

**ÖRGÜTLERDE STRES KAYNAKLARININ ÇALIŞANLARIN İŞ-AİLE
ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE AFYON İL MERKEZİNDEKİ BAYAN
BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Feride ÇETİNKAYA
Yüksek Lisans Tezi
Danışman: Doç. Dr. Hatice ÖZUTKU
Haziran, 2011
Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÖRGÜTLERDE STRES KAYNAKLARININ
ÇALIŞANLARIN İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ VE AFYON İL MERKEZİNDEKİ BAYAN BANKA
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Hazırlayan
Feride ÇETİNKAYA

Danışman
Doç. Dr. Hatice ÖZUTKU

AFYONKARAHİSAR 2011

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı duruma düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım.

13/06/2011

Feride ÇETİNKAYA

TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

JÜRİ ÜYELERİ

Tez Danışmanı : Doç.Dr. Hatice ÖZUTKU

Jüri Üyeleri : Yrd.Doç.Dr. Mustafa HOTAMIŞLI

: Yrd.Doç.Dr. Abdülkerim ÇALIŞKAN

İmza



İşletme Anabilim Dalı tezli yüksek lisans öğrencisi Feride ÇETİNKAYA'nın "**Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**" başlıklı tezini değerlendirmek üzere 13.06.2011 günü saat 14:00'da Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Prof.Dr.Mehmet KARAKAŞ
MÜDÜR

ÖZET

ÖRGÜTLERDE STRES KAYNAKLARININ ÇALIŞANLARIN İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE AFYON İL MERKEZİNDEKİ BAYAN BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Feride ÇETİNKAYA

**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Haziran 2011

Danışman: Doç. Dr. Hatice ÖZUTKU

Örgütsel stres çalışanın psikolojik, fiziksel davranışlarının değişmesine neden olan örgüt ve işle ilgili faktörlerin sonucunda ortaya çıkan psikolojik durumu ifade etmektedir. Örgütsel stres çalışanların sağlıklarını tehdit ettiği gibi motivasyonlarının ve performanslarının azalmasına, örgütte ise işe devamsızlığın ve personel devrinin artmasına, verimin düşmesine neden olmaktadır. Çalışanların iş-aile çatışması yaşamasına neden olur. Bu nedenle örgütsel stres kaynaklarının tespiti hem çalışanlar hem de örgüt açısından oldukça önemlidir.

Bu çalışmanın amacı, örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisini incelemektir.

Araştırma Afyon İl Merkezindeki bayan banka çalışanları kapsamaktadır. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. 160 bayan çalışandan 112'si anketi cevaplamış ancak 110 anket değerlendirmeye alınmıştır. Verilerin analizinde korelasyon, hiyerarşik doğrusal regresyon ve kovaryans analizi kullanılmıştır.

Tez üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde örgütsel stres ve örgütlerde stres kaynakları üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde rol çatışması, iş-aile çatışması ve örgütsel stresin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açıklanmıştır. Üçüncü bölümde ise örgütlerde stres kaynaklarının iş-aile çatışması üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik uygulama yer almaktadır.

Elde edilen bulgulara göre, iş stresinin alt boyutları olan iş yükü, kontrol (beceri kullanımı ve karar verme özgürlüğü) ve sosyal desteğin çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde, sadece iş yükünün etkisi olduğu anlaşılmıştır. Örgütlerde stres kaynaklarının, bankalardaki bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde yaş grupları, medeni durumları, öğrenim düzeyleri, haftalık çalışma süreleri, çocuk sahibi olma durumları ve sahip oldukları çocuk sayısının bir rolünün olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar bayan çalışanların yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi gibi faktörlere bağlı olmaksızın iş stresi nedeniyle iş-aile çatışması yaşadıklarını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Stres, Örgütsel Stres Kaynakları, Rol Çatışması, İş-Aile Çatışması.

ABSTRACT

THE EFFECTS OF STRESS SOURCES IN ORGANIZATIONS ON THE EMPLOYEES' WORK-FAMILY CONFLICT AND A STUDY ON FEMALE BANK EMPLOYEES OF THE AFYON CITY CENTER

Feride ÇETİNKAYA

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
THE INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION**

June 2011

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

Organizational stress describes the employee's psychological, physical behaviors that cause changes in organization and work-related factors resulting psychological condition. Organizational stress as threat to the health of employee's motivation and performance decrease, in the organization of the transfer of staff and work absenteeism increase, efficiency lowers. Employees' work-family conflict leads to live. Because of that, determination of sources of organizational stress is very important for both the employees and the organization.

The purpose of this study sources of stress in organizations to examine the impact on female employee's work-family conflict.

Research includes female employees of banks in the city center of Afyon. The survey method was used in research. One hundred twelve female employees from one hundred sixty employees answered the questionnaire but one hundred ten questionnaires were evaluated. Analysis of the data correlation, hierarchical linear regression and covaryans analysis were used.

The thesis consists of three chapters. The first part focuses on the sources of organizational stress and organizational stress. In the second part; role conflict, work-family conflict and organizational stress its impact on work-family conflict is explained. In the third part; at organizations stress resources on the work-family conflict the effect of to determine, is located in the application.

According to the findings sub-dimensions of job stress of the work load, control (the use of ability and decide freedom) and social support influence on employees' work-family conflict has been understood that only the effect of the workload. In organizations sources of stress on female bank employees' work-family conflict on influence of age, marital status, level of education, weekly working hours, having children and a number of children they have is not the role of states been concluded. These results shows female workers by age, marital status, education level such as factors regardless of job stress due to work-family conflict experienced.

Keywords: Organizational Stress, Organizational Stress Sources, Role Conflict, Work-Family Conflict.

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın konusunun belirlenmesinden, tamamlanmasına kadar geçen süre içerisinde yoğun programına rağmen bana zaman ayıran, değerli düşünce ve önerilerini benimle paylaşan, her konuda yol gösteren, destek olan değerli hocam Doç. Dr. Hatice Özutku'ya sonsuz teşekkür ediyorum.

Anket çalışmasına katılan değerli banka çalışanlarına ve araştırmanın uygulanmasına izin veren banka şube yöneticilerine, manevi desteğini hep yanımda hissettiğim aileme ve arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

YEMİN METNİ	i
TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xvi
KISALTMALAR DİZİNİ	xvii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE ÖRGÜTLERDE STRES KAYNAKLARI

1. ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMI.....	5
1.1. STRES KAVRAMININ TANIMI VE ÖZELLİKLERİ	6
1.2. ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMININ TANIMI.....	10
2. STRES KAYNAKLARI	12
2.1. BİREYSEL STRES KAYNAKLARI	14
2.1.1. Kişilik.....	15
2.1.2. Yaş.....	18

2.1.3. Cinsiyet.....	19
2.1.4. Aile Hayatı.....	20
2.2. ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI.....	20
2.3. ÇEVRESEL STRES KAYNAKLARI	21
2.3.1. Ekonomik Sorunlar.....	22
2.3.2. Politik Hayatın Belirsizlikleri.....	23
2.3.3. Sosyal ve Kültürel Değişmeler	24
2.3.4. Çalışılan Kentin Çevresel ve Ulaşım Sorunları.....	25
2.3.5. Teknolojik Değişmeler	26
3. ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI	27
3.1. İŞLE İLGİLİ STRES KAYNAKLARI	29
3.1.1. Aşırı ya da Az İş Yükü.....	30
3.1.2. İşin Monoton Olması	33
3.1.3. Örgütte Yeni Teknoloji Kullanımı	35
3.1.4. Değişim	35
3.1.5. Değerlendirmede Adaletsizlikler	36
3.1.6. İletişim Eksikliği.....	37
3.1.7. Yetki Yetersizliği	38
3.1.8. Ücretin Yetersiz Olması.....	39
3.1.9. Zaman Baskısı	40
3.1.10. İşte Tehlike Unsurunun Varlığı.....	41
3.1.11. Vardiyalı Çalışma Düzeni.....	42
3.2. ÖRGÜTSEL ROL DAVRANIŞLARIYLA İLGİLİ STRES KAYNAKLARI	43
3.2.1. Rol Belirsizliği.....	44
3.2.2. Rol Çatışması.....	46

3.2.3. Sorumluluk	50
3.3. KARIYER GELİŞİMİ İLE İLGİLİ STRES KAYNAKLARI.....	51
3.3.1. Yeterince İlerleyememe	52
3.3.2. Aşırı İlerleme	52
3.3.3. İş Güvenliğinin Eksikliği	53
3.3.4. Hırs	55
3.3.5. Başarı.....	55
3.4. ÖRGÜT YAPISI, KÜLTÜRÜ VE İKLİMİ İLE İLGİLİ STRES	
KAYNAKLARI.....	56
3.4.1. Örgüt Yapısı	57
3.4.2. Örgüt Kültürü ve İklimi	59
3.4.3. Örgütsel Pozisyon.....	61
3.4.4. Örgütsel Alan.....	61
3.5. ÇALIŞANLAR ARASINDAKİ İLİŞKİLERE BAĞLI STRES	
KAYNAKLARI.....	62
3.5.1. Astlarla İlişkiler.....	63
3.5.2. Üstlerle İlişkiler	64
3.5.3. Meslektaşlarla İlişkiler	64
3.6. İŞ ORTAMINDAKİ FİZİKİ ŞARTLARDAN KAYNAKLANAN STRES	
KAYNAKLARI	65
3.6.1. Gürültü ve Titreşim	66
3.6.2. Isı ve Nem.....	67
3.6.3. Aydınlatma.....	69
3.6.4. Havalandırma	70

İKİNCİ BÖLÜM

ROL ÇATIŞMASI, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE ÖRGÜTSEL STRESİN İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

1. ROL KAVRAMI VE ROL ÇATIŞMASI	72
1.1. ROL KAVRAMI.....	72
1.2. ÇATIŞMA KAVRAMI	73
1.3. ROL ÇATIŞMASI KAVRAMI	75
2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI	77
2.1. İŞ- AİLE ÇATIŞMASININ ANLAMI VE ÖNEMİ.....	77
2.2. İŞ- AİLE ÇATIŞMASI SÜRECİ	82
2.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ YÖNLERİ.....	84
2.4. İŞ- AİLE ÇATIŞMASININ TÜRLERİ.....	85
2.4.1. Zaman Esaslı Çatışma	86
2.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma	87
2.4.3. Davranış Esaslı Çatışma	88
2.5. İŞ- AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ.....	89
2.5.1. Kişisel Faktörler	89
2.5.1.1. Kişilik.....	89
2.5.1.2. Cinsiyet.....	91
2.5.1.3. Yaş.....	96
2.5.2. İş İle İlgili Faktörler/Örgütsel Stres Kaynakları	97
2.5.2.1. Çalışma Saatlerinin Fazlalığı ve Düzensizliği.....	97
2.5.2.2. İşkoliklik	99
2.5.2.3. Yöneticilerin Tutumu	100

2.5.2.4. Örgüt Kültürü	102
2.5.2.5. İş Yolculukları	102
2.5.2.6. İşin Sağladığı Gelir Düzeyi	103
2.5.2.7. Stresli İş Ortamı	104
2.5.3. Aile İle İlgili Faktörler	105
2.5.3.1. Evlilik ve Eşin Özellikleri	106
2.5.3.2. Çocukların Bakım Sorunu	108
2.5.3.3. Ailedeki Yaşlı Ebeveynler	109
2.5.3.4. Aile Krizleri ve Boşanmalar	110
2.5.3.5. Aile tipi	111
3. ÖRGÜTSEL STRESİN İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ ...	112
3.1. ÖRGÜTSEL STRES VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASINI AÇIKLAYICI MODELLER.....	112
3.2. ÖRGÜTSEL STRES VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ÇALIŞMALARIN BULGULARI	115

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTLERDE STRES KAYNAKLARININ İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	119
2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	119
3. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI.....	121
4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	121
5. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ	126
5.1. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	126
5.2. VERİLERİN TOPLANMASI.....	127
5.3. VERİLERİN ANALİZİ.....	129
6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	129
6.1. KATILIMCILAR İLE İLGİLİ BULGULAR	129
6.2. DEĞİŞKENLERLE İLGİLİ BULGULAR	131
6.2.1. İş stresi Ölçeği ve İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	131
6.2.2. Değişkenlerin Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları..	132
6.2.3. İş yükü, Kontrol (Beceri ve Karar), Sosyal Destek İle İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkinin Tespiti	136
6.3. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ	139
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	146
KAYNAKÇA	151
EK-1 ANKET FORMU	167

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine ve Haftalık Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular	130
Tablo 2. Değişkenlerin Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları	132
Tablo 3. İş Stresi Sorularına Verilen Cevapların Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	134
Tablo 4. İş-Aile Çatışması Sorularına Verilen Cevapların Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları	136
Tablo 5. İş Yükü, Kontrol (Beceri Kullanımı ve Karar Verme Özgürlüğü), Sosyal Sestek İle İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiyi Belirleyeme Yönelik Korelasyon Analizi.....	137
Tablo 6. İş Yükü, Kontrol (Beceri Kullanımı ve Karar Verme Özgürlüğü), Sosyal Desteğin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi.....	139
Tablo 7. Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Yaş Gruplarının Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi.....	141
Tablo 8. Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Medeni Durumun Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi.....	142
Tablo 9: Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Çocuk Sahip Olma Durumunun Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi.....	143
Tablo 10. Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Sahip Olunan Çocuk Sayısının Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi.....	144

Tablo 11. Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Öğrenim Düzeyinin Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi..... 144

Tablo 12. Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Haftalık Çalışma Sürelerinin Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi..... 145

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1. İş Yükü, Stres ve Performans Arasındaki İlişki.....	32
Şekil 2. İş-Aile Çatışması Süreci.....	83
Şekil 3. İş-Aile Çatışmasının Türleri.....	85
Şekil 4. İş Stresinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi.....	118

KISALTMALAR DİZİNİ

Çev : Çeviren

dB: Desibel

Ed : Editör

No : Numara

Örn: Örneğin

TÜHİS : Türk Ağır Sanayii ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası

Vb : Ve benzeri

Vd : Ve diğerleri

Vol : Volume

GİRİŞ

Örgütlerin başarılı olabilmesi, ayakta kalabilmesi, değişimlere uyum sağlayabilmesi, belirsizlikler karşısında mücadele edebilir hale gelmesinde çalışanların önemli bir katkısı vardır.

Günümüzde yaşanan gerek sosyal gerek ekonomik gerek teknolojik değişimler insanların yararına sonuçlandığı gibi bunların birtakım olumsuz getirileri de olmaktadır. En başta insanlar için bir belirsizlik hakimdir. Sadece değişimler insanları etkilememektedir. Her olumsuz faktör insanı etkilediği gibi iyi faktörler de insanları etkileyerek strese girmelerine neden olabilmektedir. Bu bakımdan stres insanlar için çok kez yaşanılacak bir olgudur.

İş bireyler için oldukça önemlidir. İş bireyler için gelir kaynağı olduğu gibi aynı zamanda kendilerini gerçekleştirme imkanı da sunmaktadır. İnsanlar zamanının büyük bir kısmını iş ortamında geçirmektedirler ve işte örgütü belirli amaçlara ulaştıracak faaliyetlerde yer almaktadırlar. Bu faaliyetleri yerine getirirken örgütte çeşitli stres yapıcılarla karşılaşmaktadırlar. Örgüt içerisinde çok sayıda strese neden olabilecek faktörler mevcuttur. Tüm bu faktörler çalışanı olumsuz olarak etkilemekte ve stres yaşamasına neden olmaktadır. Çalışma saatlerinin düzensizliği, vardiyalı çalışma sistemi, rol belirsizliği, rol çatışması, iş güvenliğinin olmayışı, aşırı ya da az iş yükü, ücretin yetersiz olması, çalışma ortamından kaynaklanan fiziksel etmenler gibi çok sayıda faktör çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere sahip olmakta, onların sağlıklarını tehdit etmektedir. Çalışanlar için stres bir seviyeye kadar onların performanslarını artırıcı etki yapmakta ancak optimal seviyeyi aşması durumunda ise kişinin performansını düşürmektedir.

Çalışan için iş önemli olduğu kadar diğer önemli olan bir alan da ailedir. Bu iki alanın da bireyden birtakım talepleri vardır. Ancak bu talepler her zaman birbiriyle uyumlu olmamakta ve eş zamanlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle çalışan iki alanı dengeleme konusunda zorlanmaktadır. Bir tarafın taleplerini karşılarken diğer tarafı ihmal etmek zorunda kalmakta ya da daha az zaman ayırmak durumunda olmaktadır. Bu şekilde işin ailenin sorumluluklarını engellemesi iş-aile

çatışmasına neden olurken ailenin işin sorumluluklarını, görevlerini yerine getirmesine engel olması ise aile-iş çatışmasıdır.

Çalışanlar ailelerine, çocuklarına daha çok zaman ayırmak istedikleri için işten gelen her talep strese neden olmaktadır. Çünkü işe ayrılacak zamanın artması aileye ayrılacak zamanı azaltmaktadır. Aynı zamanda işteki yorgunluk, gerginlik eve yansiyabilmektedir.

İş-aile çatışmaları özellikle kadınların çalışma hayatında daha çok yer almaya başlaması ve çift gelirli ailelerin sayısının artmasıyla hem bireyler için hem de örgüt yönetimleri için daha önemli hale gelmiştir. İş-aile çatışmalarının yaşanması kadınlar için daha muhtemeldir. Çünkü kadının evdeki annelik, eşlik, ev hanımlığı rollerine ek olarak bir de çalışan sıfatının eklenmesi işi ve ailesi arasında denge kurma konusunda oldukça zorlanmasına, iş-aile çatışması yaşamasına neden olmaktadır. Bu durum aile hayatının kalitesini de olumsuz olarak etkilemektedir. Kadınlar için işten gelen talepler tam anlamıyla stres kaynağıdır.

Örgütlerde strese neden olan faktörlerin tespit edilmesi meydana gelebilecek olumsuzluklara yönelik önceden gerekli önlemlerin alınmasına katkıda bulunacaktır. Çalışanın stres düzeyi düşük bir ortamda çalışmasına imkân sağlayan yönetim aynı zamanda yaşanabilecek iş-aile çatışması konusunda da önleyici bir adım atmış olacaktır. Bu şekilde çalışan hem işteki sorumluluklarını hem de evdeki sorumluluklarını dengeli bir biçimde yürütecektir. Bu sayede çalışanın stres ve iş-aile çatışması nedeniyle örgüte getireceği maliyetler en az seviyede kalmış olacaktır.

Bu çalışma örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde stres kavramının tanımının ve özelliklerine, örgütsel stres kavramının tanımına yer verilmiş, stres kaynaklarına değinildikten sonra örgütsel stres kaynakları detaylı olarak açıklanmıştır.

İkinci bölümde iş-aile çatışmasına ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Bu amaçla öncelikle rol kavramı, çatışma kavramı, rol çatışması kavramları açıklanmıştır. Daha sonra iş-aile çatışmasının anlamı ve önemine, sürecine, yönlerine, türlerine, nedenlerine ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Yine bu bölümde örgütsel stresin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi konusunda örgütsel stres ve iş-aile çatışmasını açıklayıcı

modellerden bahsedilmiş ve son olarak da örgütsel stres ve iş-aile çatışması ile ilgili önceki çalışmaların bulgularına yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise örgütlerde stres kaynaklarının iş-aile çatışması üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik uygulama yer almaktadır. Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, sınırlılıkları, hipotezleri, araştırma yöntemi, analizler ve bulgularına yer verilerek sonuç ve önerilere yönelik açıklamalar yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE ÖRGÜTLERDE STRES KAYNAKLARI

Günümüzde teknolojik, sosyal, politik alanlarda yaşanan hızlı değişme ve gelişmeler insan hayatına yenilikler katması yanında bireylerin bazı belirsizliklerle de karşı karşıya gelmesine neden olmaktadır. Bu şekilde hızla değişen dünyada yerini alabilme, belirsizliklerle baş edebilme, teknolojiye ve artan bilgiye yetişebilme ve bunları kullanabilme, farklılaşan iş koşullarında yeni yollar arama, kısaca “değişime uyum” çabasının sonucu olarak stres, insanların hayatında yaşamın ayrılmaz bir parçası olarak yer edinmiştir (Baltaş, 2002: 14). Bu nedenle de stres bireylerin yabancı olmadıkları bir kavramdır.

Bugün modern toplumlarda, özellikle son derece gelişmiş ve aynı ölçüde karmaşıklaşmış olan örgütlerde bulunan insanları stressiz olarak düşünmek mümkün değildir. İnsanlar yaşamlarının büyük kısmını işte geçirmektedirler. Bu nedenle iş ortamında bulunan herkes, zamanının çoğunu iş ve işle ilgili faaliyetleri düşünerek geçirmektedir (Sökmen, 2005: 3). Bu durum ister istemez çalışanın iş yaparken ya da iş sonucunda oluşan fiziksel ve psikolojik etkenlere maruz kalmasına neden olmaktadır (Soysal, 2009a: 334). Bu maruz kaldığı etkenlerin her biri örgütsel stres kaynağıdır.

Örgütsel stres kaynaklarını farklı şekillerde gruplandırmak mümkün olduğu gibi işle ilgili stres kaynakları, örgütsel rol davranışlarıyla ilgili stres kaynakları, kariyer gelişimi ile ilgili stres kaynakları, örgüt yapısı, kültürü ve iklimi ile ilgili stres kaynakları, çalışanlar arasındaki ilişkilere bağlı stres kaynakları ve iş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklanan stres kaynakları şeklinde gruplandırmak da mümkündür. Çalışma içerisinde örgütsel stres kaynakları bu gruplandırma şekliyle ele alınacaktır.

Örgütsel stres işyerindeki herkesi etkiler. Kişilerin ne yaptığı ya da hangi ortamdaki geldiği fark etmez. İş yerindeki stres bireylerin sağlığını, esenliğini ve

evdeki hayatının kalitesini etkiler (Losyk, 2006: 18). Araştırmacılar da bunun farkında oldukları için stres ve örgütsel stresi farklı bakış açılarıyla ele alarak örgüt kökenli stresin insan hayatındaki ve işyerindeki etkisini olumlu ve olumsuz yönleriyle ortaya koymaya çalışmışlardır.

Bu bölümde stres kavramının tanımına ve özelliklerine, örgütsel stres kavramının tanımına yer verildikten sonra stres kaynakları açıklanmıştır. Son olarak da örgütsel stres kaynaklarına ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

1. ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMI

İnsanlar zamanlarının çoğunu iş ortamında geçirmektedirler. İş insanların kendilerini gerçekleştirmeleri konusunda bir araç niteliği taşımaktadır. Ayrıca kişinin hem zamanını değerlendirmesini, hem yaşam enerjisini faydalı amaçlara yöneltmesini, hem de bunların sonucunda edindiği doyumla ruh sağlığını korumasını sağlamaktadır. Bu nedenle iş hayatının bireylerin yaşamları içerisinde önemli bir yeri vardır (Gökdeniz, 2005: 176).

Stresten tamamen uzak bir günlük yaşam düşünmek mümkün olmadığı gibi toplumsal yaşamın temel dokusu olan örgütlerdeki iş yaşamının da stresten tamamen uzak olması da mümkün değildir (Yılmaz ve Murat, 2008: 204). Bu sebepten stres, günümüz iş dünyasında üzerinde durulması gereken ve olumsuz etkileri nedeniyle her geçen gün organizasyonların çeşitli stratejiler uygulayarak çözüm yollarını araştırdığı üstesinden gelinmesi gereken bir konudur (Eren Gümüştekin ve Gültekin, 2009: 147). Bu durumda stresin, çağdaş örgüt ve yönetim kuramının vurguladığı bir biçimde toplumsal ve örgütsel yaşamın gerçek bir olgusu olarak kabul edilmesi gerekmektedir (Yılmaz ve Murat, 2008: 204).

Örgütlerde strese neden olan faktörlerin tespit edilmesi hem örgüt yönetimi açısından hem de çalışanlar açısından doğurabilecek olası olumsuzlukların önceden müdahale edilmesi bakımından oldukça önemlidir. Bu nedenle çalışma içerisinde örgütsel stres kavramı ve kaynakları detaylı olarak açıklanacaktır. Ancak ondan önce genel olarak stres kavramının tanımı ve özelliklerinin açıklanması örgütsel stres

kavramının anlaşılabilirliğini arttıracakları düşüncesinden hareketle stres kavramı tanımı ve özellikleri öncelikli olarak açıklanacaktır.

1.1. STRES KAVRAMININ TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

Stres kavramı Latince “estrica”, eski Fransızca “estrece” kelimelerinden gelmektedir. Bu kavram, 17. Yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem anlamlarında kullanılmışken 18. ve 19. Yüzyıllarda kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda kişiye, organa ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır. Buna bağlı olarak da stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisiyle biçiminin bozulmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Pehlivan Aydın, 2002: 1-2).

Stres kavramının ne olduğu herkes tarafından bilinmesine rağmen çoğu zaman yanlış ve anlamı dışında kullanılmaktadır. Günlük dilde baskı, sıkıntı, gerilim, zorlanma, rahatsızlık ve hoşnutsuzluk şeklinde tanımlanan stres, gerçekte bu iç ve dış baskılar değil, bunlardan gelen baskılara bünyenin göstermiş olduğu tepkidir (Bayrak, 1998: 383).

Stres kavramı, en fazla tıp alanında kullanılmakla birlikte diğer bilim dallarından biyoloji, psikoloji, yönetim ve davranış bilimleri gibi alanlarda da kullanılmaktadır. Stresin çok yönlü bir kavram olması ve farklı bilim dallarının ilgi alanına girmesi sonucunda birçok tanımının yapıldığı görülmektedir (Eroğlu, 1998: 298). Geçmişten günümüze kadar insan hayatının her döneminde ortaya çıkabilen stres kavramı için yapılmış evrensel bir tanım bulunmamaktadır. Araştırmacılar stres olgusunu farklı şekillerde tanımlamıştır. Bu farklılığı stres konusunda araştırma yapanların en tanınmış isimlerinden biri olan Hans Selye’den başlayarak görmek mümkündür.

Selye 1950 yılında yaptığı çalışmasından sonra stres kavramını organizmanın içinde bulunduğu çevreye karşı alınan durum olarak tanımlamaya başlamıştır. Selye bu yaklaşımın sonunda stres ve stresör kavramlarını ön plana çıkarmıştır ve stresörü bireyde bir dizi tepki yaratan çevresel uyarıcı olarak, stresi de bireyin bu tür uyarıcılara karşı gösterdiği tepki olarak ifade etmiştir. Bu doğrultuda Selye’ye göre

stres, bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepkidir (Erdoğan, 1999: 270).

Birçok uzman stresi, bedeninin her türlü stres yapıcı etkiye karşı gösterdiği tepki olarak tanımlamaktadır. Stresle ilgili olarak yapılan ilk çalışmalarda stres insan davranışının bir boyutu olarak ele alınmış ve temel olarak “distress-yıkıcı stres” üzerinde durulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre bazı bireyler stres karşısında zayıf duruma düşüp ciddi hastalıklara yakalanırken, bazıları için stres, performanslarını arttıran bir etken “eustress-yapıcı” stres oluşmuştur. Stres bu boyutta, organizma tarafından bir tehdit olarak yorumladığı uyaranlara organizmanın psikolojik tepkilerinin toplamıdır (Pehlivan Aydın, 2002: 3).

Lazarus’un yaptığı tanıma göre ise stres; kişiden kaynaklanan ve onun bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamıdır (Erdoğan, 1999: 274).

Barutçugil’e göre stres, insanların karşılaştıkları belirli durumlarda başa çıkmak zorunda olduklarını hissettikleri ancak bunu yapabileceklerinden emin olmadıkları zaman yaşadıkları fiziksel, zihinsel ve duygusal gerilimdir (Barutçugil, 2002: 149).

Farklı bir bakış açısına göre stres; bireyleri etkileyen ve onların davranışlarında, iş veriminde, insan ilişkilerinde etkili olan bir kavramdır. Ancak stres durduk yerde kendiliğinden oluşmaz. Stresin oluşması için insanın içinde bulunduğu veya hayatını devam ettirdiği çevrede meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi gerekmektedir (Eren, 2004: 291).

Basit bir anlatımla stres, işyerinde veya çevrede bulunan ve sağlığa zararlı olarak görülen olaylar ve durumlar nedeniyle ortaya çıkan belirtileri kapsar. Başka ifade ile stres; “çevrenin potansiyel tehdit edici durumuna fiziksel ve duygusal tepki” olarak tanımlanabilir. Bu tanım bireylerin ve çevrelerin arasındaki uyumun yetersizliğini gösterir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 1998: 209). Çevrenin bireyden beklentilerinin fazla olması, diğer bir anlatımla bireyin belli bir durumun gerektirdiği donanımlara sahip olmaması bu uyumun yetersizliğinin nedeni olabilir (Balcı, 2000: 2). Bu nedenle de stresi herkes farklı sebeplerden ve farklı şekillerde yaşar. Bu

açıklamadan yola çıkarak stresin aşağıdaki bileşenlerden oluştuğu söylenebilir (Baltaş, 2002: 6):

- Kişisel beklenti ve seçimler,
- Değişimin getirdiği baskı ve talepler,
- Kişinin stresle başa çıkma becerisi veya bu beceri hakkındaki algısı.

Günümüzde en çok kullanılan Iwancevich, Gibson ve Donnelly'nin geliştirdiği tanıma göre stres, bireysel farklar ve psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsuz bir davranım olup, birey üzerinde aşırı psikolojik veya fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış ve iç hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucu olarak tanımlanmıştır (Artan, 1986: 39).

Monat ve Lazarus (1991), üç tür stresten söz etmektedirler. Bunlardan ilki fizyolojik strestir. Bedenin tepkileri, dokusal sistemdeki bir takım bozukluklar bu kapsamda ele alınmaktadır. İkincisi psikolojik strestir; bir tehdidin değerlendirilmesine yol açan bilişsel faktörlerdir. Son olarak sosyal stres ise toplum sistemlerinin ve birimlerinin bozulması ile ilgilenmektedir (Yöndem, 2006: 15).

Stres kavramı genellikle insan organizmasında yarattığı olumsuz sonuçları ve etkileriyle tanımlanmaktadır. Aynı şekilde günlük hayatta da daha çok olumsuzluk ve hoşnutsuzluk hallerinin tasvir edilmesinde kullanılmaktadır (Eroğlu, 1998: 298). Hayatın bir gerçeği olan stresin mutlaka olumsuz ve zararlı olduğunu söylemek doğru değildir (Baltaş, 2002: 10). Olumsuz etkilerinin olumlu etkilerinden çok olması sebebiyle olumsuz yanları üzerinde durulduğu görülmektedir (Balcı, 2000: 1). Ancak, stresin engellenmesi ve ortadan kaldırılması gereken durum olarak görülmemesi gerekir (Barutçugil, 2002: 144). Önemli olan, stresin düzeyi ve kişinin bu stresle başa çıkma becerisidir (Baltaş, 2002: 10). Ayrıca, kişinin tecrübeleri ve potansiyel stres vericiler ile başa çıkma yetenekleri, bu şekilde bir tepkinin meydana gelmesinde etkili olan önemli faktörler arasındadır (Eroğlu, 1998: 298).

