAŞA ÇIKMA
TUTUMLARI, PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARI
VE İŞ DOYUMU DÜZEYLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Neşe KURT

Ankara
Haziran, 2011

JÜRİ ONAY SAYFASI

Neşe KURT'un Çevik Kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları, psikolojik dayanıklılıkları ve iş doyumu düzeyleri başlıklı tezi 16.06.2011 tarihinde, jürimiz tarafından Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

Başkan: Prof. Dr. Galip YÜKSEL

Üye: Doç. Dr. Mehmet GÜVEN

Üye (Tez Danışmanı): Yrd. Doç. Dr. Şerife TERZİ

ÖNSÖZ

Bu çalışmada Emniyet Teşkilatı personelinin stresle başa çıkma tutumları, bir kişilik özelliği olarak psikolojik dayanıklılıkları ve iş doyum düzeyleri incelenmiştir.

Tez hazırlama sürecim boyunca bana yol gösteren, destekleyici yardım ve önerilerini esirgemeyerek, çalışmalarımı titizlikle inceleyen ve olağanüstü bir çabayla danışmanlığımı yürüten Yrd. Doç. Dr. Şerife TERZİ'ye sonsuz teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Yüksek lisans öğrenimine başladığım günden şu ana kadar, desteklerini benden esirgemeyen hocam Yrd. Doç. Dr. Ferudun SEZGİN'e ve eşi, Büro Amirim Sevgi SEZGİN'e bana karşı bir amirden daha çok, bu dönemdeki yardımları ve sonsuz anlayışı için minnettarım.

Uygulama aşamasında desteğini esirgemeyen gösterdiği özveri, gayret ve özenden dolayı değerli meslektaşım ve devrem Ahmet KAPLAN'a, bir telefon kadar yakın olan her an enerji alabildiğim canım arkadaşım Özlem ULAŞ'a, araştırmam süresince sürekli beni motive eden çalışma arkadaşlarıma ve ölçekleri değerli vakitlerinden özveride bulunarak sabırla cevaplayan Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nün değerli çalışanlarına teşekkür borçluyum.

Şuan tezimi bitirebilme gururunu ve mutluluğunu yaşamamda akademik yardımının yanında kişisel desteğini de biran olsun esirgemeyen, özellikle izin aşamasında inanılmaz emek harcayan Dr. Mehmet KUL'a şükranlarımı sunarım.

Bu çalışmam boyunca sevgisiyle güç veren, sabrıyla ve anlayışıyla tezi bitirmemde büyük katkısı olan Murat DEMİRBAŞ' a, hayatımdaki varlığı için en içten duygularıyla teşekkür ediyorum.

Çalışmam esnasında kendilerine daha az vakit ayırabilmeme karşın bana devamlı destek olan, beni bu düzeye getiren, maddi ve manevi desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen, her türlü yardıma hazır olduklarını daima hissettiren annem Havva KURT, babam Ferudun KURT, ablam Menekşe KAYIKÇI ve eniştem Ali KAYIKÇI'ya sonsuz sevgiler. İyi ki varsınız.

Araştırmanın Emniyet Teşkilatı personeline yardımcı olması dileğiyle...

Neşe KURT
Haziran, 2011

ÖZET

ÇEVİK KUVVET PERSONELİNİN STRESLE BAŞA ÇIKMA TUTUMLARI, PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARI VE İŞ DOYUMU DÜZEYLERİ

KURT, Neşe

Yükseklisans Tezi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Şerife TERZİ

Haziran–2011, 149 sayfa

Bu çalışmada Çevik Kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları, bir kişilik özelliği olarak psikolojik dayanıklılıkları ve iş doyum düzeyleri incelenmiştir.

Araştırmaya Ankara Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet'te görevli 272'si polis memuru, 60'ı rütbeli personel (amir) olmak üzere toplam 332 personel katılmıştır. Veri toplama araçları olarak İş Doyum Ölçeği, Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizinde Pearson Momentler Çarpım Korelasyon Katsayısı, Çoklu Regresyon Analizi, İlişkisiz Örneklem için t-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda polislerin iş doyum düzeylerinin cinsiyet, eğitim durumu, Çevik Kuvvet hizmet süresi değişkenleri açısından anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Bununla birlikte, rütbeli polislerin iş doyum düzeyleri polis memurlarının iş doyum düzeylerinden; 24 ay ve üzeri mesleki kıdeme sahip polislerin iş doyum düzeyleri 12–23 ay mesleki kıdeme sahip polislerin iş doyum düzeylerinden daha yüksek bulunmuştur.

Araştırmada ayrıca iş doyum düzeyi ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu; iş doyum düzeyi ile stresle başa çıkma tutumlarından aktif planlama arasında orta düzeyde ve sırasıyla dış yardım arama, kabul-bilişsel yeniden yapılanma, dine sığınma, kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal), kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Araştırmada elde edilen diğer sonuçlar ise psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma tutumlarından aktif planlama, kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) değişkenlerini iş doyumunun yordadığıdır. Buna karşın dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel), kabul-bilişsel yeniden yapılanmanın iş doyum düzeyini yordamadığı görülmüştür. Psikolojik dayanıklılık ve stresle başa çıkma tutumları birlikte iş doyum varyansının % 22'sini açıklamaktadır.

Araştırmada elde edilen bulgular ilgili literatür ışığında tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş doyum, stres, stresle başa çıkma, psikolojik dayanıklılık, polis.

ABSTRACT

COPING WITH STRESS AND PSYCHOLOGICAL HARDINESS ON JOB SATISFACTION LEVELS AMONG PERSONNELS IN RIOT SQUAD DEPARTMENT

KURT, Neşe

Master Thesis, Department of Guidance and Psychological Counseling

Supervisor: Assist Prof. Şerife TERZİ

June–2011, 149 pages

In this study, attitude toward coping with stress, psychological hardiness and job satisfaction among police officers who are employed in Riot Squad Department of Ankara was examined.

332 personnel consisting of 272 police officers and 60 high-ranking personnels who are employed in In Riot Squad Department of Ankara participated in the study. The assessment instrument used were: Job Satisfaction Inventory, Attitude toward Coping with Stress Inventory, Psychological Hardiness Scale, and Demographic Information Form. In the analysis of data used in the study, Pearson Product Moment Correlation Coefficient, Multiple Regression Analysis, Independent Samples t-test, One-Way Analysis of Variance (ANOVA) were performed.

Results of the study indicated that there was no significant difference among the job satisfaction levels of police officers in terms of gender, education level, tenure in In Riot Squad Department. It was also found that high-ranking personnel have higher job satisfaction level than police officers'; Police officers who have 24 months and more seniority have higher job satisfaction level than those having 12 to 13 months seniority.

Moreover, results revealed that there was a positive low level relationship between job satisfaction level and psychological hardiness. In addition, a moderate relationship between job satisfaction level and active planning dimension of coping with stress attitude was found. Besides, a low relationship between job satisfaction and respectively looking for outside help, acceptance-cognitive restructuring, taking refuge in religion, escape-isolation (emotional-operational) was found.

Furthermore, the other findings of the study showed that job satisfaction predicts psychological hardiness, active planning dimension of coping with stress attitude, and escape-isolation (bio-chemical) variables. On the other hand, it was demonstrated that looking for outside help, taking refuge in religion, escape-isolation (emotional-operational) were not predicted by job satisfaction. Psychological hardiness and coping with the attitudes of job satisfaction explains 22% of the variance.

The findings of the present study were discussed in the light of the related literature.

Keywords: job satisfaction, stress, coping with stress, psychological hardiness, police officer.

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ONAY SAYFASI.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Amacı.....	5
1.2. Araştırmanın Önemi.....	6
1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	8
1.4. Tanımlar.....	8
2. KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	10
2.1. İş Doyumu.....	10
2.1.1. İş Doyumu Tanımı.....	10
2.1.2. Meslek Doyumu ve İş Doyumu İlişkisi.....	13
2.1.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	14
2.1.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler.....	15
2.1.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel Faktörler.....	19
2.1.4. İş Doyumunun Davranışsal Sonuçları.....	23
2.1.4.1. İş Doyumu ve Performans.....	24
2.1.4.2. İş Doyumu ve Devamsızlık.....	24
2.1.4.3. İş Doyumu ve İşgören Devri.....	26
2.1.5. İş Doyumu Kuramları.....	28
2.1.5.1. İçerik Kuramları.....	28
2.1.5.2. Süreç Kuramları.....	36
2.2. Stres.....	44
2.2.1. Stres Tanımı.....	44
2.2.2. İş Stresi.....	47

2.2.3. Stresle Başa Çıkma	50
2.2.3.1. Lazarus ve Folkman'ın Başa Çıkma Süreci Modeli.....	55
2.2.3.2. Stresle Başa Çıkma Bireysel Yaklaşımlar.....	58
2.2.3.3. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Yaklaşımlar.....	61
2.3. Psikolojik Dayanıklılık.....	63
2.3.1. Psikolojik Dayanıklılık Boyutları	67
2.3.2. Psikolojik Dayanıklılık Modeli.....	68
2.4. İlgili Araştırmalar.....	72
2.4.1. İş Doyumu ile İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Emniyet Teşkilatı'nda Yapılan Araştırmalar.....	72
2.4.2. Stres ve Stresle Başa Çıkma Tutumları ile İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Emniyet Teşkilatı'nda Yapılan Araştırmalar.....	78
2.4.3. Psikolojik Dayanıklılık ile İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar.....	84
2.4.4. İş Doyumu, Stres ve Başa Çıkma ve Psikolojik Dayanıklılık ile İlgili Yapılan Araştırmalar.....	89
3. YÖNTEM.....	91
3.1. Araştırma Modeli.....	91
3.2. Araştırma Grubu.....	91
3.3. Veri Toplama Araçları	93
3.3.1. İş Doyumu Ölçeği.....	93
3.3.2. Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri.....	94
3.3.3. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği- IIR.....	95
3.3.4. Kişisel Bilgi Formu.....	97
3.4. Verilerin Toplanması.....	97
3.5. Verilerin Analizi.....	97
4. BULGULAR VE YORUM.....	99
4.1. Demografik Değişkenlere Göre İş Doyumu.....	99
4.2. İş Doyumu, Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başa Çıkma Tutumları Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	110
4.3. Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başa Çıkma Tutumları Alt Boyutlarının İş Doyumunu Yordayıcılığı.....	113

5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	117
5.1. Sonuç.....	117
5.2. Öneriler.....	119
KAYNAKÇA.....	120
EKLER.....	133
EK-1 KİŞİSEL BİLGİ FORMU	134
EK-2 İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ (İDÖ).....	135
EK-3 PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÖLÇEĞİ (PDÖ).....	136
EK-4 STRESLE BAŞA ÇIKMA TUTUMLARI ENVANTERİ (SBTE).....	137
EK-5 İZİN ONAYI.....	138

TABLolar LİSTESİ

Tablo-1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin örgütlere uygulanması.....	31
Tablo-2. İhtiyaç kuramlarının karşılaştırılması.....	35
Tablo-3. Araştırmaya katılan polislerin çeşitli değişkenlere göre dağılımı.....	92
Tablo-4. Cinsiyete göre iş doyumunu ölçeği puanlarına ilişkin t-testi sonuçları.....	99
Tablo-5. Rütbeye göre iş doyumunu ölçeği puanlarına ilişkin t-testi sonuçları.....	101
Tablo-6. İş doyumunu ölçeği puanlarının eğitim durumuna göre betimsel verileri.....	103
Tablo-7. Eğitim durumuna göre iş doyumunu ölçeği puanlarına ilişkin tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları.....	103
Tablo-8. İş doyumunu ölçeği puanlarının Çevik Kuvvet'teki hizmet süresine göre betimsel verileri.....	105
Tablo-9. Çevik Kuvvet'teki hizmet süresine göre iş doyumunu ölçeği puanlarına ilişkin tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları.....	106
Tablo-10. İş doyumunu düzeylerinin meslekteki hizmet süresine göre betimsel verileri	107
Tablo-11. Meslekteki hizmet süresine göre iş doyumunu ölçeği puanlarına ilişkin tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları.....	108
Tablo-12. İş doyumunu, psikolojik dayanıklılık ve stresle başa çıkma tutumları puanlarına ilişkin betimsel veriler.....	110
Tablo-13. İş doyumunu, psikolojik dayanıklılık ve stresle başa çıkma tutumları (AP, DYA, DS, KSD, KSB, KBYY) arasındaki ilişkiyi gösteren Pearson Momentler Çarpım korelasyonu.....	111
Tablo-14. İş doyumunu'nun yordanmasına ilişkin çoklu regresyon analizi.....	114

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1. İş doyumu- işgören devri ilişkisi	26
Şekil-2. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi.....	30
Şekil-3. Beklenti modelinin bir şeması	38
Şekil-4. Amaçlar ile iş başarısı arasındaki ilişkiler	41
Şekil-5. İş stresinin neden ve sonuçları.....	50
Şekil-6. Psikolojik dayanıklılık modeli	71

1. GİRİŞ

İnsanlar nasıl fiziksel görünüm olarak farklıysa bir o kadar da duygusal yönleri bakımından da birbirlerinden farklıdır. Her birey farklı koşullarda ve ortamlarda mutlu, huzurlu ve başarılı olur. Yaşamı süresince çevresine uyum sağlama çabası içinde olan insan; fiziksel, psikolojik ve sosyal anlamda dengeleri sarsan bir takım sorunlarla-olaylarla karşılaşmaktadır. Bu yaşanan olaylar sonucunda insan kimi zaman üzülür, kederlenir, öfkelenir kimi zamansa kendini çaresiz, mutsuz, umutsuz, tükenmiş, haksızlığa uğramış hisseder matem tutar, acı çeker. Kısacası harekete geçmek için kendisinde gerekli enerjiyi bulamaz.

İnsan yaşamının yaklaşık üçte birini kapsayan çalışma yaşamında yapılan her iş sadece para kazanma amacı ile yapılmaz aynı zamanda başarı, makam, mevki, statü ya da kişisel gelişim için de yapılabilir. Bir iş, kişinin beklentilerini karşıladığında veya beklentilerinin üstüne çıktığında, birey işi hakkında olumlu duygular beslemeye başlar. Bu olumlu duyguların tamamı bireyde iş doyumunun gerçekleştiğini ifade etmektedir. Doyum sağlayan bir işgören ise hem iş yaşamında hem de sosyal yaşamında ve aile ilişkilerinde olumlu tutum ve davranışlarını sürdürür.

Yaşam sürecinin önemli bir bölümünü kapsayan ve yetişkinlik döneminin temel gelişim görevlerinden biri olarak kabul edilen bir işte çalışma, kişinin bedensel veya zihinsel olarak herhangi bir yönde emek vermesi; bunun ekonomik, psikolojik, sosyal ve kültürel rolleri açısından doyum sağlaması durumudur.

İnsanların temel ihtiyaçlarının başında hiç kuşkusuz ki güvenlik ihtiyacı gelmektedir. Ülkemizde güvenlik ihtiyacını gideren mesleklerden biri de polisliktir. Bu meslek toplumda icra edilen birçok meslekten farklı olarak “kamu hizmeti” niteliğinde kendine özgü kuralları, sembolleri bulunan ve Devlet tarafından verilen bir hizmettir.

Polislik, aktif olarak silahlı görev yapılması, düzensiz çalışma saatlerinin olması, nöbet ve vardiya sistemlerinin bulunması, yapılan görevin riskleri ve sorumlulukları, hiyerarşik bir yapının olması ve beraberinde ast-üst çatışmalarının yaşanması, her tür

suç olgusu ve suçlularla birlikte ya da ayrı ayrı yarattığı olumsuzluklarla sürekli yüz yüze gelmek durumunda kalan bir meslek grubudur (Cerrah ve Semiz, 2000).

Toplumsal olaylarda asayişin sağlamak ve ilgili her türlü önlemi almak için ilk sırada yer alan Çevik Kuvvet birimlerinin kuruluş, görev ve çalışma usulleri 3201 sayılı Emniyet Teşkilat Kanunu ile bu Kanuna istinaden düzenlenen Polis Çevik Kuvvet Yönetmeliği'nde (PÇKY) (1982) izah edilmiştir. Bu yönetmelik özetle “Kanuna uygun toplantı ve gösteri yürüyüşlerinin; düzeninin ve güvenliğinin sağlanması, kamu düzenini bozabilecek nitelikteki toplumsal hareketlerin meydana gelmesi muhtemel yerlerde önleyici tedbirlerin alınması ve bu yerlerde devriye hizmetlerinin yürütülmesi, grev ve lokavtlar sırasında işyerlerinin tahribe uğramasının veya işgalinin önüne geçilmesi, kanuna aykırı sokak ve meydan hareketlerinin önlenmesi, toplumsal olaylar, grev ve lokavtlar ile kanuna aykırı sokak veya meydan hareketlerinde toplumun veya kişilerin maddi ve manevi varlıklarının saldırılardan korunması, diğer polis kuvvetlerinin yetersiz sayıda olması halinde her türlü tören veya gösterilerde gerekli güvenlik önlemlerinin alınması ve düzenin sağlanması, özel timlerin yer almasını gerektirecek diğer operasyonların yapılması ve yukarıdaki sayılan durumlarda meydana gelen kanuna aykırı olayların gerekirse zor kullanarak etkisiz hale getirilmesidir.” şeklindedir.

Özetle polislik mesleğinin özellikle de Çevik Kuvvet Birimlerinin temel görev ve sorumlulukları diğer birçok mesleğe göre daha riskli, tehlikeli ve zordur. Mesleğin bu özellikleri aynı zamanda ona stres düzeyi yüksek bir meslek olma özelliği de katmaktadır. Aynı zamanda polisin izin ve mesai kavramlarının bütünleştirilmesi beraberinde düzensiz çalışma saatlerinin olması, nöbet ve vardiya sistemlerinin bulunması, ikinci emir olasılığı özel yaşama ilişkin program yapılmasına olanak tanımamaktadır. Planlı ve programlı bir yaşamdan yoksun kalan polis, sürekli olarak görünmeyen bir “iş stresi”nin baskısı altındadır.

Günlük yaşamda sıklıkla kullanılan ve yoğun olarak varlığını hissettiren aynı zamanda iş doyumunu üzerinde de oldukça önemli bir etkisi bulunan stres kavramı, pek çok araştırmanın konusu olmuş ve birçok araştırmacı tarafından tanımlanmıştır. Lazarus ve Folkman'a (1984) göre stres, kişi ve çevre etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Bu etkileşimde önemli olan bireylerin olayları ve kişileri stres kaynağı olarak algılamaları ve değerlendirmeleridir.

İş hayatında yaşanan stres hem işgörenler hem de yöneticiler açısından oldukça önemlidir. Uzun süreli stres etkisinde kalan birey fiziksel ve psikolojik anlamda olumsuz etkilenmektedir. Çalışanların sağlığı ve örgüte katkısı zarar görmektedir. Araştırmalara göre (Aslantaş, 2001; Çakır, 2006) iş stresi kaynaklarının şu şekilde gruplandırılabilirdiği görülmektedir: a) çalışma koşulları ve işin yükü, b) iş yeri organizasyonu bozukluğu ve iş bölümü düzensizlikleri, c) örgüt yapısındaki rol, görev ve sorumlulukların dağılımında bozukluklar, d) iş yeri uzaklığı ve ulaşım, e) maaş ve ücret yetersizliği, f) hızlı teknolojik değişme, g) örgüt hiyerarşisinde yükselme hırsı ve isteği, h) işin gerektirdiği kişilerarası ilişkiler ve ı) vardiyalı çalışma. Bunlardan en önemlilerinin örgütün yapısı, çalışma koşulları ve işin niteliği olduğu söylenilebilir. Aynı zamanda iş stresi çalışanların işe devamsızlık göstermelerine ve işten ayrılmalarına da neden olabilmektedir (Çam ve Çakır, 2008; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

Çalışanlar için sağlıklı bir iş ortamı oluşturma çabası içindeki bir kurumun göz önünde bulundurması gereken en önemli konulardan birisi, çalışanların yaşadığı strestir. Çalışanlarda stres düzeyinin artması hem kronik baş ağrıları, yüksek tansiyon, uyku bozuklukları gibi fizyolojik sorunlara hem de iş ortamında verimliliğin düşmesine ve iş doyumunun azalmasına neden olmaktadır (De Cenzo ve Robbins, 1996).

Lazarus ve Folkman (1984), stresle başa çıkmayı sekiz ayrı strateji ile açıklamıştır. Bunlar; yüzleşme, sosyal destek arama, problem çözme/planlama, kendini kontrol etme, sorumluluk alma, geride bırakma, pozitif yeniden değerlendirme, kaçma/sakınmadır.

Yaşanan stresle başa çıkmada, kullanılan stratejilerin yanı sıra bireyin kişilik özellikleri de etkilidir. Öyle insanlar vardır ki, en büyük felaketler karşısında bile yaşamlarını sürdürmeye devam eder ve kendileri için gerekli olan enerji ve gücü üretirler. Bu bireyler kişilerarası iletişim becerileri, problem çözme/karar verme becerileri, fiziksel olarak sağlıklı kalma becerileri ve kimlik geliştirme/yaşamı anlamlandırma becerileri olarak özetlenen yaşam becerilerine sahiptirler (Terzi, 2005). Kobasa ve Maddi (1984), bu özelliklere “Psikolojik Dayanıklılık” adını vermişler ve psikolojik dayanıklılığı stresin olumsuz etkilerini azaltan ve hastalığa yol açan

organizmik gerginliği önleyen bir kişilik özelliği olarak tanımlamışlardır. Psikolojik dayanıklılık, birbiriyle ilişkili yükümlülük, kontrolü elinde tutma ve mücadelelilik boyutlarından oluşmaktadır.

Bireyler çalıştıkları kurumlarda ihtiyaçları karşılandığı, kendilerini önemli hissettiği ve emeğinin karşılığını aldığı sürece yaptığı işten zevk alabilmekte ve sonucunda işten doyum sağlayabilmektedir. Çağımızda gerek bireysel yaşam içerisinde, gerekse toplumsal yapı açısından önemli bir sorun, çalışan bireylerin işlerinden yeterli doyumunu sağlayamamasıdır.

Bir örgütte ne kadar gelişmiş donanım ve nitelikli personel bulunursa bulunsun, çalışma koşulları iyileştirilmedikçe, çalışma yaşamına ilişkin ekonomik, psikolojik ve toplumsal gereksinimler karşılanmadıkça, insan kaynakları motive edilip harekete geçirilmedikçe örgüte yarar sağlayamaz.

Spector'a (1997) göre iş doyumunu, çalışanların işleri hakkındaki duygularını ifade eder. Schultz ve Schultz'a (1998) göre ise iş doyumunu bireyin, işi hakkındaki olumlu ve olumsuz tüm duygu ve tutumlarıyla ilgilidir; işle ilgili pek çok faktöre bağlıdır. İşgörenin işiyle ilgili genel tutumu olumlu ise iş doyumunu, işiyle ilgili genel tutumu olumsuz ise iş doyumsuzluğu ortaya çıkar.

İş doyumunu etkileyen faktörler çevresel etmenler ve bireysel etmenler olarak ikiye ayrılır. Çevresel etmenler; işin kendisi, işin düzeyi, yükselme olanakları, tanınma, çalışma şartları, ücret, yöneticilerin tutumları, fiziksel ortam işyerinde çalışanların birbirleriyle olan ilişkileri, mesleğin toplum içindeki saygınlığı, işin bireye uygun olup olmaması ve ödüllerle ilgilidir. Bireysel etmenler ise; kişilik, önceki deneyimleri, yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve hizmet süresi gibi birçok etmeni kapsamaktadır (Başaran, 1991; Erdoğan, 1996; Spector, 1997).

Türkiye'de bugün polislik mesleği, bireylerin özel bir eğitimden geçtikten sonra icra edebildikleri profesyonel bir meslektir. Her meslek grubu çalışanında olduğu gibi Emniyet Teşkilatı özellikle de Çevik Kuvvet'te görevini sürdüren işgörenlerin iş doyumlarını, psikolojik dayanıklılıklarını, stres düzeylerini ve strese başa çıkma tutumlarını etkileyen bazı bireysel ve örgütsel faktörlerden söz edilebilir. Polislerin iş

ortamına ilişkin olumlu ya da olumsuz algıları, iş arkadaşlarıyla ve amirlerle olan ilişkiler, akademik, sosyal ve psikolojik destek, ücret ve ödüllendirme ya da çalışma koşulları gibi değişkenler hem polis memurlarının hem de amirlerin iş doyum düzeyleri üzerinde etkili olmaktadır.

Yapılan araştırmalarda (Cencirulo, 2001; Greifzu, 1996; Neubauer, 1988) çalışma hayatından memnun, yaptığı işten doyum sağlayan işgörenlerin karşılaştıkları zorluklara karşın psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek ve yaşam içersinde stresle etkili başa çıkabilen bireyler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle son yıllarda “nitelikli polis yetiştirme” çabalarının arttığı Emniyet Teşkilatı’nda da, karşılaştığı tüm olumsuzluklara rağmen psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek, stresle etkili başa çıkabilen, yaptığı işin sonucunda gurur ve mutluluk duyan iş doyumuna ulaşmış polisler yetiştirebilmek ve varolan ihtiyaçların, eksikliklerin giderilebilmesi amacıyla böyle bir konunun araştırılması gereksinimi duyulmuştur.

Bireylerin genel olarak yaşadıkları stres düzeyi, kaygı, depresyon, kendinden ve çevreden memnuniyetsizlik duyguları psikolojik iyi hallerine zarar verebilen sorunlara yol açmaktadır (Hesselink ve Vuuren, 2003). “ Bireyin stresle başa çıkmada kullandığı stratejiler ve sahip olduğu kişilik özelliklerinden psikolojik dayanıklılık iş doyumunu üzerinde ne düzeyde etkilidir?” araştırmada cevabı aranan sorudur. Bu çerçevede stresle başa çıkma, stresle başa çıkmayı sağlayan psikolojik dayanıklılık kişilik özelliği ve iş doyumunu arasındaki ilişkilere değinilmiştir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Çevik Kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları, psikolojik dayanıklılık düzeyleri, demografik değişkenler ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

Bu genel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

1. Çevik Kuvvet personelinin iş doyum düzeyleri,

- cinsiyete
- rütbeye
- eğitim durumuna
- Çevik Kuvvet'teki hizmet süresine
- meslekteki hizmet süresine

göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

2. Çevik Kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları, psikolojik dayanıklılık ve iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

3. Çevik Kuvvet personelinin psikolojik dayanıklılık düzeyleri iş doyum düzeylerini ne derece yordamaktadır?

4. Çevik Kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları iş doyum düzeylerini ne derece yordamaktadır?

1.2. Araştırmanın Önemi

Polis, görevi gereği halkın can ve mal güvenliğinden sorumludur. Halkın güvenliğinin yanı sıra kendi ve meslektaşlarının güvenliği, giymiş olduğu üniforma sebebi ile Devlet'i temsil düzeyi, meydana gelebilecek herhangi bir toplumsal olayda açık hedef olma ihtimali, yapmış olduğu işte risk düzeyinin yüksekliği ve birçok insanı ilgilendiren hayati kararları almak gibi üst düzey sorumluluğa sahip olmak kişilerde gerginlik ve stres yaratan bir etkidir.

Aynı zamanda Çevik Kuvvet'te görevli personelin iş yükünün yoğun olması, karşılaştığı tüm olumsuz olay, koşul, kişi ve durumlara rağmen profesyonel boyutta mesleğini icra edebilme zorunluluğu taşıması, çalışma saatleri dışında her an ek göreve çağırılması ve bundan hiçbir ek gelir elde edememesi (fazla mesai saat ücreti gibi), gitmiş olduğu görevde 24 saat hatta 48 saat kalması, polisin fiziksel ve psikolojik olarak yıpranmasına sebep olmakta ve her biri birer stres kaynağı oluşturmakta aynı zamanda da iş doyumunu olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Polislik kolay bir meslek olmadığı gibi, polisin sunduğu güvenlik hizmeti de zor ve zahmetli ama bir o kadar da önemli bir hizmettir. Türkiye şartlarında güvenlik hizmeti daha fazla hassasiyet, dikkat, fedakârlık, bilgi, tecrübe ve maliyet gerektirmektedir. Tüm bunlar da emniyet personelinin motive edilmesini, yani her açıdan doyuma ulaştırılması gerekliliklerini ortaya çıkarmaktadır. Çünkü çalışma şartları ne kadar zor olursa olsun polis başarılı olmak yani iç güvenliği sağlamak durumundadır (Fındıklı, 2001).

Polisin çalışma şartları gözden geçirildiğinde; Devlet memurları haftada 5 gün 09.00–18.00 saatleri arasında ayda toplam “160” saat çalışmaktadır. Devlet Memurları Kanununun 99. maddesi gereği çalışma saati haftalık 40 saat olarak düzenlenmiş, madde 100 de ise, 24 saat hizmet veren kamu kurumlarınca yeni düzenlemeler yapılabileceği ifade edilmiştir. 1995 yılında yürürlüğe giren, “Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalışma Saatlerine İlişkin Esaslar” çerçevesinde çalışma saatleri düzenlenmiş, ancak uygulamada problemleri çözme aşamasında yetersiz kaldığı birçok araştırma (Baştemur, 2006; Boke ve Nalla, 2008; Erdağ, 2010; Sertçe, 2002; Şanlı, 2006; Şanlı ve Akbaş, 2009) ile değerlendirilmiştir. Hatta polisin bayram izni, yılbaşı izni, resmi tatil gibi izinleri kullanmadığı hatta bu özel günlerde daha yoğun tempoda çalıştığı da bir gerçektir. Bu koşullar altında çalışan polisin hem iş hayatı hem de aile ve özel hayatı olumsuz yönde etkilenmekte, işteki verimliliği azalmakta aynı zamanda da yaptığı işten sağladığı doyum düzeyi olumsuz etkilenmektedir.

Literatür incelendiğinde ülkemizde Emniyet Teşkilatı personelinin stres düzeylerinin ya da iş doyumlarının tek tek ele alındığı araştırmalara rastlanmıştır. Ancak Emniyet Teşkilatı personelinin stresle başa çıkma tutumları, bir kişilik özelliği olarak psikolojik dayanıklılık ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ele alan ilk çalışma olması açısından bu araştırma önemli görülmektedir.

Fiziksel olduğu kadar psikolojik ve zihinsel anlamda da oldukça zorlu ve önemli bir görevi yerine getiren ve vatandaşa sürekli daha kaliteli hizmet vermeyi amaçlayan Çevik Kuvvet personeline yardımcı olmak amacıyla hazırlanan bu araştırmanın;

1. Çevik Kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile demografik değişkenlerin, iş doyumu düzeylerine etkisi belirlenerek, bu konuda yapılabilecek çalışmalara ve gelişmelere ışık tutacağı,
2. Çevik Kuvvet'te ve Emniyet Teşkilatı'na bağlı diğer birimlerde rehberlik ve psikolojik danışma ihtiyaçlarının yeniden gözden geçirilmesi ve gerekli olan çalışmaların planlanması sürecine katkı sağlayacağı,
3. Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliklerinin bilimsel verileri kullanabilmeleri açısından önemli olacağı,
4. Çevik Kuvvet personelinin iş doyumlarına etki eden değişkenlerin dikkate alınarak iş doyumunu arttırıcı tedbirlerin alınması yönünde ilgililerin bilgilendirilmesi açısından önemli olacağı, düşünülmektedir.

1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Bu araştırma, Ankara İl Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet'te çalışan polis memuru ve amirler üzerinde yapıldığından, elde edilen bulgular Emniyet Teşkilatı'nda çalışan bireylere popülasyon benzerliği ölçüsünde genellenebilir.
2. Araştırma iş doyum düzeyini etkileyebileceği düşünülen demografik değişkenlerden cinsiyet, rütbe, eğitim durumu, meslekteki hizmet süresi ve Çevik Kuvvet'teki hizmet süresi ile sınırlandırılmıştır.

1.4. Tanımlar

Psikolojik Dayanıklılık: Stresli yaşam olayları veya hastalık başlangıcı ile karşılaşıldığında bir direnç kaynağı olarak çalışan kişilik özelliğidir (Kobasa, 1979).

Stres: Birey - çevre etkileşiminde bireyin iyi durumunu tehlikeye düşüren ve kapasitesini zorlayan taleplerdir (Folkman ve Lazarus, 1984).

Başa Çıkma: Bireyin kaynaklarını tüketici veya aşırı derecede zorlayıcı olarak değerlendirdiği talepleri yönetme sürecidir (Folkman ve Lazarus, 1984).

İş Doymu: İşgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk duygu durumudur (Davis, 1982).

Polis: PVSK madde 1: Asayışı amme, şahıs tasarruf emniyetini ve mesken masumiyetini korur. Halkın ırz, can ve malını muhafaza ve ammenin istirahatını temin eder. Yardım isteyenlere, yardıma muhtaç olan çocuk, alil ve acizlere muavenet eder. Kanunun kendisine verdiği vazifeleri yapar (Şafak ve Şafak, 2005).

2. KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Araştırmanın bu kısmında ilgili kuramsal çerçeve tartışılacaktır. İş doyumu, psikolojik dayanıklılık, stres ve stresle başa çıkma hakkında ayrıntılı kuramsal bilgilere değinilmiştir.

2.1. İş Doyumu

2.1.1. İş Doyumu Tanımı

İş, örgütsel anlamda belirli bir ortamda belirli bir zaman diliminde gerçekleşen, beraberinde kimi ilişkileri geliştiren ve belirli bir ücret karşılığında hizmet üretme çabasıdır. Doym ise duygusal bir tepki biçimidir. İşgörenler çalışma yaşamı süresince, yaptığı işe, çalıştığı işletmeye ve iş ortamına dair pek çok deneyim kazanmaktadır. Bu süreç içerisinde; gördükleri, yaşadıkları, kazandıkları, kaybettikleri bir takım mutlulukları ve üzüntüleri olmaktadır. Bütün bu bilgi ve duyguların sonucunda çalışanlar yaptığı işe ya da çalıştığı kuruma karşı bir tutum geliştirmektedir. İş doyumu bu tutumların genel bir sonucu olup, çalışanların fiziksel ve zihinsel açıdan iyi durumda olmasını ifade etmektedir (Oshagbemi, 2000).

Çetinkanat (2000) iş doyumunu, işgörenlerin ihtiyaçlarının karşılanma dereceleri ile bu ihtiyaçlara verdikleri önem derecelerine ilişkin algılamaları arasındaki fark olarak tanımlamıştır. Işıkhan' a (1996) göre iş doyumu, işgörenlerin işlerine karşı duydukları duygusal tepkileri olup işgörenlerin işten beklentileri sonucu oluşur. Varoğlu'na (1992) göre iş doyumu, örgütte çalışan işgörelere iş ortamının sağladığı doyumun derecesidir.

Porter, Lawler ve Hackman' a (1975) göre iş doyumu “çalışanın işine ve örgütsel üyeliğine karşı geliştirdiği tepkidir”.

İş doyumunu personelin işi ya da işinin farklı boyutları ile ilgili duygulanımı ya da duygulanımsal yanıtıdır (Piyal, Piyal, Yavuz ve Yavuz, 2002). Buna bağlı olarak iş doyumunu işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamıdır (Kırel, 1999).

Davis'e göre (1982) iş doyumunu; işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk duygu durumudur. İş doyumunu, işin özellikleriyle işgörenin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşir.

İş doyumunu bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerini ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü ya da örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu olarak da tanımlanabilir. Bu tanım da dikkati çeken bazı boyutlar bulunmaktadır (Barutçugil, 2004):

- ❖ İş doyumunu değerlerin bir fonksiyonudur. Bir çalışanın bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde değer verdiği herhangi bir şeyi elde etme arzusu ve bu arzusunu gerçekleştirme düzeyi iş doyumunu belirler.
- ❖ Farklı çalışanların önem ve öncelik verdiği değerler farklılık gösterir. Bu nedenle farklı konumlardaki çalışanlar belirli bir durumdan farklı doyumlar elde edebilirler.
- ❖ İş doyumunu bireysel algılama biçimi ile bağlantılıdır. Bir çalışanın arzularının, değerlerinin ve elde ettiklerinin farkında olmaması, bunları tam ve doğru biçimde algılamaması olasılığı her zaman vardır.
- ❖ İş doyumunun işe ve ilişkilere karşı duygusal ve kişisel bir tepki olması nedeniyle gözlemlenmesi, genelleştirilmesi ve ölçülmesi her zaman için kolay değildir.
- ❖ Çalışanların kişisel özellikleri, yaş ve cinsiyetleri, inanç ve değerleri, iş yaşamındaki deneyimleri, yetişme tarzları, aile yapısı ve yaşam standardı gibi sosyal özellikleri ve işe ilişkin beklentileri farklılaştıkça iş doyumunu sağlayan iş özellikleri de farklılaşmaktadır.

Şimşek, Akyemci ve Çelik (1998) iş doyumunu, işten elde edilen maddi çıkarlar ve işgörenin beraber çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ile bir eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk şeklinde tanımlamaktadır. Aynı zamanda bir işgörenin

çalışmasını somut olarak görebiliyorsa, bundan duyacağı gurur onun için doyum kaynağı olacağı vurgulanmaktadır.

İş doyumunu, bireylerin işleri ve işin çeşitli yönleri konusunda ne hissettiklerini yansıtan tutumsal bir değişkendir. İş doyumunu bireylerin işlerini ne ölçüde sevdiğini, iş doyumunsuzluğu ise ne ölçüde sevmediklerini göstermektedir (Spector, 1997).

İş doyumunu bazen iş yerindeki önemli ihtiyaçların giderilmesi bazen ise kişinin işten almayı beklemedikleri ile gerçekte aldıklarını algılaması arasındaki farkın derecesi olarak tanımlanmaktadır. İş doyumunu aynı zamanda kişinin rahat etmesine olanak veren durumların işi tarafından sağlanma derecesi olarak da tanımlanabilmektedir. Başka bir bakış açısından da iş doyumunu, kişinin işine yönelik duygusal tepkileridir. İş doyumunu genel anlamda kişinin işinde deneyimledikleri ile istedikleri arasındaki farkın bir işlevi olarak görülmektedir (Miner, 1992).

İş doyumunu, bireyin işi hakkındaki olumlu ve olumsuz tüm duygu ve tutumları ile ilgilidir ve işle ilgili pek çok faktöre bağlıdır. İşgörenin işiyle ilgili genel tutumu olumlu ise iş doyumunu, olumsuz ise iş doyumunsuzluğu ortaya çıkar (Kirel, 1999; Schultz ve Schultz, 1998)

İş doyumunu ile ilgili tanımlar farklılık göstermekle birlikte, iş doyumunun işle ilgili duygusal bir tepki olduğu görüşü ortaktır. Bu yüzden iş doyumunu veya doyumunsuzluğu, işgörenlerin işlerini yaparken elde ettikleri başarı duygusundan, çalıştıkları fiziki ortama, mesai arkadaşlarına, yöneticilere, sahip oldukları maddi gelire kadar geniş bir yelpazeyi içeren faktörlere dayanmaktadır. İş hakkında hissedilen olumlu duygular iş doyumuna, olumsuz duygular ise iş doyumunsuzluğuna yol açar.

İnsanlar nasıl fiziki görünüm olarak farklıysa bir o kadar da duygusal yönleri bakımından da birbirlerinden farklıdır; herkes farklı koşullarda ve ortamlarda mutlu, huzurlu ve başarılı olur. Çalışma süreci içerisinde yapılan her iş sadece para kazanmak için yapılmaz aynı zamanda başarı, makam, mevki, statü ya da kişisel gelişim için yapılabilir. Bir iş kişinin beklentilerini karşıladığında veya beklentilerin üstüne çıktığında, birey işi hakkında olumlu duygular beslemeye başlar. Bu olumlu duyguların bütünü de bireyde iş doyumunun gerçekleştiğini ifade etmektedir. Doyum sağlayan bir

işgören ise hem iş yaşamında hem de sosyal yaşamında ve aile ilişkilerinde olumlu tutum ve davranışlarını sürdürür.

