

**T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**ÖRGÜTSEL STRES VE STRES YÖNETİMİ: MALATYA
ADLIYESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mustafa KARAGÜL

Balıkesir, 2011

**T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**ÖRGÜTSEL STRES VE STRES YÖNETİMİ: MALATYA
ADLIYESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mustafa KARAGÜL

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ**

Balıkesir, 2011

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalı'nda
2004/257019 numaralı Mustafa KALTAĞIL'in hazırladığı
"Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi" konulu DOKTORA/YÜKSEK
LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim
ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 16.02.2011 tarihinde yapılmış, sorulan
sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY
ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Başkan Prof. Dr. Fikri ÖLÜCA imza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye Doç. Dr. Erdoğan KOÇ imza.....
Unvanı, Adı-Soyadı (Danışman)

Üye Yrd. Doç. Dr. Musa ÇOKK imza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye..... imza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye..... imza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Üye..... imza.....
Unvanı, Adı-Soyadı

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını
onaylarım.

[İmza]
16.03/2011
Enstitü Müdürü
(Unvanı, Adı, Soyadı)

ÖNSÖZ

Günümüzde stres yaşamımızın her aşamasında, her ayrıntısında bazen sık bir şekilde bazen de nadir olarak ortaya çıkmaktadır. Stres yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır. Bazı araştırmacılara göre stresten kurtulmak ancak ölümlle mümkün olabilmektedir. Gerek sosyal ve gerekse çalışma hayatında yaşanmakta olan hızlı gelişme ve değişim sonucunda bu alanlarda yaşayan ve çalışan insanlar yoğun olarak strese maruz kalmaktadır. Aşırı stres çalışanların sağlığını ve iş yaşamındaki performansını ve işletmelerin etkinlik ve verimliliklerini olumsuz yönde etkilemekte ve maddi yönden büyük kayıplara neden olmaktadır. Belli bir düzeydeki stres ise bireylerin performans ve motivasyonunu en üst düzeye çıkarabilmektedir.

Çalışmamızda Malatya adliyesinde hizmet veren adliye çalışanlarının örgütsel stres kaynaklarının neler olduğu ve bunlar ile baş etme yöntemleri belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca stres kaynakları ve baş etme yöntemlerinin çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmeye çalışılmıştır.

Çalışma sürecim boyunca; üzerimde emeği ve bilgisi olan tüm hocalarıma, her konuda yanımda olan ve beni destekleyen sevgili eşim Hale ve biricik oğlum Emre'ye, adliyede araştırmamın uygulama kısmını gerçekleştirilmesine izin veren Malatya Adli Yargı Komisyon Başkanı Sn. Orhan ERDİM' e, araştırmaya değerli zamanlarını ayırarak katılan tüm Malatya Adliyesi çalışanlarına, tez konumun seçimi sırasında bana yol gösteren ve hazırladığım bu çalışma süresince bilgi ve deneyimi ile çalışmama destek veren tez danışmanım, değerli hocam Sn. Prof.Dr. Edip ÖRÜCÜ' ye tüm kalbimle teşekkür ederim.

Mustafa KARAGÜL

ÖZET

ÖRGÜTSEL STRES VE STRES YÖNETİMİ: MALATYA ADLİYESİ ÖRNEĞİ

KARAGÜL, Mustafa
Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ
2011, 126 Sayfa

Çalışmamızda Malatya adliyesinde hizmet veren adliye çalışanlarının örgütsel stres kaynaklarının neler olduğu, baş etme yöntemleri ve kişisel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma üç bölümden meydana gelmiştir. Çalışmamızın birinci bölümünde; stresin ne olduğu, stres kaynakları, stresin etkileri ve sonuçları ve stresle baş etme yöntemleri başlığı altında literatür taraması yapılmıştır. Çalışmamızın ikinci bölümünde; stres ve örgütsel stres konularındaki yurt içinde ve yurt dışında yapılmış olan uygulamalı çalışmalardan bahsedilmiştir. Çalışmamızın uygulama kısmını oluşturan üçüncü kısımda; çalışmanın amacı, veri toplama yöntemleri, araştırmanın hipotezleri, örgütsel stres ve stres yönetimi ile ilgili bulgular ve analiz sonuçları yer almaktadır.

Çalışmada veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Malatya adliyesinde çalışan 205 adliye personelinin 149'u çalışmaya katkıda bulunmuştur. Öncelikle demografik özellikler, stres kaynakları ve stresle baş etme ile ilgili sorulara verilen yanıtların dağılımları, standart sapmaları ile aritmetik ortalamaları hesaplanmıştır. Verilerin analizi ve yorumunda "T-Testi" ve "Tek Yönlü Varyans Analizi" kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi 0.05 olarak seçilmiştir. Katılımcıların stres kaynaklarına ilişkin görüşlerinin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Buna göre çalışanların stres

kaynakları ile ilgili görüşleri; yaşlarına, medeni hallerine, statülerine, meslekte çalışma sürerlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte fakat çalışanların cinsiyetlerine, eğitim durumlarına ve çalıştıkları birime göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Çalışanların stresle başa çıkma yöntemleri ile ilgili görüşlerinin ise kişisel ve mesleki değişkenlerin hiç birine göre farklılık göstermediği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Stres, örgütsel stres, stres yönetimi

ABSTRACT

ORGANIZATIONAL STRESS AND STRESS MANAGEMENT: THE CASE OF MALATYA COURT HOUSE

KARAGÜL, Mustafa

Master Thesis, Department of Business Administration,

Adviser: Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ

2011, 126 Pages

This study examines the sources of stress of Malatya Court House employees and their coping strategies with stress and whether the sources of stress and coping strategies of employees have differences depending on their demographic characteristics. The study consists of three main parts. In the first part; a literature review of stress is provided, together with sources of stress, effect and results of stress and coping with stress. In the second part; sources of stress studies from Turkey and various other countries in the world are provided regarding stress and coping strategies. In the third section, the aim of the study, methods of collecting data, hypothesis of the study, findings and results about organizational stress and stress management are provided

Data have been collected through a survey. 149 employees out of 205 of Malatya Court House participated in the study. First frequency, percentage, standard deviation and arithmetic means of responses about demographic details, sources of stress and coping with stress have been analyzed. T-test and One-Way variance have been used two analyses of data. 0.05 has been determined as the level significance. Employees' opinion about sources of stress varies significantly with age, marital status, positions

and period of working in the job. However there is no significant difference in terms of gender, education and the department the employee is employed. It appears that employees' opinion about coping strategies with stress has no significant difference on personal and professional variables of employees.

Key Words: Stress, organizational stress, stress management

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
ÇİZELGELER VE ŞEKİLLER LİSTESİ	x
GRAFİKLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	6
1. STRES VE STRES YÖNETİMİ.....	6
1.1. Stres	6
1.1.1. Stres Kaynakları.....	7
1.1.1.1. Örgüt Dışı Stres Kaynakları	8
1.1.1.2. Örgütsel Stres Kaynakları.....	9
1.1.1.2.1. İşin Gerekerinden Kaynaklanan Stres Kaynakları.....	12
1.1.1.2.1.1. Vardiyalı Çalışma Düzeni.....	13
1.1.1.2.1.2. Zaman Baskısı.....	13
1.1.1.2.1.3. Aşırı veya Az İş Yükü.....	14
1.1.1.2.1.4. Kötü Çalışma Koşulları.....	14
1.1.1.2.1.5. Monotonluk	15
1.1.1.2.2. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Kaynakları	16
1.1.1.2.2.1. Rol Çatışması	17
1.1.1.2.2.2. Rol Belirsizliği	18
1.1.1.2.3. Mesleki Gelişimden Kaynaklanan Stres Kaynakları.....	19
1.1.1.2.4. İşteki İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	19
1.1.1.2.5. Örgüt Yapısı ve İkliminden Kaynaklanan Stres Kaynakları ..	20
1.1.1.2.6. Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Kaynakları	20
1.1.1.3. Bireysel Stres Kaynakları.....	21
1.1.2. Stresin Bireysel Belirtileri.....	22
1.1.2.1. Bedensel Stres Belirtileri	24
1.1.2.2. Psikolojik Stres Belirtileri	26
1.1.3. Stresin Bireysel Ve Örgütsel Sonuçları	27
1.1.3.1. Stresin Bireysel Sonuçları	27
1.1.3.1.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları.....	28
1.1.3.1.2. Stresin Psikolojik Sonuçları	28
1.1.3.1.3. Stresin Davranışsal Sonuçları	30
1.1.3.2. Stresin Örgütsel Sonuçları	30

1.2. Stres Yönetimi	34
1.2.1. Bireysel Stres Yönetimi	35
1.2.1.1. Bedensel Hareket (Egzersiz).....	36
1.2.1.2. Gevşeme (Relaxation)	36
1.2.1.3. Meditasyon	37
1.2.1.4. Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback)	37
1.2.1.5. Beslenme	38
1.2.1.6. Zaman Yönetimi.....	38
1.2.1.7. Dua ve İbadet.....	39
1.2.1.8. Masaj.....	39
1.2.1.9. Sosyal Kültürel ve Sportif Etkinliklere Katılma	40
1.2.2. Örgütsel Stres Yönetimi	40
1.2.2.1. Destekleyici Bir Örgüt Yapısı ve İklimi.....	41
1.2.2.2. İş Zenginleştirilmesi	41
1.2.2.3. Rollerin Belirginleştirilmesi ve Çatışmanın Azaltılması.....	43
1.2.2.4. Mesleki Gelişim Yöntemlerinin Planlanması ve Danışmanlık.....	44
1.2.2.5.Sosyal Destek Sağlama	44
1.2.2.6. Stres Azaltıcı Eğitim Programları	46
1.2.3. Örgütsel Stresin Azaltılmasında Yöneticiye Düşen Görevler	47
İKİNCİ BÖLÜM.....	49
2. ÖRGÜTSEL STRES KONUSUNDA YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR	49
2.1. Konu İle İlgili Araştırmalar	49
2.1.1. Yurtiçinde Yapılmış Araştırmalar	49
2.1.2. Yurtdışında Yapılmış Araştırmalar.....	54
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	60
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	60
3.1. Araştırmanın Modeli.....	60
3.2. Evren ve Örneklem.....	61
3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri	61
3.4. Verilerin Toplanması	62
3.5. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumu.....	62
3.6. Araştırmanın Hipotezleri	63
3.7. Araştırmaya Ait Bulgu ve Analizler	64
3.7.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	64
3.7.2. Örgütsel Stres Kaynaklarının Stres Yaratma Dereceleri ile İlgili Bulgular	72
3.7.3. Stresle Başa Çıkma Yöntemlerinin Kullanılma Dereceleri ile İlgili Bulgular	82
3.7.4. Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği İle İlgili Analizler	87
3.7.5. Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle İlgili Analizler	96
SONUÇ VE ÖNERİLER	102
KAYNAKLAR.....	113
EKLER	121

ÇİZELGELER VE ŞEKİLLER LİSTESİ

Çizelge 1. Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması	11
Çizelge 2. Araştırmaya Katılan Bireylerin Yaşlarına Göre Dağılımları.....	64
Çizelge 3. Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları	65
Çizelge 4. Araştırmaya Katılan Bireylerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımları	66
Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları	67
Çizelge 6. Araştırmaya Katılan Bireylerin Statülerine Göre Dağılımları	68
Çizelge 7. Araştırmaya Katılan Bireylerin Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları	69
Çizelge 8. Araştırmaya Katılan Bireylerin Çalıştığı Birime Göre Dağılımları.....	70
Çizelge 9. Bireylerin Örgütsel Stres Kaynaklarına İlişkin Sorulara Vermiş Oldukları Cevaplara Göre Dağılımı	72
Çizelge 10. Bireylerin Stresle Başa Çıkma Yöntemlerine İlişkin Sorulara Vermiş Oldukları Cevaplara Göre Dağılımı	82
Çizelge 11. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Yaşlarına Göre İncelenmesi	87
Çizelge 12. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Yaşlarına Göre Analizlerine ait Tukey Testi Sonuçları	88
Çizelge 13. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre İncelenmesi.....	89
Çizelge 14. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre İncelenmesi	89
Çizelge 15. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre İncelenmesi	90
Çizelge 16. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin İş Yerlerindeki Statülerine Göre İncelenmesi	91
Çizelge 17. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Statülerine Göre Analizlerine ait Tukey Testi Sonuçları	92
Çizelge 18. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Meslekteki Çalışma Yıllarına Göre İncelenmesi.....	93

Çizelge 19. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Çalışma Sürelerine Göre Analizlerine ait Tukey Testi Sonuçları	94
Çizelge 20. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Çalıştıkları Birimlere Göre İncelenmesi	95
Çizelge 21. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Yaşlarına Göre İncelenmesi	96
Çizelge 22. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Cinsiyetlere Göre İncelenmesi	97
Çizelge 23. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre İncelenmesi	97
Çizelge 24. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre İncelenmesi	98
Çizelge 25. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin İş Yerlerindeki Statülerine Göre İncelenmesi	99
Çizelge 26. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Meslekteki Çalışma Sürelerine Göre İncelenmesi	100
Çizelge 27. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Çalıştıkları Birimlere Göre İncelenmesi	101

Şekil 1. Strese Yol Açan Başlıca Faktörler Ve Örgütsel Sonuçları	31
---	----

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1: Araştırmaya Katılan Bireylerin Yaşlarına Göre Dağılımları.....	65
Grafik 2: Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları	66
Grafik 3: Araştırmaya Katılan Bireylerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımları	67
Grafik 4: Araştırmaya Katılan Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları	68
Grafik 5: Araştırmaya Katılan Bireylerin Statülerine Göre Dağılımları	69
Grafik 6: Araştırmaya Katılan Bireylerin Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları	70
Grafik 7: Araştırmaya Katılan Bireylerin Çalıştığı Birime Göre Dağılımları.....	71

GİRİŞ

Bugün modern toplumlarda, özellikle son derece gelişmiş ve aynı ölçüde karmaşıklaşmış olan örgütlerde yer alan insanları stressiz düşünmek mümkün değildir. İnsanlar yaşamlarının büyük bir kısmını iş ve işle ilgili faaliyetleri düşünerek geçirmektedir. Bu durum ister istemez çalışanın iş sürecinde ya da sonucunda oluşan olumsuz fiziksel ve psikolojik etkenlere maruz kalmasına yol açmaktadır. Özellikle kötü yönetim, işyeri şartlarının olumsuz olması, çıkar çatışmaları, kişisel sorunlar, yapı ve sistemden kaynaklanan bozukluklar vb. gibi etkenler çalışanın iş yaşamında verimsiz olmasına, işe devamsızlığına ve çeşitli hastalıklarla karşı karşıya kalmasına neden olabilmektedir. Sağlık sigortalarındaki ödemelerin artması, üretim kayıpları, müşteri kaybı, personel devir hızındaki artış, hırsızlık ve sabotaj gibi unsurlar da örgütleri olumsuz şekilde etkileyen ve stresten kaynaklanan gelişmeler olarak sıralanabilir.¹

Stres yaşamın her aşama ve ayrıntısında ortaya çıkabildiğine göre stresin ortadan kaldırılması gerçekte hayatın kendisini ortadan kaldırmak anlamına gelir. Dolayısıyla kişiler stresle yaşamayı öğrenmek, onu kontrol altına alarak yıkıcı etkilerini en aza indirmek çabası içinde olmalıdır. Stresi yönetmek için ise; stresin ne olduğu, neden ve sonuçlarının neler olabileceği, stresi yenebilmek için neler yapılması gerektiği açıkça belirlenmelidir. Zira etkili bir stres yönetimi; kişinin bedensel ve zihinsel dengesini korumasına yardımcı olur, sorun çözme ve karar verme yeteneğini arttırır, iş tatminini kolaylaştırır, verimliliğini yükseltir. Örgütlerde etkili bir stres yönetimi sonucunda iş kaybı, verimsizlik vb. olumsuzluklar yerine sinerji yaratılması bile olanaklıdır. Stresten sinerjiye giden birçok yol haritası mevcuttur. Ancak bu haritaların kullanılabilmesi için öncelikle örgütün hangi stres noktasında

¹ SOYSAL, Abdullah. (2009). "Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: K.Maraş ve G.Antep'te Bir Araştırma". *SDÜ İİBF Dergisi*, 14 (2), 334

bulunduğunu tespit etmesi gerekir. Örgütlerin çalışanlarına sundukları çalışma koşullarının onların stresleri üzerindeki etkisini tespit etmesi ve ölçmesi etkili bir stres yönetimi için belki de atılması gereken ilk önemli adımlardan biridir².

Stresin iş yaşamında açtığı bu derin yaralar bireyleri ve kurumları onun üzerinde daha fazla araştırma yapmaya ve onu yönetmeye sevk etmiştir. Bu anlamda etkin bir stres yönetiminin gerçekleştirilebilmesi için her şeyden önce strese neden olan faktörlerin doğru ve zamanında ortaya konmasına ihtiyaç vardır. Bu çalışmada, iş yaşamında stres, stres kavramı ve kapsamı, örgütsel stres kaynakları ve stresin yol açtığı sorunlar ele alınmıştır. Araştırma kısmında ise Malatya Adliyesi Çalışanlarının örgütsel stres kaynakları ve stresle baş etme yöntemleri incelenmiştir. Ayrıca stres kaynakları ve baş etme yöntemlerinin çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmeye çalışılmıştır.

Problem İfadesi

Araştırmanın problemini, Malatya Adliyesinde görev yapan personelin örgütsel stres kaynaklarına uygun stresle baş etme yöntemleri geliştire biliyor mu? İfadesi oluşturmaktadır.

Alt Problemler

- Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri yaşlarına göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir mi?

² Türk, K. Eroğlu, C. ve Türk, D. (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 3

- Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri medeni hallerine göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri iş yerlerindeki statülerine göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri meslekteki çalışma sürelerine göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri çalıştıkları birimlere göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri yaşlarına göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri medeni durumlarına göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri iş yerlerindeki statülerine göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri meslekteki çalışma sürelerine göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri çalıştıkları birimlere göre farklılık gösterir mi?

Önem

Son yıllarda toplumun çeşitli kademelerinde, farklı yaş ve cinsiyette pek çok kişide sıklıkla görülen ülser ya da diğer mide rahatsızlıkları, uykusuzluk, sırt ve adale ağrıları, çeşitli psikiyatrik rahatsızlıkların temelinde büyük ölçüde stres yatmakta ve bu hastalıkların artmasında önemli bir rol oynamaktadır³.

Çağdaş yönetim anlayışları, örgütün insan boyutuna büyük önem vermektedir. Bu açıdan, çalışan bireylerin içinde bulunduğu psikolojik durum, onların işlerine ve birlikte çalıştıkları bireylere karşı tutumları örgüt yönetiminde ve örgüt içi ilişkilerde önemli bir rol oynamaktadır. Örgütlerin psikolojik yapılarının ve sorunların ortaya çıkarılması ise ancak bilimsel araştırmalarla olanaklıdır.

Ülkemizde kamu kurumlarında stres kaynaklarının neler olduğu ve işgörenlerin bu durumdan nasıl etkilendiklerine ilişkin yeterli kapsam ve sayıda araştırmanın yapılmamış olması nedeniyle bu alanda yapılacak bir araştırma önemli bir boşluğu dolduracaktır.

Bir kamu kurumu olan Malatya Adliyesinde görev yapan personeli kapsayan bu araştırma, kamu kurumları ve kuruluşlarında yapılacak olan örgütsel stres ve stres yönetimi ile ilgili benzer nitelikteki yeni araştırmaların yapılmasına ışık tutacak ve yol gösterici olacaktır.

Sınırlılıklar

Bu araştırma; kuramsal çerçeve açısından ulaşılabilen alan yazınla sınırlıdır.

Bu araştırmanın veri kaynağı 1-12 Mart 2010 tarihleri arasında Malatya Adliye Sarayı'nda hazır bulunan toplam 149 yazı işleri müdürü, zabıt

³ Pehlivan, İ. (2000). İş Yaşamında Stres. Ankara: Pegem Yayınları, 1. Baskı. s.20

kâtibi, mübaşir ve hizmetli memurun araştırmanın anketine vermiş oldukları yanıtlar ile sınırlıdır.

Anketin uygulandığı dönem, adliye de teftiş döneminin yaklaşması ve bazı kalemlerde ki iş yoğunluğunun fazla olması, bazı alışanların Adliye' de bulunmaması, ziyaret edilen bazı çalışanlar zamanlarının olmadığını söyleyerek anketleri cevaplamak istememeleri dönüşlerde düşüşe sebep olmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. STRES VE STRES YÖNETİMİ

1.1. Stres

Stres kelime olarak gerilim, gerginlik, bunalım, şiddet, zorlama gibi anlamları içermektedir. Kavramsal olarak stres ise, algılanan çevresel tehditlere bireyin fiziksel ve ruhsal bir tepki verme eylemi olarak ifade edilebilecektir⁴. Daha genel bir ifadeyle stres bir etki tepki olayıdır. Bu bağlamda bireyler ilk etapta stres yaratan durumlara ya karşılık verirler ya da yok sayma yönünü seçerler veya donup kalabilirler⁵.

Selye (1977) stresi, vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkisi olarak tanımlarken, Magnuson (1990), kişinin gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepki⁶; Robins (1996), kişilerin karşı karşıya kaldıkları, fırsat, sınırlama veya istemlerin belirsiz ve önemli olan dinamik koşullarının sonucu⁷; Lazarus, kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamı şeklinde tanımlamışlardır⁸. Yukarıda verilen tanımlar dikkate alındığında stres, bireyin kendisi üzerinde aşırı psikolojik ve fiziksel baskı yapan bir uyarıcıya gösterdiği bireysel uyum çabası olarak ifade edilebilir⁹.

⁴ Nahavandi, A. ve A. R. Malekzadeh. (1998). Organizational Behavior. New Jersey: Prentice-Hall, 534-536.

⁵ Barutçugil, İ. (2006). Manager's Management (in Turkish). İstanbul. Kariyer Yay., 244, 246.

⁶ Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004 Temmuz-Aralık). "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama". Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 23, 64

⁷ Robins, Stephen P. (1996). Organizational Behavior. USA: Prentice Hall Inc., 6.b., 611

⁸ Ekinci, Hasan. ve EKİCİ S. (2003). "Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama". Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 22 (2), 96

⁹ Albrecht Karl. (1988). Gerilim ve Yönetici (Çev: K. Tosun ve diğerleri). , İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yay. No: 197, 14

Genelde stres, insan organizmasındaki olumsuz sonuçları ve etkileriyle tanımlanmaktadır. Stresin günlük hayattaki kullanımını da, daha çok olumsuzluk ve hoşnutsuzluk hallerinin tasvir edilmesi şeklinde değerlendirilebilmektedir. Şüphesiz stresin olumlu yönleri de vardır. Örneğin stresin iş ortamlarında bireyin becerisine ve iş görme gücüne yardımcı olan bir coşku, bir enerji şeklinde bireye fayda sağlayan bir olgu olduğu ifade edilmektedir¹⁰. Buna göre, bilimsel anlamda stres kavramı, karşılaşılan olumsuz etkenler gibi, organizmanın maruz kaldığı olumlu hayat olaylarının organizmadaki değişimlerini de içine alabilmektedir¹¹.

Stres üzerine yapılan tanımlamaların ortak özelliklerini ise şu şekilde sıralamak mümkündür¹²⁻¹³: Stres, kişi ve çevrenin etkileşimi sonucunda oluşur ve motive edilmiş durumdan daha aşırı biçimde insanı harekete geçirir. Streste, tehlike söz konusudur ve bu tehlikenin önemi etkin bir şekilde algılanmalıdır. Stres, kısıtlama, fırsat ve isteklerle ilgilidir. Stres, organizmanın tümünü etkiler ve stres normal olarak kontrol edilebilir bir tepki değildir.

1.1.1. Stres Kaynakları

Stres kaynakları hakkında araştırma yapan bilim adamlarının benzer sonuçlara ulaştıkları görülmektedir. Fakat aralarındaki farklılıklar genellikle stres kaynaklarının gruplandırılması konusundan ortaya çıkmaktadır. Stres kaynakları genel olarak; örgüt dışı stres kaynakları, örgütsel stres kaynakları ve bireysel stres kaynakları başlıkları altında toplanmaktadır¹⁴.

¹⁰ Steers R.M. (1994). Introduction to Organizational Behaviour. USA: Prentice Hall, 545

¹¹ Eroğlu, Feyzullah. (1998). Davranış Bilimleri. İstanbul: Beta Basım Yayım, 298

¹² Aydın, Şule. (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi". Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6 (3), 52-54

¹³ Tutar, Hasan., Yılmaz M.K. ve Erdönmez C. (2006). İşletme Becerileri Grup Çalışması. Ankara: Detay Yayıncılık, 189

¹⁴ Karahan, A., Gürpınar, K., Özyürek, P. (2007). Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezinde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (1), 32

1.1.1.1. Örgüt Dışı Stres Kaynakları

İşgörenlerin örgüt içinde çalıştıkları çevrenin dışında bir de toplumsal yani genel çevresi vardır. Toplumsal çevrenin işgörenden istediği eylem ve işlemler, işgörenlerle ilgili diğer bireylerin beklentileriyle şekillenir. Birey üzerinde toplumsal bir baskı vardır. Bu baskı, yasal yollarla olabileceği gibi, gelenek ve göreneklerle de olabilir.

Modern dünyanın insanı açısından stres kaynaklarını işe bağlı olup olmaması bakımından ayırmak her zaman kolay olmamaktadır. Çünkü günümüzde birey, iş, aile ve sosyal çevre üçgeni arasında yaşantısını sürdürmekte, zaman zaman iş hayatını iş dışı yaşantısı etkilemekte veya tersi durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Belirli sorumluluk kademesine gelen kişiler, iş ve aile yaşantısını dengelemek, her iki yaşantıyı da özel bir sosyal ortamda yürütmek zorundadırlar. İş yaşamı ile aile yaşamının gerektirdikleri de kişi üzerinde strese neden olmaktadır. Bireyin günlük yaşantısında karşı karşıya kaldığı toplumsal ve teknolojik değişimlerin, aile içi ilişkilerinin, gün içerisindeki ulaşım sorunlarının ve yaşanan yerin değiştirilmesinin, ekonomik ve finansal koşulların, ülke ekonomisinin gidişatı ve çeşitli ekonomik sorunlar stres kaynağı olmaktadır. Sosyal ve teknik değişimin insanların hayat tarzı üzerindeki etkisi büyüktür. Kalabalık, hareketli ve telaşlı bir hayatın yaşandığı büyük şehirlerde yaşayan insanların iş stresi potansiyelleri artmaktadır¹⁵.

Örgütlerin maruz kaldığı ve bu yüzden de yapı, sistem ve yönetim biçimlerini değiştirmek zorunda kaldıkları, teknolojik değişiklikler, krizler ve işsizlik önemli çevresel stres kaynaklarıdır. İnsanların üretim alanlarındaki yeni teknolojilere karşı uyum sorunları yaşamaları¹⁶, yaşanan krizler ve ekonomik istikrarsızlıkların kronik hale gelmesi, mesleki eğitim düzeyinin yetersiz olması, işsizlik problemi gibi önemli bir sorunu da beraberinde

¹⁵ Güçlü N. (2001) Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 100-101

¹⁶ Sam Rıza. (2002, Mayıs 10-11). "Yoğun Bilgi Bilişimde Yabancılaşma Sorunu: Bilgi Zenginleri-Bilişim Yoksulları". Kocaeli: I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 643

getirmiştir¹⁷⁻¹⁸⁻¹⁹. Dolayısıyla özellikle yoğun ekonomik krizlerin yaşandığı, şirket küçülmeleri, birleşmeleri veya işyeri kapanma kararlarının alındığı dönemlerde çalışanların stres düzeyi oldukça yüksek olup, aile çevresini de etkilemektedir²⁰. Üretim toplumundan tüketim toplumuna geçiş de çalışanlar için önemli çevresel stres kaynağı olarak değerlendirilebilmektedir²¹.

1.1.1.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Günümüzün hızlı değişiminde, faaliyet konusu hangi alanda bulunursa bulunsun örgütler, bugün hızlı ve sürekli değişen bir çerçevede bulunmaktadır. Bu kesintisiz değişim; örgütlere, aynı anda çeşitli tehlike ve olanakları bir arada sunmaktadır. Örgütlerin başarıları, büyük oranda, bu tehlike ve olanaklara karşı gösterecekleri duyarlılığa ve bu sürece ilişkin öngörü ve tedbirlere bağlıdır²². Günümüzde çalışanlar zamanlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmekte, işin amaç ve gereklerini gerçekleştirmek için çaba sarf etmektedir. Örgütte kendisine verilen görevleri yerine getirebilmek için çalışanlar, işle, yöneticilerle, iş arkadaşlarıyla, maddi ve ailevi konularla ilgili bir dizi stres kaynağına maruz kalmaktadır. Bu durum, kurumda veya organizasyonda örgütsel stres kavramının ortaya çıkmasına neden olmuş, bilim adamları ve araştırmacıları bu konuda çalışmaya, araştırma yapmaya, fikirler ve yeni düşünceler üretmeye yöneltmiştir²³.

Aşırı veya yetersiz iş yükü ve zaman baskısı İş ile ilgili stres yaratan önemli faktörler arasında yer almaktadır. Bu bağlamda çalışanın

¹⁷ Bozkurt, Veysel. (2000). Enformasyon Toplumu ve Türkiye. İstanbul: Sistem Yay., 122

¹⁸ Cam, Erdem. (2004). "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Issn: 1303-5134, 2

¹⁹ Sam, a.g.m., 649

²⁰ Cam, a.g.m., 3

²¹ Okutan Mustafa ve Tengilimoğlu, D., (2002) "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması". *G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 3, 22

²² Kitapçı, Hakan. ve Sezen, B. (2002). Çalışanların Tatminini Belirleyici Unsurlar Üzerine Bir Araştırma: Kariyer Süreci Örneği. Elazığ: *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (1), 221

²³ Gümüştekin, Eren ve Öztemiz, A. B. (2005). "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), Adana, 285

performansına ve tepkilerine etki eden çeşitli baskılar iş yükü olarak adlandırılmaktadır²⁴.

Hiyerarşik yapıların genelde belli bir resmiyet ve mesafe gerektirmesi, işletmede kapalı, tehdit edici, ast-üst arasında güven bunalımının yaşandığı soğuk bir örgütsel iklimin oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir²⁵. Bu anlamda elverişsiz örgüt iklimi, çalışanların iş tatminini engelleyerek stres altında çalışmalarının en önemli nedenleri arasında sayılabilir. Sutherland ve Cooper'e göre liderlik stili de örgütte önemli bir stres kaynağı olarak ifade edilmektedir. Özellikle otoriter yönetim biçimi ile yaratılan iklim, gerilim, korku ve endişe doğurucu niteliktedir. Böylece sürekli baskı altında ceza verileceği korkusu ve endişesi içerisinde iş yapan, üstü tarafından takdir edilmeyen, işyerinde aradığı ilişki tiplerini bulamayan birey doğal olarak stres yaşayacaktır²⁶.