Stresin olumsuz olduğu gibi olumlu yönleri de vardır. Örneğin stresin iş ortamlarında bireyin becerisine ve iş görme gücüne yardımcı olan bir coşku, bir enerji olarak bireye fayda sağlayan bir olgu olduğu ifade edilmektedir (Soysal, 2009a: 335). Stres, bir seviyeye kadar, kişinin mücadele edebilme gücünü ve

başarma azmini arttıran, zorluklarla başa çıkmasını kolaylaştıran ve ona direnme gücü veren fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tepkidir (Barutçugil, 2002: 143-144).

Birey ve çevresi arasındaki uyumun bir göstergesi olarak ifade edilen stres, insanın mücadele etme duygusunu ve baskıya karşı olan doğal reaksiyonunu ortaya koyar. Bu nedenle stres, optimal düzeyi aşmadığı ve uzun bir süre devam etmediği sürece olumsuz bir durum (hastalık) gibi görülmemelidir. Aksine olağan sınırlardaki stres başarının koşulu olarak algılanmalıdır. Önemli olan stresi kontrol etmek ve uygun düzeyde tutmaktır. Olağan sınırları aşan stres, fizyolojik ve psikolojik hastalıklara yol açarak bireyin, mutluluğunu ve sağlığını olumsuz yönde etkileyerek çalışanın yaptığı işin kalitesini ve bireyin verimliliğini azaltır. Çalışanın olumsuz etkilenmesine bağlı olarak çalıştığı örgütün de etkinlik ve verimliliği azalır (Karakaya, 2002: 72).

Buraya kadar yapılan açıklamalar doğrultusunda stres kavramını, genel olarak fiziksel, kimyasal ve duygusal etkenlerin, mevcut dengeyi değiştirecek şekilde bedensel ve zihinsel gerilime neden olması şeklinde tanımlamak mümkündür (Eroğlu, 1998: 297).

Görüldüğü gibi stres kavramının doğduğu dönemden itibaren aldığı anlamlarda büyük değişimler olmuştur. Günümüzde stres kavramının sayısı hatırlanamayacak kadar tanımının yapıldığı bilinmektedir. Stres kavramının tanımındaki bu değişime hayat şartlarının, insanların yaşadığı ortamların ve stres kaynaklarının neden olduğu bilinmektedir (Gökdeniz, 2005: 174). Ayrıca konuyla ilgili uzmanlar stres kavramının açıklanmasının güçlüğünü, temelde stres kavramının duygusal bir durumu ifade etmesine bağlamışlardır. Stresle ilgili çalışmaların stresin iki farklı boyutunu temel alması, kavram karmaşasının sebebi olarak gösterilmektedir. Çalışmaların bir kısmı strese neden olan olaylara yönelirken, diğer bir kısmı söz konusu olaylara karşı bireyin gösterdiği psikolojik ve fizyolojik tepkiler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Stresin değişik tanımlarının yapılmasının diğer bir nedeni de budur (Ekinci ve Ekici, 2003: 95)

Stres kavramı tanımlarından yola çıkarak stresin ortak özellikleri hakkında şunlar söylenebilir (Tutar, 2000: 205-206):

- Stres, kişiyle çevrenin etkileşimi sonucunda oluşur.

- Stres, insanı motive olduğu durumdan daha çok harekete geçirir.
- Streste, tehlike söz konusudur ve tehlikenin önemi algılanmalıdır.
- Stres, organizmanın tamamını etkiler.
- Stres, normal olarak kontrol edilebilecek bir tepki değildir.

Stresin ne olduğu kadar ne olmadığının bilinmesi de önemlidir. O halde stresin ne olmadığı şu şekilde ifade edilebilir (Luthans, 1992: 400):

- Söylenecek ilk şey stresin basit bir endişe olmadığıdır. Endişe sadece duygusal ve psikolojiktir. Stres ise fizyolojikte olabilir. Stres beraberinde endişe de getirebilir ama ikisi aynı şey değildir.
- Stres basit bir sinirsel tansiyon değildir. Endişe gibi sinirsel tansiyonda stresten kaynaklanabilir ama ikisi aynı şey değildir. Bazı insanlar stresi sinirsel tepki yoluyla dışa vurmada, içlerinde tutabilirler.
- Stres mutlaka kaçınılacak, zarar verici, kötü bir şey değildir. Mutluluk için kaçınılmayı gerektirmeyen stres aranır, bu durumda önemli olan şey stresten kaçmak değil onu idare etmektir.

1.2. ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMININ TANIMI

Endüstriyel yaşam, farklı boyutlarda çalışanları tehdit eden tehlikelerle doludur. İş kazaları, meslek hastalıkları, zehirli gazlar gibi tehlikeler her sene çok sayıda çalışanın yaşamına son vermektedir. Ancak, bu fiziksel ortamın yarattığı tehlikeler kadar etkili olan diğer olgu da, örgütsel streslerdir. Bu da psikolojik bir faktör olarak örgütte çalışanları tehdit etmektedir (Özkalp, 1989: 144; Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996: 141). Dinamik iş dünyası, iş güvencesindeki belirsizlik ve piyasadaki ekonomik farklılaşmalar çalışanların sürekli olarak stres yaşamalarına neden olmaktadır (Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009: 449).

Günümüzde zamanının büyük bir bölümünü iş ortamında geçiren birey, örgüt içerisinde belli amaçları gerçekleştirmek için kendisinden beklenen rolleri ve görevleri yerine getirmek durumundadır. Birey bu rol ve görevleri yerine getirirken

örgüt ortamından kaynaklanan “örgütsel stres” kavramıyla karşılaşmaktadır (Pehlivan Aydın, 2002: 20).

Örgütsel stres kavramı birçok yazar tarafından farklı şekilde tanımlanmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

Örgütsel stres bireyi normal fonksiyonlarından (örn. zihin – vücut) saptıran psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren (dağıtan veya arttıran) işle ilgili faktörlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durumdur (Işıkkhan, 2001: 1).

Bir başka tanımda ise örgütsel stres, işin gerekleri ile işçinin yetenekleri, kaynakları ya da gereksinimleri arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkan, zararlı fiziksel ve duygusal cevaplar olarak tanımlanmaktadır (Cam, 2004: 2). Aynı anlamı verecek diğer bir tanıma göre örgütsel stres, kişinin örgüt içindeki görevini yerine getirirken gerek işin kendine özgü yapısından gerekse çalışanın kendi kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluk ve bu uyumsuzluğa karşılık verdiği tepki olarak tanımlanabilir (Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009: 449).

Örgütsel stresi, örgüt üyelerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan dış şartlara karşı gösterilen bir uyum tepkisi olarak tanımlamak mümkündür (Aktaş ve Aktaş, 1992: 154).

İş stresi olarak da bilinen örgütsel stres, bireylerin normal işlevlerinden farklılaşmaya zorlayan değişimler tarafından belirlenen ve onların işleriyle ve diğer insanlarla etkileşiminden kaynaklanan durumdur (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 272).

Örgütsel stres, örgütle ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklentiye karşı bireysel enerjinin harekete geçmesi şeklinde tanımlanabilir (Pehlivan Aydın, 2002: 21).

Her işin kendine özgü çalışma koşulları vardır. Bu koşulların, kişilerin beklentilerine cevap vermemesi de işgörenlerin stresli olmalarına neden olmaktadır (Şahin, 2005: 54).

Tanımlardan da görüldüğü gibi örgütsel stres, işgörenin normal işlevlerini yerine getirmesinde bir engel olarak ortaya çıkmakta ve bireyin fiziksel ve duygusal

olarak tepkilerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Cam, 2004: 2). Örgütsel stres oldukça evrensel ve şiddetli bir stres türüdür (Pehlivan Aydın, 2002: 21).

Örgütsel stres, psikolojik, fizyolojik ve örgütsel açıdan önem taşımaktadır. Streers'e göre stres, çalışanlar için olduğu kadar özellikle yöneticiler üzerinde daha fazla fizyolojik ve psikolojik bakımdan olumsuz etkiler yapmaktadır (Ertekin, 1993: 25). Ayrıca örgütsel stres çalışanlar ve yöneticiler yanında doğrudan veya dolaylı olarak dünya üzerindeki herkesi ilgilendirmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 75).

Örgütsel stres konusunda yapılan çalışmaların bir kısmında, örgütsel stres kavramlaştırılırken örgütsel stresin çalışan ve çevresi arasındaki etkileşim sonucunda ortaya çıktığı varsayılmıştır. Bu varsayıma göre, iş çevresinin çalışan üzerinde yarattığı baskı ile çalışanın kapasitesi arasındaki uyumsuzluk çalışanın örgütsel stresi yaşamasına neden olmaktadır. Ancak bu varsayım bazı çalışmalarda doğrulanmamaktadır. Lazarus (1991), örgütsel stresin nedenini çalışan ve çevresi arasındaki uyumsuzluk olarak açıklayan yaklaşımı çalışan-çevre ilişkisinin durağan olmayıp değişken olduğunu belirterek eleştirmektedir (Lazarus, akt. Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239). Aynı şekilde Schuler (1980) de, çalışan-çevre ilişkisinde çalışanın örgütsel stresi yaşamadığı durumun hiçbir zaman var olmayacağını belirtmektedir (Schuler, akt. Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239).

İş yaşamında stresle ilgili hastalıkların sürekli olarak artması ve stresin iş hayatında verim düşüklüğü, işe devamsızlık, işe yabancılaşma, personel devir hızındaki artış, hırsızlık ve sabotaj gibi olumsuz sonuçlara neden olması onun bireyler ve örgütler üzerindeki önemini ortaya koymaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996: 142). Bu nedenle hem bireyler hem de örgütler için strese neden olan bu faktörleri tespit etmek oldukça önemlidir.

2. STRES KAYNAKLARI

Bireylerin stresli olmalarına neden olan çok sayıda faktör vardır. Strese neden olan faktörler stres kaynağı (stresör) olarak adlandırılmaktadır (Şahin, 2005: 54). Stres kaynakları (stresörleri), çalışan bireylerin üzerinde baskı ve zorlama yaratır.

Baskı ve zorlamanın uzun sürmesi çalışanların sağlık sorunları yaşamasına neden olmaktadır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 272). Strese neden olan faktörler uzun bir periyot sürecinde başa çıkılabilir veya insanı aşırı sıkıntıya düşürmeden çözülebilirse; stres bir hastalık değildir. Ancak strese neden olan bu faktörler uzun bir süreç diliminde çözülemezse; kaygı, depresyon veya aşırı yüksek ateş, kalp hastalıkları veya bazı küçük dereceden hastalıklar gibi çeşitli psikolojik semptomlar doğurabilir (Eren Gümüştekin ve Gültekin, 2010: 3). Burada önemli olan diğer bir nokta ise strese neden olan bu faktörlerin fark edilmesidir. Çünkü kaynaklar fark edilmeyince etkili bir biçimde kontrol altına almak mümkün olmaz ve sonucunda kronik stres kaynakları haline dönüşürler (Atılğan ve Dengizler, 2007: 64).

Stres kaynaklarını birbirinden ayrı ayrı düşünmemek gerekmektedir. Çünkü stres kaynakları bir bütünün parçaları gibi birbirini tamamlamakta ve etkilemektedir. Gerçekte strese neden olan faktörler çok sayıdadır ve sınırlamak çok zordur. Strese neden olan her faktörü ayrı ayrı sınamak ve incelemek çok zor olacağından, önemli görülen stres yaratıcı faktörlerin genel bir sınıflandırılmasının yapılması daha gerçekçi ve anlamlı olacaktır. Stres birey ile stres yaratan faktörler arasındaki etkileşim sonucu meydana geldiğinden stres faktörlerinin bireyden, çevresinden ve çevre ilişkilerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Ancak bu faktörlere ek olarak; kişiyi zamanının büyük bir bölümünü geçirdiği iş yaşantısının dışında değerlendirmek mümkün olmayacağından ve yaşantısının büyük kısmını da iş ortamında geçirdiğini düşünerek iş yaşamından kaynaklanan stres faktörlerini de bu gruptandırmaya dahil etmek yerinde olacaktır. Böylece stres kaynaklarını üç grupta toplamak mümkün olacaktır (Aydın, 2004a: 54; Aydın, 2004b: 4-5):

- Bireysel stres kaynakları
- Örgütsel stres kaynakları
- Çevresel stres kaynakları.

Stresin nedenleri görüldüğü gibi bireyin kendisinden, çevresinden ve örgütsel faktörlerden kaynaklanabilir. Ancak çalışanın zamanının çoğunluğunu geçirdiği iş ortamından kaynaklanan faktörler çalışmanın konusu olduğu için bireysel ve çevresel stres kaynaklarına değinildikten sonra örgütsel stres kaynakları detaylı olarak incelenmiştir.

2.1. BİREYSEL STRES KAYNAKLARI

Kişilerin stres içine girmelerine neden olan stres kaynakları sadece örgüt içinde ve işle ilgili olanlar değildir (Artan, 1986: 91). Bunun yanında bireysel stres kaynakları da önemli bir etkidir. Bireysel stres kaynakları, onun fizyolojik veya biyolojik özellikleri ile ilgili olabilir (Tutar, 2000: 223). Örgütte yaşanan stresin ikinci büyük kaynağı kişisel faktörlerdir. İnsanın stres yaşamasında kişisel özellikleri büyük bir rol oynamaktadır. Açıkçası insanlar stresli olaylara karşı aynı tepkiyi vermezler. Bazıları için çok stresli olan bir durum başkası için stresli değildir. Diğer iş davranışları gibi stresin yaşanmasında da bireysellik, bireye görelilik önemlidir. Örneğin; monoton işler çoğu insanlarda strese neden olurken, kimilerinde de doyum yaratabilmektedir (Balcı, 2000: 15). Aynı mesleğe sahip bireylerin stresli bir durum karşısında aynı tepkiyi vermesi beklenemez. Yüksek başarı güdüsü olan biri için işle ilgili gerilimler onun başarı güdüsünü arttırırken, bir başkası bu durumla başa çıkabilme yetersizliğinden dolayı stres duyabilir. Bu örnekleri arttırmak mümkündür. Kısaca stres duymada bireysel farklılıklar önemli bir olgudur (Aytaç, 2002: www.isguc.org).

Bireysel stres kaynakları arasında kişilik faktörünün yanı sıra; algılama farklılıkları, geçmiş deneyimler, aile hayatı, yaşam biçimi, cinsiyet ve yaş faktörleri de bireysel faktörler arasında sayılabilir (Yıldırım, Tektüfekçi ve Çukacı, 2004: 4).

Çalışmanın ana konusunu oluşturan örgütsel stres kaynaklarının yanı sıra, bireysel stres kaynaklarına da değinilmesi gerekli olacaktır. Çünkü kişisel özellikler kişinin örgütsel stres kaynaklarından etkilenmesini zaman zaman azaltacağı gibi, bazen de onu güçlendiren ve arttıran bir durum yaratmaktadır. Bu nedenle bireysel stres kaynaklarının açıklanması, örgütsel stres kaynaklarını daha iyi ortaya koyacaktır (Artan, 1986: 91).

Bireysel stres kaynakları; kişilik, yaş, cinsiyet ve aile hayatı başlıkları altında açıklanmıştır.

2.1.1. Kişilik

Stres ve örgütsel ilişki arasındaki bağ incelendiğinde işgörenin kişiliğinin bireysel stres kaynaklarının başında geldiği görülmektedir. Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere nasıl bir tepki gösterdiği belirli sınırlar içerisinde onun kişiliği ile de ilgilidir (Erdoğan, 1999: 292). Stresli olaylar bazı iş ortamlarında diğerlerine göre daha fazlayken, bazı insanlarda da diğerlerine göre daha yoğun yaşanır (Batıgün ve Hisli Şahin, 2006: 33). Bunun nedeni kişilerin farklı kişiliklere sahip olmasındandır.

Kişilik bireyin karakteristik özelliklerini, bu özellikler arasındaki ilişkileri ve durumlara uyum gösterme yollarını kapsayan yaşam durumlarına tepki göstermenin karakteristik biçimleri, insan davranışının çekirdeğidir. Kişilik insanın bir bütünlük içinde süreklilik gösteren davranış özellikleri ve çevresine uyum biçimidir. Bu anlamda kişilik deyimi insanın dış görünüşü, ilgilerini, tavırlarını, kendi benliğini kullanma biçimini, ölçülebilir iç ve dış özelliklerini, kendi arasında uyum sağlamasını, dış etkilere uyarlanmasını, durağanlaşmış davranışlarını kapsar. Kişilik bireylerin mesleki ilişkilerinde ve üretimlerinde de doğrudan etkili ve önemli bir etkidir. Bireyin kişiliği ile yaptığı işin gerekleri uyumsuz olduğunda işgörenler kronik bir stres kaynağı ile karşı karşıyadır (Pehlivan Aydın, 2002: 31).

İş görenin otokratik yapılı olması, duygusal olarak içe dönük veya dışa dönük bir yapı göstermesi, ilişkiler bakımından destekleyici ya da yarışmacı tavır sergilemesi, duygusal açıdan incinir olması, olumsuzluklar karşısındaki direnci ve genel olarak başarı ihtiyacı örgütsel yapı içinde birer stres kaynağı olarak ortaya çıkabilir (Erdoğan, 1999: 292).

Kişinin kendisini tanıması stresi yönetmedeki başarısını artırır. Bireyin sözcüğüne sahip olduğu kişilik yapısı, psikolojisi, yetenekleri, bilişsel süreçleri hakkında bilgi sahibi olması stresle mücadele etmesine önemli bir katkı yapacaktır (Durna, 2004: 191). Kendisini iyi tanıyan birey hangi durumda ne yapacağını bileceğinden strese karşı daha tedbirli olacaktır.

Bireysel stres kaynakları kapsamında ele alınan kişilik konusu çok sayıda araştırmacı tarafından incelenmiştir. Çeşitli kişilik tipleri ile stres arasındaki

ilişkiyi inceleyen araştırmalarda kişilik tipi olarak çoğunlukla A ve B Tipi Kişilik tipolojisinin kullanıldığı görülmektedir.

Gerek tıp, gerekse örgütsel davranış literatüründe yaygın bir şekilde kullanılan “A ve B Tipi Davranış Biçimi” kavramları, ilk olarak 1974 yılında iki ünlü Amerikalı kalp uzmanı Ray Rosenman ve Meyer Friedman tarafından ortaya konulmuştur. Bu iki bilim adamının yaptığı araştırmalar sonucunda elde ettikleri bulgular, ilerleyen yıllarda örgütsel davranış alanında işletme yönetimi ve çalışanları üzerinde yapılan pek çok çalışmaya öncelik etmiştir (Ekinci ve Ekici, 2003: 100).

A tipi davranış biçimi olarak adlandırılan bu özelliklere sahip olan kişiler, yoğun dürtüleri olan, hırslı, zamana karşı yarışan kimselerdir. Bu kişilerin hareketleri, konuşmaları, yemeleri hızlıdır. Birkaç şeyi bir arada yapmak ister. Onlar için önemli olan, bir şeyi zevkle yapmak değil, hemen yapıp bitirmektir. A davranış biçimi içinde olan kişiler kendilerini hiç bitmeyen bir rekabet ve mücadele içinde hissederler. Amaçları, mümkün olan en kısa zaman içinde mümkün olan en fazla sayıda şeyi elde etmektir (Baltaş, 2002: 46). Bunlara ek olarak sayılabilecek özellikler arasında şunlarda vardır: Başkalarıyla yarışmak, heyecanlılık, duygusallık, acelecilik, saldırganlık (agresif), işlere aşırı bağlılık, çabuk öfkelenmek, sabırsızlık, yanındakilerin yeterince çalışmadığından yakınmak, insan ilişkilerinin zayıf oluşu, dinlenmeyi sevmemek, kişisel ve sosyal yaşantıya zaman ayırmamak, planlamayı zaman kaybı olarak görmek, kuyrukta beklemekten sıkılmak, başkasının sözlerini kesmek, yerinde duramamak ve otururken ayaklarını oynatmak (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996: 148).

B tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin çalışma davranışları, A tipi kişilik özelliklerine sahip bireylere göre farklılık göstermektedir. Bu kişiler dikkatlerini görevle ilgili olmayan uyarıcılar üzerine yönelterek, bu uyarıcılara daha fazla önem verebilmektedir. B tipi kişiler sıkı çalışmadıkları ve başarıya önem vermedikleri halde, sabırlı olmaları ve olayları geniş açıdan değerlendirmeleri nedeniyle, yönetimde üst düzeye kadar yükselebilmektedir (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 277). Katı kurallardan arınmış ve esneklerdir. Zamanı sorun etmezler, rahat ve sabırlıdırlar. Başarı konusunda aşırı hırslı değillerdir. Kolay kolay sinirlenmez ve tedirgin olmazlar. Yaptıkları işten zevk almayı bilirler. İşleriyle ilgili rahatlıkları

onlara suçluluk duygusu vermez, sakin ve düzenli çalışırlar (Pehlivan Aydın, 2002: 36). Görüldüğü gibi B tipi kişilik özellikleri A tipi kişilik özelliklerinin tersi şeklindedir. A ve B tipi kişilik davranış özellikleri gösteren bireyler arasındaki temel fark, stres veren durumdaki tepkilerde görülmektedir. Örneğin, A tipi kişiler işlerinde hata yaptıkları anda hemen şok olup, görevlerinde yetersiz olduklarını hissedebilirler (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 277).

A tipi kişilik özellikleriyle ilgili diğer bir ilginç nokta ise, bu kişiler başarılarıyla işlerinde hemen yükselip yönetici düzeyine ulaşmalarına rağmen yapılan çalışmalarda genellikle B tipi kişilik özelliklerine sahip olan kişilerin en üst yönetici mevkilerinde bulunduğu gözlemlenmiştir. Çünkü B tipi kişiliğe sahip insanların daha sabırlı ve kararlarını daha dikkatli ve aceleye getirmeden aldıkları saptanmıştır (Özkalp, 1989: 155).

Her ne kadar A tipi kişilik yapısına sahip olan bireyler, çalışma azmi, sabırsız oluşları ve de gösterilen hedefi daha kısa bir sürede yerine getirme başarısı gösterebilirler de; B tipi kişilik yapısına sahip olan bireylere kıyasla strese etkilenme ve stresin doğurduğu hastalıklara yakalanma oranları daha fazladır (Eren Gümüştekin ve Gültekin, 2009: 150). A tipi olarak tanımlanan bireylerin, sıradan olayları bile stres verici olarak algılayabildikleri ve daha fazla stres yaşamaya eğilimli oldukları ileri sürülmektedir. Bu özelliklere sahip olan kişilerin strese karşı dirençlerinin az olduğu ve normal durumlarda bile stres içerisinde olabildikleri belirtilmektedir (Hisli Şahin, Güler ve Basım, 2009: 245).

İnsanları A ve B gibi birbirine zıt kişilik gruplarına ayırmak mümkün değildir. Kişi gerek A gerek B özelliklerinin tümünü birden taşımadığı gibi hem A hem de B tipi özelliklerinin birçoğuna birden sahip olabilir. Ancak bunlardan biri daha baskındır. B tipi kişilerde de A tipi kişilik özelliklerinin birçoğu bulunmakla beraber bunlar karakteristik birer davranış özelliği olarak yerleşmemiştir (Kaya ve Keskin, 2008: 374).

Önemli olan nokta ise A kişilik tipine ne şekilde B tipi kişilik özelliklerinin kazandırılacağıdır. Yöneticilere bu konuda neler tavsiye edilebilir? Bu işi yöneticiler ne şekilde başaracaklardır? Bu sorunun en kolay cevabı sakin olmak ve yaşamlarını ve işlerini mümkün olduğunca yavaşlatmaktır. Ancak A kişilik tipinde olan

yöneticiler bu tür değişimleri bir zayıflık olarak gördükleri için ne böyle bir sorunları olduğunu kabul etmekte ne de değişme ihtiyacını hissetmektedirler (Özkalp, 1989: 155).

2.1.2. Yaş

Örgütlerde strese neden olan önemli bir bireysel faktör de yaşıdır. İnsanlar farklı yaşlarda çevrelerindeki gelişmeleri farklı biçimlerde algılar. Bu nedenle de, hayatın her döneminde birey üzerinde strese neden olan unsurların farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu noktadan hareketle, stresle ilgili olarak yapılan inceleme ve araştırmaların çoğu yaş faktörü göz önünde bulundurularak; çocukluk, gençlik, orta yaşlılık ve yaşlılık dönemleri olarak sınıflandırılır. Çalışanlarda strese neden olan yaşla ilgili sorunların genellikle yaşın ilerlediği orta yaşlılık ve yaşlılık dönemlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu dönemde çalışanlarda fiziksel ve zihinsel yönden gerilemeye neden olan ve bir daha yerine gelemeyecek bireysel değişimler yaşanmaktadır. Özellikle kadınlarda menopoz, erkeklerde de andropoz dönemleriyle birlikte bir takım hormonal değişiklikler oluşmakta ve eski fiziksel ve zihinsel dengeleri bozulmaktadır. Bu nedenle çalışanların hayatında daha çok duygusal sorun ve hayal kırıklıkları yaşamaktadırlar. Yaşın ilerlemesiyle birlikte çalışanlar fazla mesailerin altından daha zor kalkmakta ve genç meslektaşlarının çalışma temposuna ayak uyduramayarak daha çabuk yorulmaktadırlar. Yaşlılıkta çalışanlarda biyolojik değişikliklerden başka, düşünme, algılama, öğrenme ve sorunlara çözüm bulma gibi alanlarda da değişiklikler gözlenmektedir. Sonuç olarak, yaşlılık döneminde insanların bedenleri üzerindeki kontrolleri giderek azaldığından, emeklilik fobisine, ölüm kaygısı ve korkusuna kapılmaktadırlar (Ekinci ve Ekici, 2003:100-101). Bunlarda çalışanların strese girmelerine neden olmaktadır.

2.1.3. Cinsiyet

Strese neden olan diğerk bireysel faktör ise cinsiyettir. Özellikle son yıllarda kadınların; erkeklerin egemen olduğu organizasyonlarda çalışmaya başlamasıyla birlikte erkek çalışanlara göre daha fazla strese maruz kaldıklarını söylemek mümkündür (Soysal, 2009b: 27).

Günümüzün iş ortamında artık erkeklerin uzmanlık alanına girdiği düşünölen mesleklerde bile, kadınlar görölebilmektedir. Bu doğrultuda toplam işgücü içerisinde kadınların oranı gün geçtikçe artmaktadır. Kadınların erkek egemen iş ortamına, girmesiyle, kadınlarda stres konusu başlı başına yeni bir çalışma alanı olmuştur. Kadınlar çalışma yaşamında erkeklerle aynı stres faktörleriyle karşı karşıya kalmaktadırlar ancak bunun yanı sıra, ataerkil ve erkek egemen organizasyonlarda bulunmalarının bir sonucu olarak, birtakım ilave gerilimleri de yaşamaktadırlar. Kadınları iş ortamında etkileyen çok sayıda stres kaynağı bulunmakla birlikte, cinsiyet ayırımı, özellikle de cinsel taciz iş hayatında kadınlar için önemli bir stres kaynağıdır (Ekinci ve Ekici, 2003: 101). Bu açıklamadan cinsel tacizin sadece kadınlara yönelik ve tek taraflı bir stres unsuru olduğu sonucu çıkarılmamalıdır. Özellikle kadınların ağırlıklı olarak bulunduğu veya yönetici olarak görev aldığı iş çevrelerinde, çalışan erkeklerin de cinsel tacize uğradığı görölebilmektedir (Cartwright ve Cooper, 1997: 64; Greenberg ve Baron, 1995: 252).

Kadın çalışanlarda strese neden olan bir başka önemli faktör, aile yaşantısı ile iş yaşantısının birbiriyle çatışmasıdır. Kadınlar ailelerinden erkeklere göre daha fazla sorumlu olduklarından, işi ve ailesi arasında kalan ve rol çatışmasını çözemeyen kadın, duygusal açıdan acı çekeabilmekte, yaşam tatmini azalabilmekte, toplum tarafından eleştirilmekte ve daha fazla yıpranabilmektedir (Soysal, 2010: 102).

Kadınların erkeklere göre daha duygusal olmaları, evli olan bayanların daha fazla sorumluluk üstlenmeleri, yönetim ve çalışanların kadınlara karşı pozitif yaklaşmaması, işin zorluk derecesi, psikolojik şiddet kadınların erkeklere göre daha fazla strese girmelerine neden olabilmektedir (Özmutaf, 2006: 77).

2.1.4. Aile Hayatı

Çalışanların özel hayatlarıyla, özellikle aile yaşantılarıyla ilgili karşılaştıkları sorunları işletmelerde stresten bağımsız düşünmek olanaksızdır. Çalışanların aile hayatı, işyerinde strese neden olan önemli bir stres kaynağı olabileceği gibi, işle ilgili sorunlarıyla başa çıkmalarında yardımcı olan önemli bir sosyal destek aracı da olabilmektedir. Çalışanlarda gerilime neden olan en önemli ailesel sorunların başında; eşin ölümü ve boşanma gelmektedir. Bunların dışında ise çocuklarla olan ilişkiler, eşlerden birinin diğeri üzerinde hakimiyet kurma isteği, taşınma, aile bireylerinin hastalığı vb. olaylar ailelerde strese neden olan diğerk faktörlerdir (Ekinci ve Ekici, 2003: 101-102).

2.2. ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

İnsanların fizyolojik ve psikolojik dengelerini bozarak, strese sebebiyet veren etkenlerin önemli bir kısmı iş hayatından kaynaklanmaktadır.

Örgütsel stres, işin kendisi ile işbirliği yapan fiziksel stres kaynakları ile yetersiz mücadeleyi beraberinde getiren zihinsel ve fiziksel hastalık neticesi ile sonuçlanan istenmeyen bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır (Özkaya, Yakın ve Ekinci, 2008: 164).

Örgüt ortamında strese neden olan çok sayıda faktör bulunmaktadır. Araştırmacılar tarafından örgütsel stres kaynaklarının farklı başlıklar altında gruplandırıldığı görülmektedir. Çalışma içinde ise örgütsel stres kaynakları; işle ilgili stres kaynakları, örgütsel rol davranışlarıyla ilgili stres kaynakları, kariyer gelişimi ile ilgili stres kaynakları, örgüt yapısı, kültürü ve iklimi ile ilgili stres kaynakları, çalışanlar arasındaki ilişkilere bağlı stres kaynakları ve son olarak da iş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklanan stres kaynakları olarak gruplandırılmıştır. Çevresel stres kaynaklarına değinildikten sonra örgütsel stres kaynakları detaylı olarak ele alınacaktır.

2.3. ÇEVRESEL STRES KAYNAKLARI

Stres kaynakları bireylerden, örgütlerden kaynaklandığı gibi bunların dışındaki etkenlerden de kaynaklanabilir. Bunlar çevresel stres kaynaklarıdır.

İş stresi analizleri yapılırken çevresel faktörlerin önemi ihmal edilmişse de, bu faktörlerin önemli bir etkiye sahip oldukları ortaya çıkmıştır (Aktaş ve Aktaş, 1992: 156).