2.1.2. Meslek Doyumu ve İş Doyumu İlişkisi

Türk Tarih Kurumu'nun Türkçe Sözlüğünde (1983) meslek; “Bir kimsenin kendi hayatını kazanmak, geçimini sağlamak için seçerek kendini verdiği iş ya da düşünce alanıdır, uğraşıdır” şeklinde tanımlanır. Meslek, insanların hayatını kazanmak için yaptığı, kuralları toplumca belirlenmiş ve belli bir eğitimle kazanılan bilgi ve becerilere dayalı etkinlikler bütünüdür (Yeşilyaprak, Güngör ve Kurç, 1998). İş ise bir iş yerinde benzer etkinlikler grubudur. İş, mesleki bilgi ve becerinin uygulanmasıdır. Bir kimsenin mesleği olabilir ama işi olmayabilir. Ancak işi olanın mesleği de vardır (Kuzgun, 2000).

Genellikle aşağıda belirtilen alanlarda bireylerin beklentileri ile mesleğin ve işin sağladığı olanakların uygun olması halinde iş veya meslek doyumunun gerçekleştiği söylenebilir (Kuzgun, 2000) :

1. Mesleğin gerektirdiği faaliyetlerin, bireyin yetenek, bilgi ve becerileri ile tutarlı olması,
2. Meslek faaliyetlerinin birey için ilgi çekici olması,
3. Çalışma ortamının fiziksel durumunun uygun olması,
4. Çalışma ortamında insan ilişkilerinin iyi olması,
5. Sağlanan kazanç düzeyi,
6. Ödül ve takdir,
7. Sağlanan güvence,
8. İlerleme olanağı,
9. Verilen yetki ve sorumluluk,
10. Günlük çalışma süresi,
11. Yarışma ve kendini gösterme olanağı,
12. İş bulabilme olanağı.

Bu ve buna benzer diğer hususların bir iş yerinde azlığı veya çokluğu başlı başına doyuma veya doyumsuzluğa yol açmaz. Doyum kişinin bu faktörlere verdiği öneme ve değere bağlıdır. Çalışma ortamının tozlu veya gürültülü olması bazı kimseler için rahatsız edici olabilirken bazıları bunu algılayamayabilir veya iyi bir ücret karşılığında böyle bir ortama kolayca katlanabilir. Bir kimse, mesleğin veya işin bazı yönlerinden hoşnut olduğu halde, bazı yönlerinden hoşnut olmayabilir. Örneğin insan ilişkilerinden, iş çevresinden hoşnut olan bir kimse kazancı yeterli bulmadığı için, bu konuda hoşnutsuzluk hissedebilir. Kişi, işin bazı yönlerinden hoşnut olamasa da genel olarak işinden hoşnut olabilmektedir (Kuzgun, 2000).

2.1.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Yaptığı işten haz duyan mutlu bir işgören, sadece işinde değil aynı zamanda bütün yaşamında da doyumlu, huzurlu ve mutludur. İş yaşamında yüksek düzeyde doyum yaşayan işgörenler daha iyi fiziksel, zihinsel ve duygusal özelliklere sahiptirler. Bu sebeple iş doyumunu birey için olduğu kadar örgütün sağlıklı gelişimi ve başarısı açısından da son derece önemlidir.

İş doyumunu ile ilgili yapılan bazı tanımlardan da anlaşıldığı gibi iş doyumunu genel anlamda işe yönelik ihtiyaçların giderilmesi olarak tanımlanabilir. Bazı açıklamalarda ise iş doyumunu, kişinin işe yönelik beklentileriyle sonucunda elde ettikleri başarılarla ilişkin algıları arasındaki farkın derecesi olarak görülmektedir. İş doyumunu genel olarak işe yönelik geliştirilen tutumların bütünüyle eş değer olarak düşünülmektedir. Kişinin işinde deneyimledikleri ile istedikleri arasındaki farkın bir işlevi olarak değerlendirilmektedir (Miner, 1992).

İş doyumunu etkileyen faktörler çevresel etmenler ve bireysel etmenler olarak ikiye ayrılır. Çevresel etmenler; işin kendisi, işin düzeyi, yükselme olanakları, tanınma, çalışma şartları, ücret, yöneticilerin tutumları, fiziksel ortam, işyerinde çalışanların birbirleriyle olan ilişkileri, mesleğin toplum içindeki yeri, işin bireye uygun olup olmaması ve ödüllerle ilgilidir. Bireysel etmenler ise; kişilik, önceki deneyimleri, yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve hizmet süresi gibi birçok etmeni kapsamaktadır (Başaran, 1991; Erdoğan, 1996; Spector, 1997).

2.1.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel (İçsel) Faktörler

2.1.3.1.1. Yaş

İş doyumu ile yaş arasındaki ilişkiye bakıldığında; iş doyumu yaş ilerledikçe artış göstermektedir. Bu açıklamadan yola çıkarak gençlerin daha düşük düzeylerde iş doyumuna sahip olduğu sonucu çıkarılabilir. Genç insanların büyük çoğunluğu kendilerini yeterli hissettikleri bir iş bulmakta başarılı olamadıkları için ilk işlerinde hayal kırıklığına uğramaktadırlar (Schultz ve Schultz, 1998).

Demirkol'un (2006) avukatlarda iş doyumu, tükenmişlik ve denetim odağını bazı demografik değişkenler ile ilişkisini incelediği araştırmada; avukatlarda yaş grupları arasında iş doyum düzeyine yönelik anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen, 41 ve üstü yaş grubunda olan avukatlar ile hizmet süresi 21 yıl ve üstü çalışanların, iş doyum puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Benzer şekilde Çetinkanat (2000) araştırmasında; fiziksel ortam alt boyutunda 21-30 yaş grubu ile 41-50 yaş grubu arasında anlamlı fark bulunduğunu, ortalamalar incelendiğinde yaş ilerledikçe doyumun azaldığını saptamıştır. Ancak, bu durumu yaş ilerledikçe eğitim, kıdem ve unvanın da üniversite ortamında ilerleyeceği düşünülerek doyumun artmakta olduğunun ileri sürülebileceğini belirtmiştir. Meziroğlu (2005) araştırmasında sınıf ve branş öğretmenlerinin yaş değişkeni ile iş doyumu düzeyleri arasında “yönetim ve denetim biçimi” ve “çalışanlar arası ilişkiler” etkenlerinde anlamlı farklılıklar bulunamamış; ancak “iş ve niteliği”, “ödentiler”, “yükselme, eğitim, yetiştirme ve geliştirme olanakları” ve “çalışma koşulları” etkenlerinde öğretmenlerin yaş değişkeni ile iş doyumları arasında anlamlı farklılıklara sahip olduğu görülmüştür. İrban'ın (2004) araştırmasında ise personelin yaşları ile iş doyumuna ilişkin algıları arasında anlamlı farklar bulunamamıştır.

2.1.3.1.2. Cinsiyet

Kadın ve erkek çalışanlar arasında iş doyumunu farklılıklarını ele alan çalışmaların sonuçları arasında bir tutarlılık yoktur. Bazı çalışmalarda kadın ve erkek çalışanların iş doyumunu arasında bir fark görülmezken bazı çalışmalarda ise tam aksine yüksek düzeyde fark bulunmuştur (Schultz ve Schultz, 1998).

Demirkol'un (2006) avukatlar üzerinde yaptığı araştırmada; cinsiyete ilişkin kadın ve erkek avukatların iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Meziroğlu (2005) araştırmasında sınıf ve branş öğretmenlerinin iş doyumları "iş ve niteliği", "yönetim ve denetim biçimi", "ödentiler", "yükselme, eğitim, yetiştirme ve geliştirme olanakları", "çalışma koşulları" ve "çalışanlar arası ilişkiler" etkenlerinde cinsiyetler açısından farklılık bulunamamıştır. Kağan (2005) devlet ve özel ilköğretim okulları ile rehberlik ve araştırma merkezlerinde çalışan rehber öğretmenlerin iş doyumlarını incelediği araştırmasında cinsiyet değişkenine göre rehber öğretmenlerin iş doyumunu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

İrban (2004) ise iş doyumunun "gelişme ve yükselme olanakları" alt boyutunda erkek personelin algıladıkları iş doyumunu, kadın personele göre daha yüksek çıkmıştır. "Ücret ve personel" alt boyutunda erkek personelin algıladıkları iş doyumunu, kadın personele göre daha yüksek çıkmıştır. İş doyumunun diğer alt boyutlarında anlamlı fark bulunamamıştır. Bununla birlikte, "çalışma arkadaşları" boyutu hariç, tüm alt boyutlarda erkek personelin iş doyumunu ortalamaları daha yüksek çıkmıştır.

2.1.3.1.3. İş Deneyimi

İş yaşamına yeni başlamış olan kişiler işlerinden daha fazla doyum sağlama çabası içerisinde bulunmaktadır. İş yeni olduğu için kişiye ilginç ve çekici görünebilir. Ancak erken sürede gelişen bu doyum, çalışanın ilerlemesi ve gelişmesi sürmeyince azalmaktadır. İşindeki ilk birkaç yıldan sonra çalışanın cesareti kırılmakta ve kurum içindeki terfisi oldukça yavaş olmaktadır. Yapılan çalışmalar sonucunda

çalışma hayatının ilk yıllarında iş doyumunun daha yüksek olduğu bulunmuştur (Schultz ve Schultz, 1998).

Demirkol (2006) avukatların iş doyum düzeylerinin meslekteki hizmet süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde Aslan (2006) çalışanların iş doyum düzeylerine göre depresyon, benlik saygısı ve denetim odağı algısı değişkenleri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, mevcut işte çalışma süresinin iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Mezireoğlu (2005), sınıf ve branş öğretmenlerinin iş doyum düzeylerini çalıştıkları hizmet süresine göre değerlendirdiği araştırmasında; 5 yıl ve daha az kıdem grubundaki öğretmenler, 5 yıl ve üzeri kıdeme sahip öğretmenlerden daha fazla iş doyumunu elde ettiklerini belirtmişlerdir.

2.1.3.1.4. Kişilik

Schultz ve Schultz'a göre (1998) işlerine daha iyi uyum sağlayan ve duygusal dengesi daha iyi olan çalışanların iş doyum düzeyleri daha yüksek olmaktadır. Aynı zamanda iç kontrol odağına daha fazla sahip olan çalışanların da iş doyumlarının yüksek olması beklenmektedir. A tipi kişilik de iş doyumuyla ilişkili bir kişilik değişkenidir.

Demirkan (2006) özel sektörde görevli yöneticilerin ve çalışanların bağlanma stilleri, kontrol odağı, iş doyum ve beş faktör kişilik özelliklerini araştırdığı çalışmada katılımcıların iş doyum puanları ile “güvenli bağlanma”, “dışadönüklük”, “yumuşak başlılık” ve “gelişime açıklık” boyutları arasında anlamlı düzeyde olumlu bir ilişki olduğu ve katılımcıların güvenli bağlanma, dışadönüklük, yumuşak başlılık ve gelişime açıklık puanları arttıkça iş doyum puanlarının da arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

2.1.3.1.5. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi, iş doyumunu ile ilişkilendirilen bir diğer faktördür. Eğitim düzeyi yüksek çalışanların genel iş doyumlarının, eğitim düzeyi daha düşük çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanlar eğitim düzeyi ve deneyimlerine uygun pozisyonlarda yer alamadıklarında mutsuz olmakta ve iş doyumunu azalmaktadır. Bununla birlikte, sahip olduğu yeterliliklerden daha fazla beklentilerin olduğu bir pozisyonda yer alan çalışanlarda da yüksek düzeyde endişe ve stres yaşama iş doyumunun azalmasına neden olabilmektedir (Akşit Aşık, 2010).

İrban (2004) araştırmasında, eğitim düzeyine göre oluşturulan grupların iş doyumuna ilişkin algıları arasında anlamlı farklar bulunmuştur. Gelişme ve yükselme olanakları alt boyutunda en az doyuma lisansüstü öğrenim görmüş personel sahiptir.

Meziroğlu (2005) sınıf ve branş öğretmenlerinin öğrenim durumları değişkeni açısından “iş ve niteliği”, “yönetim ve denetim biçimi”, “ödentiler”, “yükselme, eğitim, yetiştirme ve geliştirme olanakları”, “çalışma koşulları” ve “çalışanlar arası ilişkiler” etkenlerinin iş doyumunu üzerinde anlamlı etki yaratmadığı görülmüştür. Bu durum iş doyumunu düzeyinin öğretmenlerin öğrenim durumlarının önemli bir değişken olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Benzer şekilde Kağan (2005) devlet ve özel ilköğretim okulları ile rehberlik ve araştırma merkezlerinde çalışan rehber öğretmenlerin iş doyumlarını incelediği araştırmasında lisans ve yüksek lisans öğrenimlerinde anlamlı düzeyde farklılığa rastlamamıştır.

2.1.3.1.6. Medeni Durum

Bekâr ve evli çalışanlar arasında iş doyumunu farklılıklarını ele alan çalışmaların sonuçları arasında bir tutarlılık yoktur. Bazı çalışmalarda bekâr ve evli çalışanların iş doyumunu düzeyleri arasında bir fark görülmezken bazı çalışmalarda ise tam aksine yüksek düzeyde fark bulunmuştur.

Demirkol'un (2006) avukatlar üzerinde yaptığı araştırması kapsamında, bekâr avukatların iş doyum düzeylerinin evli avukatlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

İrban (2004) ise evli ve bekâr personelin iş doyumlarına ilişkin algılarında iş doyumunun alt boyutlarında anlamlı fark bulunmadığını; sadece, gelişme ve yükselme olanakları alt boyutunda anlamlı fark olduğunu, gelişme ve yükselme olanakları alt boyutunda ise evli personelin algıladıkları iş doyumunun, bekar personele göre daha yüksek olduğunu ifade etmiştir.

2.1.3.1.7. Bilişsel Yetenekler

Bilişsel yetenekler iş doyumunu için her zaman anlamlı bir gösterge olmayabilir, ancak işin türüne göre önemli olabilir. Pek çok iş için yüksek iş performans ve yüksek iş doyumunu zekâ ile doğrudan bağlantılıdır. Eğitim düzeyi zekâyla ilgili bir faktör olarak kabul edilmektedir. Ancak bazı çalışmalarda eğitimle iş doyumunu arasında olumsuz bir ilişki olduğu sonucu bulunmuştur. Bu durumun açıklaması olarak da daha iyi bir eğitim alan kişilerin beklenti düzeylerinin de daha yüksek olması ve işlerinin kendilerine daha fazla performans gösterme olanağı ve sorumluluk sağlayacağına inanmalarıdır. Çoğu iş de onların bu beklentilerini karşılayamadığından dolayı iş doyum düzeyleri düşük olabilmektedir (Schultz ve Schultz, 1998).

2.1.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel (Dışsal) Faktörler

2.1.3.2.1. İşin Zorluk Derecesi

İşin zorluk derecesi iş doyumunu genellikle olumlu yönde etkileyen faktörlerdendir. Çalışanların başarma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri vardır. Zihinsel olarak zor olan bir iş çalışan tarafından başarılıyorsa ve çevre bu başarıyı fark ediyorsa çalışan üst düzeyde doyum bulacaktır. Bunun yanında fiziksel zorluğun iş doyumunu açısından doyum faktörü olmadığı kabul edilmektedir. Aşırı ağır,

yorucu ve yıpratıcı işleri yapmak toplumun takdir duygularını kazanmak için yeterli olmamaktadır. Çalışanlar bireysel özellik ve niteliklerinin üzerinde bir işi yapmak zorundaysa, bu durumda ortaya sıkıntı, moral bozukluğu çıkacaktır. Sıkıntı ve moral bozukluğu ise iş doyumsuzluğunu ortaya çıkaracaktır (Sevimli ve İşcan, 2005).

Meziroğlu (2005) araştırmasında sınıf ve branş öğretmenlerinin iş doyum düzeylerini “işin niteliği” boyutunda yüksek düzeyde ilişkili bulmuştur. Öğretmenlerin meslekleriyle büyük ölçüde bütünleştikleri, yaptıkları işin kişilikleriyle örtüştüğü, yaratıcı özelliklerini işlerinde kullandıkları ve bu durumun iş doyumlarını olumlu etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Gençay (2007) ise beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumunu ve mesleki tükenmişliklerini çalışma koşullarına göre değerlendirdiği araştırmasında günlük ve hafta sonu çalışma süreleri arttıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinde artış olduğu ve iş doyum düzeylerinde azalma olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2.1.3.2.2. Ücret

Ücret işgücünün ederi anlamındadır. Maddi çıkarlar, ihtiyaçlar hiyerarşisinin ilk sırasında yer almaktadır. Başlıca sorun ücretin adil bir biçimde saptanıp ödenmesidir. Bunun için ücretler yapılan işin miktar ve niteliği ile uyumlu olmalıdır. Düşük ücret önemli doyumsuzluk kaynakları arasında yer alır (Eren, 2001).

Bireyin ücrete ilişkin algıları genellikle ücretin yeterliliği ya da adaleti boyutlarında oluşmaktadır. Çalışanların ücret doyumunu, aldığı ücretin kendi doyumunu sağlaması yanında, hakça saptanması, aynı ya da benzer işleri yapanlara göre eşit olması, eğer başarı ve performanslarında farklılıkları varsa bu farkın ücrete yansımaları ve çalışanın bu ücreti sürekli olarak alabileceğine güvenmesi ile ilgili algılarından ortaya çıkar denilebilir. Ücretin, iş doyumunu yaratmasındaki etkisi başlangıçta miktarıyla ilgili iken belli bir noktadan sonra (yani çalışanın yaşamını sürdürebilecek temel ücret üzerinde ücret alması) ücretin diğer çalışanlar arasındaki adil dağılımı ile ilgilidir. Kişinin kendisiyle benzer işleri yapan ve özellikle kendisinden bilgi, beceri ve yetenek

yönünden daha düşük seviyede olan bir başka kişiye göre daha az ücret alması iş doyumsuzluğunun sebeplerinden biridir. Bu bakımdan ücretin miktarı kadar çalışanlar arasında adil dağılımı da önemli doyum ya da doyumsuzluk nedeni olabilmektedir (Gürbüz, 2007).

Meziroğlu (2005) araştırmasında sınıf ve branş öğretmenlerinin iş doyum düzeylerini “ödentiler-ücretler” boyutunda iş doyum düzeylerini düşük düzeyde ilişkili bulmuştur. Öğretmenlerin ödentiler boyutunda düşük düzeyde doyum sağlamalarının sebebi de en önemli ihtiyacın ücret olması ve tüm işgörenlerin örgütlerde yeterli ve adil ücret sisteminin bulunması gerektiği görüşünü kabul etmeleri şeklinde ifade etmiştir.

Gençay (2007) beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumunu ve mesleki tükenmişliklerinin aylık gelirleri değişkeni açısından incelemeleri sonucunda; beden eğitimi öğretmenlerinin mesleklerinden aylık gelirleri arttıkça iş doyumlarının arttığı sonucuna ulaşmıştır.

2.1.3.2.3. Ödüllendirme Sistemi

Çalışanların adil bir sistem doğrultusunda ödüllendirilmesi iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Gerçekçi bir başarı değerlendirilmesi sonucu başarılı olanların ödüllendirilmesi, ödülü hak edenlerin iş doyumunu arttırmakta iken başarı değerlendirme sisteminin olmaması ya da hatalı olması ise başarılı olduğuna inanan çalışanların iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. İş doyumunu işin niteliği ile işten elde edilen maddi ve manevi çıkarların uyumu sonucu artmaktadır (Erkmen ve Şencan,1994). Bir örgütte işgörenlerin yaptıkları işe yönelik doyumlarını yükseltmek, uygun ödül sistemlerinin geliştirilmesi ile mümkün olabilir.

Ankara Emniyet Müdürlüğü, Rehberlik ve Psikolojik Danışma Amirliği (RPDBA) (2010) personel iş doyumunu araştırmasında personelin kurumdaki ödüllendirme sistemini yeterli bulmadığı ve bu durumun da iş doyumsuzluğuna neden olduğu sonucuna ulaşmıştır.

2.1.3.2.4. Yöneticilerinin Kurum Üzerindeki Kontrol Gücü

Örgütlerde ast-üst ilişkileri diğer bir ifadeyle emir kumanda faaliyetleri, yönetim sürecinin planlama ve örgütlenme gibi iki önemli işlevinden sonra gelir. Daha önce başarılan bu iki işleyle oluşturulan çatı, ast-üst ilişkileri ile dinamik ve beşeri bir nitelik kazanır, yani harekete geçirir. Ast-üst ilişkileri çerçevesinde sosyal psikologlar yalnızca emir vermenin önemli olmadığına, aynı zamanda verilen emirleri işleri görececek olan astlara benimsetmenin çok daha önemli olduğuna dikkat çekmişlerdir. Önemli olan; emrin veriliş biçimi, astın psiko-sosyal durumu ve üstün (yöneticinin) davranışlarıdır (Eren, 2000).

Yöneticinin tutumu iş doyumunun ana dayanaklarından birisidir. Bu boyut kişinin üst kademesindeki yöneticileriyle olan ilişkilerini yansıtmaktadır. Yönetici, bireyin işten doyum sağlayıp sağlamamasında önemli bir faktördür. Ücret gibi önemli bir motivasyon kaynağının yetersiz olduğu iş ortamlarında bile sırf yönetici ve yönetim tarzının iyi olması çalışanların iş doyumunu artırıcı etkiye sahip olabilmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008)

Ankara Emniyet Müdürlüğü, RPDBA'nın (2010) personel iş doyumunu araştırmasında, polis memurlarının özellikle amirlerinin kendi fikirlerine değer verme, şikâyetlerini dikkate alma, kendilerine karşı adil ve tarafsız davranma konusunda memnuniyet algıları orta düzeyde bulunmuştur. Benzer şekilde Erdağ'ın (2010) araştırmasında, Polis Merkezi Amirliği'nde çalışan polislerin "yönetici davranışları memnuniyetine ait iş doyumunu" düzeyine ilişkin memnuniyetleri de orta düzeyde bulunmuştur. Bu kapsamda hiyerarşik bir yapıya sahip olan Emniyet Örgütü'nde, ast üst ilişkilerinin personelin performans ve iş memnuniyetine etki eden önemli bir faktör olarak değerlendirildiği sonucuna ulaşılmıştır.

2.1.3.2.5. Çalışma Arkadaşları

Örgütteki ilişkiler karşılıklı hizmet temeline dayalı işlevsel ilişkilerdir. İşlevsel ilişkide, her ilişki karşılıklı yapılan hizmete, yardıma ve dayanışmaya dayanır. Bu ilişkilerin iyi olması işgörene doyum sağlamaktadır (Başaran,1991).

Bireyin dâhil olduğu çalışma grubu iş doyumunu önemli düzede etkilemektedir. Birey başarılı sayılan bir grup içinde yer aldığı, hayat görüşü kendi düşüncelerine benzer insanlarla birlikte çalıştığı oranda iş doyumunu düzeyi artacaktır (Erdoğan, 1996).

Meziroğlu (2005) araştırmasında sınıf ve branş öğretmenlerinin iş doyum düzeylerini “çalışanlar arası ilişkiler” düzeyinin çok yüksek düzeyde ilişkili sonucuna ulaşılması, öğretmenlerin öğrencilerle, öğretmenlerle ve velilerle iletişim düzeyinden hoşnutluğu olarak değerlendirilmiştir.

2.1.3.2.6. Güvenlik

Çalışma yaşamında sosyal ve ekonomik güvence kişilerin geleceği açısından büyük öneme sahiptir. Geleceğinden emin olmayan bir kişinin sürekli örgütte kalması, yararlı olması ve yüksek performans sergilemesi mümkün değildir. Çalışanların özellikle işsizliğin arttığı dönemlerde veya emekli olma koşullarını yerine getirmeden işten çıkarılma endişesi taşımaları, onlarda doyumsuzluk duygusunun gelişmesine yol açar (Bakan ve Büyükmeşe, 2004).

Tunacan (2005) Beykoz ilçesindeki lise öğretmenlerinin iş doyumunu etkileyen faktörlerin sırasıyla “iş güvencesi”, “işin kendisi” ve “ulaşım ve çalışma saatleri” olduğu sonucuna ulaşmıştır.

2.1.4. İş Doyumunun Davranışsal Sonuçları

İş doyumunun örgütsel sonuçları performans, işe devam ve işgören devrini içermektedir. Bireyler işten sağladıkları doyumunu veya doyumsuzluğu davranışları aracılığıyla gösterirler. İşe yönelik geliştirilen performanslar da sahip olunan iş doyumuna göre farklılık gösterir. İş doyumsuzluğu aynı zamanda duygusal rahatsızlıklarla da yakından ilişkilidir. Bunların içinde iştah kaybı, uyum zorluğu, ani duygu değişimleri yer alabilir. Doyumsuzluk düşük performans, devamsızlık ve işgören devrine yol açar (Miner, 1992).

2.1.4.1. İş Doyumu ve Performans

İş doyumu bireyin sahip olduğu performansının daha üst düzeye ulaşmasını, gelişmesini sağlamakta; daha iyi düzeye gelen performans da iş doyumunun yükselmesine neden olmaktadır. İş doyumu çalışanların ihtiyaçlarının gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktadır. Eğer çalışanların yaptıkları iş bu ihtiyaçları karşılırsa, çalışanların performansı yükselir ve istedikleri ödülleri sağlayabilirler (Schultz ve Schultz, 1998). Tüm bu sonuçlar iş doyumunun performansı, performansın da iş doyumunun birer tamamlayıcısı olduğunu göstermektedir.

İş doyumu ile performans arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik yapılan araştırmalardan ilki, Hawthorne araştırmalarına dayanan ve klasik görüş olarak da adlandırılan, işinden doyum sağlayan kişinin daha çok üreteceği ve performansının da yüksek olacağı şeklindedir. Ancak 1955 yılında Brayfield ve Crockett'in yaptıkları araştırmalar, iş doyumu ve performans arasında güçsüz bir ilişki olduğu ya da hiçbir ilişki olmadığını ortaya çıkarmıştır. Bu sonuca göre işinden doyum sağlayan bir işgörenin daha verimli çalışacağını varsaymak doğru olmamaktadır. Üçüncü görüş ise, iş doyumu ile performans arasındaki ilişkinin ödüller gibi birçok değişkenden etkilendiğidir (Uyargil, 1988).

Mutlu bir işgörenin iyi performans göstereceğine inanılsa da, Spector (1997), doyum-performans ilişkisinin düşük olduğuna dikkat çekmekte; ancak bulunan düşük korelasyonun performans ölçeklerindeki sorunlardan kaynaklanıyor olabileceğini belirtmektedir. Çünkü performans ölçümü genellikle üstler tarafından yapılmaktadır ve önyargılara açıktır.

2.1.4.2. İş Doyumu ve Devamsızlık

Devamsızlık, işgörenin çalışma programı veya planına göre, çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesidir. Devamsızlık; izin veya normal yıllık tatiller dışında iş programında, işe gelmeme nedeniyle işini aksatması hususlarıdır. Bu nedenle çalışan

kendince haklı bir mazeret veya hastalık nedeniyle işyerine gelmemişse devamsız sayılmaz (Eren,2000).

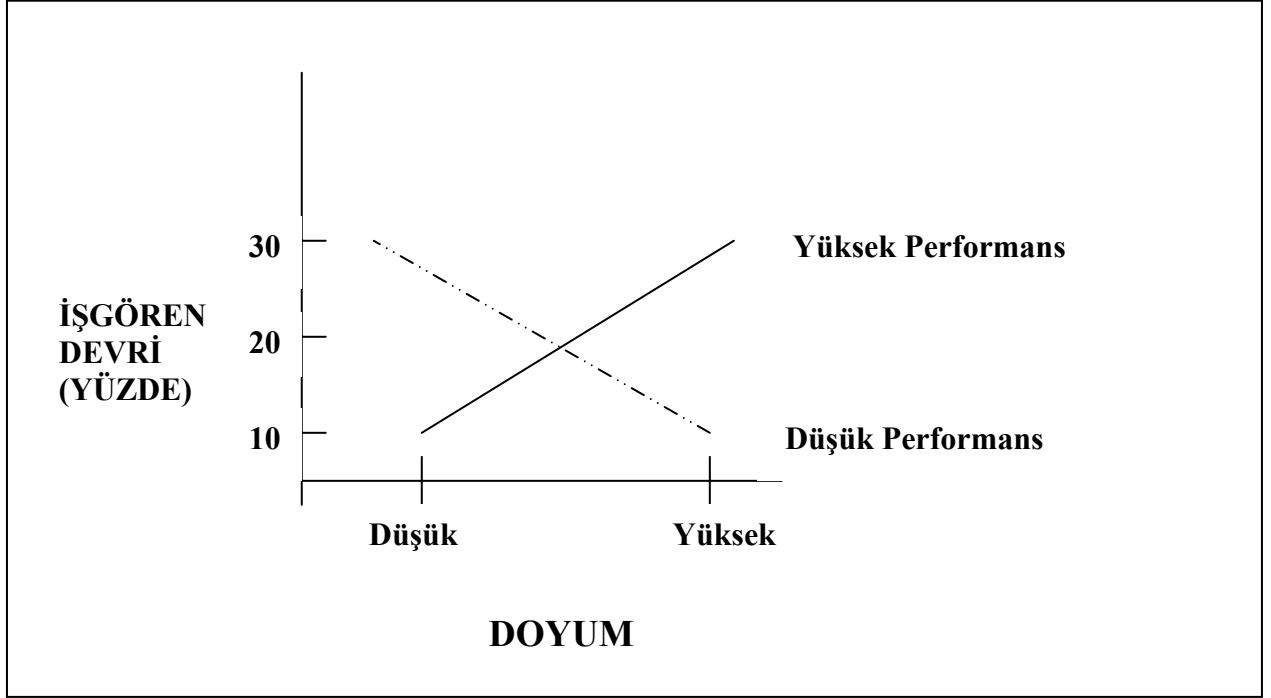
Etkililik ve yeterlilikle ilgilenen her yönetici, işgörenlerin üretebilmeleri için var olmaları gerektiğinin farkındadır. İş doyumuna sahip olamayan ve mutsuz olan bireylerin işe karşı eğilimleri az olur ve sık sık işe geç gelir ve devamsızlık yaparlar (Çetinkanat, 2000).

Meslek doyumunun en açık göstergesi kişinin işine ya da mesleğine devam etmesidir (Kuzgun, 2009). İş doyumunu ve devamsızlık ilişkisi arasında bulunan korelasyon düşük olmakla birlikte Spector (1997), bu ilişkinin düşük olmasının birkaç nedeni olabileceğini belirtmektedir. Bunlardan birisi, devamsızlığın karmaşık bir değişken olduğu ve çok sayıda nedeninin olabileceğidir. Kaza geçirmek, hastalanmak ve bir aile bireyinin hastalığı gibi devamsızlık nedenlerinin doyumla ilişkisinin olmaması beklenir. Diğer ise işyerinin uyguladığı devamsızlık politikası olabilir. Doyum-devamsızlık ilişkisinin, devamsızlık politikasının çalışanlara açıkça belirtildiği, devamsızlığa tolerans gösterilmeyen ve yaptırım uygulanan bir işyerinde devamsızlık politikasının net olmadığı, devamsızlığın ara sıra takip edildiği ve çalışanlara nadiren yaptırım uygulanan bir işyerine oranla daha düşük olması beklenir. Bu nedenle, devamsızlığın işten doyum sağlanamamasına bir tepki olması düşük bir olasılık olacaktır.

Emniyet Teşkilatı'nda görev yapan her personelin uyması gereken kuralları belirleyen, kural ihlali yapan kişilere verilecek ceza ve yaptırımları açıklayan kanun, yönetmelik ve tüzükler bulunmaktadır. Emniyet Örgütü Disiplin Tüzüğü kapsamında, çeşitli sebeplerden dolayı işgörenin işe gelmemesi ve bunu alışkanlık haline getirmesi durumunda kişi hakkında idari işlem başlatılmaktadır. Bu nedenle yaptıkları işten, çalışma arkadaşlarından memnun olmayan Emniyet Teşkilatı personelinin işe yönelik doyumsuzlukları işe devamsızlık olarak değil de işe geç gelme davranışı olarak görülebilmektedir.

2.1.4.3. İş Doyumu ve İşgören Devri (İşten Ayrılma)

İşgören devri bireylerin bir kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra herhangi bir nedenle ayrılmalarını veya kuruluştan uzaklaştırılmalarını ifade eder (Eren, 2000).



Şekil 1 İş doyumu- işgören devri ilişkisi (Eren, 2000; Minner, 1992)

Şekil 1'deki işgören devri gönüllü devir olarak değerlendirilmiştir. İşten atılma ve zorla işten çıkarılmayı içermez. Buna göre, iş doyumu-devir ilişkisi düşük performanslı işgörenlerde yüksek düzeydedir. Doyumsuz olan ve düşük performanslı işgörenin örgütü terk etmesi daha olasıdır. Doyumlu işgörenlerin işi terk etmesi ise daha az olasıdır. Çünkü doyumlu işgörenlerde terfi ve yükselme gibi güçlü özendiriciler doyumsuzluk algılanmasını azaltmaktadır.

İş doyumunun sonuçları, örgütün belirlenen hedeflere ulaşmasında zemin hazırlayıcı önemli rol oynamaktadır. İş doyumu, toplumda fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı ve mutlu bireylerin oluşmasına katkıda bulunmaktadır. Örgütsel açıdan, iş

doyumunu çalışanın işe ve işyerine bağlılığını artırmakta, isteğe bağlı işgücü devir hızı oranının azalmasını sağlamakta, bireysel olduğu kadar örgütsel işgücü başarımının sağlanması için zemin hazırlamaktadır.

Çalışanların iş doyumunu yükseltmek için yapılması gereken örgütsel düzenlemeler şu şekilde sıralanabilir:

- ❖ Örgütler kurum kimliğini açık bir şekilde ortaya koymalı, vizyonunu, misyonunu, stratejilerini ve politikalarını belirlemelidir. Çünkü şeffaflık iş doyumunu sağlayan bir unsurdur. Böylece çalışanlar ortak amaçlara ulaşmak için bilinçli ve istekli bir şekilde işbirliği içerisinde hareket ederler.
- ❖ İnsan kaynakları yöneticileri işgören bulma ve seçme sürecinde iş analizleri, iş gerekleri ve iş değerlendirmesini etkili bir biçimde kullanmalıdır. Böylece kişinin işe uyumu konusunda ortaya çıkabilecek sorunlar önlenir ve iş doyumunu artırır.
- ❖ Örgüt, çalışanların eğitilmesi ve geliştirilmesi için gerekli eğitim olanaklarını sağlamalıdır. Eğitim, örgüt içinde beşeri ilişkilerin gelişmesine, ekip ruhunun oluşmasına ve çalışanın kendini gerçekleştirmesine katkıda bulunarak iş doyumunu arttırır.
- ❖ İş güvencesi, çalışanlar için hayati bir önem taşır. Bu nedenle çalışana olağanüstü durumlar dışında çalışkan ve başarılı olduğu sürece işini kaybetmeyeceği konusunda güvence verildiği takdirde, çalışanın iş doyumunu yüksek olacaktır.
- ❖ Çalışan yaşamını sürdürmek ve sorumluluklarını yerine getirebilmek için para kazanmak zorundadır. Çalışanın refah içinde yaşayabileceği ve hak ettiği ücret kendisine ödenmelidir. Ancak ücret iş değerlemesine göre hesaplanmalı ve adil bir biçimde ödenmelidir.
- ❖ Yöneticiler belirli aralıklarla çalışanların isteklerini ve örgütün aksayan yönlerini saptamak amacıyla çalışanlara anketler uygulamalıdır. Böylece çalışanın sorunları kısa sürede çözülür ve iş doyumunu artırır.
- ❖ Örgütlerde katılımcı yönetim uygulamalarına yer verilmeli, çalışanların işi ile ilgili konularda görüşü alınmalı ve çalışanların alınacak kararlara katılımı teşvik edilmelidir.

- ❖ Yükselme ve ödüllendirme için belirlenen kriterler herkes için eşit uygulanmalıdır. Örgüt içinde yükselme yolu açık tutulmalıdır. Yöneticiler ve işgörenler arasında açık kapı ve bilgi akışı sistemi uygulanmalıdır.
- ❖ Çalışanlara kişisel potansiyellerini kullanma imkânları sunulmalı, bunun için işletmelerde çalışanların çalışma alanları belli aralıklarla değiştirilebilir.
- ❖ Çalışanlara yaptıkları işlerle ilgili olarak daima yetki ve sorumluluk verilmeli, verilecek işlerde onların bilgi ve becerileri dikkate alınmalıdır.
- ❖ Çalışanlar arasında her zaman iyi bir iletişim olması sağlanmalıdır. İyi bir iletişim küçük bir sorunun bile atlanmamasına ve dolayısıyla da sorunun büyümemesine yardımcı olur (Akşit Aşık, 2010).

2.1.5. İş Doyumu Kuramları

2.1.5.1. İçerik Kuramları

İnsanın doyuracağı güdülerini ve gereksinimlerini temel almaktadır. Kişinin “ne için” davranışa geçtiği sorusu ile ilgilenir.

2.1.5.1.1. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Güdülenme kuramları içinde en yaygın olarak bilinen kuramlardan biri Abraham Maslow’un geliştirdiği, günümüzde popülerliğini koruyan, bireysel ihtiyaçların en kapsamlı biçimde incelendiği ve bunların bir hiyerarşi içinde olduğunu öne süren İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı’dır (Çetinkanat, 2000).

Maslow iki tür güdü belirlemiştir. Biri, gerek duyulan bir nesnenin eksikliğinden duyulan yetersizlik güdüsüdür. Açlık, susuzluk gibi temel ihtiyaçlar bu gruba girmektedir. İkincisi de karşılık beklemeden sevmek ve kişinin kendini gerçekleştirme gibi ihtiyaçları kapsayan büyüme ihtiyaçlarıdır. Yetersizlik ihtiyaçlarından farklı olarak büyüme ihtiyaçları, gerek duyulan nesne bulunduğu tatmin olamaz. Doyum duygusu, güdüyü dışı vurmakla yaşanır. Büyüme ihtiyacını doyuma ulaştırmak oldukça eğlencelidir, hatta ihtiyaçlar doyurulmasından çok artmasına neden olur (Burger, 2006).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı Őöyle açıklanabilir (Maslow, 1954):

1. *Fizyolojik ihtiyaçlar:* Açlık, susuzluk, cinsellik, dinlenme, uyku, annelik vb. Bu ihtiyaçlar giderilmedikleri zaman organizmaya bütünüyle egemen olurlar. Yani insan uzun bir süre a ya da susuz kaldığında açlığını ya da susuzluğunu gidermekten başka bir Şey isteyemez. Bu ihtiyaçlar karşılandığı zaman bundan sonraki ihtiyaçlar ortaya çıkmaya başlar.