Gerek yabancı literatürde gerekse yerli literatürde teknolojik değişimlerin oluşturduğu yeni stres kaynakları olmakla birlikte bir birine yakın örgütsel stres kaynakları sınıflandırılmasının yapıldığını görmek mümkündür. Aşağıdaki tablo stres kaynakları hakkında yapılmış iki ayrı çalışmadan oluşturulmuştur. Benzer tasnifleri diğer çalışmalarda da bulmak mümkündür²⁷.

²⁴ Weiner J. S. (1982). "The Measurement of Human Workload". *Ergonomics*, 25, 953

²⁵ Genç, Nurullah. (2005). Yönetim ve Organizasyon. Ankara: *Seçkin Yayıncılık.*, 270

²⁶ Can, Halil. (1997). Organizasyon ve Yönetim. Ankara: *Siyasal Kitabevi*, 294

²⁷ Artan, İnci. (1986). Örgütsel Davranış, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. İstanbul: *Basisen Eğitim ve Kültür Yayınları*, 67-103.

Çizelge 1. Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması

<p>ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI</p> <p>A- Görev Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</p> <p>a. Aşırı İş Yükü b. İşin Sıkıcı Olması c. Ücret Yetersizliği d. Yükselme Olanağı e. Çalışma Saatlerinin Uzun Olması f. Çalışma Koşulları</p> <p>B-Yetke Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</p> <p>a. Karar Verme b. Karara Katılma c-Yetkilerin Yetersizliği d. Çok Fazla Sorumluluk e. Değerlendirmede Adaletsizlikler f. Yöneticilerin teşvik etmemesi</p> <p>C-Üretim Yapısına İlişkin Stres Kaynakları</p> <p>a. Zaman Baskısı 2. Araç gereç yetersizliği c. Yeteneklerin işin gereklerine uygun olmaması d. Çalışmaların Karşılığını alamamak</p> <p>D-Toplumsal Çevre ve Stres Kaynakları</p> <p>E-Kümeleşme Yapısına İlişkin Stres Kaynakları / Örgütsel Yapı ve İklim İlişkin Stres Kaynakları</p> <p>a. İş Ortamında Huzursuzluk</p>	<p>ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI</p> <p>A-İşin gereklerinden Kaynaklanan Stres Kaynakları</p> <p>a. Bıkkınlık b. Kötü Çalışma Koşulları (Çevresel Stres Kaynakları) c. Zaman kısıtlaması d. Aşırı İş Yükü e. Aşırı Bilgi Yükü f. İş Tasarımı ve teknik sorunlar</p> <p>B- Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Yapıcılar</p> <p>a. Rol Çatışması b. Rol Belirsizliği c. İnsanlardan Sorumlu olma d. Örgüt alanı</p> <p>C- Mesleki Gelişimden Kaynaklanan Stres Yapıcılar</p> <p>a. Yeterince İlerleyememe b. Aşırı İlerleme c. İş Güvenliğinin Eksikliği d. Engellenmiş Hırslar e. Başarı</p> <p>D-İşteki İlişkilerden Kaynaklanan Stres Yapıcılar</p> <p>a. Astlarla İlişkiler b. Üstlerle ilişkiler c. Meslektaşlarla İlişkiler</p> <p>E- Örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan Stres Yapıcılar</p> <p>a. Katılmanın olmayışı</p>
--	---

b. Ast-Üst ve İş Arkadaşları İle Anlaşmazlık c. Toplumsal Desteğin Düzeyi d. İşyerinde Dedikodu Yapılması F- Rol Yapısına İlişkin Stres Kaynakları a. Rol Çatışması b. İş Gereklere İle Kişilik Uyumsuzluğu c. Rol Belirsizliği G- Kültürel Yapıya İlişkin Stres Kaynakları a. İş Ortamında Görüş Farklılıkları b. Statü Düşüklüğü c. İş Çevresindeki Ortak Değer ve Normlara Uyum	b. Bürokratik sorunlar c. Uyum baskısı
--	---

Kaynak: GÖKDENİZ, İsmail. (2005). "Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 178

1.1.1.2.1. İşin Gerekerinden Kaynaklanan Stres Kaynakları

İş hem birey hem örgüt için bir stres kaynağı olabilir. Her işin kendi yapısına ve kapsamına göre birtakım istekleri ve gerekleri vardır. Bu isteklerin yerine getirilmesi ve gereklerine uyma davranışlarında bulunmak kişileri strese sokmaktadır²⁸.

İşin yapısı ile ilgili stres kaynakları, bir örgütte çalışanlar tarafından yapılan iş ve rollerle doğrudan ilgilidir. Söz konusu iş ve rollerle ilgili stres kaynakları beş grup altında inceleyebiliriz. Bunlar:

²⁸ Artan, İnci. (1986). Örgütsel Davranış, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. İstanbul: *Basisen Eğitim ve Kültür Yayınları*, 68

- Vardiyalı Çalışma Düzeni
- Zaman Baskısı
- Aşırı veya Az İş Yüğü
- Kötü Çalışma Koşulları
- Monotonluk

1.1.1.2.1.1. Vardiyalı Çalışma Düzeni

Çalışanların stres kaynaklarından biri vardiyalı çalışma düzenidir. Yapılan araştırmalar gece vardiyası çalışanlarının bir ila iki buçuk saat daha kısa uyduklarını, rüyalı uykunun daha kısa olduğunu, dış dünyadan yansıyan uyanlarla daha sık kesildiğini ortaya koymuştur. Muhtemelen bütün bunların sonucunda azalan uyku miktarı zaman içinde birikerek kişinin kendisini sürekli olarak yorgun, huzursuz, sinirli ve gergin hissetmesine sebep olmaktadır²⁹.

Örgütlerde çalışma süreleri ile dinlenme molalarının sıklığı ve süresinin, çalışanların ruhsal ve fiziksel dengeleri üzerinde oldukça etkili olduğu söylenebilir. Yapılan araştırmalar, insan fizyolojisine en uygun çalışma süresinin günlük azami 7,5, haftalık 45 saat olduğunu ortaya koymaktadır³⁰. Bu anlamda çalışma sürelerinin uzatılması veya mola sürelerinin kısalığına bağlı olarak stres, yorgunluk söz konusu olmakta, bu ise iş kazalarına davetiye çıkarabilmektedir.

1.1.1.2.1.2. Zaman Baskısı

Özellikle üst düzey yöneticiler ve belirli projeleri yapmakla görevli yöneticiler için zaman kısıtlaması son derece önemli bir baskı unsurudur. Zaman bu kişiler için çok önemlidir, yönetsel görevleri nedeniyle bu kişiler kendilerini her an, zaman kısıtlamasının ortasında bulurlar. Bu konuda

²⁹ Baltas A. ve Baltaş Z. (1998). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: *Remzi Kit.*, 83

³⁰ Camkurt, M. Zülfi. (2007 Mayıs/Ağustos). "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi". *Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20 (6), 88

hatırladıkları en önemli şey, işlerini yetiştirecekleri stres dolu, belirli zaman süreleridir. Herhangi bir projeyi teslim etme zamanından ya da bir bütçenin verilmesinden önceki süreler son derece rahatsız edici ve baskılı sürelerdir. Ancak tüm bu işler bitirilip teslim edildiğinde büyük bir rahatlama, ferahlık hissedilir. Görevleri gereği, işletmeyle ilgili işler nedeniyle, işletme dışında çalışan kişiler ve üst düzey yöneticileri, hayatlarını, takvim ve saat ile düzenleyerek, bir işi yetiştirmenin büyük baskısını duyan kişilerdir³¹.

Zamansızlıktan şikâyet edenler büyük çoğunlukla zamanların nasıl kullanacaklarını bilmeyenlerdir. Ne yazık ki, zamanı kontrol edememek hayatı kontrol edememektir. İnsanın her an, zamanın baskısını ensesinde hissetmesi hem büyük bir stres yaratır, hem insanın akli yapılması gereken bir sonraki işte olduğu için yaptığı isteki verimi azaltır, hem de tadı çıkartılması gereken "zaman" (hayat), bir an önce geçmesi gereken bir şeymiş gibi algılanır³².

1.1.1.2.1.3. Aşırı veya Az İş Yükü

Kişinin makul olmayan miktarda görevlerden ve üretim düzeyinden belli bir sürede sorumlu tutulması halidir. Bu uygulama genellikle kaygı, engelleme, umutsuzluk duygusu ve ödül kaybına neden olur. Diğer yandan kişiye normalin altında iş verilmesi de aynı duyguları yaratabilir. Hart ve Wickens'a göre çalışanların iş yükünün artması onlarda, dikkat azalmasına, tepki süresinin uzamasına, görevleri tam olarak yerine getirememeye, strese, yorgunluk ve performans azalmasına neden olabilecektir³³.

1.1.1.2.1.4. Kötü Çalışma Koşulları

Örgütlerde örgütsel stresi doğuran bir diğer faktör ise kötü çalışma koşullarıdır. Bunlar; gürültü, titreşim, aydınlatma, ergonomik faktörler ve kirli

³¹ Artan a.g.e, s.72

³² Baltaş, A. ve Baltaş, Z.(1998). a.g.e., 274

³³ Dagdeviren M., Eraslan E. ve Kurt M. (2005). "Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması". *Gazi Üniversitesi Müh. Mim. Fak. Dergisi*, 20 (4), 518

hava olarak sıralanabilir³⁴. Sıcak ya da soğuk çalışma ortamı, ısı ve nem, tozlar, zehirli maddeler ve radyasyon, hava kirliliği, iş kazaları da stres nedenleri arasında sayılabilmektedir³⁵⁻³⁶.

Örgütlerde çalışanların strese girmesine yol açan bir diğer unsur da, işyeri düzenidir. Örgütlerde binaların üretim ve hizmet yapmaya uygun olması, yerlerdeki döşemeler, kapılar, geçiş yolları, merdivenler, işyerinde kullanılan aletlerin muhafaza düzeni ve temizliği, işyerinin temizliği, işyerinin boyanma durumu işyerinin düzeni konusunda belirleyici olmaktadır³⁷. Örgütlerdeki işyeri düzeni ve iş disiplininin sağlanamaması, işyerinde birtakım huzursuzlukları ve verimsizlikleri beraberinde getirebilecektir.

1.1.1.2.1.5. Monotonluk

Örgütlerde yapılan işin sürekli aynı tempoda ve tekrarlanarak yapılması, bunun sonucunda oluşan yorgunluk ve bitkinlik durumlarına kısaca monotonluk denilmektedir³⁸. Seri imalat teknolojisinin özellikle, kişinin çalışma hızı ve temposunu belirlemesi, işin içeriğinin çok dar, monotonluğun yüksek, hüner düzeyinin düşük ve ekip çalışmasının yetersizliği çoğu kez yan yana çalışanların yakın arkadaşlık kurmalarını zorlaştırmakta³⁹⁻⁴⁰, işçiler arasında, yalnızlık, birbirlerine karşı soğuma ve yabancılaşma, aşırı stres gibi verimsizliğe yol açan birtakım duygu ve davranışların kendini göstermesine neden olabilmektedir⁴¹⁻⁴²⁻⁴³. İşin sıkıcı olmasında çağdaş sanayide giderek

³⁴ Ross, R.R. ve Altmair E.M. (1994). "Intervention in Occupational Stres", London, Sage, 57

³⁵ Sökmen, Alptekin. (2005). "Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma". *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Güz, 1, 5

³⁶ Camkurt M. Zülfi., a.g.m., 96

³⁷ Camkurt M. Zülfi., a.g.m., 82

³⁸ Arıkanlı, A. ve Ulubaşlı B. (2004). "Yönetim: Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları". Ankara: *Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Yayınları*, 116

³⁹ Levent, Ethem. (1990). "Bilim ve Kültür Dünyasındaki Değişmelerin Çalışma Hayatına Etkileri". Ankara: *TED Yayınları*, 24

⁴⁰ Öncü, Ayşe. (1974). *Örgüt Sosyolojisi*. Ankara: *Sevinç Matbaası*, 70

⁴¹ Esin, Pars. (1982). "İşbölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika". Ankara: *A.Ü. S.B.F. Yayınları*, 7

⁴² Başaran, İbrahim E. (1992). "Yönetimde İnsan İlişkileri", Ankara: *Gül Yayınları*, 228

⁴³ Burrows, J. D. ve Lapides, F. R. (1970). "Alienations A Casebook. New York: *Crowell Company*, 47

gelişen otomasyon, makineye bağımlı hale getirmekte ve insanın yaratıcılığını yitirmeye zorlamaktadır. Bu durum çalışanlarda can sıkıntısı ve stres yaratmaktadır.

Stresin olmadığı bir iş ortamı monotonluk demektir. İşlerin monotonluğa dönüşmesi ve yoğun sıkıntı çalışanlarda gerginlik yaratabilir. Bu nedenle, ılımlı bir düzeyde stres yaşamak monoton ve tekdüze bir çalışma yaşamını engelleyerek çalışan üzerinde pozitif etkiler yaratmaktadır⁴⁴.

1.1.1.2.2. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Kaynakları

Karar verme sürecinde katılım eksikliği, müzakere ve iletişim eksikliği, bireyin davranışını sınırlandırır ve ait olma duygusunun olmaması, potansiyel bir stres kaynağı olarak görülebilir. Karara katılma düzeyi, yetki ve sorumluluk denklığı, kişi rol çatışmasının olması, yetersiz kaynaklar, işin toplumsal düzlemdeki saygınlığı, işteki statü sembolleri, formel ve informal roller arasındaki çatışma veya rol belirsizliği gibi faktörler örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörleridir⁴⁵.

Rol belirsizliği ve rol çatışması bilimsel anlamda uzun zamandır yapılan incelemelerde bu iki konuda da etkenin en fazla stres kaynaklarından, oluştuğunu varsayan bilim adamları özellikle çalışanın iş performansı üzerinde zararlı etkileri olduğunu saptamışlardır. Toplumsal ilişkilerde bireyler, bireysel rol, stres ve performans kavramları arasındaki ilişkide, rol streslerine maruz kalmakta olup; buna karşılık, olumsuz tutumda olan bireyin bu tutumunu yok etmek ve bireylerin beklenen kapasiteyi gerçekleştirmeleri için çözümü ve çalışma ortamını kontrol etmek için küçültme eğilimine gitmeleri işlevi etkiler. Bireyin iş stresi kaynaklarından biri

⁴⁴ Gümüştökin ve Öztemiz, (2005). a.g.m., 286

⁴⁵ Okutan ve Tengilimoğlu, a.g.m., 21

rol stresidir ve rol stresinin iki ana bileşeni bulunmaktadır. Rol belirsizliği ve rol çatışması⁴⁶.

1.1.1.2.2.1. Rol Çatışması

Bireyin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalması ve bu rollerden birini diğerine oranla daha fazla benimsemesi, bireyin üstlendiği rol ile kişilik özellikleri uymaması gibi durumlarda rol çatışması meydana gelmektedir⁴⁷. Ayrıca; kişinin kendi içindeki çatışma, kişinin kendisinden ne beklediğinden emin olmadığı veya kendisinden farklı ve çelişkili şeyler yani davranışların ve kararların beklediği veya kendisinden, yapabileceğinden fazlasının beklediği durumlarda ortaya çıkan ve kişiyi rahatsızlığa, kızgınlığa ve baskı altında kalmaya sevk eden çatışmadır. Bu çatışmanın en yaygın şekli rol çatışmasıdır. Bu çatışma, kişinin iki ya da daha çok kaynaktan baskı altında tutulmasıyla ortaya çıkmaktadır.

İş görenin yapması gereken işlerin birbirinden çok farklı ve ilgisiz olması, kendisine verilen görevin bitirilebilmesi için işyerinde yeterli sayıda personel olmaması, verilen bir görevi yerine getirebilmek için bazen kuralları çiğnemesi gerektiği, işyerinde birbirinden çok farklı çalışan gruplarla ilişki içinde olması, çalışırken birbirine uymayan talepler alması durumunda iş yerinde rol çatışmasının oluşması kaçınılmaz olacaktır.

Rol çatışması, işteki iki beklentinin birbiriyle uyumsuz olmasından kaynaklanmaktadır. Çalışanın rolü ve davranış düzlemini benimsememesi durumundaki rol uyumsuzluğu, kişinin yeteneğinin, işin niteliği için gerektiğinden fazla veya az olması ya da birden fazla yöneticiden birbiriyle çelişkili talimatlar alması gibi değişik şekillerde ortaya çıkmaktadır⁴⁸.

⁴⁶ Fisher, R.T. (2001). Role Stress, The Type A Behaviour Pattern, And External Auditor Job Satisfaction And Performance. *Behavioral Research in Accounting*,13, 143

⁴⁷ Gümüştekin ve Öztemiz (2005). a.g.m., 274

⁴⁸ Arıkanlı, A. ve Ulubaşlı B., a.g.e., 116

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

1.1.1.2.2.2. Rol Belirsizliği

Rolün açıkça tanımlanmadığı veya üstlenilen rolün yeterince bilinmediği durumlarda rol belirsizliği görülür. Çalışan kişi için sorumlulukların genişliği, otoritesinin sınırları, işletme kuralları, iş güvenliği konularında açıklık olmaması gibi nedenler rol belirsizliğini doğurur⁴⁹. Kişinin sorumluluk sınırlarının iyi çizilmemiş olması, görevin kişiden beklediklerinin açık olmaması, çalışanları çelişkiye düşürmekte ve bireyin yavaş hareket etmesine ve işini geç yapmasına neden olmaktadır. Aynı zamanda, işgörenin işine olan güvenini kaybetmesine yol açmaktadır. Bu güvensizlik başlı başına bir stres kaynağıdır ve ancak işgörenlerin kendilerinden ne beklediğini gösteren görev tanımlarıyla ortadan kaldırılabilir.

Rol belirsizliği, çalışanın iş yerinde kendisine verilen görevde istenen performansı ortaya koyabilmesi için gerekli bilgiden yoksun olduğunda ortaya çıkar. Rol çatışması ise, bir çalışanın iş yerinde birbirinin zıddı olan talep ve beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda çalışan bir talebi karşıladığında, diğer taleplerden en az birini karşılayamamakta veya karşılaması zorlaşmaktadır.

Rol belirsizliğine yol açan kavramlar öncelikle örgütsel çatışma ortamlarında oluşmaktadır. Örgütsel çatışma, örgütte iki veya daha fazla kişi veya grup arasındaki kıt kaynakların paylaşılması veya faaliyetlerin tahsisi ile

⁴⁹ Gümüştekin ve Öztemiz, a.g.m., 274

yine bu kişi veya gruplar arasındaki statü, amaç, değer ya da algı farklılıklarından kaynaklanan anlaşmazlık ya da uyuşmazlık olarak tanımlanabilir⁵⁰. Örgütlerde çatışma, bir karar verme durumunda bireylerin çeşitli seçenekler arasında bir karar verme durumunda bireylerin çeşitli seçenekler arasında seçim yapamadıkları zaman ortaya çıkabileceği gibi, bireylerin ayrı ayrı seçenekler seçmesinde de ortaya çıkar⁵¹.

1.1.1.2.3. Mesleki Gelişimden Kaynaklanan Stres Kaynakları

Mesleki gelişiminden kaynaklanan stres kaynakları, aşırı veya yetersiz terfi, iş güvenliğinin zayıflığı, kendini fazlalık hissetme, emeklilik, eskime korkusu, engel olma hissi, ihtiraslara karşı gelinmesi gibi etkenler sayılabilir⁵². İşletmelerde değerlendirmenin nesnel ölçütler ile yapıldığı konusunda şüphelerin olması, başarı değerlendirme standartlarının uygunsuzluğu, terfi olanağının olmaması veya terfide sübjektif tutumlar, yetersiz ve hızlı terfi, hırs ve başarı arzusunun engellenmesi, çalışanların değerlendirme sistemini anlayamaması veya inanmaması, yeterince bilgilendirilmemeleri gibi etkenler çalışanlar için stres kaynağı olabilmektedir. Diğer taraftan örgüt içinde adil olmayan başarı değerlendirmelerine göre yapılan kariyer planlama ve geliştirme uygulamaları da, liyakat esasına oturmadiği için kişiler arasında bir çatışmaya dolayısıyla da strese sebep olabilmektedir⁵³⁻⁵⁴.

1.1.1.2.4. İşteki İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları

İyi çalışma ilişkileri ve aynı düzeyde çalışanlar, astlar ve üstler ile karşılıklı etkileşim, örgütsel yaşamın çok önemli bir parçası olup, bireysel ve örgütsel amaçların başarımına yardım eder; yetersiz veya eksik olduğunda ise, stres kaynağı olur. Örgüt içinde çalışma grubunun her türlü ilişkileri

⁵⁰ Şişman, M. (2002). Örgütler ve Kültürler Ankara: *Pegema Yayın*, 271

⁵¹ Onaran, Oğuz. (1975). Örgütlerde Karar Verme. Ankara: *A.Ü. SBF Yayını*, 141

⁵² Gümüştekin ve Öztemiz (2005). a.g.m., 272

⁵³ Çiftçi, Birgül. (2007). "Performans Değerlemesi" (içinde), İnsan Kaynakları Yönetimi, Editör: U. Dolgun, Bursa: Ekin Kitabevi, 193

⁵⁴ Palmer M., ve Hyman, B. (1993). Yönetimde Kadınlar (Çev: V. Üner). *Rota Yay.*, İstanbul, 29

(toplantı, telefon görüşmeleri vb.) stres kaynağı olabilir. Bir işletmenin belirli bir grubu içerisinde yer alan kişiler arasında, kişilik uyumu beklemek her zaman mümkün değildir. Ancak yönetici ile yönettiği kişiler arasında önemli ölçüde kişilik uyumsuzluğu varsa yöneticilerin bazı davranış ve uygulamaları grup tarafından olumlu algılanmayabilir. Bu durum, o ortamda ilişkilerin kötüye gitmesine, iş tatminsizliğine, iş ile ilgili kuşkularının artmasına ve örgütün amacını gerçekleştirememesine neden olabilir.

1.1.1.2.5. Örgüt Yapısı ve İkliminden Kaynaklanan Stres Kaynakları

İş güvenliğinin olmaması, örgütün fiziki unsurlarının çalışmaya elverişli olmaması, ergonomi koşullarına uygunsuzluk, örgüt kültürünün çalışanları temsil etmemesi, karara ve yönetime katılma olanaklarından yoksunluk, hiyerarşik, katı, merkezi mekanik örgüt yapıları, örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörleridir. Bunlara bürokratik engeller, formel ilişkiler, uyum için duyulan baskılar, üst kademenin ilgisizliği ve subjektif tutumları da ilave etmek mümkündür⁵⁵.

Hiyerarşik yapı, örgütsel iklim, ast-üst ilişkisi ve iletişim eksikliği de çalışanların strese girmesini sağlayabilmektedir. Hiyerarşik yapıların genelde belli bir resmiyet ve mesafe gerektirmesi, işletmede kapalı, tehdit edici, ast-üst arasında güven bunalımının yaşandığı soğuk bir örgütsel iklimin oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir⁵⁶.

1.1.1.2.6. Örgütsel Politikalardan Kaynaklanan Stres Kaynakları

Örgüt politikasıyla ilgili stres kaynakları örgütün yönetim anlayışının ifadesidir. Örgüt politikalarının da kişinin stresine etkisi çok büyüktür. Adaletsiz başarı değerlendirmesi, ücret eşitsizlikleri, örgütsel kuralların katılığı, keyfi ve belirsiz politikalar, iş gruplarını değiştirme, çelişkili yöntemler, sık sık yer

⁵⁵ Okutan ve Tengilimoğlu, a.g.m., 20

⁵⁶ Genç, Nurullah. (2005)., a.g.e., 270

değiştirmeler ve gerçekçi olmayan iş tanımları gibi örgütsel politikalar kişide stres yaratmaktadır⁵⁷.

1.1.1.3. Bireysel Stres Kaynakları

Stres, bireyden bireye farklılık gösterebilir. Bu tür stres kaynakları daha çok bireyin bedensel, psikolojik ve kişisel durumlarıyla ilişkili olmaktadır. “İnsanlar görmek istediklerini görürler” sözünün de açıkladığı gibi, her birimiz karşımıza çıkan olayları kendi kalıplarımız içinde kendimize göre yorumlayıp algılarız. İşinden çıkarılma gibi bir olay, biri tarafından “yaşamın sonu” gibi algılanırken, başka biri tarafından “daha iyi bir iş bulma fırsatı” olarak değerlendirilebilir. Böyle olunca da, olayın stres yaratma düzeyi farklılaşır ve bu iki kişi için benzer nitelikte olan potansiyel stres farklı yaşanır⁵⁸. Stres duymada kişisel farklılıklar önemli bir olgudur⁵⁹. Bireysel stres kaynakları arasında sayılabilen en önemli unsur kişiliktir⁶⁰. Bazı kişilikler strese karşı daha dayanıklı olduğu halde, bazıları stresten daha kolay etkilenmekte ve yıpranmaktadır. Aynı şekilde bazı insanların strese dayanıklılığı daha uzundur, bazılarının daha kısadır⁶¹. Aynı şekilde bazı insanların stres direnç düzeyleri de diğerlerine göre farklılık göstermektedir⁶². İnsanlar genel olarak strese karşı olan duyarlılıklarına göre iki kişilik tipine ayrılmaktadırlar. Stresten çok etkilenen insanlara A kişilik tipine sahip kişiler, stresten az etkilenen kimselere ya da daha az strese giren kimselere de B kişilik tipine giren insanlar adı verilmektedir⁶³.

A Tipi Kişiliğin Özellikleri: Bu tip kişiler idealist, mükemmeliyetçi, amaçlara ulaşmak için dinamik, mücadeleci, başkalarının önüne geçmek için sürekli rekabet etmekten hoşlanan, kaybetmeyi içine sindiremeyen,

⁵⁷ Tutar, Hasan. (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. İstanbul: *Hayat Yayınları*, 240

⁵⁸ Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2004). Örgütsel Davranış. Eskişehir: *AÖF Yayın No:782*, 192

⁵⁹ Yıldırım, Tüfekçi ve Çukacı, (2004). “Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9 (2), 3

⁶⁰ Soysal, Abdullah. (2009). “Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: K.Maraş ve G.Antep’te Bir Araştırma”. *SDÜ İİBF. Dergisi* 14 (2), 342

⁶¹ Eren, E. (2004). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: *BETA*, 305

⁶² Silah, Mehmet. (2001). Çalışma Psikolojisi, Ankara: *Selim Kitapevi*, 155

⁶³ Türk, Eroğlu ve Türk, (2008)., a.g.m., 5

saldırgan, öfkeli ve düşmanlık duygularını kolayca ortaya koyabilen, eleştirmekten kaçınmayan, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayreti içinde olan, verdiği söze sadık, sorumluluk duygusu yüksek, hepsi olmasa bile birçoğunun bencil, kendi çıkarlarını her şeyin üzerinde tutan, başarıya erişmek ve kazanmak için işlerini her şeyden üstün tutan kimselerdir. Kalp hastalıkları üzerine yapılan çalışmanın bir bölümünde A tipi kişilik özelliklerinin hastalığın ortaya çıkmasında etkili olduğu belirtilmektedir.⁶⁴

B Tipi Kişiliğin Özellikleri: Bu tip kişiler başkaları ile yarışmaktan ve iddialaşmaktan hoşlanmaz. Mükemmelere erişmek için çaba göstermezler, heyecan ve telaşa kapılmazlar, sakin ve yumuşak kimselerdir. Sabırlıdırlar, zamanın baskısını ve sınırlamasını hissetmezler, sorumluluk duyguları yüksek değildir, her şeyi olurlarına bırakma eğilimindedirler, aşırı ve çeşitli iş yüklenmekten hoşlanmazlar.

Kuşkusuz insanları “A” ve “B” diye iki ayrı ve birbirine zıt kişilik gruplarına ayırmak mümkün değildir. Fakat yapılan testlerle kişinin hangi tipe ne ölçüde yatkın olduğunu belirlemek mümkündür. Bazı insanlar bu iki kişilik tipinin ortasına düşebilirler. İş hayatında bazı iş türleri “A tipi” bir kişilik özelliği gerektirir. Yani yarışmacı, mükemmeliyetçi ve sorumluluk duygusu yüksek yöneticileri zorunlu kılabilir. Ancak bazı işler de “B tipi” kişilik özelliğine sahip yöneticilere veya iş görenlere daha uygun gelmektedir⁶⁵.

1.1.2. Stresin Bireysel Belirtileri

Stres tepkisi veya değişimlere uyum süreci, kısa ve uzun dönemde organizmayı tehdit ederek, çeşitli zararlar verir. Strese karşı verilen tepkiler uzun bir zaman dilimi içinde çeşitli hastalıkların gelişmesine zemin hazırlar. Bu hastalıklar baş ağrısı, yüksek tansiyon, kalp rahatsızlıkları gibi bedensel hastalıklar olabildikleri gibi, psikolojik veya zihinsel hastalıklar da olabilir.

⁶⁴ Aktaş, A. Ve Aktaş R. (1992) “İş Stresi”. *Verimlilik Dergisi*, 1, 160

⁶⁵ Eren, E. (2004). a.g.e., 306

Dünya yillığına göre 1990 yılında A.B.D.'de sağlık için 666,2 milyar dolar harcanmış ve bu harcamanın büyük bir bölümü, yönetilmeyen stres sonucu ortaya çıkan rahatsızlıkların giderilmesine yönelik olarak gerçekleşmiştir. Bireylerde davranış kalıplarına ve zihinsel özelliklerine göre stres karşısında geri çekilme, kabullenme, karşı koyma, korku, endişe, depresyon gibi duygusal sorunlar da oluşabilir. Diğer yandan dikkatin azalması, zihni bir konu üzerinde toplama güçlüğü, çeşitli konular arasında ilişki kurma güçlüğü, aşırı unutkanlık, takıntılı düşünceler zihinsel düzeydeki sorunlardan bazılarıdır⁶⁶. Stres belirtileri çoğunlukla çelişik ve karmaşıktır. Her insanda belirtiler aynı değildir. Her aşamada belirtiler gittikçe kötüleşmektedir. Ancak bazen, belli belirtiler azalır veya yok olur ve diğerleri bunların yerlerini alır⁶⁷.

Selye, bedenin stresli durumlarda verdiği üç aşamalı tepkiyi “Genel Uyum Sendromu” olarak adlandırmıştır. Bu kurama göre, organizmanın strese tepkisi üç aşamada gelişir. Bunlar alarm tepkisi, direnme ve tükenme aşamalarıdır⁶⁸.