Bireyler bir çevre içerisinde yaşantılarını devam ettirmektedirler ve bu çevrede meydana gelen her değişme bireyleri doğrudan etkilemektedir. Örgütlerin de açık sistem anlayışıyla faaliyet gösterdikleri düşünüldüğünde çevresindeki her değişiklikten etkileneceği açıktır. Bu nedenle işletmeler çevrelerinde meydana gelen değişiklikleri dikkate alarak faaliyetlerini gerçekleştirmelidir.

İşletmenin çevresini oluşturan doğal, toplumsal, hukuki, siyasal ve ekonomik koşulların ortak özellikleri, devamlı değişme ve dalgalanma durumunda bulunmalarıdır. Çevre devamlı olarak değişen, yani sabit denge halini hiçbir zaman korumayan hareketli bir ortam şeklinde tanımlanmaktadır. Bu koşullar altında, herhangi bir işletme, rekabet özelliklerini koruyarak başarılı olmak istiyorsa, faaliyetlerini çevresel faktörleri ve bu faktörlerin değişme kabiliyetlerini hesaba katarak uygun bir biçimde düzenlemek zorundadır (Taştan, www.insankaynaklari.gokceada.com, 30.12.2010).

Bireyin günlük yaşantısından kaynaklanan sorunları onun iş hayatından etkili olmakta, işe dönük yetenek ve özelliklerinin başarıya yansıma biçimini şekillendirmektedir. Bu sebepten örgüt dışı yaşantıya bağlı stres kaynakları örgütsel stres kaynaklarını etkilemekle birlikte, bazen örgütsel stresin birey üzerindeki etkisini azaltmakta, çoğunlukla da örgütsel stresi katlayarak arttırmaktadır (Erdoğan, 1999: 288).

Bu açıklamalar doğrultusunda çalışmada çevresel stres kaynakları; ekonomik sorunlar, politik hayatın belirsizlikleri, sosyal ve kültürel değişmeler, çalışılan kentin çevresel ve ulaşım sorunları ve teknolojik değişmeler başlıkları altında açıklanacaktır.

2.3.1. Ekonomik Sorunlar

Ülke ve dünya ekonomisinde yaşanan belirsizlikler, krizler, işsizlik ve işten çıkarılma durumları, hayat pahalılığı, yüksek enflasyon, yüksek faiz ve refah seviyesinin düşük oluşu ve bireyin temel ihtiyaçlarını karşılama konusunda içinde bulunduğu yetersizlik durumları önemli stres kaynakları olarak kendini göstermektedir (Tutar, 2000: 221).

Gittikçe azalan iş imkânları, bireyin sahip olduğu işin kaybedilmesi tehlikesini yaratır. Yüksek faiz ve yüksek enflasyon da ekonomik sorunların başında gelmektedir. Yüksek faiz; bireyin işlerini çevirmek veya ihtiyaçlarını karşılamak için gereksinme duyduğu paraya daha az sahip olmasına ve pahalılaştan para nedeniyle de ihtiyaçlarını karşılayamayarak daha mutsuz olmasına sebep olacaktır. Yüksek enflasyonda ise gittikçe artan pahalılık nedeniyle özellikle ücretliler ve sabit gelirliler üzerinde satın alma gücünün azalmasına ve ihtiyaçlarını gittikçe daha az karşılayarak strese girmelerine neden olmaktadır. Ülke ve Dünya ekonomisinde yaşanan kriz artan işsizlik, yüksek enflasyon bireyler üzerinde etkili olduğu kadar mal ve hizmet üreten işletme organizasyonları üzerine de olumsuz etkiler yapar. Ekonomik kriz azalan taleple, iş imkânlarının azalmasına neden olmakta ve bu yüzden organizasyon içinde çalışan bireylerin işten çıkarılmaları risk ve korkusunu doğurmaktadır. Aynı şekilde, yüksek enflasyon da işletme kazançlarının veya kârlarının zahiri (fiktif) olmasına ve yeni yatırımlarının finanse edilmemesine neden olmaktadır. Bu durum, işletmesinin büyümesiyle daha iyi pozisyonlara terfi etmek isteyen bireylerin beklentilerini tehlikeye sokmaktadır. Yüksek faiz oranları da, işlerini büyütmek için kredi arayan firmaların bu girişimlerini azaltıcı etki yapmaktadır. Ayrıca yüksek faiz, bir ekonomide üretilen mal ve hizmetlerin fiyatlarının aşırı ölçüde yükselmesine ve hayat pahalılığına neden olmasıyla bireyler üzerinde olumsuz etkiler bırakıp gereksinimlerini karşılayamamalarına neden olmaktadır. Bundan dolayı hayal kırıklığı yaşamalarına ve kötümser ruh haline sebep olmaktadır (Eren, 2004: 299).

Stres sebebi olarak bilinen ekonomik durumlar içerisinde yüksek faiz, yüksek enflasyon dışında gelir seviyesinin düşüklüğü de önemli bir yer tutar. Fertlerin reel gelir seviyelerinin düşük kalması, satın alma güçlerinin zayıf olmasına yol

açmaktadır. Temel fizyolojik ihtiyaçlarını, makul ölçüde karşılamaya yetecek kadar geliri olmayan kişiler bu yetersizlikten nedeniyle belirgin bir gerilim ve tedirginlik içerisinde olurlar. Çünkü gelir seviyesine bağlı olarak sahip olunan paranın birincil işlevi, Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi de göz önünde bulundurulduğunda yiyecek, giyecek ve barınma gibi temel fizyolojik ihtiyaçları karşılamaktır. İnsan organizmasının hayatını devam ettirebilmesiyle ilgili bu hususlarda yeterli bir tatminin olmaması, büyük ölçüde fizyolojik dengenin bozulmasına dolayısıyla da birtakım hastalıklara yol açacaktır (Eroğlu, 1998: 315).

Ülkede ve dünyada yaşanan ekonomik gelişmeler görüldüğü gibi bireylere doğrudan yansımakta ve onların da ekonomik durumlarını olumsuz etkilemektedir. Hayat şartları da dikkate alındığında yaşanan ekonomik olumsuzluklar geçim sıkıntılarını neden olmakla birlikte tüm bireyleri stresle karşı karşıya getirmektedir.

2.3.2. Politik Hayatın Belirsizlikleri

Bir ülkedeki politik istikrarsızlıklar, siyasal iktidarların ve hükümetlerin sık sık değişmesi ve bunun neden olduğu belirsizlikler, erken seçimlerin sık sık gündeme gelmesi, demokrasiye karşı yapılan müdahale ve darbeler, ekonomik ve sosyal hayatı belirsiz, dengesiz ve kararsız biçime sokmakta, gerekli kanunların çıkmasını engellemekte, insanların demokrasiye inançlarının kaybolmasına, korku ve tedirginlik içinde yarının ne olacağı endişesi ile günlerini geçirmelerine sebep olabilmektedir. Ayrıca politik hayatın belirsizlikleri ülke ekonomisinin gidişatına, ekonomi politikasının olumsuz etkilenmesine, iş hayatında yatırımların durmasına, vergi gelirlerinin azalmasına, yüksek enflasyon, yüksek faiz ve işsizliğe de neden olmaktadır. Bu nedenle bireyler geleceğe ilişkin endişe ve korku duymakta ve stres içinde yaşamaktadır. Politik istikrarsızlık ve bunların doğurduğu belirsizlikler ve yarının ne olacağı konusundaki endişeler iş adamlarını uzun vadeli yatırım ve kazanç eğilim ve tutumlarından uzaklaştırarak kısa süreli ve istikrarsız kazançlara yöneltmekte, girişimcilik eğilimlerini baltalamakta, varlıklarını kaybetme korkusu içinde sermayenin yurt dışına kaçmasına neden olmaktadır (Eren, 2004: 300).

Özellikle, yerleşmiş bir demokrasisi ve hukukun üstün olmadığı toplumlarda, siyasî anlamda istikrar bulmak mümkün değildir. Demokrasinin bütün kurum ve kavramlarının, anayasal güçler ve kurumlar tarafından işletilmediği ortamlarda, demokrasiyi özümsemiş bireylerin, ait olma ihtiyaçlarını tatmin etmelerinin olanağı yoktur. Bu tatminsizlik durumu da genel çevre düzeyinde yaşanan ayrı bir stres kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır (Tutar, 2000: 221).

2.3.3. Sosyal ve Kültürel Değişmeler

Dünyada her şeyin hızlı bir değişim içine girdiği günümüzde sosyo-kültürel değişmeler de nasibini almaktadır. Eskiden değişimin çok zor olduğuna inanılırdı. Bugün ise gelenekler, örf ve adetler, yaşantı biçimleri, sosyo-kültürel değer ve alışkanlıklar ulusal kimliklerini kaybederek değişime uğrayıp evrenselleşmektedir. Ayrıca adetler, değerler, inançlar mesleklerin değişmesine neden olduğu gibi tamamen ortadan kalkmasına da neden olarak bazı alışkanlık ve gelenekleri yok edebilmektedir. Örf ve adetlerin, sosyo-kültürel değer ve alışkanlıkların değişmesi insanlar üzerinde yaşantı tarzları konusunda kararsızlık ve dengesizliklere sebep olmaktadır. Özellikle, muhafazakar yapıda olan aileler ve kişiler ile yaşlı kuşaklar bu değişime ayak uydurma konusunda sıkıntı ve korku duymaktadırlar. İnsanlar arası ilişkilerin, büyük-küçük, ast-üst davranışlarının da büyük ölçüde nasibini aldığı bu değişimler insanları özellikle de yaşlı kuşakları yaşamdan soğutucu etkilere maruz bırakabilmektedir. Çünkü bu değişmeler onların yetiştiği, gördüğü kültürel değerlere zaman zaman ters düşebilmekte ve bu nedenle de yaşlı kuşakların uyum zorluğu yaşamaları kaçınılmazdır. Bu nitelikteki stresle baş edebilmek için kişinin sosyal hayata daha fazla katılması, medya araçlarını daha fazla izlemesi, sosyal değişimin bir tabu olmadığına inandırılması gerekmektedir. Bireyler için bunlar yapılabilirken işletme içinde ise sosyal veya grup terapi tekniklerine yönelinmesinde, davranış bilimlerine ve yönetimde meydana gelen yeni akım ve yaklaşımların insanlara öğretilmesinde yarar vardır (Eren, 2004: 303).

Sosyal hayatın çeşitli düzlem ve şartlarından dolayı meydana gelen stres, sadece kişiler arası ilişkilerden değil, aynı zamanda fertler ile sosyal kurallar ve

sosyal kurumlar arasındaki ilişkilerden de kaynaklanabilir. Bu anlamda, toplumsal nitelikli durum ve şartların ortaya çıkardığı stres hali, çoğunlukla toplum içindeki bütün fertleri, farklı boyutlarda ilgilendiren kültür ortamından ileri gelmektedir. Kültür, bir toplumu meydana getiren kuralların, kurumların, nesnelerin, fikirlerin ve duyguların oluşturduğu semboller halinde bir bütündür. Fertlerin, çeşitli kültür öğeleri ile olan temas ve ilişkilerinden ileri gelerek onların fizyolojik, genellikle de psikolojik dengelerini bozan her türlü etken, toplumsal nitelikli stres nedeni olarak görülebilir. Ancak, psiko-sosyal mahiyetteki değişkenler, bir yandan önemli bir stres tecrübesi ortaya çıkarırken, diğer yandan da stresi önleyici ve stresten koruyucu yararlı etkinlikler sunmaktadırlar (Eroğlu, 1998: 317-318).

Zorunlu kültür değişmelerinin fert ve toplum yaşamında oluşturduğu en önemli etki ise belirsizlik ve kararsızlık sonucu ortaya çıkan gerilimdir (Tutar, 2000: 221).

2.3.4. Çalışılan Kentin Çevresel ve Ulaşım Sorunları

İnsanları strese sokan sosyal ve iş yaşamlarının tehlikeye girmesine neden olan çevresel stres kaynaklarından biri de çalışılan kentin çevresel ve ulaşım sorunlarıdır.

Çevre bozulmaları; hava kirliliği, su kirliliği, toprağın kirlenmesi, çöp ve artıkların toplanamaması gibi nedenlerle ortaya çıkıp, bireyin içinde bulunduğu ve hayatını sürdürdüğü ortamı hem biyolojik olarak hem de sosyo-psikolojik olarak tehlikeye sokmaktadır. Çevre kirlenmesinin ve bozulmasının bir sonucu olarak solunum hastalıkları, zehirlenmeler, yeni viral hastalıklar ortaya çıkmaktadır. Bu da insanları hem birey olarak hem de sosyal gruplar olarak riske sokmakta, iş yaşamından bezdirmekte ve verimliliklerinin düşmesine neden olmaktadır. Birey, içinde çalıştığı fabrikasının veya iş yerinin sebep olduğu çevresel kirlenmenin etkilerine hem çalışması esnasında hem de mesai dışındaki yaşadığı ortamda maruz kalabilmektedir. Bu nedenle, sanayi kentleri insanların boğulma, zehirlenme, hastalanma, asit yağmurlarına yakalanma endişelerinin en fazla hissedildiği ve

yaşandığı bölgelerdir. Gerekli çevresel önlemler alınmalıdır. Alınmadığı takdirde bu nitelikteki stresin önlenmesinin mümkün olamayacağı açıktır (Eren, 2004: 300-301).

İnsanları strese sokan ikinci bir husus da çalışılan kentin ulaşım sorunları ile ilgilidir. Bunların başında yoğun trafik ve buna bağlı olarak ortaya çıkan gürültü gelmektedir. Kentin kalabalık oluşundan kaynaklanan gecikmeler de, ayrı bir stres nedenidir (Tutar, 2000: 221). Ayrıca iş yerine ait servis aracının olmaması, iş yerinin uzaklığı gibi faktörler çalışanları olumsuz olarak etkilemekte ve iş yerindeki performanslarının azalmasına neden olmaktadır.

2.3.5. Teknolojik Değişmeler

Genel çevrede meydana gelen teknolojik değişmeler, işletmelerde rekabet gücünün korunması kaygısı nedeniyle üretim yöntem ve kalıplarında değişimi zorunlu kılmaktadır (Tutar, 2000: 222). Bilindiği gibi günümüzde teknolojideki değişim oldukça hızlıdır. Bunun sonucunda da işyeri sahipleri eğer teknolojiyi yakından takip edip gerekli değişimleri zamanında yapmazlarsa hem üretim verimliliği düşmekte hem de ürünlerinin kalitesi yetersiz kalmaktadır. Çünkü yeni teknoloji tüketicilerin ihtiyaçlarını daha iyi karşılayıp, daha kaliteli ürünlerin üretilmesine neden olduğu gibi, üretim süreçlerini hızlandırarak hem üretimin verimini artırmakta hem de hata ve fireleri azaltmaktadır. Zaten değişime karşı gösterilecek en uygun davranış uyum göstermektir. Buna uymayan işyerleri rekabet avantajını kaybederek kapanmaktadır. Bu durum işyeri sahipleri ve o işyerlerinde çalışanlar üzerinde işlerini kaybetme korkusunun doğurduğu strese neden olmaktadır. Teknolojik değişmelerin neden olduğu ikinci bir endişe, korku ve belirsizlik kaynağı da bazı iş mesleklerinin geleceğini tehlikeye sokmasıdır. Teknolojik gelişmeler yeni iş ve meslek alanlarının ortaya çıkmasını sağlarken aynı zamanda da bazı iş ve mesleklerin ortadan kalkmalarına neden olmaktadır. Bu gibi hallerde çalışma bakanlıklarının, iş bulma bürolarının hemen harekete geçerek bu insanlara yardımcı olmak için rehabilitasyon çalışmalarına katkıda bulunmaları gerekmektedir. Bu şekilde insanlar yeni bir meslek edinerek sosyal hayattan kopmamış olacaklardır (Eren, 2004: 301-302).

3. ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

Strese yol açan önemli faktörlerden biri de şüphesiz ki çalışma ortamıdır. Çalışma ortamları, kararların alındığı ve menfaat çatışmalarının yoğun olarak yaşandığı ortamlardır. Çalışma ortamları, formel ilişkilerle, informel ilişkilerin çelişkinin ortaya çıktığı yerdir. Bireyin kişiliğine bağlı olarak oluşan, çeşitli arzu ve isteklerinin karşılanamaması veya istem dışı görevleri bireyin yerine getirmek zorunda olması, örgütleri stresli bir ortam haline getirmektedir (Tutar, 2000: 218).

İşletmelerin örgütsel stres kaynakları, örgütsel davranış alanında çalışan bilim adamları ve yöneticilerin en fazla üzerinde durdukları bir alandır (Ekinci ve Ekici, 2003: 96). Bu nedenle örgütsel stres kaynaklarının çok fazla tasnif edildiği görülmektedir. Özellikle iş hayatını etkileyen birçok faktörün stres kaynağı olarak değerlendirilmesi mümkün olduğu için tasnif çok detaylara kadar bölünmüştür. Çalışma ortamının strese her zaman elverişli olduğu bilinmektedir. Bir işte bireyden pek çok şey ya da çok az şey istenmesi stres yaratabilir. Açıkçası işin her yönü strese neden olabilmektedir. Aşırı gürültü, ışık, sıcaklık, çok fazla ya da çok az sorumluluk, çok fazla ya da çok az denetim, iş güvencesinin olmaması, uzun çalışma saatleri vb. insanlarda strese yol açabilir (Balcı, 2000: 4-5). Bu iş yeri koşulları, bireyin yaşadığı stres düzeyini artırabildiği gibi bazen de hafiflemesine neden olabilir (Kaya, 2008: 257). Çalışanların stres düzeylerinin hafiflemesinin örgüte getirileri oldukça çoktur.

Örgüt içerisinde yaşantısını sürdüren birey örgütün çeşitli özelliklerinden kaynaklanan bir takım olay ya da davranışlarla karşı karşıya kalır. Örgüt içi yapısal faktörler, politikalar, örgütsel süreçler ya da çalışma koşulları strese neden olabileceği gibi, bu tür etkenlerin zamanla değişmesi de strese kaynaklık edebilir (Durna, 2004: 193). Örgüt ortamında çalışanların stres yaşamalarına neden olan faktör sayısı oldukça çok ve çeşitlidir. Ancak çalışma hayatındaki strese neden olan faktörlerin tamamını ortaya koymak mümkün olmamaktadır (Eroğlu, 1998: 322).

Araştırmacıların stres kaynaklarına yönelik olarak yapmış oldukları sınıflandırmalar aşağıda verilmiştir.

Mc Grath, stres ve örgüt içindeki davranışlarla ilgili olarak stres kaynaklarını altı grupta toplamıştır (Ertekin, 1993: 13):

1. Görev kaynaklı stres (işin zorluğu, belirsizliği, iş yükü)
2. Role bağlı stres (çatışma, belirsizlik, iş yoğunluğu)
3. Davranış ortamlarından kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi gibi)
4. Fiziksel çevreden kaynaklanan stres (aşırı soğuk gibi)
5. Kişilerarası ilişkiler bazında sosyal çevreden kaynaklanan stres (bireyler arası anlaşmazlık, özel yaşamla ilgili stres, dışlanma gibi)
6. Bireyden kaynaklanan stres (endişe ve algılama durumu gibi)

Luthans (1992: 404) ise, örgütteki stres kaynaklarını dört grupta toplamaktadır:

1. Örgütsel politikalar (ücret eşitsizlikleri, örgüt kurallarının katılığı, çelişkili yöntemler, gerçekçi olmayan iş tanımları, adaletsiz başarı değerlendirme, iş gruplarını değiştirme, sık sık yer değiştirmeler)

2. Örgütün yapısal özellikleri (merkeziyetçilik ve karardan dışlanma, yükselme olanaklarının azlığı, aşırı formaliteler, yüksek derecede uzmanlaşma, örgütsel bölümlerin karşılıklı bağımlılığı, yürütme ve danışma birimleri arasındaki çatışma)

3. Fiziksel koşullar (kalabalık çalışma koşulları ve özel yaşam, aşırı gürültülü sıcak ya da soğuk çalışma ortamı, zehirli maddeler ve radyasyon, hava kirliliği, iş kazaları ve yetersiz aydınlatma)

4. Örgütsel süreçler (yetersiz iletişim, başarı düzeyi ile ilgili yetersiz geri bildirim, belirsiz ve çelişkili amaçlar, başarı değerlendirmesinin yanlış ve çelişkili olması, adaletsiz denetim düzeni, yetersiz bilgi).

Başka bir sınıflandırma da Cooper ve Marshall tarafından yapılmıştır. Cooper ve Marshall iş yaşamında örgütlerde oluşan stres kaynaklarını beş bölümde sınıflandırmışlardır. Bunlar; işin gereklerinden kaynaklanan unsurlar, örgütsel rolden kaynaklanan unsurlar, mesleki gelişimden (ilerlemeden) kaynaklanan unsurlar, işteki ilişkiler ile ilgili unsurlar ve örgüt yapısı ve iklimi ile ilgili unsurlardır (Artan, 1986: 67).

Kişilerin stres yaşamasına sebep olan bu örgütsel kaynaklar, tek tek ya da birkaçı birden ortaya çıktığında kişilerin bundan rahatsız oldukları ve strese girdikleri gözlemlenmiştir. Özellikle örgüt içi stres kaynakları, işletmeciler ve yöneticiler için, oldukça önem taşımaktadır. Çünkü stres belirtileri sayesinde çalışanların stres içinde olup olmadığını anlamak ve bunların örgütsel çözümlerini bulmak durumundadırlar (Saldamlı, 2000: 292).

Bu çalışmada literatürdeki sınıflandırmalardan hareketle örgütsel stres kaynakları; işle ilgili stres kaynakları, örgütsel rol davranışlarıyla ilgili stres kaynakları, kariyer gelişimi ile ilgili stres kaynakları, örgüt yapısı, kültürü ve iklimi ile ilgili stres kaynakları, çalışanlar arasındaki ilişkilere bağlı stres kaynakları ve iş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklanan stres kaynakları olarak sınıflandırılmış ve bu doğrultuda sırasıyla açıklanmıştır.

3.1. İŞLE İLGİLİ STRES KAYNAKLARI

Her işin kendine özgü sorunlarıyla ilgili stres kaynakları vardır. Çünkü her işin kendi yapısına ve kapsamına göre bir takım gerekleri ve bu gereklerle bağlantılı bazı özellikleri bulunmaktadır. Ayrıca her işin kendine özgü stres yaratan tarafları da bulunabilmektedir. Yapılan işle doğrudan ilişkili olarak nitelendirilen faktörler arasında aşırı veya yetersiz iş yükü, işin monoton olması, değişim, vardiyalı çalışma düzeni, zaman baskısı, ücretin yetersiz olması, çalışma saatlerinin uzun olması ve işte tehlike unsurunun varlığı yer almaktadır. İşle ilgili stres faktörlerini arttırmak da mümkündür. Bu faktörlere uyum gösterme zorunluluğu yöneticileri ve çalışanları strese sokabilmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 97). İşin stresli olması, işin yapılış şeklinden veya o işin yapısından kaynaklanabilir (Özkalp ve Kırel, 2001: 222). Her işin kendine özgü sorunlarıyla ilgili gerilim kaynakları olduğu gibi ortak birtakım gerilim kaynakları da bulunur (Yates, 1989: 48). İşin yapısıyla ilgili stres kaynakları sırasıyla aşağıda açıklanmıştır.

3.1.1. Aşırı Ya da Az İş Yükü

Örgütsel stres faktörlerinden en yaygın olanı aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü; belirli bir zaman dilimi içinde işi bitirme zorunluluğu, çalışanın işin niteliklerine göre yetersiz olması veya işin standardının yüksek olması anlamındadır. Aşırı iş yükü gibi az iş yükünün de aynı ölçüde stres yarattığı bilinmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996: 146).

Yapılan iş veya görevin, ağır veya aşırı olması, büyük ölçüde göreceli ve subjektif bir husustur. Her iş örgütünde, normal çalışma saatleri içerisinde yapılacak işlerin miktarıyla ilgili belirli bir kanaat ve bu anlayışa uygun olarak tatbik edilen bir uygulama bulunmaktadır. Örgütte yapılacak işlerin belirlenmesi sırasında, bir kişinin yapabileceği ölçüde en uygun iş birimleri oluşturulmaya çalışılır. Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, bu optimal ve ideal ölçülerin üzerinde olursa, o zaman durumu aşırı iş yükü şeklinde ifade etmek mümkündür (Eroğlu, 1998: 322-323).

Birçok çalışan, aşırı iş yükünün kurbanı olmaktadır. Yapılacak işin, kişinin sahip olduğunun üstünde beceri, yetenek ve bilgileri gerektiriyor olması, kaygı ve gerginlik yaratacaktır. Bunun tam tersinin olması da mümkündür. İşin hacminin düşüklüğü, bireyin beceri ve yeteneklerinin çok altında olması, işi sıkıcı hale getirebilir (Aytaç, 2002: www.isguc.org). Aşırı çalışma altındaki insanlarda, acil ve beklenmedik durumlarda karar verme kapasitelerinin azaldığı görülmektedir (Tarhan, 2002: 97).

Ağır iş yükünün göstergeleri; yeterli sayıda elemanın çalışmayışı, sık sık çıkılan iş gezileri, anında karşılanması gereken taleplerdir. İşin inişli çıkışlı olması ve belli zaman dilimlerinde yoğun çalışmayı gerektirmesi de ağır iş yükünün nedenleri arasındadır (Pehlivan Aydın, 2002: 48). Yoğun program içinde işleri işyerinde bitirmek bazen mümkün olmamaktadır. Bu nedenle de bireylerin işlerini evde sürdürmek zorunda kalmaları onların strese girmelerine neden olmaktadır. İşler yoğunlaştığında çok kısa bir süre fazla çalışıp, işler azaldığında ise derin bir soluk alıp rahatlandığı görülmektedir. İşlerin yoğunlaşması bunaltıcı olsa da bireyler için ileride rahatlayacağını bilmek, gerilime girmelerini önler (Yates, 1989: 53-54).

Rol yüklenmesinde birey, zaman ve yeteneklerinin ötesinde kendisinden bir şeyler isteniyor olarak algılar. Birey performans niceliği ve niteliği arasındaki bir çatışmada rol yüklenmesini yaşayabilir. Çok çalışıp az ödeme yapılırsa bireyde stres oluşur. Ayrıca ağır iş istekleri de öyledir. Çünkü birey ağır iş isteklerini yerine getirirken ailesine ve kendine ayıracak zaman bulamaz. Bu durumlar bireyin yetenekleri ile iş çevresinin isteği arasında kötü bir uyumu yansıtır. Rolün çok kullanılması kadar az kullanılması da stres kaynağı olmaktadır. Bireyin yeteneklerinin birazını kullanması ya da yeteneklerinin aşırı kullanımı da stres oluşturmaktadır. Yeteneklerinin altında iş yapma, bireyin benlik saygısını düşürmekte, sinirlilik halleri ve yaşantıdan düşük doyum elde etme gibi sonuçlar yaratabilmektedir. Ayrıca yeteneklerinin altında bir işte çalışma işe devamsızlığı arttırmakta ve alt düzeyde bir katılıma neden olmaktadır (Balcı, 2000: 13).

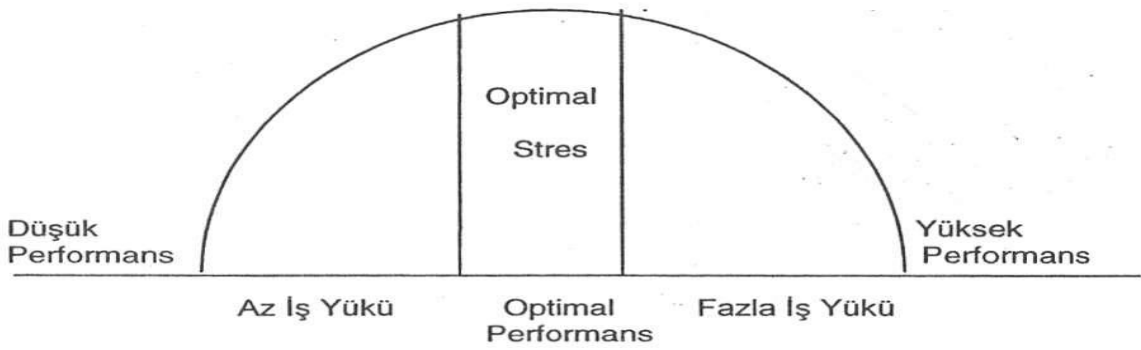
Aşırı iş yükü kavramı, kesin olarak programlanmış iş günleri, yoğun seyahatler ve günlük mesai saatleri içinde bitirilemeyip, daha fazla çalışma gerektiren işler için kullanılmaktadır. Bu aşırı iş isteklerine yoğun bir çaba sarf ederek karşılık vermek kişilerde strese yol açar. Çalışan kişilerin büyük çoğunluğunun, hatta hemen hepsinin çalışma hayatları boyunca zaman zaman aşırı iş yükü ile karşı karşıya kaldıkları görülür (Artan, 1986: 73).

Aşırı iş yükü iki başlık altında toplanmaktadır. Bunlardan biri niceliksel iş yükü diğeri ise niteliksel iş yüküdür.

Niceliksel iş yükü, bir kişinin yapacağı belirli bir iş için zamanın yetersiz olması, belirli bir zamanda yapılacak çok sayıda işlerin olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması şeklinde açıklanabilir. Fiziki olarak ağır ve yorucu işler, kasların akciğerlerin ve kalbin, oksijen ihtiyacını çoğalttığı için çalışma sırasında daha fazla enerji harcanmasına yol açar. Bu tür işlerde, dinlenme süresi yeterli olmadığı durumda, vücudun organik koordinasyonu zayıflayacağından dikkatsizliğe bağlı olarak iş kazaları meydana gelebilir (Eroğlu, 1998: 323). Bazı durumlarda yeterli bilgi ve yeteneğe sahip kişiler bile bir işi başarmakta zorlukla karşılaşabilmekte dolayısıyla stresten etkilenmektedirler. Aşırı düzeyde basit, monoton ve kolay işlerde çalışanların sağlığı da en az zor ve aşırı iş yükü altında çalışanlar kadar olumsuz biçimde etkilenmektedir (Ertekin, 1993: 50-51).

Niteliksel iş yükü ise, işin zor olması veya iş gereklerinin bireyin entellektüel ve teknik yeterliliğini aşmasıdır (Pehlivan Aydın, 2002: 47). Bireyler, normal olarak yeterince yapamayacakları işlerin başına geçmezler. Ancak daha yüksek gelir beklentisi, sosyal statü arayışı veya başkalarının ısrarı gibi sebepler yüzünden, altında ezildikleri iş ve görevleri üstlenmek durumunda kalırlar. İnsanların beceremedikleri ve acemi oldukları işleri yapma zorunluluğu onların birçok güçlüğe dayanmaları sonucunu yaratacaktır (Eroğlu, 1998: 323). Bu durumda stres yaşamaları kaçınılmaz olacaktır. Ayrıca işin sürekli dikkati, üst düzeyde kararlar vermeyi veya karmaşık bilgiyi içermesi de bireyin stresle yüz yüze gelmesine neden olabilir (Pehlivan Aydın, 2002: 47).