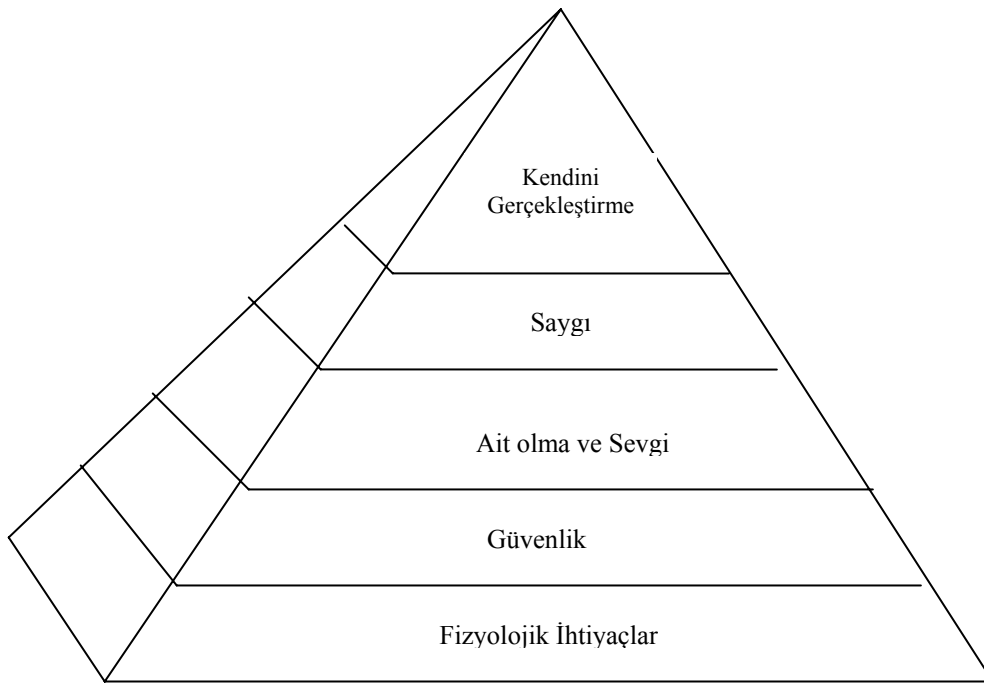
2. *Güvenlik ihtiyaçları:* Bunlar insanın kendini güven içinde hissetmesi için gerekli ihtiyaçlardır. Bu ihtiyaçlar Maslow'un yaşadığı toplumda daha çok çocuklarda görülür. Yetişkinler için de emeklilik, sigorta, vb. işlemleri örnek gösterilebilir. Birinci ihtiyaçlar gibi bunlar da giderilmedikleri zaman organizmaya bütünüyle egemen olurlar. O zaman insan yalnızca güvenlik arayan bir duruma dönüşür, bütün davranışlarının ardında bu ihtiyaçları bulmak olanaklıdır. Demek, bu iki ihtiyaç kategorisi aşırılaştıça, devam eden bir durum aldıkça, kişinin dünya görüşünü, gelecekle ilgili planlarını da başlıca bunlar belirleyecektir. Bu ihtiyaçlar da bir ölçüde karşılandığında bundan sonraki ihtiyaçlar ortaya çıkar (Burger, 2006).

3. *Sevgi (yakınlık) ihtiyaçları:* Bunlara genellikle toplumsal ihtiyaçlar denilmektedir. İnsanlar başka insanlarla bir arada olmak, sevgi ilişkisinde bulunmak isterler. Ortalama bir insan bir eşi, çocukları, arkadaşları olmasını, çevresindeki toplumsal kümelerde bir yeri olmasını ister. İki türlü sevgi anlayışı vardır. Burada sözü edilen sevgi düşük düzeydeki bir ihtiyaı anlatmaktadır. Bir de düşük düzeydeki ihtiyaçlar karşılandıktan sonra ortaya çıkan bir sevgi vardır. Bu sevgi ise "bir bakıma savunmanın olmadığı, yani kendiliğinden gerçekleşen içtenliğin, dürüstlüğün arttığı" bir ilişki olarak tanımlamakta, "böyle bir ilişkide dikkatli olmak, bir Şey saklamak, etkide bulunmaya çalışmak, gerginlik hissetmek, sözlerle eylemlerine dikkat etmek, bazı Şeyleri bastırmak, örtmek gerekli değildir" demektedir.

4. *Saygınlık ihtiyaçları:* Bu kategori iki alt bölüme ayrılır: (a) İnsanın kendi kendine duyduğu saygı; güçlü olma, başarı elde etme, olgunlaşma, ustalaşma, kendine güven, bağımsızlık, özgürlük isteklerini içerir, (b) Başkalarının saygısı; tanınma, saygınlık, statü elde etme, önemli olma, üstün olma gibi istekleri içerir. Her iki saygınlık da hak

edilmiş bir saygınlık olmalıdır. Bunların karşılanması insana kendine güven, kendini değerli, yeterli görme duyguları verir.

5. *Kendini gerçekleştirme ihtiyaçları*: Bu ihtiyaçlar; insanda gizil olarak ne gibi yetenekler varsa onları kullanma eğilimi olarak tanımlanmıştır. Maslow bu beş temel güdüden başka yüksek düzeyde iki güdü daha öne sürmüştü de sonra bunlar üstünde durmamıştır. Bunlar bilme, anlama, öğrenme, çözümlenme, örgütlenme gibi istekleri içine alan bilişsel ihtiyaçlarla; güzel, hoş duyguları içeren estetik ihtiyaçlardır.



Şekil 2 Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi (Burger, 2006; Davis, 1982)

Bu temel ihtiyaçlar Şekil 2'deki gibi bir sıradüzen oluşturur. İnsanda önce fizyolojik ihtiyaçlar belirir. Bunlar bir ölçüde giderildikten sonra sırayla öteki ihtiyaçlar ortaya çıkar. Yalnız bir sonraki ihtiyaçların görünmesi için bir öncekilerin yüzde yüz giderilmesi gerekmez. Örneğin, belli bir anda bir insanda; fizyolojik ihtiyaçlar % 80, güvenlik ihtiyaçları % 70, sevgi ihtiyaçları % 50, saygınlık ihtiyaçları % 40, kendini gerçekleştirme ihtiyaçları % 10 giderilmiş olabilir. Bir de bu ihtiyaçlar yavaş yavaş giderilir. Örneğin A ihtiyacı % 10 giderilmiştir, ondan sonra gelen B ihtiyacı henüz

giderilmemiştir, ama A ihtiyacının giderilmesi % 25'e yükselince B ihtiyacı da kendini göstermiş, hatta % 5 giderilmiş olabilir. Ayrıca, Maslow bu sıradüzenin değişmez olmadığını, sıradüzeninde daha sonra yer almış bazı ihtiyaçların daha önce belirebileceğini, örneğin saygınlık ihtiyaçlarının sevginin önüne geçebileceğini de söylemiştir (Burger, 2006; Davis, 1982).

İşgörenlerin ihtiyaçlarının doyurulmasının olası anlamları Tablo 1'de gösterilmiştir (Çetinkanat, 2000).

Tablo 1

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin Örgütlere Uygulanması

İhtiyaç Düzeyi	Genel Doyum Etkenleri	Örgütsel Etkenler
1. Fizyolojik	Yeme, içme, cinsellik, uyku vb.	Ücret, ödemeler, iyi çalışma ortamı,
2. Güvenlik	Rahatlık, güvenlik, devamlılık, desteklenme,	Güvenli çalışma şartları, örgütsel olanaklar, iş güvenliği
3. Sosyal	Sevgi, iyi ve sıcak ilişkiler, ait olma	Beraber iyi çalışan gruplar, arkadaşça denetim, profesyonel ilişkiler
4. Saygınlık	Kendine güven, kendine saygı, prestij, statü	Sosyal tanınma, ünvan, yüksek statülü iş, işten alınan geri besleme
5. Kendini Gerçekleştirme	Gelişme, ilerleme, yaratıcılık	Anlamlı bir iş, yaratıcılık için olanaklar, işte amaçlara ulaşma, örgütte ilerleme

Kaynak: (Çetinkanat, 2000).

Maslow “ulaşılacak istenen örgüt yönetimi” adını verdiği bir yöntemle, bir örgütün çalışanlarının üst düzey ihtiyaçlarını karşılamak üzere yeniden düzenlenmesini önermiştir. Örneğin bir işveren, örgütteki işleri çalışanların kendilerine verdiği değeri arttıracak şekilde yapılandırabilir. Yaptıkları işle gurur duyan çalışanlar, saygı ihtiyaçlarını da karşılamış olurlar. Buna ek olarak çalışanlara, iş yerinde gördükleri bazı sorunlara yardımcı çözümler bulma olanağı da verilebilir. Bir işveren aidiyet ve çalışanlar arasında yoldaşlık duygusunu da geliştirebilir (Burger, 2006).

2.1.5.1.2. Herzberg'in Çift Faktörler Kuramı

İş doyumuna ilişkin birçok araştırma yapan Frederick Herzberg ilk araştırmasını arkadaşları ile birlikte Pittsburgh bölgesindeki 200 mühendis ve muhasebeciyle yapılan görüşmelere dayandırmıştır. Mühendis ve muhasebecilerden, işlerinden hoşlandıkları ve hoşlanmadıkları bir zaman düşünmeleri ve sonra bu duygulara yol açan koşulları anlatmaları istenmiştir. Herzberg, işgörenlerin iyi ve kötü duygular için değişik koşullardan söz ettiklerini belirlemiştir (Davis, 1982).

Herzberg güdüleme yönünden önemli iki grup etmen üzerinde durmaktadır. Bunlardan ilki ücret, saygınlık, güvenlik, iş koşulları, yan ödemeler, siyaset, yönetim uygulamaları ve kişiler arası ilişkileri içine alan sağlık etmenleridir. Bunlar çevreye ilişkin ve işin dışında kalan etmenlerdir. Sağlık etmenleri içindeki koşullar iyi olmazsa çalışanlar doyumsuz kalırlar. Ama bunların iyi olması kişinin güdülenmesiyle sonuçlanmaz, yalnızca doyumsuzluk duygusunu ortadan kaldırır. Buna karşılık, anlamlı ve zevk verici bir işte çalışma, başarısının görülmesi, başarı duygusundan zevk alma, sorumluluk üstlenme, işte gelişme ve yükselme olanakları bulma gibi koşulları içeren etmenler ise güdüleyici etmenlerdir. Kişi işinde bunları bulamazsa işten yeterli doyumunu sağlayamayacaktır. Buna karşılık işinin bu olanakları vermesi iş doyumunu arttıracığından kişiyi güdüleyici olacaktır (Can, 1994).

Yalnız bundan önceki kuramlarla bu kuram arasında ilk bakışta pek belli olmayan bir ayrım vardır. Önceki kuramlarda sınırlandırılanlar ihtiyaçlardı, yani insanların içsel durumlarıydı. Oysa Herzberg, insanların çalışma yaşamında elde etmek istedikleri amaçlarla kaçınmaya çalıştıkları etmenleri sıralamıştır. Dolayısıyla bu kuramda tam anlamıyla ihtiyaçların sınıflandırıldığı söylenemez (Onaran, 1981).

2.1.5.1.3. McClelland'ın Başarı İhtiyacı Kuramı

David McClelland tarafından geliştirilen bu kurama göre birey, üç grup ihtiyacın etkisiyle davranışta bulunur. Bunlar, başarma, ilişki kurma ve güç kazanma ihtiyaçlarıdır. (Robbins, 1994).

Başarma ihtiyacı: Bu gruptaki insanlar, başarılı olmak için yoğun bir arzu duyarlar. Başarısız olmaktan da yoğun bir korku duyarlar. Kendilerine meydan okunulmasını isterler, kendilerine erişilmesi zor olan hedefler seçerler ve bunları gerçekleştirmek için gerekli yetenek ve bilgiyi elde edecek ve bunları kullanacak davranışı gösterirler (Koçel, 1994).

İlişki kurma ihtiyacı: Başkaları ile ilişki kurma, gruba girme ve sosyal ilişkiler geliştirmeyi ifade etmektedir (Koçel, 1994). İlişki ihtiyacı yüksek olan kişiler, dostluk için çabalarlar, karşılıklı anlayış içeren ilişkileri tercih ederler. Bu açıdan bakıldığında Maslow'un sosyal ihtiyaçları ile benzerlik gösterir (Çetinkanat, 2000; Robbins, 1994). Yüksek düzeyde ilişki kurma ihtiyacına güdülenmiş bireyler, tek başlarına çalışmaktansa diğer bireylerle birlikte çalışmayı tercih ederler. Yöneticiler bu ihtiyaca güdülenmiş bireyleri daha üretici hale getirebilmek için uygun bir çalışma ortamı oluşturabilirler. Bunun tam aksi durumda ise yalnız çalışmayı tercih eden kişiler için de yine yalnız çalışabilecekleri uygun çalışma ortamı yaratmalıdırlar (Steers ve Porter, 1987).

Güç kazanma ihtiyacı: Bireyin çevresine hakim olma isteğidir. Güç kazanma ihtiyacı yüksek olan bireyler yönetici olmaktan hoşlanırlar. Başkaları üzerinde etkili olmayı ve statü sağlayıcı durumlarda olmayı isterler (Robbins, 1994). Üstün olmak ve başkalarının iş ve faaliyetlerini kontrol altına almak için başvurulacak tüm çabalar bireyleri başka insanlarla çekişme ve çatışmaya itebilir. Bu tehlike, insanın güçlü olma arzusunu belli ölçüde duraklatmaktadır. O yüzden bu ihtiyacın şiddeti insandan insana oldukça farklı biçimlerde ortaya çıkmaktadır (Eren, 2001).

McClelland bu üç ihtiyaç ve güdü içinde en çok başarı güdüsünün birey ve toplumu etki altında bıraktığını iddia etmektedir. Birey faaliyetlerinde başarılı olmayı arzuladığı halde başarısız olmaktan da büyük ölçüde korku ve çekingenlik duyacaktır, o

halde bu korkunun yenilmesi halinde başarılı olma isteği bireyi faaliyette bulunmaya yönleltecektir (Eren, 2001). *Bireysel* güç için yüksek düzeyde güdülenmiş bireyler başkaları üzerinde üstünlük sağlamak ve başkalarını idare edebilme konusundaki yeteneklerini sergilemek isterler. Onlar kendilerini destekleyenlerin örgütten ziyade birey olarak kendilerine sadık kalmalarını beklerler. *Kurumsal* güç için yüksek düzeyde güdülenmiş bireyler ise bu güç ihtiyaçlarını örgütün uzak hedeflerine ulaşmak ve sorunları çözmek için grupta birlikte çalışarak giderirler (Çetinkanat, 2000).

2.1.5.1.4. Alderfer'in Varolma-İlişki-Gelişme (V.İ.G-E.R.G) Kuramı

Maslow'un kuramı doğrultusunda, ihtiyaçların iki grupta toplanabilme eğiliminde oldukları anlaşılmıştır. Alderfer tarafından geliştirilen bu kurama göre ihtiyaçlar sırayla aşağıdaki üç kümede toplanmaktadır (Onaran, 1981).

Varlık ihtiyacı: Bunlar en alt düzeyde ve fizyolojik anlamda yaşamı devam ettirmeyle ilgili ihtiyaçlardır. Yiyecek, su, korunma, barınma ve fiziksel güvenlik ihtiyaçlarını kapsar. Bir işgören bu ihtiyaçları ücret, örgütsel olanaklar, rahat bir çalışma ortamı ve iş güvenliği ile giderebilir (Çetinkanat, 2000; Schultz ve Schultz,1998).

İlişki kurma ihtiyacı: Bu ihtiyaçlar diğer insanlarla ilişkileri, duygusal destek, saygı, tanınma ve ait olma ihtiyaçlarını giderecek doyumları kapsar. Bu ihtiyaçlar iş ortamında iş arkadaşları ile sosyal ilişkiler; iş dışında da arkadaşlar ve aile ile doyurulabilir (Çetinkanat, 2000).

Gelişme ihtiyacı: Bu ihtiyaçlar bireyin çevresiyle verimli şekilde yenilik ve yaratıcılıklarını geliştirecek biçimde etkileşimlerini içermektedir. Gelişme ihtiyaçları; birey üzerinde odaklaşır ve bireyin sahip olduğu kapasiteyi tam olarak kullanabilmesi için güdülenmesini, olgunlaşmasını ve gelişmesini içerir. Bu ihtiyaçların doyurulması, bireysel kapasitenin daha gelişmesine yeni yeteneklerin ortaya çıkmasına yardımcı olur (Çetinkanat, 2000).

Varolma-İlişki-Gelişme Kuramı, Maslow'un kuramının hem işler duruma getirilmesi, hem de insan-çevre etkileşimini içermesi için geliştirilmiş bir kuramdır.

Varolma-İlişki-Gelişme Kuramıyla Maslow'un Kuramını çalışma yaşamına uygulamak isteyenler, insanlarda ne gibi temel isteklerin bulunduğu, insanların özellikle çalışma ortamında ne gibi amaçlara yöneldiği, bu ihtiyaçların nelerden etkilendiği sorularına karşılık aramaktadır. Maslow'un kuramını içeren genel görüşler bu kuram için de geçerlidir (Onaran, 1981).

Varolma-İlişki-Gelişme Kuramı'nda ihtiyaçlar bir hiyerarşi içerisinde değildirler. Tüm ihtiyaçlar kişiyi aynı anda etkileyebilir. Maslow'un Kuramının aksine, bu kuramda alt düzeydeki bir ihtiyacın doyurulması kişiyi mutlaka bir üst düzeydeki ihtiyaca yönlendirmez. Maslow karşılanmayan ihtiyaçların saklı tutulduğunu savunurken, Alderfer karşılanmayan ihtiyaçtan vazgeçilerek daha temel ihtiyaçlara yönelmek zorunda kaldığını savunur. İki kuram arasındaki bir diğer fark da Maslow'un doyurulmuş bir ihtiyacın artık kişi üzerinde güdeleyici bir etkisinin olmadığını, Alderfer'in ise doyurulan bir ihtiyacın o ihtiyacı daha da güçlendirebileceğini savunmasıdır (Schultz ve Schultz, 1998).

İhtiyaç Kuramlarının karşılaştırmalı bilgileri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2

İhtiyaç Kuramlarının Karşılaştırılması

Maslow: İhtiyaçlar Hiyerarşi Kuramı	Alderfer: ERG Kuramı	Herzberg: İki Etken Kuramı	McClelland: Kazanılmış Gereksinimler Kuramı
Kendini Gerçekleştirme	Gelişme	Güdüleyici	Güç Başarı
Saygınlık			
Sevgi ve ait olma	İlişki	Koruyucu	İlişki
Güvenlik	Varlık		
Fizyolojik			

Kaynak: (Çetinkanat, 2000).

2.1.5.2. Süreç Kuramları

Güdülenmenin oluşumunu temel almaktadır. Güdülerin davranışı “nasıl” oluşturduğu sorusu ile ilgilenir.

2.1.5.2.1. Vroom’ un Beklenti Kuramı

Victor H. Vroom’a (1964) göre, bir insanın iki amaçtan birisini istemesi, birini ötekine tercih etmesi ya da ikisini birden istememesi ile ilgili farklı terimler sunulmuştur. Örneğin; Tolman “valence”, Atkinson “özendirici”, Edwards “beklenen yarar” terimlerini kullanmıştır. Bütün bu terimler belli amaçlara karşı duygusal yönelmeleri gösterir. Vroom’da iki ya da daha çok amaca karşı duyulan isteklere ilişkin hissedilen güçler arasındaki ilişkiyi gösteren bu kavram için *valence* terimini kullanmıştır. Bir amaç elde edilmek isteniyorsa, yani bu amacın elde edilmesi, elde edilmemesine göre daha üstün geliyorsa, bu amacın değeri (+), bunun tersiyse (—) olacaktır. Amaca karşı bir ilgisizlik varsa, o zaman *valence* sıfırdır. Değer + l’den —l’e kadar değişecektir.

Bu kuramın üç temel ögesi şunlardır (Schultz ve Schultz, 1998) :

Beklenti: Çalışan işle ilgili belli bazı davranışları bekleyip beklemediğine karar vermelidir (Örneğin işe vaktinde gelme, işe ilişkin olarak bazı prosedürleri izleme, verimliliği artırma gibi)

Aracılık: İlk maddede sözü edilen davranışların sonuçlarının başka sonuçlar doğurması anlamına gelir (Örneğin prim kazanmak).

Değer: Bir amacın beklenen değeriyle ilgili bir kavramdır (Vroom, 1964). Schultz’ a (1998) göre bu kuramda amaca verilen önemin beklenen değeri (valans) + ya da – olarak tanımlanır.

Beklenti kuramına göre insanlar öncelikle sahip olmayı en çok istedikleri ve ulaşma olasılığını en yüksek gördükleri hedefe yönelmektedirler. Bu görüş kaybetme riskinin çok fazla olduğu durumlar için geçerlidir. Riskin az olduğu durumlarda ise kişi elde etmeyi en çok istediği seçeneğe yönelebilir; bu seçenek ulaşma olasılığı en zayıf seçenek olsa bile. Bunun örneği ülkemizde üniversiteye girişte bildirilen tercihlerde

gözlenmektedir. Üniversite adayları genellikle girmeyi en çok istedikleri ve girme olasılığı en zayıf olan seçeneği en başa, en az istedikleri ve girme olasılığını en çok gördükleri seçeneği en sona yazmak suretiyle tercih listelerini oluşturmaktadırlar (Kuzgun, 2009).

Bu kurama göre insanlar beklentilerine göre davranışa yönelir ve belirli davranışları sonucunda ödül beklentisinde bulunurlar. Buna göre; bireyin ödülü isteme derecesi ve beklentisi yüksek ise güdülenme sağlanabilir. Bu kuramda, bireyin güdülenmesi, gösterdiği davranışın tüm sonuçlarının beklenen değerinin, arzulama derecesinin, bireyin davranışının sonuçlarından beklentisinin gücüyle çarpımına bağlıdır. Bu ilişkiyi aşağıdaki formülle ifade etmek mümkündür (Davis, 1982; Vroom,1964):

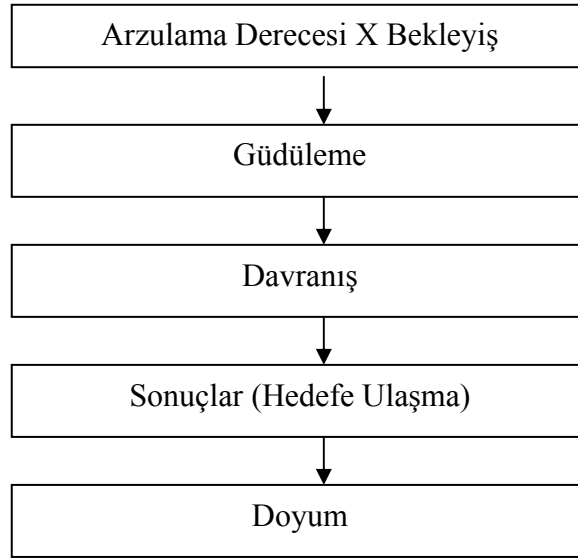
Arzulama Derecesi X Bekleyiş = Güdülenme

Bu model iş ve görev başarısının önemli ölçüde ödüllendirilmiş bir davranışının sonucudur. Beklenti kuramı örgütsel davranışların nedenleriyle ilgili olarak bazı varsayımlar geliştirmiştir. Bu varsayımlar kısaca şunlardır (Eren, 2001):

1. Bir davranışın ortaya çıkmasında belirleyici olan faktörler bireyin kişisel özellikleri ve çevresel koşullarla birlikte oluşturdukları etkiyle belirlenir ve yönlendirilir.
2. İnsanlar birbirlerinden farklı ihtiyaç, arzu ve amaçlara sahiptirler. Benzer biçimde her birey beklediği ödül biçimleri açısından birbirlerinden farklılaşır.
3. İnsanlar kendilerini arzuladıkları ödüllere ulaştıracak alternatif davranış biçimleri arasında algılarına göre seçim yapmak zorundadırlar.

İnsanın güdülenmesi, davranışın amacına ulaşacağı yönündeki beklentilerle değerlerin çarpımının toplamına eşittir:

$$\text{Güdülenme} = (\text{Beklenti} * \text{Değer}) \text{ (Schultz, 1998).}$$



şekil 3 Beklenti modelinin bir şeması (Davis,1982)

1.5.2.2. Porter ve Lawler'in Beklenti Kuramı

Porter ve Lawler'in Kuramı, zel kurumda çalışan yöneticilerin işle ilgili tutum, davranış ve başarıları arasındaki ilişkilerini inceleyen kavramsal bir taslak geliştirme ihtiyacından doğmuştur. Kuramın başlıca özelliği, daha önce ayrı ayrı ele alınan çok sayıdaki değişkeni bir araya getirip aralarındaki ilişkileri belirlemesidir. Kuramda incelenen dokuz değişken şunlardır (Onaran, 1981):

- a) *dln Değeri*: Bu değişken, çeşitli sonuçların birey için çekiciliğini göstermektedir. Bu araştırmada ücret gibi ödül niteliğinde sonuçlar ele alındığından olumsuz sonuçlar üstünde durulmamıştır. Ama araştırmacılar "dllerin değeri" yerine "sonuçların değeri" kavramının da kullanılabilceğini dolayısıyla değerlerin de kuram kapsamına alınabileceğini belirtmişlerdir. Ayrıca kuramda ödüllerin neden çeşitli değerler aldığı sorusu üzerinde durulmamakla birlikte, geri bildirim yoluyla bu soruya bir ölçüde yanıt verilmiştir. dller çeşitli temel ihtiyaçları karşıladıkları ölçüde çeşitli değerler alırlar.
- b) *Algılanan "aba-ödül" olasılığı*: Bu değişken bir kişinin çabalarının beklediği dl elde edip edemeyeceği konusundaki beklentileri göstermektedir. Bu beklentiler iki alt beklentiye ayrılabilir: (1) dlle iş başarısı arasındaki ilişki

konusundaki beklenti, (2) iş başarısıyla çaba arasındaki ilişki konusundaki beklenti. Bu ikisinin gerçekleşme olasılığı düşükse, çabanın ödülle sonuçlanması olasılığı da düşük olur.

- c) *Çaba*: Bir işi yapmak için insanın harcadığı fiziksel ve zihinsel enerjidir. Yapılan işe ve çalışma ortamına güdülenme daha çok çabayla ilgilidir. Çalışma ortamında güdülenme, bir çalışanın işteki başarısından çok gösterdiği çabayla kendini gösterir.
- d) *Yetenekler, özellikler*: Bunlar insanın çevredeki anlık değişimlerden pek etkilenmeyen, uzun süreli kişilik özellikleridir. Bu özellikler, bir çalışanın herhangi bir işte başarılı olup olamayacağına belirleyicidir. Yetenekler çabayla değerlendirildiği ölçüde etkili olur.
- e) *Rol algıları*: Bu değişken, bir çalışanın işini nasıl tanımladığıyla, işinde başarılı olmak için nasıl çaba göstereceğiyle ilişkilidir. Bir birey işinde nasıl başarılı olacağına ilişkin anlık yorumlar yapıyorsa, ne kadar çaba gösterirse göstereceği başarılı olamayacaktır.
- f) *İş başarımı*: Çalışanın, kendi işinde elde ettikleri; çabasının, çalışmasının ürünüdür. İş başarımının nesnel ölçütleri olduğu gibi, çalışanın kendisince ya da üstlerince yapılan öznel değerlendirmeler de olabilir.
- g) *Ödüller*: Çalışanların, elde etmek istediği sonuçlardır. Bunlar ya kendi çabalarıyla elde edilir ya da başkalarınca verilir. İçsel ödüller, bir işi yapıp bitirmek, başarılı bir çalışma yapmak gibi, kişinin kendi davranışı sonucu elde ettiği ödüllerdir. Dışsal ödüllerse ücret artışı, yükselme gibi çalışanın dışında gerçekleşen, daha çok örgüt tarafından verilen ödüllerdir. İçsel ödüller daha çok özerklik, kendini gerçekleştirme gibi üst düzey ihtiyaçların doyumunda etkili olur. Dışsal ödüller her zaman iş başarısı ile ilgili değildir. Bu ödüller genellikle iş başarısına bakılmadan herkese verilir. İçsel ödüllerle iş başarısı arasında ise daha sıkı bir ilişki vardır. Elde edilen ödüller, algılanan adil ödüllerden çoksa, birey doyumlu olacaktır. Elde edilen ödüller, algılanan ödüllerden azsa doyumsuz olacaktır.
- h) *Algılanan adil ödüller*: Çalışanın gösterdiği çalışma sonucunda alması gerektiğini düşündüğü ödül miktarıdır. Her çalışan gerek gösterdiği çabaya gerek bulunduğu göreve adil olduğunu düşündüğü bir fiyat biçer, bunu almak ister.

- i) *Doyum*: Bu değişken, elde dilen ödüllerin, algılanan adil ödülleri karşılayıp karşılamadığını ya da bu miktarı geçip geçmediğini gösterir. Doyum yalnız gerçekte elde edilen ödüllerle değil, çalışanın alması gerektiğini düşündüğü ödül miktarıyla da belirlenmektedir.

Bir çalışan, geçmişte de benzer çabalarının ödüllerle sonuçlandığını görmüşse şimdiki çabasının da ödüllerle sonuçlanacağını düşünecektir. Yalnız burada dikkat edilmesi gereken iki nokta vardır. Birincisi; örgütün verdiği ödüller çalışanca ödül olarak görülmeyebilir, dolayısıyla çabaların ödül getirme olasılığını artırmayabilir. İkincisi; çalışan aldığı ödüllerin iş başarısıyla bir ilgisi olmadığını düşünebilir. Bundan dolayı geriye bildirim ödülünden daha çok, iş başarısı-ödül ilişkisinde aranmalıdır (Onaran, 1981).

2.1.5.2.3. Adams'ın Denklik Kuramı

Adams tarafından geliştirilen bu kuram, insan davranışlarını bir alış-veriş süreci olarak nitelendirmektedir. Ücret karşılığında bir hizmet görme ilişkisine girmiş bir birey bu ilişkiye eğitim, zekâ, deney, ustalık, yaş, toplumsal statü, işte gösterdiği çaba gibi birtakım nitelikler getirir. Hatta bunlara kişinin çekiciliği, sağlığı, elindeki araç-gereçler gibi akla gelebilecek başka şeyler de eklenebilir. Bütün bunlara o bireyin "girdileri" denilmektedir. Burada dikkat edilecek nokta, bunların o birey tarafından algılanan girdiler olduğudur. İlişkinin karşı tarafı bunları girdi olarak görmeyebilir. Ya da bunun tersi bir durum olabilir. Burada önemli olan, bir özelliğe sahip olan bireyin bu özelliğini bu ilişki için geçerli olarak algılamasıdır (Onaran, 1981).

Adams'ın Kuramına göre bireyler, iş için harcadıkları çabalarla elde ettikleri çıktılarını, diğer insanların girdi ve çıktılarıyla karşılaştırırlar. Beceri, bilgi, deneyim, iş için harcanan zaman, eğitim ve hizmet içi eğitim iş için önemli girdilerdir. Çıktılar ise, ücret, statü ve işin düzeyini kapsar (Çetinkanat, 2000).

2.1.5.2.4. Locke'un Değer Kuramı

Locke tarafından geliştirilen Değer Kuramı'na göre, davranışın temel nedeni bireyin amaç ve niyetlerindedir. Bir kişi bir işe ya da herhangi bir şeye başladığında amacına ulaşmaya kadar çalışır. Amaç modelinde niyetler özel bir önem taşır ve davranışı güdüleyen şeyin bilinçli amaçlar olduğu vurgulanır (Can, 1994).

Kuramın başlıca iki önermesi vardır. Birincisi, bir insanın kendisi için koyduğu amaçlar büyük ölçüde onun davranışını yönlendirir. Birey, çalışmaya başlarken mevcut enerjisini kendi belirlediği amaca yöneltir. Dolayısıyla iş başarısını etkileyen önemli bir güdüsel etmen de bireyin amaçları, niyetleridir; ikincisi ise dışarıdan, örgüt tarafından verilen özendiriciler, çalışanların amaçlarıyla niyetlerini etkileyerek iş başarısı üzerinde etkili olurlar. Yani özendiricilerle çalışanların davranışları arasındaki ilişki, çalışanların kendileri için belirledikleri amaçlar yoluyla gerçekleşmektedir. Bu ilişkide amaçlar aracılık görevini yapmaktadırlar. Bu ilişki basit olarak şu şekilde gösterilmiştir (Onaran, 1981):

Çevresel Olaylar(1) → Biliş(2) → Değerlendirme(3) → Amaç Saptaması(4) → İş Başarısı(5)

Şekil 4 Amaçlar ile iş başarısı arasındaki ilişkiler (Onaran,1981)

Şekil 4'te olduğu gibi insanlar çevrelerini algılayıp yorumlarlar, başka bir ifadeyle, çevrelerini tanıyıp adlandırırılar. Sonra da bu algılarını kendi değer yargılarına göre değerlendirirler. Yani herkes kendi “değerlerine” göre neyin iyi ya da kötü, doğru ya da yanlış, kendine yararlı ya da zararlı olduğuna karar verir. Bu doğrultuda da kendine birtakım amaçlar belirler ve davranışlarına yön verir.

Amaçlarla niyetlerin iş başarısı üzerinde etkisine bakıldığında şu sonuçlar elde edilmiştir (Locke, 1986):

- a. Amaç ne kadar belirgin olursa iş başarısı da o düzeyde artmaktadır. Amaçlar açıkça belli olduğunda, çalışanlar çabalarını hangi yöne yönelteceklerini bildiklerinden iş başarısı düzeyi yükselmektedir.
- b. Amaçlar güçleştikçe iş başarı düzeyinin arttığı gözlenmiştir. Başarılı kişiler güç amaçlara daha çok önem vermekte ve bunlara ulaşmak için daha çok gayret sarf etmekteler.
- c. Amaçların gerçekleşme düzeyini artırmak için amaçların çalışanlarca benimsenip kabul edilmesi gerekir. Amaçların benimsenmesi bir bakıma kişilerin özlemleriyle amaçlarının benzer olduğunu gösterir. Kişiler benimsedikleri amaçlar için daha çok çabalarlar.
- d. Çalışanların kendi işleriyle ilgili konularda kararlara katılmaları, iş başarısını artırmaktadır. Karara katılma, çalışanların işlerini, daha çok benimsemelerini, işleriyle daha çok ilgilenmelerini sağlayarak güdülenmeyi artırmakta, dolayısıyla iş başarısını yükseltmektedir.
- e. Çalışanlara, yaptıkları işlerin sonuçlarına ilişkin bilgi verilmesi, iş başarısını artırmaktadır. Kendisine geri bildirim verilen çalışan, iş başarısını kendi ölçütlerine göre değerlendirerek, amaçlarını yükseltmekte ve iş başarısını artırmaktadır.
- f. Maddi kaynaklar amaç üzerinde etkili olabilmektedir.
- g. Bireysel farklılıkların ve demografik faktörlerin doğrudan amaç üzerinde bir etkisi yoktur.

Yukarıdaki açıklamalara göre Locke'un değer kuramı aşağıdaki gibi formüle edilebilir:

$$\text{Doyum} = (\text{Arzular} - \text{değer}) \times \text{Önem}$$

Buradaki arzular istenen sonuçlardır. Sahip olunan değer ise işin birey için ne kadar değerli olduğudur. Buradaki önem ise verilen amacın sahip olduğu önemdir ki bireylerce farklılık arz eder (Onaran, 1981).

İş doyumunu açıklamaya yönelik geliştirilen kuramların birçoğu iş doyumunu ile güdülenme arasındaki ilişkiyi temel almaktadır. Bunun nedeni olarak güdülenmenin son aşamasının doyuma ulaşma olduğu söylenilebilir. Bu aşamada yeterli doyuma ulaşan işgören stres ve gerilimden uzaklaşarak durağan sürece ulaşmaktadır.

Özetle, güdülenme ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışan kuramlar “içerik kuramları” ve “süreç kuramları” olmak üzere ikiye ayrılırlar.

İçerik kuramları, insanın doyuracağı güdülerini ve gereksinimlerini temel almaktadır. Bu kuramlarda önemli olan kişinin ulaşmak için güdülendiği hedeftir. Özetle kişinin “ne için” davranışa geçtiğidir. İçerik kuramları kapsamında yer alan *Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı*’nda insan ihtiyaçlarının hiyerarşik bir yapı içerisinde ortaya çıktığını, her ihtiyacın ayrı bir önem taşıdığını ve belli ölçüde karşılanması sonucunda doyuma ulaşılacağı anlatılmaktadır. En acil ve çabuk çözüm bekleyen ihtiyaçlar en alt basamakta yer alan fizyolojik ihtiyaçlarımızdır. *Herzberg’in Çift Faktörler Kuramı*’nda güdülenme yönünden iki önemli etmen yer almaktadır. Bunlar ücret, yönetim, saygınlık, güvenlik gibi çalışanın kötümser olmasına, işten ayrılmasına ve doyum sağlayamamasına neden olan sağlık etmenleri ile çalışanı mutlu kılan, işyerine bağlayan özendirici ve doyum sağlamaya yönelik sorumluluk, başarının yaşattığı zevk duygusu, yükselme olanakları gibi güdüleyici etmenlerdir. *McClelland’ın Başarı İhtiyacı Kuramı*’nda başarıma, güç kazanma ve ilişki kurma ihtiyaçlarının etkisiyle bireylerin davranışta bulunduğu anlatılmaktadır. Başarma ihtiyacında birey kendisine ulaşılması güç olan amaçlar belirleyerek bunlara ulaşmayı ve sonucunda başarılı olmayı, ilişki kurma ihtiyacında sosyal ilişkiler geliştirmeyi, yalnız kalmamayı, güç kazanma ihtiyacında ise üstün olmayı ve başkalarını kontrol altında tutabilmeyi istemektedirler. *Alderfer’in Varolma-İlişki-Gelişme Kuramında* ise üç grup ihtiyaçtan söz edilmektedir. Bunlar varlık; fiziksel anlamda yaşamı sürdürmeyi, ilişki; sosyal ilişkiler kurmayı ve duygusal desteği, gelişme ise bireylerin çevresiyle yaratıcılıklarını geliştirecek etkileşimde bulunmalarını ifade eder.

Süreç kuramları ise, güdülenmenin oluşumunu temel alır. Güdülerin davranışı “nasıl” oluşturduğunu incelemektedir. Süreç kuramları kapsamında yer alan *Vroom’un Beklenti Kuramı*’nda insanların beklentileri sonucunda davranışa yöneldikleri ve sonucunda ödül beklentisi içerisinde buldukları anlatılmaktadır. Bireyin ödülü isteme derecesi ve beklentisi yüksek ise güdülenme gerçekleşmektedir. *Porter ve Lawler’in Beklenti Kuramı* özel kurumda çalışan yöneticilerin tutum, davranış ve başarıları doğrultusunda ödülün değeri, algılanan çaba-ödül olasılığı, gösterilen çaba, yetenekler, rol algıları, iş başarısı, ödüller, algılanan adil ödüller ve doyum değişkenleri

arasındaki ilişki sonucunda oluşmaktadır. Özetle kişinin motive olma derecesi arzulama derecesi ve bekleyiş tarafından gerçekleşmektedir. *Adams'ın Denklik Kuramı*'nda işgörenin örgüte verdiği çıktısı ile örgütten aldığı girdiyi karşılıklı alış-veriş süreci olarak değerlendirmektedir. *Locke'un Değer Kuramı*'nda ise iki önermeden bahsedilmektedir. Bunlardan ilki bireyin kendisi için koyduğu amaçların, niyetlerin kendisini davranışa yönlendirmesi, ikincisi ise dışarıdan örgüt tarafından daha etkili olabilmek amacıyla oluşturulan özendiricilerdir.

2.2. Stres

2.2.1. Stres Tanımı

Stres sözcük olarak Latince'de "estricitia", eski Fransızca'da "estrece" kelimelerinden gelir (Ertekin,1993). Stres "zorlanma, gerilme ve baskı" kavramlarına karşılık gelmektedir. Stres 17. yy. da "felaket, musibet, dert, keder, elem, bela" gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18. ve 19. yy. da bu kavrama yüklenen anlam değişmiş ve "güç, baskı ve zor" gibi anlamlar da objelere ve insanlara yönelik kullanılmıştır. 19. ve 20. yüzyıllarda ise "stress" ve "strain" kelimesi, sezgi yolu ile bedensel ve psikolojik hastalıkların sebebi olarak düşünülmüştür (Balcıoğlu, 2005).

Stres sözcüğü ilk kez 17. yüzyılda fizikçi Robert Hooke tarafından kullanılmıştır. Hooke stresi elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki olarak açıklamaktadır. 18. yüzyılda ise Thomas Young maddenin kendi içinde olan bir güç ya da direnç olarak tanımladığı stresi formülize etmiştir. Young'a göre madde, kendi üzerinde uygulanan dış güce kendi direnci oranında bir tepki gösterir. Elastik kütle, bir stres tepkisi sayesinde eğilip bükülerek bu dış gücü dengelemeye, ona uyum göstermeye çalışır. Ancak eğer dış güç elastik kütleinin kendi içindeki dirençten daha büyükse böyle bir dengeleme mümkün olmaz ve madde niceliksel bir değişime uğrar. Dıştan gelen gücün aşırı büyüklüğü durumunda ise niteliksel değişimler olabilir (Şahin,1998).