Alarm Aşaması: Birey bir stres kaynağı ile karşılaştığında, sempatik sinir sisteminin etkin hale gelmesi nedeniyle beden savaş ya da kaç tepkisi gösterir. Savaş ya da kaç tepkisi sırasında bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir. Bu durum kalp atışlarının hızlanması, tansiyonun yükselmesi, solunumun hızlanması ve ani adrenalin salgılanması biçiminde gelişir. Savaş ya da kaç tepkisinin ortaya çıktığı aşama, alarm aşaması olarak adlandırılır. Streste alarm aşamasında, stresi yaratan kaynaklar ve bunların yoğunluğu arttığı ölçüde stres eğrisi hızla normal direnç düzeyinin üzerine çıkarak normal davranıştan sapmanın ilk işaretleri verilmeye başlanır.

⁶⁶ Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1995). “Stres ve Başa Çıkma Yolları”. İstanbul: *Remzi Kitapevi*, 29

⁶⁷ Telman, Nursel. (1986). Stres ve İnsan, Stres Yönetimi Semineri. Gebze/Kocaeli: *Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü (TÜSSİDE)*, 13

⁶⁸ Sabuncuoğlu ve Tüz, (2003). Örgütsel Psikoloji. Bursa: *Furkan Ofset*, 232

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

Tükenme Aşaması: Uyum aşamasındaki gerilim kaynakları ve bunların yoğunluk dereceleri azalmadığı sürece ya da artış gösterdikleri durumlarda bireyin gayreti kırılır ve davranışlarında ciddi derecede sapmalar ve hayal kırıklıklarının yaşandığı bir evreye girilir. Eğer stres kaynağı ile başa çıkılmaz ve uyum sağlanamaz ise, fiziksel kaynaklar kullanılmaz ve tükenme aşamasına geçilir. Tükenme aşamasında, parasempatik sinir sistemi etkindir. Kişi tükenmiştir ve stres kaynağı hala mevcuttur. Bu aşamada uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edilemez ve kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de açık hale gelir.

Stresli yaşam insanlar üzerinde geçici ve kalıcı rahatsızlıklar bırakır, ancak bu tür hastalıklar ortaya çıkmadan önce stresin insanlar üzerinde bırakmış olduğu bir takım işaretlere bu tür geçici tedavi edilebilir veya kalıcı ve tedavisi ömür boyu süren hastalıkların belirtisi olabileceği göz önüne alınmalıdır. Hastalık öncesi stres belirtilerini bedensel ve psikolojik olarak iki grupta inceleyebiliriz⁶⁹.

1.1.2.1. Bedensel Stres Belirtileri

Stresi azaltmak için genellikle vücudumuzda bir takım belirtilerin ortaya çıkmasını bekleriz. Fiziksel stres belirtileri olarak şunlar sayılabilir:

⁶⁹ Eren, E. (2004). a.g.e., 306

- Aşırı iştahsızlık, yemek yememeye rağmen tokluk duygusu, kilo kaybı ve zayıflık
- Aşırı yemek yeme veya özellikle bir sorunla karşılaşınca yemek yeme ve içki içme eğilimi ile beraber oluşan kilo fazlalığı
- Sürekli yorgunluk ve halsizlik hali ve bu durumdan dolayı etrafa yakınmalar
- Sıkça görülen migren tarzı baş ağrıları
- Geceleri uyuyamama veya erken uyanma
- Oturma ve dinlenmeyi engelleyen sinirsel ağrı ve şikâyetler
- Gece ve gündüz vücudun değişik organlarına ve özellikle bacaklara giren kramplar ve adale spazmları
- Yüksek tansiyon ve kalp atışlarında artma, ellerde titreme, nefes darlığı
- Sık sık gelen mide bulantıları, mide krampları, sürekli ishal ve kabızlıktan şikâyetçi olma
- Cinsel ilişki kurmada isteksizlik, korku ve iktidarsızlık
- Ağrı kesici ilaçlara ve aspirine aşırı düşkünlük ve bunun sonucu oluşan mide kanamaları
- Daha dinamik ve enerjik olmak, azalan vücut direncini artırmak için aşırı derecede vitamin veya mineral türü ilaçlara eğilim ve düşkünlük
- Çene kasılması ve diş gıcırdatma
- Döküntü
- Aşırı terleme

1.1.2.2. Psikolojik Stres Belirtileri

Psikolojik belirtiler, stresin etkilediği bireyin iç yaşamına bağlı olarak, dolaylı bir şekilde, onun duygu ve davranışlarında görülmektedir. Bireyin duygu, düşünce gibi iç yaşantılarına etki eden stres, belirtilerini onun davranışlarında açıkça ortaya çıkarmaktadır. Bunları şu şekilde gruplandırmak mümkündür⁷⁰:

- Aşırı tedirginlik, sürekli kaygı, endişe, korku içinde olmak
- Alınganlık, şüphencilik, duyarlılık, sinirlilik, saldırganlık, güvensizlik ve tahammülsüzlük belirtileri yaşamak
- Duygusal tepkisizlik (komik olaylara gülmeme, üzücü olaylar karşısında üzülme) hayattan zevk almama, her şeyin boş olduğuna inanıp yaşam tutkusunu yitirmek
- Hasta olduğundan korkmak, hasta olduğu duygusuna kapılmak, ölüm ve kaza korkusu yaşamak
- Aşırı depresyon ve yorgunluk, bıkkınlık-bezginlik hissi yaşamak
- Kaza ve ölüm olaylarından aşırı etkilenmek, duygulanmak gözyaşı döküp ağlamak
- Sık sık hayal kırıklıkları yaşamak
- Kendine güvenmeme, suçluluk duygusu ve komplekslere kapılma
- Tatil yapmayı, eğlenmeyi, dinlenmeyi, sosyal ve kültürel etkinliklere katılmayı anlamsız bulmak
- Samimi ve kendini anlayacak dostlarının olmadığından yakınmak

⁷⁰ SİLAH, Mehmet. (2001). a.g.e., 160

- Sıklıkla fobik reaksiyonlar yaşamak
- Sürekli ailesine, çocuklarına iyi bir gelecek hazırlayamadığından yakınmak
- Unutkanlık belirtilerinin sıklaşması, işine odaklanamamak ve sağlıklı karar verememek
- Saplantılı düşünce ve olumsuz-anlamsız davranışların artması

1.1.3. Stresin Bireysel Ve Örgütsel Sonuçları

Stresin çalışanların sağlığı üzerinde ortaya çıkardığı sonuçlar yanında, örgütsel verimlilik ve performans açısından da olumsuz etkisi bulunmaktadır. Ancak belli bir düzeye kadar stresin örgüt üzerinde olumlu etkisinin bulunduğu da belirtilmektedir⁷¹.

1.1.3.1. Stresin Bireysel Sonuçları

Çeşitli stres kaynaklarından etkilenme düzeyi kişiden kişiye değiştiği gibi, aynı kişide bile zaman zaman farklılıklar olabilmektedir. Bazı kişiler örgütsel stres kaynaklarından daha çabuk etkilenirken, bazıları daha az etkilenmektedir. Dolayısıyla bireysel sonuçlar, işletmelerde örgütsel stresin çalışanlar ve yöneticiler üzerindeki potansiyel olumsuz etkilerini vurgulamaya yönelik genel bir çerçeve olarak ele almak gerekmektedir. Bireysel stres etkileriyle ilgili dikkat edilmesi gereken son bir nokta ise, stresin insanlar açısından bazı olumlu sonuçlar da içerdiğiidir. Stresin birey üzerindeki etkileri, fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç ana başlık altında incelenebilir.

⁷¹ Okutan ve Tengilimoğlu, a.g.m., s.22

1.1.3.1.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları

Günümüzde birçok hastalığın strese bağlı ortaya çıktığı genel kabul görmektedir. Stresin etkisinde uzun süre kalmak hastalık nedeni olmakta ya da hastalığa karşı vücudun direncini kırmaktadır. Yoğun ve uzun süreli stresin getirdiği tükenme ile beden direncinin düşmesi neticesinde hastalıkların şiddet ve etkisi artmaktadır. Strese adapte sağlayamayan bünyelerde şu rahatsızlıklar görülebilir⁷²:

- *Dolaşım Sistemi, Kalp ve Damar Hastalıkları*: Çarpıntı kalp atışında düzensizlikler ve artışlar, göğüs ağrısı, miyokart enfarktüsü, hiper tansiyon.
- *Solunum Sistemi Hastalıkları*: Aşırı soluk alıp verme, bronşiyal astım.
- *Sindirim Sistemi Hastalıkları*: İştahın kesilmesi, aşırı yemek yeme, hazımsızlık, gastrit ve ülser gibi hastalıklar
- *Üreme Sistemi Hastalıkları*: Cinsel İktidarsızlık, soğukluk
- *İç Salgı Bezi Hastalıkları*: Hiper troid, şeker hastalığı
- *Deri hastalıkları*: kurdeşen, egzama, sedef hastalıkları, saç ve kıl dökülmesi
- *Hareket Sistemi Hastalıkları*: Kireçlenme, kas gerilmesine bağlı hastalıklar, migren ve kronik baş ağrıları.

1.1.3.1.2. Stresin Psikolojik Sonuçları

Stresin ortaya çıkardığı fizyolojik sonuçlara karşı organizma, bazı duygusal tepkiler göstererek, stresle başa çıkmaya çalışır. Herhangi bir uyarıcı, kişinin yaşam alanına bir müdahale gibi yorumlanırsa, bu kez yaşanan duygu, genellikle öfke ve kızgınlık olacaktır. Uyarıcıların ya da

⁷² Okutan ve Tengilimoğlu, a.g.m., s.23

denge durumundaki değişmenin bir kayıp gibi yorumlandığı durumlarda yaşanan duygu, özellikle karamsarlık veya depresyondur. Bu duyguların kendileri de, duygusal dengenin bozulmasına yol açtıkları için, başlı başına stres kaynağıdır⁷³.

Stresin psikolojik belirtileri endişe, depresyon, uykusuzluk ve tükenme şeklinde kendini gösterir.

Endişe: Stres hali yüksek dozda ve uzun sürdüğünde bir nevroz özelliği kazanarak, dikkati toplayamama, karar verme güçlüğü, aşırı terleme, sürekli kas gerilimine neden olabilmektedir. Kaynağı ne olursa olsun endişe bir gerilim belirtisidir. Endişe çoğunlukla içinde yaşanan ortamdan ileri gelir. Endişe hayatın belli dönemlerinde geçici olduğu gibi, bazı insanlar için içten kaynaklanır ve sürekli olarak vardır⁷⁴.

Depresyon: Depresyon uykusuzluk, konsantrasyon bozukluğu, kararsızlık, iştahsızlık gibi temel belirtiler gösterebilir. Depresyona yol açan etkenler her insanda bir üzüntü yaratır. Fakat insanların çoğu, depresyon yaratan olaylar karşısında kendi kendilerini sınırlandırmayı başarırlar. Bazı insanlar ise depresyon yaratan olayın etkisinden kendilerini kurtaramazlar ve uzun süren bir bunalım dönemi yaşarlar.

Uykusuzluk: Uyku, insanın temel ve vazgeçilmez ihtiyaçlarından birisidir. Yetişkin bir insanın ortalama 6-7 saat uyumaya gereksinimi vardır. Nedeni ne olursa olsun insanın ruh sağlığındaki en küçük problemler bile uyku düzenine olumsuz etkide bulunmaktadır⁷⁵. Uyku problemlerinin stres sonucu ortaya çıkan psikolojik bir sonuç olmakla birlikte, uykusuzluğun insanların daha fazla gerilmelerine ve performansta ve dikkatte düşüşe neden olarak stresi körüklemektedir⁷⁶.

⁷³ TUTAR, Hasan (2000). a.g.e., 261

⁷⁴ Sabuncuoğlu ve Tüz, a.g.e., 243

⁷⁵ Baltas A. ve Baltaş Z. (1998). a.g.e., 133

⁷⁶ Yılmaz ve Ekici, (2006). "Örgütsel Yaşamada Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma". *SDÜ İİBF Dergisi*, 11 (1), 37

Tükenme: Hayatı çekilmez olarak görme duygusu tükenme belirtisi olarak tanımlanmaktadır. Tükenme belirtisi gösteren kişiler her işte ve çevresinde hata arama ve diğer kişilerin önerilerine olumsuz bakma eğilimindedirler⁷⁷.

1.1.3.1.3. Stresin Davranışsal Sonuçları

Strese yönelik davranışsal tepkilere baktığımızda, bunları aktif ve pasif davranışlar olarak iki grupta değerlendirmek mümkündür. Aktif davranışlar, bu davranışlar genellikle stres oluşturucu etmene yöneliktir ve onu ortadan kaldırmayı amaçlar. Savaşmayla ilgili tepkiler bunlardandır. Pasif davranışlar ise, kaçmayla ilgili davranışları içerir. Pasif davranışlar, stres ortamından bir süre için uzaklaşıp, enerji toplamayı ve daha sonra dönüp, stres oluşturucu faktörü ortadan kaldırmayı içeriyorsa, yararlı olabilir. Kısaca insan organizmasının stres durumlarında gösterdiği davranışsal tepkileri "aktif ve probleme yönelik" ile "pasif ve savunmaya yönelik olanlar" şeklinde ikiye ayırabiliriz. Bunları, aynı zamanda stresle başa çıkma mekanizmaları olarak da isimlendirebiliriz⁷⁸.

Alkol alma eğilimi en çok görülen davranışsal sonuçtur. Günlük sorunlardan kurtulmak için başvuru alan alkol zamanla alışkanlık şeklini alarak dozajını artırmaktadır. Aynı durum sigara, uyuşturucu ve aşırı yemek için de söz konusudur. Stresin diğer bir etkisi de kişilerin dikkatini, uyanıklığını etkileyerek kazaya neden olması veya saldırganlık duygusu yaratmasıdır.

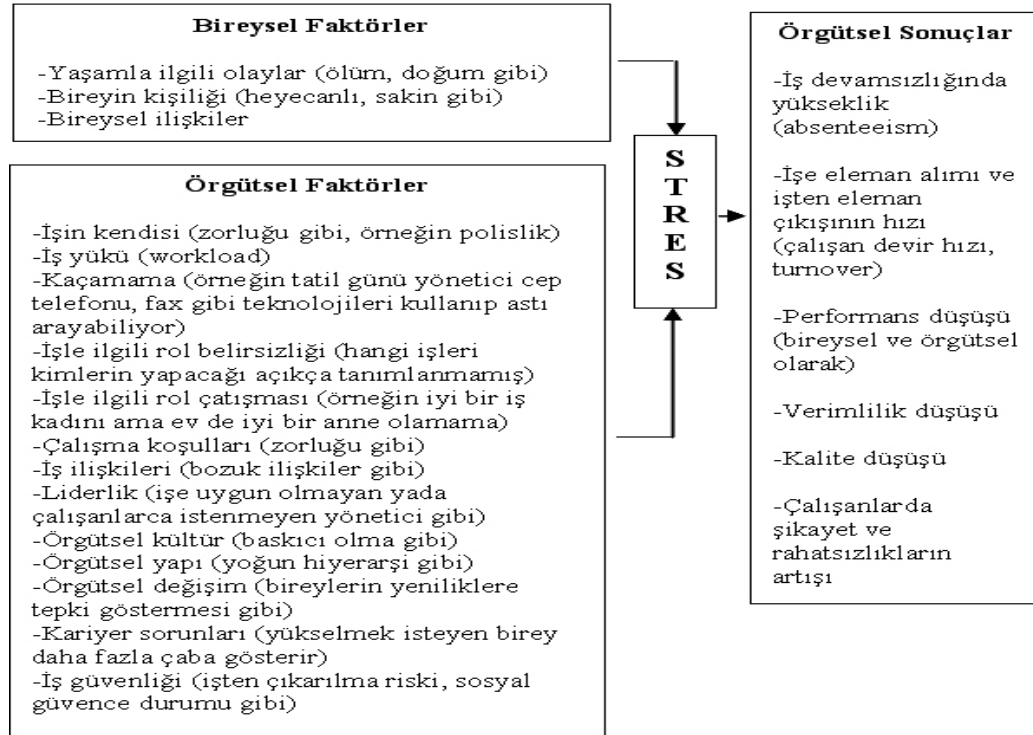
1.1.3.2. Stresin Örgütsel Sonuçları

ABD'deki sanayi sektöründe faaliyet gösteren orta ölçekli bir örgüt için stresin örgütsel etkilerinin toplamının her çalışan için yıllık ortalama 1700 \$'a varan bir maliyetinin bulunduğunu belirtmektedir. Albrecht ise, yıllık 60 milyon

⁷⁷ Schultz, D. ve Schultz, S.E. (2006). *Psychology & Work Today. 9th. Edition, UK: Pearson International Edition*, 370

⁷⁸ Tutar, H. (2000). a.g.e., 262

\$ brüt satış hacmine sahip, 2000 çalışanı bulunan büyük bir örgütte stresin neden olduğu işe devamsızlık, iş gücü devri ve performans düşüşünün toplam maliyetinin 3.5 milyon \$'ı bulacağını tahmin etmektedir⁷⁹.



Şekil 1. Strese Yol Açan Başlıca Faktörler Ve Örgütsel Sonuçları

Kaynak: Özmutaf, Nezih Metin. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları Ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. E.Ü. Su Ürünleri Dergisi, Sayı 23 (1-2), 76

İş stresi aşağıda belirtilen olumsuz sonuçları nedeniyle işverenlerin önemli harcamalar yapmasını gerekli kılmaktadır⁸⁰.

- Verim düşüklüğü
- İşe devamsızlık
- Sağlık sigortası ödemelerinin artması

⁷⁹ Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma *Yönetim Ve Ekonomi*, 10 (2), 7

⁸⁰ Okutan ve Tengilimoğlu, a.g.m., 24

- Yüksek personel devri
- Personel tazmin talepleri
- Hırsızlık ve sabotaj

Örgütsel stresin işletmelerin etkinlik ve verimliliklerini azaltan ve önemli maddi kayıplara neden olan etkilerinin çok boyutlu olduğu görülmektedir. Bu kapsamda örgütsel iklimin bozulmasından, iş gücü devrinin yükselmesine mal ve hizmetlerin kalitesinin azalmasından iş kazalarındaki artışa kadar çok geniş bir alana yayılan örgütsel stres sonuçlarından söz etmek mümkündür⁸¹.

Performans Düşüklüğü: Bireyler, kendileri için en uygun olan ılımlı bir stresle yaratıcı ve verimli olmaktadır. Bunun tersi, yani aşırı stres ise uyumsuzluk, yaratıcı ve verimli olmama ile sonuçlanabilmektedir⁸². Aşırı düzeydeki stres, bir taraftan çeşitli şekillerde (işe devamsızlık, artan sağlık harcamaları ve sigorta ödemeleri vb.) maliyetlerin artmasına, diğer taraftan da iş tatmininin azalmasına paralel olarak birim zamanda üretimin mal ve hizmet üretiminin azalmasına neden olarak örgütsel performansın bir bütün olarak düşmesine yol olacaktır. Ortalama 100 kişiyi çalıştıran bir örgütün örgütsel performansında stres nedeniyle %5 lik bir düşüş olduğu varsayıldığında, eski performans düzeyinin yakalanabilmesi için ilave 5 çalışanın işe alınması gerekecektir⁸³. Bu örnekten de anlaşıldığı üzere performans düşüklüğü örgüt yönetimleri açısından göz ardı edilmeyecek maliyet unsurları arasında yer almaktadır.

İşe Devamsızlık: Çalışanlar stresle başa çıkabilmek için buldukları ortamdan işe gelmeyerek işten uzaklaşmaya çalışırlar. Hatta böyle bir ortamdan kaçıp evde kalmak için bazen hafif bir baş ağrısını veya baş

⁸¹ Albrecht, K. (1988) Gerilim ve Yönetici (Çev; Kemal Tosun).İstanbul: *İ.Ü.İşletme Fakültesi Yayın No:197*, 155

⁸² Ertekin, Yücel. (1993). Stres ve Yönetim. Ankara: *TODAİE*, 63

⁸³ Yılmaz Ve Ekici, (2006). a.g.m., 39

dönmesini yeterli neden olarak sayarlar⁸⁴. İşe devamsızlık, çeşitli fiziksel rahatsızlıklar (soğuk algınlığı, sakatlanma vb.) sonucunda ortaya çıkabileceği gibi, stresin bir sonucu olarak da görülebilmektedir. Hastalık nedeniyle ise devamsızlık gösteren kişilerin hangi hastalıklar nedeniyle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında, bunların % 40'ının, örgütsel stresten kaynaklanan hastalıklar nedeniyle devamsız oldukları saptanmıştır.

İşe devamsızlık, son derece değerli ve sınırlı bir kaynak olan zamanın etkin biçimde değerlendirememesine neden olmakta, verimlilik ve kalite başta olmak üzere birçok faktörü olumsuz etkileyerek örgütün rekabet gücünü zayıflatmaktadır.

İşgücü Devir Hızın Yüksekliği: İş gücü devir oranının yüksekliği de, işe devamsızlıkta olduğu gibi sadece örgütsel stresle bağlantılı olmamakla birlikte, stresin önemli örgütsel yansımalarından birisidir. Albrecht, ortalama olarak bir örgütteki işgücü devrinin üçte ikisinin emeklilik, kendi arzusuyla ayrılma ve belirli bir nedenle işten çıkarılma gibi nedenlere bağlı olduğunu, buna karşın geri kalan üçte birinin ise doğrudan ya da dolaylı stresle ilişkisi bulunduğunu belirtmektedir⁸⁵.

İşgücü devri, işletmenin insan gücü sağlama ve işe alıştırmaya masraflarını arttırtır. Bir personelin işten ayrılması ve yerine yeni personelin alınması, personel alım ilanları, seçme sınavları, testler, işe alma, yerleştirme ve ücretlendirme gibi personel bölümleri için ek işler yaratır ve bunlar birer maliyet niteliğindedir. Ayrıca deneyimsizliğin vermiş olduğu deneyim düşüklüğü, hatalar, iş kazaları, üretim kayıpları da yeni masraflara neden olabilmektedir.

İş Kazaları: İş kazalarının önlenmesi konusu gerek bireysel, gerekse örgütsel maliyeti nedeniyle örgüt yönetimlerinin son yıllarda üzerine önemle

⁸⁴ KIREL, Çiğdem. (1991). "Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması". *Anadolu Üniversitesi Doktora Tezi*, 114

⁸⁵ Albrecht, K., a.g.e., 153

eğildikleri bir konu haline almıştır. Yapılan araştırmalar örgütlerde örgütsel stresin iş kazalarıyla ilişkili tek faktör olmamakla birlikte, aralarında güçlü bir ilişkinin varlığını desteklemektedir.⁸⁶

İş kazalarının bahse konu önemi karşısında yapılan araştırmalarda kaza nedenleri araştırılmış ve ortaya çıkan kazaların % 90'ının insan kaynaklı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Diğer % 10'luk payı ise araç-gereç yetersizliği veya fiziki çevredeki olumsuzluklar almaktadır.

1.2. Stres Yönetimi

Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, durumu ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye stres yönetimi denir. İşyerinde yaşanan stres özel olarak yönetilmediği zaman, bireysel açıdan mantık dışı davranışa, örgütsel açıdan ise örgüt içi çatışmaya yol açabilir. Stresi uygun bir düzeyde tutmak, aynı zamanda stresle başa çıkmak veya stres yönetimi anlamına gelir. Stres yönetimi, stres faktörlerinin oluşturduğu duygusal gerilimi azaltma, yok etme ya da bu gerilime dayanmak amacı ile gösterilen davranış veya duygusal tepkileri güçlendirmeyi içerir⁸⁷. Başka bir ifadeyle, stresle başa çıkmak, stres düzeyini çalışan açısından yararlı olabilecek düzeyde tutmak demektir⁸⁸. Stres yönetiminin amacı, stresin bütün türlerinden kaçınmak değil, fakat verimlilik enerji ve atıklığe doğru olumlu bir güç oluşturmaktır. Amaç uygun değerde stresi yaratmaktır⁸⁹. Bireysel olarak kullanılan bazı stratejiler, stresle başa çıkmada çok gerekli ve önemli bir yer tutmaktadır. Bu stratejilerin ortak yönü, hemen hemen tümünün kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir⁹⁰.

⁸⁶ Yılmaz Ve Ekici, (2006). a.g.m., 40

⁸⁷ Schafer, Walter. (1978). *Stress Management for Wellness*, New York: *Mc Graw Hill*, 310

⁸⁸ Tutar H. (2000). a.g.e., 255

⁸⁹ Pehlivan, İ. (1992). "Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik". *A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 24 (2), 798

⁹⁰ Güçlü, N. (2001). a.g.m., 102

Bireylerin günlük hayatta karşılaştığı stres kaynakları ile tek başına mücadele etmesi zordur. Bu durumda bireysel stres yönetim tekniklerine başvuran birey, öğrenilmesi ve uygulaması kolay olan bu teknikleri uygulayarak stres düzeyini dengelemeye çalışır. Yönetim ise, bireylerin stresli çalışma ortamlarından etkilenmelerinin önüne geçmek adına çeşitli örgütsel stres önleme programları geliştirerek stresi istenen seviyede tutmaya çalışırlar. Yapıcı stresin olumlu, yıkıcı stresin de olumsuz etkilerinin farkında olan yönetici; birey, çalışma ortamı, iş çevresi ve iş stresinin miktarı arasında sağlıklı bir ortam kurmaya çalışmaktadır⁹¹.

Stresle başa çıkmada bireysel yöntemlerin rolü oldukça büyüktür. Bu yöntemlerin ortak yönleri, hemen hemen hepsinin bireysel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını kabul etmeleridir. Bedensel hareket, solunum egzersizi, sosyal ve sportif etkinliklere katılma, masaj⁹², zaman yönetimi gibi bireysel yöntemlerin yanı sıra; iş genişletme, iş zenginleştirilme, örgütsel rollerin belirlenmesi, çatışmaların azaltılması, mesleki gelişim yollarının planlanması ve stres danışmanlığı, fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi gibi örgütsel yöntemler de stresle başa çıkmada etkili yöntemlerdir⁹³.

1.2.1. Bireysel Stres Yönetimi

Bireysel olarak kullanılan bazı stratejiler stresle başa çıkmada çok gerekli ve önemli bir yer tutmaktadır. Bu stratejilerin ortak yönü, hemen hemen tümünün kişisel alışkanlıklar ile fizyolojik, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir. Böylece, bedende başlayan ve zararlı olan stres tepkisi karşı önlemler alınarak etkisiz kılınmaya çalışılmaktadır. Aşağıda bu strateji ve teknikler yer almaktadır.

⁹¹ Gümüştekin ve Öztemiz, (2004). a.g.m., 62

⁹² Norfolk, D. (1989). İş Hayatında Stres (Çev. L. Serdaroğlu). İstanbul: *Form Yay.No: 3*, 39

⁹³ Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior. Mc Graw Hill*, 211

1.2.1.1. Bedensel Hareket (Egzersiz)

Egzersiz tüm vücudu canlandıran, kasları güçlü bir biçimde kullanarak derin soluk alıp vermeyi sağlayan etkinliklerin tümü olarak adlandırılır. Koşma, tenis, bisiklet, yüzme, yürüyüş egzersize örnek olarak gösterilen hareketlerdir⁹⁴. Egzersiz sonucu ortaya çıkan fiziksel ve biyo-kimyasal değişimler stresin olumsuz etkilerini azaltmaktadır. Çünkü beyne giden kan miktarı egzersiz sonucu artan dolaşım nedeniyle çoğalmaktadır. Bu da oksijen ulaşımında iyileşmeye ve sonunda zihinsel işlevlerde canlılığa neden olmaktadır⁹⁵.

Yoğun stresle başa çıkmada egzersizin iki yönlü faydası vardır. Bunlardan ilki; uygun ölçüde yapılan egzersizin vücudun zindeliğini sağlaması, ikincisi ise; egzersiz bittikten sonra bireyi dinlenmeye mecbur kılmasıdır. Birey bedensel açıdan ne denli formda olursa aşırı strese karşı o denli güçlü olacaktır.

1.2.1.2. Gevşeme (Relaxation)

Gevşeme (relaxation), stres altındaki bireyde başlayan stres tepkisinin tam karşıtı bir etki yapar. Bireyin vücut fonksiyonlarını isteyerek terk etmesi esasına dayanan gevşeme; bir mesaj ya da imge üzerinde yoğunlaştırmak, serbest çağrışımlar içinde bulunmak veya zihinsel sessizlik içinde olmak şeklinde uygulanmaktadır. On beş- yirmi dakika boyunca bu durumda kalan kişiler gözlerini bir huzur duygusu ve stresten kurtulma durumu içinde açarlar ve kendilerini oldukça enerjik hissederler. Gevşeme teknikleri kalp atışı, solunum, deri ısı ve kan basıncı gibi vücut ölçümlerinde önemli değişimlere neden olmaktadır⁹⁶.

⁹⁴ Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2003). a.g.e., 246

⁹⁵ Artan, İ. (1988). a.g.e., 137-138

⁹⁶ Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2003). a.g.e., 246

Gevşeme tekniği ayrıca zihinsel, algısal ve performans açısından önemli yararlar sağlar. Bu teknikle eğitilmiş bireylerde dikkat alanı genişler, düşünce berraklaşır ve duyular keskinleşir.

1.2.1.3. Meditasyon

Meditasyonda temel amaç kişiyi zihinsel kaygı, gerilim ve endişelerden uzaklaştırarak bir rahatlık ve sakinliğe ulaştırmaktır. Bedeni fiziksel ve duygusal olarak dinlendirmek için içsel yoğunlaşmayı ve sakinliği arttırmak meditasyon olarak adlandırılır. Meditasyon hem bireylerin stresli durumlardan uzaklaşmalarına hem de stres belirtilerinin azalmasına yardım eden bir yöntemdir.

Hepsinin amacı aynı olan pek çok meditasyon tekniği vardır. Amaç, bireyi zihinsel kaygı, gerilim ve kuruntulardan uzaklaştırarak bir rahatlık ve sakinliğe ulaştırmaktır. Bu yöntemleri öğreten kurslar olmakla birlikte, gerekli beceriyi kişiler kendi kendilerine de edinebilmektedirler⁹⁷.

Meditasyon stresi, endişeyi, fobileri ve hipertansiyonu azaltmada etkili olmaktadır. Yine de iyi bir bilimsel tahlille, meditasyonun bazı stresle ilgili bozuklukları gidermede etkili olduğu kabul edilse de rahatlama tekniklerinden daha güçlü olduğunu söylemek mümkün değildir⁹⁸.

1.2.1.4. Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback)

Kişinin fizyolojik işlevlerini basit ölçüm aletleri yardımıyla denetim altına alma sürecidir⁹⁹. Bu yöntemle kişi kendisine yansıtılan bedensel faaliyetlerini kontrol etme ve bunları kendi isteği doğrultusunda kullanma alışkanlığını kazanır.