Şekil 1: İş Yükü, Stres ve Performans Arasındaki İlişki



Sıkıntı	Yüksek motivasyon	Uykusuzluk
Düşük motivasyon	Yüksek enerji	Sinirlilik
Devamsızlık	Keskin algılama	Hatalarda artış
Kayıtsızlık	Sakinlik	Kararsızlık

Kaynak: Steers, 1991: 552

Aşırı iş yükü ve az iş yükü psikolojik ve fizyolojik olarak bireyin çalışmasına etki etmektedir. Stres modelleri, aşırı-az iş yükünün işgören de ne gibi durumlar yarattığını ortaya koymaktadır. Şekil 1'den görüldüğü gibi, çalışanların yetki ve görevlerini işin gereklerine göre yaptıkları noktada optimal stres söz konusudur. Başka bir ifadeyle, optimal stres; işin yeniden düzenlenmesi, kalitesinin artırılması, aşırı iş yükü ve az iş yükü minimum kılındığı ve bu ikisi arasında minimum dengenin kurulduğu yerdedir. Çalışanlar az iş yükü durumunu yaşadıkları zaman sıkıntı, düşük motivasyon, kayıtsızlık ve görevi terk gibi durumlarla karşılaşacaktır (Şimşek,

Akgemci ve Çelik, 1998: 219). Kendine uygun bir işi olmayan kişi örgütün sosyal düzeni içinde sahip olduğu pozisyonu ve değeri hakkında genellikle kendini engellenmiş, tedirgin, açıkça ödüllendirilmemiş hissetmeye başlar (Albrecht, 1988: 163-164). Aşırı iş yükü durumunda ise uykusuzluk, sinirlilik, hataların artması ve tereddüt ortaya çıkabilecektir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 1998: 219).

Dünyadaki en zor iş hiçbir şey yapmamaktır. Böylece az iş yükü can sıkıntısı ve monotonluğa yol açacak, bu durumda strese neden olacaktır. Önemli olan işle ilgili iş yükünün strese neden olmayacak optimal bir seviyede tutulmasıdır (Özkalp ve Kirel, 2001: 223). Bu konuda yöneticilere önemli görevler düşmektedir.

3.1.2. İşin Monoton Olması

İşin belirli bir ritminin olması genel olarak işin yoruculuğunu azaltır. Ritim bir işin yapılması için belirli bir sıra ve düzenin varlığı anlamına gelir. Yani değişik iş grupları belli bir düzen içinde işlerini yapar ve sonucunu görürler. Ritim üretkenliği ve iş kazalarını azaltır. Bunun tersine monotonluk ise iş verimini, duyarlılığı ve dikkati azaltır (Ertekin, 1993: 54).

Monotonluk; bir işin aynı tempoda ve sürekli tekrarlanarak yapılmasının verdiği yorgunluk ve bıkkınlık durumları olarak tanımlanmaktadır. Bu niteliği ile monotonluk işgörenler için bir şikayet ve tatminsizlik kaynağıdır. Çoğunlukla çok basit, fakat peş peşe tekrarlanan iş ve işlemler, işgörenin yapıcı ve yaratıcı yeteneklerini ortadan kaldıran, monoton iş şekilleri, çalışanları sosyal çevreden koparan, otomasyon, bilgi işlem teknolojisi, robot sistemlerinin getirdiği bezdirici iş şekilleri birer stres kaynağıdır (Eren, 2004: 253).

Teknolojik gelişmeler sonucunda üretimin otomatik makinelerle yapılmaya başlanması ve böylece daha verimli olan büyük ölçekli üretimin mümkün hale gelmesi, montaj bandında çalışan işçiyi makineye tutsak durumuna getirmiştir. Seri imalat teknolojisinde makineler kişinin çalışma hızı ve temposunu belirlemektedir. Bu da iş başından bir kaç dakika bile ayrılmayı olanaksız hale getirmekte ve gürültü, çoğu kez yan yana çalışanların yakın arkadaşlık kurmalarını zorlaştırabilmektedir.

Bu anlamda işin içeriğinin çok dar, monotonluğun yüksek, hüner düzeyinin düşük ve ekip çalışmasının yetersiz olduğu seri imalat teknolojisinin hakim olduğu kuruluşlarda işçiler arasında, yalnızlık, birbirlerine karşı soğuma ve yabancılaşma, aşırı stres gibi verimsizliğe yol açan birtakım duygu ve davranışların kendini gösterdiği ifade edilebilir. Aynı şekilde monotonluğun çalışan insan üzerindeki diğer etkileri; umutsuzluk, sıkıntı, gerilim, ilgisizlik, pasif direnme, saldırganlık gibi ileri derecede psikolojik ve sosyal bozukluklar olarak sıralanabilir (Aytaç, www.turk-is.org, 10.10.2010; Soysal, 2009a: 339). Ayrıca, rol ve görevlerin aşırı ölçüde monoton ve sıkıcı olması da insanların işten zevk almalarını ve işi başarma duygusunu azaltarak hayal kırıklıklarına ve anormal davranışlara neden olabilecektir. (Eren, 2004: 296). Bunlardan bazıları, hemen her insanda gözlenen basit davranış bozuklukları olmakla birlikte, bazıları tıbbi tedavi gerektiren ağır patolojik durumlardır (Tutar, 2000: 242).

Sanayide makineleşme aşırı işbölümü yaratmıştır. İşbölümünün teknik yönden bazı üstünlükleri olmakla beraber, bazı kötü etkileri olduğu da bir gerçektir. Bu kötü etkiler çeşitli sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bunların başında monotonluk sorunu gelir. Fourier, işbölümünün psikolojik sakıncalarını açıklamıştır. Fourier'e göre, insan kendini on iki saat tek tip bir işe verirse, vücudunun ve aklının bütün parçalarını birbiri ardına çalıştıramaz. İşin tekrarlığı ve sürekliliği, işçi için, başlı başına bir sıkıntı sayılabilir. Bu nedenle bir işçiye sürekli olarak aynı işi yaptırmamak gerektiğini belirtmektedir. Monotonluğun nedenleri olarak aşağıdakiler sayılabilir (Eren, 2004: 253-254):

- İşin özellikleri,
- İşçinin monotonluğa karşı duyarlılığı,
- İşyerinin manevi ortamı,
- İşçinin psikolojik durumu

İşin monotonluğunu önlemek için alınacak birtakım önlemler ise şunlar olabilir (Ertekin, 1993: 55):

- Küçük iş grupları oluşturulması
- Grup içinde iş değişimi
- İş ve çalışma dönemlerinde değişiklik

- Yapılacak değişikliklerde çalışanların görüşlerinin alınması
- Mzık yayını yapılması

3.1.3. Örgütte Yeni Teknoloji Kullanımı

Günümüzde teknolojidaki yeniliği ve değişimi takip etmek oldukça zordur. Teknolojidaki yenilikler tüm insanların hayatlarını değiştirmekle kalmayıp bu değişikliklere uyulmasını da zorunlu kılmaktadır. Yeni teknolojinin getirdiği iş çevresindeki hızlı değişiklik çalışanların becerilerini çabucak demode etmektedir. İlave olarak teknolojidaki gelişmeyle birlikte yeni ekipmanı ve sistemleri sürekli iyi bilme ihtiyacı, bireyde tehdit durumu ortaya çıkarmaktadır. Bu durumda, yeni teknolojiye uyum sağlanması için yeterli eğitim sağlanmazsa, potansiyel stres etmeni olur ve gelişen yeni teknoloji bireyde görevini yapamama duygusu oluşturur. Ayrıca yeni teknoloji ve artan endüstriyel otomasyon, işin kolaylaştırılması ve devamlı tek düze bir biçimde tekrarlanması da, ağır iş yükü gibi potansiyel stres kaynağıdır. Örgütteki her teknolojik değişiklik, yeni yetenek, bilgi ve beceri gerektirecektir. İşgörenin bu gereklilikleri karşılayamaması durumunda, eksiklik duygusu ile birlikte, stres ve gerilim gözlenecektir (Tutar, 2000: 242-243).

Çalışanların yeni teknolojiye adapte olmaları için yöneticiler tarafından gerekli destek verilmelidir. Yöneticiler gerekli desteği çalışanlara bu konuda eğitim verilmesini sağlayarak gerçekleştirebilir.

3.1.4. Değişim

İşte karşılaşılan diğer bir stres etmeni de değişimle ilgilidir. Eğer bireyler kendilerine meydan okuyan ve heyecan veren işleri yapmaktan hoşlanıyorsa stresten daha az etkilenmektedirler. Ancak değişimi kendileri ve çevreleri için ürkütücü bir etmen olarak görüyorlarsa, stresten daha çok ve olumsuz bir biçimde etkilenmeleri kaçınılmaz olacaktır. Stres kaynağı olarak değişimin kendisinden çok çalışanlar tarafından değişimin algılanışı ve değerlendirilmesi önem taşımaktadır.

Örneğin, sık sık değişen yöneticilere ve örgütsel uygulamalara çalışanların hemen uyması oldukça zordur. Çünkü çalışanların büyük bir çoğunluğu için her türden değişim, alışılmış duruma ve ilişkilere yeni öğeler ekleyen, üstlerin beklentilerinin daha zor tahmin edilmesine neden olan, örgüt iklimine etki eden bir durum yaratmaktadır. Değişim işle ilgili yeni yöntem ve uygulamaları ya da teknolojik değişimleri gündeme getirmişse bu konuda çalışanların eğitiminin ve uyumunun sağlanması planlanmalıdır (Ertekin, 1993: 51-52; Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 276). Çünkü değişim, organizasyonun çeşitli kademelerinde alışılmış usullerin terk edilmesi nedeniyle, bireylerde işle ilgili yetersizlik doğuracaktır. Değişime karşı direnmenin temelindeki dürtü, yetersizlik duygusudur. Değişime uyum, bireyin gündelik faaliyetlerinde, öncekine oranla daha fazla çaba harcamasını gerektirecektir. Alışılmışın dışındaki çaba ise çalışanın gerilim ve stres yaşamasına neden olur. (Tutar, 2000: 222).

Değişim, çalışma gruplarında, iş sorumluluklarında, iş süreçlerinde veya üretimde, donanım veya teknoloji kullanımında görülebilir. İnsanlar özellikle gelecek hakkında kesinlik hissetmediklerinde, belirsizlik söz konusu olduğunda da değişim güçlü bir stres kaynağı olabilir (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 276).

3.1.5. Değerlendirmedeki Adaletsizlikler

İnsanların büyük çoğunluğu aslında başkaları tarafından değerlendirilmekten hoşlanmazlar. Çünkü değerlendirmenin nesnel ve yeterli bir biçimde yapılması zordur. Yanlı ve yetersiz değerlendirme ile bir kişi işini yitirebilir veya daha üst görev yerlerine ulaşamayabilir, bu nedenle değerlendirme bireyin geleceğinde ve örgütsel durumda etkili olur (Ertekin, 1993: 52). Bu nedenle hem değerlendirilen hem de değerlendirmeyi yapacak olan kişi için bu durum streslidir.

Performans değerlendirme sürecinin zaten stresli olan doğasına, performans değerlendirme sürecindeki bir takım aksaklıkların ve adaletsizliklerin eklenmesinin örgütlerde konuyla ilgili ortaya çıkan sıkıntıları daha da arttırdığı görülmektedir. Örneğin çalışanların performanslarının değerlendirilmesine ilişkin geribildirim alamamaları veya çok seyrek almaları (genellikle yılda bir) örgütlerde çalışanlarda

strese neden olmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 46). Diğer taraftan örgüt içinde adil olmayan başarı değerlendirmeleri doğrultusunda yapılan kariyer planlama ve geliştirme uygulamaları da, liyakat esasına uygun olmadığı için kişiler arasında bir çatışmaya dolayısıyla da strese sebep olabilmektedir (Soysal, 2009a: 340).

Yapılan çalışmalar yöneticilerin bireylerin performanslarını doğru değerlendiren nesnel ölçüler yerine, kurum içinde yöneticilerle olan ilişkileri olumlu olan kişileri bilgi, beceri ve kıdemleri yetersiz olmasına rağmen bir üst kadroya terfi ettirmeleri, çalışanlar arasında hem yöneticiye karşı hem de bu kadroya gelen kişiye karşı olumsuz duygular beslemelerine ve çalışma sürecinde çatışma üzerine kurulu davranış göstermelerine sebep olduğunu göstermektedir. Bu durum ise diğer çalışanlarda stres yaratmakta, çalışma isteğini olumsuz yönde etkileyerek işe devamsızlıklara yol açabilmektedir. Kurumlardaki bu terfi mekanizmasının diğer bir sonucu da iktisadi sebeplerden dolayı işten uzaklaşma imkanı bulunmayan kimseler içindir. Bu çalışanlar liyakatin olmadığı bir ortamda çalışmak zorunda kaldıkları için, psikolojileri ve iş motivasyonları bozulmakta, stresin sebep olduğu bazı fizyolojik sorunlarla karşı karşıya kalmaktadırlar (Cam, 2004: 4). Değerlendirmede yapılan adaletsizlikler çalışanların hem yöneticilere hem de örgütte uygulanan sisteme karşı güvenlerini zedelemektedir.

Çalışanlarının performansını değerlendirme konusunda sıkıntı yaşamak istemeyen örgütlerin, sistemli performans değerlendirme yöntemlerini kullanmaları gerekmektedir. Bu sayede söz konusu değerlendirmeler, üst kademelere terfi ettirilecek adayların seçiminde, ücretlere liyakate göre artış sağlamada ve eğitim ihtiyacı olanların belirlenmesi konularında bir kriter olarak kullanılmaktadır. Örgütlerin sistemli performans değerlendirme yöntemlerini kullanmaları, kararlarda öznel yargıyı ortadan kaldırarak çalışanların örgütlerinde daha huzurlu çalışmalarını sağlayacaktır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 46).

3.1.6. İletişim Eksikliği

Örgütsel iletişimde temel amaç; işlerin koordinasyonunu sağlamak, problem çözmek, bilgi paylaşımını gerçekleştirmek ve çatışmaların çözülmesine katkıda

bulunmak olarak sayılabilir. Örgütte bu amaçları doğru ve hızlı şekilde gerçekleştirebilecek örgütsel iletişim sisteminin olmaması ya da eksik olması çalışanların verimli ve üretken olmalarının önünde bir engel ve stres nedeni olabilecektir (Soysal, 2009b: 24). Ayrıca iş yerinde kişinin kendini başarılı hissetmesi için geri bildirimler alması gerekir. Bu geri bildirimlerin her zaman olumlu olması gerekmez. Yapıcı eleştiriler de yararlı olabilir. Bunun için sorunların konuşulduğu kriz merkezli toplantılar yerine, periyodik iletişim ve geri bildirim toplantıları çalışanların doyum duygusunu daha çok artırabilir (Yöndem, 2006: 160). Geri bildirim alan çalışan performansı hakkında bilgi edindiği gibi aynı zamanda eleştirilerle kendini geliştirme fırsatını da bulmaktadır.

3.1.7. Yetki Yetersizliği

Örgütlerde çalışanlara verilen yetkinin az ya da yetersiz olması ve bununla birlikte sorumluluğun verilmemesi, stres yaratan konular arasındadır (Soysal, 2009a: 342).

Örgütlerde genellikle az sayıda yönetici, çok sayıda çalışanı yönetir ve sürekli denetim altında tutar. Burada yetki devrinden özellikle kaçınılırken, sorumluluk alanı oldukça geniş tutulmaya çalışılır. Bu durumda ortaya yetki yetersizliği çıkar. Bu yetersizlik çalışanlar üzerinde olumsuzluk etkileri uyandırır ve çalışma isteğini azaltır. Çünkü çalışan, kendisine sorumluluklarını gerçekleştirebilecek kadar yetki verilmesini haklı olarak ister. Ancak yöneticilerde astlarına çok fazla yetki vermek istememektedir. Örgütlerde alt kademedeki işgörenlere yeterince yetki aktarılmamasının iki temel nedeni vardır. Bunlardan ilki, yasal düzenlemelerin yetki aktarımına izin vermemesi, ikincisi ise yöneticinin yetki aktarımında isteksiz davranmasıdır. Gerek yasal düzenlemelerin yetki aktarımını sağlamaya engel olması, gerekse yöneticilerin yetki devrini istememesi çalışanların stres yaşamalarına yol açmaktadır (Pehlivan Aydın, 2002: 56-57).

3.1.8. Ücretin Yetersiz Olması

İş çevresinden kaynaklanan bir diğer stres faktörü de ücret yetersizliğidir. Ücretlerin beklenenden az olması, yetersiz zamlar ya da ikramiyeler, işgörenlerin enflasyon karşısında satın alma gücünü kaybetmelerine, parasal yükümlülüklerini tam olarak ve zamanında yerine getirememelerine neden olmaktadır (Eren, 2004: 296-297). Ailenin tatil ve boş vakitlerini geçirmesi ve kendileri için asgari şartları sağlaması aşırı fazla mesaiye ve gece mesailerinden sağlanacak ek gelirlere bağlı olacaktır. Ancak çalışanın fazla mesai yapması ve gecede çalışmak zorunda olmasından aile hayatı ve sosyal hayat büyük zarar görecektir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 81). İşgörenin işyerindeki yalnızlığına ilaveten, bu kez ailesiyle birlikte toplumda soyutlanmasına neden olabilmektedir (Şahin, 2005: 55).

İş görenlerin ücrete ilişkin tutumları birbirinden farklı iki nedene dayanabilir. Bunlardan birincisi kazanç sağlama, ikincisi ise yapılan işin hakkını almanın ödülü olarak doyum sağlama isteğidir. Kazanç sağlama işgörenleri işinde daha yaratıcı, devamlı ve tutarlı olmaya yönelten bir etken olarak kendini göstermiştir. Diğer yandan ücret işgörenler için, örgütün üretimine yaptığı katkının hak edilmiş ödülü ve karşılığıdır. Streste en güçlü etkenlerden birinin “para” olduğu ve düşük gelir gruplarında mali güçlüklerin güvensizlik ve belirsizliği artırarak ruh sağlığını bozduğunu ileri sürülmektedir. Son yıllarda ekonomik durum birçok kişi için önemli bir stres kaynağı haline gelmiştir. Çünkü zorunlu ihtiyaçlarını dahi karşılamakta zorlanmaktadır. Çoğu kimse gereksinimlerini daha iyi karşılayabilmek için ikinci bir iş yapmak veya eşini çalıştırmak zorunda kalmıştır. Bu da bireylerin ailevi etkinlikler ve dinlenme için ayırdıkları zamanı azaltmıştır. İş görenlerin aşırı çalışma yükü onların birinci işlerinde daha fazla stres yaşamalarına da yol açmaktadır (Pehlivan Aydın, 2002: 49). Ayrıca ücret çalışanlar için motivasyonu arttıran unsurlardan biri olduğu için yetersizliği de motivasyonu düşürücü etki yapmaktadır. Bu da verimliliğin azalmasına neden olmaktadır.

3.1.9. Zaman Baskısı

Stres, aynı zamanda zamanın nasıl değerlendirildiğine bağlı olarak da ortaya çıkabilir. Bazen yetersiz, gereksiz bir bürokrasi, kırtasiyecilik, rastgele hazırlanmış bir program, kontrol edilemeyen bir durum, sık gelen ziyaretçiler, her an çalan telefonlar, zamanın kontrol altına alınmasını engelleyerek hızla akıp gitmesine yol açar. Çeşitli nedenler yüzünden yapılması düşünülen işlerin zamanında yetiştirilememesi ise kişide gerginlik ve stresi oluşturur (Aytaç, 2002: www.isguc.org).

Tanınan belli bir sürenin bitiminden önce bir işi veya bir şeyleri yapma zorunluluğunu hissetme, zamanının azaldığı kaygısı ve yakında ne olacağının tam kestirilemediği kötü bir şeyin olacağı düşüncesi gerilime neden olur. Projelerin ya da ürünlerin belirlenmiş teslim tarihleri, randevular, toplantı saatleri, seyahat programları zaman baskısı nedeniyle gerilim yaratırlar (Barutçugil, 2002: 155).

İnsanlar yapacakları işleri, ulaşmak istedikleri noktaları bir zamana göre planlarlar. Gününü planlayan, randevularını ayarlayan yönetici, günlük yaşantısı ile zamanın geçmesini uyumlandırmaya çalışır. Ancak zaman her kişi için aynı önemi taşımaz. Bazı insanlar için zaman dakika olarak dahi çok önemlidir, yaşama biçimleri içinde dakikanın hesabını yaptıkları görülür. Yapacağı işi zaman olarak planlayıp zamanında işini bitirmek isteyenler vardır mutlaka. İşte bu kişiler planladıkları zamanda istedikleri davranışı gerçekleştiremezlerse veya önlerine, zaman planlarını aksatacak engeller çıkarsa strese girerler (Erdoğan, 1999: 281).

Zaman kişilik yapısı ve toplumsal ortamın amaç ve beklentilerine göre de zorlayıcı etken niteliği olabilir. Gelişmiş ülkelerdeki yöneticilerin en temel stres kaynakları uzun çalışma saatleri, zaman baskısı ve işin bitirme tarihinin belli olmasını kapsayan ağır iş yüküdür. Yöneticilerin zaman baskısı altında çalışmalarını onların arkadaş grupları ve aileleri ile aralarında da problemlerin çıkmasına neden olmaktadır. (Özkalp ve Kırel, 2001: 223-224).

Bazı işlerin kesin zaman sınırları vardır. Vergi dairesinde çalışanlar, muhasebeciler, öğretmenler yılın belirli zamanlarında, kesin bir tarihte bitmesi gereken yoğun bir yükü karşılaşırlar. Bu durum, kişilerin özel durumlarına ve

sorumluluklarını algılayışlarına göre önemli bir stres kaynağı oluşturur. Gazeteciler ise sadece yılın belirli dönemlerinde değil, günlük olarak bu zaman baskısını hissederler (Baltaş ve Baltaş, 1999: 90).

Zaman baskısını bir stres kaynağı olmaktan kurtarmak için önce iyi bir planlama yapmak, işleri yapılabilecek zaman dilimlerinin içine uygun olarak sığdırmak gerekir (Erdoğan, 1999: 281). Yapılan tüm planlara mümkün olduğunca uyulmalıdır. Çünkü planın aksaması ileride zaman baskısıyla karşı karşıya kalınacağı ve stresli günlerin yakın olduğunun göstergesidir.

3.1.10. İşte Tehlike Unsurunun Varlığı

İşteki tehlike unsurunun varlığı da diğer bir stres kaynağıdır. Normal olarak, bazı iş kolunda tehlike unsuru ya yoktur ya da asgari düzeydedir. Ancak bazı iş kollarında ise iş kazası olma ihtimali diğerlerine kıyasla daha yüksektir. Örneğin, madencilik, metalurji, inşaat, havacılık, denizcilik, enerji ve nükleer santraller gibi daha birçok iş kollarında çalışanların ruh ve beden sağlıkları bakımından tehdit unsuru taşıyan her tehlike faktörü potansiyel bir stres kaynağıdır. Buna göre, düşme, yaralanma, zehirlenme, radyasyona maruz kalma ve hatta ölme gibi durumların ihtimalinin olması bile işgörenleri bir gerilim ve tedirginlik içerisine sokar. Tehlikeli durumların söz konusu olduğu işlerde çalışan kişiler, devamlı bir korku ve gerilim içerisinde oldukları için bütün ilgi ve dikkatlerini işe yöneltmek zorunluluğu hissedecektir. Çalışan insanların, iş yaparken başka şeyler düşünüp hayal etmeden, sürekli olarak aşırı dikkatli olmak zorundadırlar. Bu durum ise işte bıkkınlık ve yorgunluk yaratır. İşgörenlerin, çok yönlü birçok sorunlarla karşı karşıya iken, devamlı olarak aynı derecede dikkatli olmaları da mümkün olmamaktadır (Eroğlu, 1998: 325). Bu da çalışanların sürekli stresle çalışmalarına sebebiyet vermektedir.

3.1.11. Vardiyalı Çalışma Düzeni

Günümüzde artan tüketim talebini karşılamak amacıyla, üretim yapılan sektöre, teknoloji yapısına ve diğer unsurlara bağlı olarak vardiyalı çalışanların ve vardiyalı çalışmaların sayısı giderek artmaktadır. Vardiyalı çalışma sisteminde, işyerindeki çalışma süreleri 24 saat içine yayılır ve çalışma saatleri periyodik olarak değiştirilmektedir (Camkurt, 2007: 90).

İş hayatındaki vardiyalı çalışma düzeni, mal ve hizmetlerin üretiminin kesintiye uğramaması bakımından öngörülmüş ve uzun yıllar her toplumda uygulanmakta olan bir nöbetleşe çalışma sistemidir. Vardiyalı çalışma düzeni üretimin devamlı olması gereken endüstri kolları (madencilik, çelik ve petro – kimya sanayi gibi) ile devamlı hizmet vermesi gereken iş kollarında (ulaşım, posta ve sağlık hizmetleri gibi) kaçınılmazdır (Eroğlu, 1998: 324-325).

Vardiyalı çalışma düzeni bireylerin psikolojik ve sosyal dengelerini bozmaktadır. Normal mesaide çalışmak toplum için vardiyalı çalışmaya göre daha fazla statü sembolüdür. Bunun yanında insanların evinde dinlendiği ve uyuduğu saatlerde çalışmak insanlarda psikolojik çöküntüye neden olabilmektedir. Aynı zamanda vardiyalı çalışmak bireylerin aile ilişkilerini, arkadaşlarıyla olan ilişkilerini kısaca aile ve sosyal hayatlarını olumsuz olarak etkilemektedir. Vardiyalı çalışma düzeninde babanın veya annenin aile ile olan bağlarının giderek zayıfladığı gözlenmektedir. Bireyin sosyal çevresiyle etkileşimi de zayıfladığı için zamanla kişi toplumdaki kendini soyutlayabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 36).

Bazı insanlar özellikle akşam ve gece çalışmalarına dayanıklı değildirler. Gündüz çalışma alışkanlığının değişmesi, akşam ve gece vardiyalarına gelme ulaşım güçlükleri oluşturduğu gibi, çalışanların çalışma arzuları, enerjileri ve iş verimlilikleri üzerinde olumsuz etkiler yapmaktadır. Gece vardiyaları özellikle iş ortamı tehlikeler taşıyorsa dikkatin dağılması veya uyuklamalar nedeniyle iş kazalarının artışına neden olmaktadır. Böylece, gündüz uyumama, zorlanarak çalışma üretilen işin verimliliğini ve kalitesini azaltırken, yarattığı stres ise işgören üzerinde kaza ve sağlık tehlikesi oluşturmaktadır (Eren, 2004: 298).

3.2. ÖRGÜTSEL ROL DAVRANIŞLARIYLA İLGİLİ STRES KAYNAKLARI

Örgütsel stres kaynaklarının bir kısmı da, örgütteki rol davranışlarıyla ilgilidir. Genel olarak, bir kişiden, diğer kimseler tarafından beklenen davranışların tamamına birden rol davranışları adı verilmektedir (Eroğlu, 1998: 323).

Örgütlerde bireylere gönderilen rol, örgütsel iletişimin temeli olarak ifade edilmektedir. Kişiler bu rol aracılığıyla yapması ve yapmaması gereken davranışlarla ilgili fikir sahibi olur. Örgütsel rol yapısı, sadece işletmenin yöneticileri ve tüm çalışanlarıyla sınırlı olmayıp, bunlarla ilişkili olan tüm çevreleri de kapsayan karmaşık bir özelliğe sahiptir. Gönderilen rollerin büyüklüğü, özelliği, yoğunluğu, yöneticilerin role ilişkin kararlarındaki özgürlük rol baskısının etki derecesini belirlemektedir. Rol sorunları, kişinin ruhsal dünyasında yaşansa da etkilerini kişinin diğer bireylerle olan ilişkilerinde görmek mümkündür (Bumin ve Şengül, 2000: 572).

Rolle ilgili strese neden olan uyumsuzlukların ve belirsizliklerin ortaya çıkması bireyin ruhsal dünyasında ve sosyal ilişkilerinde uyum problemlerini beraberinde getirmektedir. Ayrıca, çalışanın üstlenmesi gerektiğine inandığı rol, kişilik özellikleri ve yetenekleriyle uyummadığı zaman, yaşayacağı içsel çatışmalar da strese neden olmaktadır. İş hayatında rol davranışlarıyla ilgili stres nedenlerinin genel olarak iki ana başlık altında toplandığı görülmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 97-98). Bunlar rol çatışması ve rol belirsizliğidir.

Rol belirsizliği ve rol çatışması, birbirinin devamı olarak ortaya çıkmaktadır. Hangi işin sorumluluğunu, nereye kadar alması gerektiğini bilmeyen bir işgören, iş tanımı yapılmadığı için bir başka çalışanın sınırlarına müdahalede bulunabilmekte, bu durum da örgütsel çatışmalara neden olabilmektedir. Ayrıca rol belirsizliği, bazı işgörenler çalışmayıp boş otururken, diğer bir kişinin çalışmayan arkadaşının işini de yüklenerek aşırı baskı altında kalmasına zemin hazırlamaktadır (Şahin, 2005: 55).

Örgütlerde rol tanımının yapılması gereklidir. Çünkü rol tanımı ile çalışanlar kendi sorumluluk alanlarını tespit etme imkânı bulurlar Bu, rol belirsizliğini ve rol çatışmasını engeller (Tutar, 2000: 239).

Örgütsel rol davranışlarıyla ilgili stres kaynakları, rol belirsizliği, rol çatışması ve sorumluluk başlıkları altında açıklanacaktır.

3.2.1. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, çalışanların kendi iş rolleri hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları, bir iş hakkında kesinlik ve belirginlik bulunmaması, yerine getirilecek rol davranışlarının neler olduğu konusunda yeterli bilgilerinin olmaması halidir. Böylece, kişiler, kendi iş rollerinin amaçları ile kendi çalışma arkadaşlarının rollerin beklentileri ve iş sorumluluklarının sınırları hakkında da tam manasıyla yeterli bilgi sahibi olamazlar (Eroğlu, 1998: 324).

Bir başka tanımda rol belirsizliği, çalışanın görevlerini yerine getirirken istenilen ve beklenen performans düzeyini yakalayabilmesi için gerek duyduğu bilgiden yoksun olmasıdır (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 2). Bu belirsizlik yetersiz eğitime, zayıf haberleşmeye veya bilginin iş arkadaşı veya yönetici tarafından yanlış aktarılmasına bağlı olabilir (Luthans, 1992: 406). Rolün belirsiz olması bu rolü yerine getiren kişinin stresli bir ortamda çalıştığını göstermektedir. Çünkü birey ne yapacağını bilememektedir (Özkalp, 1989: 152).

Bir iş gerektiği gibi tanımlanmamışsa veya iş tasarımına çok fazla sorumluluk konmuşsa, çalışanın rolü kafa karıştırıcı hale gelir. Çalışana iş yerinde tam olarak ne yapacağı net olarak belirtilmezse, tam olarak nelerden sorumlu olduğunu bilemez. Böylece neyin gerekli olduğu hakkındaki düşünceleri amirin beklentileriyle çelişebilir. Bir kişinin işlevi bir diğerinkiyle üst üste biner veya karşı karşıya gelir; bu da iş arkadaşları arasında çatışmalara yol açar. Rol belirsizliği nedeniyle çalışanlar önceliklerinin neler olduğunu bilmediklerinde ya kendileri açısından en iyi olanı yapmaya gayret eder ya da kafa karışıklığıyla çalışırlar. Sürekli baskı altında yanlış iş yapmaktan korkar veya doğru işi yanlış bir şekilde yaparlar. Tüm bunlar olurken zaman ve enerji akıp giderken yorgunluk ve düş kırıklığı oluşur (Losyk, 2006: 21).