Stres konusu biyoloji, fizik, tıp, mühendislik, örgütsel davranış, sosyoloji, psikoloji, çalışma psikolojisi vb. alanlardaki araştırmalara konu olmakta, özellikle içinde bulunduğumuz yüzyılın gereği güncel yaşam içinde birçok kişi, kurum ve kuruluş tarafından sürekli olarak kapsamı, sonuçları, mücadele yolları ve önemi tartışılmaktadır.

Stres, tanımlanması kolay olmayan, aynı zamanda pek çok kavramı içinde barındıran günümüzün karmaşık kavramlarından biri aynı zamanda da bireyin kendisinden ve çevresinden kaynaklanan bedensel ve ruhsal gerilim, baskı, endişe, kısaca kişiye rahatsızlık veren bir durumdur. Aslında bu konudaki araştırmalara ve kavramsal literatüre bakıldığında stresin tanımını yapmak zor görünmektedir.

Baltaş'a (1984) göre stres sözcüğü iki ayrı anlamda kullanılmaktadır. Bunlardan ilki, insanın ya da bir başka organizmanın tehlike içinde bulunduğu etmenler ve koşullara göre dengenin bozulduğu bir durumu anlatmak içindir. Bir başka deyişle bireyin fizyolojik, biyokimyasal ve psikolojik stres tepkileri bu kapsamda değerlendirilir. İkinci anlamda ise stres, organizmanın dengesini bozabilecek tüm etmenleri kapsayacak genişlikte olmasıdır. Burada fiziksel (travma, sıcak, soğuk vb.), psikolojik (duygusal gerilimler, iç ve dış çatışmalar, eş sorunları vb.) veya sosyal (çevre etmenleri, kültürel değişim vb.) içerikli tüm etmenler anlatılmak istenmektedir.

Lazarus ve Folkman'a (1984) göre, stres kişi ve çevre etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Bu etkileşimde önemli olan bireylerin olayları ve kişileri stres kaynağı olarak algılamaları ve değerlendirmeleridir. Bu etkileşimde kişi olayları ve çevredeki kişileri stres kaynağı olarak değerlendirmezse stres de yaşamayacaktır.

Bir başka tanımda ise stres; sıkıntı, kaygı, üzüntü ve gerginlik süresinin uzaması; içten ya da dıştan gelen etkilerle duygu ve davranışlarda ortaya çıkan, rahatsız edici durum; bir şey yapmak istememe duygularıdır (Şahin, 2010) .

Stres biyolojik sistemde tüm özgül olmayan değişikliklere neden olan, belli sendromlarca gösterilen bir durumdur. Stres kendine özgü karakteristik forma ve oluşuma sahip olmakla birlikte belirli bir sebebi bulunmamaktadır (Selye, 1956).

Davis (1982) stresi, bir kişinin duygu ve düşüncelerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu olarak ele almıştır.

Ertekin'e (1993) göre stres; psikolojik, sosyal, kültürel ya da fizik ajanlarının organizmada oluşturduğu değişiklik durumudur.

Yıldırım'a (1991) göre stres organizmanın algısı ile herhangi bir durum ya da olay karşısında organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ile ortaya çıkan bir durum olarak tanımlanmıştır.

Yukarıda verilen stres tanımlarının ortak özelliklerine bakıldığında şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır:

Stres, kişi ve çevrenin etkileşimi sonucunda oluşur. Streste, bir tehlike söz konusudur ve bu tehlikenin önemi kişi tarafından algılanmalıdır. Stres, organizmanın sadece bir bölümünü değil tümünü etkiler. Aslında stres, kontrol edilebilir bir tepki değildir. Yani stres nedeniyle meydana gelen fizyolojik değişiklikleri kişi kendi iradesiyle başlatıp yine kendi iradesiyle durduramaz. Bu süreç tamamen kişinin iradesi dışında meydana gelir (Akman, 2004).

Stres günümüzde pek çok tanımının yapılmasına ve çok iyi tanınmasına karşın sadece modern toplumun insanına özgü değildir. Tarih öncesindeki insanlar bile stresin etkilerinin farkına varmışlardır. Günümüzdekilere benzer stres araştırmaları 20.yy'ın ilk dönemlerinde başlamıştır. Harvard Üniversitesi Tıp Fakültesinden Profesör Walter Cannon, insan bedeninin bir sistem olarak incelenmesinin önemini ilk fark eden bilim adamlarındandır. Cannon, 1930'larda "Homeostatis" terimini kullanarak insan organizmasının kendi iç dengesindeki sürekliliği koruma özelliğinden söz etmiş; yaşamda gerekli olan dengeyi sürdürebilmek için kullanılan "geribildirim" süreçlerini incelemiştir. Bedenin stres karşısında gösterdiği "*savaş ya da kaç*" tepkisine ilişkin ilk araştırmaları yapmıştır. Bugünkü stres bilimizde bu araştırmaların katkıları vardır (Selye, 1956; Şahin, 2010).

Savaş ya da kaç tepkisi varoluşsal bir tepkidir. Biyolojik varoluş ve uyum için acil durum tepkisi olarak tanımlanan stres, organizmanın kendi yaşamını ve çevreye uyumunu tehdit eden bir unsura gösterdiği tepkidir (Şahin, 1998).

Stres, yoğunluğuna veya yaşayan kişinin yoğunluğu algılayış biçimine bağlı olarak insan üzerinde bıraktığı fiziksel, düşünsel, duygusal anlamda kısa ve uzun dönemli olumsuz etkileri nedeniyle üzerinde fazla çalışılan konulardan birisidir. Stresin bilimsel olarak ortaya konulmasında en önemli isimlerden biri de Hans Selye'dir. Hans Selye 1936 yılında yaptığı bir dizi deneyden sonra "Genel Uyum Sendromu" adını verdiği bir süreci tanımlamıştır. Bu sendrom, bedenin stres karşısında 3 aşamada tepki gösterdiğini açıklamaktadır. Stres altındayken değişim, tehdit olarak algılanır ve beyinde stres hormonlarının salgılanmasına sebep olur (Şahin, 2010).

Selye (1956), stresin oluşumunu üç aşamada ele alır. İlk aşaması '**alarm tepkisi**' dir. Bu aşamada stres yaratan durum ortaya çıkınca otonom sinir sistemi aracılığında salgı bezleri uyarılır ve bol miktarda adrenalin ve diğer kimyasallar kana salınırlar. Kana karışan bu salgıların etkisi ile beden her an karşılaşılabilecek tehlike/tehdit durumu ile savaşıyor duruma hazırlanır. Bu aşamada stres fark edilir ve biyokimyasal tepki süreci başlar böylelikle beden kendisini korumaya hazırlanır (Şahin,1998). Stres kaynağı devam ederse ikinci aşama olan '**direnç dönemi**' ortaya çıkar. Bu aşamada bedende görülen alarm durumu belirtileri geriler, kandaki biyokimyasalların geri çekilmesiyle bir tür uyum sağlama durumu görülür. Ancak bu uyum sürecinde organizma yorulmaktadır (Selye, 1956). Üçüncü aşama ise bedenin stres baskısına karşı koyamadığı ve direncini kaybettiği '**tükenme aşaması**'dır. İlk aşama olan alarm aşamasındaki bazı belirtiler yine görülmekle birlikte bu aşamada yoğun hastalıklar hatta ölüm de görülebilmektedir (Selye, 1956).

2.2.2. İş Stresi

İş hayatında yaşanan stres hem çalışanlar hem de yöneticiler açısından önemlidir. Bir diğer ifade ile stresin bireysel ve örgütsel anlamda neden ve sonuçları vardır. Uzun süreli stres birey üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkilerde

bulunmaktadır. Çalışanların sağlığı ve örgüte katkısı anlamında zarar görmektedir. Araştırmalara göre (Çam ve Çakır, 2008; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002) stres, çalışanların işe devamsızlık göstermelerine ve işten ayrılmalarına neden olabilmektedir. İş nedeniyle yaşanan stres sonucunda, çalışanların performansları düşmekte, birbirleriyle olan ilişkileri bozulmakta, depresyon ve kaygı bozuklukları oluşmaktadır (Aytaç, 2002). Çalışanlardan birinde görülen stres diğer çalışanı da olumsuz etkilemekte, böylece verimlilik azalmaktadır. Stresin azaltılması hem çalışanın örgüte katkısını artırır, hem de çalışanların iş doyumunu yükseltir (Balcı,2000).

Poliste iş stresini araştıran He, Zhao ve Re (2005) çalışmalarında polislerin çalışma koşullarından dolayı yüksek düzeyde stres yaşadıkları sonuçlarına ulaşmıştır. Aynı çalışmada kadın polislerin erkek polislere oranla daha stresli bir süreç yaşadıkları görülmüştür. Poliste iş stresi ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi araştıran Altundaş (2000) ise iş doyumunu ile iş stresi arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğunu bulmuştur. Özdayı (1990) ise çalışmasında, resmi ve özel liselerde çalışan öğretmenlerin iş doyumunu ve iş stresi düzeyleri arasında farklılıklar olduğunu görmüştür. Resmi liselerde çalışan öğretmenlerin doyum düzeyleri düşük, stres düzeyleri ise oldukça yüksektir. Özel liselerde çalışan öğretmenlerin ise stres düzeyleri düşük, doyum düzeyleri de yüksektir. Benzer şekilde Ekinci (2006), ilköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre öğretmenlerin iş doyumunu ve iş stresini karşılaştırdığı araştırmasında, iş doyumunu ile iş stresi arasında negatif yönde anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre iş stresi artarken, işten elde edilen doyumun azaldığı veya iş doyumunu artarken iş stresinin azaldığını söylemek mümkündür.

Öte yandan, iş yaşamında strese yol açabilecek faktörler, işin yapılış şekli ile ilgili olabileceği gibi, şirketin yapısından, fiziksel çevre şartlarından veya çalışanların kendi özelliklerinden de kaynaklanabilir. Ancak eğer, strese yol açan neden veya nedenler işyerinden kaynaklanıyorsa, bununla başa çıkılabilmek de kolaylaşmaktadır. Her insanın strese gösterdiği tolerans farklı olmasına rağmen işyerinde stres yaratan faktörlerin çoğunun ortak olduğu değerlendirilmektedir. Örneğin;

- Uzun çalışma saatleri,
- Yoğun iş yükü,
- Çok fazla sorumluluk altında olmak,

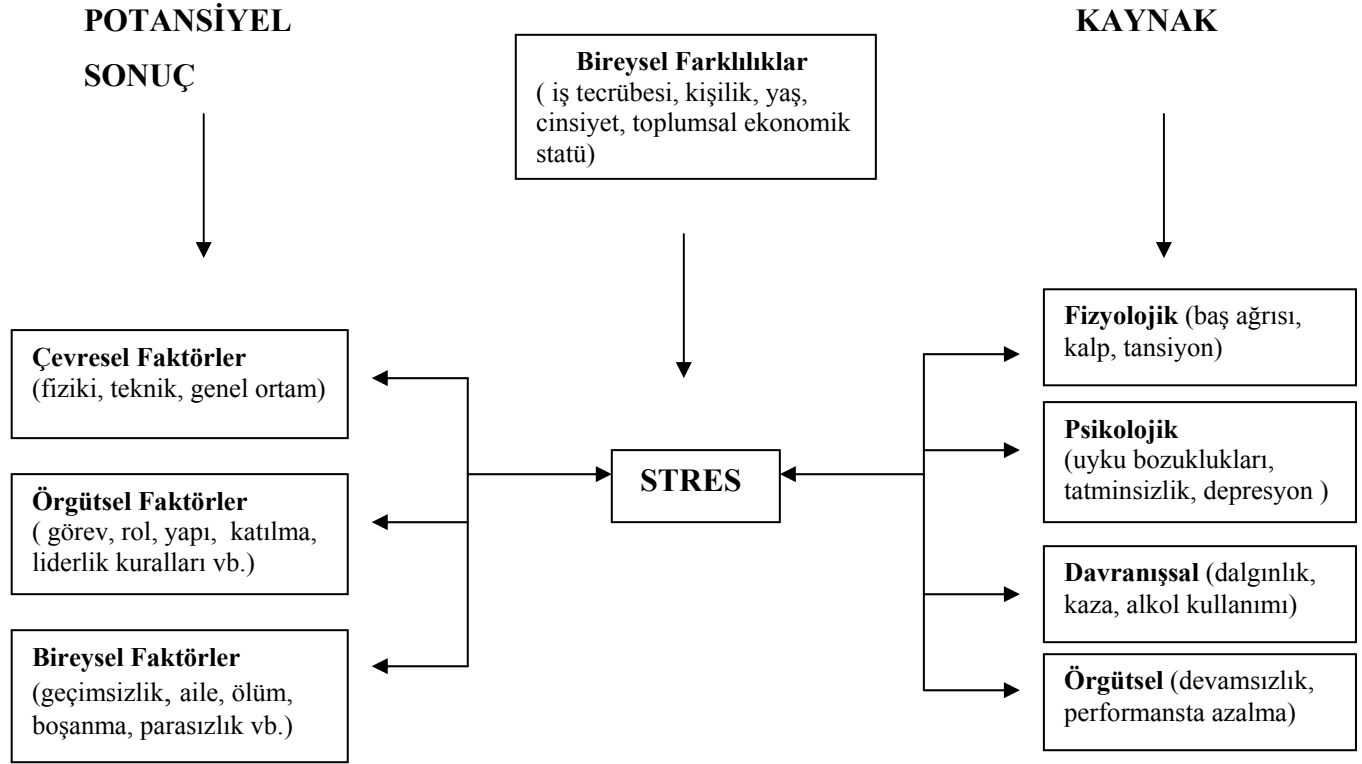
- Yanlış alanda kariyer yapıyor olmak,
- Çalışma arkadaşları ve yöneticilerle kötü ilişkiler içinde olmak,
- Yapılan işte tatminsizlik,
- İşyerindeki rollerin belirsizliği,
- Yönetim tarzı,
- Şirket içindeki karar verme sürecine katılmamak,
- İşini kaybetme korkusu,
- Fiziki mekân ve çevre şartları (Aytaç, 2002).

Soysal (2009), Kahramanmaraş ve Gaziantep illerinde üretim ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren işletmelerin yönetici ve personeli üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, üretim sektöründe çalışanların en fazla stres kaynağı gördüğü faktörler; “çalışma saatinin uzun olması”, “işin sıkıcı olması”, “işyerinin kalabalık olması”, “çalışma ortamının gürültülü olması”, “iş yükünün ağır olması”, “ücretin yetersizliği”, “beklentilerin açık olmaması”, “sorumlulukların endişe yaratması”, “personel değerlemede adaletsizlik olması” ve “çalışmaların karşılığını alamamak” olarak sıralanmıştır. Hizmet sektöründe çalışan işgörenlerin en fazla stres kaynağı olarak gördüğü faktörler ise; “çalışma saatinin uzun olması” ve “çalışmanın karşılığını alamamak” olarak değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan üretim sektöründeki işgörenlerin hizmet sektöründeki işgörelere göre daha yüksek stres içinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

İşletme örgütlerinde stres yönetimi üzerinde çalışmalar yapan Donovan ve Kleiner’a (1994) göre stresin üç oluşum kaynağı vardır. Bunlar fiziksel, zihinsel ve durumsal kaynaklardır. *Fiziksel stres*, çok çalışma, dinlenmeme ve kötü diyet gibi unsurlardan oluşur. *Zihinsel stres* ise kişinin zihinsel yapılanmasını (umut, korku, pişmanlık vb.) kapsar. *Durumsal stres* ise dış dünya ile ilişkiler sonucunda oluşur.

Donovan ve Kleiner (1994), işletme örgütlerinde verimliliğin artırılması, işgücü devir oranının düşürülmesi ve insancıl bir iş ortamının sağlanması için, örgütsel stres kaynaklarının iyi tespit edilmesi gerekliliği üzerinde durmuşlar ve işletmelerde stresle başa çıkma programlarına dikkat çekmişlerdir.

İş stresinin neden ve sonuçlarını bir şekil üzerinde göstermek mümkündür.



Şekil 5 İş stresinin neden ve sonuçları (Aytaç, 2002)

Şekil 5 kapsamında iş stresi, bireyi normal fonksiyonlarından saptıran psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durum veya işin gerekleri ile işgörenin yetenekleri, kaynakları ya da gereksinimleri arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan, zararlı fiziksel ve duygusal cevaplar olarak tanımlanabilir (Cam, 2004).

2.2.3. Stresle Başa Çıkma

Stresle başa çıkma, stres yaşantısının yer aldığı bağlamda, bedensel ve psikolojik aşırı uyarılma halini ve bunu belirleyen etkenleri azaltmaya ya da yok etmeye yönelik bedensel, bilişsel, duygusal ve davranışsal düzeylerde gösterilen çabalardır (Aydın, 2010).

Her insan aynı koşullar altında bile birbirinden çok farklı tepkiler gösterir. Biri kaygılı ve gerilimliyken diğeri soğukkanlı ve sakin olabilir. Bireyler yaşadıkları stresler doğrultusunda farklı başa çıkma stratejileri kullanırlar.

Durak ve Şahin (1995) literatürde yer alan başa çıkma stratejilerini 5 farklı açıdan özetlemişlerdir. Bunlar;

1. Freud'un Psikoanalitik kuramında yer alan *savunma mekanizmaları*. Ego-Savunma Mekanizması, bireyin kaygıyla başa çıkmasına yardımcı olur ve egonun aşırı baskılanmasını önler. Ego-savunmaları, patolojik olmaktan çok normal davranışlardır. Bireyin kullandığı savunmalar, bireyin gelişme düzeyine ve duyduğu kaygının derecesine bağlıdır. Savunma mekanizmalarının yaygın olarak iki özelliği bulunur: (1) gerçeği yadsıyabilirler veya çarpıtabilirler ve (2) bilinçaltı düzeyde işlev görürler. Yaygın olarak kullanılan ego savunma mekanizmaları ise baskılama (bastırma), yadsıma (inkar), karşıt tepki geliştirme, yansıtma, yer değiştirme, yüceltme, gerileme, içe yansıtma, özdeşleşme, ödünlemedir (Corey, 2006).
2. Erikson'un "yaşam dönemleri" yaklaşımında sözünü ettiği, özgüven, özyeterlilik ya da içsel kontrol gibi *bireysel kaynaklar* stresle başa çıkma kapsamında yer almaktadır.
3. Evrim kuramı ve davranışçı akımdaki, *problem çözme çabaları*:

Davranışçı kuramcılar öğrenmeyi koşullanma ve model alma ile açıklamaya çalışırken, davranışların niçin oluştuğuna değil, nasıl oluştuğuna bakmışlardır. Kişisel tecrübelerle dayalı öznellik tamamen yok sayılarak, davranış değişikliğinin, bir başka deyişle öğrenmenin çevresel şartların manipüle edilmesiyle şekillendiği savunulmuştur. Evrim kuramı ile bağlantılı olarak, davranışçı psikologlar insanların hayvanlarla ortak özellikler taşıdığına inanmışlar; bu nedenle de hayvanları incelerlerse, insanların gösterdikleri davranışlara birer anlam yükleyebileceklerini düşünmüşlerdir. Böylece hayvan davranışlarını inceleyerek insan davranışları hakkında bilgi sahibi olduklarını ileri sürüp, davranışların genellenebilir, ayırt edilebilir, söndürülebilir ve kendiliğinden

geri getirilebilir olduğunu yaptıkları deneylerle de ispat etme yoluna gitmişlerdir (Akpur, 2005).

Evrin Kuramının ana amaçları zihinsel ve davranışsal süreçlerin organizmanın çevreye uyumundaki ilişkisini araştırmaktır. Bu davranışçı akımın savunucuları Darwin'in Evrin Kuramı'ndan oldukça etkilenmiştir. Bu yaklaşıma göre davranışların bir işlevi vardır, o da insanın çevreye uyumunu sağlamaktır. Ayrıca insanın nasıl güdülendiğini, sorunlarını nasıl çözdüğünü, nasıl unuttuğunu da araştırmışlardır.

Evrin Kuramı'na göre "Problem çözme" iyi bir eğitim için önde gelen bir yetenektir:

1. Sorunun farkına varma,
2. Sorun ile ilgili birtakım varsayımlarda bulunma,
3. Sorunun daha dikkatlice tanımlanması,
4. Toplanan ipuçlarından mantığa en uygun olanının seçilmesi ve uygulanması,
5. Problemin çözümü.

4. Cannon ve Selye gibi araştırmacıların ileri sürdüğü, hem insanların hem de hayvanların stres karşısında gösterdiği, *genetik olarak programlanmış 'savaş ya da kaç' tepkisi*.

Savaş ya da kaç tepkisi varoluşsal bir tepkidir. Biyolojik varoluş ve uyum için acil durum tepkisi olarak tanımlanan stres, organizmanın kendi yaşamını ve çevreye uyumunu tehdit eden bir unsura gösterdiği tepkidir (Şahin, 1998). Hans Selye 1936 yılında yaptığı bir dizi deneyden sonra "Genel Uyum Sendromu" adını verdiği bir süreci tanımlamıştır. Bu sendrom, bedenin stres karşısında 3 aşamada tepki (alarm-direnç-tükenme) gösterdiğini açıklamaktadır. Stres altındayken değişim, tehdit olarak algılanır ve beyinde stres hormonlarının salgılanmasına sebep olur (Şahin, 2010). Savaş tepkisiyle aktif ve probleme yönelik davranışsal tepkiler, kaç tepkisiyle de pasif ve savunmaya yönelik davranışsal tepkiler sergilenir (Selye,1956).

5. Organizmanın, kendi fizyo-psikolojik kaynaklarının zorlanıp tükenmesi karşısında gösterdiği, *uyum yapmaya yönelik, sürekli değişen, bilişsel ve davranışsal çabalar*.

Lazarus ve Folkman (1984) tarafından başa çıkma; stresi, etkileşim yoluyla yaratılan içsel, dışsal istekleri kontrol etmek ya da azaltmak için yapılan bilişsel ya da davranışsal çabalar olarak tanımlanmaktadır. Stresle başa çıkma çabaları, bireyin davranışları ile çevresel ihtiyaçlar arasında bir aracıdır ve strese karşı onun etkilerini en aza indirmede bir tampon görevi gösterir. Başa çıkma stratejileri ya durum üzerinde doğrudan etki gösterir (problem odaklı başa çıkma) ya da duygusal tepkileri yönetir (duygusal odaklı başa çıkma). Ancak probleme yönelik baş etme stratejilerinin daha uyumlu, kişiyi daha çok geliştirici; duygulara yönelik stratejilerinin ise uyumsuz, savunucu ve gelişimi engelleyici olduğuna ilişkin yaygın bir görüş bulunmaktadır. Stresli bir durum karşısında kullanılan başa çıkma stratejilerinde farklılık görüldüğü gibi bireyin yaşamında stres yaratan kaynaklarda da farklılık gösterir.

Baltaş ve Baltas'a (1987) göre stresle başa çıkma yolları beden, zihin ve davranışla ilgili olmak üzere üç ana başlık altında toplanmaktadır. İlk grupta gevşeme teknikleri, farklı beden egzersizleri ve beslenme biçimleri yer almaktadır. İkinci grupta ise zihinsel başa çıkma yolları, uyumsuzluğa yol açan inançlarla uğraşma ve zihinsel düzenleme tekniği açıklanmaktadır. Üçüncü grupta da davranış biçimlerinin değiştirilmesinin yer aldığı davranışçı başa çıkma yolları ele alınmaktadır.

Billings ve Moos (1981) başa çıkma yollarını üç ana grupta sınıflandırmışlardır.

1) Değerlendirmeye (Düşünmeye) Yönelik Başa Çıkma: Stresi oluşturan etkeni anlama ve başa çıkma biçiminin önemi değerlendirilir.

2) Probleme Yönelik Başa Çıkma: Stresin kaynağını uzaklaştırma ve değiştirme yöntemidir. Bu süreçte birey, stres durumunun kontrol altına alınıp alınamayacağına karar verir ve harekete geçer.

3) Duyguya Yönelik Başa Çıkma: Bu süreç içerisinde duygusal ruh hali dengesini sürdürmeye ve stresörlerin neden olduğu duyguları kontrol altına almaya çaba gösterir.

Carver, Scheier ve Weintraub (1989) başa çıkma yollarını iki ana grupta sınıflandırmışlardır.

1. Problem Odaklı Başa Çıkma

- Aktif Başa Çıkma: Stresin azaltılması veya ortadan kaldırılması için bireylerin “ çabalarını arttırarak, doğrudan adım adım hedefe yönelmesidir”.
- Planlama: Stres ile nasıl başa çıkılabileceği konusunda düşünmek.
- Faaliyetlere Yönelme: Farklı projeler ile ilgiyi başka yöne çevirmeye çalışmak.
- Sınırlama: Sorunun çözümü için doğru fırsatları beklemek ve erken harekete geçmekten kaçınmak.
- Sosyal Destek Arama: Bir bilene başvurarak, yardım isteme, tavsiye almak.

2. Duygu Odaklı Başa Çıkma

- Duygusal Destek Arama: Başkalarından anlayış beklemek.
- Pozitif Değişim ve Gelişim: Strese neden olan duygular ile mücadele etmek.
- İnkâr Etmek: Yaşanılan stresi yok saymak.
- Kabul: Var olan problemi, stres yaratan durumu kabul etmek.
- Dine Yönelmek: Duygusal destek ve problemle başa çıkmayı kolaylaştırmak için dini aktivitelere yönelmek.

Bir diğerk yaklaşımda Lazarus ve Folkman'ın Başa Çıkma Süreci Modelidir.

2.2.3.1. Lazarus ve Folkman'ın Başa Çıkma Süreci Modeli

Lazarus ve Folkman (1984) başa çıkmayı, “*kişinin kaynaklarını tüketici veya aşırı derecede zorlayıcı olarak değerlendirdiği talepleri yönetme süreci*” olarak tanımlamaktadırlar.

Bu tanımda dört ana kavram bulunmaktadır. Bu kavramlardan birincisi, başa çıkmanın bir süreç veya birey ile çevresi arasındaki süregelen karmaşık bir etkileşim olmasıdır. İkincisi, başa çıkmanın yok etme yerine yönetim ile ilişkili olarak görülmesidir; strese gerçekçi bir bakış açısıyla bakılmakta ve her problemin üstesinden gelinemeyeceği öngörülür. Üçüncü kavram, bu tanımın değerlendirme kavramını içermesidir. Bir durum, kişi için stres yaratan olarak değerlendiriliyorsa süreç içerisinde stres yaratan olmaktadır. Son olarak, başa çıkma bir çaba gösterme olup potansiyel stres verici durumu yönetmeye ilişkin bilişsel ve davranışsal çabaları içermektedir. Bireyin çevresiyle sürekli ilişki içinde olduğunu ve bu ilişkide bireyle çevresi arasındaki rollerin sürekli değiştiğini vurgulamaktadırlar. Bu nedenle başa çıkma sürecinin de dinamik bir süreç olduğunu ve birey ile çevresi arasındaki etkileşimler sırasında değiştiğini vurgulamışlardır (Lazarus ve Folkman, 1984).

Stresle başa çıkma olgusu bir süreç olarak incelendiğinde bireyin stres kaynağına ilişkin birincil değerlendirme ve ikincil değerlendirmesi olmak üzere iki tür değerlendirme şekli vardır (Lazarus, 1966).

Birincil değerlendirme, stresli durumun birey için ne anlama geldiğinin değerlendirildiği aşamadır. Bunlar:

a) Zarar veya kayıp: Stres durumunda birey, bir organının zarar görmesi, benlik saygısında hasar, bir arkadaşlığın bitmesi gibi bir zedelenmeyle karşı karşıyadır.

b) Tehlike: Birey zarar ya da kayıp olasılığını değerlendirir. Zarar, kayıp ya da tehlike değerlendirmesi yapanlar öfke, korku veya gücenme gibi olumsuz duygular yaşadıklarında gerçek stres durumları ile karşı karşıyadırlar.

c) Baş etme: Olayın üstesinden gelme, kazanç ve gelişme elde etme beklentileri vardır. Bu değerlendirme koşulundaki bireyler heyecan, heves gibi olumlu duygular yaşarlar (Lazarus,1966).

İkincil değerlendirme ise bireyin algıladığı soruna ilişkin neler yapabileceğine dair sahip olduğu potansiyel kaynaklarını değerlendirdiği süreçtir (Carver, Scheir ve Weintraub, 1989).

Lazarus (1993) ikincil değerlendirmenin üç ögesinden söz etmektedir. Bunlar:

- ❖ Kişinin kendisine veya başkalarına yönelttiği suçlama veya güven,
- ❖ Başa çıkma potansiyeli,
- ❖ Geleceğe ilişkin beklentileridir.

Bir durumla karşılaştığında kişi, bu öğeleri kullanarak değerlendirme yapar. İkincil değerlendirmede birey, stres durumu karşısındaki başa çıkma kaynaklarını değerlendirmektedir. Lazarus ve Folkman (1984), *fiziksel kaynaklar* (bireyin sağlığı, enerjisi, dayanma gücü), *sosyal kaynaklar* (toplumsal statü, bireysel ve sosyal ilişkiler, duygusal destek), *psikolojik kaynaklar* (kişiye özgü strese direnç davranışları: Ümit, problem çözme becerisi, benlik saygısı) ve *materyaller* (zaman, para gibi enerji kaynakları) olmak üzere dört başa çıkma kaynağı belirlemiştir.

Her iki değerlendirme aşamasından sonra birey, başa çıkma davranışlarını ya da stratejilerini uygulamaya başlar. Lazarus ve Folkman'ın (1984), modeline göre başa çıkma stratejileri iki başlık altında toplanabilir. Bunlar:

- a) Soruna ya da savaşıma yönelik başa çıkma:** Birey, stres durumunun kontrol altına alınabileceğine karar verir ve harekete geçer. Daha fazla bilgi alma, sorun çözme davranışları bu strateji kapsamındadır.

Aktif bir başa çıkma modeli olan problem odaklı başa çıkma ve buna bağlı bilişsel stratejiler daha fazla bilgi toplama, analiz etme ve olumlu değişimle ilgilidir. Bunun yanında duygusal stratejiler, kaçınma, sorumlu bulma ve olumsuz değişimi kısmen engelleyebilmeyi içerir. Bu ikinci tarz daha düşük anlama ve adapte olma içeriği ile yavaş işleyen bilişsel değerlendirme ve başa çıkma sürecini içerir (Özbay, 1993).

Billings ve Moos (1981) da stres yaratan durumlarda problem odaklı başa çıkmayı kullanma eğilimi gösteren insanların, stres yaratan durum esnasında ve sonrasında daha düşük depresyon düzeyleri gösterdiklerinden söz etmektedir.

b) Duyguya ya da kaçınmaya yönelik başa çıkma: Birey, stres durumunun kontrol edilemeyeceğine, bu nedenle kabullenilmesine karar vermiştir. Stres durumunun ortaya koyduğu olumsuz duyguları kontrol altına alıp olumlu yöne odaklanmaya çalışır. Problem odaklı davranışlar, durumu değiştirmeye yönelik aktif, mantıklı, akılcı, bilinçli çabaları içerirken; duygulara yönelik yaklaşımlar genellikle, uzaklaşma, kendini kontrol etme, sosyal destek arama, kabullenme gibi yaklaşımları içermektedir (Lazarus ve Folkman, 1984).

Duygu odaklı başa çıkma, sorunu yok sayma, kişisel kontrol gücünü yetersiz hissetme, sosyal destek arama, kaçma-kaçınma davranışları, durumu kabul etme ve olumlu yeniden bilişsel yapılanma gibi çabalardır.

Lazarus ve Folkman (1984) bireylerin çevresiyle sürekli ilişki içinde olduğunu ve bu ilişkide bireyle çevresi arasındaki rollerin sürekli değiştiğini vurgulamaktadırlar. Bu nedenle başa çıkma sürecinin de dinamik bir süreç olduğunu ve birey ile çevresi arasındaki etkileşimler sırasında değiştiğini vurgulamışlardır.

Lazarus (1993), stresle başa çıkma sürecine ilişkin çalışmaları sonucundaki bulgularını şu şekilde özetlemiştir:

1. Başa çıkma süreci karmaşıktır ve bireyler karşılaştıkları stres verici durumlarda temel başa çıkma stratejilerini kullanırlar.

2. Başa çıkma, durumun değiştirilebilirliğine bağlıdır. Eğer durumun değiştirilebilir olduğu söyleniyorsa, problem odaklı başa çıkma baskın olur; eğer durumun değiştirilemez olduğu söyleniyorsa duygu odaklı başa çıkma daha baskın olur.
3. İş, sağlık ve aile ile ilişkili stresli durumlarla karşılaşıldığında, genel beklentilerin aksine, kadınlarla erkeklerin başa çıkma biçimleri arasında büyük benzerlikler görülmüştür.
4. Bazı başa çıkma stratejileri belirli çevresel şartlara bağlı iken bazıları sabittir. Örneğin, pozitif düşünme kişilikle ilişkili olup görece olarak sabittir, oysa sosyal destek arama çevresel şartlara bağlıdır ve değişkendir.
5. Karmaşık bir stres verici durumun bir aşaması diğer aşamasından farklı bir başa çıkma stratejisinin kullanılmasını gerektirebilir. Eğer birey karmaşık bir karşılaşmada aşamaları bütün olarak bir araya getirirse, başa çıkma sürecinin yanlış bir resmini elde etmiş olur.
6. Başa çıkma davranışı, duygusal sonuçların güçlü bir yordayıcısı olarak görev yapar. Bazı stratejiler olumlu sonuçları beraberinde getirirken, bazıları da olumsuz sonuçları beraberinde getirir.
7. Başa çıkma stratejilerinden hangisinin uygulanacağı, stres verici durumun tipi, strese yatkınlık tipi, düzeltilmesi istenen alanın türüne göre (kişinin kendini iyi hissetmesi, sosyal işlevsellik, fiziksel sağlık) değişiklik gösterir. Bir yapı içinde çalışan bir şey, başka bir yapı içinde işe yaramayabilir.

Problem odaklı ve duygu odaklı olarak stresle başa çıkmada kullanılan bu yaklaşımlar içerisinde değerlendirilebilecek belli başlı teknikler genel olarak bireysel ve örgütsel düzeyde ele alınmaktadır.

2.2.3.2. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Yaklaşımlar

Stresle başa çıkmada önemli olan, yaşam gerilimlerinin zarar verici düzeye gelmeden önce denetim altına alınması, hatta bu gerilimlerin yarattığı enerjiden yararlanılmasıdır. Bunun için, değişen koşullara uygun hareket edebilme, iş yüklerini önceliklerine göre sınıflandırarak zamanı iyi yönetme, sorunları öngörerek alternatif

çözüm önerileri geliştirme ve soğukkanlılık yeteneği kazanma son derece önemli stratejiler olarak sayılabilir (Barutçugil, 2000).

Bireysel olarak kullanılan 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 tepkisine karşı önlemler alınarak etkisiz kılınmaya çalışılmaktadır (Aydın, 2002).

Bu stratejilerden bazıları aşağıda sıralanmıştır.

a) Kişilik özelliklerinin değiştirilmesi: Kişilik özelliklerinden kaynaklanan davranışlar, stres düzeyini doğrudan etkilemektedir. Zihinsel ve davranışsal süreçleri kullanarak kişilik özelliklerinin değiştirilmesi, bireylerin stresli durumlar hakkında farklı düşünmesini ve farklı davranmasını sağlar (Aydın, 2002).

b) Solunum Egzersizi: Nefes almanın kendisi bir gevşeme yolu olduğu gibi, bütün gevşeme egzersizlerinin de önemli bir parçasıdır. Doğru ve derin nefes almanın kendisinin doğrudan damarları genişletme ve kanın, dolayısıyla oksijenin bedenin en uç noktalarına kadar ulaşmasını sağlama özelliği vardır. Doğru ve derin olarak alınan nefes, bireyde başlayacak veya başlamış olan stres tepkisi zincirini kırmakta ve ters yöne çevirmektedir (Şahin, 1998).

c) Bedensel Hareket (Spor ve Egzersiz): İnsan bedeninin her yanında bulunan hücreler kanın taşıdığı oksijen ve diğer yararlı maddelerle beslenirler. Stres tepkisi damarlarda daralmaya neden olduğu için, ister istemez hücrelere giden kan miktarında azalmaya yol açmaktadır. Bu durum hücrelerin yetersiz beslenmesi sonucunu doğurur. Bu koşulların uzun süre devam etmesi veya sık sık tekrarlanması halinde bu hücreler hem hastalığa daha açık hale gelmekte hem de yaşam süreleri kısalmaktadır. Hücrelerin yaşam süresini uzatmanın ve onları sağlıklı kılmanın bir yolu da fiziksel egzersizlerdir. Artan ve hızlanan kan akımı nedeniyle hücreler daha iyi beslenir. Böylece hücrelerin hem daha sağlıklı hem de daha uzun ömürlü olmaları sağlanır (Baltaş ve Baltaş, 2000).

d) Gevşeme: Gevşeme eğitimi, stres altındaki bireyde başlayan stres tepkisinin tam karşıtı bir etki yapar. Stres tepkisinde kaslar gerilir, kan basıncı ve kan şekeri yükselir,

solunum hızı ve sayısı artar. Oysa gevşeme hareketleri ile kaslar rahatlar, tansiyon düşer, solunum yavaş ve derin olur, kan şekeri azalır. Gevşeme tekniği kullanıldığında bedende başlayan psikosomatik stres tepkisi kırılır ve zararları engellenmiş olur (Baltaş ve Baltaş, 2000).

e) Biyo-Feedback (Biyolojik Dönüt-Geribildirim): İnsanın normal ve normal dışı olan ve kendisinin farkında olmadığı fizyolojik tepkilerinin, bir araç yardımı ile farkında olduğu bir eğitim programı içinde otonom etkinliklerini istenilen yönde düzenlemeyi öğrendiği bir yöntemdir. Uzman personel gözetimi altında bireyler stres belirtilerini feedback araçları yolu ile azaltmayı öğrenebilmektedir. Biyo-feedback araçları, bireylerin farkındalık kazanarak stresin istenmeyen etkilerinin azaltılmasına yardımcı olur (Aydın, 2002). Örneğin, bir kas grubunu gevşetmeyi öğrenirken kaslarınızın gevşediğini belli bir aygıtta gördüğünüzde bu size anında bir pekiştirici olur (Şahin,1998).

f) Toplumsal Destek: Toplumsal destek, bireylerin yaşam alanları içerisinde başka birey ya da gruplarla etkileşimini anlatmaktadır. Bireylerin aile, toplum ve iş yaşamlarında birlikte oldukları diğer insanlar tarafından desteklenme düzeyleri, paylaşım oranları ve birliktelikten aldıkları zevk, onların stresle mücadele etmedeki başarı düzeylerini artırmakta ve stresten daha az zarar görmelerini sağlamaktadır (Aydın, 2002).

g) Sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılma: Stresle başa çıkmada önemli bir konu da, stres yaşayan bireylerin iş dışındaki boş zamanlarını geçirme ve bu zamanlarda gösterdikleri etkinliklerdir (Schafer, 1987).

h) Dua ve ibadet: Dua, stresle baş etme de yüzyıllardır kullanılmaktadır. Dua sırasında tekrarlanan sözcükler, odaklaşmayı sağlayarak, bireyin gevşemesine yardımcı olur. Dua etmek bireyin umut ve iyimserlik düzeyini de yükseltebilir (Schafer, 1987).