⁹⁷ Pehlivan, İ. (1994). "Stresle Başa Çıkmada Bireysel ve örgütsel Stratejiler". Ankara: A.Ü.Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi. 28 (2), 806

⁹⁸ Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, *İşletme Fakültesi Yayını, Avcıol Basım Yayın*, İstanbul, 323

⁹⁹ Artan, İ. (1988). a.g.e., 140

Biofeedback, insanın normal ve normal dışı olan ve kendisinin farkında olmadığı fizyolojik tepkilerinin bir araç yardımı ile farkında olduğu bir eğitim programı içinde otonom etkinliklerini (beden sıcaklığı, ter bezi salgısı vb.) istenilen yönde düzenlemeyi öğrendiği bir yöntemdir. Biofeedback araçları deriye bağlanan elektrotlar yolu ile kaydedilen bu etkinlikleri analiz ederek kişiye götürebilen ve duyulabilen sinyaller olarak geri yansıtır.

1.2.1.5. Beslenme

Beslenme ile stres arasında önemli ilişkiler vardır. Bazı yiyeceklerin stres tepkisini başlattığı, arttırdığı hatta strese karşı daha duyarlı hale getirdiği bilinmektedir. Bu nedenle stresle daha etkili olarak başa çıkabilmek için beslenme düzenine ve beslenme alışkanlıklarına dikkat edilmelidir. Aşırı miktarda kafein içeren besinler kalp ritmini bozar ve kaygıya neden olur. Aşırı yağ ve tuz içeren yiyecekler, yüksek kan basıncı riskini artırır ve bu da strese neden olur. Mesela çok fazla kalori alınması aşırı kiloya sebep olur ve bireye psikolojik olarak sıkıntı verir, enerji düzeyini düşürür ve bireyin kendisine saygısını azaltır.

Stres ile beslenme arasındaki ilişkilerin başka bir türü de, gerilim altındaki kişilerin bir kısmının alışkanlık haline getirdiği sigara, alkol, uyuşturucu ve sakinleştirici ilaç kullanımı ile ilgilidir. Bu tür alışkanlıklar, stresin belirtileri gibi gözükmeyle beraber, bir müddet sonra daha büyük boyutlardaki gerilimlerin sebebi durumuna gelmektedirler.

1.2.1.6. Zaman Yönetimi

Zamanın kişi için önemi son derece fazladır. Zamanı iyi bir şekilde yönetebilen kişi, stres içine daha az girecektir¹⁰⁰. Zaman yönetiminin amacı, zamanı gereksinim ve istekleri karşılayacak biçimde kontrol altında tutabilmektir. Ran Lundy'e göre başarılı zaman yönetimi için dört anahtar vardır. Bunların ilki amaç saptamaktır. İkinci olarak amaca ulaşmak için

¹⁰⁰ Pehlivan, İ. (2000). a.g.e., 142

planlama yapmak gerekir. Üçüncü sırada, planı uygulamaya hemen başlamak ve bitiş zamanını saptamak gelir. Dördüncü olarak, amaca ulaşana kadar çalışmaya devam etmek gerekliliği üzerinde durulur. Özellikle zaman baskısı nedeniyle yaşanan stresle başa çıkmak için zamanın iyi planlanması ve kullanılması gerekmektedir¹⁰¹.

1.2.1.7. Dua ve İbadet

Yüzyıllarca dua, gerilimle başa çıkmak için kullanılmıştır. Dua sırasında tekrarlanan ayetler, meditasyonda olduğu gibi odaklanmayı sağlayacağından bireyin gevşemesini sağlayabilir. Ayrıca dua ederken içlerindeki sesi daha iyi duyabilirler. Ya da Tanrı inancı rehberlik ve avunma yolu ile kişide olumlu bir kendine güven sağlayabilir.

Sıkıntılı, bunalımlı ve gergin bir durumda duanın etkisi, “yatışma ve rahatlama” şeklinde kendini gösterir. Hastalık, başarısızlık, felaket gibi insanı tehdit eden durumlar ve tehlikeler, kişinin sinirlerini bozar, moralini sarsar, cesaretini kırar. Dua eden birey, Allah'a güvenir, talep ve isteklerinin Allah tarafından bilindiğine ve duyulduğuna inanır. İlahi kudretin imdadına koşacağına güvenir ve sıkıntılı, gergin durumda bireyde bir yatışma ve rahatlama gerçekleşir.

1.2.1.8. Masaj

Masaj kan dolaşımını düzenler, gerilmiş kasların gevşemesini, stres anında bedeninizde ortaya çıkan ağrıların giderilmesini, rahatlamanızı, kendimizi zinde hissetmenizi sağlar, kendinize olan güveninizin artmasına ve içinizde sevgi hislerinin uyanmasına sebep olur. Masaj yaptırmanın en büyük yararlarından biri vücudunuzun dinlenmiş ve dinç bir hale gelmesidir. Bedeniniz kas gerginliğiniz hakkında duyarlı hale gelir. Düzenli olarak masaj yaptıran bir kişi stres anında kasları gerginleşince bunun farkına varır ve kaslarını kendi kendine gevşeterek rahatlar.

¹⁰¹ Pehlivan, İ. (1994). a.g.m., 811

1.2.1.9. Sosyal Kültürel ve Sportif Etkinliklere Katılma

Boş zamanları değerlendirme ve bu zamanda sosyal ve sportif etkinliklere katılma stresle başa çıkmada önemli bir yöntemdir. Sanatsal, kültürel ve sportif etkinliklere katılmak, televizyon izlemek, kitap okumak, müzik dinlemek, sinema ya da tiyatroya gitmek gibi hobiler stresin azaltılması ve önlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Boş zamanı değerlendirme, bireyin öz benliğine uygun ve yapmaktan zevk aldığı toplumsal, kültürel ve sportif etkinliklere katılarak, kişinin günlük yaşamının sıkıcılığından kurtulması ve insanlarla etkileşerek toplumsal bir kişilik kazanması olarak açıklanmaktadır. Bu açıdan iş dışındaki zamanların özellikle stres durumlarında nasıl değerlendirildiği bu boyutta önem kazanmaktadır.

1.2.2. Örgütsel Stres Yönetimi

Stres yönetimi ile stresin olumlu etkileri desteklenir, olumsuz etkileri azaltılmaya ve yok edilmeye çalışılır. 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 tepkileri anlama sonra da stresin olumsuz sonuçlarını azaltma veya yok etmeye çalışmaktadır¹⁰².

Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak genel stratejiler arasında şunları saymak mümkündür¹⁰³. Bu stratejiler örgütsel motivasyonla da örtüşmektedir.

- Destekleyici bir örgüt iklimi yaratmak,
- İş zenginleştirilmesi,

¹⁰² Gümüştakin ve Öztemiz, (2004). a.g.m., 65

¹⁰³ Pehlivan, İ. (2000). a.g.e., 164

- Örgütsel rolleri belirlemek ve çatışmaları azaltmak,
- Mesleki gelişim yöntemlerinin planlanması ve danışmanlık,
- Sosyal destek sağlama,
- Stres danışmanlığı ve eğitim.

1.2.2.1. Destekleyici Bir Örgüt Yapısı ve İklimi

Örgütün psikolojik ortamı örgütsel iklimi ifade etmektedir. Örgütsel iklimi niteleyen faktörler örgütten örgüte farklılık göstereceği gibi kişilerin algılamalarına göre de farklılık göstermektedir. Örgüt iklimi çalışanların tatminine ve örgütsel verime etki eden önemli bir konudur. Gerilimlerle dolu iş hayatında psikolojik kökenli stres etmenlerinin fiziksel kaynaklı stres etmenlerinden daha fazla etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Birçok örgütte, bürokratik ve resmi bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu durum önemli bir stres kaynağıdır. Daha az merkeziyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapı kurulması, örgütsel stresle başa çıkmada etkili bir yöntem olabilir. Yönetim, iş görenler için destekleyici bir örgütsel yapı geliştirmelidir. Örgütün işleyişi planlanırken yapıyı merkeziyetten uzak, katılımı destekleyici, ortak karar vermeyi özendirici biçimde oluşturmak örgütsel stresi azaltacaktır¹⁰⁴.

1.2.2.2. İş Zenginleştirilmesi

İş zenginleştirilmesi, işin daha anlamlı, yarışmaya olanak sağlayıcı ve ödüllendirici olması amacıyla yeniden tanımlanması ve yapılandırılmasıdır. İş zenginleştirme işin niteliğini değiştirme biçiminde değil, yönetim kademelerinde bulunan işi planlama ve karar verme yetkisinin astlarla paylaşılması anlamına gelmektedir¹⁰⁵. Çalışanlara kendi çabalarının

¹⁰⁴ Atılgan ve Dengizler, (2007). "Hazır Giyim Sektöründe Örgütsel Stres Üzerine Bir Araştırma". *DEÜ. SBE. Dergisi*, 9 (2), 67

¹⁰⁵ Eren, E. (2004). a.g.e., 583

sonucunda ortaya çıkan ürünlerin sahipliğinde daha fazla pay vermeyi amaçlar. Böylece bu kişiler daha fazla bağımsızlık ve sorumluluk taşıyacaklardır. Bu çalışma sonucunda kişiler, kendi hızlarını saptayarak, kotalar oluşturarak ve programların tarihlerini saptayarak, işin akışı üzerinde daha fazla söz sahibi olur ve denetimi ellerinde tutarlar. Bu yöntem rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü gibi örgütsel stres kaynaklarının olumsuz etkilerini azaltabilir¹⁰⁶.

Sürekli tekdüze yapılan ve önemli zihinsel çaba, farklı düşünme gerektirmeyen işler, bir müddet sonra iş görenler için sıkıcı ve çekilmez olmaya başlar. Özellikle yetenekli ve yaratıcı tipler, işlerinde boyut, derinlik ararlar. Yönetim yapacağı düzenlemelerle iş görenlerin yaptıkları işi zenginleştirmelidir. İş içerik olarak zenginleştirilip, kişiye daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne fırsatlar çıkarılabilir, kendi gayretine göre yükselmesi sağlanabilir. İşin genel görünüm ile de zenginleştirilmesi söz konusu olabilir. Zenginleştirilmiş işler, rutin, tekdüze işlerdeki stresi yok eder¹⁰⁷.

İş zenginleştirme, hem işin içerdiği sorumluluk, tanınma, başarı fırsatı gibi etmenlerin hem de farklı beceriler, görevin kimliği, anlamlılığı, özerklik gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesini içerir. Zenginleştirilmiş görevler, daha rutin ve yapılandırılmış işlere nazaran stres kaynaklarının azaltılmasını sağlayacaktır. Bazı iş görenler için zenginleştirilmiş işlerin daha çok stres yarattığı da unutulmamalıdır. Dikkatle yapılmış görevsel düzenlemeler, iş stresi ile başa çıkmada etkili bir yoldur. İş, içerik olarak zenginleştirilip kişiye daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne başarı fırsatları çıkarılabilir, kendi gayretine göre yükselmesi sağlanabilir. Bu durumda iş görende aranan becerilerde çeşitlilik yaratılır, yapılan işlerin önem derecesi belirlenir, kişilerin anlamlı işler yapmalarına olanak sağlanır¹⁰⁸.

¹⁰⁶ Artan, İ. (1988). a.g.e., 133

¹⁰⁷ Erdoğan, İ. (1996). a.g.e., 326

¹⁰⁸ Güçlü, N. (2001). a.g.m., 103

1.2.2.3. Rollerin Belirginleştirilmesi ve Çatışmanın Azaltılması

Rol çatışması ve belirsizlikler, bireysel stres kaynaklarının başında gelmektedir. Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bunun neden olduğu stresi azaltabilirler. Her görev, iş görene destek olacak açık beklentileri ve gerekli bilgiyi içermelidir¹⁰⁹. İyi bir organizasyon, yeterli hizmet içi eğitimi ve bizzat iş üzerinde verilecek bilgi ve eğitim, kişilerin ne yapacaklarını gösteren görev tarifleri ve çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engellemeye dönük düzenlemeler rol belirsizliğini ve kişiler arası çatışmayı önemli ölçüde azaltabilir. Çatışmayı önleyici düzenlemeler, işin yapısına, iş gören ve yöneticinin beklentilerine uygun olmalıdır¹¹⁰.

Araştırmalar, rol belirsizliği ve rol çatışmalarının da çalışanlarda kayıtsızlık öfkelenme, tatminsizlik, sorumluluğu başkalarına yükleme gibi bazı problemlere yol açtığını göstermiştir. Rol belirsizliğinin kaygı uyandıran diğer bir yönü de yönetimden yeterince destek alınamamasıdır. Bu gibi olumsuz sonuçların önlenmesi için çalışanların rolünün açık bir şekilde tanımlanması gerekmektedir.

Rol çatışmaları ise, üstlerden gelebilecek değişik taleplerin, insanlarla iyi geçinmek zorunda olmanın yarattığı baskıların, üst ile farklı görüşte olmanın bir sonucudur. Rol sorunlarının yarattığı gerilimle başa çıkabilmek için örgütte çok yönlü bir değişikliğe gitmek gerekli olabilir. Örgütsel yapının yeniden düzenlenmesi, çalışanların ve diğer yöneticilerin davranış, tutum ve değerlerinin değiştirilmesi, yönetim tarzının otokratik yönetimden katılımlı yönetime doğru geliştirilmesi düşünülecek önlemler arasındadır¹¹¹.

¹⁰⁹ Atılgan ve Dengizler, (2007). a.g.m., 67

¹¹⁰ Güçlü, N. (2001). a.g.m., 103

¹¹¹ Özkalp ve Kırel, (2004). a.g.e., 195

1.2.2.4. Mesleki Gelişim Yöntemlerinin Planlanması ve Danışmanlık

Örgütlerde genellikle, iş görenlerin mesleki gelişim planlaması ile ilgili geçişlerin ve yükselmenin geleneksel yollarla yapıldığı görülmektedir. Bireylerin yükselme ve ilerlemeleri, genellikle bir yönetici tarafından yapılmaktadır. Büyük örgütlerde, bireylerin sonraki pozisyonlarının ne olacağı ve ne yapacaklarını bilmemek, büyük bir stres kaynağıdır. Oysa mesleki planlama tekniklerinin kullanılması, örgütlerde stresle mücadele etmede önemli bir rol oynamaktadır. İş görenlere kendilerini değerlendirme ve kendini anlama becerisini geliştirmeye yönelik yardımların sağlanması gerekir¹¹².

Geleneksel olarak, organizasyonlar kariyer planlamasına ve çalışanların gelişmesine gelip geçici bir ilgi göstermektedirler. Kişiler kariyer hareketleri ve stratejileri konusunda karar vermede tek başına bırakılmakta ve yöneticilerden sadece tavsiye almaktadırlar. Bu durum için stres hafifletme stratejisi, bir kariyer planı ve geliştirme sürecinin oluşturulmasıdır¹¹³.

1.2.2.5. Sosyal Destek Sağlama

Stresi önlemenin en etkin yollarından biri, yaşamın bütün alanlarında sosyal desteğe sahip olmaktır. İşyerinde veya bulunulan herhangi bir çevrede, özveri temelinde kurulan arkadaşlıklar, geliştirilen insani ilişkiler ve bu amaçla yöneticilerce sunulacak hizmetler bireye önemli ölçüde sosyal destek sağlayacaktır. Kısaca kişinin temel sosyal ihtiyaçlarının başka bireylerle etkileşim sonucunda tatmin edilmesine sosyal destek denilmektedir¹¹⁴. İşyerinde sosyal destek, işyeri stres kaynaklarına karşı işgörene yardım etmek, destek olmaktır. Sosyal destek kişilerin birey veya gruplarla olan resmi ya da gayri resmi temaslarıyla edindikleri yardım ve bilgi olarak da ifade edilmiştir. Ayrıca sosyal destek, işgörene problemleri çözme hususunda uygulamalı yardım veya bilgi aktaran; sevildiği, saygı duyulduğu

¹¹² Güçlü, a.g.m., 2001, s.103

¹¹³ Aktaş ve Aktaş, (1992). a.g.m., 166

¹¹⁴ Özkalp ve Kırel, (2004). a.g.e., 196

ve önemsendiği duygusunu yaratan sosyal etkileşim veya ilişkiler bütünü olarak da tanımlamaktadır¹¹⁵.

Sosyal destek, bireyin ihtiyaçlar hiyerarşisinde var olan ait olma, sevgi, takdir ve kendini gerçekleştirme gibi temel ihtiyaçlarının başka bireylerle (arkadaşları, ailesi, üstleri veya profesyonel danışmanlar vb.) kurduğu etkileşim sonucunda tatmin edilmesi anlamına gelmektedir. Yüksek düzeyde sosyal desteğe sahip olan çalışanların stres kaynaklarından biri olan güvensizlik hissine sahip olmamaları nedeniyle, aynı ortamda olmalarına rağmen sosyal desteğe sahip olmayan bireylere oranla daha az stres yaşadıkları araştırmalarla ortaya konulmuştur¹¹⁶.

Sosyal destek işyerindeki çalışanların maruz kaldıkları stresin etkilerini azaltmaya yönelik çeşitli yardımcı çalışmaları içermektedir. Sosyal destek sağlanarak çalışanın stresten etkilenme düzeyi azaltılarak, stresin zararlı psikolojik etkileri aşağı düzeylere indirilebilir¹¹⁷.

Çalışanlara sosyal destek sağlanması, yöneticinin bu işe zamanını ve dikkatini vermesi anlamına gelmektedir. Sosyal destek çalışmaları; düzenli bir alt yapıya dayanarak çalışanlarla birlikte durumun gözlemlenmesi, incelenmesi ve ortaya çıkan problemlerin tartışılmasını içine almaktadır. Bu çalışmalara ek olarak, sosyal destek çalışmaları çalışanların strese karşı önlem almalarına ve gerekli değişiklikleri yapmalarına yönelik gerekli teşviklerin yapılmasını da içermektedir¹¹⁸. Organizasyonlar seçmeli iş grupları oluşturarak ve yöneticileri astlarına karşı empati ve anlayış göstermeleri için eğiterek sosyal desteği geliştirebilirler¹¹⁹.

¹¹⁵ Kurt, İ. (2010). "Rol Stres Kaynakları Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Amirin Algılanan Sosyal Desteğinin Etkisi". *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (1), 81

¹¹⁶ Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). a.g.m., 110

¹¹⁷ Ertekin, Yücel. (1993). a.g.e., 91

¹¹⁸ Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). a.g.m., 110

¹¹⁹ Schultz ve Schultz, (2006). a.g.e., 374

Grup desteği sağlama tekniği, stresle m¼cadele için çok etkili bir imkân sağlar. Fakat bu teknik beraberinde hayat tarzında b¼y¼k değişmeleri getirir. Bu teknik ayrıca duygu ve d¼ř¼ncelerimizi diğerlerine s¼yleyerek stresi azaltma y¼n¼nden oldukça faydalıdır.

1.2.2.6. Stres Azaltıcı Eğitim Programları

Son yıllarda stresin ¼zerinde ¼nemle durulan bir konu olması araştırmacıları stresin olumsuz etkilerini azaltma yollarını aramaya itmiştir. Bu araştırmalardan biri de ¼rg¼tsel stresle iki şekilde başa çıkabileceğini ¼ne s¼rm¼řt¼r. Bunlardan birincisi ¼rg¼tte çevresel stres fakt¼rlerini ortadan kaldırmak veya azaltmaktır. İkincisi ise, bireylere stresle başa çıkma yollarını ¼đretmektir.

Stres y¼netimi eğitimi (SMT), bireylerin stresle başa çıkma yollarını ¼đretme eğitimidir. Bu eğitimde, çalışanlardan oluşan bir gruba, onların yaptıkları işin içeriğine bağlı olarak yaygın ve kapsamlı bir eğitim programı verilir. Bu programda ¼ncelikle bireylere stresin neden ve sonuçları hakkında eğitim verilir. Ayrıca bireylere stresin psikolojik ve fizyolojik sonuçlarını nasıl azaltacakları ¼đretilir. Bu metotlar, klinik psikolojide, ¼zellikle de endişe y¼netiminde sık sık kullanılmaktadır. Bu metotlar, daha çok rahatlama egzersizleri, biyolojik geri besleme ve bilişsel yorumlamadır. Hollanda da bir işletmede stres y¼netim programına (SMT) katılan 130 işçi ¼zerinde yapılan araştırmada, çalışanların gerginlik ve olumsuz stresinin azaldığı ve ¼zg¼venlerinin anlamlı bir şekilde arttığı g¼r¼lm¼řt¼r¹²⁰.

Mesleksel stresi azaltmada en pop¼ler yaklaşımlardan biri çok yoğun baskı altında olan iş g¼renlere yapılan psikoterapi veya bireysel rehberlik hizmetleridir. ABD'de alışanlara Yardım Programları (EAP), ¼zellikle uyuşturucu kullanan iş g¼renlere yardımcı olmaktadır. Ayrıca ¼rg¼tsel stresi ¼nlemede çalışanlara yol g¼stermektedir. Stres y¼netim eğitimi ve alışanlara

¹²⁰ Schultz ve Schultz, (2006). a.g.e., 374

verilen rehberlik hizmetleri örgütsel strese çözümün açık örnekleridir. Bu stratejiler, çalışanların örgütsel stresini azaltmada olumlu etki yapar¹²¹.

1.2.3. Örgütsel Stresin Azaltılmasında Yöneticiye Düşen Görevler

Etkili yöneticiler, verimliliği yalnızca kısa dönemde istemez, sağlıklı ve doyumlu işgörenlerin örgütün uzun dönemli yararları için yaşamsal olduğunu bilirler. Başarılı yöneticiler en uygun iş stresinin verim için gerekli olduğunu farkındadırlar. İşgörenlerin aşırı stres altında kalmalarını önleyecek bazı öneriler şunlardır¹²²⁻¹²³:

- Örgütte çalışırken yeterince çekici bir ortam sağlayarak doyumu yükseltmek ve hareketliliği azaltmak,
- Rol çatışmaları ve rol belirsizliğini en aza indirmek için olabildiğince açık ve uyumlu rol beklentilerini sağlama,
- Sürekli olarak ne aşırı iş yükünün, ne de iş yükü azlığının olmamasına dikkat etmek ve işe uygun bir şekilde değişiklik yaparak çalışma sürecini yönetmek,
- Örgütte değişme ve süreklilik arasında iyi bir denge kurmak, örgüt dışında değişen koşullardan geri kalmamak için kendini yenileme yaşamsaldır. Ancak böyle değişmeler çalışanlar arasında stres yaratacak yaygın ve hızlı bir şekilde olmamalıdır,
- Çalışanları sürekli destekleyerek, teşvik etmek, personelin gereksinimlerini karşılayarak onları değerlendirmek, çalışanlar arasında grup çalışmalarını desteklemek ve gruba bağlılığın sağlanmasını teşvik etmek,

¹²¹ Özkalp Ve Kirel, (2004). a.g.e., 197

¹²² Pehlivan, İ. (. 1994). a.g.m., 813-814

¹²³ Şahin, Hülya. (2005, Mart). "Örgütsel Stres", *TMMOB Dergisi*, 57

- Mümkün olduğu ölçüde her işgörene kısa dönemde verimlilik kadar uzun dönemli sağlık, doyum, kendini ifade olanağı sağlayarak işyerindeki yönetim ve ilerlemenin gerçekleştirilmesi için esneklik göstermek,
- Bütün alışanlara, onların kararlarında etkili olacak fırsatlar sağlamak,
- Gereksiz strese katkıda bulunabilecek iş koşullarına ve örgüt içindeki stres düzeyine karşı dikkatli olmak,
- Stres içindeki iş görenler için stres yönetimi hizmetlerini desteklemek,
- Bütün alışanlar için özellikle işle ilgili sıkıntılarına ilişkin daha fazla bilgi edinme fırsatını sağlamak,
- Gerek bireysel, gerekse örgütsel düzeyde yapılacak çeşitli düzenlemeler, örgütsel stres kaynaklarının azaltılmasına yardımcı olacaktır. Böylece doyumlu ve verimli bir örgütsel ortam yaratılarak, hem örgütlerin üretim sürecinin aksamadan işlemesi, hem de iş görenlerin ruh ve beden sağlıklarının korunması sağlanabilecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

2. ÖRGÜTSEL STRES KONUSUNDA YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR

2.1. Konu İle İlgili Araştırmalar

Örgütsel stres ve stres yönetimi konusunda yapılmış yerli ve yabancı araştırmaların bir kısmından bu bölümde bahsedilmeye çalışılacak.

2.1.1. Yurtiçinde Yapılmış Araştırmalar

Türk, Eroğlu ve Türk'ün (2008) Gevye Devlet Hastanesinde Yapmış oldukları çalışmada “Ücret Yetersizliği”, “Çalışanların Çok Fazla Sorumluluk Üstlendiklerini Düşünmesi”, “Çalışanların İşini Riskli Bulması”, “Sözlü Ve Fiziksel Saldırıları İle Karşılaşma Olasılığının Yüksek Olması” çalışanlarda stres yaratan faktörler arasında yer almaktadır¹²⁴.

Yine Önsüz ve arkadaşlarının (2008) bir üniversite hastanesinde çalışan asistan doktorların üzerinde yapmış oldukları çalışmada örgütsel stresin kaynağı olarak, katılımcıların tamamı, “Maaş Memnuniyetsizliğini” belirtmişlerdir. Diğer önemli stres kaynakları ise; “Hastanedeki Araç Ve Gereç Olanaklarının Yetersizliği”, “Kişisel Gelişim Olanaklarının Yetersizliği”, “Ödüllendirme Ve Takdir Edilmenin Yetersizliği”, “Hastanenin Fiziksel

¹²⁴ TÜRK vd. (2008). a.g.m., 15

Çalışma Koşullarının Yetersizliği”, “Kariyer Yapabilme İmkânının Olmaması” şeklinde ifade edilmiştir¹²⁵.

Özaltın ve Nehir (2007) Ankara ilindeki hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde (YBÜ) çalışan hemşirelerin iş ortamındaki stres etkenleri ve kullandıkları baş etme yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmada şu bulgulara ulaşmışlardır: Araştırmaya katılan YBÜ hemşirelerini en çok etkileyen stres kaynakları; “İş Yükü” ve “Kritik Hasta Bakımı” ile ilgilidir. Ve çalışmada YBÜ’ de çalışan hemşirelerin stresle baş etmede en çok kullandıkları yöntemlerin “Sosyal Destek Arama” ve “Kendine Güvenli Yaklaşım” olduğu belirlenmiştir¹²⁶.

Aydın’ın (2004) 4-5 yıldızlı otel işletmelerindeki örgütsel stres faktörlerini incelediği araştırmasında şu sonuçlara ulaşmıştır: Çalışanların stres yaratan faktörlere bakıldığında ilk sırada “Yetersiz Maaş Ve Ücretler” yer almakta bunun ardından “Aşırı İş Yükü” , “Çalışma Saatlerindeki Belirsizlik”, “İşlerin Çok Kısa Sürede Bitirilme Baskısı” faktörleri gelmektedir¹²⁷.

Sökmen (2005) ise Adana’da faaliyet gösteren 62 otel işletmesi yöneticilerinin stres kaynaklarını araştırmaya yönelik çalışmasında, strese neden olan faktörlerin şu şekilde sıralandığını belirlemiştir: “Farklı Kişilerin Kendilerinden Farklı Beklentiler İçinde Olması”, “Çalışma Saatlerinin Uzunluğu”, “Müşterilerin Haksız Talepleri”, “İşyerinde Dedikodu Yapılması”, “Önemli Kararlar Verme Zorunluluğu”, “Üstlerle Anlaşmazlık”, “Yöneticilerin Teşvik Etmemesi”, “İş Ortamındaki Huzursuzluk”, “Çalışma Ortamının

¹²⁵ Önsüz, Hıdıroğlu, Gürbüz, Topuzoğlu ve Karavuş, (2008). “Bir Üniversite Hastânesinde Çalışan Asistan Doktorların Örgütsel Stres Düzeylerinin Değerlendirilmesi”. *Yeni Symposium Journal*, 46 (1), 23

¹²⁶ Özaltın, G. ve Nehir, S. (2007). “Ankara İlindeki Hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Ortamındaki Stres Etkenleri ve Kullandıkları Baş Etme Yöntemlerinin Belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10 (3),60

¹²⁷ Aydın, Ş. (2004). a.g.m., 14

Gürültülü Olması”, “Çalışmaların Karşılığını Alamamak” Ve “Moral Bozukluğu”¹²⁸.

Gökdeniz (2005) tarafından üretim işletmesi olarak mobilya sektöründe 100 çalışan üzerinde yapılan bir diğer araştırmada ise strese neden olan kaynakların önem derecesine göre; “Yetki Yapısı”, “Üretim Yapısı”, “Örgütsel Yapı Ve İklim”, “Görev Yapısı”, “Rol Yapısı Ve Kültürel Yapı” şeklinde sıralandığı görülmektedir¹²⁹.

Yıldırım ve diğerlerinin (2004) İzmir’de 32 muhasebe elemanı üzerinde yapmış oldukları stres araştırmasında, “Kişiler Arası İlişkilerin” stres kaynağı açısından öncelikli olduğu saptanmıştır. Bunu sırasıyla; “Ekonomik Sorunlar”, “Aile İçi Sorunlar”, “Zaman Baskısı”, “Ekonomik Ve Politik Belirsizlik”, “Yaşam Biçimi”, “İşyerinin Fiziksel Koşulları”, “Sosyal Ve Kültürel Değişmeler” ve “Teknolojik Gelişim Faktörlerinin” izlediği ortaya konulmuştur¹³⁰.

Başka bir araştırmada ise Soysal (2009); K. Maraş ve G. Antep illerinde faaliyette bulunan Küçük ve Orta Ölçekli (KOBİ) üretim ve hizmet işletmelerinde çalışan yönetici ve personelle birebir görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları genel olarak değerlendirildiğinde, üretim sektöründe çalışanların en fazla stres kaynağı olarak 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 sıralanabilir. Hizmet sektöründe çalışan iş görenlerin en fazla stres kaynağı olarak gördüğü faktörler ise; “çalışma saatinin uzun olması” ve “çalışmanın karşılığını alamamak” olarak sıralanmıştır. Araştırma sonucunda üretim ve hizmet sektöründe çalışan iş

¹²⁸Sökmen, Alptekin. (2005). a.g.m., 27

¹²⁹Gökdeniz, İsmail. (2005). “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 176

¹³⁰Yıldırım vd. (2004). a.g.m., 16

görenlerin stres kaynakları genel olarak paralellik arz etse de, elde edilen bulgulardan, araştırmaya katılan üretim sektöründeki iş görenlerin hizmet sektöründeki iş görenlere göre daha yüksek stres içinde oldukları sonuçlarına ulaşılmıştır¹³¹.

Okutan ve Tengilimoğlu (2001), “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması” konusunda yaptıkları araştırmada; T.C. Devlet Demiryolları Ankara Bölge Müdürlüğü Marşandiz Logo Bakım Atölyelerinde çalışan işçi ve memurların 604 personeli arasında 1 Mayıs-27 Eylül 2001 tarihlerinde 300 soruluk anketle yapılmıştır. T.C. Devlet Demiryolları atölyelerinde çalışan 604 işçi ve memur üzerinde yapılan stres araştırmasında, deneklerin %65’i Ücret Yetersizliğini, %70’i Vardiyalı Çalışmayı, %48’i İşten Sağlananların Kendilerini Olumsuz Etkilediğini, %48’i Sağlık İmkânlarının Yetersizliğini stres nedeni olarak algıladıkları tespit edilmiştir. Diğer taraftan “İş Yoğunluğu”, “Araç-Gereç Yetersizliği”, “İşi Bitirme Süresi” gibi çalışma ortamının fiziki olumsuzluklarının da çalışanlar için bir stres faktörü olduğu anlaşılmıştır¹³².