İki tip rol belirsizliği vardır. Bunlardan birincisi görev belirsizliğidir. Kişinin yapacağı iş hakkında bir belirsizlik olması görev belirsizliği olarak ifade edilmektedir. İkincisi ise sosyal duygusal belirsizliktir. Kişinin kendisini başkalarının nasıl değerlendirdiğinden emin olamamasıdır. Değerlendirme kriteri açık olmadığında veya diğer çalışanlardan da bir geribildirim alındığında bu belirsizlik tipi ortaya çıkmaktadır. Belirsizlik durumlarında iş tatminsizliği, iş gerilimi, kendine güvensizlik, yararlı olamama duygusu ortaya çıkar. Görevlerindeki belirsizlikten yakınan kişilerin böyle bir sorunu olmayanlara göre işlerinde daha çok gerilim yaşadıkları, kendilerini işe yaramaz hissettikleri ve kendilerine olan güvenlerinin daha az olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışanların görevlerindeki belirsizliği ne kadar gerilimli buldukları, kişilere göre farklılık göstermektedir. Bazıları tecrübelerine dayanarak belirsizliği yenmekte, bazıları ise belirsizliği rahatsız edici bularak kendilerinde gerilim yaratmaktadırlar (Özkalp ve Kırel, 2001: 225). Bunun yanı sıra görevdeki belirsizliğin gerilim doğurma derecesinde, organizasyon da rol oynar. Riskler arttıkça belirsizlik daha tehlikeli boyutlara ulaşır. Diğer yandan organizasyondaki kişiler çalışanlarını ne kadar koruyor ve destekliyorsa, belirsizlik o kadar hoş görülebilir, hatta tercih edilebilir bir duruma dönüşür. Ancak kişilere işlerinde daha fazla özerklik ve özgürlük verildikçe iş tariflerinin belirginliklerinin kaybedildiği görülebilir (Yates, 1989: 58).

Michigan Üniversitesi araştırmacıları, rollerinin belirsizliğinden şikayet eden kişilerin mesleki etkinliklerden gittikçe daha az zevk aldıklarını, işe bağlı olarak gerilimlerinin arttığını ve örgüt içindeki işlevlerinin önemsizliğini düşünmelerine bağlı olarak özgüvenlerinin kaybolduğunu saptamışlardır (Stora, 1994: 22).

Her örgüt çalışanlarının performanslarının yüksek olmasını ister. Ancak çalışanların iyi bir performans gösterebilmeleri, çalıştıkları işletmenin beklentilerinin ne olduğunu bilmelerine, kendilerinden istenenlerin ne olduğunu anlamalarına bağlıdır. Kişinin yapacağı iş hakkında bir belirsizlik olması iş tatminsizliği, iş gerilimi, kendine güvensizlik, yararlı olamama duygusu doğurabilir (Güler, Öztürk Başpınar ve Gürbüz, 2001: 21).

İşgörenin rolü ne denli belirsiz ise, role ilişkin beklentiler de işgöreni o derecede ikilem içinde bırakır. İşgörenin işinde nelere yetkisinin olup, nelere

yetkisinin olmadığını bilmemesi, işiyle ilgili olarak açık, net ve planlı hedeflerinin ve ulaşması gereken standartların olmaması, işinde zamanını en uygun şekilde kullandığından emin olmaması, işiyle ilgili sorumluluklarının neler olduğunu bilmemesi, işinde kendisinden beklenen şeylerin neler olduğunu tam ve kesin olarak bilmemesi, görevinin ne olduğuna dair kendisine bildirilen şeylerin açık olmaması rol belirsizliğini artıran unsurlardır (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49-50). Ayrıca örgütsel yapının tam olarak saptanmaması ve kişilerin geleceklerinin şansa bağlı olması da, rol belirsizliğini ve onun zararlı etkilerini arttıran unsurlardandır. Üstler kendi astlarını himaye edici ve destekleyici olduklarında çalışanlar belirsizliğe daha kolay tahammül edebilir. Örgütte görev alan kişilere aşırı bir özerklik ve serbestlik verilmesi de iş tanımlarındaki belirsizliği artırır. Son zamanlarda yapılan araştırmalarda iş belirsizliği ile can sıkıntısı, yaşamdan zevk alamama, düşük iş motivasyonu, işten ayrılma isteği, kaygı düzeyi ve alınganlık arasında doğrusal bir ilişki kurulmuştur (Artan, 1986: 78-79).

Rol belirsizliğinin devam etmesi durumunda birey üzerinde yoğunlaşan işi bırakmaya yönelik duygular ile birey işi bırakmaya bile niyet edebilmektedir (Eren Gümüştekin ve Gültekin, 2009: 155).

Rol belirsizliğinin birtakım sonuçları vardır;

- Fiziksel zorlama ve tatminsizlik.
- İnsan kaynaklarının etkin kullanılamaması.
- İş görenin örgütsel çevrede bir işe yaramadığı hissine kapılması.

Rol belirsizliği, bu olumsuz sonuçların yanında strese de sebep olur. Bununla birlikte rol belirsizliğine herkes aynı şekilde karşılık vermez. Bazı insanlar rol belirsizliğine yüksek tolerans gösterirken, bazılarının bu durumdan daha fazla etkilendiği görülmektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 1998: 218).

3.2.2. Rol Çatışması

Kişinin organizasyon içerisinde üstlendiği rol onun açısından bir stres faktörü olabilmektedir. Çalışan aynı örgüt içinde farklı rolleri üstlenmek durumunda

kalabilir. Böyle bir çalışma biçimi kişinin rol çatışmasını yaşamasına yol açtığına ortaya örgütsel stres çıkabilir (Erdoğan, 1999: 289). Rol çatışması, çalışanın iş yerinde birbiriyle çelişen görev ve sorumluluklarla karşı karşıya kalması halinde (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 2) veya iş tanımının dışında olduğunu düşündüğü talepleri karşılama zorunluluğu ile karşı karşıya kalması sonucu ortaya çıkar. Bireyler kendilerinden farklı davranışlar ve farklı roller üstlenmesini bekleyen ve işin farklı yönlerini vurgulayan gruplar arasında kaldığı zaman rol çatışmasına girmektedirler. Örneğin, işin gereklerini yerine getirirken kendisinden katılımcı olması istenen aynı zamanda da üretim artışı sağlamak için kendisinden yanında çalışanlara baskı yapması istenen bir yöneticinin durumu rol çatışmasının göstergesidir. Örnekteki gibi ikilem çeşitli streslere yol açabilir (Özkalp, 1989: 151).

Rol çatışması, kişinin örgütte yapmakla görevli olduğu iş ile kendisi arasındaki çeşitli uyumsuzluk ve çelişki durumlarıdır. Örgütlerde ortaya çıkan kişi – rol çatışmaları farklı şekillerde ortaya çıkabilir. Bunlardan birincisi, kişinin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalmasıdır. İlgili şahıs, iş veya görevini yaparken bu rollerden birini seçme zorunda kalacaktır. İkincisi, kişinin mevcut yetenek ve özellikleriyle yaptığı iş veya görevin rol gereklerinin uyumsuzluğu şeklinde ortaya çıkan rol çatışmalarıdır. Bu da iki türlü olabilir. Biri, kişinin yetenek ve özelliklerinin, işin gerektirdiğinden çok yüksek olması halidir. Diğeri ise kişinin özellik ve yeteneklerinin, yaptığı iş ve görevin gerektirdiğinden çok düşük olmasıdır. Üçüncüsü, kişinin yerine getirmek durumunda olduğu kendi işini veya görevini sevmemesidir. Özellikle, kişinin kendi değer yargılarına ters düşen rol gereklerini yerine getirmesi böyle bir rol çatışması yaratmaktadır. Dördüncüsü ise iki farklı yöneticiden birbiriyle çelişkili talimat almaktan ileri gelen yapısal rol çatışmasıdır. (Eroğlu, 1998: 324).

Rol çatışmasıyla ilgili çok sayıda örnek vardır. Örneğin birçok yöneticiye rapor vermekle yükümlü olan bir sekreterin, hangisinin işini daha önce yapacağına karar verememesi rol çatışması içine girmesine neden olur (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 1998: 218). Ya da bir işçiden amiri üretimi hızlandırmasını isterken, çalışma arkadaşları üretimi yavaşlatmasını istemesiyle kişi rol çatışması yaşayabilir (Aytaç, 2002: www.isguc.org). Okullarda rehber öğretmenlerden beklenen danışmanlık rolü, kişinin öğrencilerin en özel sırlarını bile paylaşmasını gerektirmektedir. Ancak yine

aynı kişiye yüklenen disiplin kurulu üyeliği rolü belki de aynı öğrenciyi nedenlerini bildiği bir suç nedeniyle cezalandırıcı olma işlevini yerine getirmeye zorlamaktadır. Bu durumda rehber öğretmenin iki rolü arasında çatışma yaşayarak strese girdiği görülmektedir. Bir başka örnek ise ilköğretim müfettişlerinin öğretmenlere karşı oynadığı soruşturmacı ve mesleki rehber rolleri arasındaki çatışmadır. Burada da bir yandan öğretmeni mesleğinde geliştirici rolü beklenen müfettişe diğer yandan soruşturmacı rolü yüklenerek, çatışmalı iki rol arasında kalması sonucu potansiyel bir stres yüklenmiştir (Pehlivan Aydın, 2002: 68).

Daniel Katz ve Robert Kahn rol çatışmasını, iki veya daha fazla rol baskısının birbirleri ile çatışmaları durumu olarak tanımlamıştır. Bir baskıya uymanın, diğer baskıya uymayı güçleştirdiği durumlarda rol çatışması ortaya çıkmaktadır. Katz ve Kahn rol çatışmasını üç grupta incelemiştir (Pehlivan Aydın, 2002: 68).

- Göndericinin kendisinden kaynaklanan çatışma: Bir yöneticinin astından önemli bir projeyi belli bir süre içinde istemesi ancak bu zaman içinde yapılacak başka işlerin bulunması kişide bir engellenme yaratacaktır. Bu durumun sorumlusu rol gönderen bireydir.

- Göndericiler arasındaki çatışma: Aynı zamanda birden çok rol göndericisine bağlı olarak çalışan bireylerde bu tür rol çatışması kolayca ortaya çıkar. Belli zamanlarda iki üstün de kendi verdiği görevlerin öncelikle yapılmasını istemeleri sonucunda hangisini yapacağı konusunda işgören çatışmaya düşerek strese girer.

- Roller çatışması: Bu tür rol çatışması kişi iki farklı rolde olduğu zaman ortaya çıkar. Özellikle çalışan kadınlarda roller arası çatışma çok sık görülmektedir. Evde yapmakla yükümlü olduğu rollerle, işinde yapmak zorunda olduğu roller sürekli çatışma içindedir. Bu da kişilerde çoğu zaman stres yaratır (Bumin ve Şengül, 2000: 573; Pehlivan Aydın, 2002: 69).

Bütün rol çatışmalarının ortak özelliği, kişiye gönderilen rolün, onun davranışlarını değiştirmeye yönelik baskı oluşturmalarıdır. Gönderilen rol, var olan davranış desteği ile çatışır. Bu çatışma ise rol çatışması olarak belirir (Bumin ve Şengül, 2000: 574).

Bir örgütte rol gönderici tek ve gönderilen roller birbiriyle tutarlı olduğunda, rol üstlenecek olan çalışanın çatışma içine düşme olasılığı en aza inmektedir (Başaran, 2000: 265).

Rol çatışması bireysel duygular ve kişiler arası ilişkiler bakımlarından pahalıya mal olmaktadır. Bireysel farklılıklar rol çatışmasının strese etkisinde ara değişken konumundadırlar. Örgüt bir roller sistemidir. Ancak örgütsel rol bireyin ilgi, istek, beceri ve özelliklerinin sınırlı bir kısmına hitap edebilmektedir. İşte örgütün, bireyin bütününe değil bir parçasını içermesi bireyde strese neden olmaktadır (Balcı, 2000: 12).

Rol çatışması, işgörenin yapması gereken işlerin birbirinden çok farklı ve ilgisiz olması, kendisine verilen görevin bitirilebilmesi için işyerinde yeterli sayıda personelin bulunmaması, verilen bir görevin yerine getirebilmesi için bazen kuralların çiğnenmesi gerektiği, işyerinde birbirinden çok farklı çalışan gruplarla ilişki içinde olması ve çalışırken birbirine uymayan talepler alması durumunda artan bir durumdur (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49-50).

Rolün belirsizliği konusunda yapılan araştırmalar da olduğu gibi, rol çatışmasında da benzer sonuçlara ulaşılmıştır: rol çatışması içinde bulunan kişilerin işlerinden aldığı tatmin çok az olmakta, diğer yandan kurum içinde yöneticilerin karşıt sonuçlar doğuran kararlar alması da bu tatminsizliği arttırmaktadır. Kurum içindeki rol çatışmasının net bir biçimde gözlemlendiği bu durum, kurumun iç ve dış çevresindeki değişkenlerle de yakın ilişki içindedir (Stora, 1994: 23).

Michigan Üniversitesi'nden Robert Kahn ve arkadaşlarının yaptığı rol çatışması ve stres konulu araştırma sonuçlarına göre ise rol çatışması, bireyin duygusal durumu üzerinde bir takım etkiler yapar. Bunlar şöyle sıralanabilir:

- İçsel çatışma artar,
- İş ortamının gerilimi artar,
- İş ile ilgili tatmin azalır,
- Yönetime ve organizasyona olan güven azalır.

Sonuç olarak, çatışmanın ortaya çıkması; bireyin rolündeki etkinliğini düşürür, bireyin bu rolü verenlere olan güveni azalır, birey için işin çekiciliği azalır ve stresin oluşmasına neden olur (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 1998: 218-219).

3.2.3. Sorumluluk

İnsanların, işlerini, mesleklerini, profesyonel gelişmelerini ve iş güvenliğini de içine alarak, tüm bunlardan sorumlu olma, insanlardan sorumlu olmak olarak tanımlanmaktadır. Özellikle insanlardan sorumlu olma stres dolu bir görevdir (Artan, 1986: 79).

NASA'nın Goddard Uzay Uçuş Merkezi'nde John R.P.French ve Robert D. Caplan'ın yaptıkları önemli bir araştırmaya göre; bir yönetici çevresindeki insanlara karşı ne kadar fazla sorumluluk duyarsa, (eşyalara karşı duyduğu sorumluluğun aksine) o kadar fazla gerilime girer. French ve Caplan, insanlara karşı duyulan sorumluluğu, kişilerin işlerini, mesleklerini, meslekteki başarılarını ve iş güvenliklerini de dahil ederek tanımlamışlardır. Goddard'da görevli olup insanlara karşı sorumlulukları eşyalardan daha fazla olan yöneticilerin, mühendislerin ve bilim adamlarının, zamanlarının çoğunu toplantı veya telefon konuşmalarında insanlarla iletişim kurarak geçirmekte ve yalnız başlarına çalışmak için çok az zamanları kaldığı görülmektedir. Belirtildiğine göre, bu kişiler sürekli olarak iş yetiştirme baskısı altında yaşamakta ve günlük işlerini güçlükle yerine getirebilmektedir. Anlaşıldığı gibi, bir kuruluştaki insanlara eşyalardan daha fazla önem verilmesi, belirgin bir stres kaynağı oluşturmaktadır. Aynı şekilde, insanlara karşı eşyalardan daha büyük sorumluluk duyan yöneticilerin, aksini düşünenlere oranla daha fazla stres yaşadıkları belirtilmektedir (Yates, 1989: 58-59). İnsanlardan sorumlu olanlar örgütün diğer işlevlerini yerine getiren kişilere göre daha fazla stres yaşamaktadır. Çünkü onlar sorumluluğunu aldığı kişileri motive etmek, onlarla iletişim kurmak, gerek ödül gerekse ceza vermek zorundadır (Greenberg ve Baron, 1995: 251). Tüm bunları gerçekleştirmek zorunda olmak başlı başına bir stres kaynağıdır.

Diğer insanların sorumluluğunu üstlenmek, kişilerde gerginliğe neden olan bir stres kaynağıdır. Diğer insanların mesleki gelişiminin sorumluluğu bir kişiye

yüklenmiş ise, ayrıca işin doğası çok fazla sorumluluk gerektiriyor, ancak yetkiler sınırlı ise, kişi kendini yoğun stres altında hissedebilir (Aytaç, 2002: www.isguc.org).

Sorumluluk ilişkisinin diğer bir boyutunu da kişiler arası sorumluluk oluşturmaktadır. İşten kaçan ve iş yapma yükümlülüğünü çalışma arkadaşlarının üzerine atan bir çalışanın bulunduğu serviste–birimde- departmanda diğer çalışanlar stres yaşayabilmektedirler. Bireyler böyle bir sorumluluğu üstlenmeseler bile çalışma ortamlarında iş yapmamak için her türlü davranışı gösteren biriyle aynı ortamda çalışmaktan rahatsız olacaklar ve stres yaşayacaklardır (Cam, 2004: 5).

Araştırma bulguları, insanlardan sorumlu olan yönetici ve denetçilerin anlamlı derecede stres yaşadıklarını göstermiştir. Bu insanlar denetledikleri insanlarla karşılaştırıldıklarında stres sonucunda daha çok ülserli ve yüksek tansiyonlu olmaktadır. Ayrıca insanlardan sorumlu olanların, bütçe, proje, donatım gibi insan dışı sorumlulukları olanlardan daha çok stres yaşadıkları bulunmuştur (Balcı, 2000: 13).

3.3. KARİYER GELİŞİMİ İLE İLGİLİ STRES KAYNAKLARI

Çalışanların mesleki yaşamlarından dolayı yaşadıkları stres; iş güvenliği, terfiler, nakiller ve gelişimle ilgili fırsatları kapsayan kariyer planlama ve gelişimi ile ilgilidir. Her çalışan kariyer yolu açık olan mesleklerde çalışmak ve üst mevkilere yükselme arzusu duymaktadır. Bu amaçlarını gerçekleştirebilmek içinde çok çaba harcarlar. Bu durum onların ister istemez kendilerini baskı altında hissetmelerine neden olur. Bireyin çok veya az çalışması onları ya terfi ettirecektir, ya da yetersiz çalışmaları ve başarısızlıkları nedeniyle buldukları mevkiden daha düşük bir mevkide görev almalarına neden olacaktır. Bunların olabirliğini bilen birey, baskı ve gerilim altında kalacak ve az veya çok stres altında çalışacaktır (Eren Gümüştakin ve Öztemiz, 2005: 274-275). Kariyer gelişimi ile ilgili stres kaynakları olarak yeterince ilerleyememe, aşırı ilerleme, hırs, başarı ve iş güvenliğine değinilmiştir.

3.3.1. Yeterince İlerleyememe

Çalışanların yeteneklerinin yeterince değerlendirilmemesi ve kişiye gereken sorumluluğun verilmemesiyle çalışan yeterince ilerleyememe durumuyla karşılaşacaktır. Bu durumda kişinin çalıştırıldığı görevin gerektirdiği talepler, kişinin kapasitesiyle kıyaslandığında daha düşük düzeydedir. Bu nedenle de kişi kendini geliştirme fırsatlarından mahrum kalır. Günümüzde birçok işyerinde, üniversite mezunlarının, kendi yeteneklerine uygun olmayan, kendilerinden daha az öğrenim görmüş kişilerin yapabilecekleri işlerde çalıştırıldığı görülmektedir. Örneğin, teknisyenlerin yapabildikleri işlerde çalıştırılan mühendisler, laborantların yerine çalıştırılan eczacılar ve kimyagerler gibi. Bu şekilde çalıştırılmak kişide moral bozukluğu ve giderek stres düzeyinin yükselmesine neden olmaktadır. Gerçekten de pek çok işyerinde, herhangi bir görevde o görev için gerekli olan düzeyi aşan nitelikteki kişileri çalıştırmak son derece yaygındır. Örgütteki her düzeyde, o düzeyin gerektirdiği eğitimi görmüş kişiler, o düzeyde bulunup daha üst seviyede eğitim görmüşlere oranla daha yüksek bir morale sahiptirler ve bu kişiler daha iyi bir performans gösterirler. Örgütte kişiler kendi yetenekleri ve bilgileri dışında görevlere yerleştirildiklerinde bu durum memnuniyetsizliğe ve giderek stres düzeyinin yükselmesine yol açmaktadır (Artan, 1896: 81-82).

3.3.2. Aşırı İlerleme

Aşırı ilerleme ya da hızlı terfi, yeteneklerinin en üst noktasına ulaşmış, mesleğinde ulaşabileceği yere hemen hemen varmış ve yine de kapasitesini aşan sorumluluklar yüklenen bir kişinin durumunun tanımlanmasında kullanılır. Bu olguya Peter Kuramı denir. Bu kurama göre, kişi artık aşamayacağı bir düzeye gelmiştir ve bu düzeyde kalacaktır. Kişiler becerilerinin yetersiz kaldığı düzeye varmış ve hâlâ kapasitelerinin ötesinde iş yapmaları bekleniyorsa, yoğun bir gerilime girmeleri kaçınılmaz olacaktır. Çalışanlar bu durumun farkında olsalar da olmasalar da, boğulmamak için başlarını suyun üstünde tutarken yoğun bir iç karışıklık geçireceklerdir. İçinde buldukları durumu kendi kendilerine inkâr etmek, örtmek

ve artan sorumluluklarını yerine getirmek için güçlerinin üstünde bir enerji sarf etmek zorunda kalacaklardır (Yates, 1989: 61). Bu şekilde güçlerinin üstünde enerji harcamak zorunluluğunda olmaları çalışanların gerilime girmelerine neden olur.

Herhangi bir göreve, bu görevin niteliklerine sahip kişileri seçmek en zor yönetsel işlerden biridir. İşe alınacak kişiyi seçerken genellikle daha önceki başarıları göz önüne alınarak değerlendirilir. Aslında bu yeni iş daha önce yaptıklarından daha değişik ve daha fazla sorumluluk gerektiren bir iş olabilir. Ancak kişinin bu işe seçilmesi, daha önceki başarıları nedeniyle, bu işi de yapabileceği düşünülerek gerçekleşmiştir. Genel olarak kişilerin bu şekilde devamlı yükseltmeleri sonucunda, kişinin yeteneksizlik düzeyine geldikleri görülmüştür. Özellikle kişi getirildiği düzeyin kendi yeteneklerinin çok üstünde olduğunu bilirse bu durum onun strese girmesine neden olur (Artan, 1986: 82-83).

3.3.3. İş Güvenliğinin Eksikliği

Güvenlik arzusu strese yol açan diğer bir beklenti olarak çalışanların karşısına çıkmaktadır. Nispeten güvenli bir işe sahip bir kişi pozisyonunu kaybetme konusunda çok fazla endişe duymayacaktır. Başka bir ifadeyle eğer iş güvenliği tehlikeye girerse kişinin stres oranı oldukça artacaktır. Sözgelimi, işten çıkartmaların ya da şirket birleşmelerinin olduğu örgütlerde çalışanlar daha fazla strese girerler (Durna, 2004: 193). Özellikle son zamanlarda örgütlerin yaşam mücadelesi vermelerinin sıkça görülmesi çalışanları geleceğe yönelik korkutmaktadır.

İşini kaybetme korkusu bireyin benlik saygısının azalmasına yol açabilmektedir. Özellikle yoğun ekonomik krizlerin yaşandığı, şirket küçülmeleri, birleşmeleri veya işyeri kapanma kararlarının alındığı dönemlerde çalışanların stres düzeyleri oldukça yüksektir (Taştan, www.insankaynaklari.gokceada.com, 30.12.2010).

İş güvenliğinin azalmasına neden olan faktörlere daha genç nitelikli işgücünün arzının ortaya çıkması, işteki rekabetin artması ve yeni teknolojilerin örgüte girişinin hızlanması ile personelin bilgi ve becerilerinin eskiyerek

kullanılmaz hale gelmesini de eklemek mümkündür (Ross ve Altmaier, 1994: 55). Bu durum çalışanın aile çevresini de etkilemektedir Çünkü iktisadi dalgalanmalara dayalı olan bir işsizlik, düşük ücret, haftalık çalışma saatlerinin azaltılması, çalışanın işine son verilmesi ihtimali gibi durumlar iktisadi belirsizliğin yarattığı stresör faktörler arasında yer almaktadır (Taştan, www.insankaynaklari.gokceada.com, 30.12.2010).

Endüstri alanında, iş güvensizliğinin, verimliliği azaltan en önemli etkenlerden biri olduğu genel kabul görmüş bir düşüncedir. Yöneticiler çalışanların işlerinin tehlikede olduğunu hissetmelerini ister. Çünkü çalışanların iş güvenlikleri bakımından bazı şüphelere sahip oldukları zaman, onların daha fazla çalışacaklarını ve verimliliklerinin daha fazla artacağını düşünmektedirler. Ancak bu konu ile ilgili olarak yapılan çalışmalar, yöneticilerin düşüncelerini doğrulamaktan uzaktır. Uzun sürede çalışan yöneticiler üzerinde yapılan çalışmalar sonucunda, iş güvenliğinin azalmasının yöneticilerinin düşündüklerinin aksine çalışanları güdüleyici bir etmen olmadığı, tersine kişileri çalışmaktan öteye, zamanlarını daha çok çay ve kahve molalarında ve sohbetlerle geçirmeye yönelttiğini ortaya çıkarmıştır. Bu sohbetler sırasında tartışmalar daha sonra kimin işten atılacağı konusunda yoğunlaşmaktadır (Artan, 1986: 83; Yates, 1989: 62).

Maslow ve diğer psikologlar iş güvenliğinin azlığının, verimli bir iş için çok az etkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Burada önemli olan güvenlik duygusudur. Çalışma koşullarında güvenlik gerçekten az olabilir, ancak asıl önemli olan bunun kişi tarafından hissedilmesidir. Eğer kişi güvenliğinin az olduğu duygusuna kapılırsa, bu, kişiyi etkileyecektir. Davranış da duyguyla paralel olacaktır (Artan, 1986: 83; Yates, 1989: 62).

Özellikle mavi yakalı olarak çalışan kadınlar sürekli olarak işten çıkarılma korkusu ile karşı karşıyadırlar. Çünkü personel azaltmayı düşünen işletmelerin ilk olarak işten çıkartma eğiliminde oldukları kişiler kadın işgörenlerdir. Bunun nedeni de toplumda kadın ve erkek için benimsemiş olunan farklı davranış şekillerinin tanınmasından ileri gelmektedir. Kadın daha çok eve yönelik, erkek ise işe yönelik ve ev geçindirmekle yükümlü olarak düşünülmektedir. Bu nedenle de işletmeler için kadını işten çıkarmak daha kolay gibi görünmektedir. İşten çıkarılma ve tercih

edilmeme düşüncesi kadınların her an stres altında yaşamalarına neden olmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2001: 226).

İşyerlerindeki köklü değişiklikler çalışanlarda sürekli stres ve endişeye yol açmaktadır. Çünkü bu değişiklikler her zaman olumlu sonuçlanmayabilir. Bu da çalışanların iş güvenliğini tehlikeye sokmaktadır. Son yıllarda o kadar görev yeri azaltıldı ki şu sıralarda çalışanların üzerindeki başlıca stres kaynağı işini kaybetmek haline gelmiş durumdadır. İnsanların işlerini kaybetme korkusu en önemli üç öncelik içinde birinci sırayı almaktadır (Losyk, 2006: 25). Ailelerin geçim sıkıntısının da hesaba katılmasıyla birlikte iş çalışanlar için önemli bir güvencedir.

3.3.4. Hırs

Herkesin mesleğinde ileriye dönük bir hedefi vardır ve bu hedefi gerçekleştirmek ister. Ancak kişilerin umduğu, hedef ettiği mevkiye henüz ulaşamaması hayal kırıklığı yaşamalarına neden olacaktır. Bunun sonucu olarak da bu kişilerin gerilim altında olmaları doğaldır. Nedeni ne olursa olsun, bütün hırslar kişiyi gerilime iter. Bu nedenle kişilerin mesleklerinde ilerlediklerini sürekli hissetmeleri gerekir (Yates, 1989: 62).

3.3.5. Başarı

Stres yaratan faktörlerden biri de başarıdır. Kişi eğer bir kere başarılı olmuşsa, çevresindeki herkes ondan bu davranışını sürdürmesini bekleyecektir. Böyle bir durumdaki kişi çevresindekilerin beklentilerine karşılık vermek isteyecek ve bunun için de kendini zorlayabilir. İşte bu baskılar kişilerin zaman zaman başarıdan kaçmalarına bile neden olabilir. Ancak uygun miktarda stres, kişilerin başarılı olmaları için yararlı olacaktır. Bazı insanların başarılı olmalarının nedeni, geçmişte gösterdikleri performansı sürdürebilmek için, üzerlerinde belli bir miktar baskı tutmalarındır. Bu baskı uzun süre devam etse bile kişilerin ilerlemesi ve başarılı olması için gereklidir. Meslekte başarının, bir stres kaynağı olmasına yol açan faktörlerden biri olmasının nedenlerinden en önemlisi, insanın kendini değerlendiriş

biçimine yaptığı etkidir. Meslekte başarı, büyük ölçüde kişilerin kendi haklarında ne düşündüklerini belirleyen bir faktördür. Kişi başarılı olduğu zaman kendi hakkındaki değerlemesi olumlu bir şekilde yükselirken başarısız olduğu zaman ise düşer. Bu düşük değerlendirme kişide strese yol açar (Artan, 1986: 84).

3.4. ÖRGÜT YAPISI, KÜLTÜRÜ VE İKLİMİ İLE İLGİLİ STRES KAYNAKLARI

İş yaşamındaki önemli bir stres kaynağı da örgüt yapısı ve onunla ilgili konulardır. Kişiler bazı örgütlerde, sistemin bir parçası olmak için, kendi özgürlüklerini ve kişiselliklerini bırakmak zorundadırlar. Buna ek olarak örgütsel hayatın bu önemli gerçeği çok sayıda stres yapıcıyı da ortaya çıkarmaktadır (Artan, 1986: 87).

Çoğu iş bir organizasyon yapısı içerisinde gerçekleştirilir. Bu nedenle örgütsel davranış ve örgüt geliştirme uzmanları, işin etkilerini anlayabilmek amacıyla örgütün rolü üzerine odaklanmışlardır. Örgütün örgütsel özellikleriyle birlikte ele alınabilecek bazı faktörlerin çalışanlarda stresin ortaya çıkmasıyla bağlantılı olduğu bilinmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 41).

İşletmelerde strese neden olan örgüt yapısı, kültürü ve iklimiyle ilgili kaynaklar dört ana başlık altında toplanmaktadır. Bunlar örgüt yapısı, örgüt kültürü ve iklimi, örgüt içerisindeki pozisyon ve örgütsel alandır. Örgüt yapısının yöneticilerin ve çalışanların performansı üzerinde potansiyel etkileri bulunurken, onların düşünce ve davranışlarını şekillendirici bir özelliği bulunan örgüt kültürü ve onunla bağlantılı olan örgütsel ikliminin biçimlendirdiği politika ve gelenekler, yöneticiler ve çalışanlar üzerinde baskı ve gerilime neden olabilmektedir (Cartwright ve Cooper, 1997: 20).