2.2.3.3. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Yaklaşımlar

Stresle başa çıkma ile stresin olumlu etkileri desteklenir, olumsuz etkileri ise azaltılmaya ve yok edilmeye çalışılır. Bu bağlamda örgütsel stres yönetimi, bireylerde ve örgütlerde oluşan stresle ilgili ruhsal ve davranışsal sorunları önlemek ve azaltmak için çalışmaktadır. Örgütsel stres yönetimi, stres ile baş etmede önce stres kaynaklarını tanıma, stres tepkilerini anlama sonra da stresin olumsuz sonuçlarını azaltma veya yok etmeye çalışmaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

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. Bu bağlamda iş stresi kaynakları olan politikalar, yapılar, fiziksel şartlar ve süreçlerin stresle baş etmede yardımcı olacak bir formatta değerlendirilmesi ve gerekiyorsa düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Çakır, 2006).

Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak stratejiler aşağıda sıralanmıştır

a) Destekçi bir örgütsel hava oluşturmak: İşgörenlerin karşılaşmış oldukları iş streslerinden biri olan hiyerarşik yapı ya da bürokratik yapılanmadır. Örgütsel yapıda ve yukarı doğru iletişimi kolaylaştıracak düzenlemeler işgörenlerin katılımlarının sağlanması için önemli değişikliklerdir (Aydın, 2002).

b) İşe ilişkin zenginleştirme: Yapılacak işin gerek yapısal boyutu gerekse işgörenlerin bireysel özellikleri bağlamında alternatif sonuçlandırma yollarının tespiti ve uygulanması iş kaynaklı stresin azalmasına yardımcı olacaktır. Bu sayede işgörenler işle ilgili bireysel özellikleri ile uyumlu çözüm yolları seçebilecek ve uygulayabilecektir (Aydın, 2002).

c) Örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması: İşgörenlerin çalıştıkları örgüte ilişkin rollerini bilmeleri görevin yerine getirilmesinde oldukça etkilidir. Rollerini belirlenmiş bir örgütte çatışmalar önlenmiş olduğundan bundan kaynaklanan iş stresi azalacak ya da ortadan kalkacaktır (Aydın, 2002).

d) Mesleki gelişim yollarının açık olması: İşgörenler örgüt içi ilerlemenin mümkün olduğu durumlarda hiyerarşik yapıda üst basamaklara yükselmek isteyeceklerdir. Bu talepleri karşısında ilerlemeyi kolaylaştırma ya da planlama işgörenlerin çalışma motivasyonlarını olumlu olarak etkileyecektir. Bu da yaşanması muhtemel stresi önleyecektir (Aydın, 2002).

e) İşyerinde neşeli bir ortam yaratmak: Büyük örgütlerin çoğu, işyerinde neşeli bir ortam yaratmanın önemini kavramış olduğundan, bu örgütlerde işgörenler arasında mizah ve şakanın kullanılması teşvik edilmektedir. İşyerinde mizahın ve insanları güldüren etkinliklerin artırılması, mevcut stres kaynaklarını azaltmakta ve işgörenlerin verimliliklerini arttırmaktadır (Ertekin,1993).

Soysal (2009), Kahramanmaraş ve Gaziantep illerinde üretim ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren işletmelerin yönetici ve personeli toplamda 100 kişi üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, katılımcıların “işle ilgili” ve “örgütsel yapı ve politikaları ile ilgili” stres kaynaklarına maruz kalma durumlarının, çalıştıkları sektöre göre kısmen anlamlı bir farklılık gösterdiği, buna karşılık çalışanların “işteki rol, ilişki ve kişisel yapıları” ile ilgili stres kaynaklarına maruz kalma durumlarının, çalıştıkları sektöre göre önemli bir oranda (%50) anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Diğer taraftan her iki sektörde görev yapan çalışanlar “işteki rol, ilişki ve kişisel yapıları” ile ilgili stres kaynaklarını kendileri için en az stres yaratan faktörler olarak göstermişlerdir.

Örgüt kaynaklı stresle başa çıkmada ve örgütsel kararlılığı sürdürmede yöneticilerin önemli etkileri olduğu bilinmektedir. Etkili yöneticiler, verimliliği yalnızca kısa dönemde istemez sağlıklı, iş doyumunu yüksek işgörenlerin örgütün uzun dönemli yararları için hayati bir öneme sahip olduğunu bilir. Başarılı yöneticiler, iş stresinin optimal düzeyde olmasının iş verimini arttıracığına inanır. Örgütlerde yöneticilere, işgörenlerin stresle başa çıkmalarını sağlayacak ve aşırı stres altında kalmalarını önleyecek bazı görevler düşmektedir (Schafer,1987):

- Örgütte verimi arttırabilmek, iş doyum düzeyini yükseltebilmek için uygun çalışma ortamını sağlamak.
- Rol çatışmaları ve rol belirsizliğini en aza indirmek için olabildiğince açık ve uyumlu rol beklentileri sağlamak.

- Sürekli olarak ne aşırı iş yükü ne de iş yükü azlığı olması konusunda duyarlı olma ve uygun yöntemler kullanarak çalışmalarını yönetmek.
- Örgütte değişim ve süreklilik arasında iyi bir denge kurmak.
- Çalışanların gereksinimlerini karşılamak ve gruba bağlılığının sağlanmasına destek olmak, teşvik etmek.
- İşgörene kısa dönemli verimlilik kadar, uzun dönemli sağlıklı iş doyumunu, kendini ifade etme olanağı sağlayarak, işyerindeki yöntem ve ilerlemenin gerçekleştirilmesi için en üst düzeyde esneklik sağlamak.
- Bütün çalışanlara, kararlarında etkili olacak fırsatlar sağlamak.
- Gereksiz strese yol açabilecek iş koşullarına ve örgüt içindeki stres düzeyine karşı dikkatli olmak.
- İşgörenler için stres yönetimi hizmetlerini desteklemek.
- Bütün çalışanlar için, stres kaynaklarının neler olduğunu öğrenme ve mücadele etme fırsatları sağlamak.

Ayrıca yöneticiler, örgütlerinde çalıştırdıkları işgörenlerin örgüt dışı stres kaynaklarının, örgütsel strese de yol açacağını düşünüp gerekli önlemleri almalıdırlar. Birey, sosyal bir varlık olduğundan ister istemez iş dışındaki yani ister aile ile ilgili olsun, isterse genel çevre şartlarıyla ilgili olsun stres verici durumları iş ortamlarına taşıyabilirler. Bu durumda yöneticiye düşen görev, işgörenini çok iyi tanıyıp hangi koşulların strese neden olduğunu öğrenmek ve stresle başa çıkmada etkili yöntemleri uygulamaktır (Güçlü, 2001).

2.3. Psikolojik Dayanıklılık

Stresli yaşam olayları genellikle ruhsal bozuklukların yanı sıra fiziksel hastalıkların da başlıca nedenlerinden biri olarak kabul edilir. Aslında insanlar strese aynı şekilde maruz kalsa bile bazı insanlar için, stresli yaşam olaylarına uyum oldukça zordur.

1970'li yılların sonunda Chicago Üniversitesinde Kobasa (1979) stresli yaşam olayları veya hastalık başlangıcı ile karşılaşıldığında bir direnç kaynağı olarak çalışan

kişilik özelliğine “psikolojik dayanıklılık” (psychological hardiness) adını vermiştir. Kobasa (1979) strese dirençli kişilerin yaşam karşısında bazı tipik tutumlar sergilediğini söylemektedir. Bunlar arasında (a) değişime açıklık, (b) yaptıkları iş her ne ise, kendini o işe verebilme ve (c) olayların kontrolünü elinde tuttuğuna inanma tutumları yer alır.

Kobasa (1979) psikolojik dayanıklılık kavramını ortaya koymak amacıyla ilk çalışmasını doktora tezinin de bir bölümünü oluşturan Illinois belediyesinde üst ve orta düzey idareci konumunda, üniversite mezunu, yaşları 40-49 arasında, evli ve 2 çocuk sahibi toplam 670 erkek üzerinde yapmıştır. Bu kişilerden ilk olarak, son üç yıl içinde başlarından geçen stresli yaşam olaylarının ve geçirdikleri hastalıkların bir listesini yapmalarını istemiştir. Daha sonra karşılaştırmak amacıyla streslerin yoğunluğu ve geçirdikleri hastalıklar açısından ortalamanın üstünde puan alan 200 kişiyi bir grupta, yine yüksek düzeyde stresli ancak düşük hastalık puanı alan 126 kişiyi başka bir grupta toplayarak karşılaştırma yapmıştır. Kobasa bulgularını analiz ettiğinde, yoğun stresli ancak düşük hastalık puanı alan kişilerin, psikolojik dayanıklılığı oluşturan yükümlülük, kontrolü elinde tutma ve mücadelecilik özelliklerine sahip olduklarını bulmuştur. Araştırma kapsamında yer alan kişilerin çoğu işlerini tümüyle benimsemiş, aktif kişilerdir. Sosyal yaşamlarında da sahip oldukları bu özelliklerini korumaktadırlar.

Psikolojik dayanıklılık, stresin olumsuz etkilerini en aza indiren ve hastalıklara yol açan organizmik gerginliği önleyen bir kişilik özelliği olarak ele alınmaktadır. Bu kapsamda, dayanıklılık düzeyi yüksek bireyler, günlük etkinliklerine devam ederler, yaşamlarını kontrol altında tutarlar ve beklenmedik ani değişimleri gelişme için bir fırsat olarak görürler. Dayanıklı olmayan bireylerde ise, hayattan uzaklaşma, dışsal kontrol odağı ve değişikliğe, gelişime karşı direnç görülür (Klag ve Bradley, 2004). Öznel iyi olmaya ilişkin bir dayanıklılık modelini test eden Terzi (2005) de, psikolojik dayanıklılığın stresle başa çıkmada yardımcı olan bir kişilik özelliği olduğunu belirtmektedir. Bir kişilik özelliği olarak değerlendirilen psikolojik dayanıklılık, aynı zamanda bireyin diğer kişilik özellikleriyle de yakından ilişkili olarak değerlendirilebilir.

Kobasa ve Maddi (1984), kişilerin başarılı bir şekilde stresle başa çıkabilmelerinde ve hayata sağlıklı devam edebilmelerinde “psikolojik dayanıklılık”

kişilik özelliğinin etkili olduğunu, ayrıca “dayanıklı” bireylerin kendilerine ve dünyaya karşı farklı bir bakış açısına sahip olduğunu ifade etmektedir.

Cencirulo (2001) psikolojik dayanıklılık kişilik özelliğini, bireylerin stresli yaşam olaylarında kendilerine olumlu bakış açısı kazanabilmeleri olarak tanımlamaktadır.

Kararınmak ve Çetinkaya (2009) araştırmalarında psikolojik dayanıklılığı, kişinin stresli yaşam olayları karşısında sağlıklı duygusal durumunu sürdürmesinde önemli kişilik özelliklerinden biri olarak tanımlamaktadır. Crowley, Hayslip ve Hobdy (2003) da farklı yaşam olayları bağlamında başa çıkma stratejileri ile psikolojik dayanıklılık arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Yüksek psikolojik dayanıklılık düzeyine sahip olan bireyler, stresli yaşam olaylarıyla karşılaştıklarında problem çözme ve planlama gibi stratejilerden daha fazla yararlanarak kaçınmacı stratejileri tercih etmezler. Bu nedenle, etkili başa çıkma becerilerine ve psikolojik dayanıklılığa sahip bireyler, daha az stres yaşarlar ve daha az hastalık belirtisi gösterirler (Klag ve Bradley, 2004).

1980’li yıllarda psikolojik dayanıklılık ile ilgili yapılan çalışmalarda (Kobasa, Maddi ve Kahn,1982) sosyal destek, öz yeterlilik boyutlarının psikolojik dayanıklılık kişilik özelliği üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Stresin psikolojik ve fizyolojik etkilerinin yanı sıra özellikle bilişsel değerlendirme üzerinde de etkili olması yaşam olaylarının değerlendirilmesinde stresin dayanıklılık düzeyi üzerinde etkili bir faktör olduğu sonucuna ulaştırmaktadır (Motan, 2002).

Psikolojik dayanıklılık kavramının tanımı varoluşçuluğa dayandırılmıştır. Varoluşçu yaklaşım, günlük yaşamda karşılaşılan streslerle etkin başa çıktıktan sonra sağlıklı kalabilen bireylerin kendilerini hasta bireylerden ayıran tutum, inanç ve davranışsal eğilimler gösterdiklerini kabul eder (Lambert ve Lambert, 1999). Kobasa’da (1982) yaşanan güç olaylarda kendini toparlama gücü yüksek bireylerin kişilik özelliği olarak ele alınan psikolojik dayanıklılığın, sağlık ve kişilik üzerindeki etkisini varoluşçu yaklaşımın temel kavramlarına dayandırarak açıklamıştır.

Varoluşçu yaklaşım, Ortodoks psikanalizinin ortaya attığı insan doğasına yönelik deterministik bakışı ve radikal davranışçı görüşü reddetmektedir. Psikanaliz özgürlüğün, bilinçaltı güçlerle, akılcı olmayan güdülerle ve geçmiş olaylarla sınırlandırıldığını savunurken; davranışçılar özgürlüğün, sosyo-kültürel koşullar tarafından sınırlandırıldığını ileri sürmektedirler. Varoluşçu terapistler, insanların bulunduğu koşullarla ilgili bu gerçeklerin bir kısmını kabullenseler de özgürlüğün kendi koşullarını seçmek olduğunu ileri sürmektedirler. Bu yaklaşım, özgür ve buna göre, seçeneklerimizden ve eylemlerimizden sorumlu olduğumuz varsayımına dayanmaktadır (Corey, 2006). Varoluşçu yaklaşım kapsamında, insan hiçbir kalıp içersinde değildir. İnsan ne yaparsa, ne isterse, ne görür ve duyarsa “o” dur. Bireysel ihtimaller ve bunlar karşısında yapılan davranışlar önemlidir. Ayrıca varoluşçu psikolojik yaklaşıma göre, insan doğası diye bir şey de yoktur. Her insanın kendisi için yarattığı gerçekler, yaşam tarzı ve tercihlerle bunların bedelleri vardır (Altıntaş ve Gültekin, 2005). Varoluşçu yaklaşımda bireylerin değişim ve gelişimini sağlamanın iki temel yolu olduğu değerlendirilmektedir. Bunlardan ilki yaşamın her anında cesur davranabilmek, ikincisi ise yaşanan olumsuzlukları olumluya çevirebilmektir (Cencirulo, 2001).

Maddi’ye (1999a) göre “Psikolojik Dayanıklılık ” özelliklerine sahip kişiler stres karşısında oldukça dayanıklılık göstermektedirler. Bu tür bir kişilik özelliğine sahip olmak hastalık riskini % 50 azaltmaktadır. Bu özellikler arasında hastalığa karşı en koruyucu etkiyi yapanın “stresli olayları bir tehdit olarak algılamak yerine, yetenek ve becerilerin sınındığı bir fırsat olarak algılama” alışkanlığı olduğu görülmüştür (Akt: Şahin, 1998).

Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin, iş yaşamlarında daha başarılı ve etkili oldukları görülmektedir (Maddi, 2004). Dayanıklılığın yükümlülük, kontrolü elinde tutma ve mücadelecilik boyutları, varolan duruma ilişkin bireyin algısını değiştirerek stresin etkisini azaltır, bilişsel değerlendirme ve başa çıkmayı etkinleştirerek stresli yaşam olaylarının olumsuz etkisini azaltır.

Kobasa'nın “stresli yaşam durumları ile karşılaşıldığında bir direnç kaynağı olarak görev yapan kişilik özelliği” olarak ele aldığı psikolojik dayanıklılık, birbiriyle ilişkili yükümlülük, kontrolü elinde tutma ve mücadelecilik olmak üzere (3C)

boyutlarından oluşmaktadır (Cencirulo, 2001; Crowley, Hayslip ve Hobdy, 2003; Kobasa, 1979; Maddi, 2002; Maddi ve Khoshaba, 1994).

Kontrolü elinde tutma boyutu öz-denetim, başarı güdüsü, otonomi ve istekli olma kavramları ile bağdaştırılırken; yükümlülük boyutu sebatkârlık, mukavemet, özgüven ve kendi ilkelerine inanma ile öne çıkar. Mücadelecilik boyutu ise iyimserlik, kararlılık, değişimlerden hoşlanma, yeniliklere açık olma ve azim kavramlarını içermektedir (Gençöz ve Motan, 2009).

2.3.1. Psikolojik Dayanıklılık Boyutları

2.3.1.1.Yükümlülük

Kobasa (1979) yükümlülüğü, bireyin yaşamın çeşitli alanlarıyla ilgilenme eğilimi olarak tanımlamaktadır.

Maddi ve Khoshaba'ya (1994) göre yükümlülük, pasif olarak olayların dışında kalmadan günlük olaylara dâhil olma yoluyla ifade edilen bir amaç ve anlam duygusudur. Özetle bireyin yaşamın çeşitli alanlarıyla ilgilenmesidir. Yükümlülük, bireyin yaşamın birçok durumuna aile, iş çevresi ve sosyal ilişkilerine tam olarak kendini dâhil etmesi anlamına gelmektedir (Kobasa,1982).

Yükümlülük, bir göreve, bir amaca veya kişi için anlamlı olan bir değere ulaşabilmek için kendini adayabilme yeteneğidir. Bu boyut ile bireyler yaşamına sahip çıkma, kendi gücüne inanma, duygusal destek alma ve vermeye istekli olma, kısaca ne istediğinin farkına varma ile oluşan gerçekçi yaklaşımdır. Zaman içerisinde duruma bağlı olarak yeniden değerlendirilebileceğine işaret eder. Bireyler yükümlülük duygusu ile kim olduklarının ve ne yaptıklarının anlamını bulmayı düşünürler (Maddi, 2004).

2.3.1.2. Kontrolü Elinde Tutma

Kobasa (1982) kontrolü elinde tutma boyutunu varoluşsal yaklaşımın bir parçası olarak değerlendirmektedir. Kontrolü elinde tutma, güç koşullarla karşılaşıldığında mutsuzluk duygusuna kapılmak yerine olayları etkileyecek, değiştirecek biçimde inanma ve davranma eğilimidir (Maddi ve Khoshaba, 1994).

Kontrolü elinde tutma, yaşamda güçlüklerle karşılaşıldığında kişinin kendisini çaresiz hissetmesi yerine olayların sonuçlarını ve kişilerini değiştirebileceğine olan inancıdır. Öz disiplin, başarı, motivasyon, cesaret, güdülenme, karar verme ve seçim yapabilmeyi içerir. Kişinin pasif ve güçsüz olmasını kabul etmez (Maddi, 2004).

2.3.1.3. Mücadelecilik

Mücadelecilik, bireyin değişen yaşam koşullarına uyum sağlaması, bu süreci verimli geçirerek kendini geliştirmesi anlamına gelmektedir (Kobasa,1982). Maddi ve Khoshaba'ya (1994) göre değişmezliğin yerine değişimin günlük yaşamın doğal bir parçası ve değişimin güvenliği tehdit eden bir unsur olmaktan ziyade gelişim için bir uyarıcı olduğu yönündeki inançtır. Tehdidi hissetmek yerine olumlu veya olumsuz deneyimlerden bilgilerin öğrenilmesi olarak tanımlanmaktadır (Maddi, 1999b).

Maddi'ye (2004) göre mücadelelilik durağan olmaktan çok değişime ve gelişime olan inancı ifade etmektedir. Değişim tehdit edici olmaktan çok olumludur ve yeni öğrenilen bilgiler, tecrübeler ile gelişimi teşvik edicidir. Aynı zamanda değişim, bireylerin çevresiyle etkileşime geçmesini, aktif katılımını ve yaşamda yeni bakış açıları kazanmasını sağlar.

2.3.2. Psikolojik Dayanıklılık Modeli

Literatürde araştırmaların (Florian, Mikulincer ve Taubman 1995; Folkman ve Lazarus, 1984; Kobasa, 1979; Maddi, 1999b) stres ile fiziksel ve ruhsal hastalık arasındaki ilişkilere, stresle başa çıkma stratejileri, sosyal destek, kişilik özellikleri gibi

psiko-sosyal değişkenlerin tampon etkisi üzerine odaklandıkları görülmüştür. Özellikle de yoğun stres yaşıyan bireylerin sağlık ve performanslarının dayanıklılık üzerinde etkisi araştırılmaktadır (Maddi, 2002). Bu çalışmalarda dikkat çeken, yükümlülük, kontrolü elinde tutma ve mücadelecilik olmak üzere üç boyuttan oluşan psikolojik dayanıklılığın, stres üzerinde tampon etkisi olduğudur.

Florian, Mikulincer ve Taubman (1995) İsrail Savunma Kuvvetlerinde görevli 276 askere psikolojik dayanıklılıkla ruh sağlığı arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla ‘Dayanıklılık Ölçeği’, ‘Ruh Sağlığı Envanteri’, ‘Başa Çıkma Stratejileri Envanteri’ ve ‘Bilişsel Değerlendirme Ölçeği’ uygulamıştır. Araştırmanın sonuçları, dayanıklılığın iki unsurunun - yükümlülük ve kontrolü elinde tutma - değerlendirme ve başa çıkma stratejilerini açıkladığını göstermiştir. Yükümlülük, tehdit edici değerlendirmenin ve duygu odaklı stratejilerin kullanımının azaltılması ve ikincil değerlendirmenin artırılmasıyla ruh sağlığını iyileştirmektedir. Kontrolü elinde tutma, tehdit edici değerlendirmenin azaltılması ve ikincil değerlendirme ile problem çözme ve destek arama stratejilerinin kullanılmasının artırılması ile ruh sağlığını iyileştirmektedir.

Psikolojik dayanıklılık ile stresle başa çıkma arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Terzi, 2005). Stres, birey ve çevre etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Bu etkileşimde önemli olan bireylerin olayları ve kişileri stres kaynağı olarak algılamaları ve değerlendirmeleridir. Bu etkileşimde kişi olayları ve çevredeki kişileri stres kaynağı olarak değerlendirmezse stres de yaşamayacaktır (Folkman ve Lazarus, 1984). Stresle başa çıkma olgusu bir süreç olarak incelendiğinde, bireyin stres kaynağına ilişkin değerlendirmeler yaptığı görülmektedir ve başa çıkma süreci bilişsel değerlendirme ile başlamaktadır (Terzi, 2009).

Lazarus ve Folkman’ın (1984) teorisi bilişsel değerlendirme ve başa çıkma olarak iki süreci içermektedir. Bilişsel değerlendirme, durumun anlamını tanımlama, mantıksal analiz ve bilişsel yeniden tanımlamayı içerir. Stresi değerlendirme üç kategoriye ayrılmaktadır: (a) Tehdit edici değerlendirme: Kayıp ve zarar doğurabilecek olası bir duruma işaret eder. (b) İkincil değerlendirme: Birey - çevre ilişkisini değiştirmek için kaynakların kullanılmasıdır. (c) Meydan okuyucu değerlendirme: Canlılık, heyecan ve ümit verici durum olarak algılanır. Bireyin gelişimi için gerekli olan değişmelere işaret eder. Başa çıkma ise kişinin kaynaklarını tüketici veya aşırı

derecede zorlayıcı olarak değerlendirdiği talepleri yönetme süreci olarak tanımlamaktadırlar. Çevreden ve içten gelen istekler ve çatışmaları kontrol etmek için yapılan davranışsal ve bilişsel çabalarıdır.

Kobasa (1979) dayanıklılığın stresle başa çıkma yolları ile ilişkili olduğunu ifade etmiştir ve bireyler Lazarus ve Folkman'ın (1984) teorisinde olduğu gibi dönüşümsel başa çıkmayı kullanmaktadırlar. Dönüşümsel başa çıkma, stres verici olayların stresli olmalarına rağmen doğal değişimler olduğu, anlamlı ve ilginç olduğu şeklinde iyimser değerlendirme olarak tanımlanır. Dönüşümsel başa çıkma kavramı, anlamlılık ve varoluşsal inanca dayanmaktadır. Bu başa çıkma ile stres vericiler kişisel gelişim için anlamlı fırsatlara dönüştürülür. Dönüşümsel başa çıkmada bireyler (a) stresli durumu bilişsel değerlendirirler-kontrolü elinde tutma, (b) bu durumu diğer yaşam durumlarına ilişkin bakış açısı ile ele alırlar- yükümlülük, (c) durumu değiştirmek ya da ortadan kaldırmak için eyleme geçmeye- mücadeleciliğe karar verirler. Bu nedenle dönüşümsel bakış açısı “sadece hayatta kalmayı değil yaşamı zenginleştirmeyi sağlayan düşüncelerin, duyguların ve davranışların karışımı” olarak nitelendirilmektedir (Kobasa, Maddi ve Kahn, 1982; Maddi, 1994).

Psikolojik dayanıklılık, bireylerin stresle başa çıkmalarına yardımcı olarak onların güç yaşam koşullarıyla mücadele etmelerini (Lambert ve Lambert, 1999; Judkins ve Rind, 2005), yaptıkları işe, buldukları ortama ve çalıştıkları örgüte bağlanmalarına yardımcı olur. Bu nedenle psikolojik dayanıklılığı yüksek işgörenlerin örgüte bağlılık düzeyleri daha yüksek, örgütten ayrılma ya da örgütü terk etme eğilimleri ise çok daha düşük olur. Dolayısıyla, dayanıklılık işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını artıran önemli bir kişilik özelliği olarak değerlendirilebilir.

Kobasa (1979) psikolojik dayanıklılık kavramını ortaya koymak amacıyla üst ve orta düzey yöneticiler ile çalışma yapmıştır. Araştırma sonucunda, bireylerin stresli durumlarda “savaş ya da kaç” tepkisini kullandıkları bu da kişi üzerinde gerilimi arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Eğer stresli yaşam koşulları devam ederse bireylerin hem sağlıklarında hem de davranışlarında olumsuz yansımalar görüleceği değerlendirilmektedir. Öte yandan güçlü yöneticilerin motivasyon, cesaret ve dayanıklılık düzeylerinin yüksek olması hem performanslarını hem de ruhsal ve fiziksel

2.4. İlgili Araştırmalar

Bu bölümde, iş doyumu, psikolojik dayanıklılık, stres ve başa çıkma stratejileri konularında yurt içinde ve yurt dışında Emniyet Teşkilatı'nda yapılan araştırmalara yer verilmiştir.

2.4.1. İş Doymu ile İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Emniyet Teşkilatı'nda Yapılan Araştırmalar

Perrott ve Taylor (1995), Kanada da görevli polislerin stresi algılama biçimleri, otoriter davranma ve iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmanın örneklem grubunu 123 polis memuru ile 26 orta düzey polis amiri oluşturmaktadır. Araştırmanın sonucunda polis memurları ile amirler arasında stresi algılama düzeyi bakımından fark görülmemiştir. Yüksek okul mezunlarının, daha düşük eğitim seviyesindeki diğer meslektaşlarına oranla, çalışanlara daha az baskıcı davranışlarda buldukları görülmüştür. Her iki grubunda iş doyum düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Türkiye'de yapılan kapsamlı çalışmalardan biri, Emniyet Genel Müdürlüğü Trafik Araştırma Merkezi (1999) tarafından yapılan "Trafik Alanında Çalışan Emniyet Genel Müdürlüğü Personelinin İş Doymu, İletişim Tarzı, Stres Düzeyi ve Davranışsal Özellikleri, Stresle Başa Çıkma Tarzı, Stres Düzeyi ve Strese Yatkınlığı Tespiti İçin Stres Tarama Çalışması"dır. Çalışmanın örneklemini tüm Türkiye'de trafik hizmetlerinde çeşitli kademe ve birimlerde görevli 1356 personelden oluşmaktadır. Araştırmada veriler, 'Stres Ölçeği', 'Kısa Semptom Envanteri', 'Davranışlar Ölçeği' (A-Tipi Kişilik), 'Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği', 'Kişilerarası İlişkiler Ölçeği', 'İş Doymu Ölçeği' ile toplanmıştır. Bu araştırmanın sonucunda; iş stresi ile iş yeri koşulları, kişilik özellikleri, işin niteliği, iş yerinin örgütlenme biçimi, stresle başa çıkma stratejileri, iş doyumu, sosyal destek, roller ve strese yatkınlık gibi faktörlerin ilişkili olduğu bulunmuştur. En stresli mesleklerden birine sahip oldukları kabul edilen polislerin ise, diğer mesleklerde çalışanlarla karşılaştırıldıklarında, stres düzeylerinde belirgin farklılıklar dikkati çekmemekle beraber, stres faktörlerinin farklı olduğu; işin

niteliğine bağılı olarak değil de idari ve örgütsel yapılanmaya bağılı olarak stres yaşadıkları görülmüştür. Ayrıca şehir içinde görev yapan trafik personelinin Bölge Trafikte çalışan personele göre, iş doyumunu, psikolojik sorunlar ve iletişim tarzı açısından daha çok sorun yaşayan bir grup olduğunu; yüksek rütbeli personelin stresi arttıran davranış özelliklerine daha fazla sahip olmasına karşın, iş doyumunu ve psikolojik sorunlar açısından daha az sorun yaşadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Altundaş (2000), Erzurum Emniyet Müdürlüğü Asayiş, Çevik Kuvvet, Siyasi Hizmetler ve Personel Hizmetleri'nde çalışan polislerin katıldığı araştırmada, strese neden olan etkenler ve stresin iş verimliliği ve iş doyumunu üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma örneklemini yukarıda belirtilen şubelerde çalışan 243 polis oluşturmuştur. Çalışma grubuna 'İş Stresi' ve 'İş Doyum Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırma sonucunda iş stresi ile iş doyumunu arasında düşük de olsa negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan farklı birimlerde ve farklı çalışma sistemine göre çalışan polislerin algıladıkları stres ile iş doyumunu arasında farklılıkların olduğu, işten duyulan haz konusunda birimler arasında önemli farklılıkların olduğu bulunmuştur.

Sertçe'nin (2002) yaptığı araştırmada, emniyet hizmetlerinin yönetim kadrosunda çalışanların iş doyumunu düzeylerinin belirlenmesi ve emniyet hizmetlerinin değişik bölümlerinde görev yapanlar arasında iş doyumunun nasıl bir dağılım gösterdiğinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada, 2002 yılında İzmir İl Emniyet Müdürlüğü ve İzmir Kriminal Polis Laboratuvarı Müdürlüğü'nün yönetim kadrosunda bulunan 286 rütbeli personele, doyum göstergeleri olarak kabul edilen, ücret, özendirme, ast-üst ilişkileri, mesai arkadaşları, ilerleme imkânları, karara katılım ve iletişim konularında ikisi açık uçlu olmak üzere toplam 31 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. Araştırmada toplam 37 ayrı birim incelenmiştir. Bu araştırmada ulaşılan sonuçlar ise; *çalışılan birim* yönünden karakollarda çalışanların fiziksel özellik, ücret, özendirme, karara katılım ve iletişim konularında diğer birimlerde çalışanlara oranla daha az doyum sağladıkları tespit edilmiştir. *Yaşa* göre en az doyum alan grubun 50 ve üstü yaş grubu olduğu görülmektedir. *Rütbe*ye göre ast rütbede olanların üst rütbelere göre daha az doyum yaşadıkları görülmektedir. *Takdir belgesi almanın* çalışanın doyumuna fiziksel özellikler, ast-üst ilişkileri, karara katılım ve iletişim konularında artış sağladığı belirtilmiştir. Teşkilat çalışanlarının en çok rahatsızlık duydukları faktörün stres olduğunu belirttikleri görülmüştür. Stres sonucu insanın beden yapısında,

zihin yapısında ve psikolojisinde kalıcı değişikliklerin ve kalp hastalıkları, baş ağrıları, uyku bozuklukları gibi hastalık hallerinin ortaya çıkması ile bireyin üretkenliğinin azaldığı, kaybolduğu, hayattan zevk alamaz hale geldiği, çevresinden uzaklaştığı, aile ve iş yaşantısının olumsuz etkilendiği, hatta intihara kadar gidebilen sonuçların doğduğu belirtilmiştir.

Köksal (2005), Kütahya Emniyet Müdürlüğü'nde 27 farklı birimde adli ve idari işlemleri yürüten polislerin iş doyumlarını tespit etmeyi amaçladığı araştırmasında 235 personele İş Doyumu Ölçeği uygulamıştır. Araştırmanın sonucunda, devriye hizmetlerinde çalışan personel ile büro hizmetlerinde çalışan personelin birimlerinin fiziksel koşulları, Emniyet Teşkilatı'nın sağladığı ekonomik ve sosyal haklar, vatandaşlarla herhangi bir sıkıntı (ağız münakaşası, adli/idari soruşturma, stres, gerilim) yaşama, görev çatışması yaşanması, ek görevlerde (miting, maç, sınav görevleri vb) adil bir görevlendirme/planlama yapılması, başkalarına mesleğini söylemekten gurur duyma, kişisel gelişimini motive etmek için etkin bir ekonomik ve sosyal ödüllendirme sistemi olması, gelecekte bugünlere göre daha iyi imkanlara sahip olacağını düşünme, personelin amiriyle kendisi ile ilgili konuları serbestçe/rahatça konuşabilmesi, çalışma arkadaşlarıyla uyum içerisinde çalışması, personelin görevini isteyerek ve zevk alarak yapması, yaptığı işin ağırlık ve sorumluluğu ile orantılı ücret alması, amirine gerek kurumla ilgili gerekse birimiyle ilgili bir öneri/bir fikir sunduğunda dikkate alınması konuları bakımından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ancak devriye hizmetlerinde çalışan personel büro hizmetlerinde çalışan personele göre biriminde yaptığı görevin iş arkadaşları tarafından daha az önemsendiğini düşündükleri, işini/görevini yaparken yeterli/gerekli yetki verilmediğinden dolayı daha fazla karar verme gücünü çekmekte ve inisiyatif kullandığında üstleriyle daha fazla problem yaşadıkları, yıllık izinleri zamanında kullanamadıkları, çalışma saatlerinin daha yoğun olmaları alt başlıklarında daha fazla iş doyumsuzluğu yaşadıkları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Baştemur (2006), Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde çalışan personelin iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma kapsamında Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde görev yapan 361 personele 'İş Doyumu Ölçeği' ve 'Yaşam Doyumu Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür. Yaş, eğitim durumu, şu anki birimdeki çalışma süresi, eşin çalışması ve çocuk sayısı değişkenleri ile yaşam doyumunu ve iş

doyumunu arasındaki ilişkilerin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Evli olanların iş ve yaşam doyum düzeylerinin bekâr olanlara, Polis Akademisi mezunlarının iş doyum düzeylerinin polis akademisi mezunu olmayanlara, eşin çalışması açısından bakıldığında, eşi çalışanların iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerinin eşi çalışmayanlara, bayanların iş ve yaşam doyumunu seviyelerinin erkeklere, çalışılan birim açısından değerlendirildiğinde de en yüksek iş doyumunun Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğü personeline olduğu görülmüştür. Bu birimi sırasıyla, Terörle Mücadele Şube Müdürlüğü, Güvenlik Şube Müdürlüğü, Asayiş Şube Müdürlüğü, Kriminal Polis Laboratuvarı Bölge Müdürlüğü takip etmektedir. En az iş doyumuna sahip birimin ise Çevik Kuvvet olduğu görülmektedir. En çok iş doyumunu ve yaşam doyumunu elde edilen çalışma sisteminin 12 saat çalışılıp 36 saat dinlenen sistem olduğu görülmüştür.

Şanlı (2006) Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini bazı demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, rütbe, görev yaptığı şube, mesleki kıdem, günlük çalışma sistemi, alınan takdir ve taltif, ekonomik durumlarını algılama) açısından değerlendirdiği araştırmasında, Adana Emniyet Müdürlüğü Kemal Serhatlı Polis Meslek Yüksek Okulu'nda görevli 355 polis memuruna 'Maslach Tükenmişlik Ölçeği' ve 'Minnesota İş Doyum Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırma sonucunda görev yapılan şubenin günlük çalışma sistemi ile işgörenlerin ekonomik durumlarını algılamaları arasında anlamlı farklılık saptanmıştır. Görev yapılan şube değişkenine göre Polis Meslek Yüksek Okulunda çalışanlar, Bölge Trafik ve Güvenlik Şube Müdürlüklerinde çalışanlara, günlük çalışma sistemine göre 08.00-17.00 arası çalışanlar 12/24 olarak çalışanlara, ekonomik durumlarını çok iyi ve orta düzey algılayanlar az ve tatmin etmiyor olarak algılayanlara göre daha fazla doyuma sahip görünmektedir. Rütbe, medeni durum, cinsiyet, yaş, öğrenim durumuna göre iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Boke ve Nalla (2008) araştırmalarında, ABD'de iki ayrı eyalette görevli polis memurlarının örgüt kültürü ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma kapsamında 669 polis memuruna iki bölümden oluşan ölçek uygulanmıştır. İlk bölümünde yaş, cinsiyet, kıdem, rütbe, ırk, aile meslekleri yer almakta; ikinci bölümde ise örgüt kültürünün bileşenleri olan yönetim desteği, işin zorluk derecesi, sosyal uyum,

sadakat ve vatandaş-polis işbirliği yer almaktadır. Araştırmanın sonucunda; örgütsel faktörlerin, bireysel faktörlere göre iş doyumunu açısından daha belirleyici rol oynadığı, aynı zamanda sosyal uyum, yönetim desteği ve işin zorluk derecesinin iş doyumunu açısından oldukça önemli belirleyiciler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Grogan (2008), Marietta Emniyet Müdürlüğü personelinin iş doyum düzeyini belirlemek amacıyla 63 polise ‘İş Doyumu Ölçeği’ uygulamıştır. Araştırmanın sonucunda; personelin iş doyumunu düzeyleri yıllara göre değerlendirildiğinde iş yeri ve yapılan işten memnuniyet düzeyleri oldukça yüksek bulunmuştur. Ancak alınan ücret ve yazılı tanıtım konusunda bireylerin memnuniyet düzeyleri düşük bulunmuştur.

Gül (2008), polislerin görev başında yaşadıkları stres durumlarını ele alarak strese etki eden faktörleri incelemiştir. Araştırma kapsamında, polislerin işlerini stresli bulmalarına etki eden faktörler, görev başında sürekli olarak zor kullanarak gözaltı yapan memurlar ile görev başında şehit düşen meslektaşlarının cenaze törenlerine katılan polislerin strese maruz kalma ihtimallerinin daha fazla olduğu bulunmuştur. Ayrıca, zenci polislerin, beyaz polislere oranla strese maruz kalma olasılıklarının daha az olduğu görülmüştür. Bir diğer sonuç ise, devriye hizmeti yapan polislerin diğer birimlerde çalışan polislere oranla daha fazla strese maruz kalma ihtimalinin olduğu tespit edilmiştir.

Rothmann (2008), Güney Afrika polislerinin iş doyumunu, mesleki stres, tükenmişlik ve işe yönelik mutluluk düzeylerini araştırmıştır. Araştırma kapsamında 677 polis memuruna ‘Minnesota İş Doyum Ölçeği’, ‘Polis Stres Ölçeği’, ‘Maslach Tükenmişlik Envanteri’ ve ‘İş Doyum Ölçeği’ uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda; polislerin iş doyumunu, mesleki stres, tükenmişlik ve yapılan işin karşılığında yeterli miktarda ücret alımı alt boyutlarının tamamında yaptıkları işlere yönelik memnuniyet ve mutluluk duydukları sonucuna ulaşılmıştır.

Okyay (2009) araştırmasında, Emniyet Teşkilatı’na bağlı okullardan mezun olup Adana İli Çevik Kuvvet biriminde görev yapan polislerin psikolojik hizmet algıları, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırmada Çevik Kuvvet’te görevli 270 erkek polis memuruna ‘Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetlerini

Değerlendirme Anketi', 'Maslach Tükenmişlik Envanteri' ve 'Minnesota İş Doyum Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, örnekleme giren polislerin %82.6'sının rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin yaygınlaştırılması gerektiğini, %77'sinin bu hizmetlere çok ihtiyaç duyulduğunu, %40.7'sinin hizmetlerin yeterli olmadığını, %38.2'sinin psikolojik hizmetlerin iş yaşamına olumlu katkısı olduğunu düşündükleri saptanmıştır. Meslekte hizmet sürelerine göre iş doyumlarının farklılık gösterdiği; meslekte hizmet süresine göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri arasında anlamlı farklılık göstermediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Afolabi, Awosola ve Omale (2010), Nijerya polislerinin iş doyumunu ve iş performansı üzerinde cinsiyet ve duygusal zekânın etkisini araştırmışlardır. Araştırmanın sonucunda, yüksek duygusal zekâyâ sahip olan polislerin düşük duygusal zekâyâ sahip olanlara göre işlerinden memnuniyet düzeyleri ve iş performanslarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda yüksek duygusal zekâyâ sahip polisler kadın ve erkek rollerini daha iyi yerine getirebilmekte ve iş doyum düzeyleri de daha yüksek olmaktadır.