Cam (2004) tarafından kamu kesiminde çalışan kadınlar üzerinde yapılan bir diğer araştırmada ise özellikle stres kaynağı olarak “Çalışma Ortamı” ve “Alt-Üst İlişkileri” konusunda yoğunlaştığı belirlenmiştir¹³³.

Aksoy ve Kutluca’nın (2004) askerlik şubesinde yapmış olduğu çalışmada stres yaratan faktörlerin başında, “Çalışmanın Karşılığını Almama”, “Mevzuatın Çok Sık Değişmesi”, “Ücret Yetersizliği” yer almaktadır¹³⁴.

¹³¹ Soysal, Abdullah. (2009). a.g.m., 333-359

¹³² Okutan, M. Ve Tengilimoğlu, D. (2002). a.g.m., 38-39

¹³³ Cam, Erdem. (2004). a.g.m., 11

¹³⁴ Aksoy, A. ve Kutluca, F. (2004). “Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49, 466

Karadal'ın (2001), Bolu Emniyet Müdürlüğünde uyguladığı "İş stres düzeyi ile iş tatmini ilişkisi" konulu araştırmasında çalışanlar üzerinde en önemli stres kaynaklarının, "Yükselme Fırsatlarının Yetersizliği", "Çalışma Sürelerinin Uzunluğu", "Ücret Yetersizliği" olduğunu belirlemiştir¹³⁵.

Yılmaz ve Ekici'nin (2006) Karayolları 16. Bölge Müdürlüğünde Kamu çalışanlarının katılımı ile gerçekleştirmiş olduğu araştırma sonucunda örgütsel ortamda stres yaratan faktörleri şöyle sıralamıştır; "Personel değerlemede adaletsizlik" "Çalışmalarının karşılığını alamamak", "Moral bozukluğu", "Ücret yetersizliği"¹³⁶

Yine Örucü ve Demir (1999) de hizmet sektöründe yapmış oldukları araştırmalarında çalışanlar için stres kaynağı olan en önemli faktörün "Yetersiz Maaş Ve Ücret" durumu ve "Aşırı Sorumluluk" olduğunu ortaya koymuşlardır¹³⁷.

Yumuşak (2007) tarafından akademisyenler üzerine yapılan iş görenlerin iş stresini incelemeye yönelik araştırmada ise, stres oluşturan faktörlerin "Yönetimin Çalışanların Sorunları İle İlgilenmemesi", "Kurumdaki Gelişmelerden Zamanında Haberdar Olamama", "Karara Katılmaya İzin Verilmemesi" gibi iletişim kaynaklı faktörler olduğunu ve çalışanların bireysel rahatlatma tekniklerini pek fazla kullanmadığını ifade etmektedir¹³⁸.

Balcı'nın (1993) "Üniversite Öğretim Elemanlarının İş Stresi", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi'nde yayımlanan ve Ankara'daki üniversiteler bazında öğretim elemanlarının iş stresi açısından yapılan

¹³⁵ Karadal, H. (2001). "İş Stresi Düzeyi İle İş Tatmini İlişkisinin Analizi Üzerine Bolu Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma". *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (3), 82-97

¹³⁶ Yılmaz ve Ekici, (2006). a.g.m., 31-58

¹³⁷ Örucü, E. ve Demir, B. (1999). "Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği". *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 13 (1), s.73

¹³⁸ Yumuşak, S. (2007). "İşgörenlerde İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 105

araştırmada “çatışma” ve “uyumsuzluk” faktörlerinin stresi arttırıcı özellik olarak ele alındığı gözlenmiştir.¹³⁹

2.1.2. Yurtdışında Yapılmış Araştırmalar

Tyson ve arkadaşları Southern Ontario'da Hemşirelerin örgütsel stresle baş etme yöntemleri üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırmaya katılan 107 hemşireye örgütsel streslerini, iş tatminlerini ve stresle baş etme stratejilerini oranlamaları istenmiştir. Kaçınmanın ve sosyal desteğin stres ile anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuş fakat bu başa çıkma yönetenlerinden hiç birinin hemşirelerin örgütsel stres düzeyini düşürmediği görülmüştür. Ancak problem çözme ve iş tatmini arasındaki ilişki oldukça anlamlı bulunmuş ve beklenen stres seviyesini %42 yükseltmiştir. Bu hipotezden yola çıkarak iş tatmini düşük hemşireler stresle baş etme yöntemi olarak çalışan problem çözme programından faydalanmış fakat problem çözme hizmetinden nadiren faydalanan memnuniyetsiz hemşirelerin örgütsel stres düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür¹⁴⁰.

Viswesvaran ve arkadaşları iş stresi sürecinde sosyal desteğin rolünü araştırmış ve bu konuyla ilgili 2 çalışmayı incelemiştir. İlk çalışmada yapılan analizde stres kaynakları, gerilim ve sosyal destek arasındaki potansiyel ilişki zayıf çıkmıştır. İkinci çalışmada da sosyal desteğin işyeri stresi sürecindeki rolü için çeşitli modeller test edilmiştir. Sonuçlar sosyal desteğin iş yerindeki stres faktörleri ve gerilim arasındaki ilişki üzerindeki etkisinin 3 kat fazla olduğunu göstermiştir. Sosyal destek yaşanmış gerginlikleri hafifletmekte, sosyal destek algılanan stres faktörlerini azaltmakta ve sosyal destek stres faktörü-gerilim ilişkisini yumuşatmaktadır¹⁴¹.

¹³⁹ Balcı, Ali. (1993). “Üniversite Öğretim Elemanlarının İş Stresi”. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 26 (1), 315-334

¹⁴⁰ Tyson, D., Pongruengphant ve Aggarwal, (2002). Coping with Organizational Stress Among Hospital Nurses in Southern Ontario. *International Journal of Nursin Studies*,39 (4), 453-459

¹⁴¹ Viswesvaran, C., Sanchez, J.I., Fisher, J. (1999 April). The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54 (2), 314-334

Morales ve arkadaşları iş stresinde cinsiyetin rolünü araştırdığı çalışmaya İspanya'da işletmelerde çalışan 332 Bay ve 129 bayan personel katılmıştır. İlk sonuçlarda stresle mücadelede sosyal desteği kadınların erkeklerden daha sık kullandığı görülmüştür fakat stresle baş etmede kuvvet kullanımında cinsiyet farkına rastlanmamıştır. Stresle baş etme stratejileri ile olumsuz stres ve psikolojik kaynaklı rahatsızlıklar arasındaki ilişkide cinsiyetin interaktif etkileri görülmüştür. Stresle baş etmede sosyal destek sadece bayanlar için faydalı olduğu görülmüştür diğer taraftan stresle baş etmede kuvvet kullanımı erkekler için kadınlara göre daha faydalı olmaktadır¹⁴².

Lim ve Teo yaptığı çalışmada Singapur'daki bilişim teknolojisi (BT) personellerinin stres faktörlerini tanımlamaktadır. Stres kaynakları arasındaki ilişkiler ve BT personelinin cinsiyet ve çalışma süreleri gibi özellikleri incelenecektir. Bilgiler karşılıklı görüşme ve e-posta anketler vasıtası ile toplanmıştır. İşletmelerde çalışan BT ile alakalı hizmet ve ürünlerde çalışan 257 BT personeli çalışmaya katılmıştır. Yapılan çalışmadaki faktörlerin analizi stresin 6 ana boyutunu ortaya çıkarmıştır: İş gereksinimleri, diğer personel ile ilişkiler, kariyer endişeleri, sistem bakımları, rol belirsizliği ve yönetsel görevler. Araştırmada toplanan bilgiler BT personelinde stres yaratan faktörlerinin çoğunluğunun BT personelinin çalışma koşulları, özellikle iş ile ilgili baskılar ve örgütsel özelliklerden kaynaklandığını ortaya çıkarmaktadır¹⁴³.

Malach-Pines ve Keinan çalışmalarında İsrail sınır polisini etkileyen stres faktörlerini, stresi faktörlerinden kaynaklanan sonuçları, stres ve tükenmişliği azaltma önerilerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırmaya 497 Sınır polisi katılmıştır veriler karşılıklı görüşme şeklinde toplanmıştır.

¹⁴² Gonzalez-Morales, M., Peiró, Isabel Rodríguez. ve Esther, R. Greenglass. (2006). Coping and Distress in Organizations: The Role of Gender in Work Stress. *International Journal of Stress Management*, 13 (2), 228-248

¹⁴³ Lim, Vivien K. G. ve Thompson, S. H. Teo. (1999 August). Occupational stress and IT personnel in Singapore: Factorial dimensions and differential effects. *International Journal of Information Management* 19 (4), 277-291

Polisler üzerinde en çok stres yaratan faktörler, düşük ücret, kaynak eksikliği ve aşırı iş yükü olarak belirtilmiştir. Travmatik deneyimler, yüksek veya çok yüksek düzeyde stres ve yüksek tükenmişliğin ışığında alınan sonuçlar anlamlıdır. Polis memurları Stres düzeyleri yüksek olmasına karşın işlerinden tatmin duygusunu yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bu bulgular memurların işlerini önemli bulma duygusundan kaynaklanmasıyla açıklanabilir¹⁴⁴.

Chan ve arkadaşları Singapur'da altı uzman grupta iş stresini incelemişlerdir. Veriler 1989-1990 yıllarında Singapur'da ki uzmanların araştırmalarından toplanmıştır. Araştırmaya 6 farklı meslekten (stajyer hâkim, mühendisler, öğretmenler, hemşireler ve hayat sigortası personeli) 2570 Bay ve Bayan katılmıştır. Çalışmanın sonuçları performans baskısı ve aile-iş çatışması, işin en çok stres yaratan boyutu olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca bu iki stres faktörü tüm iş stresi tecrübelerinin oluşumuna katkıda bulunmaktadır. İş aile çatışması, performans baskısı ve zayıf iş beklentisinin iş tatmin seviyesi ile negatif ilişkili olduğu görülmüştür¹⁴⁵.

Prosser ve arkadaşları çalışmalarında 121 akıl sağlığı personeli üzerinde işteki stres ve tatminin algılanan kaynakları üzerinde çalışmıştır. İş stresi kaynağı maddelerinden beşi (rol, düşük destek, müşteri, gelecek ve aşırı iş yükü) analizin asıl kısmını oluşturmakta toplam varyansın % 70'i olarak hesaplanmıştır. İş tatmini kaynakları ile ilgili maddelerden kaynaklanan dört faktör (kariyer, insanlarla çalışmak, yönetmek ve para) varyansın %68'ini açıklamaktadır. Çalışmaya göre aşırı iş yükünden kaynaklanan stres duygusal tükenme ve akıl sağlığı ile ilişkilidir. Gelecekle ilgili stres beyaz olmamakla ilişkisi bulunmuştur. Müşteri ile ilgili stres tükenmenin parçası olan

¹⁴⁴ Malach-Pines. ve Giora, Keinan. (2006 November). Stress and Burnout in Israel Border Police. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 519-540

¹⁴⁵ Chan , K., Gina Lai., Yiu Chung Ko. ve Kam Weng Boey. (2000 May, 16). Work stress among six professional groups: the Singapore experience. *Social Science & Medicine*, 50(10), 1415-1432

¹⁴⁶ Prosser, D. Sonia, Johnson., Elizabeth, Kuipers., George, Szmukler., Paul, Bebbington. and Graham, Thornicroft. (1997). Perceived Sources Of Work Stres And Satisfaction Among Hospital And Community Mental Health Staff, And Their Relation To Mental Health, Burnout And Job Satisfaction. *Journal of Psychosomatic Research*, 43 (1), 51-59

kişiliğini kaybetme ile ilişkiye sahiptir. Yüksek iş tatmini ise; tatminin kaynağı olarak “yönetme” ve “insanlarla çalışma” ile ilişkiye sahiptir. Fakat duygusal tükenme ve zayıf akıl sağlığı “kariyer” tatmini ile daha az ilişkilidir¹⁴⁶.

Hagihara ve arkadaşları A tipi kişiliğin stres süreci ile ilişkisini araştırmışlardır. Çalışma Japon Ofis çalışanları (N:560) arasında iş stres kaynakları ve işteki sosyal destek ile ilgili veriler analiz edilmiştir. Ayrıca A ve B kişilik tipleri için stresli olan iş boyutları incelenmiştir. Araştırma sonucunda A ve B tipi kişiliğe sahip çalışanların zihinsel stres belirtilerinin bir birinden oldukça farklı olduğu görülmüştür. Özellikle yönetimin sosyal desteği A kişilik tipindeki çalışanlar için zihinsel stresin kaynağını oluşturmaktadır¹⁴⁷.

Botha ve Pienaar yaptığı çalışmada Güney Afrika’da Serbest Bölgesindeki Islah Hizmetleri Bölümü çalışanlarının meslek streslerinin kaynakları belirlenmeye çalışılmıştır. Bunun yanında mesleki stres deneyimlerinde psikolojik güçlerinin rolü araştırılmıştır. Araştırmaya 157 gardiyan katılmıştır. Araştırmanın sonucunda gardiyanların en şiddetli stres kaynağı “kaynak eksikliğine rağmen çalışmak zorunda olmak” şeklinde ortaya çıkmıştır¹⁴⁸.

Landa ve arkadaşları çalışmalarında Duygusal Zekâ, İş Stresi, Sağlık arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır. Ayrıca sosyo-demografik özelliklerin hemşirelerin sağlığı ve stres üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmaya İspanyada devlet hastanesinde çalışan 180 hemşire katılmıştır. Bulgular Hemşirelerden açıklık ve duygusal onarımda yüksek skor yapan hemşirelerin

¹⁴⁶ Prosser, D. Sonia, Johnson., Elizabeth, Kuipers., George, Szmukler., Paul, Bebbington. and Graham, Thornicroft. (1997). Perceived Sources Of Work Stres And Satisfaction Among Hospital And Community Mental Health Staff, And Their Relation To Mental Health, Burnout And Job Satisfaction. *Journal of Psychosomatic Research*, 43 (1), 51-59

¹⁴⁷ Hagihara, A., Kimio Tarumi., Alan, S. Miller. ve Kanehisa, Morimoto. (1997). Type A and Type B Behaviors, Work Stressors, and Social Support at Work. *Preventive Medicine*, 26 (4), 486-494

¹⁴⁸ Botha, C. ve Jaco, Pienaar. (2006 January-February) South African Correctional Official Occupational Stres: The Role Of Psychological Strength. *Journal of Criminal Justice*, 34(1), 73-84

daha az stresli olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal deneyimlere dikkatte yüksek skor yapan hemşirelerde aşırı derecede stres gözlenmiştir. Çalışmada genç hemşirelerde yaş, hizmet süresi ve stres arasında pozitif ilişki ve hizmet deneyimi daha az olanların stresinin daha az olduğu bulunmuştur. Duygusal zekâ ve sağlık servis süresi ve yaş ile ilgili değildir. Ayrıca evli hemşirelerinin genel sağlıklarının daha iyi olduğu görülmüştür¹⁴⁹.

Gelsema ve arkadaşları örgütsel ve çevresel iş koşullarının hemşirelerin sağlık, esenlik ve iş özellikleri üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmaya Hollanda'da üniversite hastanesinde çalışan 807 hemşire katılmıştır. Çalışmada iş özelliğinin, Çalışma koşulları ve etkilerine katkısı regresyon analizi vasıtasıyla test edilmiştir. Sonuçlar kontrol ve talepler gibi iş özelliklerinin, iş anlaşmaları/ödülleri ve etkileri gibi iş koşullarına katkıda bulunduğunu göstermiştir. İşin örgütsel ve çevresel koşullarını yöneterek, iş nitelikleri değiştirilebilir ve diğer taraftan hemşirelerin iş tatminini ve olumsuz stresi etkiler¹⁵⁰.

Wallance ve arkadaşlarının İş stres kaynakları, role tabanlı performans ve örgütsel desteğin hafifletici etkisi üzerine yaptığı çalışmaya bir devlet biriminin 61 ofisinde çalışan 215 çalışan katılmıştır. Araştırmacı, rekabet ile ilgili stres kaynakları ile role tabanlı performans arasında pozitif ve engellenme ile ilgili stres kaynakları ile role tabanlı performans arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca örgütsel destek-rekabet ile ilgili stres kaynakları ve role tabanlı performans arasındaki ilişkiyi hafifletmekte fakat engelleme ile ilgili stres kaynakları ve role tabanlı performans arasındaki ilişkiyi hafifletmemektedir. Bu şunu ortaya

¹⁴⁹ Landa, José María Augusto. Esther, López-Zafra. M. Pilar Berrios Martos. ve Maria del Carmen Aguilar-Luzón. (2008). The Relationship Between Emotional İntelligence, Occupational Stress And Health İn Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies* 45 (6), 888-901

¹⁵⁰ Gelsema, Tanya I., Margot van der Doef., Stan, Maes., Simone, Akerboom. ve Chris, Verhoeven. (2005). Job Stress in the Nursing Profession: The Influence of Organizational and Environmental Conditions and Job Characteristics. *International Journal of Stress Management*, 12(3), 222-240

çıkarmaktadır; örgütler çalışanları desteklediği ve engellemeler kaldırdığı sürece iş yerinde artan rekabetten fayda sağlarlar¹⁵¹.

Lu ve arkadaşları bu çalışmada stres kaynakları ile yönetimsel öz-etkinlik ve iş gerilimleri (iş tatmini, fiziksel gerilim ve psikolojik gerilim) arasındaki ilişkileri araştırmaktadır. Çalışma Çin Halk Cumhuriyeti'ndeki 8 şehirde bulunan 450 işletme yöneticisi üzerinde uygulanmıştır. Çalışma tüm stres kaynaklarının fiziki ve psikolojik stres kaynakları ile pozitif ilişkili olduğunu destekler niteliktedir. Yönetimsel öz-etkinliğin stres kaynağı-gerilim ilişkisini hafifletici etkisi ile ilgili olarak da, sadece fiziksel gerilim ile anlamlı hafifletici etkisi bulunmuştur¹⁵².

Bernin ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada uluslar arası bağlamda İsveçli bay ve bayan yöneticilerin stresle baş etme stratejileri incelenmiştir. Çalışmaya işletmelerdeki en üst üç mevkideki İsveçli 288 yönetici katılmıştır. Elde edilen sonuçlar dört farklı ülkedeki verilerle karşılaştırılmıştır. Destek ve kontrol baş etme yöntemleri arasında uluslar arasında farklılıklar bulunmuştur. Gizli baş etme yöntemleri kadınlarda daha baskın rastlanmıştır. Genel olarak bay ve bayan yöneticilerin baş etme stratejileri toplum içindeki bay ve bayanlara göre daha fazla benzerlik göstermektedir. Yöneticilerin bazı baş etme davranışları sağlık riskiyle alakalıdır. Bu veriler özellikle kadınlar için olan baş etme stratejilerinin örgütsel ortamda geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir¹⁵³.

¹⁵¹ Wallance, J. C. Bryan, D. Edwards. Todd, Arnold. M. Lance Frazier ve David M. Finch. (2009). Work Stressors, Role-Based Performance, and the Moderating Influence of Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 94 (1), 254-262

¹⁵² Lu, Chang-qin. Oi-ling Siu. ve Cary L. Cooper. (2005). Managers' occupational stres in China: the role of self-efficacy. *Personality and Individual Differences*, 38 (3), 569-578

¹⁵³ Bernin P., Töres Theorell., Cary L. Cooper., Kate Sparks., Paul E. Spector., Phani Radhakrishnan. ve Vesselina Russinova. (2003, November) Coping Strategies Among Swedish Female and Male Managers in an International Context. *International Journal of Stress Management*, 10(4), 376-391

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde, araştırmanın modeli, evreni, örnekleme, veri toplama teknikleri, veri toplama aracı hipotezler ve verilerin analizinde kullanılan istatistiksel çözümlene teknikleri sunulmaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma betimsel yöntem ve ilişkisel tarama modeline göre desenlenmiştir. Deneklerin var olan özelliklerine hiçbir değişiklik yapılmaksızın veri toplanarak, var olan durum hakkında deneklerin görüşleri alınmaya çalışılmıştır.

Betimleme yöntemi geçmişe ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, kendi şartları içinde ve olduğu gibi tanımlamaya çalışılır. Olayı değiştirme ve etkileme çabası gösterilmez. Önemli olan bilmek istenen şeyi gözleyip belirleyebilmektir¹⁵⁴.

İlişkisel tarama modelleri, iki veya daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir¹⁵⁵.

¹⁵⁴ Karasar, N. (2004). *Bilimsel araştırma yöntemi*. 13. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 77

¹⁵⁵ Karasar, N. (2004). *Bilimsel araştırma yöntemi*. 13. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 81

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, 1-12 Mart 2010 tarihleri arasında Malatya Adliye Sarayı'nda, çeşitli unvanlarla görev yapan memurlar oluşturmaktadır. Araştırma evreninde bulunan bütün yazı işleri müdürleri, zabıt kâtipleri, mübaşırlar ve hizmetlilere ulaşılmaya çalışılmıştır. Hali hazırda bulunan çalışanlar ile yüz yüze yapılan kısa görüşmelerin ardından anketler verilerek aynı gün içerisinde geri toplanmıştır. Ancak anketin uygulandığı dönem, adliye de teftiş döneminin yaklaşması ve bazı kalemlerde ki iş yoğunluğunun fazla olması geri dönüşlerde düşüşe sebep olmuştur. Bazı çalışanların Adliye' de bulunmamlarından dolayı bu kişilere anket verilememiştir. Ziyaret edilen bazı çalışanlar zamanlarının olmadığını söyleyerek anketleri cevaplamak istememişlerdir. Bu gibi çeşitli sebeplerden ötürü 205 çalışanın 149'una uygulanabilmiştir. Anketleri değerlendirmeye alınan toplam 149 adliye çalışanın evreni temsil etme oranı %72,7'dir.

3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmaya katılan çalışanlara araştırma amaçları doğrultusunda bilgi toplamak amacıyla anket kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket, Prof.Dr. Ali Balcı tarafından geliştirilen ve "Üniversite Öğretim Elemanlarının İş Stresi"(1993) adlı araştırmasında kullanılan anket üzerinde bazı değişiklikler yapılarak oluşturulmuştur. Oluşturulan anket, 3 bölümden oluşmaktadır.

Anketin birinci bölümde, çalışanların kişisel ve mesleki bilgilerinin toplanması amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan 7 soru yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde, çalışanlara örgütsel stres kaynakları ile ilgili oluşturulan 30 soruluk bir ölçek uygulanmıştır. İşleri ve iş çevreleri ile ilgili olarak hangi hususların çalışanlar üzerinde ne derecede stres yarattığı ölçülmeye çalışılmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde, çalışanlara stresle başa çıkma yöntemleri ile ilgili oluşturulan 15 soruluk bir ölçek uygulanmıştır. İş ile ilgili etkenlerin çalışanlar üzerinde yarattığı stresten kurtulmak için kullandıkları yöntemler ölçülmeye çalışılmıştır.

Ölçek maddelerin değerlendirilmesinde “Pek Çok”, “Çok”, “Orta”, “Az” ve “Hiç” ifadelerinden oluşan “Likert” tipi beşli dereceleme ölçeği kullanılmıştır. Araştırma esnasında ölçeklerin güvenilirliği test edilmiş, ilk ölçek için Cornbach’s Alpha katsayısı 0,939, ikinci ölçek için Cornbach’s Alpha katsayısı 0,779 hesaplanmıştır.

3.4. Verilerin Toplanması

Anket çoğaltılarak Malatya Adliye Sarayındaki yazı işleri müdürleri, zabıt kâtipleri, mübaşirler ve hizmetlilere uygulanmıştır. Anket formları bizzat araştırmacı tarafından ziyaret edilerek yüz yüze görüşülüp, anket ile ilgili gerekli açıklamalar yapıldıktan sonra dağıtılmış ve aynı anda toplanmıştır.

3.5. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumu

Araştırma için gerekli veriler deneklere uygulanan anket yoluyla elde edilmiştir. Anket yoluyla elde edilen ham veriler bilgisayara aktarılmıştır. Araştırmanın ana problemine cevap bulma sürecinde, SPSS18.0 (Statistical Packet for The Social Science) programından yararlanılmıştır.

Araştırmanın problemlerinin çözümlenmesinde deneklerin kişisel özelliklerine göre (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, statü, çalışma süresi ve çalışan birim) gruplar arasında anlamlı bir farkın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla “T-Testi”, “Tek Yönlü Varyans Analizi” (Anova) ve “Tukey Testi” yapılarak yorumlanmıştır.

Aritmetik ortalamaların yorumu için ise; araştırmada kullanılan “Likert” tipi beşli dereceleme ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu ölçekte 0 “Hiç”, 1 “Az”, 2 “Orta”, 3 “Çok” ve 4 “Pek Çok” olarak derecelendirilmiştir.

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma ile ilgili olarak kurulan hipotezler aşağdaki gibidir:

H₁: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri yaşlarına göre farklılık gösterir.

H₂: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H₃:Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri medeni hallerine göre farklılık gösterir.

H₄: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.

H₅: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri iş yerlerindeki statülerine göre farklılık gösterir.

H₆: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri meslekteki çalışma sürelerine göre farklılık gösterir.

H₇: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri çalıştıkları birimlere göre farklılık gösterir.

H₈: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeğindeki görüşleri yaşlarına göre farklılık gösterir.

H₉: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeğindeki görüşleri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H₁₀: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeğindeki görüşleri medeni durumlarına göre farklılık gösterir.

H₁₁: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.

H₁₂: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri iş yerlerindeki statülerine göre farklılık gösterir.

H₁₃: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri meslekteki çalışma sürelerine göre farklılık gösterir.

H₁₄: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri çalıştıkları birimlere göre farklılık gösterir.

3.7. Araştırmaya Ait Bulgu ve Analizler

Çalışmanın bu bölümünde anket sonucunda elde edilen verilere ilişkin genel bulgulara ve analizlere yer verilecektir.

3.7.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

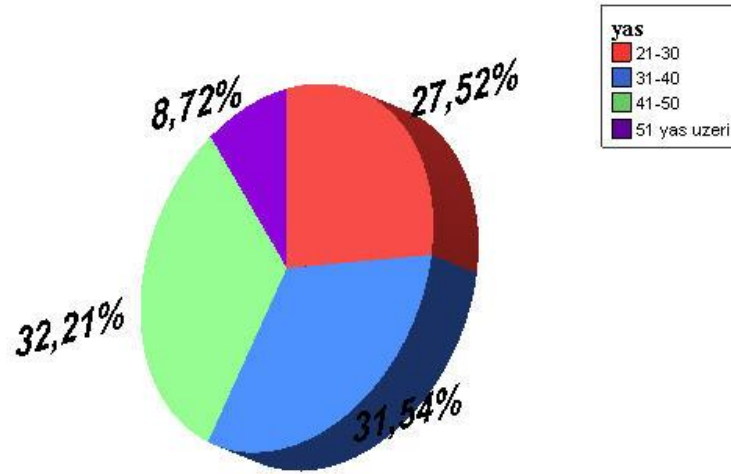
Araştırma kapsamındaki adliye çalışanlarına ait demografik bulgular aşağıdaki gibidir. Frekans ve yüzde analizi uygulanarak ankete katılan adliye personelinin demografik özellikleri ortaya konmuştur.

Çizelge 2. Araştırmaya Katılan Bireylerin Yaşlarına Göre Dağılımları

Yaş	N	%
21-30	41	27,5
31-40	47	31,5
41-50	48	32,2
51 ve üzeri	13	8,7
Toplam	149	100,0

Araştırma kapsamındaki bireylerin yaşlarına göre dağılımları yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Çizelge 2'de görüldüğü gibi katılımcıların %27,5'i (41 kişi) 21-30 yaş, %31,5'i (47 kişi) 31-40 yaş, %32,2'si (48 kişi) 41-50 yaş aralığındadır. %8,7'si (13 kişi) 51 yaş ve üzerindedir. Araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğunu (%32,2) 41-50 yaş arası çalışanlar oluşturmaktadır.

Grafik 1. Araştırmaya Katılan Bireylerin Yaşlarına Göre Dağılımları

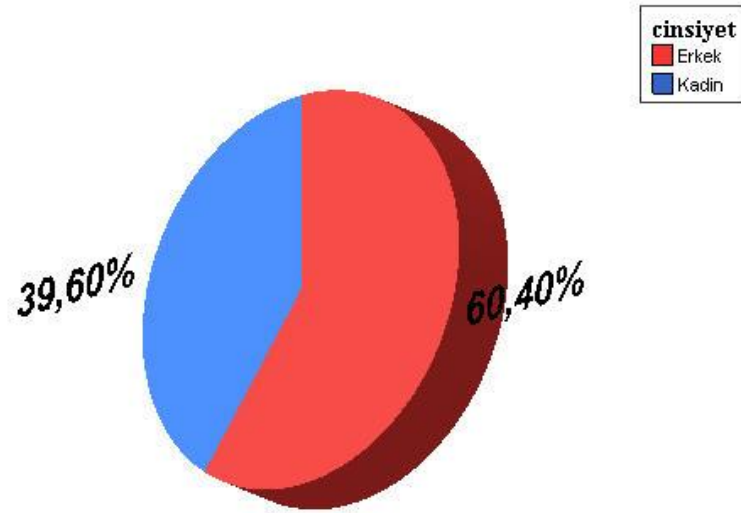


Çizelge 3. Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Cinsiyet	N	%
Erkek	90	60,4
Kadın	59	39,6
Toplam	149	100,0

Araştırma kapsamındaki bireylerin cinsiyetlerine göre dağılımları yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Çizelge 3’de görüldüğü gibi katılımcıların %60,4’ü (90 kişi) Erkek, %39,6’sı (59 kişi) bayandır. Araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğunu Erkek çalışanlar oluşturmaktadır.