3.4.1. Örgüt Yapısı

Bir işletmenin örgütsel yapısının bireysel performans üzerindeki potansiyel etkileri son yıllarda daha fazla üzerinde durulan ve anlaşılmaya başlanan bir konudur. Bireylerin işleriyle ilgili olarak yönetme ve karar verme sürecine katılma durumlarına göre iki tip örgüt yapısından söz edilebilir. Bunlar; merkezi ve merkezi olmayan örgüt yapısıdır (Ross ve Altmaier, 1994: 48).

Merkezi yapılar karar almanın ve girişimciliğin yavaşlamasına neden olur. Bu yapılar güç çalışmaları nedeniyle rasyonel kararlardan çok, politik kararların alınmasına daha uygundur (Türengül, 2001: 251). Merkezi örgüt yapılarında karar yetkisi büyük ölçüde üst kademe yöneticilerin elindedir. Merkezi olmayan örgüt yapılarında ise işgal ettikleri pozisyon ne olursa olsun her çalışan işiyle ilgili daha fazla kontrole ve karar verme yetkisine sahiptir. Ulusal ve uluslararası düzeyde faaliyette bulunan ve çok sayıda personeli bulunan büyük işletmelerin merkezi örgüt yapılarını tercih ederken, 10-15 kişiden oluşan küçük işletmelerin ise merkezi olmayan örgüt yapılarını kullandıkları görülmektedir (Ross ve Altmaier, 1994: 48).

Merkezi ve merkezi olmayan örgüt yapılarının iş tatmini ve örgütsel strese olan etkileri konusundaki araştırmalarda, karar mekanizmasına katılma imkânı veren merkezi olmayan yapıların çalışanlarda daha az gerilime neden olduğu belirlenmiştir. Bu tür merkezi olmayan örgüt yapılarında çalışanların karar mekanizmalarına katılmalarıyla birlikte çalışanlarda işletmenin başarılarında pay sahibi olma duygularının geliştiği, kendilerini işletmenin bir parçası olarak gördükleri ve iletişim kanallarının etkinliğinin arttığı görülmektedir (Cartwright ve Cooper, 1997: 20).

Örgüt yapısı içerisinde önemli stres kaynaklarından biri de bürokratik engellerdir. Belli bir işlemin eksikliğinden ötürü sorunlar çıkmış olabilir ve belki bir kez daha tekrarlanmayacak böyle bir durum için birçok kural ve işlem konur. İstisnai kurallar, politikalar ve işlemler, bireylerin karşısına çıkabilecek bürokratik engelleri oluşturur. “Bu benim işim değil!” veya “Bu sorunu başka bölüm halletsin!” gibi klâsik sözler, bürokratik engellerin yaygın birer örneğidir (Yates, 1989: 67). Aşırı bürokratik örgütlerde yaratıcılık ve olağanüstü davranışlar görülmez. Çünkü kurallar

aynı zamanda yaratıcılık önünde de bir engeldir. Sorunlar alışlagelmiş olduğu için çözümler de alışlagelmiş yöntemlerle çözülür (Artan, 1986: 89-90).

Bürokratik engellerin en çok görüldüğü yer kamu sektörüdür. Kamuda çalışanlar ve kamuda birtakım işlemleri gerçekleştirmek zorunda olan insanlar da bu durumdan şikayetçidir. Bu da hem çalışanlarda hem de bireylerde strese neden olmaktadır.

Örgüt yapısı kapsamında çalışanlarda strese kaynaklık eden diğer bir faktörde örgüt içinde çalışanlara uyum konusunda yapılan baskılardır. İş hayatında uyum için duyulan baskılar, tanımlanması güç olmakla beraber gerçektir. Örgüt ortamında kişilerin gruba uyum göstermesi istenmektedir: Bazı örgütler kişilerin davranışları ve giyimleriyle örgüte uyum göstermesini isteyebilir. Ancak daha tehlikeli olanı kişilerin fikirleriyle uyum göstermesi konusunda baskı yapılmasıdır. Örgüt tüm üyelerini aynı fikirde olmaya zorladığı zaman grup düşüncesi örgütü zayıf düşürür. Özellikle muhalif görüşlere yer vermeyen örgütlerde gruplar büyük bir olasılıkla çevreleriyle ilişkilerini kopararak, soyutlanacaklardır (Artan, 1986: 90, Yates, 1989: 67).

Çağdaş insanı zorlayan en temel sorunlardan biri de sürekli değişen olaylar karşısında kararlar verme zorunluluğunda olmaktır. İnsan organizmasının seçme, sorun çözme ve karar verme yeteneği vardır (Pehlivan Aydın, 2002: 55). Bu nedenle çalışanların karar verme sürecine katılmak istemeleri doğaldır.

Kişinin çalıştığı iş yerinde karar verme sürecinde etkisinin olup olmaması, stresin oluşumunu etkiler. Özellikle kendilerini etkileyen kararlarla ilgili olarak çalışanlar sürece dâhil olmak ister. Çalışanların fikrinin hiç sorulmadığı durumlarda ise herkes stres yaşayacak, böylece üretim düşecektir (Atılgan ve Dengizler, 2007: 65; Aytaç, 2002: www.isguc.org; Balcı, 2000: 14).

Kişilerin karar verme aşamasında katkıda bulunmak isteyip de dışta bırakıldığında, bir kırgınlık yaşadıkları bir gerçektir. Bu durumda özellikle, kişileri etkileyen kararlarla ilgili olarak fikirleri hiç sorulmuyorsa, örgüt yapısı bireylerin düşüncelerini ve önerilerini dikkate almayan bir biçimdedir ve çalışanlara sadece işin bir parçası olarak bakıldığının bir göstergesidir. Bunlar da stres faktörüdür (Güler, Öztürk Başpınar ve Gürbüz, 2001: 21).

Bu sonuca göre katılmanın olmayışıyla ortaya çıkan stres faktörleri, iş verimliliği üzerinde büyük bir bozucu etki oluşturabilir Kararlara katılma konusu psikolojik sağlıkla çok yakından ilgilidir (Artan, 1986: 88).

Örgüt yapısı çalışanların kararlara katılımını sağlayacak şekilde olmalıdır. Aksi takdirde katılımda bulunmayan çalışanlar kendilerinin fikirlerine önem verilmediğini düşünerek normal performanslarının altında bir performans sergileyecektir.

Bunlar dışında yönetim yapısı ve yönetim tarzı da örgüt yapısı içerisinde stres oluşumunda etkindir. Otokratik bir anlayışla yönetilen iş yerlerinde, özellikle tepeye doğru yükselen güç kullanımı, çalışanların stres içinde olmalarına yol açar. Uyguladıkları cezanın kullanımı, sınırlı kaynaklar ve sınırlı ödüller için çalışanları yarıştırmak, performansı yükseltmek için yapılan aşırı yarışma, birinin kazanırken diğerinin kaybetmesine yol açtığından yıkıcı ve maliyeti yüksek olur ve tüm bunlar çalışanların stres yaşamasına neden olur (Aytaç, 2002: www.isguc.org).

Eski bürokratik yönetici, geçen dönemlerin çalışanlarını acımasızca gererek sadece stres, tükenmişlik ve işgücü devri yaratır. Birçok araştırma işgücü devrinin artmasının ilk sıradaki nedeninin bir üst düzeydeki yöneticinin yönetim tarzı olduğunu ortaya koymaktadır. Bunun dolaysız etkisi yöneticinin gereksiz yere oluşturduğu strestir. Her yöneticinin uyguladığı yönetim tarzı farklıdır. Bunun en büyük sıkıntısını çalışanlar yaşamaktadır. Çalışanların istediği kendilerini dikkate alan liderlerdir; görüşlerini soracak, önerilerine saygı gösterecek, iletişim kanallarını her yöne doğru açık tutacak, kaliteli geribildirimde bulunacak, onları takdir edecek ve değerli hissetmelerini sağlayacak bir lider (Losyk, 2006: 21-22).

3.4.2. Örgüt Kültürü ve İklimi

Bir örgütte kültürel yapı, örgüt toplumunca benimsenen değer ve normlardan oluşmaktadır. Örgütün kültürel yapısının işlevi, örgütün yasal yaptırım gücünü artırmakta ve desteklemektir. Değer ve normların işlevi, düzen, istikrar ve

sürekliliğin sağlanmasıdır (Pehlivan Aydın, 2002: 72). Örgüt kültürü, örgütsel karar ve stratejileri etkileyen güçlü bir kaynaktır (Soysal, 2010: 105).

Örgütler bilinçli olsun veya olmasın bir kültüre sahiptirler. Örgütlerin kültürü üst yönetimler tarafından şekillendirilir ve örgütün bir nevi kişiliği gibidir. Örgütün sahip olduğu kültürün fiziksel bir varlığa ve açıklığa sahip olmamasına rağmen, bireyin ve örgütün verimliliğinde oldukça önemlidir. Bazı iş alanlarında çalışan örgütlerin örgütsel kültürlerinin çalışanlarda strese neden olduğu görülmektedir. Örneğin; maden ve petrol endüstrilerindeki örgütlerde çalışanların evden uzun süreli ayrı kalmaları beklenmektedir. Yönetim danışmanlığı şirketleri ve yatırım bankaları ise işleri gereği çalışanlarından fazla mesai yapmalarını isterler. Örgütlerin bu ve benzeri politikaları ve geleneklerinin sonucunda oluşturdukları kültürel yapıları, çalışanlar üzerinde baskı ve gerilime neden olabilmektedir. Örgüt kültürünün örgütler üzerinde örgütsel stres oluşturup oluşturmadığını anlayabilmek için ise örgüt iklimine bakmak doğru olacaktır. Örgüt kültürüyle yakından ilgili olan örgüt iklimi çalışanların karakterleri, değerleri ve inançları ile örgüt kültürü arasındaki uyumu belirlemektedir. Eğer örgütün kültürü genel olarak toplumun kültürü ile uyumlu şekilde oluşturulmuşsa veya bireyin değer ve inançlarıyla çelişiyorsa bu durumda örgütsel iklim soğuk ve kötü olacaktır. Örgütsel iklimin kötü olduğu örgütlerde ise çalışanların stresli, mutsuz, suratsız bir şekilde dolaştıkları görülmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 42).

Farklı disiplinlerden gelen yöneticiler, örgüt iklimini farklı şekillerde ele almışlardır. Davranış bilimcilerin en çok üzerinde durdukları örgüt iklimi, açık ve katılmayı teşvik eden iklimdir. Bu iklimin temel bileşenleri olan iletişimde açıklık ve astlara güven veren faktörlerin bulunması, destekleyici liderlik ve çalışanların özerklik eğilimlerine izin veren bir anlayış, örgütsel ve yönetsel faaliyetlerde önemli bir yere sahiptir. Kapalı ve tehdit edici iklim ise, örgütsel faaliyetlerde demokratik süreçlere izin vermeyen örgüt bir iklimidir. Otoriter liderlerin katı tutumları ve emir-komuta ilişkilerine aşırı uyma eğilimi, açık ya da gizli denetim yollarıyla nefeslerini çalışanların enselerinde hissettirici bir tutum, çalışanlar için önemli örgütsel stres kaynaklarıdır (Tutar, 2000: 252).

3.4.3. Örgütsel Pozisyon

Örgütlerde örgütsel strese neden olan örgüt yapısıyla ilişkili bir diğer değişken ise bireyin örgütte işgal ettiği pozisyonudur. Örgütsel hiyerarşide alt kademelerde çalışan kişilerin iş üzerindeki hâkimiyetlerinin az olmasının daha fazla strese girmelerine neden olduğu görülmektedir. Ivancevich; örgüt içinde alt, orta ve üst kademelerde bulunan örgüt çalışanları üzerinde beş stres değişkeninin etkilerini kıyaslamıştır. Bu beş değişken; niteliksel iş yükü, niceliksel iş yükü, kariyer geliştirme imkanların yokluğu, zayıf denetleme ve rol çatışmasıdır. Ivanchevich, yaptığı bu araştırma sonucunda tüm değişkenler için söz konusu gruplar arasında anlamlı farklılıklar olduğunu tespit etmiştir. Buna göre; orta ve alt kademe yöneticileri, uzman kademesindeki çalışanlar, işçiler, boyacılar, sekreterler, bayan garsonlar ve tıbbi teknisyenlerden oluşan ve alt kademe çalışanları olarak nitelendirdiği grubun en fazla stres yaşadıklarını belirlemiştir (Ross ve Altmaier, 1994: 49).

3.4.4. Örgütsel Alan

Örgüt alanı, bireyin çalıştığı, düşündüğü, arkadaşları ile beraber olduğu bölgedir. Çalışan rollerini bu alan içinde yerine getirmektedir. Çok sayıda kişi örgütte kendi alanları (büro, oda, masa vb. gibi) ile ilgili sahiplik duygusu geliştirmişlerdir. Bu nedenle kendilerine ait olanın bozulmaması için, onu diğerlerinden korurlar. Kişi kendi örgüt alanında kendini rahat hissederse, buradan başka bir yere geçmek söz konusu olduğunda, strese girebilecektir (Artan, 1986: 80).

3.5. ÇALIŞANLAR ARASINDAKİ İLİŞKİLERE BAĞLI STRES KAYNAKLARI

Bir grup içerisinde bulunan kişi zamanla davranışlarını bu grubun organizasyonuna göre ayarlamak durumunda kalacaktır. Kişi organizasyon içinde çok sayıda kişiyle etkileşim içinde olacaktır. Kişinin organizasyon içerisinde başkaları ile ilişkide olması veya kendisinin organizasyonun özellik isteyen bir yerinde bulunması kişi üzerinde strese neden olacaktır (Erdoğan, 1999: 290). Birçok davranış uzmanı, işteki olumlu ilişkilerin hem şirketin hem de bireyin kendi sağlığı için kilit rolü olduğunu vurgulamaktadır (Yates, 1989: 64).

İşyerindeki ilişkilerin oluşmasına yol açan, kişiler üzerinde önemli bir stres kaynağı durumunda bulunan konu, işyerinde kişinin çevresini oluşturan çok sayıda insandır. Bu kişiler, üstler, astlar ve meslektaşlar yani kişinin düzeyinde bulunan diğer çalışanlardır (Artan,1986: 85).

Bazı firmalarda insanlar iş arkadaşlarına oldukça bağlıdır. Onlara olan bağlılıkları nedeniyle o işyerinde kalırlar. Birbirlerine her konuda yardım eder, güvenir ve karşılıklı ricalarda bulunabilirler. Aralarında gerçek bir dostluk ve ekip ruhu oluşmuştur (Losyk, 2006: 22). Bu şekilde örgüt içindeki ilişkilerin uyumlu ve sağlıklı olması bireyin işle ilgili sorunlarının azalmasına yardımcı olurken kişisel ve örgütsel amaçlara ulaşmaya da yardımcı olmaktadır (Aydın, 2004b: 9). Ancak bu durum ender olarak görülür; genellikle olumlu ilişkilerin tam tersine kişisel çatışmalar ve birbirinin kuyusunu kazma görülen yerler daha fazladır. Birçok kişinin sadece kendisini düşündüğü ve gemisini kurtarmaya baktığı bilinmektedir (Losyk, 2006: 22). Örgüt içindeki kötü ilişkiler, güvensizlik, birbirlerinin sorunlarına yardımcı olmama, düşük verim şeklinde ortaya çıkmaktadır. Ayrıca işteki tatminsizliğe de yol açıp iş ortamını etkilerler. Bireyin örgüt içi ilişkileri, üst, ast ve meslektaşları olmak üzere 3'e ayrılabilir (Özkalp, 1989: 152-153).

İşyerindeki ilişkilerini iyi düzenleyemeyen bireyler, kendilerini ve diğerlerini olumsuz yönde etkilerler. Bu şekilde çalışma ortamının gerginleşmesine neden olmaktadır. Bu durum ise olağan ve süregelen bir stres kaynağını yaratmaktadır (Artan,1986: 85).

Organizasyon içindeki kişinin astlarla, üstlerle ve meslektaşlarıyla olan ilişkileri sırasıyla açıklanmıştır.

3.5.1. Astlarla İlişkiler

Yöneticinin yapması gereken en önemli işlerden birisi de astlarını yönetmektir. Bu nedenle de zaman zaman astlarla olan ilişkilerde rahatsızlık ortaya çıkacaktır. Yöneticinin sahip olduğu otoritesini kullanması astları ile olan ilişkilerinin önemli bir konusudur. Güç ve otorite konularında her zaman sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Yöneticinin astlarına yetki devretmesi de otorite kullanımı ile ilgilidir. Yöneticinin otoritesini kullanması ile astlarının bu konudaki beklentilerinin çatışması veya uyumsuzluğu, ilişkilerin bozulmasına neden olan ve dolayısıyla strese neden olan bir durumdur. Ayrıca astların kişilik yapılarına göre yöneticiden beklentileri de farklı olacaktır. Örneğin, çalışmayı seven, sorumluluk almak isteyen ve kuvvetli bir bağımsızlık güdüsü olan astlar, otokratik bir yönetim yöntemi uygulayan yöneticiye sorun çıkaracaklardır. Diğer yandan ise çeşitli nedenlerle otoriteye tartışmasız itaat eden ve saygı gösteren, davranışlarının bu şekilde olması gerektiğine inanan astlar, kendi kendilerini yönetmeleri için serbest bırakan yöneticiye karşı şüpheli davranacaklardır. Bu şüpheler ise yönetici-ast ilişkilerinin zayıflamasına ve kişilerin tedirginliğine yol açacaktır. Tedirginliğin artması da zamanla birikerek stres oluşumuna neden olacaktır (Artan, 1986: 85-86).

Astlarla ilişkilerde stresin boyutlarını ise, yöneticinin sorumluluk alanı, yönettiği kişi sayısı, kişilik yapısı gibi birçok etkenin etkilediğini söylemek mümkündür. Ayrıca yönetici konumundaki kişilerin yönetme unsurlarını etkin olarak kullanabilme yeterliliğine ve liderlik özelliklerine sahip olmaması, yöneticinin koruma, denetleme ve cezalandırmadaki yanlış tutumu, iletişimi güçlendirmemesi, iş yükünü dengeli bir şekilde dağıtamaması çalışanlarda olduğu kadar kendilerinde de örgütsel stres düzeyinin artmasına neden olmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 40).

Astlarla olan ilişkilerde anlayış ve karşılıklı saygı ve güven önemlidir (Özkalp, 1989: 153).

3.5.2. Üstlerle İlişkiler

Üstlerle veya yöneticilerle olan ilişkiler iki şekilde ortaya çıkabilmektedir: Bunlardan ilki, örgüt çalışanının kendisini yöneticisinden daha yetenekli ve üstün görmesi veya amirin ilişkiyi bu şekilde algılaması durumunda ortaya çıkmaktadır. İkincisi ise, yöneticinin yapıcı eleştirilerde bulunmaması, çalışanın performansını yetersiz görmesi, astları arasında ayırım yapması ve çalışanlarının beklentilerini karşılayacak bir liderlik tarzı gösterememeleri sonucunda ortaya çıkmaktadır. Özellikle yöneticinin sergilediği liderlik tarzın otokratik ve baskıcı olması çalışanları üzerinde önemli bir stres unsuru olmaktadır. Dolayısıyla astlarını karar sürecine dâhil etmeyen ve astlarıyla iki yönlü olarak iletişim kuramayan yöneticilerin çalışanlarının genellikle daha fazla strese girdikleri görülmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 39-40).

Üstlerin astlarına karşı tutum ve davranışları da çalışanlarla olan ilişkileri oldukça etkiler. Astların üstlerinin kendilerine karşı ilgisiz davrandığını düşünerek strese girdikleri belirlenmiştir. Üst ile ast arasındaki ilişkinin şekli ve yapısı kişileri olumlu veya olumsuz yönden etkileyen önemli bir konudur. Burada ast açısından sorun yöneticinin ekibine girmeyi başarmak ve onun bir parçası olmak, hem de bağımsız kişiliğini koruyabilmektir. Bunu gerçekleştiremeyen astların üstleri konusunda olumlu düşünmemeleri doğaldır. Stres altındaki yöneticilerin düşüncesi, üstlerinin yapıcı eleştiride bulunmadıkları, belirli kişilere önem vererek, onlara ayrıcalıklı davrandıkları yönündedir. Üstlerin tutum ve davranışlarının bu şekilde algılanması, astlarda önemli bir stres kaynağının oluşmasına yol açmaktadır (Artan, 1986: 86- 87). Bir araştırmada, astların üste az saygı göstermesi ya da hiç saygı duymaması durumunun iş yerinde çok büyük bir gerilim duygusuna yol açtığını saptanmıştır (Stora, 1994: 25).

3.5.3. Meslektaşlarla İlişkiler

Meslektaşlar; kişi ile aynı düzeyde bulunan ve bir üst basamağa yükselmek için birbirleri ile rekabet halinde olan çalışanlar grubu olarak tanımlanır. Örgüt çalışanlarının çalışmalarında başarılı olması, amaçlarına ulaşabilmesi için

meslektaşları da önemlidir. Yardım almak her zaman başarıyı arttıran unsurlardandır. Çalışanın başarısı da çevresinden aldığı yardımla orantılı olarak artacaktır ve çevre ile (yani diğer bölümlerdeki meslektaşları ile) uyumlu bir iş birliği yapan kişi, bu işbirliğini devam ettirdiği sürece, işler birbirini tamamlayarak bir bütün oluşturduğu için, başarılı bir işgören olarak adlandırılacaktır. Bu nedenle aynı düzeyde bulunan çalışanlar birbirleri ile yardımlaşmak durumundadırlar. Ancak bir üst basamağa yükselme amacıyla bu kişilerin birbirleri ile rekabet halinde olacağı açıktır. İşte bu çelişki nedeniyle, çalışanlar meslektaşları ile ilişkilerinde strese girerler. Sorunları aynı olmasına karşılık, zayıf görünme korkusu ile birbirlerine kendilerini açamayacaklardır (Artan, 1986: 87).

3.6. İŞ ORTAMINDAKİ FİZİKİ ŞARTLARDAN KAYNAKLANAN STRES KAYNAKLARI

Bireyin iş çevresinin en önemli stres kaynaklarından biri de çalışma koşulları ve iş gücüne ilişkindir. Fiziksel çevre stresörleri, daha çok mavi yakalılarının çalıştığı mesleklerde problem olarak görüldüğünden dolayı mavi yakalılarının stresörleri olarak bilinmektedir (Özkalp ve Kırel, 2001: 221-222).

İş görenin içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar işgörenin fizyolojik ve psikolojik yapısı üzerinde yakından etkilidirler. Kötü aydınlatma, aşırı gürültü, aşırı ısı, soğuk, titreşim, hava kirliliği ve elektrikli araçların kullanımını sonucu oluşan radyasyon etkisi bu faktörler arasındadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996:145). Bu etmenlerinin çoğunluğunun orta dereceleri bireyin optimal işlev düzeyini belirler (Albrecht, 1988: 164). İşyerinin kötü fiziksel koşulları işle ilgili olarak insan kapasitesini ve sağlık yaşamını tehdit eden etkenlerdendir (Özkalp, 1989: 151).

Özel yaşamın zorlukları yanında çalışma yaşamının stres kaynakları, çoğu zaman bireyin fizyolojik ve psikolojik direncini yitirmesine ve verimin etkilenmesine neden olmaktadır (Erdem, 1992: 139).

İşyerinde strese yol açan başlıca fiziksel şartlar gürültü ve titreşim, ısı ve nem, aydınlatma, havalandırma olarak ele alınabilir.

3.6.1. Gürültü ve Titreşim

İş ortamında stres yaratan fiziki şartların başında gürültü gelmektedir. Gürültü, insanlar üzerinde olumsuz etki yapan, müzikal değer taşımayan, hoş gitmeyen ve istenmeyen sesler olarak tanımlanmaktadır. Gürültü; insanların işitme sağlığını ve duyu organını olumsuz yönde etkileyen, fizyolojik ve psikolojik dengelerini bozan, işteki performanslarını azaltan, çevrenin hoşluğunu ve sakinliğini azaltarak veya bozarak niteliğinin değişmesine neden olan, gelişigüzel bir özelliğe sahip istenmeyen seslerden oluşan önemli bir çevre kirleticisi olarak da tanımlanabilir. Gürültünün insan sağlığı üzerinde çok farklı etkileri vardır. Bu etkiler psikolojik, fizyolojik ve performans etkileri şeklinde genellenebilir (Camkurt, 2007: 93-94).

Gürültünün işitme duyarlılığını azaltması insan organizması üzerindeki en önemli etkilerinden biridir (Özkalp ve Kırel, 2001: 222). Ancak insanlar için asıl korkulacak olan, gürültüye bağlı işitme bozukluğu ya da yitimi değil, böyle sürekli bir uyarının belli bazı koşullar altında dayanılmaz bir strese neden olmasıdır. Endüstriyel gürültü stres yaratıcı geniş etkileri nedeniyle en yaygın çevresel stres kaynağı olarak ifade edilebilir. 80 desibeli (dB) aşan gürültülü ortamlarda devamlı bulunma sonucunda ciddi fizyolojik bozukluklar ortaya çıkmaktadır. Gürültünün etkilerini inceleyen araştırmaların sonuçları; yüksek tansiyon, kardiovasküler düzensizlikler ve mide ülseri gibi rahatsızlıklarda yoğunlaşmaktadır. Gürültünün yarattığı stres altında adrenalinin ani düşmesiyle damarlarda görülen daralmanın sürekliliği, damarların esnekliğini yitirerek daralıp sertleşmesine ve dokularda beslenme bozukluğuna bağlı zedelenmelere yol açmaktadır. Bu nedenle uzun süre gürültülü ortamlarda çalışan kişilerde daha sık kardiovasküler rahatsızlıklar görülür. Gürültünün psikolojik etkileri ise algılanma yoğunluğuna bağlıdır. Gürültünün toleransında bireysel farklılıklar önemlidir. Algı farklılıklarına rağmen gürültüye bağlı olarak görülen psikolojik sonuçlar; kaygı düzeyinde artış, çabuk sinirlenme,

uykusuzluk, kronik baş ağrısı şeklindedir. Örgütsel bakımdan sonuçları ise; algılama ve dikkat kapasitesindeki azalmalar, özellikle 90 dB' i geçen ortalama nedeniyle iş kazaları ve devamsızlık oranlarında artışlardır (Erdem, 1992: 140-141).

İşyerlerinde gürültü sonucunda meydana gelen tepkiler incelendiğinde, stres sonucunda meydana gelebilecek fizyolojik tepkilerle benzerlikler gösterdiğini söylemek mümkündür. Gürültülü ortamlarda yaşayan ve çalışan kişilerin gürültü nedeniyle anlaşma ve iletişimlerinde bir takım kopukluklar meydana gelmektedir. Bu durumda bireylerde strese neden olabilmektedir (Özkalp ve Kırel, 2001: 222).

Gürültünün örgüte etkileri pahalıya mal olmaktadır. Örneğin; Amerika'da yapılan ölçümlere göre gürültünün doğurduğu yorgunluklar ve kazalar nedeniyle üretimde bir yılda 4 milyar dolara yakın bir düşüş gözlenmektedir. Bu nedenle gürültü çeşitli yöntemlerle önlenmeye çalışılmıştır. Bunlardan biri zeminlerin gürültüyü emecek biçimde esnek yapılmasıdır. Önlenemeyen gürültülere karşı çeşitli kulaklıklar kullanılması yararlı olacaktır (Eren, 2004: 288-289).

Titreşim ise bir cismin çeşitli yönlerde doğru yer değiştirmesi olayıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996: 146). Özellikle gürültüyle birleştiğinde tehlike oranı yükselen ve çalışanın sağlığının bozulma kapsamını genişletmektedir. Titreşim, adale gerilimine yol açarak, sinir, dolaşım ve sindirim sistemlerini etkiler ve hormonal salgıları artırır. Psikolojik olarak sonuçlarında ise; belirli frekans aralığındaki titreşime maruz kalan kişilerde az ya da aşırı sıkıntı hissi ve ekstrem bir durum olarak anksiyete görülür. Titreşime bağlı performans azalmaları; refleks, konsantrasyon azalmaları, beceri kaybı ve motor performansındaki azalmaları kapsamaktadır (Erdem, 1992: 141).

3.6.2. Isı ve Nem

Çalışanlar için işyerinin fiziksel koşulları oldukça önemlidir. Bu nedenle işyerlerinde çalışma ortamının çalışanlara sıkıntı vermeyecek şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Bu konuda da ısı ve nem düzeyi önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Sıcaklığın düşük veya normalin altında olduğu durumlarda çalışanların

zihinsel ve fiziksel aktiviteleri oldukça zorlaştırır. Çalışma ortamlarının yüksek sıcaklığa sahip olması ise kişilere sıkıntı ve rahatsızlık verir. Çalışma ortamının uygun ısı seviyesinde olması, bir başka deyişle işe, ortama ve mevsime uygun sıcak ve soğuk çalışma koşulları çalışanların verimliliğini artırmakta ve aynı zamanda da iş kazalarını azaltmaktadır (Camkurt, 2007: 96). Çalışma yerinin sık sık havalandırılması ve normal düzeyde ısıtılması çalışanların veriminde etkili olduğu gibi işe uyarlanmayı da kolaylaştıran önemli bir etkidir. Aşırı sıcak bir ortamda çalışmak, genel yorgunluk ve genel performansı azaltıcı bir etki yapmaktadır. Aşırı soğuk bir ortamda çalışmak ise özellikle el ile yapılan işleri etkilemekte ve ellerin motor hareket yeteneğini azaltmaktadır (Pehlivan Aydın, 2002: 53).

Yüksek veya düşük sıcaklık kadar, aşırı nem veya nemsizlik de çalışanların sağlıklarını ve çalışma verimliliğini olumsuz etkilemektedir (Camkurt, 2007: 97).

Isı stresi, insan vücudunun soğuğa ve sığağa karşı gösterdiği değişik tepkileri kapsar. Sonuçlar; ısının derecesine (soğuk-sıcak), alışkın olup olmama durumuna ve ısıya maruz kalma süresine bağlı olarak değişir. Organizma belli bir yere kadar soğuğa ve sığağa adapte olur. Ancak vücut hem adapte olurken bir yük yüklenir, hem de adapte olamadığı ısı durumlarında fizyolojik ve psikolojik açıdan zorlanmaktadır. Bunlara bağlı olarak ise performans düşmeleri, kaza ve hatalarda artışlar gözlenir. Soğuk ortamda çalışan kişilerde ısı stresi; kas ağrıları, dolaşım bozuklukları, derinin kuruması şeklinde kendini gösterirken, performans azalmaları; el duyarlılığının yitilmesi, buna bağlı kaza ve hata oranında artışlar, uyanıklılık ve reaksiyon süresinin etkilenmesi ve algılamadaki güçlüklerdir. Aşırı sıcak ortamlar ise vücuda iki açıdan termal yük yükler; birincisi, vücutta ısı kaybının zorlaşması, ikincisi ise, sıcak ortam dolayısıyla vücuda katılan ilave ısıdır. İkinci durum birinciyi zorlaştırır, ısı kaybı zorlaşan vücuda ısı ilave eder. Bu yük ısı stresini doğurur (Erdem, 1992: 142).