Dedebali (2010) araştırmasında polislerin iş doyumunu ve almış oldukları hizmetiçi eğitimlerin iş hayatına olumlu/ olumsuz etkilerini belirlemiştir. Araştırma kapsamında Küçükçekmece İlçe Emniyet Müdürlüğü kadrosunda görev yapan polis memuru ve amirlerine, araştırmacı tarafından geliştirilen bir tutum ölçeği ve iki ayrı anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, hizmetiçi eğitim almış personelin iş doyumları hizmetiçi eğitim almamış personele göre daha yüksek bulunmuştur. Personelin iş doyumlarına bakıldığında %14.3'ünün alt düzey, %69.2'sinin orta düzey ve %16.5'inin üst seviyede doyumunu yaşadıkları tespit edilmiştir. Personelin performanslarına bakıldığında; %25.9'unun orta seviyede, %74.1'inin üst düzeyde performansa sahip olduğu görülmektedir. Hizmetiçi eğitim almış personelin iş doyumunu ve performansları üst düzey olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Erdağ (2010) çalışmasında, polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısı ile polisin iş doyumunu ve halkın aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma kapsamında, Ankara Emniyet Müdürlüğü görev alanında hizmet veren toplam 345 polis merkezi (karakol) polislerine 'İş Doyumu

Ölçeği' ve 'Karakol Polisinin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Kendi Algısı' anketi uygulanmıştır. Aynı zamanda suç yoğunluğu en fazla, en az ve orta düzeyde olan polis merkezlerinden hizmet alan halktan 413 kişiye 'Polis Hizmetlerinden Memnuniyet' anketi uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, polis merkezlerinden hizmet alan vatandaşın, polisin iş ortamından, kılık kıyafetinden, verilen hizmetin kalitesinden orta derecede memnun olduğu; ancak halkın, "polisin iletişim, tavır ve tutum"a ilişkin memnuniyetinin yeterli düzeyde olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Polislerin algılarına yönelik elde edilen sonuçlarda ise polislerin karakolların bina, ısı, ışık, donanım, yerleşim, havalandırma, araç parkı vb. fiziki şartları ile temizlik ve düzeninden memnuniyetsiz oldukları, resmi kıyafeti görsellik açısından yetersiz buldukları ve yaptıkları işte kendilerini yeterli gördükleri sonuçlarına ulaşılmıştır.

Emniyet Teşkilatı'nda iş doyumu ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında; iş doyumu ile otoriter davranma, iletişim tarzı, stres ve başa çıkma tutumları, yaşam doyumu, tükenmişlik, örgüt kültürü, iş performansı, hizmet içi eğitimlerin kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

2.4.2. Stres ve Stresle Başa Çıkma Tutumları ile İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Emniyet Teşkilatı'nda Yapılan Araştırmalar

Burke (1993) araştırmasında polis memurlarının duygusal ve fiziksel iyi olmaları ile iş memnuniyetleri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi beş değişken açısından değerlendirmiştir. Değişkenler; iş stresi, iş- aile çatışması, işe yönelik tutum, başa çıkma tarzları, psikolojik tükenmişlik bileşenleridir. Katılımcıların büyük çoğunluğu kariyer yaşamlarının başında bulunan 828 polis memurundan oluşmaktadır. Araştırma sonucunda ise iş stres düzeyi ile psikolojik tükenmişlik; duygusal ve fiziksel iyilik düzeyleri ile işe yönelik tutum arasında anlamlı ve yüksek düzeyde ilişki bulunmuştur. Ancak iş- aile çatışması ile bireysel başa çıkma tepkilerinin duygusal ve fiziksel iyi olma düzeylerine etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Aslantaş (2001) ise stresin, Emniyet Teşkilatı çalışanlarınca ne şekilde algılandığını ve kendilerinde rahatsızlık oluşturup oluşturmadığını incelemek üzere bir çalışma yapmıştır. Araştırmanın örneklemini, Nevşehir İli Terörle Mücadele Şube

Müdürlüğü, Kaçakçılık ve Organize Suçlar Şube Müdürlüğü, Asayiş Şube Müdürlüğü, Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü, Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü ve Polis Merkezi Amirlikleri'nde görevli 184 kişi oluşturmuştur. Ayrıca değişik birimlerden 51 büro çalışanına da anket uygulanmıştır. Sonuçta, ekipte çalışanların stres kaynakları ile ilgili tüm boyutlarda büro çalışanlarından daha fazla stres altında oldukları, stres faktörlerinin daha çok organizasyonda oynanan rolden kaynaklandığı görülmüştür. İş yerindeki ilişkilerle ilgili olan ve örgütün yapısı, iklimi ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri ile çalışılan birimler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgüt yapısı, iklimi ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri açısından Çevik Kuvvet çalışanları ile Terör, Asayiş ve Trafik çalışanları arasında fark olduğu tespit edilmiştir.

Eren (2001) İstanbul Emniyet Müdürlüğü Terörle Mücadele Şube Müdürlüğü personelinin stres kaynakları, belirtileri ve stresle başa çıkma yöntemlerini tespit etmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Araştırmanın örneklemini, İstanbul Emniyet Müdürlüğü Terörle Mücadele Şube Müdürlüğü tim, ekip ve idari büroda görevli 144 emniyet personeli oluşturmuştur. Araştırmada veriler, 'Kişisel Bilgi Formu', 'Stres Kaynakları Ölçeği', 'Stres Belirtileri Ölçeği', 'Stresin Performansa Etkileri Ölçeği' ve 'Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği' kullanılarak toplanmıştır. Araştırmanın sonucuna göre personelin en çok etkilendiği örgütsel stres kaynağı "ücretin yetersizliği", en çok görülen stres belirtisi "terleme" olduğu tespit edilmiştir. Performansın strese olumsuz etkisi en yoğun olarak "işten ayrılmayı düşünme" şeklinde kendini göstermektedir. Stresle başa çıkmada en çok kullanılan yöntemin "stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme" olduğu görülmüştür. Stresle başa çıkmada kullanılan yöntemlere bakıldığında, personelin sorunların çözümünü, savunma mekanizmalarında bulduğu sonuçlarına ulaşmıştır.

Türkiye'de yapılan kapsamlı çalışmalardan biri, Emniyet Genel Müdürlüğü Trafik Araştırma Merkezi (2001) tarafından Emniyet personeline yönelik hazırlanan stres tarama çalışmasında, gruplar arasında stres faktörlerinden etkilenme düzeyi, stres belirtileri, strese yatkınlık, stresle başa çıkma tarzları ve A-tipi kişilik açısından ne gibi farklılıkların olduğunun incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında Türkiye'de trafik hizmetlerinde çeşitli kademe ve birimlerde görevli 1390 personele 'Stres Ölçeği', 'Kişilerarası İlişkiler Ölçeği', 'İş Doyumu Ölçeği', 'Kısa Semptom Ölçeği' ve 'Stresle Başa Çıkma Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, stres belirtileri açısından

farklılıklar, ağırlıklı olarak iş hayatının birey tarafından nasıl değerlendirildiğine bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Stres belirtileri yüksek bulunan trafik personelinin, psikolojik sorun belirtileri daha fazla, strese yatkınlığı ve stres faktörlerinden etkilenme düzeyi daha yüksek, stresle başa çıkma yöntemleri daha etkisiz, A-tipi kişilik özellikleri daha belirgin, iletişim tarzları daha olumsuz ve işlerinden duydukları memnuniyet daha düşüktür. Trafik polislerinin yaşadığı stres belirtilerinin, stresle başa çıkma tarzı, stresi arttıran kişilik özellikleri, iletişim tarzı gibi bireysel özellikleriyle ilişkili olmakla birlikte, yaşam ve iş koşullarının algılanışıyla daha güçlü bir ilişki içinde olduğu, bu durumun en belirgin olarak psikolojik sorun belirtilerine yansıdığı; trafik polisinin görevini etkin bir şekilde yerine getirmesini engelleyen kurum dışı baskıların ve buna bağlı kurum içi baskıların yaygın olarak ve tüm kademelerde etkili olduğu, trafik personelinin görevini yaparken halkın desteğini tam anlamıyla hissetmediği ve bu olumsuzlukların da yaşanan stresle ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Roberts ve Levenson (2001) araştırmalarında polislerin yaşadığı iş stresi, tükenmişlik ve fiziksel yorgunluğun çiftler üzerindeki duygusal, fiziksel ve bireysel etkisini araştırmışlardır. Araştırmaya katılan çiftlere 30 günlük süreç içerisinde evlilik ilişkileri üzerine konuşmaya yönelik 4 oturum düzenlenmiştir. Araştırmanın sonucunda; stresin yoğun yaşandığı günlerde eşlerin fiziksel ve duygusal etkileşimlerinin olumsuz yönde etkilendiği bu nedenle iş stresi ve tükenmişlik duygularının evlilik için risk oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Meyer, Rothmann ve Pienaar (2003) Güney Afrika Polis Servisi'nde stres ve stresle başa çıkma stratejilerinin intihar düşüncesi üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırmanın örneklemi olan 307 polis memuruna 'Yetişkin İntihar Düşünce Ölçeği' ve 'Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği' ve 'Polis Stres Envanteri' uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda; pasif başa çıkma stratejilerini kullanan personelin % 64'ünde alkol kullanımı, sağlık sorunları, intihar düşüncesi ve girişimine sahip oldukları görülmüştür.

Sarı (2003), polislerin stres yönetimi konusunda sergiledikleri davranış biçimlerini araştırmak amacıyla, Van İl Emniyet Müdürlüğü'nde çalışan 167 polise 'Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği' uygulamıştır. Araştırmanın sonucunda ise polislerin, soruna yönelik stres yönetiminde eğitim durumu değişkenine bağlı olarak,

yüksekokul mezunlarının diğer okul mezunlarına göre en iyi kararı vermeye çalıştıkları ve sorunları kendi yöntemlerine göre çözmek istedikleri, uzman yardımı istemedikleri görülmüştür. Meslek tecrübesi göz önünde bulundurulduğunda meslekte uzun süreli görev yapan (16 yıl üzeri) polislerin daha planlı olarak stres yönetimi davranışları sergiledikleri gözlenmiştir. Cinsiyet değişkenine göre ise, kadın polislerin, erkek polislerle göre “kaçınma” boyutunda daha yüksek, “sorunu çözme” boyutunda ise daha düşük puana sahip oldukları bulunmuştur. Çalışanların birimlerine göre stres yönetimine ilişkin tutumları incelendiğinde, karakol polislerinin, şubelerde görev yapan polislerle göre, stres yönetimleri esnasında dışarıdan yardım almama eğiliminde oldukları ve sorunları kendi başlarına çözme eğiliminde oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Wiese, Rothmann ve Storm (2003) Güney Afrika Polis Servisi’nde tükenmişlik, stres ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmanın örneklemini olan 257 polis memuruna ‘Maslach Tükenmişlik Envanteri’ ve ‘Polis Stres Ölçeği’ uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda polislik mesleğinin özelliklerinin tükenmişlikle ilişkili olduğu, duygusal destek aramanın tükenmişlik düzeyini düşürürken; pasif başa çıkma tarzının kullanılmasının da tükenmişlik düzeyinin artmasına sebep olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Berg, Hem, Lau ve Ekeberg (2006) araştırmalarında yüksek düzeyde stresli bir meslek olan polislik mesleğinin, bireyler üzerinde yarattığı iş stresi ve sağlığa etkileri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma kapsamında 3272 Norveç Polisine yönelik ‘Stres Ölçeği’, ‘İş Stresi Anketi’, ‘Basit Karakter Envanteri’, ‘Öznel Sağlık Şikayeti Soruları’, ‘Anksiyete ve Depresyon Ölçeği’, ‘Maslach Tükenmişlik Envanteri’, ‘Genel Nüfusta Paykel’in İntihar Etmeye Yönelik Sorular Anketi’ uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda; polislik mesleğinde özellikle yaşanan iş baskısı ve destek eksikliğinin bireylerde fiziksel ve ruhsal sağlık sorunlarına neden olduğu görülmüştür. Aynı zamanda kadın polislerde yüksek düzeyde anksiyete, erkek polislerde de yüksek düzeyde depresyon semptomlarına rastlanmıştır.

Çakır (2006) araştırmasında, polislerin iş stres düzeyleri ile çalıştıkları birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemleri değişkenlerine göre stresle başa çıkma tarzlarını incelemiştir. Araştırma kapsamında 779 polise ‘Stres Ölçeğinin İş ve Okul Hayatı Alt

Ölçeği' ile 'Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, iş stresi yüksek olan polislerin daha çok sosyal desteğe başvurduklarını; idari birimde çalışanlardan iş stresini orta ve yüksek olarak algılayan polislerin, teknik-destek biriminde çalışan ve iş stresini orta ve yüksek algılayanlardan daha fazla kendine güvenli yaklaşımı kullandıkları görülmüştür. Çalışılan birime göre, sosyal desteğe başvurma yaklaşımı dışında tüm yaklaşımlarda farkın olduğu bulunmuştur. Teknik-Destek biriminde çalışanlar, stresle başa çıkmada kendine güvensiz ve boyun eğici yaklaşımlara adli ve idari birimlerde çalışanlardan daha fazla başvururken; iyimser yaklaşım ve kendine güvenli yaklaşıma adli ve idari birimlerde çalışanlar Teknik-Destek biriminde çalışanlardan daha fazla başvurmaktadırlar. Ayrıca kendine güvenli yaklaşımı idari birimdekiler adli birimdekilerden daha fazla kullanmaktadırlar. Polislerin rütbelerine göre stresle başa çıkma tarzlarından sadece kendine güvensiz yaklaşımda farkın olduğu görülmüş ve polis memurlarının stres yaşantıları karşısında amirlerden daha fazla kendilerine güvensiz oldukları bulunmuştur. Cinsiyete göre bakıldığında, kadın polisler kendine güvensiz yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma yaklaşımını erkeklerden daha fazla kullanırken, erkeklerin iyimser yaklaşımı kadınlardan daha fazla kullanmakta oldukları görülmektedir. Çalışma sistemine göre, polislerin kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma yaklaşımları açısından farklılık bulunmuştur. 12-12 ve 12-24 çalışma sistemine göre çalışan polislerin stresle başa çıkmada kendine güvensiz yaklaşımı, dolu-boş ve diğer tanımlı grupta çalışanlardan daha fazla kullandıkları ortaya çıkmıştır.

Kırel ve Cengiz (2006) araştırmalarında, trafik polisleri arasında mesleki stres kaynakları ve stres sonuçlarını ölçmeyi amaçlamışlardır. Çalışma kapsamında Eskişehir Trafik Polis Eğitimi Merkezi'nde görevli 414 polis memuruna mesleki stres kaynaklarını ve sonuçlarını ortaya koymak amacıyla anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda ortak stres kaynakları olarak çalışma koşulları, amirlere ilişkin tutumlar, rol çatışması ve işin niteliği olmak üzere dört başlık sunulmuştur. Yaş ve stres kaynakları arasında ilişkiye rastlanmazken, çalışma süresi ile stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Çalışma süresinin artmasının amirlerle ilişkiyi olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmış ve son olarak çalışmada polislerin fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçları ele alınmış, stresin daha çok psikolojik sonuçlarına maruz kaldıkları görülmüştür.

Seyhan (2007) çalışmasında, polisin stres kaynaklarının neler olduğunu, bunların polisler üzerindeki etkilerini, polisin halkla ilişkilerinin polis açısından stres kaynaklarının neler olduğunu ve bu ilişkilerin polis üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu, Ankara 19 Mayıs Stadına 2006 yılı Aralık ayında maç izlemek için giden halktan seçilen 117 kişi oluşturmuştur. Çalışma grubuna kişisel bilgiler, maçtaki kültür yapısına ilişkin poliste stres oluşturabilecek stres kaynakları, stadlarda yaşanan şiddet olaylarının sebeplerine, polislik mesleğine halkın bakış açısı, polislerin görev anındaki streslerinin halka yansıyor yansımadığına ilişkin 40 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda halk-polis karşılaşmasında polisin fiziksel ve ruhsal açıdan yıprandığı, stadlarda yaşanan olayların polislerin stres düzeylerinde önemli ölçüde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çam ve Çakır (2008) araştırmalarında, polislerin iş stresi algısının bireysel ve iş ile ilgili bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemiştir. Çalışmanın örneklemini Adana Emniyet Müdürlüğü'nde görev yapan 707'si erkek, 68'i kadın toplam 775 polis oluşturmuştur. Katılımcılara 'İş Stresi Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; adli birimde çalışan polislerin, idari birimde çalışanlardan; meslekte dört yıl ve daha az deneyime sahip olanların, 5-19 yıl arasında deneyime sahip olanlardan; alınan toplam eğitim süresi 11-13 yıl arasında olanların, eğitim süresi 14 yıl ve daha fazla olanlardan; polis memurlarının, amirlerden ve eşi bir işte çalışmayanların, eşi bir işte çalışanlardan daha yüksek iş stresine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında polislerin cinsiyet, medeni durum ve yetiştikleri yerleşim birimine göre iş stresi algılarının farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Myendeki (2008), Güney Afrika polislerinin iş stresi, tükenmişlik ve başa çıkma stratejilerini araştırmıştır. Araştırma kapsamında Polis Merkezinde görevli 89 polis memuruna 'Maslach Tükenmişlik Envanteri', 'Polis Stres Envanteri' ve 'Stresle Başa Çıkma Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırma sonuçları; mesleki stres kaynaklarının bireylerde tükenmişliğe neden olduğu ve polis memurlarının "aktif başa çıkma" ve "bilişsel başa çıkma stratejileri"nden yararlandıklarını göstermektedir. Aynı zamanda erkek polislerin "kaçınmacı yaklaşım ve dine sığınma"; kadın polis memurlarının da "duygusal destek arama" alt boyutlarından yüksek düzeyde puan aldıkları görülmüştür.

Çetin Özden (2010) araştırmasında Polis Meslek Yüksek Okulu öğrencilerinin algıladıkları stres düzeyi ile stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkiyi sınıf, anne-baba eğitim durumu, aylık gelir gibi değişkenler açısından incelemiştir. Araştırmanın örneklemini Polis Meslek Yüksek Okulu'nda öğrenim gören 325 erkek öğrenci oluşturmuştur. Öğrencilere 'Algılanan Stres Düzeyi Ölçeği', 'Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; algılanan stres düzeyi ve stresle başa çıkma tarzlarından kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve çaresiz yaklaşım arasında anlamlı ilişkinin olduğu, sosyal desteğe başvurma alt boyutunda ise anlamlı bir ilişki olmadığı bulunmuştur. Algılanan stres düzeyinin sosyal desteğe başvurma alt boyutu dışında diğer alt boyutları düşükte olsa açıklayıcılığının var olduğu söylenebilir. Öğrencilerin algılanan stres düzeyi ve stresle başa çıkma tarz puanları sınıf ve aylık gelir düzeyine göre anlamlı derecede farklılık göstermekte iken anne-baba eğitim düzeyine göre ise anlamlı derecede farklılık göstermiştir.

Emniyet Teşkilatı'nda stres ve başa çıkma ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında; stres ve başa çıkma tutumları ile tükenmişlik, A tipi kişilik, fiziksel yorgunluk, intihar düşüncesi, çalışma saatleri, bireysel ve örgütsel faktörler arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

2.4.3. Psikolojik Dayanıklılık ile İlgili Yurt İçinde ve Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Bu bölümde psikolojik dayanıklılık konusu ile ilgili olarak Türkiye'de Emniyet Teşkilatı ile ilgili mevcut çalışma olmaması nedeniyle ülkemizde diğer alanlarda yapılan çalışmalar ile yurtdışında psikolojik dayanıklılık konusu ile ilgili Emniyet Teşkilatı'nda ve diğer alanlarda yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Shepperd ve Kashani (1991) araştırmalarında psikolojik dayanıklılığın yükümlülük, kontrolü elinde tutma ve mücadelecilik boyutları ile stresin fiziksel ve psikolojik belirtileri arasındaki ilişkiyi incelemiştirlerdir. 14-16 yaş arasındaki 75 kız ve 75 erkek öğrenciye 'Dayanıklılık Ölçeği', 'Disfonksiyonel Belirtileri Değerlendirme

Ölçeği', 'Somatik Sorunları Değerlendirme Ölçeği' ve 'Stres Düzeyini Ölçme Araçları' uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçları; düşük stres düzeyine sahip erkeklerin yükümlülük ve kontrolü elinde tutma ile ilişkili olarak daha düşük düzeyde psikolojik ve fiziksel belirtiler gösterirken; yüksek stres düzeyine sahip erkeklerin yükümlülük ve kontrolü elinde tutma düzeyleri düşük olduğu zamanlarda daha fazla psikolojik ve fiziksel belirtilere sahip oldukları görülmüştür. Ayrıca mücadelelilik boyutu ile stres arasında özellikle kadınlarda önemli düzeyde bir ilişki bulunmuştur.

Li-Ping Tang ve Hammontree (1992) araştırmalarında polis memurlarının mesleki stres, yaşam stresi, hastalık, iş yoksunluğu ve atılganlığın psikolojik dayanıklılık düzeyleri üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma kapsamında Polis Merkezinde görevli 32–37 yaş arasındaki 60 polis memuruna 'Polis Stres Ölçeği', 'Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği' ve 'Stresli Yaşam Olayları Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçları; psikolojik dayanıklılık düzeyleri yüksek polislerin gelecek yaşantılarında ve meslek hayatlarında çok daha az hastalığa yakalandıkları şeklinde değerlendirilmiştir. Ancak geleceğe ilişkin iş kaybı düşüncesine sahip polislerin daha stresli bir yaşam sürdürdükleri ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin daha düşük olduğu görülmüştür. Ayrıca sosyal desteğin stres düzeyi üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna da ulaşılmıştır.

Gökçe (1993) çalışmasında üniversite öğrencilerinde psikolojik dayanıklılık ile ruh sağlığı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmanın örneklemini oluşturan Ege Üniversitesi hazırlık ve 1. sınıf öğrencilerinden toplam 326 öğrenciye 'Bireysel Bilgi Formu', 'Katz KSA-S Uyum Skalası', 'Dayanıklılık Ölçeği', 'Stresle İlgili Faktörler Ölçeği' ve 'Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, bireylerin yabancılaştırmadan hayata, işe veya okuluna bağlanma inancı, olayları kontrol edebileceği ve değişimleri tehdit edici bir durum yerine mücadeleye davet olarak değerlendirebilme özellikleri stres algısı üzerinde etkili olmakta ve kişinin daha az hastalanmasını sağlayabilmektedir. Aynı zamanda dayanıklılık puanı yüksek olan öğrencilerin ruh sağlığı ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının, dayanıklılık puanı düşük olan öğrencilerin ruh sağlığı ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu; stresle başa çıkabilen öğrencilerin dayanıklılık düzeyinin yüksek olduğu ayrıca dayanıklılık düzeyi düşük olan öğrencilerin etkisiz başa çıkma yollarını, dayanıklılık düzeyi yüksek olan öğrencilerin ise etkili başa çıkma

yollarını kullandıkları görülmüştür. Sonuç olarak psikolojik dayanıklılık düzeyi arttıkça ruh sağlığının olumlu yönde etkilendiği ortaya çıkmıştır.

Cencirulo (2001) çalışmasında, ilköğretim ikinci kademe öğretmenlerinin iş doyumunu ve dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi demografik değişkenlerden yararlanarak incelediği araştırmasında 224 öğretmene ‘İş Doyumu Ölçeği’ ve ‘Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği’ uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, kişilik yapısına bağlı olarak psikolojik dayanıklılık düzeyi ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki olduğu ancak deneyim süresi ve yaş değişkenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeyini ve iş doyumunu etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Durak (2002) çalışmasında, psikolojik belirtileri yordamada stresin ve strese karşı direnç sağlayan kişilik özelliklerinin etkisini araştırmıştır. Ayrıca Türk örnekleminde Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin (PVS III-R) psikometrik özellikleri test edilmiştir. Psikolojik belirtileri yordamada; psikolojik dayanıklılığın, algılanan sosyal desteğin ve başa çıkma tarzlarının etkisi deprem deneyimine sahip ve deprem yaşamamış 380 üniversite öğrencisinde araştırılmıştır. Araştırmaya katılan bireylere Üniversite Öğrencilerine Yönelik ‘Yaşam Olayları Ölçeği’, ‘Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği’, ‘Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği’ ve ‘Kısa Semptom Envanteri’ uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçları, kişilik özelliklerinin psikolojik belirtileri yordamadaki etkisini ve psikolojik dayanıklılığın stres ile psikolojik belirtiler arasındaki ilişkide arabulucu rolünü doğrulamıştır. Psikolojik dayanıklılık, deprem deneyimine sahip olmayan öğrenciler için stres düzeyinin ve diğer kişilik özelliklerinin ötesinde psikolojik belirtileri anlamlı olarak açıklama gücüne sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Motan (2002) çalışmasında, dayanıklılık değişkeninin kaygı ve depresyonu ayrıştırmadaki belirleyici rolünü incelemiştir. Araştırmaya katılan 165 üniversite öğrencisine ‘Kişisel Bakış Ölçeği II’, ‘Beck Depresyon Envanteri’, ‘Beck kaygı Envanteri’, ‘Aşırı Uyarılma Ölçeği’ ve ‘Olumsuz Duygulanım Ölçeği’ uygulanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, dayanıklılığın depresyonla anlamlı ilişki gösterdiği, kaygıyla anlamlı bir ilişki göstermediğini ortaya koymuştur. Ayrıca bu çalışmada örneklem grubunda kaygı ve depresyon birlikte görülmekte ve dayanıklılık düzeyi kaygı ve depresyonu ayrıştırmıştır.

Terzi (2005) çalışmasında, öznel iyi olmaya ilişkin psikolojik dayanıklılık modelini test etmiştir. Araştırmanın örneklemini Gazi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören 395 öğrenci oluşturmaktadır. Öğrencilere çalışma kapsamında 'Bilişsel Değerlendirme Ölçeği', 'Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği-IIIR', 'Başa Çıkma Yolları Ölçeği', 'Benlik Saygısı Ölçeği', 'Sürekli Kaygı Envanteri' ve 'Yaşam Doyumu Ölçekleri' uygulanmıştır. Araştırmada stresli yaşam durumlarını bilişsel değerlendirme stresle başa çıkma, psikolojik dayanıklılık kişilik özelliği iyi olmayı dolaylı olarak etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bacanlı ve Sürücü (2006), Gazi Eğitim Fakültesi öğrencilerinin üniversiteye genel, sosyal ve akademik uyumlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerine, cinsiyete, sınıf düzeyine, üniversiteye girmeden önceki yaşanılan yere ve yaşanılan ortama göre fark gösterip göstermediğini incelemiştir. Araştırmaya katılan 677 öğrenciye 'Üniversiteye Uyum Ölçeği-ÜUÖ', 'Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği-III R' ve 'Kişisel Bilgi Formu' uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçları ise orta düzeyde psikolojik dayanıklılığa sahip olan öğrencilerin genel uyum puanlarının, düşük düzeyde psikolojik dayanıklılığa sahip olanlarınkinden daha yüksek olduğunu göstermiştir. Orta ve yüksek düzeyde psikolojik dayanıklılığa sahip olan öğrencilerin akademik uyum puanlarının, düşük düzeyde psikolojik dayanıklılığa sahip olanlarınkinden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Cinsiyet değişkeni açısından bakıldığında erkek öğrencilerin üniversiteye uyumlarının kız öğrencilerinkinden anlamlı olarak yüksek olduğu bulunmuştur.

Terzi (2008) çalışmasında, üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ile algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma kapsamında 140 öğrenciye 'Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği' ve 'Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda algılanan sosyal destek ile psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Kararımak ve Çetinkaya (2009) araştırmalarında deprem deneyimini yaşamış yetişkinlerin bağlanma stilleri ve psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma kapsamında üniversitede çalışan ve 1999 depremini yaşamış 242 kişiye 'Ego-Sağlamlığı Ölçeği', 'Connor-Davidson Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği' ve 'İlişki Ölçeği' uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, psikolojik dayanıklılık ile

cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Güvenli bağlanma ve psikolojik dayanıklılık arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Korkulu ve kaygılı bağlanma ile negatif ilişki bulunmuştur. Korkulu ve kaygılı bağlanan bireylerden oluşan gruba, güvenli bağlanan grubun psikolojik dayanıklılık puanları arasında anlamlı fark bulunmuştur.

Motan ve Gençöz (2009) Türk örneğinde psikolojik dayanıklılık ölçeğinin geçerlilik ve güvenirlik çalışması kapsamında 100 üniversite öğrencisine, ‘Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği’, ‘Beck Umutsuzluk Ölçeği’ ve ‘Başa Çıkma Yolları Ölçeği’ uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği için yapılan faktör analizinde, iç tutarlığı yüksek 2 boyut elde edilmiştir. Bu boyutlar özgün kavramlarla paralel biçimde, “Yükümlülük” ve “Mücadelecilik” olarak isimlendirilmişlerdir. Orijinal ölçekte bağımsız bir faktör olan “Kontrolü elinde tutma” boyutu maddelerinin diğer iki boyuta yüklendiği görülmektedir. Psikolojik dayanıklılık özelliğinin çok boyutlu bir kavram olduğu desteklenmiştir. Ancak boyutların orijinal ölçekle birebir elde edilememesi, literatür ile tutarlı olarak psikolojik dayanıklılık özelliği yapısının kültüre özgü sorgulanması yönünde önemli bir bulgu elde edilmiştir.

Priyadarshini (2009) şirketler için iş faaliyetleri kiralama ofisinde çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmasında mesleki stres kaynakları; rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı yüklenme, siyasi ve grup baskıları, sorumluluk, ilgili meslek stresleri, çalışma koşulları, ücret, çaresizlik, ilişkiler, güven ve iş doyumunu ile psikolojik dayanıklılık boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu aynı zamanda da cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır.

Karavardar (2010) Psikolojik yıldırma ile psikolojik dayanıklılık, algılanan sosyal destek, hakkını arama ve stresle başa çıkma yollarını kullanma kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada 310 kişiye ‘Psikolojik Yıldırma Ölçeği’, ‘Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği’, ‘Algılanan Sosyal Destek Ölçeği’, ‘Hakkını Arama Ölçeği’ ve ‘Stresle Başa Çıkma Yolları Ölçeği’ uygulanmıştır. Psikolojik yıldırma ile psikolojik yıldırmaya direnç gösteren kişilik özelliklerinden psikolojik dayanıklılık, algılanan sosyal destek, hakkını arama ve stresle başa çıkma yollarını kullanma kişilik özellikleri ile psikolojik yıldırma arasında ters yönde ve yüksek düzeyde bir ilişki bulunmuştur.

Psikolojik dayanıklılık ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında; psikolojik dayanıklılık ile stres, hastalık, iş kaybı, atılmanlık, ruh sağlığı, iş doyumunu, kaygı, depresyon, öznel iyi olma, sosyal ve akademik uyum, algılanan sosyal destek, hakkını arama ve bağlanma stilleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

2.4.4. İş Doyumu, Stres ve Başa Çıkma ve Psikolojik Dayanıklılık ile İlgili Yapılan Araştırmalar

Kennedy (1988) araştırmasında, kolluk görevlilerinin iş doyumları, stres ve psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada, 21 yaşını doldurmuş 173 polis memuru yer almaktadır. Araştırmanın sonucunda psikolojik dayanıklılık ile iş doyum düzeyi arasında önemli bir ilişki olduğu görülmüştür. Ancak kolluk görevlilerinin dayanıklılık derecesinin belirlenmesinde iş doyum düzeylerinin yüksek olması stresi azaltan bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Giatras (2000) çalışmasında, dayanıklılık kişilik özelliğinin, Kaliforniya İtfaiye personelinin mesleki stres ve iş doyumunu arasındaki ilişkisini incelemiştir. Araştırma kapsamında 400 kişiye ‘Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği- II’, ‘Mesleki Stres Ölçeği’ ve ‘İş Doyum Ölçeği’ uygulanmış, 122 kişinin bilgileri değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın sonucunda, dayanıklılık kişilik özelliğinin mesleki stres ve iş doyumunu üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Dayanıklılık modeli sonuçlarına göre mesleki stres düzeyi yüksek olan itfaiye personelinin iş doyumlarının düşük olduğu ancak psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin stresle etkin başa çıkabildikleri ve iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Steinhardt, Dolbier, Nell ve McCalister (2003) ise yaptıkları araştırmada psikolojik dayanıklılık, danışman desteği, grup uyumu, iş stresi ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmanın sonucunda psikolojik dayanıklılık, danışman desteği ve grup uyumu boyutlarının iş stresi ile düşük düzeyde, iş doyumunu ile oldukça yüksek düzeyde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bir başka çalışmada Judkins ve Rind (2005) araştırmalarında, ev sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin yaşadıkları stres, psikolojik dayanıklılık ve iş doyum

düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmaya katılan 250 hemşireye ‘Hemşirelik Stres Ölçeği’, ‘Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği’ ve ‘İş Doyumu Ölçeği’ uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda; psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan hemşirelerin, zorlu koşullarda çalışmalarına rağmen görevlerinin heyecan verici ve gurur duymalarına yardımcı olduğunu düşünmeleri sebebiyle, iş doyum düzeylerinin yüksek ve mesleki stres düzeylerinin de düşük olduğu görülmüştür.

McCalister, Dolbier, Webster, Mallon ve Steinhardt (2006) araştırmalarında, iş stresi ve iş doyumunun psikolojik dayanıklılık ve destek belirleyicilerine (dayanıklılık, çalışma arkadaşları ve danışman desteği) etkisini incelemişlerdir. Çalışma için devlet kurumunda çalışan 745 ve özel şirketlerde çalışan 310 kişiye ‘Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği’, ‘Algılanan İş Stresi Ölçeği’ ve ‘İş Doyumu Ölçeği’ uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, dayanıklılığın koruyucu özelliği ile iş doyumunu ve iş stresi arasında anlamlı ilişki olduğunu destekler nitelikte sonuçlara ulaşılmıştır.

Bu bölümde psikolojik dayanıklılık, stres, stresle başa çıkma ve iş doyumunu konuları ile ilgili olarak Emniyet Teşkilatı’nda sınırlı düzeyde çalışmalara ulaşılmış olup ülkemizde ise bu konuların birlikte yer aldığı hiçbir çalışmaya rastlanmamıştır.

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırma grubu, veri toplama araçları ve verilerin analizinde kullanılan istatistiksel teknikler hakkında bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Araştırmada ilişkisel tarama modeli uygulanmıştır. Bu modele uygun olarak bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığı ve derecesi ortaya koyulmaya çalışılmıştır (Crano ve Brewer, 2002). Çevik Kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları ve psikolojik dayanıklılıklarının iş doyumunu yordama gücü araştırılmıştır. Bu araştırmada iş doyumuna bağımlı (yordanan) değişken olarak ele alınmıştır. Çevik Kuvvet personelinin iş doyumuna üzerine yordayıcılığı araştırılan bağımsız değişkenler ise stresle başa çıkma tutumları (aktif planlama, dış yardım arama, dine sığınma (dine yönelme), kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel), kaçma-soyutlanma (biyokimyasal), kabul-bilişsel yeniden yapılanma) ve psikolojik dayanıklılıktır. Ayrıca, iş doyumunun cinsiyet, rütbe, eğitim durumu, Çevik Kuvvet'teki hizmet süresi ve meslekteki hizmet süresi bağımsız değişkenlerine göre ise anlamlı farklılık gösterip göstermediği değerlendirilmiştir.

3.2. Araştırma Grubu

Araştırmaya Ankara Emniyet Müdürlüğü, Çevik Kuvvet'te görevli 272 polis memuru ve 60 rütbeli personel olmak üzere toplam 332 kişi katılmıştır. Araştırmaya katılan personelin yaşları 20 ile 30 arasında değişmekte ve yaş ortalamaları ise 23.81 (S=2.58)'dir.

Araştırmaya katılan polislerin çeşitli değişkenlere ilişkin dağılımı Tablo-3'de verilmiştir.

Tablo3

Araştırmaya Katılan Polislerin Çeşitli Değişkenlere Göre Dağılımı

Değişkenler	Kategoriler	f	%
Cinsiyet	Kadın	109	32.8
	Erkek	223	67.2
Rütbe	Amir	60	18.1
	Memur	272	81.9
Eğitim Durumu	Ön Lisans	167	50.3
	Lisans	151	45.5
	Lisans Üstü	14	4.2
Çevik Kuvvet'teki Hizmet Süresi	0-11 Ay	88	26.5
	12-23 Ay	115	34.6
	24 Ay ve üzeri	129	38.9
Meslekteki Hizmet Süresi	0-11 Ay	85	25.6
	12-23 Ay	116	34.9
	24 Ay ve üzeri	131	39.5

Tablo 3'deki veriler incelendiğinde, araştırmaya katılan polislerin yaklaşık üçte ikisinin erkek olduğu (% 67.2) görülmektedir. Katılımcıların rütbeleri dikkate alındığında ise amirlerin oranının % 18.1, polis memurlarının oranının da % 81.9 olduğu görülmektedir. Amirler; Komiser Yardımcısı, Komiser, Başkomiser, Emniyet Amiri, 3. Sınıf ve 4. Sınıf Emniyet Müdürleri'dir.

Araştırmaya katılan polisler, eğitim durumu değişkenine göre incelendiğinde, katılımcıların % 50.3'ü önlisans, % 45.5'i lisans mezunu kişilerden oluşmaktadır. Lisans üstü düzeyde öğrenim görenlerin oranı ise sadece % 4.2'dir.

Araştırma örneklemindeki polislerin Çevik Kuvvet'teki hizmet süreleri dikkate alındığında, % 26.5'i 0 – 11 ay, % 34.6'sı 12 – 23 ay ve % 38.9'u 24 ay ve üzeri hizmet süresine sahip polislerden oluşmaktadır. Araştırma örneklemindeki polislerin meslekteki hizmet sürelerine göre dağılımları incelendiğinde ise, % 25.6'sı 0–11 ay, %

34.9'u 12 ay ile 23 ay ve % 39.5'i 24 ay ve üzeri meslekteki hizmet süresine sahip polislerden oluştuğu görülmektedir. Çevik Kuvvet Yönetmeliği'nin 37. maddesine göre "Çevik Kuvvette görev süresi 3 yıldır. Gerekli görülürse 3 yıl daha uzatılabilir" ifadesi yer almaktadır. Bu açıdan bakıldığında; Çevik Kuvvet'te görevli personelin genelinin mesleğe yeni başlayan ya da 2-3 yıldır hizmet verenlerden oluştuğu söylenebilir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada, İş Doyumu Ölçeği, Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

3.3.1. İş Doyumu Ölçeği

Personelin iş doyum düzeyini belirlemek amacıyla Ankara Emniyet Müdürlüğü, Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliği (2010) tarafından hazırlanan 19 maddeden oluşan İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, beşli Likert tipi dereceleme biçiminde hazırlanmıştır (1=Hiç ve 5=Tam). Ölçeğin geliştirilmesinde yerli ve yabancı literatür taramasının yanında alan uzmanlarının görüşlerine başvurulmuştur.

Ölçeğin kapsam geçerliğinin belirlenmesinde uzman görüşü alınmıştır. Yapı geçerliğinin test edilmesinde ise faktör analizi yapılmış ve ölçeğin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. Açıklanan toplam varyans yaklaşık %51 olarak bulunmuştur. Ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri .54 ile .86 arasında değişmiştir. Ölçeğin iç tutarlık katsayısı Cronbach Alpha ise .94 olarak hesaplanmıştır.