Grafik 2. Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

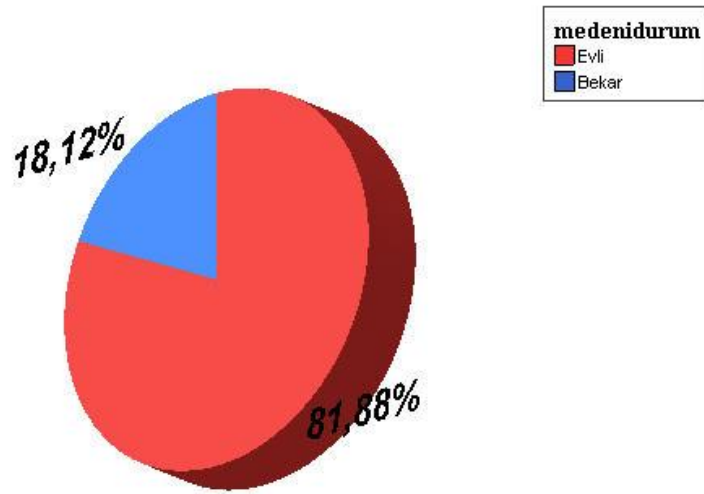


Çizelge 4. Araştırmaya Katılan Bireylerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

Medeni Durum	N	%
Evli	122	81,9
Bekar	27	18,1
Toplam	149	100,0

Araştırma kapsamındaki bireylerin medeni durumlarına göre dağılımları yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Çizelge 4'de görüldüğü gibi katılımcıların %81,9'u (122 kişi) Evli, %18,1'i (27 kişi) Bekârdır. Araştırmaya katılanların belirgin miktardaki çoğunluğunu Evli çalışanlar oluşturmaktadır.

Grafik 3. Araştırmaya Katılan Bireylerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

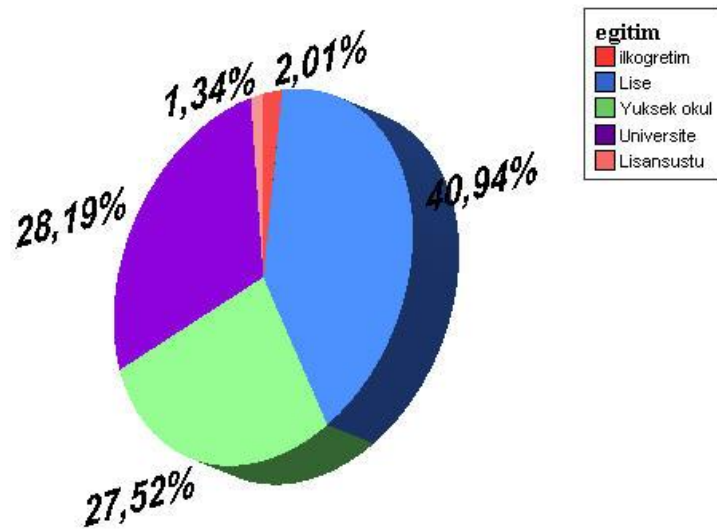


Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim	N	%
İlköğretim	3	2,0
Lise	61	40,9
Yükseköğretim	41	27,5
Üniversite	42	28,2
Lisansüstü	2	1,3
Toplam	149	100,0

Araştırma kapsamındaki bireylerin eğitim durumlarına göre dağılımları yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Çizelge 5'de görüldüğü gibi katılımcıların %2'si (3 kişi) İlköğretim, %40,9'u (61 kişi) Lise, %27,5'i (41 kişi) Yüksekokul, %28,2'si (42 kişi) Üniversite ve %1,3'ü (2 kişi) Lisansüstü mezunudur. Araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğunu Lise mezunu çalışanlar oluşturmaktadır. Lisansüstü mezunu çalışan sayısı belirgin düzeyde azdır.

Grafik 4. Araştırmaya Katılan Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

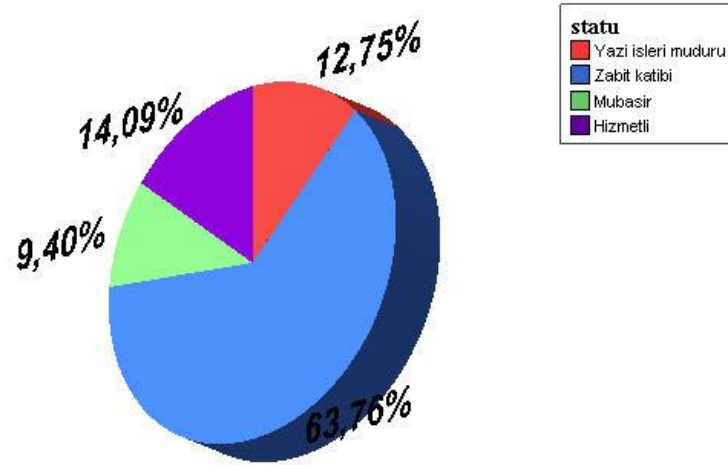


Çizelge 6. Araştırmaya Katılan Bireylerin Statülerine Göre Dağılımları

Meslek	N	%
Yazı İşleri Müdürü	19	12,8
Zabıt Kâtibi	95	63,8
Mübaşir	14	9,4
Hizmetli	21	14,1
Toplam	149	100,0

Araştırma kapsamındaki bireylerin statülerine göre dağılımları yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Çizelge 6'da görüldüğü gibi katılımcıların %12,8'i (19 kişi) Yazı İşleri Müdürü, %63,8'i (95 kişi) Zabıt Kâtibi, %9,4'ü (14 kişi) Mübaşir, %14,1'i (21 kişi) Hizmetli olarak görev yapmaktadır. Araştırmaya katılan personel miktarını çoğunluğunu zabıt kâtipleri oluşturmaktadır.

Grafik 5. Araştırmaya Katılan Bireylerin Statülerine Göre Dağılımları

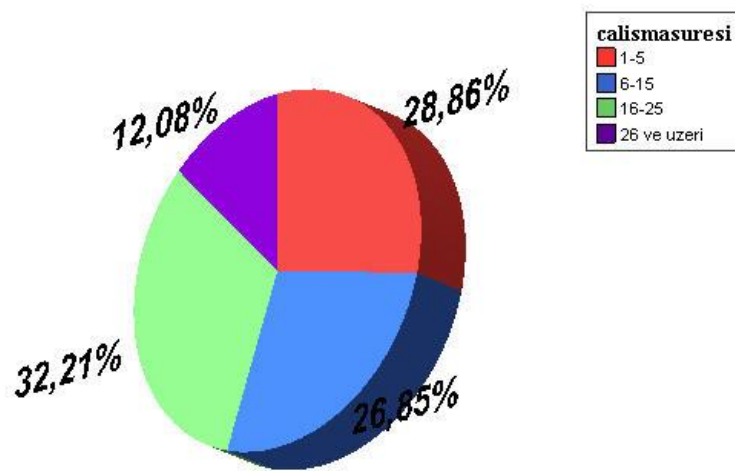


Çizelge 7. Araştırmaya Katılan Bireylerin Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Çalışma Süresi	N	%
1-5 yıl	43	28,9
6-15 yıl	40	26,8
16-25 yıl	48	32,2
26 yıl ve üzeri	18	12,1
Toplam	149	100,0

Araştırma kapsamındaki bireylerin meslekte çalışma sürelerine göre dağılımları yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Çizelge 7'de görüldüğü gibi katılımcıların %28,9'u (43 kişi) 1-5 yıl, %26,8'i (40 kişi) 6-15 yıl, %32,2'si (48 kişi) 16-25 yıl çalışmıştır. %12,1'i (18 kişi) 26 yıl ve üzeri süre çalışmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğunu 16-25 yıllık çalışma deneyimi olan personel oluşturmaktadır.

Grafik 6. Araştırmaya Katılan Bireylerin Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

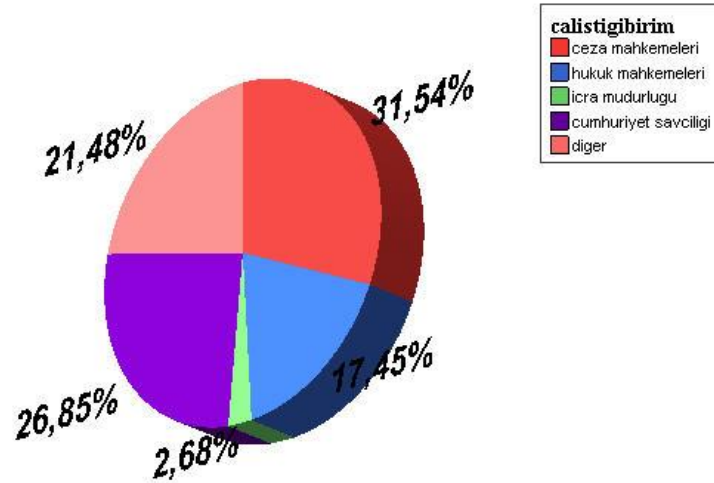


Çizelge 8. Araştırmaya Katılan Bireylerin Çalıştığı Birime Göre Dağılımları

Çalıştığı Birim	N	%
Ceza Mahkemeleri	47	31,5
Hukuk Mahkemeleri	26	17,4
İcra Müdürlüğü	4	2,7
Cumhuriyet Savcılığı	40	26,8
Diğer	32	21,5
Toplam	149	100,0

Araştırma kapsamındaki bireylerin çalıştığı birime göre dağılımları yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Çizelge 8'de görüldüğü gibi katılımcıların %31,5'i (47 kişi) Ceza Mahkemelerinde, %17,4'ü (26 kişi) Hukuk Mahkemelerinde, %2,7'si (4 kişi) İcra Müdürlüğünde, %26,8'i (40 kişi) Cumhuriyet Savcılığında ve %21,5'i (32 kişi) diğer birimlerde çalışmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğu Ceza Mahkemelerinde görev yapan personel oluşturmaktadır.

Grafik 7. Araştırmaya Katılan Bireylerin Çalıştığı Birime Göre Dağılımları



3.7.2. Örgütsel Stres Kaynaklarının Stres Yaratma Dereceleri ile İlgili Bulgular

Çizelge 9'da bireylerin Örgütsel Stres Kaynaklarına ilişkin sorulara vermiş oldukları cevaplara göre dağılımları yer almaktadır.

Çizelge 9. Bireylerin Örgütsel Stres Kaynaklarına İlişkin Sorulara Vermiş Oldukları Cevaplara Göre Dağılımı

Anket Soru No	Hiç (0)		Az (1)		Orta (2)		Çok (3)		Pek çok (4)		Ort. — (X)	S.S	Sıra No
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
1	5	3,4	15	10,1	18	12,1	37	24,8	74	49,7	3,08	1,15	1
16	17	11,4	20	13,4	28	18,8	27	18,1	57	38,3	2,58	1,40	2
11	13	8,7	21	14,1	37	24,8	29	19,5	49	32,9	2,54	1,31	3
22	17	11,4	23	15,4	25	16,8	32	21,5	52	34,9	2,53	1,39	4
18	15	10,1	23	15,4	27	18,1	38	25,5	46	30,9	2,52	1,33	5
13	22	14,8	16	10,7	25	16,8	37	24,8	49	32,9	2,50	1,42	6
2	17	11,4	20	13,4	30	20,1	37	24,8	45	30,2	2,49	1,34	7
6	19	12,8	22	14,8	30	20,1	27	18,1	51	34,2	2,46	1,41	8
10	23	15,4	15	10,1	30	20,1	34	22,8	47	31,5	2,45	1,42	9
12	21	14,1	23	15,4	28	18,8	32	21,5	45	30,2	2,38	1,41	10
28	20	13,4	28	18,8	26	17,4	29	19,5	46	30,9	2,36	1,42	11
27	29	19,5	23	15,4	28	18,8	23	15,4	46	30,9	2,23	1,51	12
5	21	14,1	28	18,8	33	22,1	31	20,8	36	24,2	2,22	1,37	13

4	26	17,4	22	14,8	31	20,8	33	22,1	37	24,8	2,22	1,42	14
23	25	16,8	23	15,4	39	26,2	19	12,8	43	28,9	2,21	1,44	15
9	27	18,1	24	16,1	33	22,1	29	19,5	36	24,2	2,15	1,42	16
15	23	15,4	31	20,8	29	19,5	33	22,1	33	22,1	2,14	1,38	17
8	32	21,5	23	15,4	37	24,8	17	11,4	40	26,8	2,07	1,48	18
20	28	18,8	28	18,8	37	24,8	22	14,8	34	22,8	2,04	1,41	19
14	27	18,1	25	16,8	52	34,9	20	13,4	25	16,8	1,94	1,30	20
7	21	14,1	46	30,9	34	22,8	17	11,4	31	20,8	1,94	1,35	21
17	33	22,1	26	17,4	38	25,5	24	16,1	28	18,8	1,92	1,40	22
30	39	26,2	26	17,4	34	22,8	16	10,7	34	22,8	1,87	1,49	23
29	34	22,8	28	18,8	43	28,9	27	18,1	17	11,4	1,77	1,30	24
25	47	31,5	20	13,4	34	22,8	20	13,4	28	18,8	1,75	1,49	25
19	54	36,2	33	22,1	21	14,1	16	10,7	25	16,8	1,50	1,48	26
21	48	32,2	42	28,2	24	16,1	13	8,7	22	14,8	1,46	1,40	27
3	52	34,9	33	22,1	35	23,5	11	7,4	18	12,1	1,40	1,34	28
24	54	36,2	31	20,8	32	21,5	17	11,4	15	10,1	1,38	1,34	29
26	70	47,0	22	14,8	27	18,1	14	9,4	16	10,7	1,22	1,39	30
GENEL ORTALAMA : 1,91													

“Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği” ile ilgili ifadeye bireylerin %3,4’ü (5 kişi) hiç katılmazken, %10,1’i (15 kişi) az, %12,1’i (18 kişi) orta, %24,8’i (37 kişi) çok ve %49,7’si (74 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Verilen cevaplar dağılımı dikkate alındığında bu yargının çalışanlar için en önemli bir stres kaynağı olduğunu söylemek mümkündür. Bu stres faktörü için hesaplanan aritmetik ortalamanın 3,08 gibi bir değer alması da bu görüşü desteklemektedir.

“Görev dağıtımındaki adaletsizlik” ile ilgili ifadeye bireylerin %11,4’ü (17 kişi) hiç katılmazken, %13,4’ü (20 kişi) az, %18,8’i (28 kişi) orta, %18,1’i (27 kişi) çok ve %38,3’ü (57 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu yargı için aritmetik ortalama 2,58 ve stres yaratan faktörler arasında 2. sırada yer almaktadır. Yargıya verilen cevapların dağılımına ve aritmetik ortalamaya bakıldığında bunun yöneticilerin göz önünde bulundurması gereken önemli bir stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz.

“İşyerinde mekân ve donanım yetersizliği” ile ilgili ifadeye bireylerin %8,7’si (13 kişi) hiç katılmazken, %14,1’i (21 kişi) az, %24,8’i (37 kişi) orta, %19,5’i (29 kişi) çok ve %32,9’u (49 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Yargıya verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yargının stres yaratan önemli bir stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Bu faktör için aritmetik ortalama 2,54 dür ve stres yaratan faktörler arasında 3. sırada yer almaktadır.

“Aşırı yazışma bürokrasinin oluşu” ile ilgili ifadeye bireylerin %11,4’ü (17 kişi) hiç katılmazken, %15,4’ü (23 kişi) az, %16,8’i (25 kişi) orta, %21,5’i (32 kişi) çok ve %34,9’u (52 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. 4.sırada yer alan bu yargıya verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu stres faktörünün önemli bir stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Bu yargının aritmetik ortalaması 2,53 dür.

“İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı” ile ilgili ifadeye bireylerin %10,1’i (15 kişi) hiç katılmazken, %15,4’ü (23 kişi) az, %18,1’i (27 kişi) orta, %25,5’i (38 kişi) çok ve %30,9’u (46 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Yargıya verilen cevapların dağılımına bakıldığında çalışanlar için stres yaratan önemli faktörlerden olduğunu söyleyebiliriz. Aritmetik ortalaması 2,52 ve stres yaratan faktörler arasında 5. sırada yer almaktadır.

“Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma” ile ilgili ifadeye bireylerin %14,8’i (22 kişi) hiç katılmazken, %10,7’si (16 kişi) az, %16,8’i (25

kişi) orta, %24,8'i (37 kişi) çok ve %32,9'u (49 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. "Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma" ifadesine verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu stres faktörünün çalışanlar için stres yaratan önemli faktörlerden olduğunu söyleyebiliriz. Yargı stres yaratan faktörler arasın da 6. sırada yer almaktadır ve aritmetik ortalaması 2,50 dir.

"Yetki ve sorumlulukta uyumsuzluk" ile ilgili ifadeye bireylerin %11,4'ü (17 kişi) hiç katılmazken, %13,4'ü (20 kişi) az, %20,1'i (30 kişi) orta, %24,8'i (37 kişi) çok ve %30,2'si (45 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Yargıya verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu stres faktörünün 7. Sırda önemli stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 2,49 dur.

"Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik" ile ilgili ifadeye bireylerin %12,8'i (19 kişi) hiç katılmazken, %14,8'i (22 kişi) az, %20,1'i (30 kişi) orta, %18,1'i (27 kişi) çok ve %34,2'si (51 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu yargıya verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu stres faktörünün önemli bir stres faktörü olduğunu ve 8. Sırada yer aldığını söyleyebiliriz. Bu ifade için hesaplanan aritmetik ortalama 2,46 dır.

"İşyerinde kaynak ve imkânların dağıtımında dengesizlik" ile ilgili ifadeye bireylerin %15,4'ü (23 kişi) hiç katılmazken, %10,1'i (15 kişi) az, %20,1'i (30 kişi) orta, %22,8'i (34 kişi) çok ve %31,5'i (47 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. İfadeye verilen cevaplara dağılımına bakıldığında yoğunluğun çok ve pek çok cevapları üzerinde yoğunlaştığı görülüyor. "İşyerinde kaynak ve imkânların dağıtımında dengesizlik" ifadesi çalışanlar üzerinde stres yaratan göz önüne alınması gereken önemli stres kaynaklarındandır. Hesaplanan aritmetik ortalaması 2,45 dir ve stres yaratan faktörler arasında 9. sırada yer almaktadır.

"Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi" ile ilgili ifadeye bireylerin %14,1'i (21 kişi) hiç katılmazken, %15,4'ü (23 kişi) az, %18,8'i (28

kişi) orta, %21,5'i (32 kişi) çok ve %30,2'si (45 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. İfadeye verilen cevaplara dağılımına bakıldığında yoğunluğun çok ve pek çok cevapları üzerinde yoğunlaştığı görülüyor. "Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi" ifadesi için hesaplanan aritmetik ortalama 2,38 dir ve 10. sırada yer almaktadır.

"İş yerinde dedikodunun yaygın oluşu" ile ilgili ifadeye bireylerin %13,4'ü (20 kişi) hiç katılmazken, %18,8'i (28 kişi) az, %17,4'i (26 kişi) orta, %19,5'i (29 kişi) çok ve %30,9'u (46 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. İfadeye verilen cevapların dağılımına bakıldığında, iş yerinde dedikodunun yaygın oluşu çalışanların çoğunluğu için önemli bir stres kaynağı olduğu söylenebilir. Bu ifade için hesaplanan aritmetik ortalama 2,36 dır ve 11. sırada yer almaktadır.

"Hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme" ile ilgili ifadeye bireylerin %19,5'i (29 kişi) hiç katılmazken, %15,4'ü (23 kişi) az, %18,8'i (28 kişi) orta, %15,4'ü (23 kişi) çok ve %30,9'u (46 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Yargıya verilen cevaplar dağılımına bakıldığında hak edilen ilgi, sevgi ve takdiri görmeme yargısı stres yaratan faktörler arasında ortalamanın üzerinde yer almaktadır. Bu ifade için hesaplanan aritmetik ortalama 2,23 dür ve sıralamada 12. sırada yer almaktadır.

"Birbiri ile çelişen iki işi birden yapmak" ile ilgili ifadeye bireylerin %14,1'i (21 kişi) hiç katılmazken, %18,8'i (28 kişi) az, %22,1'i (33 kişi) orta, %20,8'i (31 kişi) çok ve %24,2'si (36 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Yargıya verilen cevaplar dağılımına bakıldığında "birbiri ile çelişen iki işi birden yapmak" yargısı stres yaratan faktörler arasında ortalamanın üzerinde yer almaktadır. Bu ifade için hesaplanan aritmetik ortalama 2,22 dir ve sıralamada 13. sırada yer almaktadır.

"Görevle ilgili sorumlulukların açık olmaması" ile ilgili ifadeye bireylerin %17,4'ü (26 kişi) hiç katılmazken, %14,8'i (22 kişi) az, %20,8'i (31 kişi) orta,

%22,1'i (33 kişi) çok ve %24,8'i (37 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Görevle ilgili sorumlulukların açık olmaması ifadesine çalışanların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında stres yaratan faktörler arasında ortalamanın üzerinde yer almaktadır. Bu ifade için hesaplanan aritmetik ortalama 2,22 ve sıralamada 14. sırada yer almaktadır.

“Alt-üst ilişkilerinde sorun yaşanması” ile ilgili ifadeye bireylerin %16,8'i (25 kişi) hiç katılmazken, %15,4'ü (23 kişi) az, %26,2'si (39 kişi) orta, %12,8'i (19 kişi) çok ve %28,9'u (43 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Yargıya verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yargının stres yaratan faktörler arasında ortalamanın üzerinde yer almaktadır. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 2,21 dir ve 15. sırada yer almaktadır.

“Karar verme için yeterli yetkiye sahip olmama” ile ilgili ifadeye bireylerin %18,1'i (27 kişi) hiç katılmazken, %16,1'i (24 kişi) az, %22,1'i (33 kişi) orta, %19,5'i (29 kişi) çok ve %24,2'si (36 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında bu stres kaynağının çalışanlar için stres yaratan faktörler arasında orta derecenin üzerinde yer almaktadır. Bu faktör için hesaplanan aritmetik ortalama 2,15 dir ve 16. sırada yer almaktadır.

“İşle ilgili kararlara katılamamak, önerilerin dikkate alınmaması” ile ilgili ifadeye bireylerin %15,4'ü (23 kişi) hiç katılmazken, %20,8'i (31 kişi) az, %19,5'i (29 kişi) orta, %22,1'i (33 kişi) çok ve %22,1'i (33 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında bu stres kaynağının çalışanlar için stres yaratan faktörler arasında orta derecenin üzerinde yer almaktadır. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 2,14 dür ve 17. sırada yer almaktadır.

“Yeteneklerin kullanılmadığı bir bölümde çalışma” ile ilgili ifadeye bireylerin %21,5'i (32 kişi) hiç katılmazken, %15,4'ü (23 kişi) az, %24,8'i (37 kişi) orta, %11,4'ü (17 kişi) çok ve %26,8'i (40 kişi) pek çok cevabını

vermişlerdir. Bu ifadeye katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında bu stres kaynağının çalışanlar için stres yaratan faktörler arasında orta dereceli bir stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 2,07 dir ve 18. sırada yer almaktadır.

“Yaptığınız işin aşırı monoton olması” ile ilgili ifadeye bireylerin %18,8'i (28 kişi) hiç katılmazken, %18,8'i (28 kişi) az, %24,8'i (37 kişi) orta, %14,8'i (22 kişi) çok ve %22,8'i (34 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında bu stres kaynağının çalışanlar için stres yaratan faktörler arasında orta dereceli bir stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 2,04 dür ve 19. sırada yer almaktadır.

“Örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu” ile ilgili ifadeye bireylerin %18,1'i (27 kişi) hiç katılmazken, %16,8'i (25 kişi) az, %34,9'u (52 kişi) orta, %13,4'ü (20 kişi) çok ve %16,8'i (25 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu ifadesine katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında olumlu veya olumsuz tam bir yönelim göstermediklerini söyleyebiliriz. Bu stres kaynağının çalışanlar için orta derecede stres yarattığını söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,94 dür ve 20. sırada yer almaktadır.

“Aşırı disiplinli çalışma ortamı” ile ilgili ifadeye bireylerin %14,1'i (21 kişi) hiç katılmazken, %30,9'u (46 kişi) az, %22,8'i (34 kişi) orta, %11,4'ü (17 kişi) çok ve %20,8'i (31 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında bu stres kaynağının çalışanlar için stres yaratan faktörler arasında orta derecenin altında stres yaratan bir stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,94 dür ve 21. sırada yer almaktadır.

“İş yerine ulaşımında zorluklar” ile ilgili ifadeye bireylerin %22,1’i (33 kişi) hiç katılmazken, %17,4’ü (26 kişi) az, %25,5’i (38 kişi) orta, %16,1’i (24 kişi) çok ve %18,8’i (28 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında bu stres kaynağının çalışanlar için stres yaratan faktörler arasında orta derecenin altında stres yaratan bir stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,92 dir ve 22. sırada yer almaktadır.

“Sahip olduğum fiziksel özelliklerin (hastalıklar, direnç durumu, hormonal denge düzensizlikleri vb.) işten kaynaklı olarak olumsuz etkilenme durumum” ile ilgili ifadeye bireylerin %26,2’si (39 kişi) hiç katılmazken, %17,4’ü (26 kişi) az, %22,8’i (34 kişi) orta, %10,7’si (16 kişi) çok ve %22,8’i (34 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında bu stres kaynağının çalışanlar için orta derecenin altında stres yaratan bir stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,87 dür ve 23. sırada yer almaktadır.

“Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme durumum” ile ilgili ifadeye bireylerin %22,8’i (34 kişi) hiç katılmazken, %18,8’i (28 kişi) az, %28,9’u (43 kişi) orta, %18,1’i (27 kişi) çok ve %11,4’ü (17 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu yeni durumlara ve uyarılara uyabilme durumum ifadesine katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında bu stres kaynağının çalışanlar için orta derecenin altında stres yaratan bir stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,77 dir ve 24. sırada yer almaktadır.

“Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması” ile ilgili ifadeye bireylerin %31,5’i (47 kişi) hiç katılmazken, %13,4’ü (20 kişi) az, %22,8’i (34 kişi) orta, %13,4’ü (20 kişi) çok ve %18,8’i (28 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında bu

stres kaynağının çalışanlar üzerinde az derecede stres yaratmadığını söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,75 tir ve stres yaratan faktörler arasında 25. sırada yer almaktadır.

“Çalışma saatlerinde belirsizlik” ile ilgili ifadeye bireylerin %36,2’si (54 kişi) hiç katılmazken, %22,1’i (33 kişi) az, %14,1’i (21 kişi) orta, %10,7’si (16 kişi) çok ve %16,8’i (25 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Çalışma saatlerinde belirsizlik ifadesine katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında çoğunluğun hiç ve az cevaplarına yoğunlaştığı görülmektedir. Bu stres kaynağının çalışanlar üzerinde az derecede stres yarattığını söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,50 dir ve stres yaratan faktörler arasında 26. sırada yer almaktadır.

“Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu” ile ilgili ifadeye bireylerin %32,2’si (48 kişi) hiç katılmazken, %28,2’si (42 kişi) az, %16,1’i (24 kişi) orta, %8,7’si (13 kişi) çok ve %14,8’si (22 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu ifadesine katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında çoğunluğun hiç ve az cevaplarına yoğunlaştığı görülmektedir. Bu stres kaynağının çalışanlar üzerinde oldukça az derecede stres yarattığını söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,46 dır ve stres yaratan faktörler arasında 27. sırada yer almaktadır.

“Sık sık iş yeri içinde yer değiştirme” ile ilgili ifadeye bireylerin %34,9’u (52 kişi) hiç katılmazken, %22,1’i (33 kişi) az, %23,5’i (35 kişi) orta, %7,4’ü (11 kişi) çok ve %12,1’i (18 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında çoğunluğun hiç ve az cevaplarına yoğunlaştığı görülmektedir. Bu stres kaynağının çalışanlar üzerinde az derecede stres yarattığını söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,40 dır ve stres yaratan faktörler arasında 28. sırada yer almaktadır.

“Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması” ile ilgili ifadeye bireylerin %36,2’si (54 kişi) hiç katılmazken, %20,8’i (31 kişi) az, %21,5’i (32 kişi) orta, %11,4’ü (17 kişi) çok ve %10,1’i (15 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında çoğunluğun hiç ve az cevaplarına yoğunlaştığı görülmektedir. Bu stres kaynağının çalışanlar üzerinde az derecede stres yarattığını söyleyebiliriz. Bu stres kaynağı için hesaplanan aritmetik ortalama 1,38 dir ve stres yaratan faktörler arasında 29. sırada yer almaktadır.

“İş arkadaşlarının düşmanca davranması” ile ilgili ifadeye bireylerin %47’si (70 kişi) hiç katılmazken, %14,8’i (22 kişi) az, %18,1’i (27 kişi) orta, %9,4’ü (14 kişi) çok ve %10,7’si (16 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. İş arkadaşlarının düşmanca davranması ifadesine katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında çoğunluğun hiç cevabına yoğunlaştığı görülmektedir. Bu stres kaynağının çalışanlar üzerinde oldukça az derecede stres yarattığını ve stres yaratan faktörler arasında son sırada yer aldığını söyleyebiliriz. Bu ifade için hesaplanan aritmetik ortalama 1,22 dir.

3.7.3. Stresle Başa Çıkma Yöntemlerinin Kullanılma Dereceleri ile İlgili Bulgular

Çizelge 10'da bireylerin Stresle Başa Çıkma Yöntemlerine ilişkin sorulara vermiş oldukları cevaplara göre dağılımları görülmektedir.

Çizelge 10. Bireylerin Stresle Başa Çıkma Yöntemlerine İlişkin Sorulara Vermiş Oldukları Cevaplara Göre Dağılımı

Anket Soru No	Hiç (0)		Az (1)		Orta (2)		Çok (3)		Pek çok (4)		Ort. — (X)	S.S.	Sıra No
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
	8	13	8,7	39	26,2	39	26,2	21	14,1	37			
1	17	11,4	34	22,8	44	29,5	22	14,8	32	21,5	2,12	1,29	2
13	11	7,4	41	27,5	46	30,9	30	20,1	21	14,1	2,06	1,15	3
2	18	12,1	30	20,1	54	36,2	20	13,4	27	18,1	2,05	1,24	4
14	21	14,1	38	25,5	31	20,8	36	24,2	23	15,4	2,01	1,29	5
12	23	15,4	35	23,5	43	28,9	19	12,8	29	19,5	1,97	1,33	6
7	22	14,8	37	24,8	42	28,2	22	14,8	26	17,4	1,95	1,30	7
3	18	12,1	40	26,8	42	28,2	30	20,1	19	12,8	1,95	1,21	8
9	31	20,8	46	30,9	32	21,5	22	14,8	18	12,1	1,66	1,29	9
11	33	22,1	34	22,8	46	30,9	24	16,1	12	8,1	1,65	1,21	10
10	37	24,8	46	30,9	34	22,8	14	9,4	18	12,1	1,53	1,29	11
15	78	52,3	13	8,7	12	8,1	18	12,1	28	18,8	1,36	1,63	12

5	48	32,2	44	29,5	28	18,8	15	10,1	14	9,4	1,35	1,28	13
4	52	34,9	51	34,2	31	20,8	9	6,0	6	4,0	1,10	1,07	14
6	76	51,0	32	21,5	19	12,8	9	6,0	13	8,7	1,00	1,29	15
GENEL ORTALAMA: 1,73													

“Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma” ile ilgili ifadeye bireylerin %8,7’si (13 kişi) hiç katılmazken, %26,2’si (39 kişi) az, %26,2’si (39 kişi) orta, %14,1’i (21 kişi) çok ve %24,8’i (37 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma ifadesine katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında katılımcılar tarafından ortalama derecenin üzerinde tercih edilen bir yöntem olduğu söylenebilir. Stres ile baş etmede ilk sırada tercih edilen bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 2,20 dir.

“Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme” ile ilgili ifadeye bireylerin %11,4’ü (17 kişi) hiç katılmazken, %22,8’i (34 kişi) az, %29,5’i (44 kişi) orta, %14,8’i (22 kişi) çok ve %21,5’i (32 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye katılımcıların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında katılımcılar tarafından tercih edilme derecesi ortalamanın üzerinde olan bir yöntemdir. Hesaplanan aritmetik ortalama 2,12 dir ve tercih edilen yöntemler arasında 2. sıradadır.

“Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak” ile ilgili ifadeye bireylerin %7,4’ü (11 kişi) hiç katılmazken, %27,5’i (41 kişi) az, %30,9’u (46 kişi) orta, %20,1’i (30 kişi) çok ve %14,1’i (21 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye çalışanların vermiş olduğu cevapların dağılımına bakıldığında katılımcıların olumlu veya olumsuz kesin bir yönelim göstermediğini söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 2,06 dır ve 3. sırada yer almaktadır.

“Olay veya durumun üstüne gitme” ile ilgili ifadeye bireylerin %12,1’i (18 kişi) hiç katılmazken, %20,1’i (30 kişi) az, %36,2’si (54 kişi) orta, %13,4’ü (20 kişi) çok ve %18,1’i (27 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Olay veya durumun üstüne gitme ifadesine verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından orta düzeyde tercih edildiğini söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 2,05 dir ve 4. sırada yer almaktadır.

“Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak” ile ilgili ifadeye bireylerin %14,1’i (21 kişi) hiç katılmazken, %25,5’i (38 kişi) az, %20,8’i (31 kişi) orta, %24,2’si (36 kişi) çok ve %15,4’ü (23 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak ifadesine verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından orta düzeyde tercih edildiğini söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 2,01 dir ve 5. sırada yer almaktadır.

“Sorunları başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak” ile ilgili ifadeye bireylerin %15,4’ü (23 kişi) hiç katılmazken, %23,5’i (35 kişi) az, %28,9’u (43 kişi) orta, %12,8’i (19 kişi) çok ve %19,5’i (29 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından orta düzeyin altında tercih edilen bir yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 1,97 dir ve 6. sırada yer almaktadır.

“Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma” ile ilgili ifadeye bireylerin %14,8’i (22 kişi) hiç katılmazken, %24,8’i (37 kişi) az, %28,2’si (42 kişi) orta, %14,8’i (22 kişi) çok ve %17,4’ü (26 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından orta düzeyin altında tercih edilen bir yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 1,95 dir ve 7. sırada yer almaktadır.

“Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)” ile ilgili ifadeye bireylerin %12,1’i (18 kişi) hiç katılmazken, %26,8’i (40 kişi) az, %28,2’si (42 kişi) orta, %20,1’i (30 kişi) çok ve %12,8’i (19 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. “Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)” ifadesine verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından orta düzeyin altında tercih edilen bir yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 1,95 dir ve 8. sırada yer almaktadır.

“Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme” ile ilgili ifadeye bireylerin %20,8’i (31 kişi) hiç katılmazken, %30,9’u (46 kişi) az, %21,5’i (32 kişi) orta, %14,8’i (22 kişi) çok ve %12,1’i (18 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından az derecede tercih edilen bir yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 1,66 dır ve 9. sırada yer almaktadır.

“İbadet etme” ile ilgili ifadeye bireylerin %22,1’i (33 kişi) hiç katılmazken, %22,8’i (34 kişi) az, %30,9’u (46 kişi) orta, %16,1’i (24 kişi) çok ve %8,1’i (12 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından az derecede tercih edilen bir yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 1,65 dır ve 10. sırada yer almaktadır.

“Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma, vb)” ile ilgili ifadeye bireylerin %24,8’i (37 kişi) hiç katılmazken, %30,9’u (46 kişi) az, %22,8’i (34 kişi) orta, %9,4’ü (14 kişi) çok ve %12,1’i (18 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından az derecede tercih edilen bir yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 1,53 dır ve 11. sırada yer almaktadır.

“Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak” ile ilgili ifadeye bireylerin %52,3’ü (78 kişi) hiç katılmazken, %8,7’si (13 kişi) az, %8,1’i (12 kişi) orta, %12,1’i (18 kişi) çok ve %18,8’i (28 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye verilen cevapların dağılımına bakıldığında cevapların çoğunluğu “hiç” seçeneğinde toplanmıştır. Bu yöntem çalışanlar tarafından oldukça az derecede tercih edilen bir yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 1,36 dır ve 12. sırada yer almaktadır.

“Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma” ile ilgili ifadeye bireylerin %32,2’si (48 kişi) hiç katılmazken, %29,5’i (44 kişi) az, %18,8’i (28 kişi) orta, %10,1’i (15 kişi) çok ve %9,4’ü (14 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından oldukça az derecede tercih edilen bir yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 1,35 dır ve 13. Sırada yer almaktadır.

“Konuyla ilgili olarak birini suçlama” ile ilgili ifadeye bireylerin %34,9’u (52 kişi) hiç katılmazken, %34,2’si (51 kişi) az, %20,8’i (31 kişi) orta, %6’sı (9 kişi) çok ve %4’ü (6 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Konuyla ilgili birini suçlama ifadesine verilen cevapların dağılımına bakıldığında bu yöntemin çalışanlar tarafından nadiren tercih edilen bir yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için hesaplanan aritmetik ortalama 1,10 dur ve 14. sırada yer almaktadır.

“Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb)” ile ilgili ifadeye bireylerin %51’i (76 kişi) hiç katılmazken, %21,5’i (32 kişi) az, %12,8’i (19 kişi) orta, %6’sı (9 kişi) çok ve %8,7’si (13 kişi) pek çok cevabını vermişlerdir. Bu ifadeye verilen cevapların dağılımına bakıldığında cevapların “hiç” seçeneğinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu yöntemin çalışanlar tarafında en az tercih edilen yöntem olduğunu söyleyebiliriz. Bu yöntem için

hesaplanan aritmetik ortalama 1,00 dır ve tercih edilen yöntemler arasında son sırada yer almaktadır.

3.7.4. Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği İle İlgili Analizler

Bu bölümde adliye çalışanlarının demografik özellikleri ile örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığına ilişkin bulgulara yer verilecektir.

Çizelge 11. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Yaşlarına Göre İncelenmesi

Yaş	N	Ort.	Std. Sap.	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
21-30	41	2,41	0,78	Gruplar arası	11,72	3	3,91	6,09	0,001
31-40	47	2,27	0,80	Gruplar içi	93,01	145	0,64		
41-50	48	1,84	0,79	Genel	104,82	148			
50 üzeri	13	1,61	0,91						

Araştırma kapsamındaki çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşlerinin yaşlarına göre değişip değişmediğinin incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₁: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri yaşlarına göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p < 0.05$ olduğundan çalışanların yaşlarının, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olduğu sonucuna varılmıştır ($F=6,09$, $p=0,001$).

Hangi ikili gruplar arasında farkın anlamlı olduğunu anlamak için Tukey testi uygulanmıştır. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları hakkındaki görüşlerinin Yaşlarına göre analizine ait tukey test sonuçları aşağıdaki gibidir.

Çizelge 12. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Yaşlarına Göre Analizlerine ait Tukey Testi Sonuçları

Yaş	Yaş	Ortalama Farklar	Standart Hata	p
21-30	31-40	0,14695	0,17123	0,826
	41-50	0,57608*	0,17039	0,005
	51yaş ve üzeri	0,80194*	0,25504	0,011
31-40	21-30	-0,14695	0,17123	0,826
	41-50	0,42914	0,16442	0,049
	51yaş ve üzeri	0,65499	0,25109	0,049
41-50	21-30	-0,57608*	0,17039	0,005
	31-40	-0,42914	0,16442	0,049
	51yaş ve üzeri	0,22585	0,25052	0,804
51 yaş ve üzeri	21-30	-0,80194*	0,25504	0,011
	31-40	-0,65499	0,25109	0,049
	41-50	-0,22585	0,25052	0,804

Tukey testi sonuçları incelendiğinde; çalışanların yaşları arasındaki farkın ağırlıkta 21-30 yaş arası çalışanlar ile 51 yaş ve üzeri çalışanlar arasında görüldüğü gözükmemektedir ($p=0,011 < 0,05$). Çalışanların yaşları arasındaki bir diğer fark ise 21-30 yaş ile 41-50 yaş arası çalışanlarda görülmektedir ($p=0,005 < 0,05$).

Çizelge 13. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre İncelenmesi

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	T Testi		
				T	s.d.	P
Kadın	90	2,05	0,89	-1,047	147	0,297
Erkek	59	2,20	0,76			

Araştırma kapsamındaki çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşlerinin cinsiyetlerine göre değişip değişmediğinin incelenmesi için Bağımsız T-Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₂: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

Yapılan T-Testi sonucunda $p > 0.05$ olduğundan çalışanların cinsiyetlerinin, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($t = -1,047$, $p = 0,297$).

Çizelge 14. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre İncelenmesi

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	T Testi		
				T	s.d.	P
Evli	122	2,02	0,84	-2,79	147	0,006
Bekar	27	2,51	0,73			

Araştırma kapsamındaki çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşlerinin medeni hallerine göre değişip değişmediğinin incelenmesi için Bağımsız T-Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₃: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri medeni hallerine göre farklılık gösterir.

Yapılan T-Testi sonucunda $p < 0.05$ olduğundan çalışanların medeni hallerinin, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olduğu sonucuna varılmıştır ($t = -2,79$, $p = 0,006$). Aritmetik ortalamaya bakıldığında Örgütsel Stres kaynaklarının Bekar Çalışanların üzerinde Evlilere göre daha çok stres yarattığını söyleyebiliriz.

Çizelge 15. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre İncelenmesi

Eğitim	N	Ort.	Std. Sap.	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	p
İlköğretim	3	2,41	0,28	Gruplar arası	4,54	4	1,13	1,63	0,170
Lise	61	1,91	0,89	Gruplar içi	100,28	144	0,70		
Yüksek Okul	41	2,20	0,82	Genel	104,82	148			
Üniversite	42	2,27	0,80						
Lisans Üstü	2	2,55	0,97						

Araştırma kapsamındaki çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşlerinin eğitim durumlarına göre değişip değişmediğinin incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₄: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p > 0.05$ olduğundan çalışanların eğitim durumlarının, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($F=1,63$, $p=0,170$).

Çizelge 16. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin İş Yerlerindeki Statülerine Göre İncelenmesi

Statü	N	Ort.	Std. Sap.	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	p
Yazı İşleri Müdürü	19	1,64	0,79	Gruplar arası	6,23	3	2,08	3,06	0,030
Zabit Katibi	95	2,19	0,80	Gruplar içi	98,58	145	0,68		
Mübaşir	14	2,40	0,96	Genel	104,82	148			
Hizmetli	21	2,01	0,87						

Araştırma kapsamındaki çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşlerinin iş yerlerindeki statülerine göre değişip değişmediğinin incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₅: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri iş yerlerindeki statülerine göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p < 0.05$ olduğundan çalışanların iş yerlerindeki statülerinin, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olduğu sonucuna varılmıştır ($F=3,06$, $p=0,030$).

Hangi ikili gruplar arasında farkın anlamlı olduğunu anlamak için Tukey testi (çoklu karşılaştırma testi) uygulanmıştır. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları hakkındaki görüşlerinin Statülerine göre analizine ait tukey test sonuçları aşağıdaki gibidir.

Çizelge 17. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Statülerine Göre Analizlerine ait Tukey Testi Sonuçları

Statü	Statü	Ortalama Farklar	Standart Hata	p
Yazı İşleri Müdürü	Zabıt Katibi	-0,55053*	0,20722	0,043
	Mübaşir	-0,76491*	0,29043	0,046
	Hizmetli	-0,37126	0,26107	0,488
Zabıt Katibi	Yazı İşleri Müdürü	0,55053*	0,20722	0,043
	Mübaşir	-0,21439	0,23605	0,800
	Hizmetli	0,17926	0,19883	0,804
Mübaşir	Yazı İşleri Müdürü	0,76491*	0,29043	0,046
	Zabıt Katibi	0,21439	0,23605	0,800
	Hizmetli	0,39365	0,28450	0,512
Hizmetli	Yazı İşleri Müdürü	0,37216	0,26107	0,488
	Zabıt Katibi	-0,17926	0,19883	0,804
	Mübaşir	-0,39365	0,28450	0,512

Tukey testi sonuçları incelendiğinde; çalışanların statüleri arasındaki farkın ağırlıkta “Yazı İşleri Müdürü” ile “Mübaşir” arasında görüldüğü gözükmemektedir ($p=0,046<0,05$). Çalışanların statüleri arasındaki bir diğer fark ise “Zabıt Kâtibi” ile “Yazı İşleri Müdürü” arasında görülmektedir ($p=0,043<0,05$).

Çizelge 18. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Meslekteki Çalışma Yıllarına Göre İncelenmesi

Çalışma Süresi	N	Ort	Std. Sap.	Varyansın Kaynağı	Kr.ler Top.	s.d.	Kr.ler Ort.	F	P
1-5yıl	43	2,37	0,75	Gruplar arası	111,15	3	3,72	5,75	0,001
6-15yıl	40	2,33	0,82	Gruplar içi	93,67	145	0,65		
16-25yıl	48	1,87	0,85	Genel	104,82	148			
25yıl üstü	18	1,66	0,77						

Araştırma kapsamındaki çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşlerinin meslekteki çalışma sürelerine göre değişip değişmediğinin incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H_6 : Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri meslekteki çalışma sürelerine göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p<0.05$ olduğundan çalışanların meslekteki çalışma sürelerinin, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olduğu sonucuna varılmıştır ($F=5,75, p=0,001$).

Hangi ikili gruplar arasında farkın anlamlı olduğunu anlamak için Tukey (çoklu karşılaştırma testi) testi uygulanmıştır. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları hakkındaki görüşlerinin Çalışma sürelerine göre analizine ait tukey test sonuçları aşağıdaki gibidir.

Çizelge 19. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Çalışma Sürelerine Göre Analizlerine ait Tukey Testi Sonuçları

Süre	Süre	Ortalama Farklar	Standart Hata	p
1-5	6-15	0,04161	0,17656	0,995
	16-25	0,49800*	0,16876	0,019
	26 ve üzeri	0,70818*	0,22563	0,011
6-15	1-5	-0,04161	0,17656	0,995
	16-25	0,45639*	0,17207	0,044
	26 ve üzeri	0,66657*	0,22812	0,021
16-25	1-5	-0,49800*	0,16876	0,019
	6-15	-0,45639*	0,17207	0,044
	26 ve üzeri	0,21019	0,22214	0,780
26 ve üzeri	1-5	-0,70818*	0,22563	0,011
	6-15	-0,66657*	0,22812	0,021
	16-25	-0,21019	0,22214	0,780

Tukey testi sonuçları incelendiğinde; çalışanların kurumda çalışma süreleri arasındaki farkın ağırlıkta “1-5 yıl” ile “26 ve üzeri yıl” arasında ($p=0,011<0,05$) görüldüğü gözükmektedir. Çalışanların çalışma süreleri arasındaki diğer farklar ise “1-5 yıl ile 16-25 yıl” ($p=0,019<0,05$), “6-15 yıl ile 26 yıl ve üzeri” ($p=0,021<0,05$) ve “6-15 yıl ile 16-25 yıl” ($p=0,044<0,05$) arasında olduğu görülmektedir.

Çizelge 20. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları Hakkındaki Görüşlerinin Çalıştıkları Birimlere Göre İncelenmesi

Çalıştığınız Birim	N	Ort.	Std Sap.	Varyansın Kaynağı	Kr.ler Top.	s.d.	Kr.ler Ort.	F	p
Ceza Mahkm	47	2,28	0,82	Gruplar arası	4,97	4	1,24	1,79	0,134
Hukuk Mahkm	26	2,18	0,83	Gruplar içi	99,85	144	0,69		
İcra Mdr.lüğü	4	2,28	0,27	Genel	104,8	148			
Cumhuriyet Sav.	40	2,10	0,81						
Diğer	32	1,79	0,91						

Araştırma kapsamındaki çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşlerinin çalıştıkları birimlere göre değişip değişmediğinin incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₇: Çalışanların, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri çalıştıkları birimlere göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p > 0.05$ olduğundan çalışanların çalıştıkları birimlerin, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($F=1,79$, $p=0,134$).

3.7.5. Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle İlgili Analizler

Bu bölümde ise çalışanların demografik özellikleri ile stresle baş etme yöntemlerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin bulgular yer almaktadır.

Çizelge 21. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Yaşlarına Göre İncelenmesi

Yaş	N	Ortalama	Std. Sap.	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
21-30	41	1,89	0,66	Gruplar arası	1,45	3	0,48	1,19	0,315
31-40	47	1,70	0,64	Gruplar içi	58,60	145	0,40		
41-50	48	1,66	0,58	Genel	60,05	148			
50 üzeri	13	1,65	0,71						

Araştırma kapsamındaki çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşlerinin yaşlarına göre değişip değişmediğinin incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₈: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri yaşlarına göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p < 0.05$ olduğundan çalışanların yaşlarının, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($F=1,19$, $p=0,315$).

Çizelge 22. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Cinsiyetlere Göre İncelenmesi

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	T Testi		
				T	s.d.	P
Kadın	90	1,76	0,65	0,732	147	0,465
Erkek	59	1,68	0,62			

Araştırma kapsamındaki çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşlerinin cinsiyetlerine göre değişip değişmediğinin incelenmesi için Bağımsız T-Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₀: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

Yapılan T-Testi sonucunda $p > 0.05$ olduğundan çalışanların cinsiyetlerinin, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($t=0,732$, $p=0,465$).

Çizelge 23. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre İncelenmesi

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	T Testi		
				T	s.d.	P
Evli	122	1,70	0,59	-1,19	147	0,235
Bekâr	27	1,86	0,82			

Araştırma kapsamındaki çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşlerinin medeni durumlarına göre değişip değişmediğinin incelenmesi için Bağımsız T-Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₁₀: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri medeni durumlarına göre farklılık gösterir

Yapılan T-Testi sonucunda $p > 0.05$ olduğundan çalışanların medeni durumlarının, örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($t = -1,19$, $p = 0,235$).

Çizelge 24. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre İncelenmesi

Eğitim	N	Ort.	Std. Sap.	Varyansın Kaynağı	Kareler Top.	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
İlköğr.	3	1,91	0,17	Gruplar arası	1,60	4	0,39	0,98	0,419
Lise	61	1,61	0,65	Gruplar içi	58,45	144	0,41		
Yüksek Okul	41	1,77	0,66	Genel	60,05	148			
Üniver.	42	1,85	0,61						
Lisans Üstü	2	1,83	0,14						

Araştırma kapsamındaki çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşlerinin eğitim durumlarına göre değişip değişmediğinin

incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H₁₁: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p>0.05$ olduğundan çalışanların eğitim durumlarının, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($F=0,98$, $p=0,419$).

Çizelge 25. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin İş Yerlerindeki Statülerine Göre İncelenmesi

Statü	N	Ort.	Standart Sapma	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ort.	F	P
Yazı İşleri Müdürü	19	1,70	0,76	Gruplar arası	0,685	3	0,22	0,56	0,644
Zabıt Katibi	95	1,75	0,62	Gruplar içi	59,36	145	0,41		
Mübaşir Hizmetli	14	1,86	0,74	Genel	60,05	148			

Araştırma kapsamındaki çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşlerinin iş yerlerindeki statülerine göre değişip değişmediğinin incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotezler;

H₁₂: Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri iş yerlerindeki statülerine göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p>0.05$ olduğundan çalışanların iş yerlerindeki statülerinin, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($F=0,56$, $p=0,644$).

Çizelge 26. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Meslekteki Çalışma Sürelerine Göre İncelenmesi

Çalışma Süresi	N	Ort.	Standart Sapma	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	P
1-5yıl	43	1,85	0,61	Gruplar arası	2,31	3	0,77	1,93	0,127
6-15yıl	40	1,82	0,72	Gruplar içi	57,74	145	0,40		
16-25yıl	48	1,56	0,56	Genel	60,05	148			
25yıl üstü	18	1,70	0,63						

Araştırma kapsamındaki çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşlerinin meslekte çalışma sürelerine göre değişip değişmediğinin incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H_{13} : Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri meslekteki çalışma sürelerine göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p>0.05$ olduğundan çalışanların iş yerlerindeki statülerinin, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($F=1,93$, $p=0,127$).

Çizelge 27. Çalışanların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Hakkındaki Görüşlerinin Çalıştıkları Birimlere Göre İncelenmesi

Çalıştığınız Birim	N	Ort.	Standart Sapma	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ort.	F	P
Ceza Mahk.	47	1,82	0,69	Gruplar arası	1,83	4	0,46	1,13	0,344
Hukuk Mahk.	26	1,79	0,65	Gruplar içi	58,22	144	0,40		
İcra Müdürlüğü	4	2,03	0,62	Genel	60,05	148			
Cumh. Savcılığı	40	1,71	0,62						
Diğer	32	1,55	0,55						

Araştırma kapsamındaki çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşlerinin çalıştıkları birimlere göre değişip değişmediğinin incelenmesi için ANOVA Testi uygulanmış, elde edilen sonuçlar yukarıdaki tabloya yansıtılmıştır. Kurulan hipotez;

H_{14} : Çalışanların, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri çalıştıkları birimlere göre farklılık gösterir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda $p > 0.05$ olduğundan çalışanların çalıştıkları birimlerinin, stresle başa çıkma ölçeği hakkındaki görüşleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir değişime sebep olmadığı sonucuna varılmıştır ($F=1,13$, $p=0,344$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde stres yaşamımızın her aşamasında, her ayrıntısında bazen sık bir şekilde bazen de nadir olarak ortaya çıkmaktadır. Stres yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır. Bazı araştırmacılara göre stresten kurtulmak ancak ölümlle mümkün olabilmektedir. Gerek sosyal ve gerekse çalışma hayatında yaşanmakta olan hızlı gelişme ve değişim sonucunda bu alanlarda yaşayan ve çalışan insanlar yoğun olarak strese maruz kalmaktadır. Aşırı stres insan sağlığını ve iş yaşamındaki performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Fakat belli bir düzeydeki stres ise bireylerin performans ve motivasyonunu en üst düzeye çıkarabilmektedir. Buradan çıkaracağımız sonuç ise; stresin her zaman var olduğu, ancak bizler onun farkında olduğumuz ve nasıl baş edeceğimizi bildiğimiz sürece bizim için faydalı olduğudur.

Bir diğer konu ise, stresin kişiye özgü oluşudur. Her bireyin kaldıracabileceği stres yükü farklıdır. Her bireyin stres ile baş etme yolları da farklıdır. Aynı stres kaynağına karşı bireylerin vereceği tepkiler farklı olacaktır. Çünkü kişiler arasında bireysel ve algısal farklılıklar olacaktır. Bu konuda yöneticilere de büyük görevler düşmektedir. Çalışanları olumlu stres düzeyinde çalıştırmak, onları motive ederek, zaman baskısını yenmede ve önemli kararlar almada yardımcı olacak ve yaratıcılığı güçlendirecektir. Ayrıca çalışanlara stres konusunda eğitim verilmesi sağlanarak stres kaynakları ve stresle baş etme yolları konusunda bilgilendirilmesi sağlanmalıdır. Bu şekilde stres kaynaklı hastalıkların performans ve verim düşüklüğünün, iş kazalarının, işe devamsızlıkların, iş gören devir hızının artmasının önüne geçilebilecektir.

Sonuçlar

Anketimizin **birinci bölümünde** adliye çalışanlarına ait kişisel bilgiler sorulmuştur. Araştırma kapsamındaki adliye çalışanlarına ait demografik bulgular aşağıdaki gibidir:

- Araştırmaya katılan bireylerin %60,4'ünü (90 kişi) Erkek çalışanlar oluşturmaktadır.
- Araştırma kapsamındaki bireylerin %81,9'u (122 kişi) Evlidir.
- Araştırma katılan çalışanların çoğunluğunu %40,9 ile (61 kişi) Lise mezunları oluşturmaktadır.
- Araştırma katılan çalışanların %63,8'ini (95 kişi) Zabıt Kâtipleri oluşturmaktadır.
- Araştırmaya katılan çalışanların %32,2'sini (48 kişi) 16-25 yıllık çalışma deneyimi olan personel oluşturmaktadır.
- Araştırma katılan çalışanların %31,5'i (47 kişi) Ceza Mahkemelerinde görev yapmaktadır.

Anketimizin **ikinci bölümünü** oluşturan “Örgütsel Stres Kaynağı” ölçeğine verilen cevapların frekans ve yüzdelik dağılımına bakıldığında şu sonuçlara ulaşılabılır:

- “Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği” ifadesine verilen cevapların dağılımı aritmetik ortalaması (3,08) dikkate alındığında bu stres kaynağının çalışanlar için en önemli stres kaynağı olduğunu söylemek mümkündür.

- “Görev dağılımındaki adaletsizlik” ifadesi çalışanlar üzerinde en çok stres yaratan 2. Stres kaynağı olarak çıkmaktadır. Ort. 2,58
- “İşyerinde mekân ve donanım yetersizliği” ifadesi çalışanlar üzerinde stres yaratan diğer önemli stres kaynağıdır. 3 sırada yer almaktadır. Ort. 2,54
- “Aşırı yazışma bürokrasinin oluşu” ifadesi çalışanlar üzerinde stres yaratan 4. önemli stres kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. Ort. 2,53
- “İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı” çalışanlar için önemli diğer bir stres kaynağıdır. 5. Sırada yer almaktadır. Ort. 2,52
- “Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma” ifadesi çalışanlar için stres kaynakları arasında 6. Sırada yer almaktadır. Ort. 2,50
- “Yetki ve sorumlulukta uyumsuzluk” ifadesi çalışanlar üzerinde stres yaratan diğer önemli stres kaynağıdır. 7.sırada yer almaktadır. Ort. 2,49
- “Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik” ifadesi 8. Sıradaki stres kaynağıdır. Ort. 2,46
- Çalışanlar üzerinde orta derece ve üzerinde stres yaratan diğer stres kaynakları sırası ile; “İşyerinde kaynak ve imkânların dağıtımında dengesizlik”, “Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi” “İş yerinde dedikodunun yaygın oluşu”, “Hak edilen ilgi, sevgi ve takdiri görmeme”, “Birbiri ile çelişen iki işi birden yapmak”, “Görevle ilgili sorumlulukların açık olmaması”, “Ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması”, “Karar verme için yeterli yetkiye sahip olmama”, “İşle ilgili kararlara katılamamak, önerilerin dikkate alınmaması”, “Yeteneklerin

kullanılmadığı bir bölümde çalışma”, “Yaptığınız işin aşırı monoton olması” dır.

- Öte yandan en düşük stres yaratandan yukarıya doğru “İş arkadaşlarının düşmanca davranması”, “Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması”, “Sık sık iş yeri içinde yer değiştirme”, “Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu” gibi stres kaynakları ise çalışanlar üzerinde **çok az** derecede stres yaratmakta veya **hiç** stres yaratmamaktadır.

Sonuçlara bakıldığında ankette yer alan 30 stres kaynağı ifadesinden 19’unun aritmetik ortalamasının orta derecede stresi ifade eden 2 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir. Ve ayrıca stres yaratan faktörlerin çoğunun *Örgütsel Politikalar, Örgüsel Yapıdan ve İşin Yapısından* kaynaklanan stres faktörleri olduğunu söyleyebiliriz.

Ayrıca örgütsel stres konusunda yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde çalışanlar üzerinde en çok stres yaratan faktörler genel olarak; “Ücret Yetersizliği”, “Araç-Gereç ve Mekân Yetersizliği”, “Aşırı İş Yükü ve Zaman Baskısı”, “Personel Değerlendirmede Adaletsizlik”, “Çalışmalarının Karşılığını Alamamak” şeklinde sınıflandırılmıştır.

Anketimizin **üçüncü bölümünü** oluşturan “Stresle Başa Çıkma Yöntemleri” ölçeğine çalışanların vermiş oldukları cevapların aritmetik ortalamasına, frekans yüzdelerine bakıldığında şu sonuçlara ulaşabiliriz:

- “Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma” maddesi çalışanlar tarafından en çok tercih edilen stresle baş etme yöntemleri arasında olduğunu söyleyebiliriz. Aritmetik Ort. 2,20

- “Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme” maddesi çalışanlar tarafından 2. Sırada tercih edilen yöntemdir. Aritmetik Ort. 2,12
- “Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak” maddesi ise çalışanlar tarafından 3. Sırada tercih edilmektedir. Aritmetik Ort. 2,06
- “Olay veya durumun üstüne gitme” çalışanlar tarafından tercih edilen diğer bir yöntemdir. 4 sırada yer almaktadır. Aritmetik Ort. 2,05
- “Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak” çalışanlar tarafından orta derecenin üzerinde tercih edilen 5. Stresle baş etme yöntemidir. Aritmetik Ort. 2,01
- Sırası ile ; “Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma”, “Konuyla ilgili olarak birini suçlama”, “Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma”, “Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak” maddeleri ise çalışanlar tarafından **en az** tercih edilen veya **hiç** tercih edilmeyen stresle baş etme yöntemleridir.

Genel olarak çalışanların stresle baş etme ölçeğine verilen cevapların dağılımına ve aritmetik ortalamasına bakıldığında 5 yöntemin tercih edilme dereceleri orta derecede tercihi ifade eden 2 değerinin hemen üzerinde olduğunu ve genel olarak stresle baş etme yöntemlerinin tercih edilme düzeyinin düşük olduğunu söyleyebiliriz.