Bu nedenle yöneticilerden bu konuda gereken hassasiyetinin gösterilmesi beklenmektedir. Çalışanların işyerinde olumsuz etkilenmemeleri için gerekli sıcaklık ve nem seviyeleri sağlanmalıdır.

3.6.3. Aydınlatma

İşyerinde strese neden olan fiziksel koşullardan biri de aydınlatma sorunudur. İşyerindeki aydınlatma düzeyi, çalışanların davranış şekli, çalışma gücü ve görme olgularına doğru orantılı etkiler yapar. Yapılan araştırmalar aydınlatmanın performans üzerindeki etkisini %14-40 oranı olarak ortaya koymuştur. Görme organı olan gözün fonksiyonlarını etkileyen her türlü etken, kişilerin faaliyetlerini ve performanslarını ciddi anlamda etkilediği görülmektedir. Aydınlatma tüm işyerlerinde bir sorun olarak ortaya çıkabilmektedir. Ancak işyerindeki aydınlatmanın önemi daha çok gece vardiyası çalışması yapılan işyerleriyle karanlık çalışma ortamına sahip işyerlerinde (maden ocakları, yeraltı kazı çalışmaları v.b.) daha iyi anlaşılır (Camkurt, 2007: 99).

İş tipinin niteliklerine göre ışıklandırma şeklinin seçilmesi, üretimin artmasını olumlu etkilediği gibi, işçilerin davranış ve tutumları üzerine de olumlu etkiler yapacak, görüş yorgunluğunu azaltacaktır. İyi bir ışıklandırma hem erken yorulmayı önler ve hem de insanları güdüleyerek iş verimini artırır. Bireylerin tercihi genellikle gün ışığına yakın bir ışıklandırma. Gün ışığına yakın ışıklandırma, görüş etkinliği açısından diğerlerinden üstündür. Güneş ışığına yakın bir ışıklandırma bireylere ferahlık verirken kötü ışıklandırmanın getirdiği adeli yorgunluk ile birleşen can sıkıcı durum, hem dikkati dağıtır ve hem de insanı moralmen yıpratır ve sinirli kılar. Moral üzerine etkileri yanında kötü ışıklandırma göz sinirlerini yıpratır, zayıflatır, geçici veya daimi körlüklere yol açar (Eren, 2004: 279-280).

Çalışma yerinin yeterince aydınlatılması ile işin daha kolay yapılması ve verimlilik arasında bir ilişki vardır. Örneğin, General Elektrik firmasında yapılan bir araştırmada, özellikle kontrast görüntülerde ışık şiddetini giderek yoğunlaştırılması, işgören yaşının ilerledikçe yoğunluğun giderek artırılması ve en az işin yapıldığı yer kadar, çevresinin de ışıklandırılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır (Pehlivan Aydın, 2002: 52).

3.6.4. Havalandırma

İşyerinin havalandırma durumunun çalışanların sağlıkları ve çalışma güçleri üzerinde ciddi etkileri vardır. İşçilerin çalışma tempolarının yüksek olması ve yüksek tempoda devam etmesinin ilk şartını çalışma ortamındaki havanın temizliği oluşturmaktadır. Kapalı çalışma alanlarına sahip işyerlerinin havası, işçilerin terleme ve solunumları ile işyerinde kullanılan makinelere bağlı olarak ortaya çıkan gaz, buhar ve tozlara bağlı olarak kirlenir. Bu nedenle çalışma ortamında oluşan hava kirliliği, işçilerin yeterli oksijen soluyamamasına neden olur. Bu da, işçilerin kısa sürede yorulmalarına ve davranışlarının bozulmasına neden olur (Camkurt, 2007: 101). Diğer yandan teneffüs edilen havadaki oksijen oranı %14'ün altına, karbondioksit oranı da % 2,4 üstüne çıkarılırsa, sağlık için tehlikelere, bayılma ve boğulmalara neden olmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996: 146).

İKİNCİ BÖLÜM

ROL ÇATIŞMASI, İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE ÖRGÜTSEL STRESİN İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

İş ve aile insan hayatının iki önemli parçasını oluşturmaktadır. Bu iki önemli parça bireyin yaşamını sürdürmesinde önemli bir rol oynamakta ancak aynı zamanda bireyin bazı sorumluluklarını da yerine getirmesini zorunlu kılmaktadır. İş veya aileden herhangi birine ait görevlere, sorumluluklara daha fazla zaman ya da enerji harcadığı ve bağlılık gösterildiğinde, diğer taraf ihmal edilmekle birlikte bu tarafın sorumlulukları tam anlamıyla yerine getirilmemiş olmaktadır. Bu da insanların ihmal edilen tarafa bağlı olarak iş-aile veya aile-iş çatışması yaşamalarına sebep olmaktadır. Yani bireyler iş sorumlulukları aile sorumluluklarını etkilediği zaman iş-aile çatışması, aile sorumlulukları iş sorumluluklarının yerine getirilmesini engellediği zaman ise aile-iş çatışması yaşamış olmaktadır (Frone, Russell ve Cooper, 1992). İnsan hayatı bakımından oldukça önemli olan bu iki alanın etkileşimi sonucunda meydana gelen çatışmalar, özellikle kadınların toplam işgücü içindeki paylarının hızla artışı ve bununla birlikte ortaya çıkan çift gelirli ailelerin etkisiyle örgütlerin gündeminde önemli bir yer tutmaya başlamıştır (Çarıkçı, Çiftçi ve Derya, 2010: 54).

Kişinin hayatı bir bütündür. Diğer bir ifadeyle, iş ve aile rolleri üstlenmiş olan bir kişi için birbirinden farklı iki ayrı hayattan bahsetmek doğru değildir. Dolayısıyla bu iş ve aile rolü birbirlerini kaçınılmaz şekilde etkilemektedir. Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda iş ve aile içindeki roller arasındaki etkileşimin tüm boyutlarıyla ele alınması gereği ortaya çıkmaktadır (Eken, 2006a: 2). Bu doğrultuda tez çalışmasının ikinci bölümü konunun en temel değişkeni olan iş-aile çatışması hakkında bilgi vermektedir. Bu amaçla iş-aile çatışması kavramı, anlamı ve önemi, yönleri, süreci, türleri, nedenleri üzerinde durulacaktır.

1. ROL KAVRAMI VE ROL ÇATIŞMASI

İkinci bölümün bu kısmında çalışmanın temel kavramları olan rol kavramı, çatışma kavramı ve rol çatışması kavramı literatüre dayanılarak açıklanacaktır.

1.1. ROL KAVRAMI

Çalışma yaşamı ve çalışma dışı yaşam alanları arasındaki ilişki toplumbilim yazınında geleneksel olarak rol kavramı ile kurulmaktadır. Rol kavramı esas itibariyle sosyolojiye ve sosyal psikolojiye ait olan bir kavramdır (Özkanlı ve Korkmaz, 2000: 13). Rol kavramıyla ilgili yapılan tanımlar ise şu şekildedir:

Toplumbilim, bir insanın, toplumun bir üyesi olarak, yapması gereken ya da yapması beklenen davranışları rol olarak ifade etmektedir (Başaran, 2000: 260).

Merton rol kavramını, bireyin belirli bir mekana getirdiği geleneksel olarak içselleştirilmiş kültürel ve kuralsal beklentiler olarak ifade etmiştir. İçerik olarak benzer olan diğer bir tanıma göre ise, rol; aile, işyeri, okul gibi toplumsal örgütler içinde yaşayan kişiden beklenen bütün kalıplaşmış görevlerdir (Özkanlı ve Korkmaz, 2000: 12).

Linton (1936)'a göre rol, kültür tarafından belirlenmektedir ve o belirlenmiş olan rolü sadece belirlendiği gibi oynar. Linton'ın rol tanımının en özgün tarafı rol'ün "kültür" tarafından belirlendiğini vurgulamasıdır (Kasapoğlu, 1994: 217).

Rol, doğuştan gelen ve bireylerarası etkileşimden meydana gelen, kişisel ve toplumsal faktörlerin toplamından oluşan bir statü davranışıdır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 154).

Rol; kişinin sahip olduğu sosyal statü veya çeşitli kurumlar içerisinde bulunduğu konum gereği kendisinden göstermesi beklenen davranış örüntüsü, bir sosyal pozisyonu işgal eden bir kişinin davranış biçimlerinin toplamı, belirli bir grup veya örgüt içinde belirli bir yer tutan kişiden diğerleriyle ilişkilerinde beklenen faaliyet kalıpları ve davranışlar, mevcut normlardan kaynaklanan beklentilere sahip

pozisyon, bireyin kişiliğiyle sosyal sistemin yapısı arasındaki birleşme noktası, bireyin bir toplumun üyesi olarak icra edebilme kapasitesi içindeki normatif beklentiler sistemi olarak tanımlanmaktadır (Eken, 2006a: 4-5).

Bu tanımlardan yola çıkılarak bir rolü oluşturan üç unsurdan bahsetmek mümkündür. Bunlar; çevrenin beklentileri, kişinin algıları ve davranışlarıdır. Çevrenin talepleri kişinin rolü ile ilgili olarak çevresinin ondan bekledikleri ve kişiye aktardıkları baskılardır. Bir rolü oluşturan ikinci unsur ise kişinin kendisi ile ilgili rol tanımlamasıdır. Bir rolü çevrenin beklentileri kadar kişinin kendisi ile ilgili tanımlamaları oluşturur. Rolü oluşturan sonuncu unsur ise kişinin rol davranışlarıdır. Rol davranışları; kişinin çevresinin beklentileri ile kendi tecrübelerini birleştirip ortaya koyduğu davranış biçimleridir (Luthans,1992: 360; Eken, 2006a: 5).

Sosyal bir varlık olan birey, örgütsel ve toplumsal birçok role sahiptir. Aile içinde anne, baba, evlat olma gibi statüler açısından değerlendirildiğinde anneden, babadan, evlattan beklenen bütün kalıplaşmış davranışlar rol kapsamı içinde anlamlandırılabilir (Özkanlı ve Korkmaz, 2000: 13).

Bütün bireyler, sosyal hayatın içinde ne kadar sosyal gruba katılıyorsa en az üyesi olduğu grupların sayısı kadar role sahip olmaktadır. Toplumsal sistemlerin her birinde, bireylerin davranışlarında temel, genel ve bağımsız roller birlikte bulunmaktadır. Bireyden bireye, toplumdaki topluma, bu rollerin toplamı ve toplam davranışlardaki payları değişmektedir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 154).

1.2. ÇATIŞMA KAVRAMI

Çatışma kavramının anlamı üzerinde evrensel bir uzlaşma olmamakla birlikte, bu kavram daha çok toplumsal taraflar arasındaki etkinliklerde, ilişkilerde ve davranışlarda, uyumsuzluk olarak ifade edilmektedir. Bu uyumsuzluklar çoğu kez şiddet içermez ya da şiddet düzeyine ulaşmadan bir uzlaşma sağlanmaktadır (Karip, 2000: 2).

Çatışma, aynı anda iki veya daha fazla birbiri ile uyuşmayan istek, seçenek, gereksinim ya da amaçla karşılaşıldığında ortaya çıkan bir durumdur (Yöndem,

2006: 88). Genel olarak, her karşı koyuş ve karşılıksız olumsuz ilişki çatışma anlamına gelebilir (Ertekin, 1993: 65).

Çatışma, iki ya da daha fazla kişi veya grubun; hedefler, istekler, amaçlar veya güdüler boyutunda birbirine uyumlu olmaması, anlaşamamasıdır. Diğer bir ifadeyle çatışma, bireyler ve gruplar arasında sosyal durumlarda ortaya çıkan anlaşmazlıkların veya sürtüşmelerin yarattığı duygusal ortamların meydana gelme halidir. Tanımlardan görüldüğü gibi çatışmada üç kavram vardır. Bunlar; uyumsuzluk, zıtlık ve anlaşmazlık (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, akt. Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 154-155). Uyuşmazlık ve tutarsızlıklar her iki tarafın da kıt olan bir kaynağı elde etmeye çalışması, ortak bir eylem veya etkinlikte farklı davranış tercihlerinin olması, farklı değerlere, tutumlara ve inançlara sahip olmaları durumunda ortaya çıkabilir. Çatışma kaynaklar, güç, statü, inançlar, çıkarlar ve diğer isteklere sahip olma çekişmesi olarak görülebilecek toplumsal bir süreçtir (Karip, 2000: 1).

İnsanlar bakımından çatışma, gerek fizyolojik ve gerekse sosyo-psikolojik ihtiyaçlarının tatminine engel olan sıkıntıların meydana getirdiği gerginlik durumları olarak ifade edilmektedir. Aynı anda tatmin edilemeyecek iki veya daha fazla kuvvetli motivasyonel kalıba sahip bir kişinin bir çatışmaya sahip olduğu söylenebilir (Bingöl, 1990: 196-197).

Organizasyonlardaki çatışmalar farklı şekillerde sınıflandırılabilir. Bu sınıflandırmalardan birincisi ve en çok kullanılanı fonksiyonel olan ve fonksiyonel olmayan çatışmalardır. İkinci sınıflandırma çatışmaların ortaya çıkış şekli ile ilgilidir. Bunlar; potansiyel çatışma, algılanan çatışma, hissedilen çatışma ve açık çatışmadır. Üçüncü sınıflandırma ise organizasyonda çatışmaya taraf olabilecek kişiler ile ilgilidir. Bunlar; kişilerin kendi içlerindeki çatışma, kişilerarası çatışma, kişiler ve gruplar arası çatışmalar, grupların kendi içinde ve gruplar arası çatışmalar, organizasyonlar arası çatışmalardır. Diğer bir sınıflandırma ise çatışmaların organizasyon içindeki yerleri ile ilgilidir. Bu sınıflandırmaya göre çatışmalar dikey çatışma, yatay çatışma ve emir komuta – kurmay çatışmasıdır. Çatışmalar başka bir görüşe göre de amaç çatışmaları, rol çatışmaları, kurumlaşmış çatışma ve beliren çatışma şeklinde sınıflandırılabilir. Kişinin kendisinden ne beklendiği konusunda

emin olmadığı veya kendisinden farklı ve çelişkili şeyler (davranışlar, kararlar vs.) beklendiği veya kendisinden kendisinin yapabileceğinden fazlasının beklendiği durumlarda ortaya çıkan çatışma kişinin kendi içindeki çatışmadır. Bu çatışma kişinin rahatsız, kızgın olmasına ve kendini baskı altında hissetmesine neden olmaktadır (Koçel, 2005: 665-669).

1.3. ROL ÇATIŞMASI KAVRAMI

Bireysel çatışmanın önemli bir türü olan rol çatışmasının farklı tanımlarının yapıldığı görülmektedir. Rol çatışması; kişinin üstlenmiş olduğu birden fazla rolle ilgili olarak iki veya daha fazla baskı unsurunun eş zamanlı olarak ortaya çıkması ve kişinin bu rollerden biri ile uyum içinde olmasının diğer rol ile uyum içinde olmayı zorlaştırması şeklinde tanımlanmaktadır (Jackson ve Schuler, akt. Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 155). Bu durumda kişi aynı anda iki ya da daha fazla rolü yerine getirme durumunda kalmakta ve de çeşitli nedenlerle rollerinden birisini ihmal etmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

Rol çatışması, en genel ifadeyle, bir rolün beklentilerinin diğer rolün beklentilerini karşılamaması durumunda ortaya çıkan roller arası çatışma şeklinde tanımlanmaktadır (Frone ve Rice, 1987: 46).

Bireyler belirli bir zaman diliminde art arda farklı rolleri gerçekleştirirler. Bireyin roller arasında geçişi sağlaması önemlidir. Eğer roller arasında geçişi sağlayamazsa, davranış düzlemleri değiştiği halde rol algılamasını değiştiremezse rol çatışması yaşanır. Bireyler sınırlı enerji ve zamana sahiptirler. Bu nedenle, bir alanda bireyin elde edeceği doyum veya başarı, diğer alanda bazı fedakarlıkları gerekli kılmaktadır. Çünkü bir alanda harcayacağı enerji diğer alandaki görevini tam anlamıyla yerine getirmesine engel olacaktır. Birden çok role katılım (çalışan, eş veya ebeveyn rolleri), hem zaman baskısı, hem de iki alandaki davranış kalıpları ve beklentiler uyuşmadığında zorunlu olarak birkaç düzeyde roller arası çatışmaya neden olmaktadır. Bir rolün genel talepleri, verilen rolle bütünleşen o rolün sorumlulukları, istekleri, beklentileri, görevleri ve bağlılıklarıdır. Böylece rol

çatışması, bir alana katılım taleplerinin diğer alandaki katılım talepleriyle rekabet edemediği durumlarda ortaya çıkmaktadır (Özen ve Uzun, 2005: 129-130).

Rol çatışması sadece bireyin aynı zamanda birden fazla rol davranışını gerçekleştirdiği durumlarda ortaya çıkmamaktadır (Erdoğan, 1994: 90). Aynı zamanda kişinin davranışları ile ondan beklenen davranış biçimleri arasındaki uyumsuzluk durumu da rol çatışması olarak tanımlanabilmektedir (Koçel, 2005: 668). Diğer bir ifadeyle rol çatışması aslında kişinin yapması gerekenlerle yaptıkları arasındaki olumsuz fark şeklinde açıklanabilmektedir (Erdoğan, 1994: 157).

Modern sosyal ve örgütsel yaşam bireyin rol çatışması yaşamasını kaçınılmaz kılmaktadır. Örgütlerdeki rol belirsizliği, beklenen, algılanan ve gerçekte oynanan rollerin farklılığı (Koçel, 2001: 496), kişinin rolündeki değişiklikler, rolüne ilişkin beklentilerindeki çelişkiler, sahip olduğu özellik ve yetenekleri ile rol gereklerinin uyumsuzluğu, rolünü benimsememiş olması, rol sorumluluklarını bilmemesi gibi faktörler rol çatışmasına neden olmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 155).

Çatışma, günümüz rekabetçi çalışma ortamında, çalışanların yaşam kalitesini ve iş verimini olumsuz olarak etkilemektedir (Çarıkçı, Çiftçi ve Derya, 2010: 54). Rol çatışmaları, bu nedenlerden dolayı kişiye ruhsal olarak pahalıya mal olur. Dolayısıyla örgütlerde bu durumdan zarar görür. Çünkü örgütler işlevsel koordinasyona, iletişime ve dayanışmaya bağlıdır (Bumin ve Şengül, 2000: 574).

Toplumsal yaşam alanlarından olan iş ve aile yaşam alanlarında rol çatışması, roller arası çatışmanın özel bir şeklini ifade etmektedir (Özen ve Uzun, 2005: 129). Bu bağlamda çatışma, yaşam alanları arasındaki uyumsuzluğun rol sorumluluklarına yansıma düzeyini göstermektedir. İş (aile) rolünde katılım, aile (iş) rolüne katılımın etkisini güçleştirmekte ve bir rolün talepleri diğer rolün performansını zorlaştırmaktadır (Duxbury ve Higgins, 1991: 61).

İş, topluluk içinde aileye hem sosyal statü hem de ekonomik kaynak sağladığı için kişi, aile ve kariyerleriyle ilgili rollerine bağlı olarak rol çatışması yaşayabilmektedir (Acar, 1994: 21). Böylece çatışmanın neden olacağı stres, hem iş hem de aile yaşamının kalitesini etkileyecek böylelikle bireyin mutluluğunu azaltabilmektedir (Özen ve Uzun, 2005: 130). Aynı zamanda çalışanın performansının düşmesine de neden olmaktadır.

2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI

2.1. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ ANLAMI VE ÖNEMİ

Bireyler hayatlarında çok çeşitli rollere sahiptirler. Bu rollerindeki başarıları veya başarısızlıkları bu ilişkilerin kalitesini etkilemektedir. Bazı rollerin yoğunluğu diğer bazı rollerin yoğunluğunu bastırmakta ve bu nedenle de bazı rollerin yerine getirilmesini engelleyebilmektedir. Bu durumda bireyler ciddi rol çatışmaları, rol karmaşası veya rol belirsizlikleri ile karşı karşıya kalmakta ve mücadele etmek durumunda kalmaktadır. Tüm bu mücadele boyunca da yaşamlarından sağladıkları tatmin azalabilmektedir (Özdevecioğlu ve Çakmak Doruk, 2009: 70).

Son yıllarda küreselleşme, teknolojik, politik, kültürel ve ekonomik alandaki gelişmeler nedeniyle yaşanan hızlı değişim bireylerin rolleriyle ilgili algılarını da değiştirmektedir. Özellikle günümüzde birçok kadının çalışma hayatına girmesi ve her geçen gün daha fazla ailenin çift gelirli olması; iş ve aile rollerini değiştirerek yeni rol taleplerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İş ve aile rollerinin tüm sorumluluklarını yerine getirmek bakımından iş ve aile hayatını dengeleyebilmek her zamankinden daha önemli hale gelmiştir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 154).

Denge konusu aynı zamanda örgütsel gündeme de yerleşmiştir. Modern yaşam, kişi açısından işin ve ailenin beklentilerinin arttığı, hayatın çok hızlı yaşandığı ve bu nedenle iş ve aile rolleri arasında denge sağlama ihtiyacının bütün çalışanlar ve özellikle kadınlar tarafından daha yoğun hissedildiği bir dönem olmuştur (Eken, 2006a: 2, Eken, 2006b: 248).

Günümüz insanları, iş ve aileleri ile ilgili olarak büyük çelişkiler yaşamaktadırlar. Çalışanlar, eşlerine ve çocuklarına daha fazla zaman ayırmak ve onlarla daha çok şeyi paylaşmak istemekte; fakat bununla birlikte örgütlerin talepleri de her geçen gün artmaktadır. İş dünyasındaki yoğun rekabet ortamı ve geleneksel yönetim anlayışlarının etkisiyle örgütler, çalışanların birer aileye sahip oldukları gerçeğinin ve ailenin de birçok örgütsel süreci etkileyebileceğinin farkına varamamaktadırlar. Sonuç olarak hem çalışanlar hem de örgütler, iş ve aile

arasındaki etkileşim nedeniyle çeşitli olumsuzluklar yaşayabilmekte ve bu rolleri arasında denge sağlama ihtiyacı hissetmektedirler (Eken, 2006a: 2, Eken, 2006b: 248). Denge sağlanamadığında ise iş-aile çatışmasının yaşanması kaçınılmaz olacaktır.

İş ve aile konusunda yapılan araştırmalar iş ve aile rollerinin kişisel zaman ve enerji yönünden birbirleriyle rekabet eder durumda olduğunu göstermiştir (Parasuraman ve Simmers, 2001: 552).

Literatür incelendiğinde iş-aile çatışmasıyla ilgili farklı tanımlar bulunmaktadır. Yapılan tanımlar şu şekildedir:

İş-aile çatışmaları bir roller arası çatışma türüdür. Kahn ve arkadaşlarının (1964: 13) kişinin bir rolü üstlenmiş olması nedeniyle ortaya çıkan rol baskılarının başka bir rolden kaynaklanan baskılarla çelişmesi ile ortaya çıkan bir çatışma türü olarak tanımlanmış oldukları roller arası çatışmaların temelinde birden fazla rolün gerektirdiklerinin birbirleri ile uyumsuz olması yatmaktadır (Frone ve Rice, 1987: 46).

Efeoğlu ve Özgen (2007: 238)'e göre iş-aile çatışması; bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol arasında bir uyumsuzluğun var olması sonucunda ortaya çıkar.

İş-aile çatışması, bir işgörenin bir mekândaki (ev, aile gibi) davranışının diğer bir mekânda oluşturduğu (örneğin iş gibi) olumsuz veya olumlu yönelimli reaksiyonlarla etkilendiği bir süreç şeklinde tanımlanabilir (Kaya, 2008: 256).

Grenhaus ve Beutell (1985: 76), iş-aile çatışmasını, bir role katılımın diğer bir role katılımı güçleştirilmesi biçiminde ifade etmiştir.

Parasuraman ve Simmers (2001: 556)'da iş-aile çatışmasını; iş ve aile rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle yaşanan uyumsuzluk durumu olarak tanımlamışlardır.

Wayne ve arkadaşları (2004: 108) ise, iş-aile çatışmasını, birinin iş rolünden onun aile rolüne negatif karışma olarak değerlendirmiştir.

Esas itibariyle bir tür roller arası çatışma olan iş-aile çatışması; iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı yönleriyle birbirleriyle uyumsuz olması durumu olarak tanımlanabilir (Greenhaus, Collins ve Shaw, 2003: 512).

Tanımlardan anlaşıldığı gibi, iş-aile çatışması bireyin iş düzleminde sahip olduğu rollerin aile düzlemindeki rollerini yerine getirmesini engellemesi durumunda ortaya çıkmaktadır (Yüksel, 2005: 304).

Bütün bu tanımlamaların ortak özelliği iş-aile çatışmasının, bireyin aynı anda çalışan ve anne-baba, eş gibi birden fazla role sahip olduğu durumda ortaya çıktığının vurgulanmasıdır (Mesmer-Magnus ve Viswesvaran, 2005: 216). Her bir rol, kendine zaman ayrılmasını ister. İş ve aile de bireyin ağır bir yük altında kalmasına ve rollerin birbirlerine karıştırılmasına yol açar (Aytaç, 2001a: 49).

İş-aile yaşamı olgusu, özellikle kadınların işgücüne katılımlarıyla ortaya çıkan, iş ve aile yapılarında meydana gelen ekonomik, sosyal, teknolojik, demografik değişikliklerle her dönemde önemi giderek artan bir araştırma alanıdır (Kapız, 2002: 143). Bu iki yaşam alanı endüstrileşmeyle birlikte, zaman ve mekan olarak birbirinden farklılaşmış da olsa, aralarında sıkı yapısal ilişkiler ve güçlü bir etkileşim olan iki önemli sosyal alt sistem olarak varlıklarını korumaktadırlar (Kapız, 2002: 139).

İnsanların hayatında bu denli öneme sahip iki yaşam alanı olan iş ve ailenin insanlar için ne ifade ettiğini ortaya koymak iş-aile çatışmasının öneminin anlaşılabilirliğini arttıracaktır.

Ailenin birey ve toplum hayatındaki önemi aile kurumunun temel işlevlerinden kaynaklanmaktadır. Bir sosyal kurum olarak ailenin, insanın doğumundan ölümüne kadar olan süreçte, tüm yaşananlar üzerinde belirleyiciliği bulunmaktadır. Kadın-erkek arasındaki ilişkilerin düzenlenmesinden çocukların yetiştirilmesine ve eğitime kadar, diğer bir ifadeyle, insanın yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan tüm ihtiyaçların karşılanmasında aile kurumunun rolü bulunmaktadır (Yüksel, 2005: 302). Her sosyal sistemin temeli şu veya bu şekilde aileye dayanır. İlkel topluluklardan en gelişmiş batı toplumlarına kadar, değişik kalıplarda bile olsa ailenin, toplumun devamının, ekonomik dayanışmanın ve

nesillerin toplumsallaşmasının merkezi kurumu olduğu anlaşılmaktadır (Aytaç, 2001a: 45).

İş yaşamı ise, üretim ve etkinlikle ilgili bir süreç olup, genelde bireyin işiyle uğraşarak geçirdiği, zaman, yer ve birey ile davranışı üzerinde etkili olan çalışma koşullarının tümünü kapsar (Aytaç, 2001a: 15). Ancak iş, sadece yaşam süresinin büyük bir kısmının yaşanması nedeniyle önemli bulunmamakta, aynı zamanda insan için maddi ve manevi bakımdan büyük bir önem taşımaktadır. Diğer yandan, ekonomik ve sosyal yaşamı iş olmaksızın düşünmek mümkün değildir. İşin, hem bireyin gereksinim duyduğu geliri sağlama işlevi hem de bireyin toplum içindeki konumunu belirleme işlevi bulunmaktadır (Yüksel, 2005: 302). Ayrıca iş yaşamı, toplumsal yaşamın diğer alanlarında da varlık gösterebilmenin temel koşullarından biri olarak değerlendirilmektedir (Çakır, 2008: 26).

İş ve aile yaşamının insanlar için ne kadar önemli olduğu açıklamalardan anlaşılmaktadır. Bu nedenle iş ve aile yaşamında üstlenilen rollerin çatışması doğal bir durumdur.

Endüstri sonrası topluma geçiş sürecinde ve yeni toplumda yaşanan demografik ve tutumsal değişimler, iş ve aile yaşamını da etkileyerek, iş-aile olgusunun bu değişim trendinin ayrılmaz bileşeni olduğunu gözler önüne sermektedir (Kapız, 2002: 145). Yaşanan bu değişimler iş-aile olgusuna olan ilgiyi daha da arttırmıştır. Özellikle aşağıda sayılan trendler bu ilgin artışında etkili olmuştur:

- Çift gelirli ailelerin artışının devam etmesi.
- İşgücünde küçük çocuklu annelerin sayısındaki artış.
- Kadınların ve erkeklerin işgücü içindeki benzerliklerinin artması: Kadınlar part-time çalışmanın yanında, tam zamanlı çalışmayı tercih etmeye başladılar. Çocuğun doğumundan sonra uzun süre işgücü dışında kalmamaktalar. Doğum sonrası işe geri dönme süreleri de kısalmıştır. Artık kadınların işgücü kalıplarının erkeklerinkinden ayırt edilmesi güçleşmiştir.
- Yeni aile modellerinin hızla çoğalması: Endüstri toplumun modern aile yapısı olan çekirdek ailenin baskınlığı giderek azaldı, yapı ve roller üzerinde odaklanan, tek gelirli, çift gelirli ailelerin yanında, tek ebeveynli, karışık aileler gibi yeni aile modelleri ortaya çıktı ve giderek yaygınlaşıyor.

- Tek ebeveynlerin sayısının yükselmesine neden olan boşanma oranlarındaki artış.
- Çalışan bireylerin çekirdek ve geniş ailenin desteğinden yoksun bırakan işgücü mobilitesindeki artış.
- İş dışı yaşamın kalitesine artan ilgi ve çalışanların değişen beklentileri; evde babanın bağlılığına verilen sosyal değer artması (Kapız, 2002: 144).

Toplum, üyelerinin birbirleriyle olan etkileşimlerinin ve ilişkilerinin bir dokusudur. Etkileşim ve ilişkilerden oluşan bu dokuyu yaşatan etken ise toplum üyelerinin kendilerine düşen ya da kendilerinden beklenen rolü gerektiği gibi oynamalarıdır (Başaran, 2000: 260).

Yaşamın her döneminde, bireyin yerine getirmek durumunda olduğu bir dizi rol gerekleri vardır. Bunlar yaşam süreci içerisinde farklılaşmakla birlikte, rol gereklerini yerine getirme çabası bireyin yaşamını yitirmesine kadar devam etmektedir. Bireyin çalışma yaşamında yer almasıyla birlikte, iş dışı sosyal rollerine ilave olarak bir dizi iş rol gerekleriyle de yükümlü olmaktadır (Yüksel, 2005: 303).