Bu çalışma kapsamında katılımcılara, 19 maddelik İş Doyumu Ölçeği uygulanmıştır. Ölçekte yer alan maddelerin tamamının madde toplam korelasyonları .20'nin üzerindedir. Buna göre ölçeğin iç tutarlık katsayısı .91 olarak bulunmuştur.

3.3.2. Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri

Stresle başa çıkma tutumları envanteri farklı stres durumlarından bireylerin başa çıkma çabalarını ölçmeyi amaçlamaktadır.

Orijinali Özbay (1993) tarafından Amerika Birleşik Devletlerinde üniversitede öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilere yönelik geliştirilmiş olan stresle başa çıkma yolları ölçeğinin Türkçe uyarlaması Özbay ve Şahin (1997) tarafından yapılmıştır.

Ölçeğin uyarlama çalışmaları kapsamında; stresle başa çıkma tutumları ölçeği ile stresle başa çıkma envanteri arasında genel olarak .54 ($p<.001$) düzeyinde bir ilişki bulunmuştur. Testin güvenilirlik hesapları Cronbach's Alpha iç tutarlılık yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Testin genel güvenilirlik katsayısı .81 olarak bulunmuştur. Ölçeğin faktör analizi çalışmaları sonucunda 56 maddelik orijinal başa çıkma ölçeğinden 43 madde 6 faktör altında toplanmıştır. Test 5'li likert tipi derecelendirmeye düzenlenmiştir. Faktör analizi ile belirlenen 6 faktör aktif planlama, dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel), kaçma-soyutlanma (biyokimyasal) ve kabul-bilişsel yeniden yapılanma olarak adlandırılmıştır.

Aktif Planlama: Daha çok aktif olarak bir şeyler yapma, doğrudan işleme başlama, aktif çabaları artırma, eylem planları oluşturma, şu an üzerinde odaklaşma ve problem çözme sistematigi içerisinde olmayı içeren rasyonel adımlar ve yöntemleri kapsayan 10 maddeden oluşmaktadır. Aktif Planlama maddeleri: 2, 3, 5, 7, 16, 19, 25, 32, 35, 37. Çalışma kapsamında ölçeğin aktif planlama alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı .82 olarak bulunmuştur.

Dış Yardım Arama: Sosyal desteğe başvurma iki açıdan söz konusu olabilmektedir. Bunlar somut çözüme yönelik (enstrümental) dış yardım talebi ve duygusal dış yardım arama eğilimidir. Bu alt ölçek yardım arama tutumlarının duygusal, bilişsel ve fiziksel boyutta ölçümünü amaçlayan 9 maddeden oluşmaktadır. Dış Yardım Arama maddeleri: 1, 8, 9, 10, 11, 14, 29, 33, 38. Çalışma kapsamında ölçeğin dış yardım arama alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı .83 olarak bulunmuştur.

Dine Sığınma (Dine Yönelme): Bu faktör altında toplanan maddeler daha çok bir ilahi güce sığınmayı, dua etmeyi ve inançlardan güç almayı vurgulamaktadır. Bu faktör 6 madde ile temsil edilmektedir. Dine Sığınma Maddeleri: 12, 13, 17, 20, 21, 31. Çalışma kapsamında ölçeğin dine sığınma alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı .86 olarak bulunmuştur.

Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel): Kaçma-Soyutlama iki boyutlu olarak faktöriyel yapıda yer almıştır. Bu maddeler kişinin stresle başa çıkma tutumlarını pasif anlamda durumdan kendisini soyutlama biçiminde ele almaktadır ve 7 maddeden oluşmaktadır. Kaçma - Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) maddeleri: 6, 22, 34, 36, 40, 41, 42. Çalışma kapsamında ölçeğin kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı .71 olarak bulunmuştur.

Kaçma-Soyutlanma (Biyokimyasal): Bu boyut duygusal-eylemsel kaçma ve soyutlamadan farklı ve pasif bir başa çıkma stratejisi olarak metabolizmada fizyolojik değişiklik yapma eğilimi şeklinde değerlendirilebilir. Sigara içme, alkol alma, ilaç kullanma ve uyuşturucuya yönelme gibi biyo-kimyasal, bu boyut kapsamındaki başa çıkma yollarıdır. Faktör 4 madde ile temsil edilmektedir. Kaçma - Soyutlanma (Biyokimyasal) maddeleri: 18, 23, 24, 28. Çalışma kapsamında ölçeğin kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı .71 olarak bulunmuştur.

Kabul-Bilişsel Yeniden Yapılanma: Problemin kabul edilip kendince bilişsel olarak yeni çözüm yollarının aranmasıdır. Bu alt ölçek 7 maddeden oluşmaktadır ve başa çıkmada kişisel olarak durumun değiştirilmesine yönelik bir işlemde çok kişinin bakış açısını vurgulamaktadır. Kabul-Bilişsel Yeniden Yapılanma maddeleri: 4, 15, 26, 27, 30, 39, 43. Çalışma kapsamında ölçeğin kabul-bilişsel yeniden yapılanma alt boyutunun iç tutarlılık katsayısı .58 olarak bulunmuştur.

3.3.3. Psikolojik Dayamlılık Ölçeği – III R

Psikolojik Dayamlılık Ölçeği–III R Maddi ve Khoshaba tarafından geliştirilmiş ve Durak (2002) tarafından Türkçe'ye uyarlama çalışması yapılmıştır. Psikolojik

Dayanıklılık Ölçeği – III R, bireyin kendisi ve yaşamına ilişkin inançlarını ifade eden 18 maddeden, yükümlülük, kontrolü elinde tutma ve mücadelelilik olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır.

Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği–III R, 4'lü Likert tipinde ve 0-3 arasında puanlanan bir ölçektir. Ölçek maddeleri (0) hiç doğru değil, (1) biraz doğru, (2) çoğunlukla doğru, (3) çok doğru şeklinde işaretlenmektedir.

Ölçeğin yapı geçerliği kapsamında Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinden elde edilen toplam puanın Başa Çıkma Yolları Ölçeğinin alt ölçek puanları, Çok Boyutlu Sosyal Destek Algısı Ölçeğinin alt ölçek puanları ve toplam puanı, Kısa Semptom Envanteri toplam puanı ve Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Durumları Envanteri toplam puanı ile korelasyonları incelenmiştir. Bulgular kuramsal beklentiler paralelinde olmuştur; psikolojik dayanıklılık toplam puanı ile stres semptomları ve duygu odaklı başa çıkma arasında negatif bir ilişki, problem odaklı başa çıkma ve sosyal destek algısı ile pozitif bir ilişki bulunmuştur (Durak, 2002).

Ölçeğin güvenirlik çalışması Durak (2002) tarafından madde toplam korelasyonu ve iç tutarlık katsayısı bulunarak yapılmıştır. 18 maddeden oluşan orijinal ölçeğin 2, 8, 13, 14, 16 ve 18. maddelerinin madde toplam korelasyonları .20'nin altında olduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Buna göre ölçeğin madde toplam korelasyon katsayıları .23 ile .50 arasında değişmektedir. Ölçeğin iç tutarlık katsayısı ise .68 olarak bulunmuştur.

Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin puanlaması, doğrudan ifadeler ile tersine dönmüş ifadelerden oluşmaktadır. Ölçeğin 3, 4, 6, 8, 10 ve 11. maddeleri ters yönde puanlanmaktadır. Üç alt boyutun puanlanması ayrı ayrı yapıldıktan sonra genel psikolojik dayanıklılık puanı elde edilmektedir. Ölçekten alınan puanların yüksekliği psikolojik dayanıklılığın arttığını, ölçekten alınan puanların düşüklüğü ise psikolojik dayanıklılığın azaldığını göstermektedir.

Bu çalışma kapsamında katılımcılara, 18 maddelik Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği–III R uygulanmıştır. Ölçeğin 4, 5, 7, 10, 12 ve 15. maddeleri ters yönde puanlanmaktadır. 18 maddeden oluşan orijinal ölçeğin 2, 5, 13 ve 16. maddelerinin

madde toplam korelasyonları .20'nin altında olduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Buna göre ölçeğin iç tutarlılık katsayısı .74 olarak bulunmuştur.

3.3.4. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada katılımcılara ait bilgileri toplamak amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan cinsiyet, yaş, rütbe, Çevik Kuvvet ve meslekteki hizmet süresi bilgilerini içeren kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılacak tüm ölçme araçları hazır hale getirildikten sonra 2010 yılı Eylül- Ekim aylarında Çevik Kuvvet'te, tim ve birliklerde görev yapan personele araştırmacı tarafından toplantı odasında gerekli açıklamaların ardından uygulanmıştır. Araştırmaya gönüllü olmayan personel alınmamıştır. Uygulama yaklaşık 40 dakika sürmüştür. Ölçekler toplam 360 personele uygulanmış, uygulama sonucunda eksik veya hatalı doldurulan ölçekler çıkarıldıktan sonra toplam 332 adet ölçek formu analiz yapılmaya hazır hale getirilmiştir.

Ölçekler uygulanırken polislerin çalıştıkları zamanlar dikkate alınmış, istirahat dönemlerinde bu tür bir uygulama ile vakit kaybetmemeleri ve bunun sonucu olarak soruları cevaplandırırken daha istekli olmaları hedeflenmiştir.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma ile ilgili uygulamalar tamamlandıktan sonra araştırmada elde edilen veriler SPSS 15.0 (Statistical Package for Social Sciences) programına aktarılarak çözümlenmiştir. Verilerin analizinde bağımlı ve bağımsız değişkenlerin birbiriyle olan ilişkisinin anlaşılması için Pearson Momentler Çarpımı Korelasyonu, bağımsız değişkenlere dayalı olarak bağımlı değişkenin tahmin edilmesine yönelik Çoklu Regresyon Analizi, eğitim durumu, Çevik Kuvvet'teki hizmet süresi ve meslekteki

hizmet süresi değişkenlerine göre iş doyumunu puanlarının farklılığı için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), cinsiyet ve rütbe değişkenleri için t-Testi teknikleri kullanılmıştır.

4. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde Çevik Kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları, psikolojik dayanıklılık düzeyleri, demografik değişkenler ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkilere ait bulgulara yer verilmiştir.

Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulmuş olan alt problemlere ilişkin bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir.

4.1. Demografik Değişkenlere Göre İş Doyumu

4.1.1. Cinsiyete Göre İş Doyumu

Kadın ve erkek polislerin iş doyum puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla veriler üzerinde t-testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4

Cinsiyete Göre İş Doyumu Ölçeği Puanlarına İlişkin t-Testi Sonuçları

Cinsiyet	n	\bar{X}	Ss	t	p
Kadın	109	29.98	14.67	1.68	.94
Erkek	223	32.94	15.26		

Tablo 4 incelendiğinde polislerin iş doyum puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ($t = 1.68, p > .05$). Başka bir ifade ile araştırmaya katılan polislerin iş doyum düzeyleri, cinsiyetlerine bağlı olarak farklılaşmamaktadır. İş doyum puanı, erkek polisler için 32.94 olarak hesaplanırken,

bayan polisler için 29.98 olarak hesaplanmıştır. Aradaki sayısal farkın, istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir.

Araştırmadan elde edilen bu bulgu, araştırmaya katılan polislerin, cinsiyetlerine bakılmaksızın, iş doyumu puan ortalamalarının benzer olduğu şeklinde değerlendirilmektedir. Benzer şekilde; Erdağ (2010) Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Şanlı ve Akbaş (2009) da Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarında, cinsiyet değişkenine göre iş doyumunun anlamlı farklılıklara sahip olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Love ve Singer (1988) de araştırmalarında kadın ve erkek polis memurlarının iş doyumları arasında fark olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Bu bulgu, Çevik Kuvvet birimindeki kadın ve erkek polislerin hizmet süresi, görev ve sorumlulukları, çalışma koşulları ve saatleri değerlendirildiğinde cinsiyet ayrımı yapılmaksızın aynı koşullarda, görevin gereklerini yerine getirdikleri ve aynı oranda da iş doyumuna sahip oldukları şeklinde yorumlanabilir.

Öte yandan polisler ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde Baştemur'un (2006) Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde çalışan personelin iş doyumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişkisini araştırdığı çalışmasında, kadın polislerin iş doyum düzeylerinin erkek polislere oranla daha yüksek olduğu görülmüştür. Benzer şekilde Aremu ve Adeyoju (2003) da Nijerya Polis Teşkilatı'nda danışmanlık hizmetinden yararlanan kadın polislerin iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ancak Ankara Emniyet Müdürlüğü, Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliği'nin (2010) çalışmasında erkek personelin kadın personele oranla iş doyum düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Benzer şekilde Dantzker ve Kubin (1998) de araştırmalarında kadın polislerin toplumsal rollerinden kaynaklı olarak iş doyumlarının daha düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır.

4.1.2. Rütbeye Göre İş Doyumu

Polis memuru ve amirlerin iş doyumu puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla veriler üzerinde t-testi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5

Rütbeye Göre İş Doyumu Ölçeği Puanlarına İlişkin t-Testi Sonuçları

Rütbe	n	\bar{X}	Ss	t	p
Polis Memuru	272	30.31	15.13	4.39	.00*
Amir	60	39.52	12.67		

* $p < .01$

Tablo 5’e göre polislerin iş doyumu puan ortalamaları rütbe değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t = 4.39$, $p < .01$). Bu bulgu amirlerin iş doyum düzeylerinin ($\bar{X} = 39.52$), polis memurlarının ($\bar{X} = 30.31$) iş doyum düzeylerinden daha yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, polislerin iş doyumu puan ortalamaları rütbe değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Amirlerin iş doyum düzeyleri, polis memurlarına göre daha yüksek bulunmuştur. Benzer şekilde, Emniyet Genel Müdürlüğü Trafik Araştırma Merkezi (1999) tarafından yapılan araştırmada, İş Doyumu Ölçeğinin işletme politikaları, fiziksel koşullar, kişilerarası ilişkiler ve işle ilgili kontrol/bağımsızlık boyutlarında Müdür, Amir ve Başkomiserlerin diğer tüm gruplardan anlamlı ölçüde yüksek puanlar aldığı, bireysel faktörler boyutunda iş doyumu açısından ilk sırada Müdür, Amir ve Başkomiserlerin geldiği ve ücretle ilgili iş doyumu konusunda alınan ortalamalar karşılaştırıldığında Müdür, Amir ve Başkomiserlerin Polis Memurlarına göre ücretlerinden daha memnun olduğu sonuçları elde edilmiştir. Ercikti (2008) de araştırmasında orta kademe polis yöneticileri ile ilgili benzer sonuçlara ulaşmıştır. Baştemur (2006) ise Kayseri Emniyet Müdürlüğü’nde çalışan personelin iş doyumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında, üst kademe yöneticilerin (Emniyet Amiri, 2.Sınıf, 3.Sınıf ve 4.Sınıf

Emniyet Müdürü), orta kademe yöneticilere (Komiser Yardımcısı, Komiser, Başkomiser) ve polis memurlarına göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ankara Emniyet Müdürlüğü, RPDBA'nın (2009) çalışmasında en yüksek iş doyumunun emniyet müdürleri ve amirlerinde olduğunu belirtmiştir. Taşbaş'ın (2010) Emniyet Teşkilatı'nda çalışan kadın polislerin iş ve yaşam koşullarının değerlendirilmesi amacıyla yaptığı çalışmasında, Komiser Yardımcısı, Komiser ve Başkomiser rütbesinde bulunan grubun, diğer gruplara göre iş doyumundan daha yüksek puan aldıkları görülmektedir. Sertçe (2002) polislerle ilgili araştırmasında ast rütbede olanların üst rütbelere göre daha az doyum yaşadıklarını sonucuna ulaşmıştır.

Araştırmadan elde edilen bu bulgu, örgütün hiyerarşik yapısı ve rütbeli personelin uzun yıllar polislik, yöneticilik ile ilgili aldığı eğitimler değerlendirildiğinde polis amirlerinin iyi bir yönetici olma konusunda psikolojik, zihinsel ve fiziksel donanımlarının üst düzeyde olduğu şeklinde düşünülmektedir. Aynı zamanda komiser yardımcısından emniyet müdürüne kadar her rütbedeki personelin yönetici rollerini benimsemesi ve polis memurlarını göreve yönelik motive etme başarısı düşünüldüğünde iş doyumunun daha yüksek olması beklenen sonuçlar arasında yer almaktadır.

Öte yandan Şanlı ve Akbaş (2009) Adana ilinde çalışan polislerin iş doyum düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarında, rütbe değişkenine göre iş doyumunun anlamlı farklılıklara neden olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Perrot ve Taylor (1995) ise Kanada da görevli polislerin stresi algılama biçimleri, otoriter davranma ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmaları kapsamında hem polis memurlarının hem de rütbeli personelin iş doyum düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır.

4.1.3. Eğitim Durumuna Göre İş Doyumu

Araştırmaya katılan polislerin eğitim durumlarına göre sayıları (n), iş doyum ölçeğinden aldıkları puanların ortalamaları (\bar{X}) ve standart sapmaları (Ss) Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6

İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Betimsel Verileri

Eğitim Durumu	n	\bar{X}	Ss
Ön Lisans	167	32.59	14.95
Lisans	151	31.73	15.56
Lisansüstü	14	27.14	11.86
Toplam	332	31.97	15.12

Tablo 6’da, iş doyumu puanlarının eğitim durumuna göre betimsel verileri incelendiğinde, en yüksek iş doyumunun ön lisans mezunu polislerde olduğu ($\bar{X}=32.59$), bunu sırasıyla, lisans mezunu ($\bar{X}=31.73$) ve lisansüstü ($\bar{X}=27.14$) eğitim gören polislerin iş doyum puanlarının izlediği görülmektedir.

Araştırmaya katılan polislerin iş doyum düzeylerinin eğitim durumuna göre farklılığı için yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7

Eğitim Durumuna Göre İş Doyumu Ölçeği Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Varyansın Kaynağı	KT	sd	KO	F	p
Gruplar Arası	399.81	2	199.90		
Gruplar İçi	75239.89	329	228.69	.87	.42
Toplam	75639.70	331			

Tablo 7’de, araştırmaya katılan personelin iş doyumu puanlarının, eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ($F_{(2;329)} = .87, p > .05$). Başka bir ifadeyle iş doyumunda, eğitim durumu değişkeni anlamlı bir farklılaşmaya neden olmamıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, iş doyumunu puan ortalamalarına göre en yüksek iş doyumunun ön lisans mezunu polislerde en düşük iş doyumunun ise lisansüstü eğitime sahip polislerde olduğu görülmektedir. Benzer şekilde; Baştemur (2006) Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde çalışan personelin iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada, eğitim durumlarına (ilk-orta, lise, polis meslek yüksek okulu, lisans, lisansüstü) göre iş doyumunun anlamlı farklılıklara sahip olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Şanlı ve Akbaş (2009) da Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumunu düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarında, öğrenim durumlarına göre iş doyumunun anlamlı farklılıklara sahip olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Şanlı'nın (2006) ve Deniz'in (1996) yaptığı çalışmalarda da polislerin iş doyumunu düzeylerinde öğrenim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır. Lester ve Genz (1978) kontrol ve deneyimin iş doyumunu üzerinde etkisini araştırdıkları çalışmalarında eğitim durumunun etkili olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

2001 yılı öncesinde polislik mesleğini seçen bireyler en son çare olarak polisliği görmekte, diğer iş alanlarında başarı sağlayamamış veya iş bulamamış adaylar polislik mesleğini tercih etmekteydi. Polislik mesleği, mesleği ve işi olmayan/olamayan kimselerin girebilecekleri bir istihdam yeri olarak görülmekte ve üniversiteyi kazanamayan gençler polisliğe müracaat ederek kısa ve kolay yoldan hayatlarını kazanmak istemekteydiler (Fındıklı, 2001). Ancak 2001 yılında çıkarılan yasa ile Polis Okulları iki yıllık ön lisans eğitimi veren Polis Meslek Yüksek Okullarına dönüştürülmüş olup Polis Meslek Yüksek Okullarına başvurabilmek için Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi tarafından yapılan üniversiteye giriş sınavlarından belirli bir taban puan alma şartı getirilmiştir. Ayrıca 2005 yılı Polis Meslek Eğitim Merkezleri Giriş Yönetmeliği kapsamında 6 aylık eğitimden geçmek koşuluyla lisans mezunu öğrenci alımlarına başlanılmıştır. Bu koşulların sağlanması ile mesleğin gerektirdiği özelliklere sahip olan, yaptığı işten zevk alan ve bilinçli polislerin seçilmesi ve yetiştirilmesi gerçekleştirilmiştir. Bu değerlendirme aşaması, yasa ve yönetmelik ile birlikte nitelikli ve istekli personel seçilmesinin yanı sıra eğitim kalitesinin artmasına neden olmuştur. Bu nedenle araştırma grubunda yer alan personelin tamamının yeterli eğitime sahip olmalarından dolayı iş doyumlarında benzer sonuçlara ulaşılmış olunabilir.

Literatüre bakıldığında iş doyumu ile eğitim durumu ilişkisini araştıran çalışmaların sonuçlarının birbiriyle çelişkili olduğu görülmektedir. Taşbaş (2010) Emniyet Teşkilatı'nda çalışan kadın polislerin iş ve yaşam koşullarının değerlendirilmesi amacıyla yaptığı çalışmasında, lisansüstü eğitim almış olan grubun, diğer gruplara göre iş doyum düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Benzer şekilde Boke ve Nalla (2008) da ABD'de iki ayrı eyalette görevli polis memurları ile yaptığı çalışmasında eğitim düzeyi yüksek olanların daha fazla iş doyumuna sahip olduğunu belirtmiştir.

4.1.4. Çevik Kuvvet'teki Hizmet Süresine Göre İş Doyumu

Araştırmaya katılan polislerin Çevik Kuvvet Şube'teki hizmet sürelerine göre sayıları (n), iş doyumu ölçeğinden aldıkları puanların ortalamaları (\bar{X}) ve standart sapmaları (Ss) Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8

İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Çevik Kuvvet'teki Hizmet Süresine Göre Betimsel Verileri

Çevik Kuvvet Ş.M. Hizmet Süresi	n	\bar{X}	Ss
0-11 ay	88	31.43	16.59
12-23 ay	115	29.85	15.08
24 ay ve üstü	129	34.22	13.85
Toplam	332	31.97	15.12

Tablo 8'de iş doyumu puanlarının mesleklerinin ilk basamağını oluşturan Çevik Kuvvet'teki hizmet süresine göre betimsel verileri incelendiğinde, en yüksek iş doyumunun 24 ay ve üzeri meslekte hizmet süresine sahip polislerde olduğu ($\bar{X}=34.22$), bunu sırasıyla 0-11 ay meslekte hizmet süresine sahip polislerin ($\bar{X}=31.43$)

ve 12-23 ay meslekte hizmet süresine sahip polislerin ($\bar{X}=29.85$) izlediği görülmektedir.

Araştırmaya katılan polislerin iş doyum düzeylerinin Çevik Kuvvet'teki hizmet sürelerine göre farklılığı için yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9

Çevik Kuvvet'teki Hizmet Süresine Göre İş Doyumu Ölçeği Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Varyansın Kaynağı	KT	sd	KO	F	p
Gruplar Arası	1197.14	2	598.57		
Gruplar İçi	74442.56	329	226.27	2.65	.07
Toplam	75639.70	331			

Tablo 9'daki bulgular incelendiğinde, personelin iş doyum düzeylerinin Çevik Kuvvet'teki hizmet süresine göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir ($F_{(2:329)} = 2.65$, $p > .05$). Başka bir ifadeyle iş doyumunda, Çevik Kuvvet'teki hizmet süresi değişkeni anlamlı bir farklılaşmaya neden olmamıştır.

Araştırmada elde edilen bu bulgu Çevik Kuvvet biriminin çalışma esaslarıyla ilişkili olabilir. PÇKY (1982) 37. madde gereği "Polis Çevik Kuvvet Birimlerine seçilmiş ve bu birimlerde görevlendirilmiş olan personelin bu birimdeki hizmet süreleri üç yıldır. İdarenin gerekli görmesi ile bu süre üç yıla kadar, personelin istemi üzerine de altı yıla kadar uzatılabilir" şeklinde ifade edilmektedir. Dolayısıyla polislerin Çevik Kuvvet'te geçici süre çalışacaklarını biliyor olmaları, iş doyum düzeylerini etkilememiş olabilir.

4.1.5. Meslekteki Hizmet Süresine Göre İş Doyumu

Araştırmaya katılan polislerin meslekteki hizmet sürelerine göre sayıları (n), iş doyumu ölçeğinden aldıkları puanların ortalamaları (\bar{X}) ve standart sapmaları (Ss) Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10

İş Doyumu Düzeylerinin Meslekteki Hizmet Süresine Göre Betimsel Verileri

Meslekteki Hizmet Süresi	n	\bar{X}	S
0-11 ay	85	31.33	16.55
12-23 ay	116	29.66	15.03
24 ay ve üstü	131	34.44	13.93
Toplam	332	31.97	15.12

Tablo 10’da iş doyumu puanlarının meslekteki hizmet süresine göre betimsel verileri incelendiğinde, en yüksek iş doyumunun 24 ay ve üzeri meslekte hizmet süresine sahip polislerde olduğu ($\bar{X}=34.44$), bunu sırasıyla meslekte 0-11 ay hizmet süresine sahip polislerin ($\bar{X}=31.33$) ve meslekte 12-23 ay hizmet süresine sahip polislerin ($\bar{X}=29.66$) izlediği görülmektedir.

Araştırmaya katılan polislerin iş doyum düzeylerinin meslekteki hizmet süresine göre farklılığı için yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11

Meslekteki Hizmet Süresine Göre İş Doyumu Ölçeği Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Varyansın Kaynağı	KT	sd	KO	F	p	Fark (Tukey)
Gruplar Arası	1452.52	2	726.26			
Gruplar İçi	74187.18	329	225.49	3.22	.04*	2-3
Toplam	75639.70	331				

* $p < .05$

Tablo 11’de personelin iş doyum düzeylerinin 12–23 ay ile 24 ay ve üzeri meslekteki hizmet süresi boyutları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ($F_{(2:329)} = 3.22, p < .05$). Başka bir ifadeyle, araştırmaya katılan polislerin iş doyumları, meslekteki hizmet sürelerine bağlı olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Anlamlı farkların hangi gruplar arasında olduğunu görmek amacıyla Tukey-HSD çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır. Çoklu karşılaştırma testi sonucunda, 24 ay ve üzeri mesleki kıdeme sahip polislerin 12–23 ay mesleki kıdeme sahip polislerden iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, 12–23 ay mesleki kıdeme sahip polisler ile 24 ay ve üzeri mesleki kıdeme sahip polislerin iş doyumları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu; 24 ay ve üzerinde mesleki kıdeme sahip olanların iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Benzer şekilde; Baştemur (2006) Kayseri Emniyet Müdürlüğü’nde çalışan personelin iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında meslekteki hizmet süresi 16–20 yıl olan polislerin en yüksek iş doyumuna sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Erdağ (2010) Polis Merkezi Amirliği’nde çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının mesleki kıdeme göre sonuçlarında, 11–20 yıl mesleki deneyimi olan polislerin sundukları hizmetten memnuniyetinin en düşük olduğu; 30 yıl ve üzeri mesleki deneyimi olan polislerin sundukları hizmetten memnuniyetinin en yüksek olduğu sonuçlarına ulaşmıştır. Lester ve Genz (1978) de çalışmalarında polislerin meslekteki hizmet süresi arttıkça iş doyum düzeylerinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır.

Çevik Kuvvet'te görev yapan polislerin çoğunluğu genç ve mesleki tecrübeden yoksundur. Henüz mesleğin başında oldukları için mesleğe ait beklentileri tam olarak oluşmamıştır. Öte yandan Çevik Kuvvet'in iş yoğunluğu, yıpratıcı çalışma sistemi, çalışma saatlerinin çok uzun olması, sürekli olumsuz ve gergin çalışma ortamı olması, mesleğinin daha başında olan polislerin iş doyum düzeylerini olumsuz yönde etkiliyor olabilir. Bu kapsamda meslekte hizmet süresi 24 ay ve üzeri olan polislerin meslekte 0-11, 12-23 ay hizmet sürelerine sahip olanlara göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek olması; polislerin mesleki kıdemlerinin artmasıyla birlikte teşkilat yapısını ve işleyişini öğrenmiş olmaları, yaptıkları görevlerde tecrübe kazanmış olmaları, Teşkilatta diğer birimlere yönelik gelecekle ilgili beklenti ve planlarının olması gibi faktörlerden dolayı iş doyumlarının yüksek olduğu söylenilebilir.

Öte yandan Şanlı ve Akbaş (2009) Adana ilinde çalışan polislerin iş doyum düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarında, mesleki kıdemlerine göre iş doyumunun anlamlı farklılıklara sahip olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Taşbaş (2010) ise Emniyet Teşkilatı'nda çalışan kadın polislerin iş ve yaşam koşullarının değerlendirilmesi amacıyla yaptığı çalışmasında, 6-10 yıl arası görev yapan kadın polislerin en yüksek iş doyumuna, 10-15 yıl arası ile 1 yıldan az mesleki kıdeme sahip olan kadın polislerin ise iş doyumlarının daha düşük olduğu sonuçlarına ulaşmıştır. Okyay (2009) da Emniyet Teşkilatı'na bağlı okullardan mezun olup Çevik Kuvvet'te görev yapan polislerin psikolojik hizmet algıları, iş doyum ve tükenmişlik düzeyini incelediği araştırması sonucunda meslekte hizmet süreleri 1 yıl olan polislerin, meslekte 5 yıl hizmet süresi olanlardan daha fazla doyum yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır. Benzer şekilde Fosam, Grimsley ve Wisner (1998) İngiltere polisi üzerinde yaptıkları araştırma kapsamında meslekteki hizmet süresi 2 yıldan az çalışanların, 2 yıldan fazla çalışanlara göre iş doyum düzeylerinin daha fazla olduğunu belirlemiştir.

4.2. İş Doyumu, Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başa Çıkma Tutumları Alt Boyutları (Aktif Planlama, Dış Yardım Arama, Dine Sığınma, Kaçma-Soyutlama (Duygusal-Eylemsel), Kaçma-Soyutlanma (Biyo-Kimyasal), Kabul-Bilişsel Yeniden Yapılanma) Arasındaki İlişki

İş doyumu, psikolojik dayanıklılık ve stresle başa çıkma tutumları (aktif planlama, dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama, kaçma-soyutlanma, kabul-bilişsel yeniden yapılanma) puanlarına ilişkin ortalama, standart sapma ve n değerleri ile ilgili betimsel istatistikler Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12

İş Doyumu, Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başa Çıkma Tutumları Puanlarına İlişkin Betimsel Veriler

DEĞİŞKEN	n	\bar{X}	Ss
İş Doyumu (İD)	332	26.81	5.90
Psikolojik Dayanıklılık (PD)	332	31.97	15.12
Aktif Planlama (AP)	332	25.39	7.04
Dış Yardım Arama (DYP)	332	21.02	6.50
Dine Sığınma (DS)	329	13.66	5.53
Kaçma - Soyutlama (Duygusal-Eylemsel) (KSD)	332	11.02	4.93
Kaçma - Soyutlanma (Biyo-Kimyasal) (KSB)	332	2.57	3.23
Kabul - Bilişsel Yeniden Yapılanma (KBYY)	332	14.01	4.35

Tablo 12 incelendiğinde araştırma grubundaki polislerin; iş doyumu puanlarının ortalamasının ($\bar{X} = 26.81$), psikolojik dayanıklılık puanlarının ortalamasının ($\bar{X} = 31.97$), aktif planlama puanlarının ortalamasının ($\bar{X} = 25.39$), dış yardım arama puanlarının ortalamasının ($\bar{X} = 21.02$), dine sığınma puanlarının ortalamasının ($\bar{X} = 13.66$), kaçma - soyutlama (duygusal-eylemsel) puanlarının ortalamasının ($\bar{X} = 11.02$), kaçma - soyutlanma (biyo-kimyasal) puanlarının ortalamasının ($\bar{X} = 2.57$), kabul - bilişsel yeniden yapılanma puanlarının ortalamasının ($\bar{X} = 14.01$) olduğu görülmektedir.

Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkileri görmek, yorumlara ve regresyon analizlerine katkıda bulunmak amacıyla korelasyon analizine yer verilmiştir. İş doyumu, psikolojik dayanıklılık ve stresle başa çıkma tutumları arasındaki ilişkiler Pearson Momentler Çarpım Korelasyonu ile incelenmiştir ve elde edilen bulgular Tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13

İş Doyumu, Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başa Çıkma Tutumları (AP, DYA, DS, KSD, KSB, KBYY) Arasındaki İlişkiyi Gösteren Pearson Momentler Çarpım Korelasyonu

<i>Değişkenler</i>	<i>İD</i>	<i>PD</i>	<i>AP</i>	<i>DYA</i>	<i>DS</i>	<i>KSD</i>	<i>KSB</i>	<i>KBY</i>
İş Doyumu (İD)	1.00							
Psikolojik Dayanıklılık (PD)	.26 **	1.00						
Aktif Planlama (AP)	.41 **	.42 **	1.00					
Dış Yardım Arama (DYA)	.27 **	.29 **	.62 **	1.00				
Dine Sığınma (Yönelme) (DS)	.19 **	.15 **	.38 **	.48 **	1.00			
Kaçma - Soyutlama (Duygusal- Eylemsel) (KSD)	.14 *	-.11 *	.13 *	.27 **	.23 **	1.00		
Kaçma - Soyutlanma (Biyo-Kimyasal) (KSB)	.14 *	-.15 **	-.12 *	-.08	-.05	.35 **	1.00	
Kabul - Bilişsel Yeniden Yapılanma (KBYY)	.26 **	.13 *	.51 **	.55 **	.47 **	.43 **	.07	1.00

** $p < .01$; * $p < .05$

Tablo 13 incelendiğinde, iş doyumu ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r = .26$, $p < .01$). Benzer şekilde, iş doyumu ile aktif planlama ($r = .41$, $p < .01$), dış yardım arama ($r = .27$, $p < .01$), dine sığınma ($r = .19$, $p < .01$) ve kabul-bilişsel yeniden yapılanma ($r = .26$, $p < .01$) değişkenleri arasındaki ilişkiler de pozitif yönde ve anlamlıdır. Bu sonuçlardan yola çıkarak bireylerin psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma tutumlarından sırasıyla aktif planlama, dış yardım arama, kabul - bilişsel yeniden yapılanma ve dine sığınma

boyutları arttıkça, iş doyum düzeylerinin de artacağı söylenebilir. İş doyumunu ile kaçma - soyutlama (duygusal-eylemsel) ($r = .14, p < .05$), kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) ($r = .14, p < .05$) değişkenleri arasındaki ilişkiler de pozitif yönde ve anlamlıdır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, polislerin psikolojik dayanıklılık düzeyi arttıkça iş doyum düzeylerinin artacağı söylenebilir. Benzer şekilde; Kennedy (1988), kolluk görevlilerinin iş doyumları, stres ve psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında psikolojik dayanıklılık kişilik özelliğine sahip polislerin yaptıkları işten daha fazla doyum sağladıkları sonucuna ulaşmıştır. Greifzu (1996) çalışmasında hemşirelerin iş doyumlarının programlama, bireyler arası ilişkiler, takdir ve kontrol/sorumluluk boyutları ile psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasında yüksek düzeyde ancak ödül, aile-iş, iş ortaklığı ve mesleki fırsatlar boyutları ile düşük düzeyde ilişki bulmuştur. Psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireyler sadece yapacakları şeyi seçmeyi değil, aynı zamanda yapacakları şeyin önemine de güçlü bir şekilde inanırlar. Bununla birlikte yaşamlarında kontrolü elinde tutan bireyler, kendi yaşamlarını kendileri tayin ederler, olumsuz dışsal faktörleri etkisiz hale getirebilirler, duygularının ve davranışlarının sorumluluklarını alırlar. Ayrıca psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireyler değişen yaşam koşullarını günlük yaşamın doğal bir parçası olarak görürler ve değişimi gelişim için bir fırsat olarak değerlendirirler. Bu bağlamda bireyin sahip oldukları bu özelliklerin iş doyum düzeylerini de arttırdığı söylenebilir.

Literatür incelendiğinde; Giatras (2000) Kaliforniya İtfaiye personelinin dayanıklılık, mesleki stres ve iş doyum arasındaki ilişkisini incelediği araştırmasında psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer şekilde Cencirulo (2001) da psikolojik dayanıklılık kişilik özelliğine sahip ilköğretim okulu öğretmenlerinin iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Steinhardt, Dolbier, Nell ve Mccalister (2003) ise özel ve devlet kurumunda çalışanlara yönelik yaptığı araştırmasında psikolojik dayanıklılık ile iş doyumunu arasında oldukça yüksek düzeyde ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Judkins ve Rind (2005) ev sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin yaşadıkları stres, psikolojik dayanıklılık ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişki kapsamında psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan hemşirelerin tüm zorluklara rağmen iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Araştırmadan elde edilen bir diğer bulguya göre, polislerin iş doyumları ile stresle başa çıkma tutumlarından “aktif planlama” alt boyutu arasında anlamlı ve orta düzeyde, “kabul bilişsel yeniden yapılanma” alt boyutu ile arasında ise düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Bu araştırma bulguları polislerin, stresle başa çıkma stratejilerinden problem odaklı yaklaşımlar olarak değerlendirilen; aktif planlama, kabul-bilişsel yeniden yapılanma boyutlarını tercih ettikleri; problemin üzerine giderek akılcı, mantıklı ve planlı çözüm yolları aradıkları ve bu konuda pozitif düşünceye sahip oldukları şeklinde yorumlanabilir. Problem odaklı başa çıkma stratejilerini kullanan birey, var olan stresli durumu çözülebilecek bir problem olarak algılar, dikkatlice onu tanımlamaya çalışır, var olanı ortaya çıkarır ya da yeni bir çözüm yolu bulur, seçilen çözümü uygular ve son olarak da ortaya çıkan sonucu değerlendirmeyi içeren rasyonel çabalar gösterir (Lazarus ve Folkman, 1984). Bu bağlamda polislerin problem odaklı başa çıkma stratejilerini kullanmalarının iş doyum düzeylerini olumlu yönde etkilediği düşünülebilir.

Öte yandan araştırmadan elde edilen diğer bulgulara göre, dış yardım arama, kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) ve dine sığınma başa çıkma stratejileri iş doyumunu üzerinde anlamlı bir ilişkiye sahip olmamakla birlikte, bu değişkenler ile iş doyumunu arasında pozitif yönde düşük bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

4.3. Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başa Çıkma Tutumları Alt Boyutlarının (AP, DYA, DS, KSD, KSB, KBY) İş Doyumunu Yordayıcılığı

İş doyumunu yordayan değişkenleri belirlemek amacıyla Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Tutumları Ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin çoklu regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları sonuçları Tablo 14’de verilmiştir.

Tablo 14

İş Doyumu'nun Yordanmasına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi

Değişken	Standart					İkili r	Kısmi r
	B	Hata _B	β	t	p		
Sabit	-1.17	4.25		-.28	.78		
Psikolojik Dayanıklılık	.35	.14	.14	2.47	.01*	.26	.14
Aktif Planlama	.78	.15	.37	5.23	.00**	.41	.28
Dış Yardım Arama	-.02	.16	-.01	-.11	.92	.27	-.01
Dine Sığınma	.08	.16	.03	.52	.60	.19	.03
Kaçma - Soyutlama (Duygusal-Eylemsel)	.07	.18	.02	.38	.71	.14	.02
Kaçma - Soyutlanma (Biyo-Kimyasal)	.92	.25	.20	3.69	.00**	.14	.20
Kabul - Bilişsel Yeniden Yapılanma	.04	.23	.01	.15	.88	.26	.01
R= .47	R ² = .22						
F= 13.205	p= .00						

* p< .05, ** p< .01

Tablo 14 incelendiğinde iş doyumunu ile psikolojik dayanıklılık, aktif planlama (AP), dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel), kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal), kabul-bilişsel yeniden yapılanma değişkenleri arasında, pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (R= 0.473, R² = .22, p < 0.01). Psikolojik dayanıklılık ve stresle başa çıkma tutumları birlikte iş doyumunu varyansının %22'sini açıklamaktadır.

Standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre, iş doyumunu üzerindeki göreceli önem sırası; Aktif planlama (β= .37), kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) (β= .20), psikolojik dayanıklılık (β= .14), dine sığınma (β= .03), kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) (β= .02), kabul-bilişsel yeniden yapılanma (β= .01), negatif yönde dış yardım arama (β= -.01) olarak sıralanmaktadır.

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçlarına bakıldığında, psikolojik dayanıklılık ($t = 2.47, p < .05$), aktif planlama ($t = 5.23, p < .01$), kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) ($t = 3.69, p < .01$) değişkenlerinin iş doyumunu üzerinde anlamlı yordayıcılar olduğu görülmektedir. Buna karşın dış yardım arama ($t = -.11, p > .05$), dine sığınma ($t = .52, p > .05$), kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) ($t = .38, p > .05$), kabul-bilişsel yeniden yapılanma ($t = .15, p > .05$) değişkenleri iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir.

Yordayıcı değişkenlerle bağımlı (yordanan) değişken arasındaki ikili ve kısmi korelasyonlar incelendiğinde; iş doyumunu ile aktif planlama arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişkinin ($r = .41$) olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol edildiğinde iki değişken arasındaki korelasyonun $r = .28$ olarak hesaplandığı görülmektedir.

İş doyumunu ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişkinin ($r = .26$) olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol edildiğinde iki değişken arasındaki korelasyonun $r = .14$ olarak hesaplandığı görülmektedir.

İş doyumunu ile dış yardım arama arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişkinin ($r = .27$) olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol edildiğinde iki değişken arasındaki korelasyonun $r = -.01$ olarak hesaplandığı görülmektedir.

İş doyumunu ile dine sığınma arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişkinin ($r = .19$) olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol edildiğinde iki değişken arasındaki korelasyonun $r = .03$ olarak hesaplandığı görülmektedir.

İş doyumunu ile kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişkinin ($r = .14$) olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol edildiğinde iki değişken arasındaki korelasyonun $r = .02$ olarak hesaplandığı görülmektedir.

İş doyumunu ile kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişkinin ($r = .14$) olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol edildiğinde iki değişken arasındaki korelasyonun $r = .20$ olarak hesaplandığı görülmektedir.

İş doyumunu ile kabul-bilişsel yeniden yapılanma arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişkinin ($r = .26$) olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol edildiğinde iki değişken arasındaki korelasyonun $r = .01$ olarak hesaplandığı görülmektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, psikolojik dayanıklılık ve stresle başa çıkma tutumlarından aktif planlama ve kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) boyutlarının iş doyumunu yordadığı görülmektedir. Kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) başa çıkma stratejisi iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. İstenmeyen bir olay ya da durumla karşılaşan birey zaman zaman bu durum karşısında oluşan duygularını ortadan kaldırmayı ya da değiştirmeyi amaçlar. Duygu odaklı başa çıkma stratejileri başlığı altında içki/sigara/ilaç kullanarak kendini daha iyi hissetme çabalarını içeren kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal), durumu hakkında düşünmeyi reddetme eylemlerini içeren uzak durma, başkalarından yardım alma çabalarını içeren sosyal destek arama, manevi değerlere sığınmayı içeren dine sığınma gibi eğilimler yer almaktadır (Akpınar, 2004; Kaç ve Kara, 2009). Bu bağlamda polislerin yaşadıkları stresle başa çıkmada duygu odaklı başa çıkma stratejilerinden kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) başa çıkma stratejisini kullanmaları iş doyum düzeyleri üzerinde anlamlı bir etki yaratmaktadır. Benzer şekilde Kohan ve O'Conner (2002) yaptıkları çalışmada polislerin yaşadıkları stres nedeniyle alkol kullanmalarının iş doyum düzeylerini anlamlı şekilde yordadığı sonucuna ulaşmışlardır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde araştırma bulgularından elde edilen sonuçların genel bir özeti ve araştırma ile ilgili öneriler yer almaktadır.

5.1. Sonuç

İnsan yaşamının yaklaşık üçte birini kapsayan çalışma hayatı, yetişkin insanların yaşamında oldukça büyük ve önemli bir yere sahip olmaktadır. Sahip oldukları bireysel ve örgütsel özellikler işlerine yönelik tutumlarını etkilemekte, işlerine yönelik tutumlarının olumlu ya da olumsuz olması da hayatlarının iş dışındaki alanlarını etkilemektedir.

Toplumsal olaylarda asayişini sağlamak ve ilgili her türlü önlemi almak için ilk sırada yer alan Çevik Kuvvet birimlerinin düzensiz çalışma saatleri, aktif silah kullanması, nöbet ve vardiya sistemlerinin bulunması, yapılan görevin riskleri ve sorumlulukları düşünüldüğünde mesleğin bu özelliklerinin stres düzeyi yüksek bir meslek olma özelliği kattığı kaçınılmaz bir gerçektir. Aslında tüm çalışanlar bu stres kaynaklarına aynı şekilde maruz kalsa bile bazı insanlar için, stresli yaşam olaylarına uyum oldukça zordur.

Çevik Kuvvet'te görevli polislerin stresle başa çıkma tutumları, stresle başa çıkmayı sağlayan psikolojik dayanıklılık kişilik özelliği ve iş doyumu arasındaki ilişkilerin incelendiği bu çalışmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

1. Araştırmaya katılan Çevik Kuvvet'te görevli polislerin, iş doyumu düzeyleri cinsiyete göre bir farklılık göstermemektedir.
2. Araştırmaya katılan polislerin iş doyumu puan ortalamaları rütbe değişkenine göre incelendiğinde amirlerin iş doyumu düzeyleri, polis memurlarının iş doyumu düzeylerinden daha yüksektir.

3. Araştırmaya katılan polislerin iş doyum düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.
4. Araştırmaya katılan polislerin Çevik Kuvvet'teki hizmet süresi iş doyum düzeyleri üzerinde anlamlı bir farklılaşmaya neden olmamaktadır.
5. Araştırmaya katılan ve 24 ay ve üzeri mesleki kıdeme sahip polislerin iş doyum düzeyleri 0–11 ay ile 12–23 ay mesleki kıdeme sahip polislerin iş doyum düzeylerinden daha yüksektir.
6. İş doyumunu ile psikolojik dayanıklılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu anlamda polislerin psikolojik dayanıklılık düzeyi arttıkça iş doyum düzeylerinin artacağı söylenebilir.
7. İş doyumunu ile stresle başa çıkma tutumlarından aktif planlama arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.
8. İş doyumunu ile stresle başa çıkma tutumlarından sırasıyla dış yardım arama, kabul-bilişsel yeniden yapılanma, dine sığınma, kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal), kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel) arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.
9. Araştırmada elde edilen diğer sonuçlar ise psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma tutumlarından aktif planlama, kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) değişkenlerini iş doyumunun yordadığıdır. Buna karşın dış yardım arama, dine sığınma, kaçma-soyutlama (duygusal-eylemsel), kabul-bilişsel yeniden yapılanmanın iş doyum düzeyini yordamadığı görülmüştür.

5.2. Öneriler

Araştırmadan elde edilen sonuçlardan yola çıkarak aşağıdaki önerilerde bulunulabilir.

1. Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'ndeki polislerin meslekteki hizmet sürelerinin en fazla 3 yıl olduğu düşünüldüğünde; oryantasyon eğitimi kapsamında polislik mesleğinin tanıtımı, görev ve sorumlulukları konularında bilgi verilmesinin, meslekle ilgili donanımı arttıracak ve belirsizlikleri azaltacak, dolayısıyla iş doyum düzeylerini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.
2. Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliklerinde görevli uzman personel tarafından polislere; stresle başa çıkma tutumları, yüksek iş doyumunu ve psikolojik dayanıklılık kişilik özelliği ile ilgili düzenli aralıklarla hizmet içi eğitim, seminer, bireysel ve grup danışması düzenlenebilir.
3. Bu çalışma Emniyet Teşkilatı içerisinde yoğun ve zorlu çalışma koşullarına sahip, asayiş olaylarında etkin hizmet yürüten Terörle Mücadele Şube Müdürlüğü, Güvenlik Şube Müdürlüğü, Asayiş Şube Müdürlüğü, İlçe Emniyet Müdürlükleri ve bağlı Polis Merkezi Amirlikleri'nde görevli polislere de uygulanabilir. Böylece Emniyet Teşkilatı'nda farklı birimlerin karşılaştırılması mümkün olacaktır.
4. Bu çalışmada stres ve başa çıkma tutumları, psikolojik dayanıklılık kişilik özelliği ve iş doyumunu düzeylerine bakılmıştır. İş doyumunu ile ilgili bundan sonraki çalışmalarda polislerin psikolojik sıkıntıları, iyi olma düzeyleri ve psikolojik dayanıklılığın dışındaki diğer kişilik özellikleri dikkate alınabilir.

KAYNAKÇA

- Afolabi, O. A., Awosola, R. K., and Omole, S. O. (2010). Influence of emotional intelligence and gender on job performance and job satisfaction among Nigerian Policemen. *Journal of Social Sciences* 2(3). 147-154.
- Altıntaş, E., ve Gültekin, M. (2005). *Psikolojik danışma kuramları*. İstanbul: Aktüel Yayınları.
- Altundaş, O. (2000). *Poliste iş stresi ve iş tatmini*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Akman, S. (2004). Stresin nedenleri ve açıklayıcı kuramlar. *Türk Psikoloji Bülteni*. 10 (34-35), 40-98.
- Akpınar, O. (2004). *Grup rehberliğinin ilköğretim 8.sınıf öğrencilerinin stresle başa çıkma becerilerine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Akpur, U. (2005). *Öğrenilmiş çaresizlik ve kaygı düzeylerinin İngilizce başarı düzeyine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akşit Aşık, N. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*. 467.
- Ankara Emniyet Müdürlüğü, Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliği (2010). *Personel iş doyumunu araştırması*. 1-47. Ankara Emniyet Müdürlüğü.
- Aremu, A. O., and Adeyoju, C. A. (2003). Job commitment, job satisfaction and gender as predictors of mentoring in the Nigeria Police. *An International Journal of Police Strategies and Management*. 26(3). 377-385.
- Aslan, H. (2006). *Çalışanların iş doyumunu düzeylerine göre depresyon, benlik saygısı ve denetim odağı algısı değişkenlerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aslantaş, A. (2001). *Emniyet Teşkilatı'nda stres kaynakları ve yönetimi (Nevşehir İli Uygulaması)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

- Aydın, İ. P. (2002). *İş yaşamında stres*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Aydın, K. B. (2010). *Uygulamalı grup rehberliği programları dizisi stresle başa çıkma*. (Editör Prof. Dr. Uğur Öner). (2. Basım). Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği Dergisi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aytaç, S. (2002). *İş stresi: Oluşumu, nedenleri, başa çıkma yolları, yönetimi*. İş stresi yönetimi el kitabı. Bursa: Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayıncılık.
- Bacanlı, F., ve Sürücü, M. (2006). *Üniversiteye uyumun psikolojik dayanıklılık ve demografik değişkenlere göre incelenmesi*. 15. Eğitim Bilimleri Kongresinde sunuldu, Muğla.
- Balcı, A. (2000) *İş stresi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Balcıoğlu, İ. (2005). *Medikal açıdan stres ve çareleri: stres kavramı ve tarihsel gelişimi*. İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri 9. Sempozyumunda sunuldu, İstanbul.
- Baltaş, Z. (1984). Kavram olarak stres. *İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü Pedagoji Dergisi*. 2. 211–220.
- Baltaş, A., ve Baltaş, Z. (1987). *Başarılı ve sağlıklı olmak için stres ve başa çıkma yolları*. (5.Basım). İstanbul: Remzi Kitapevi. 264-265.
- Baltaş, A., ve Baltaş, Z. (2000). *Stres ve başa çıkma yolları*. (18. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bakan, İ., ve Büyükmüş, T. (2004). Çalışanların iş güvencesi ve genel iş davranışları ilişkisi: Bir alan çalışması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 23. 232.
- Barutçugil, İ. (2000). *Organizasyonlarda duyguların yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık İletişim.
- Barutçugil, İ. (2004). *Motivasyon ve iş tatmini, stratejik insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başaran, İ. E. (1991). *Örgütsel davranış*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları.
- Baştemur, Y. (2006). *İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğünde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

- Berg, A. M., Hem, E., Lau, B., and Ekeberg, Q. (2006). An exploration of job stress and health in the Norwegian Police Service: A cross sectional study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*. 1-26.
- Billings, A. G., and Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*.4. 139- 157.
- Boke, K., and Nalla, M. K. (2008). Police organizational culture and job satisfaction: A comparison of law enforcement officers' perceptions in Two Midwestern States in the U.S. *Journal of Criminal Justice and Security* 11(1). 55-73.
- Bozkurt, Ö., ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 9(1). 4.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik: Psikoloji biliminin insan doğasına dair söyledikleri*. (çev. İ. D. Erguvan Sarioğlu). (1.Basım). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Burke, R. J. (1993). Work-family stress, conflict, coping, and burnout in police officers. *Stress Medicine*. 9(3). 171-180.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. 1303.
- Can, H. (1994). *Organizasyon ve yönetim*. (3.Basım). Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Carver, C. S., Scheier, M. F.,and Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. 56(2). 267-283.
- Cencirulo, R. S. (2001) *The relationship between hardiness and job satisfaction in elementary school teachers*, Unpublished doctoral dissertation, University of La Sierra.
- Cerrah, İ., ve Semiz, E. (2000). *Yirmi birinci yüzyılda polis temel sorunları çağdaş yaklaşımlar*. Ankara: Sibel Matbaası.
- Corey, G. (2006). *Psikolojik danışma, psikoterapi kuram ve uygulamaları*.(çev. İ.D. Erguvan Sarioğlu) (1.Basım) İstanbul: Mentis Yayıncılık.
- Crano, W. D., and Brewer, M. B. (2002). *Principles and methods of social research*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Crowley, B. J., Hayslip, B., and Hobdy, J. (2003). Psychological Hardiness and Adjustment to Life Events in Adulthood. *Journal of Adult Development*. 10(4).

- Çakır, İ. (2006). *Polislerin iş stresi ve bazı değişkenlere göre stresle başa çıkma tarzlarının karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Adana:
- Çam, S., ve Çakır, İ. (2008). Polislerde iş stresi algısının kişisel ve göreve bağlı bazı değişkenlere göre karşılaştırılması. *Polis Bilimleri Dergisi*. 10 (3). 21-40.
- Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde güdülenme ve iş doyumunu*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çetin Özden, E. (2010). *Polis Meslek Yüksek Okulu öğrencilerinde algılanan stres düzeyi ile stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Dantzker, M. L., and Kubin, B. (1998). Job satisfaction: The gender perspective among police officers. *American Journal Of Criminal Justice*. 23 (1).
- Davis, K. (1982). *İşletmede insan davranışı: Örgütsel davranış*. (çev. K.Tosun vd.) İstanbul: İstanbul Matbaası.
- De Cenzo, D. A., and Robbins, S. P. (1996). *Human resources management* (Fifth Edition). New York: John Wiley ve Sons, Fnc.
- Dedebali, K. (2010). *Hizmet içi eğitimin Emniyet Teşkilatı'nda görevli personelin iş doyumunu ve performanslarına etkileri (İstanbul İli Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Demirkan, S. (2006). *Özel sektördeki yöneticilerin ve çalışanların bağlanma stilleri, kontrol odağı , iş doyumunu ve beş faktör kişilik özelliklerinin araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Demirkol, İ. (2006). *Avukatlarda iş doyumunu, tükenmişlik ve denetim odağının bazı demografik değişkenler bağlamında incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Devlet Memurları Kanunu (1965). Resmi Gazete Sayısı: 12056. Kanun Numarası: 657.
- Donovan, S. B., and Kleiner, B. H. (1994). Effective stress management. *Managerial Auditing Journal*. 9(6). 31-34.
- Durak, M. (2002). *Deprem yaşamış üniversite öğrencilerinin psikolojik belirtilerini yordamada psikolojik dayanıklılığın rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.

- Ekinci, Y. (2006). *İlköğretim okulu yöneticilerinin sosyal beceri düzeylerine göre öğretmenlerin iş doyumu ve iş stresinin karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Emniyet Genel Müdürlüğü, Trafik Hizmetleri Başkanlığı Trafik Araştırma Merkezi Müdürlüğü (1999). *Stres tarama çalışması rapor I. Trafik alanında çalışan Emniyet Genel Müdürlüğü personelinin iş doyumu, iletişim tarzı, psikolojik sorunları, stresi arttıran davranışsal özellikleri, stresle başa çıkma tarzı, stres düzeyi ve strese yatkınlığı*. Ankara: Başbakanlık Basımevi.
- Emniyet Genel Müdürlüğü, Trafik Hizmetleri Başkanlığı Trafik Araştırma Merkezi Müdürlüğü (2001). *Stres tarama çalışması rapor II. trafik alanında çalışan Emniyet Genel Müdürlüğü personelinin iş hayatı ve stres*. Ankara: Başbakanlık Basımevi.
- Ercikti, S. (2008). *Major determinants of job satisfaction among mid-level police managers*. Unpublished doctoral dissertation, University of Louisville.
- Erdağ, E. (2010). *Polis-Halk ilişkileri bağlamında, polisin iş doyumu ve halkın polis hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: Avcıoğlu Yayınevi.
- Eren, M. E. (2001). *İstanbul Emniyet Müdürlüğü Terörle Mücadele Şube Müdürlüğü personelinin stres kaynakları, belirtileri ve stresle başa çıkma yöntemleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erkmen, T., ve Şencan, H. (1994). *Örgüt kültürünün iş doyumu üzerindeki etkisinin otomotiv sanayide faaliyet gösteren farklı büyüklükteki iki işletmede araştırılması*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve yönetim*. Ankara: Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- Fındıklı, R. (2001). *Meslek olgusu ve polislik mesleğinin özellikleri: Türkiyede suç ve polislik*. Ankara: Güner Matbaası. 105.
- Florian, V., Mikulincer, M., and Taubman Bar, O. (1995). Does hardiness contribute to mental health during a stressful real- life situation? The roles of appraisal and coping. *Journal of Personality and Social Psychology*. 68(4). 687-695.

- Fosam, E. B., Grimsley, M F. J., and Wisner, S. J. (1998). Exploring models for employee satisfaction with particular reference to a police force. *Journal of Total Quality Management*. 9(2). 235–248.
- Gençay, Ö. A. (2007). Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyum ve mesleki tükenmişliklerinin bazı değişkenleri açısından incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 765-780.
- Gençöz, F., ve Motan, İ. (2009). *Psikolojik dayanıklılığı nasıl ölçebiliriz? : Bir Türk örnekleminde kişisel görüş ölçeği II'nin geçerlik-güvenirlik çalışması*. *Kriz Dergisi*. 17(1). 1-13.
- Giatras, D. C. (2000). *Personality Hardiness: A Predictor Of Occupational Stress And Job Satisfaction Among California Fire Service Personnel*. Unpublished master's thesis, University of California.
- Greifzu, S. P. (1996). *The relationship of job satisfaction to the construct hardiness*. Unpublished master's thesis, University of Southern Connecticut State.
- Grogan, W. J. (2008). *Job satisfaction at the marietta police department: a comparative analysis*. Unpublished master's thesis, University of Kennesaw.
- Gökçe, B. (1993). *Üniversite Öğrencilerinde Psikolojik Güçlülük ve Ruh Sağlığı Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 21(1). 91-109.
- Gül, S. K. (2008). Police job stress in the USA. *Polis Bilimleri Dergisi*. 10(1)
- Gürbüz, S. (2007). Kamu personelinin ücret tatmin seviyelerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 21. 242
- He, L., Zhao, J., and Ren, L. (2005). Do race and gender matter in police stress? A preliminary assessment of the interactive effects. *Journal Of Criminal Justice*. 33. 539-546.
- Hesselink, D. J., and Van Vuuren, T. (2003). Job flexibility and job insecurity: The Dutch case. *European Journal Of Work and Organizational Psychology*. 8. 273-293.
- Işıkhani, V. (1996). Sosyal Hizmet örgütlerinin işlevsellik ölçütü, iş doyum. *Milli Produktivite Merkezi Verimlilik Dergisi*. 117-130.

- İrban, H. (2004). *Jandarma Okullar Komutanlığı Öğretim Başkanlığı personelinin iş doyumunu ve örgütsel bağlılıkları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Judkins S., and Rind, R. (2005). Hardiness, job satisfaction and stress among home health nurses. *Home Health Care Management and Practice*. 17. 113-118.
- Kaç, H., ve Kara, D. (2009). Öğretim elemanlarının stresle başa çıkma davranışlarının bazı değişkenlere göre belirlenmesi. *Journal of Business Research*. 2. 35-50.
- Kağan, M. (2005). *Devlet ve özel ilköğretim okulları ile rehberlik ve araştırma merkezlerinde çalışan rehber öğretmenlerin iş doyumlarının incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kararımk, Ö., ve Çetinkaya, R. S. (2009). *Deprem deneyimini yaşamış yetişkinlerin bağlanma stilleri ve psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişki*. XVIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı Sempozyumunda sunuldu, İzmir.
- Karavardar, G. (2010). Psikolojik yıldırma ile bazı kişilik özellikleri arasındaki ilişki. *Journal of New World Sciences Academy*. 5 (3).
- Kennedy, J. F. (1988). The relationship of hardiness, stres and job satisfaction in law enforcement officers. Texas: Houston Üniversitesi.
- Kırel, Ç. (1999). Esnek çalışma saatleri uygulamalarında cinsiyet, iş tatmini ve iş sağlığı ilişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 28. 115-136.
- Kırel, Ç.,ve Cengiz, A. A. (2006). Trafik polisleri arasında mesleksen stresin kaynakları ve sonuçları: Eskişehir Trafik Eğitim Polis Merkezinde bir araştırma. *Polis Bilimleri Dergisi*. 8(2). 97-120.
- Klag, S., and Bradley, G. (2004). The role of hardiness in stress and illness: An exploration of the effect of negative affectivity and gender. *British Journal of Health Psychology*. 9. 137-161.
- Kobasa, S. (1979). StressfulLife events, personality and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*. 37. 1-11.
- Kobasa, S. (1982). Commitment and coping in stress resistance among lawyers. *Journal of Personality and Social Psychology*. 42(4). 707-717.
- Kobasa, S., Maddi, S. R., and Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal Of Personality and Social Psychology*. 42. 168-177.

- Kobasa, S., and Maddi, S. R.(1984). *The hardy executive: Health under stres*. Homewood, Illionis: Dow Jones-Irwin.
- Koçel, T. (1994). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Kohan, A., and O'Conner, B. (2002). Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being and alcohol consmption. *The Journal Of Psychology*, 136 (3), 307-318.
- Köksal, E. (2005). *İş tatmini açısından Kütahya Emniyet Müdürlüğü`nde karşılaştırmalı bir uygulama: Adli Polis-İdari Polis*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Kuzgun, Y. (2000). *Meslek danışmanlığı*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Kuzgun, Y. (2009). *Meslek gelişimi ve danışmanlığı*. (3. Basım). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Lambert, C. E., and Lambert, V. A. (1999). Psychological hardiness: State of the science. *Holistic Nursing Practice*. 13(3).11-19.
- Lazarus, R. (1966). *Physhological stres and the coping process*. Newyork: McGraw-Hill Book Company.
- Lazarus, R. (1993). From Psychological Stress to the Emotions. *Annual Reviews of Psychology*. 44. 1-21.
- Lazarus R., and Folkman S. (1984). *Stress, apprasial and coping*. Newyork: Springer Press. 142.
- Lester, D., and Genz, J. L. (1978). Internal external locus of control, experience as a police officer, and job satisfaction in municipal police officers. *Journal Of Police Science and Administration*. 6(4) . 479-481.
- Li-Ping Tang, T., and Hammontree, M. L. (1992). The effects of hardiness, police stress and life stress on police officers' illness and absenteeism. *Public Personnel Management*. 21.
- Locke A. E.(1986). *Work motivation theories*. In C.L. Cooper, and I.T., Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. John Wiley and Sons.
- Love, K., and Singer, M. (1988). Self efficacy, psychological well-being, job satisfaction, and job involvement: A comparison of male and female police officers. *Police Studies*. 11. 98-102.
- Maddi, S. R. (1994). Comments on trends in hardiness research and theorizing. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. 51(2). 67-71.

- Maddi, S. R. (1999a). The story of hardiness: Twenty years of theorizing, research and practice. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. 54(3). 175-185.
- Maddi, S. R.(1999b). The personality construct of hardiness: I. Effects on experiencing, coping and strain. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. 51(2). 83-94.
- Maddi, S.R. (2002). The story of hardiness: Twenty years of theorizing, research, and practice. *Consulting Psychology Journal*. 54.173-185.
- Maddi, S. R. (2004). Hardiness: An operationalization of existential courage. *Journal of Humanistic Psychology*. 44(3). 279-298.
- Maddi, S. R., and Khoshaba, D. M. (1994). Hardiness and mental health. *Journal of Personality Assessment*. 63(2). 265-274.
- Maslow, A. H.(1954). *Motivation and personality*. Harper.
- Mccalister, K. T., Dolbier, C. L., Webster, J. A., Mallon, M. W., and Steinhardt M. A. (2006). Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*. 20(3). 183-191.
- Mezireoğlu, M. (2005). *Sınıf ve branş öğretmenlerinin iş doyum düzeylerinin ölçülmesi (Zonguldak İli Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Zonguldak.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial-Organizational Psychology*. Industrial- Organizational Psychology. USA: McGraw-Hill. 119.
- Motan, İ. (2002). *Kaygı ve depresyonu ayırştırmak: Dayanıklılık*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Myendeki, N. A.(2008). *Job stress, burnout and coping strategies of south african police officers*. Unpublished master's thesis, University of Fort Hare.
- Neubauer, P. J. (1988). *The impact of stres, hardiness, home and work environment on illness, job satisfaction and absenteeism in registered nurses*. Unpublished doctoral dissertation, Missouri Universty.
- Robbins, S. (1994). *Örgütsel davranışın temelleri* (çev. S.A. Öztürk). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Roberts, N. A., and Levenson, R. W. (2001). The remains of the workday: Impact of job stress and exhaustion on marital interaction in police couples. *Journal Of Marriage and Family*. 63 (4). 1052-1067.

- Rothmann, S., Meyer, R., and Pienaar, J. (2003). Coping, stress and suicide ideation in the south african police service in the eastern cape. Research unit for people, policy and performance. *Faculty Of Economic and Management Sciences. 4.*
- Okutan, M., ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 4(3).15-42.*
- Okyay, N. (2009). *Emniyet Teşkilatı'na bağlı okullardan mezun olup Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görev yapan polislerin psikolojik hizmet algıları, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyinin incelenmesi.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Konya.
- Onaran, O. (1981). *Çalışma yaşamında güdülenme kuramları.* Ankara: Sevinç Matbaası. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları. No: 470.
- Oshagbemi, T. (2000). Is length of service related to the level of job satisfaction?. *International Journal Of Social Economics. 27(3). 213-226.*
- Özbay, Y. (1993). *An investigation of the relationship between adaptational coping process and self-perceived negative feelings on international students.* Doctoral dissertation. Lubbock, Texas, USA.
- Özbay, Y., ve Şahin, B. (1997). *Stresle başa çıkma tutumları envanteri: Geçerlik ve güvenirlik çalışması.* IV. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi. Ankara: 1-3 Eylül.
- Özdayı, N. (1990). *Resmi ve özel liselerde çalışan öğretmenlerin iş tatmini ve iş streslerinin karşılaştırılmalı analizi.* Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Perrott B. S., and Taylor, D. M. (1995). Attitudinal differences between police constables and their supervisors potential influences of personality, work environment, and occupational role. *Criminal Justice and Behavior. 22 (3). 326-339.*
- Piyal, B., Piyal, B., Yavuz İ., ve Yavuz A. (2002). Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi'nde çalışanların iş doyumunu etkileyen etmenler. *Kriz Dergisi. 10(1). 45- 56.*
- Polis Çevik Kuvvet Yönetmeliği (1982). Resmi Gazete Sayısı: 17914. İçişleri Bakanlığı.

- Porter, L., Lawler, I., and Hackman, R. (1975). *Behavior in organization*. New York: Mc Graw-Hill Book Company.
- Priyadarshini, S. K. (2009). A study on occupational stress and hardiness among BPO employess. *Social Science International*. 25(1). 34-45.
- Rothmann, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related wellbeing. *Journal Of Industrial Psychology*. 34(3). 11-16.
- Sarı, İ. (2003). *Poliste stres yönetimi (Van İli Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncüyıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.
- Schafer, W. (1987). *Stres managment for wellness*. Florida: The Dryden Press.
- Schultz, D. P., and Schultz S. E. (1998). *Psychology and work today*. New Jersey: Prentice Hall.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: Mcgraw Hill Company.
- Sertçe, S. (2002). *Kamu kuruluşlarında yöneticilerin iş doyumunu üzerine bir araştırma. (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sevimli, F., ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*. 5 (1-2). 55-64.
- Seyhan, N. (2007). *Halk-Polis karşılaşmasında stres faktörü stad örneği uygulaması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Shepperd, J. A., and Kashani, J. H. (1991). The relationship of hardiness, gender and stress outcomes in adolescents. *Journal of Personality*. 59(4).747-768.
- Soysal, A.(2009). Farklı sektörlerde çalışan işgörenlerde örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 14 (2). 333-359.
- Spector, P. E. (1997). *Industrial and organizational psychology*: USA: Research and Practice.
- Steers, R. M., and Porter, L.W. (1987). *Motivation and work behavior*. (Fourth Edition) New York: Mc Graw Hill.
- Steinhardt, M. A., Dolbier, C. L., Nell, H., and Mccalister, T. K. (2003). The relationship between hardiness, supervisor support, group cohesion, and job stress

- as predictors of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*. 17(6). 382-389.
- Şafak, A., ve Şafak, A. Ş. (2005). *Güvenlik Kuvvetleri ve Polis Mevzuatı: Polisin el kitabı*. (PVSK Madde 1) (9. Basım). Ankara.
- Şahin, N. H., ve Durak, A. (1995). Stresle başa çıkma tarzları ölçeği: Üniversite öğrencileri için uyarlaması. *Türk Psikoloji Dergisi*. 10. 56-73.
- Şahin, N. H. (1998). *Stresle başa çıkma: Olumlu bir yaklaşım*. (3. Basım). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Şahin, N. H. (2010). *Stresle başa çıkma: Olumlu bir yaklaşım*. (4. Basım). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Şanlı, S., ve Akbaş, T. (2009). Adana İlinde çalışan polislerin iş doyumu düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*. 11 (2). 73-86.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T., ve Çelik A. (1998). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara : Nobel Yayıncılık.
- Taşbaş, K. (2010). *Emniyet Teşkilatı'nda çalışan kadın polislerin iş ve yaşam koşullarının değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Terzi, Ş. (2005). *Öznel iyi olmaya ilişkin psikolojik dayanıklılık modeli*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve algıladıkları sosyal destek arasındaki ilişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 9. 1-9.
- Terzi, Ş. (2009). Bilişsel Değerlendirme Ölçeği'nin uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*. 7(1). 127-141.
- Tunacan, S. (2005). *Beykoz İlçesindeki lise öğretmenlerinin iş doyumunu etkileyen faktörler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Türk Tarih Kurumu. (1983). *Türkçe sözlük*. (genişletilmiş baskı). Ankara: TDK.
- Uyargil, C. (1988). *İş tatmini ve bireysel özellikler*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

- Varoğlu, K. (1992). *Türk bilgisayar sektöründe örgütlenme yapıları ve etkililik*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley. 331.
- Wiese, L., Rothmann, S., and Storm K. (2003). Coping, stress and burnout in the South African Police Service in Kwazulu-Natal. *Journal Of Industrial Pyschology*. 29(49). 71-80.
- Yeşilyaprak, B., Güngör, A., ve Kurç, G.(1998). *Eğitsel ve mesleki rehberlik*. Ankara: Varan Matbaacılık.
- Yıldırım, İ. (1991). Stres ve stresle başa çıkmada gevşeme teknikleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 6. 175-189.

EKLER

Ek 1: Kişisel Bilgi Formu

Ek 2: İş Doyumu Ölçeği

Ek 3: Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği

Ek 4: Stresle Başa Çıkma Tutumları Envateri

Ek 5: İzin Onayı

EK 1-KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli personelimiz,

Bu çalışma, Ankara İl Emniyet Müdürlüğü, Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görevli "Çevik Kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları, psikolojik dayanıklılıkları ve iş doyumu düzeyleri"ni incelemeye yönelik hazırlanmıştır.

Bu araştırma kapsamında elde edilecek sonuçlar Ankara Emniyet Müdürlüğü, Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliği tarafından personele sunulacak hizmetler ile ilgili ileride alınacak karar ve önlemler konusunda yol gösterici olacaktır.

Sonuçlar toplu halde değerlendirileceğinden adınızı yazmanıza gerek yoktur.

Sorularda doğru ya da yanlış cevap olmadığı için boş bırakmamaya özen gösteriniz.

Sonuçların güvenilirliği vereceğiniz yanıtların içtenliğine bağlıdır. Yardımcı olduğunuz ve içtenlikle yanıtladığınız için teşekkür ederim.

Neşe KURT
Komiser Yardımcısı
Psikolojik Danışman

1. Cinsiyetiniz:

1. Erkek () 2. Kadın ()

2. Rütbeniz:

1. Polis Memuru ()
2. Komiser Yardımcısı ()
3. Komiser ()
4. Başkomiser ()
5. Emniyet Amiri ()
6. Emniyet Müdürü ()

3. Yaşınız : (.....)

4. Eğitim Durumunuz:

1. Lise ()
2. Ön Lisans ()
3. Lisans ()
4. Yüksek Lisans – Doktora ()

5. Meslekteki Hizmet Süreniz: (.....)

6. Çevik Kuvvet'teki Hizmet Süreniz: (.....)

EK-2 İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ (İDÖ)

Lütfen size uygun bölüme (X) işareti koyunuz.						
		Hiçbir zaman	Arasıra	Bazen	Sık sık	Genellikle
1.	Sağlık hizmetlerinden rahatça faydalaniyorum.	0	1	2	3	4
2.	Gerektiğinde kurumumdaki psikolojik yardım hizmetlerinden rahatlıkla yararlanabiliyorum.	0	1	2	3	4
7.	Kurumumdaki ödüllendirme sistemi etkili bir şekilde işlemektedir.	0	1	2	3	4
9.	Aynı görevi paylaştığım kişilerle aramda adil bir görev dağılımı vardır.	0	1	2	3	4
10.	Çalıştığım birimde kendimi rahat ve huzurlu hissediyorum.	0	1	2	3	4
11.	Anlamlı ve önemli bir iş yaptığımı düşünüyorum.	0	1	2	3	4
17.	Amirlerim fikirlerime değer verirler.	0	1	2	3	4
19.	Genel olarak kendi yaşantımdan memnunum.	0	1	2	3	4

EK-3 PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÖLÇEĞİ (PDÖ)

Lütfen size uygun bölüme (X) işareti koyunuz.				
	Hiç Doğru Değil	Biraz Doğru	Çoğunlukla Doğru	Çok Doğru
1. Çok çalışarak her zaman amacıma ulaşabilirim.	0	1	2	3
4. Hayatın beklenmeyen sorunlarını çözmek için yeterince güçlü değilim.	0	1	2	3
5. Hayatta her şey olacağına varır.	0	1	2	3
10. Kendimi özgür bir insan olarak düşünmem, bana sadece hayal kırıklığı yaşatır.	0	1	2	3
13. Günlük programımda herhangi bir aksama olması beni rahatsız eder.	0	1	2	3
14. Çoğu zaman hayata bıraktığım yerden başlamak isteği ile yataktan kalkarım.	0	1	2	3
16. Alışılan düzendeki (rutindeki) değişiklikler beni öğrenmeye zorlar.	0	1	2	3
18. Bir kişinin iş konusunda heyecanlanabileceğini hayal edemem.	0	1	2	3

EK-4 STRESLE BAŞA ÇIKMA TUTUMLARI ENVANTERİ (SBTE)

Lütfen size uygun bölüme (X) işareti koyunuz		Hiçbir zaman	Arasıra	Bazen	Sık sık	Genellikle
1.	Arkadaşlarım ve yakınlarımdan duygusal destek almaya çalışırım.	0	1	2	3	4
2.	Asıl problemim üzerinde yoğunlaşır, gerekirse başka şeyleri bir kenara bırakırım.	0	1	2	3	4
5.	Başıma gelenden bir şeyler öğrenmeye çalışırım.	0	1	2	3	4
9.	Başkalarından şefkat ve anlayış beklerim	0	1	2	3	4
12.	Dini aktivitelere katılırım.	0	1	2	3	4
13.	Dini inançlarımdan güç alarak kendimi güvende hissederim.	0	1	2	3	4
18.	Gerginliğimi azaltmak için sigara içerim.	0	1	2	3	4
20.	Her şeyimle ilahi bir güce sığınırım.	0	1	2	3	4
24.	Kendimi daha iyi hissetmek için ilaç alırım.	0	1	2	3	4
28.	Problem hakkında daha az düşünmek için içki içerim.	0	1	2	3	4
29.	Problem hakkında hissettiklerimi başkaları ile tartışırım.	0	1	2	3	4
30.	Problemi bütün geçekliğiyle olduğu gibi hissederim.	0	1	2	3	4
31.	İlahi bir güçten yardım isterim.	0	1	2	3	4
37.	Problemimi en iyi nasıl çözebileceğimi düşünürüm.	0	1	2	3	4
41.	Rahatlamak için ağlarım.	0	1	2	3	4
43.	Sanki hiçbir şey olmamış gibi davranırım.	0	1	2	3	4

EK-5 İZİN ONAYI

T.C.
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
Emniyet Genel Müdürlüğü



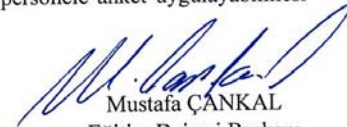
Sayı : B.05.1.EGM.0.72.34231/
Konu : Akademik Çalışma.

.../09/2010

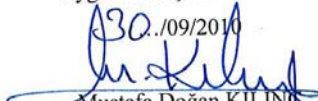
GENEL MÜDÜRLÜK MAKAMINA

Ankara Emniyet Müdürlüğü Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliği'nde görevli 313607 sicil sayılı Komiser Yardımcısı Neşe KURT'un Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışma Bölümünde yüksek lisans yapmakta olduğundan bahisle, yüksek lisans tezi kapsamında "Stresle Başa Çıkma Tutumları, İş Doyumu ve Psikolojik Dayanıklılık Ölçekleri"ni Ankara Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görevli amir ve memur 400 personele uygulaması talep edilmektedir.

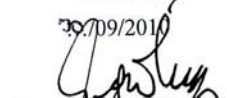
Adı geçen personelin yüksek lisans çalışması kapsamında Ankara Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görevli amir ve memur yaklaşık 400 personele anket uygulayabilmesi hususunu onaylarınıza arz ederim.


Mustafa ÇANKAL
Eğitim Dairesi Başkanı
1.Sınıf Emniyet Müdürü

Uygun Görüşle Arz Ederim.

30./09/2010

Mustafa Doğan KILINÇ
Emniyet Genel Müdür Yrd.
1.Sınıf Emniyet Müdürü

OLUR

30/09/2010

Oğuz Kağan KÖKSAL
Vali
Emniyet Genel Müdürü

23/09/10 Büro Memuru : R. FİLİZ

28./09/10 Bürolar Amiri : R. İMAL

.../09/10 Şube Müdürü : A. E. ALAÇ

28/09/10 Daire Bşk. Yrd. : M.VAROL