Çalışmamızın analiz kısmında çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel stres kaynağı hakkındaki görüşleri ve çalışanların demografik özellikleri ile stresle baş etme yöntemleri hakkındaki görüşleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığı “T-Testi” ve “Tek Yönlü Varyans (Anova) Analizi” yapılarak incelenmiş ve şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Çalışanların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin görüşlerinin **yaşlarına** göre anlamlı bir farklılık gösterdiği yapılan ANOVA analizi sonucunda ($F=6,09$, $p=0,001$ $p<0,05$) görülmüştür. Aritmetik ortalamaya bakıldığında Örgütsel Stres kaynaklarının çalışanların yaşı arttıkça daha az stres yarattığını söyleyebiliriz. Hangi ikili gruplar arasında farkın anlamlı olduğunu anlamak için uygulanan Tukey testi sonuçları incelendiğinde; çalışanların yaşları arasındaki farkın ağırlıkta 21-30 yaş arası çalışanlar ile 51 yaş ve üzeri çalışanlar arasında görüldüğü gözükmemektedir. ($p=0,011<0,05$) Çalışanların yaşları arasındaki bir diğer fark ise 21-30 yaş ile 41-50 yaş arası çalışanlarda görülmektedir. ($p=0,005<0,05$)
- Uygulanan T-Testi sonucunda ($t=-2,79$, $p=0,006$, $p<0,05$) çalışanların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin görüşlerinin **medeni hallerine** göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Aritmetik ortalamaya bakıldığında Örgütsel Stres kaynaklarının “Bekar” çalışanların üzerinde “Evlilere” göre daha çok stres yarattığını söyleyebiliriz.
- Yapılan ANOVA sonucunda çalışanların örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşlerinin, iş yerlerindeki **statülerine** göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. ($F=3,06$, $p=0,030$, $p<0,05$) Hangi ikili gruplar arasında farkın anlamlı olduğunu anlamak için yapılan Tukey testi (çoklu karşılaştırma testi) sonuçları incelendiğinde; çalışanların statüleri arasındaki farkın ağırlıkta “Yazı İşleri Müdürü” ile “Mübaşir” arasında olduğu görülmektedir. ($p=0,046<0,05$) Çalışanların statüleri arasındaki bir diğer fark ise “Zabıt Kâtibi” ile “Yazı İşleri Müdürü” arasında görülmektedir. ($p=0,043<0,05$)
- Yapılan ANOVA analizi sonucunda çalışanların örgütsel stres kaynakları hakkındaki görüşlerinin meslekteki **çalışma sürelerine**

göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür ($F=5,75$, $p=0,001$, $p<0,05$). Farkın hangi ikili gruplar arasında anlamlı olduğunu anlamak için uygulanan Tukey (çoklu karşılaştırma) testi sonuçları incelendiğinde; çalışanların kurumda çalışma süreleri arasındaki farkın ağırlıkta “1-5 yıl ile “26 ve üzeri yıl” arasında ($p=0,011<0,05$) olduğu görülmektedir. Çalışanların meslekte çalışma süreleri arasındaki diğer farklar ise “1-5 yıl” ile “16-25 yıl” ($p=0,019<0,05$), “6-15 yıl” ile “26 ve üzeri yıl” ($p=0,021<0,05$) ve “6-15 yıl” ile “16-25 yıl” ($p=0,044<0,05$) arasında olduğu görülmektedir.

- Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları hakkındaki görüşleri “**Cinsiyete**”, “**Eğitim Durumuna**” ve “**Çalıştıkları Birime**” göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.
- Çalışanların, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ile ilgili görüşlerinin ise kişisel ve mesleki değişkenlerin hiçbirine göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Çalışmamızda Malatya Adliyesi çalışanlarının stres kaynakları ve stresle baş çıkma yöntemleri belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca çalışanların örgütsel stres kaynakları ve stresle baş etme yöntemleri ile ilgili görüşlerinin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Stresin çok çeşitli ve değişik nedenlerden kaynaklanması, stresle ilgili çalışmaların sonuçlarının değerlendirilmesini zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, değişik araştırma yöntemleri ile stresle ilgili yapılan birçok araştırmada farklı sonuçlar çıkabilmektedir. Araştırmamızda elde ettiğimiz sonuçlar ile ülkemizde ve yurt dışında farklı sektör ve alanda yapılmış olan araştırmalarda elde edilen sonuçlar benzerlikler göstermektedir. Bu çalışmalar incelendiğinde, çalışanlar üzerinde en çok stres yaratan faktörler genel olarak; “*Ücret Yetersizliği ve Dengesizliği*” (Örücü ve Demir (1999) Karadal (2001) Okutan ve Tengilimoğlu (2002), Aksoy ve Kutluca (2004), Aydın (2004) , Yılmaz ve Ekici (2006), Türk, Eroğlu ve Türk (2008), Önsüz ve

arkadaşları (2008), Soysal (2009), Malach-Pines ve Keinan (2006)), “*Araç-Gereç ve Mekân Yetersizliği*” (Okutan ve Tengilimoğlu (2002), Önsüz ve ark. (2008), Malach-Pines ve Keinan (2006), Botha ve Pienaar (2006)), “*Aşırı İş Yükü ve Zaman Baskısı*” (Okutan ve Tengilimoğlu (2002), Aydın (2004), Yıldırım ve ark. (2004), Özaltın ve Nehir (2007), Soysal (2009), Prosser ve ark.(1997), Malach-Pines ve Keinan (2006).), “*Çalışmanın Karşılığını Alamamak*” (Aksoy ve Kutluca (2004), Sökmen (2005), Yılmaz ve Ekici (2006), Soysal (2009)), “*Personel Değerlendirmede Adaletsizlik*” (Yılmaz ve Ekici (2006), Soysal (2009)), şeklinde sınıflandırabiliriz. Çalışmamızda bu faktörlere ek olarak “Görev dağılımındaki adaletsizlik”, “Aşırı yazışma bürokrasinin oluşu”, “Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma”, “Yetki ve sorumlulukta uyumsuzluk”, “İşyerinde kaynak ve imkânların dağıtımında dengesizlik”, “Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi”, “İş yerinde dedikodunun yaygın oluşu” iş yerinde stres yaratan önemli stres faktörleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu stres kaynaklarının sıralaması çalışmalarda da görüldüğü gibi çalışılan sektöre, işletmeye, kuruma ve yapılan işin yapısına göre farklılık gösterebilmektedir. Stresle baş etme yöntemleri ile ilgili çalışmalar incelendiğinde (Özaltın ve Nehir (2007), Viswesvaran ve ark. (1999), Tyson ve ark. (2002), Morales ve ark. (2006)) “Sosyal Destek” üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Çalışmamızda çalışanlar tarafından en çok tercih edilen baş etme yöntemi “Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma” şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu sonuç çalışmalarda elde edilen sonuçlar ile paralellik göstermektedir. İncelediğimiz çalışmalardaki sonuçlara ek olarak çalışmamızda Malatya Adliyesi çalışanlarının Örgütsel stres kaynakları ve stresle baş etme yöntemleri hakkındaki görüşlerinin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Çalışanların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin görüşlerinin yaşlarına, medeni hallerine, statülerine ve meslekte çalışma sürelerine göre, anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları hakkındaki görüşleri “Cinsiyete”, “Eğitim Durumuna” ve “Çalıştıkları Birime” göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ayrıca Çalışanların, Stresle Başa Çıkma

Yöntemleri ile ilgili görüşlerinin ise kişisel ve mesleki değişkenlerin hiçbirine göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Bireysel Öneriler

Araştırmamızın sonuçlar incelendikten sonra araştırmanın yapıldığı iş yerinde örgütsel stresin azaltılması ile ilgili bireysel düzeyde şu önerilerde bulunabiliriz:

- Çalışanlar boş zamanlarında yürüyüş, koşma, bisiklet, yüzme gibi bireysel egzersizler ve vücudu canlandıran, kasları güçlü bir biçimde kullanarak derin soluk alıp vermeyi sağlayan etkinliklerde bulunarak stresin olumsuz etkilerini azaltabilirler.
- Meditasyon ve gevşeme tekniklerini uygulayarak çalışanlar kendilerini stresli durumdan uzaklaştırabilir ve stresin belirtilerini azaltabilirler.
- Çalışanlar dengeli beslenerek, aşırı yağ, tuz, kafein içeren besinlerden uzak durarak stresin olumsuz etkilerini azaltabilirler.
- Zaman baskısı nedeniyle yaşanan stresle başa çıkmak için çalışanların zaman yönetimini öğrenerek, zamanlarını iyi bir şekilde planlamaları ve kullanmaları gerekmektedir.
- Sanatsal, kültürel ve sportif etkinliklere katılarak; televizyon izlemek, kitap okumak, müzik dinlemek, sinema ya da tiyatroya gitmek gibi hobiler ile çalışanlar streslerini önleyebilir veya azaltabilirler.
- Çalışanlar masaj ile kan dolaşımının düzenlenmesini, gerilmiş kaslarının gevşemesini, stres anında bedenlerinde ortaya çıkan ağrıların giderilmesini, rahatlamalarını ve kendilerini zinde hissetmesini sağlayarak stresin etkilerini azaltabilirler.

Örgütsel Öneriler

Araştırmamızın sonuçlar incelendikten sonra araştırmanın yapıldığı iş yerinde örgütsel stresin azaltılması ile ilgili örgütsel olarak şu önerilerde bulunabiliriz:

- Ücret, yükselme ve performans değerlendirme, yetki ve sorumluluk dağılımı ile ilgili politikaların çalışanların stres düzeylerini optimum düzeye getirecek şekilde daha adil, şeffaf ve yeterliliğe dayalı olarak düzenlenmelidir.
- İş yerinde kaynakların, imkânların, görev ve sorumlulukların adil olarak dağıtıldığı, çalışanların ve yaptıkları işin önemsendiği, çalışanların işle ilgili kararlara katılmasına ve yeteneklerini kullanmasına imkân veren, merkeziyetçilikten uzak ve yukarıya doğru iletişime izin veren çalışanları destekleyici bir örgüt yapısı oluşturulması örgütsel stresi azaltacaktır.
- Yapılan işler gözden geçirilip gelişen teknolojiden maksimum seviyede istifadeye, zamanı en iyi şekilde kullanmaya olanak veren bir iş tasarımı oluşturularak aşırı yazışma ve bürokrasi, aşırı iş yükü ve monotonluğun önüne geçilerek örgütsel stres azaltılabilir.
- İş yerinde çalışanlara problemleri çözme konusunda yardım ve bilginin aktarıldığı, çalışanlarda sevildiği, saygı duyulduğu, önemsendiği duygusunu yaratan bir sosyal destek sağlanarak çalışanların örgütsel stresleri azaltılabilir. Ayrıca mesai dışında sosyal faaliyet ve etkinlikler düzenleyerek çalışanların bir biri ile olan sosyal ilişkilerinin kuvvetlendirilmesi sağlanabilir.
- Çalışmamıza katılan çalışanların stresle baş etme yöntemlerini tercih düzeyleri düşük olduğu görülmektedir. İş yerinde çalışanlara stresin

neden ve sonuçları hakkında bilgi veren ve stresin psikolojik ve fizyolojik sonuçlarını nasıl azaltacakları öğreten Stres Yönetimi Eğitimi verilerek veya konu ile ilgili seminerler düzenleyerek çalışanların stres ve stres yönetimi konusunda bilinçlenmesi sağlanabilir. Ayrıca çok yoğun baskı altında olan iş görenlere psikoterapi veya bireysel rehberlik hizmetleri sunularak örgütsel stresleri azaltılabilir.

Gerek bireysel, gerekse örgütsel düzeyde yapılacak çeşitli düzenlemeler, örgütsel stres kaynaklarının ve etkilerinin azaltılmasına yardımcı olacaktır. Böylece doyumlu ve verimli bir örgütsel ortam yaratılarak, hem örgütlerin işleyişlerinin aksamadan devam etmesi, hem de iş görenlerin ruh ve beden sağlıklarının korunması sağlanabilecektir.

KAYNAKLAR

- Akgül, Aziz. ve Varoğlu, Abdülkadir. (1987, Haziran). Stres Yönetimi. *Türk İdare Dergisi*, 59, 375
- Aktaş, A. ve Aktaş, Ramazan. (1992). İş Stresi. *Verimlilik Dergisi*, 1, 153-167
- Aksoy, A. ve Kutluca, F. (2004). "Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49, 457-486
- Albrecht, K. (1988). Gerilim Ve Yönetici (Çev; Kemal Tosun Ve Diğerleri). İstanbul: *İşletme Fakültesi Yayın No:197*
- Arıkanlı, Ahmet. ve Ulubaşlı, B. (2004). "Yönetim: Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları". Ankara: *Tarım Ve Köy İşleri Bakanlığı Yayınları*
- Artan, İnci. (1986). Örgütsel Davranış, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. İstanbul: *Basisen Eğitim ve Kültür Yayınları*
- Atılğan, T. VE Dengizer İ. (2007). "Hazır Giyim Sektöründe Örgütsel Stres Üzerine Bir Araştırma". *DEÜ. SBE. Dergisi*, 9 (2), 62-94
- Aydın, Şule. (2004) "Örgütsel Stres Yönetimi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (3), 52-54
- Balcı, Ali. (2000) Öğretim Elemanlarının İş Stresi: *Kuram ve Uygulama*. Ankara: *Nobel Yayınları*
- Balcı, Ali. (1993). "Üniversite Öğretim Elemanlarının İş Stresi". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 26(1), 315-334
- Baltaş, Acar. ve Baltaş Zuhale.(1995). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: *Remzi Kitabevi*
- Baltaş, A. ve Baltaş Z. (1998). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: *Remzi Kitabevi*
- Barutçugil, İ. (2006). Manager's Management. İstanbul: *Kariyer Yay.*

- Başaran, İbrahim E. (1992). Yönetimde İnsan İlişkileri. Ankara: Gül Yayınları
- Bernin P., Töres Theorell., Cary L. Cooper., Kate Sparks., Paul E. Spector., Phani Radhakrishnan. ve Vesselina Russinova. (2003, November) Coping Strategies Among Swedish Female and Male Managers in an International Context. *International Journal of Stress Management* 10(4), 376-391
- Bingöl, Dursun. ve Naktiyok, Atılhan. (2001, 24-26 Mayıs) Yönetici Akademisyenlerin Temel Stres Kaynakları ve Stresle Mücadele Teknikleri. *9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler*
- Botha, C. ve Jaco, Pienaar. (2006 January-February) South African Correctional Official Occupational Stres: The Role Of Psychological Strengths. *Journal of Criminal Justice*, 34 (1), 73-84
- Bozkurt Veysel. (2000). Enformasyon Toplumu ve Türkiye. İstanbul: Sistem Yay.
- Braham, Barbara J. (1998). Stres Yönetimi. Ateş Altında Sakin Kalabilmek (Çev.: Vedat G. Diker). İstanbul: Hayat Yayınları
- Burrows J. D. And Lapides F. R. (1970). Alienations A Casebook. New York : Crowell Company
- Can, Halil. (1997). Organizasyon ve Yönetim. Ankara: Siyasal Kitabevi
- Cam, Erdem. (2004). "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, ISSN: 1303-5134, 1-10
- Camkurt, M. Zülfi. (2007 Mayıs/Ağustos). "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi". *Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20 (6), 93-102
- Chan, K., Gina Lai., Yiu Chung Ko. ve Kam Weng Boey. (2000 May, 16). Work Stress Among Six Professional Groups: The Singapore Experience. *Social Science & Medicine*, 50 (10), 1415-1432
- Çiftçi, Birgül. (2007). "Performans Değerlemesi", İnsan Kaynakları Yönetimi. Editör: U. Dolgun, Bursa: Ekin Kitabevi,
- Dağdeviren, M., Eraslan E. ve Kurt M. (2005). "Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması". Gazi Üniversitesi Müh. Mim. Fak. Dergisi, 20 (4), 517-525
- Davis K. (1982). İşletmelerde İnsan Davranışı (Çev. K. Tosun vd.). İstanbul: İşletme Fakültesi Yay. No.199

- Ekinci, Hasan. ve Ekici S. (2003). "Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama". *Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 22 (2), 93-111
- Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İstanbul: *Avciol Basım Yayın*
- EREN, Erol. (2001). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: *Beta Yayınevi*, 7. Baskı
- EREN, Erol. (2004). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: *Beta Yayınevi* 8. Baskı
- Eroğlu, Feyzullah. (1998). Davranış Bilimleri. İstanbul: *Beta Basım Yayım*
- Ertekin, Yücel.(1993). Stres Ve Yönetim. Ankara: *Todaie*
- Esin, Pars. (1982). İşbölümü Yabancılaşma ve Sosyal Politika. Ankara: *A.Ü. S.B.F. Yayınları*
- Feshbach, S. ve Weİner, B. (1991). Personality. 3.Ed., Maryland: *C.Heath And Com.*
- Fisher, R.T. (2001). Role Stress, The Type A Behaviour Pattern, And External Auditor Job Satisfaction And Performance. *Behavioral Research In Accounting*, 13 (1)
- Genç, Nurullah. (2005). Yönetim ve Organizasyon. Ankara: *Seçkin Yayıncılık*
- Gelsema, Tanya I., Margot van der Doef., Stan, Maes., Simone, Akerboom. ve Chris, Verhoeven. (2005). Job Stress in the Nursing Profession: The Influence of Organizational and Environmental Conditions and Job Characteristics. *International Journal of Stress Management*, 12(3), 222-240
- Gonzalez-Morales, M., Peiró, Isabel Rodríguez. ve Esther, R. Greenglass. (2006). Coping and Distress in Organizations: The Role of Gender in Work Stress. *International Journal of Stress Management*, 13 (2) 228-248
- Gökdeniz, İsmail. (2005). "Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 173-189
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. G.Ü. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 91-109

- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004 Temmuz-Aralık). "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama". *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 23, 61-85
- Gümüştekin, G.E ve Öztemiz, A. B. (2005). "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288
- Hagihara, A., Kimio Tarumi., Alan, S. Miller. ve Kanehisa, Morimoto. (1997). Type A and Type B Behaviors, Work Stressors, and Social Support at Work. *Preventive Medicine*, 26 (4), 486-494
- Karadal, H. (2001). "İş Stresi Düzeyi İle İş Tatmini İlişkisinin Analizi Üzerine Bolu Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma". *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (3), 82-97
- Karahan, A. Gürpınar, K. Özyürek, P. (2007). Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezinde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (1), 27-44
- Karasar, N. (2004) Bilimsel araştırma yöntemi. 13. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Kitapçı, Hakan. ve Bülent, Sezen. (2002). Çalışanların Tatminini Belirleyici Unsurlar Üzerine Bir Araştırma: Kariyer Süreci Örneği. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (1), 219-230
- Kirel, Çiğdem.(1991). "Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması". *Anadolu Üniversitesi Doktora Tezi*
- Kurt, İ. (2010). "Rol Stres Kaynakları Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Amirin Algılanan Sosyal Desteğinin Etkisi". *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (1), 79-87
- Landa, José María Augusto. Esther, López-Zafra. M. Pilar Berrios Martos. ve Maria del Carmen Aguilar-Luzón. (2008). The Relationship Between Emotional Intelligence, Occupational Stress And Health In Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies* 45 (6), 888-901
- Levent, Ethem. (1990). "Bilim ve Kültür Dünyasındaki Değişmelerin Çalışma Hayatına Etkileri". Ankara: TED Yayınları

- Lim, Vivien K. G. ve Thompson, S. H. Teo. (1999 August). Occupational Stress And IT Personnel In Singapore: Factorial Dimensions And Differential Effects. *International Journal of Information Management* 19 (4), 277-291
- Lu, Chang-qin. Oi-ling Siu. ve Cary L. Cooper. (2005). Managers' Occupational Stres in China: The Role Of Self-Efficacy. *Personality and Individual Differences*, 38 (3), 569-578
- Luthans, Fred. (1995). Organizational Behavior. *Mc Graw Hill*
- Malach-Pines. ve Giora, Keinan. (2006 November). Stress and Burnout in Israel Border Police. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 519-540
- Nahavandi, A. ve Malekzadeh, A. R. (1998). Organizational Behavior. New Jersey :*Prentice-Hall*
- Norfolk, Donald. (1989). İş Hayatında Stres (Çev. L. Serdaroğlu). ISBN: 975-7701-02-5, İstanbul: *Form Yay.* No: 3
- Okutan, Mustafa. ve Tengilimoğlu D. (2002) "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması". *G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 3, 15-42
- Onaran, Oğuz. (1975). Örgütlerde Karar Verme. Ankara: *A.Ü. SBF Yayını*
- Öncü, Ayşe. (1974). Örgüt Sosyolojisi. Ankara: *Sevinç Matbaası*
- Önsüz, M.F., Hıdıroğlu, S., Gürbüz, Y., Topuzoğlu, A., ve Karavuş, M. (2008). "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Asistan Doktorların Örgütsel Stres Düzeylerinin Değerlendirilmesi". *Yeni Symposium Journal*, 46 (1), 23-35
- Örücü, E. ve Demir, B. (1999). "Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği". *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 13 (1), 59-76
- Özaltın, G. ve Nehir S. (2007). "Ankara İlindeki Hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Ortamındaki Stres Etkenleri ve Kullandıkları Baş Etme Yöntemlerinin Belirlenmesi". *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10 (3), 60-68
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2004). Örgütsel Davranış. Eskişehir: *AÖF Yayın* No:782
- Özmutaf, Nezhin Metin. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları Ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *E.Ü. Su Ürünleri Dergisi*, 23 (1-2),75-81

- Palmer M. ve B. Hyman. (1993). Yönetimde Kadınlar (Çev: V. Üner). İstanbul: *Rota Yay.*
- Pehlivan, İ. (1992). “ Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik”. A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 24 (2),792-802
- Pehlivan, İ. (1994). “ Stresle Başaçıkmda Bireysel ve örgütsel Stratejiler”. A.Ü. *Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 28 (2), 803-815
- Pehlivan, İ. (1995). Yönetimde Stres Kaynakları, Ankara: *Personel Geliştirme Merkezi Yayınları*
- Pehlivan, İ. (2000.) İş Yaşamında Stres. Ankara: *Pegem Yayınları*, 1. Baskı.
- Prosser, D. Sonia, Johnson., Elizabeth, Kuipers., George, Szmukler., Paul, Bebbington. and Graham, Thornicroft. (1997). Perceived Sources Of Work Stres And Satisfaction Among Hospital And Community Mental Health Staff, And Their Relation To Mental Health, Burnout And Job Satisfaction. *Journal of Psychosomatic Research*, 43 (1), 51-59
- Robins, Stephen P. (1996). Organizational Behavior. USA: *Prentice Hall Inc.*, 6.B
- Ross, R.R. ve Altmair E.M. (1994). “Intervention in Occupational Stres”. London: *Sage*
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2003). Örgütsel Psikoloji. Bursa: *Furkan Ofset*
- Sam, Rıza. (2002, Mayıs 10-11). “Yoğun Bilgi Bilişimde Yabancılaşma Sorunu: Bilgi Zenginleri Bilişim Yoksulları”. Kocaeli: I. *Ulusal Bilgi Ekonomi Ve Yönetim Kongresi*
- Schafer, Walter. (1978) Stress Management For Wellness. New York: *Mc Graw Hill*
- Şahin, Hülya. (2005, Mart). “Örgütsel Stres”. *Tmmob Dergisi*, 54-56
- Schultz, D. VE Schultz S.E. (2006). Psychology & Work Today. 9th. Edition, UK: *Pearson International Edition*
- Şencan, H. (1988) “Örgütsel Gerilim” Sorununu İncelemede Bir Model Arayışı. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 17 (2)
- Silah, Mehmet. (2001). Çalışma Psikolojisi. Ankara: *Selim Kitapevi*
- Şişman, M. (2007). Örgütler ve Kültürler. Ankara: *Pegema Yayın*

- Soysal, Abdullah. (2009). "Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: K.Maraş VE G.Antep'Te Bir Araştırma". *SDÜ İİBF Dergisi*, 14 (2), 333-359
- Sökmen, Alptekin. (2005). "Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma". *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Güz, 1, 1-27
- Steers, R.M. (1994) Introduction To Organizational Behaviour. USA: *Prentice Hall*
- Süt, Necdet., Ünsar, A. Sinan. ve Erdogan, Tolga. (2009). "Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma". *S.D.Ü. İİBF Dergisi*, 14(2), 447-461
- Telman, Nursel. (1986). Stres ve İnsan, Stres Yönetimi Semineri. Gebze/Kocaeli: *Türkiye Sanayi Sevk ve İdare Enstitüsü (Tüsside)*,
- Tezcan, Mahmut. (1997). Türk Kişiliği ve Kültür-Kişilik İlişkileri. Ankara: *T.C. Kültür Bakanlığı Kültür Eserleri Dizisi*, No.191
- Tutar, Hasan. (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. İstanbul: Hayat Yayınları
- Tutar, H. Yılmaz, M.K. ve Erdönmez, C. (2006). İşletme Becerileri Grup Çalışması. Ankara: *Detay Yayıncılık*
- Türk, Kartal., Eroğlu, Cemal., Türk, Dilek. (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 1-17
- Tyson, D. (2002). Pongruengphant ve Aggarwal, Coping with organizational stress among hospital nurses in Southern Ontario. *International Jurnal of Nursing Studies*, 39 (4), 2002, 453-459
- Viswesvaran, C. Sanchez, J.I. Fisher, J. (1999 April). The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54 (2), 314-334
- Wallance, J. C. Bryan, D. Edwards. Todd, Arnold. M. Lance Frazier ve David M. Finch. (2009). Work Stressors, Role-Based Performance, and the Moderating Influence of Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 94 (1), 254-262
- Yelboğa, Atilla. (2006). "Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8 (2), 196-211

- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Ve Ekonomi*, 10(2), 1-19
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). "Örgütsel Yaşamada Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma". *SDÜ İİBF Dergisi*, 11(1), 31-58
- Yumuşak, S. (2007). "İşgörenlerde İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 85-105
- Zel, Uğur. (2001). "Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri". *Yönetim Ve Organizasyon (İçinde)*, Editör: S. Güney, Ankara: *Nobel Yayınları*

EKLER

EK-1 ANKET FORMU

ANKET FORMU

Sayın katılımcı;

Bu anket Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Anabilim dalında hazırlanmakta olan “Örgütsel Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi Üzerine Bir Uygulama” adını taşıyan tez çalışmasına temel oluşturmak üzere hazırlanmıştır. Vereceğiniz cevaplar sadece bu araştırmada kullanılacak olup, bunun dışında hiçbir kişi, kurum veya bir araştırma grubuna verilmeyecektir. Kimliğinizden çok görüşleriniz önemli olduğu için anket formuna isim yazılmasına veya imza atılmasına gerek yoktur.

Anketin amacına ulaşabilmesi için her soruya doğru cevaplamanız ve sadece her soru

için yalnızca bir şıkkı işaretlemeniz önemlidir. Gösterdiğiniz ilgi ve alaka için teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Mustafa KARAGÜL
BAÜ. İşletme Yük. Lisans

A- KİŞİSEL BİLGİLER

Bu bölümde size ait kişisel bilgiler sorulmaktadır. Lütfen hiç bir soruyu cevapsız bırakmayınız.

1. Kaç yaşındasınız?

- a) 20 yaş ve altı b) 21-30 yaş arası c) 31-40yaş arası
d) 41-50 yaş arası e) 51yaş ve üzeri

2. Cinsiyetiniz nedir?

- a) Erkek b) Kadın

3. Medeni durumunuz nedir?

- a) Evli b) Bekâr

4. Eğitim durumunuz nedir?

- a) İlköğretim b) Lise c) Yüksek Okul d) Üniversite e) Lisans Üstü

5. İş yerindeki statünüz nedir?

- a) Yazı İşleri Müdürü b) Zabıt Katibi c) Mübaşir d) Hizmetli

6. Meslekte çalışma süreniz ne kadardır?

- a) 1-5 yıl arası b) 6-15 yıl arası c) 16-25 yıl arası d) 26 yıl ve üzeri

7. Çalıştığınız birim hangisidir?

- a) Ceza mahkemeleri b) Hukuk Mahkemeleri c) İcra Müdürlüğü
d) Cumhuriyet Savcılığı e) Diğer(Belirtiniz)

B- ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

İşiniz ve iş çevrenizle ilgili olarak aşağıda belirtilen hususlar sizde ne derecede stres yaratmaktadır?

		Pek Çok (4)	Çok (3)	Orta (2)	Az (1)	Hiç (0)
1	Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
2	Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
3	Sık sık iş yeri içinde yer değiştirme	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
4	Görevle ilgili sorumlulukların açık olmaması	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
5	Birbiri ile çelişen iki işi birden yapmak	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
6	Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
7	Aşırı disiplinli çalışma ortamı	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
8	Yeteneklerin kullanılmadığı bir bölümde çalışma	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
9	Karar verme için yeterli yetkiye sahip olmama	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
10	İşyerinde kaynak ve imkânların dağıtımında dengesizlik	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
11	İşyerinde mekan ve donanım yetersizliği	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
12	Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
13	Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
14	Örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç

15	İşle ilgili kararlara katılamamak, önerilerin dikkate alınmaması	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
16	Görev dağılımındaki adaletsizlik	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
17	İş yerine ulaşımında zorluklar	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
18	İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
19	Çalışma saatlerinde belirsizlik	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
20	Yaptığınız için aşırı monoton olması	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
21	Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
22	Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
23	Ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
24	Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
25	Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
26	İş arkadaşlarının düşmanca davranması	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
27	Hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
28	İş yerinde dedikodunun yaygın oluşu	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
29	Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme durumum	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
30	Sahip olduğum fiziksel özellik-lerin (hastalıklar, direnç durumu, hormonal denge düzensizlikleri vb) işten kaynaklı olarak olumsuz etkilenme durumum	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç

C- STRESLE BAŞA ÇIKMA

İş ile ilgili çeşitli etkenlerin sizde yarattığı stresten kurtulmak için aşağıda belirtilen yöntemleri ne derece kullanıyorsunuz?

		Pek Çok (4)	Çok (3)	Orta (2)	Az (1)	Hiç (0)
1	Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme.	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
2	Olay veya durumun üstüne gitme.	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
3	Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma).	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
4	Konuyla ilgili olarak birini suçlama.	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç

5	Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma.	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
6	Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.).	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
7	Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma.	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
8	Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma.	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
9	Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme.	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
10	Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.).	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
11	İbadet etme.	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
12	Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
13	Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
14	Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurma	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç
15	Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak	Pek Çok	Çok	Orta	Az	Hiç

EK-2 İZİN YAZISI

ADLI YARGI ADALET KOMİSYONU BAŐKANLIđINA

MALATYA

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi olarak hazırladığım "Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi ve Bir Uygulama Örneği" adlı tezimin veri toplama kısmını oluşturan Anket Uygulamasını Malatya Adliyesinde gerçekleştirmek istiyorum. Bu konuda gerekli iznin tarafıma verilerek ;

Gereğinin yapılmasını saygılarımla arz ederim. 01/03/2010

Mustafa KARAGÖL

BAÜ Sos. Bil. Yük. Lis. Öğrencisi



Adres : Hava Lojmanları 58/4 Merkez-Malatya

Tel : 0505 779 23 82

MALATYA
ADLI YARGI ADALET KOMİSYONU
BAŐKANLIĐI

SAYI : 2010/ 138
KONU : ANKET (Mustafa KARAGÖL)

01/03/2010

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÖĞNE

İLGİ : Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi Mustafa Karagöl ' ün 01/03/2010 tarihli yazısı ile ;

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi Mustafa Karagöl ' ün Malatya Adliyesinde " Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi " konulu anket çalışmasını yapması hakkında ilgili yazısı ve ekleri incelenmiş olup, belirtilen konu hakkında anket yapması uygun görülmüş olup, bu belge kişinin kendi isteği üzerine tarafına verilmiştir.



Malatya Adli Yargı Adalet Komisyonu Başkan