Yapılan araştırmalarda, çalışanların iş ve iş dışı yaşamları daha özelde ise aile yaşamları arasında sağlıklı bir denge kurarak bir yandan iş yaşamında verimli çalışmalarının diğer yandan özel yaşamlarında ailelerine daha fazla zaman ayırarak mutlu olmalarının çok da kolay olmadığını göstermektedir. Bunun nedeni ise, iş ve aile yaşam alanlarının sürekli değişken bir yapıya sahip olmasındandır. Örgütlerin açık sistemler oldukları göz önünde bulundurulduğunda, çalışanların iş yaşamlarını şekillendiren örgüt amaçlarının, örgüt kültürünün, örgüt yapısının, çalışanların iş tanımlarının, iş gereklerinin ve iş standartlarının değişime açık unsur ve süreçler olduğu rahatlıkla söylenebilir. Bunun yanında, çalışanların aile yaşantıları da biyolojik, psikolojik, ekonomik, toplumsal ve hukuki özellikleri olan ailenin sosyal bir kurum olması nedeniyle oldukça değişime açıktır. Dolayısıyla iş ve aile yaşamları arasındaki ilişki de değişken bir yapıdadır. Bu değişkenliğin kişinin yaşamında çatışma yaratma olasılığı oldukça yüksektir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238).

Çalışanların yaşadığı iş-aile çatışması demografik faktörlere ve sahip oldukları değerlere göre farklılık gösterebilmektedir (Madsen, 2003: 37). Yapılan

araştırmalarda iş-aile çatışmasının en belirgin özelliklerinden biri olarak cinsiyet faktörü göze çarpmaktadır. Kadınların bu rol çatışmasından erkeklere göre daha fazla ve daha olumsuz etkilendikleri çok sayıda araştırmayla tespit edilmiştir (Ahmad ve Skitmore, 2003: 40). Kadınlar için bu iki alanı dengelemek büyük önem taşımaktadır.

İşe ilişkin zorluklar ve ailenin beklentilerini dengelemek her zaman kolay olmamakta her iki alana yetişme isteği ve yetişememe gerçeği ikilemlere neden olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

Buraya kadar yapılan açıklamalardan hareketle iş-aile çatışması; bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol arasında bir uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkmaktadır. Rollerin uyumsuzluk göstermesinin çalışan üzerinde yarattığı gerilim arttıka, çalışanın iş-aile yaşam dengesinin bozulması, iş-aile çatışması yaşaması beklenir (Çarıkcı, Oksay, Çiftçi ve Derya, 2009: 1431).

İş-aile çatışması çalışanların hayatlarını önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Onların kişisel mutlulukları ve yaşam tatminlerinin yanı sıra çalıştıkları işletmeler açısından da önem taşıyacak şekilde iş doyumunu ve örgütsel bağlılık düzeylerini de etkileyebilmektedir. Bu çatışmanın etkin bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bunun için uygun insan kaynakları politikalarının üretilmesi, örgütsel düzenlemelerin ve uygulamaların gerçekleştirilmesi önemlidir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238). Bu doğrultuda örgüt yönetimleri; kadının çalışma yaşamında yer alması, iş ve aile rolleri arasında çatışmanın yaşanması, ailenin düzeni ve devamlılığının korunması yönünde insan odaklı yeni yönetim tekniklerinin de desteği ile birlikte her iki eşin de çalıştığı ailelere yönelik tedbirleri almak zorunda kalmışlar, programlar oluşturmuşlardır (Aytaç, 2001a: 18)

2.2. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI SÜRECİ

Bireyin örgüt çevresi olduğu kadar, örgüt dışındaki sosyal çevresi de onun için çok önemlidir. Bu sosyal çevrede en önemli faktör ise onun ailesi olmaktadır.

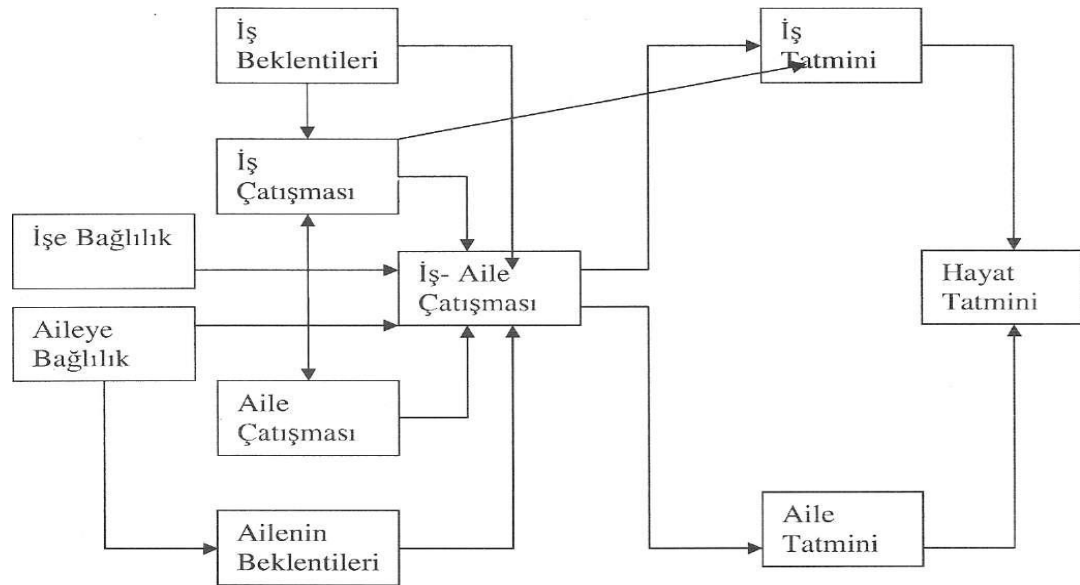
Diğer bir ifadeyle birey ailesi ve işi arasında yer almaktadır. Ailesinin onun üzerinde stres yaratıcı birçok etkisi vardır. Birey işinin beklentileri ile ailesinin ondan beklentilerini dengelemek zorundadır. Eğer birinden birinin taleplerinde bir fazlalık varsa, bu birey için stres kaynağı olabilmektedir. Yani, ailesi onun evde daha çok oturmasını ve çocuklarıyla daha fazla ilgilenmesini bekler ancak iş yaşamı fazla mesai yapmasını gerektirirse bu bireyi olumsuz yönde etkileyebilir. Dolayısıyla bir stres yaratır (Özkalp, 1989: 153-154).

Kişinin iş rolü, aile rolünü yapmayı engellediğinde iş-aile çatışması meydana gelirken; aile rolü işin gereklerini yerine getirmeyi engellediğinde ise aile-iş çatışması ortaya çıkmaktadır. İş ve aile yaşamlarının ilişkisinin iki yönlü olması iş-aile yaşam çatışmasının sonuçları açısından önem taşır (Çarıkçı vd., 2009: 5).

İş-aile çatışmasının yaşanması için kişinin hem işinde hem de ailesinde roller üstlenmiş olması yeterli değildir. Çatışmanın hissedilebilmesi için bu rollerin kişiden bazı taleplerinin de olması gerekir. Kişinin sahip olduğu işi ve ailesi nedeniyle kendinden beklenenler arttıkça çatışmanın yaşanma ya da hissedilme olasılığı da artmaktadır (Voydanoff, 2005: 667).

İş - aile çatışması çok boyutlu ve çok yönlü bir süreçtir. İş-aile çatışması sürecini Şekil 2'de görmek mümkündür:

Şekil 2: İş-Aile Çatışması Süreci



Kaynak: Duxburry ve Higgins, 1991: 61

Şekil 2’de görüldüğü gibi kişinin işe bağlılığı, aileye bağlılığı, işinden veya ailesinden kaynaklanan talepler iş-aile çatışmasının öncesini oluşturmakla birlikte aynı zamanda iş-aile çatışmasına da neden olmaktadır.

İşine aşırı bağlı olan bir kişinin aile rolünü ve tam tersi ailesine aşırı bağlı olan bir kişinin ise iş rolünü tam olarak yerine getirememesi beklenmektedir (Wiley, 1987: 471). Örneğin kişi iş rolüne aşırı bağlıysa bu role daha çok zaman ayıracak ve rolü gerektiği gibi yerine getirecektir. Ancak bu şekilde aile rolüne yeterince zaman ayıramayacak ve iş rolüne olan bağlılığı aile rolünün yerine getirilmesini engellemiş olacaktır. Bu durum kişinin işiyle ailesi arasında çatışma yaşamasına neden olmaktadır.

İşin beklentilerinin fazla olması iş-aile çatışmasına neden olmaktadır. Aynı şekilde kişinin ailesiyle ilgili olarak yaşadığı anlaşmazlıklar, gerginlikler, eşlerin birbirlerine destek olmaması gibi aile sorunları da çatışma açısından ciddi bir potansiyel olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80).

İş-aile çatışması sürecinin sonunda ise kişinin iş tatmini ve aile tatmini yer almaktadır. İş-aile çatışması kişinin işten ve aileden aldığı tatmini olumsuz olarak etkilemekte onlara bağlı olarak da hayat tatmini azalmaktadır.

2.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ YÖNLERİ

İş-aile çatışması iki yönlüdür. Buna göre iş-aile çatışmasının yönleri şunlardır:

- İş-aile çatışması,
- Aile-iş çatışması.

Bireyin iş rolü sorumlulukları aile rolünü gerçekleştirmesini engellediği zaman iş-aile çatışması (örneğin, uzun çalışma saatlerinin eve daha az zaman kalmasına ve böylece aile rolü sorumluluklarını engellemesi durumunda), aile sorumluluklarının iş rolünü gerçekleştirmesini engellediği zaman da aile-iş çatışması (örneğin, evde hasta bir çocuğun bireyin işe devamını engellemesi durumunda)

yaşanmaktadır (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994: 450, Kinnunen ve Mauno, 1998: 158).

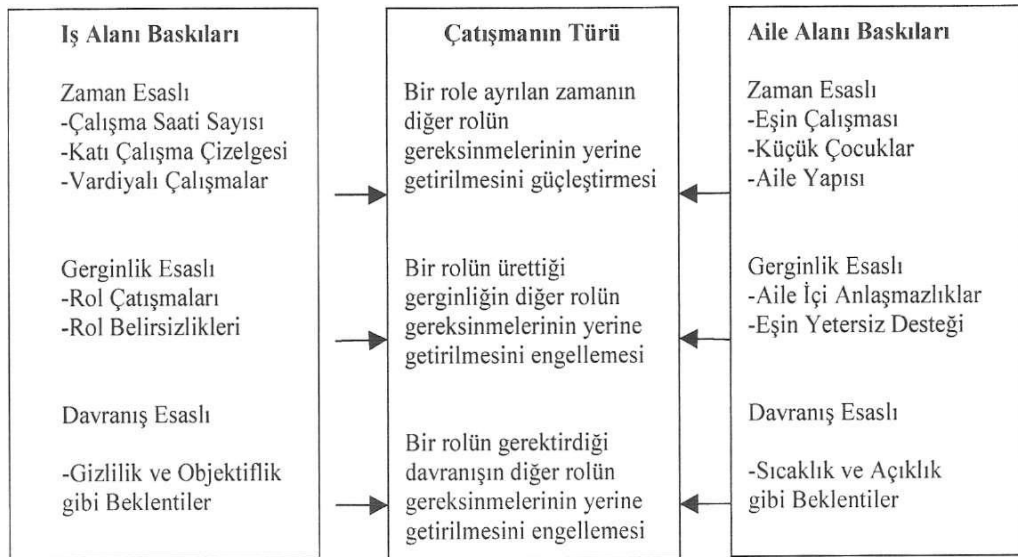
Aile-iş çatışmasında aile hayatına ilişkin sorumlulukların iş hayatını etkilediği, iş-aile çatışmasında ise iş hayatındaki sorumlulukların aile yaşantısındaki sorumlulukları etkilediği ifade edilmektedir (Karapınar, İlsev ve Ergeneli, 2006: 86).

Görüldüğü gibi iş ve aile ilişkisi çift yönlü bir ilişkidir. İş yaşamı aileyi etkilediği gibi aile yaşamı da iş yaşamını etkilemektedir. Tezin konusu iş yaşamının aileye etkilerini içerdiği için bu ilişkinin tek yönü olan iş-aile çatışması ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

2.4. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ TÜRLERİ

İş-aile çatışması çok boyutlu ve çok yönlü bir süreçtir. İş-aile rol çatışmaları zaman, gerginlik ve davranış esaslı çatışmalar olarak üç türdür (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Birey, bu çatışma türlerinden sadece birini yaşayabileceği gibi, içinde bulunduğu koşullara bağlı olarak aynı anda hepsini de yaşayabilmektedir (Özen ve Uzun, 2005: 131).

Şekil 3: İş-Aile Çatışmasının Türleri



Kaynak: Greenhaus ve Beutell, 1985: 78

2.4.1. Zaman Esaslı Çatışma

Zaman esaslı çatışmalarda, belirleyici olan temel unsur kısıtlı zamandır. Kişilerin bir rolü yerine getirmek için harcadıkları zamanın, diğer rollerine ayıracağı zamanı azaltarak bu rollerin beklenti ve sorumluluklarını yerine getirmesine engel olmakta ve bunun sonucunda da çatışma yaşanmaktadır. Zaman esaslı çatışma iki şekilde ortaya çıkabilir (Özen ve Uzun, 2005: 131):

- Bir role ilişkin zaman baskıları fiziksel olarak diğer rolün beklentilerini gerçekleştirmeyi imkansız kılabilir.
- Fiziksel olarak bir rolün talepleri karşılanırken bile baskılar başka bir rolde zihinsel meşguliyete neden olabilir.

Zamansal çatışmanın işe ilişkin kaynakları; çalışılan saatlerin sayısı, fazla çalışmanın sıklığı, çalışma programları, vardiya çalışmasının varlığı ve düzensizliği ve çalışma programlarının esnek olmaması olarak belirtilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78).

Aileden kaynaklanan zamansal çatışma ise, aile rolünü yerine getirmek için ayrılacak zamanın daha fazla olması gereken durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu açıdan incelendiğinde, evli olanların bekar çalışanlara göre, çocuklu evli çalışanların da çocuk sahibi olmayanlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları söylenmektedir. Kadının işteki konumu bakımından tam zamanlı veya part-time çalışması, erkeğin işe bağlılığı ve işte geçirdikleri zaman kadınların yaşadığı iş-aile çatışmasında önemli belirleyicilerdir. Bunun ötesinde kadının çalışıp-çalışmaması kocanın iş-aile çatışmasını etkilemez görünürken, kadının yönetsel / profesyonel bir işte çalışıyor olması kocanın çatışma düzeyini etkilemektedir. Kısaca, ampirik araştırma bulguların da çalışma programları, işe uyum, evlilik, çocuklar ve eşin istihdam durumunun çatışma üzerinde etkili olabildiği görülmüştür (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80).

Zaman çalışan kadın için büyük bir baskı yaratabilmektedir. Çalışan kadın her iki alandaki işlere yetişebilmek için büyük bir zaman baskısı yaşamaktadır. İyi bir eş ve anne olmak için uğraşıp dururken, çok zaman bu nedenle işte bazı statü,

yükselme gibi fırsatları kaçırdığı iyi bilindiği gibi, evde duygulu, yumuşak çok zaman ikinci planda davranması istenen kadından iş ortamında aklını işine vermesi istenmekte, bazen de hırslı, aktif, girişken olması beklenmektedir. Kadın tüm bu çelişkiler nedeniyle gerilim yaşamakta ve çok zaman bu çelişkilerin her iki alanda yarattığı olumsuz etkilerin bedelini de kendisi ödemektedir (Koray, Demirbilek ve Demirbilek, 1999: 34). Erkeklerin evdeki sorumlulukları kadınlara göre daha az olduğu için daha az zaman baskısı yaşayacaklardır.

2.4.2. Gerginlik Esaslı Çatışma

Gerilime dayalı çatışma ise, çalışanın iş ya da aile yaşantısının gereği olarak üstlendiği rollerden birisinin yarattığı gerilimin diğer rolünü etkilediği durumlarda ortaya çıkmaktadır (Çarıkçı vd., 2009: 1432).

Bir alanda strese maruz kalmanın yol açtığı gerilim, yorgunluk, sinirliliğin diğer bir alanda kişinin performans yeteneğini etkilemesi durumudur (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80).

Kinnunen ve Mauno (1998: 158) ise gerilim temelli çatışmayı bir roldeki gerilim semptomlarının diğer rolün performansını etkilemesi olarak tanımlamaktadır.

Örneğin, işin yarattığı gerginlik ve üzüntü aile görevlerini engelleyebilir. Özellikle, iş yaşamında aşırı iş yükü, kişiler arası ilişkilerin zayıf olması, iş güvenliğinin olmaması, kontrol ve yönetme fırsatlarının yokluğu gibi olumsuz deneyimler, aile içi etkileşime olumsuz yansıyan duygusal sonuçlar (kendine saygının azalması, kararsızlık duygusu, rekabet hissinin kaybı gibi) doğurabilir. Ailedeki bu olumsuz duygusal tepkiler de aile üyelerine karşı alınganlık ve aile etkileşiminden kaçınmaya neden olabilmektedir. İş yaşamının stresleri aile rolü performansını etkilediği gibi aile yaşamının stresleri ve duygusal gerginlikleri de, iş rolü performansını olumsuz etkileyebilir (Özen ve Uzun, 2005: 132). Ayrıca Şekil 3'de görüldüğü gibi aile içi anlaşmazlıklar ve eşin desteğinin olmaması da gerginlik esaslı çatışmaya neden olabilmektedir.

Gerginlik esaslı çatışmanın işe ilişkin kaynakları (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80-81); iş rolü içindeki belirsizlik ve / veya çatışma, aşırı rol yükü, lider desteğinin ve etkileşim kolaylığının düşük olması, fiziksel ve psikolojik iş talepleri, iş çevresindeki değişikliklerin oranı, iletişimde stres ve işte beklenen zihinsel konsantrasyon, işe bağlılık (Carlson ve Kaçmar, 2000: 1033) olarak bulunmuştur. Özellikle bir role yüksek düzeyde bağlılık, o role ayrılan zaman miktarını da arttırmakta, ikinci rolün beklentilerinin karşılanmasını güçleştirmektedir. Bir role yönelik bilişsel ve duygusal bağlılık, üstlenilen ikinci rolün talepleri fiziksel olarak karşılanmaya çalışılsa bile, zihinsel bir meşguliyete neden olabilir. Bu zihin meşguliyeti, rekabet eden diğer rol taleplerini gerçekleştirmek için bireyin harcadığı çabayı engelleyebilir (Frone ve Rice, 1987: 46). Ayrıca Şekilde 3' de gösterildiği gibi, uzun ve esnek olmayan çalışma saatleri, yoğun iş gezileri ve fazla çalışma zamansal çatışmaya neden olduğu gibi dolaylı olarak gerginlik esaslı çatışmayı da etkilemektedir (Özen ve Uzun, 2005: 132).

2.4.3. Davranış Esaslı Çatışma

Son çatışma türü olan davranış esaslı çatışma ise kişinin iş veya aile rolünün gerektirdiği davranış biçimlerinin diğer rolle uyumsuz olması sonucunda ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81).

Kinnunen ve Mauno'nun (1998: 158) değerlendirmesine göre, davranış esaslı çatışma bir rolde gerçekleştirilen davranış biçimlerinin diğer rolün beklenen davranışlarıyla uyumsuz olmasıdır.

Kişi her rolü için o rolün gerektirdiği şekilde davranmak durumundadır. Örneğin, bir çalışanın iş ortamında başarılı bir iş performansı gösterebilmesi onun saldırgan, hırslı, çalışkan ve işe yönelimli olması gibi davranışsal özelliklerin gösterilmesiyle mümkün olabilir. Aile ortamında ise, müşfik, destekleyici, uyumlu ve aileye yönelimli olmak pozitif bir aile yaşamının gelişimi için zorunlu kabul edilmektedir. Bu karşıt davranışsal beklentiler, bir alandan diğer alana geçiş yaparken bireylerde gerginlik yaratarak, roller arası çatışmaya neden olabilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81-82).

Cinsiyet rollerine göre çatışma düzeyinin de değişebildiği görülmektedir. Geleneksel cinsiyet rollerine bağlı olarak erkekler için iş sorumlulukları öncelikli iken kadınlar için ise aile önceliklidir (Özen ve Uzun, 2005: 133).

2.5. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ

İş-aile çatışmasına neden olan faktörler; kişisel faktörler, iş ile ilgili faktörler ve aile ile ilgili faktörler olarak ele alınmaktadır. Bu faktörler sırasıyla aşağıda incelenecektir.

2.5.1. Kişisel Faktörler

Herkes farklı kişiliğe sahiptir. Bu nedenle de kişilerin olayları algılamaları, olaylardan etkilenmeleri, davranış şekilleri, stresten etkilenme düzeyleri birbirinden farklı olabilmektedir. Dolayısıyla herkesin kişiliğine bağlı olarak iş-aile çatışmasının yönü ve seviyesi de farklı olacaktır. Kişilik dışında cinsiyet ve yaş da iş-aile çatışmasına neden olan kişisel faktörler arasında gösterilebilir.

2.5.1.1. Kişilik

Kişilik, bireyin belirgin, değişmeyen ve tutarlı olan özelliklerinin tümünü ifade eder. Kişilik; dinamik, her zaman hareket halinde olan bir yapı olmakla birlikte, oldukça sürekli ve kararlı da bir nitelik taşır. Özelliklerinin sürekli ve kararlı olması nedeniyle bireye özgü nitelikler belirlenebilmekte, ölçülebilmekte ve bireyler için sakin, atak, uyumlu gibi değerlendirmeler yapılabilmektedir. Kişiliğin oluşmasında insanın doğuştan gelen özellikleri ve içinde bulunduğu çevrenin etkisini bir arada görmek mümkündür. Bu açıklamadan hareketle, çevrenin etkisini dikkate alarak, kişiliğin sadece bireye özgü özellikleri değil, belirli ölçüde içinde yaşanılan insan topluluğunun, belirli ölçüde de tüm insanlarda ortak bazı özellikleri yansıttığı

söylenbilir. Genetik özellikler ve çevresel etkenler insanın kişiliğini şekillendirdiği için, her insanın kişiliği bir diğer kişiden farklıdır (Aytaç, 2001b: www.isguc.org).

Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere karşı nasıl bir tepki gösterdiği belirli sınırlar içerisinde ilgili kişinin kişiliği ile ilgilidir (Erdoğan, 1999: 292).

Kişilik, iş-aile çatışmasının önemli nedenlerinden biridir. Çünkü bireyin sahip olduğu kişilik onun algılamalarını ve dolayısıyla da davranışlarını belirlemektedir. Olumsuz kişilik yapısına sahip olan insanlar genellikle yaşadıkları olayları, içinde buldukları durumları, koşulları negatif bir anlayışla değerlendirmekte, hayat hakkında olumsuz duygular beslemektedirler. Böyle bir kişilik yapısına sahip olan insanlar şartlar ne olursa olsun hoşnutsuz olacaklar, sinirli, gergin, stresli bir ruh hali içinde bulunacaklardır. Bu nedenle her türlü çatışma ve stresi yaşama ihtimalleri diğer insanlara göre daha fazladır (Bruck ve Allen, 2003: 459). Nasıl ki stresli olaylar bazı iş ortamlarında diğerlerine göre daha fazlayken, bazı insanlarda da diğerlerine göre daha yoğun yaşanır (Batıgün ve Hisli Şahin, 2006: 33). Dolayısıyla stresten daha fazla etkilenen kişilerin daha fazla iş-aile çatışması yaşaması mümkündür.

İki tip kişilik vardır. Bunlar A tipi kişilik ve B tipi kişiliktir. Rekabetçi, saldırgan ve zamanla yarışan tutumları nedeniyle A Tipi olarak tanımlanan bireylerin, sıradan olayları bile stres verici olarak algılayabildikleri ve daha fazla stres yaşamaya eğilimli oldukları ileri sürülmektedir. Bu özelliklere sahip A tipi kişilerin strese dirençlerinin az olduğu ve normal durumlarda bile stres içerisinde olabildikleri belirtilmektedir (Hisli Şahin, Güler ve Basım, 2009: 245). A tipleri, "miktar" (para, başarı ve sorumluluk) kavramını başarılarının göstergesi olarak kullanırlar ve nitelikten çok niceliğe önem verirler (Batıgün ve Hisli Şahin, 2006: 33). A tipi kişiliğe sahip bir kişi, çoğunlukla kendisi ile meşgul ve benmerkezcidir. Bu kişiler çoğunlukla, hayatın diğer cephelerini ve ailelerini ihmal edecek ölçüde kendilerini işlerine vermiş durumdadırlar (Durna, 2004: 199). A tiplerinin yaptıkları işler daha az stresli olsa bile bu kimseler bu sefer de kendi streslerini kişiliklerinin bir parçası olarak işyerine getirmektedirler. Bu insanlar için stres hem işyerlerinde hem de boş vakitlerinde mevcuttur (Özkalp, 1989: 155). Bu nedenle A tipi kişiliğe sahip

kişilerin hem stresi yoğun yaşamaları hem de işlerine ailelerine oranla daha fazla zaman ayırmaları nedeniyle daha fazla iş-aile çatışması yaşamaları mümkündür.

A tiplerinin tersi özellikleri taşıyan bireyler ise B tipi olarak adlandırılırlar. B tipi insanlar katı kurallardan arınmış ve esnektirler. Zamanı sorun etmezler, rahat ve sabırlıdırlar. Başarı konusunda aşırı hırslı değillerdir. Kolay kolay sinirlenmez ve tedirgin olmazlar. Yaptıkları işten zevk almayı bilirler. İşleriyle ilgili rahatlıkları onlara suçluluk duygusu vermez, sakin ve düzenli çalışırlar (Pehlivan Aydın, 2002: 36). B tipi kişiliğe sahip birey, insanlar ya da zamanla daha az çatışma halindedir ve yaşama karşı daha dengeli ve rahat bir yaklaşım içersindedir (Durna, 2004: 200). B kişilik tipi stresten daha az etkilenmekte ve her durumda görevini aynı rahatlıkla yapabilmektedir (Özkalp, 1989: 155). Bu kişiliğe sahip kişiler A tipi kişiliğe sahip olanlara göre daha az iş-aile çatışması yaşayacaktır. Zamanı sorun etmemeleri zaman baskısı yaşamalarını engelleyecek, rahat olmaları nedeniyle de daha az stres yaşayacaklardır. Buna bağlı olarak da iş-aile çatışması seviyeleri daha az olacaktır.

2.5.1.2. Cinsiyet

İş-aile çatışmasının kişisel nedenlerinden biri de cinsiyettir. Kadın ve erkek arasındaki cinsiyet ayrımının bütün toplumlarda bir rol ayrımına yol açtığı, bu rol bölüşümü nedeni ile kadının ev ve özel yaşamla sınırlandığı, erkeğin ise toplumda evin geçimini sağlayan, ailenin temel gelirini temin eden, kararlarda söz sahibi olan bir güç olarak etkin bir rol oynadığı gözlenmektedir (Kocacık ve Gökkaya, 2005: 205). Erkek kendisine verilen bu rolle ekonomik olarak üretken olmakta ve toplumsal değer kazanmakta iken kadın ise hem erkeğe bağımlı olmakta, hem de yaptığı işin ekonomik bir değeri olmadığından toplumsal değersizliğe itilmektedir (Koray, 1992: 95).

Günümüz toplumunda çalışma normal anlamda gelir getirici bir faaliyete verilen bir addır. Bu anlamıyla çalışma, yüzyıllar boyu daha çok erkekler için düşünülen, kadınlara pek yakıştırılmayan bir faaliyet olduğu halde, günümüz toplumunda artık kadınlar için de doğal ve yaygın bir nitelik kazanmaktadır. Kadın için gelir getirici bir faaliyete katılma anlamında çalışmanın yaygın bir nitelik

kazanması endüstrileşmeye bağlanabilecek bir olgudur (Koray, Demirbilek ve Demirbilek, 1999: 21).

Yüzyıllar boyunca kadın, evi ve özel yaşamıyla sınırlanmış, üretimden uzak kaldığı gibi ekonomik yönden erkeğe tamamen bağımlı olmuştur. Ekmeği kazanan erkek, eve ve çocuklara bakan kadın olurken kadın-erkek arasındaki bu işbölümü toplumsal rol bölüşümü anlamını taşımıştır. Kadının ücretli olarak çalışması onun açısından ekonomik bağımsızlık anlamı taşımakta, ailedeki ve toplumdaki rolünü ise değiştirmektedir. Bu anlamda toplumsal değişme, kadına evinden çıkarak toplumun eğitsel, ekonomik ve siyasal yaşam alanlarına katılma olanaklarını sağlamaktadır. Ayrıca, toplumsal değişme kadına geleneksel eşlik ve annelik rollerine ilave olarak yeni seçenekler getirmekte, kadının değişen toplumun isteklerine uygun nitelikler kazanmasına yardım etmektedir (Koray, Demirbilek ve Demirbilek, 1999: 10).

Önceleri sadece aile gelirindeki yetersizlik nedeniyle çalışma yaşamı içinde yer almaya başlayan kadınların artık gerek ekonomik zorunluluklardan dolayı aile bütçesine katkıda bulunmak amacıyla, gerekse yaşam standartlarını yükseltmek, meslek sevgisi, toplumda prestij kazanmak, çevre edinmek, yeni insanlar tanımak ve eşinin yanında konumunu yükseltmek gibi birçok psikolojik nedenlerle çalışma hayatında yerlerini aldıkları görülmektedir (Aktaş, 1994: 7). Diğer yandan erkeğin tek başına aile gereksinimlerini karşılamada yetersiz olması ve ekonomik zorunluluklar da kadının bir işte çalışmasını gerektirmektedir (Kluwer, Heesink ve Vliert, 1996).

Tüm dünyada yaşanan hızlı toplumsal değişim sonucu olarak kadın, giderek cinsiyet ayrımı engelini aşmakta ve aktif işgücü olarak ekonomik yaşamda da yerini almaktadır (Ereş, 2006: 41).

Kadın işgörenler çalışma yaşamında çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. Her türlü çalışma ortamında erkek işgörenlerin yaşadığı sorunları yaşamakla birlikte, kadın olmalarından kaynaklanan birçok farklı sorunla da mücadele etmek zorunda bırakılmaktadırlar. Nitelikli işgücü gerektirmeyen üretim şartlarında, uzun çalışma saatleri ve düşük ücretle erkek işgörenlerin alternatifi olarak görülen kadın işgörenler, işe alınmada eşitlik ilkesinin uygulanmaması, analık ve aile yaşamının kadının çalışmasını engellemesi, çocuklu kadınlar için kreş ile ilgili sorunların

yaşanması, eşit işe eşit ücret ödenmemesi, kadına yönelik cinsel taciz, cinsiyete dayalı ayrımcılık gibi çok sayıda sorunla karşı karşıya kalmaktadırlar (Yılmaz, Bozkurt ve İzci, 2008: 91).

Gerçekten de kadınların geleneksel olarak kendilerine biçilen “kadınlık ve annelik” rollerinden sıyrılıp; ev kadınlığı dışında bir meslek edinme çabaları hem kadınlar için hem toplum için yeni ve acil olarak çözülmesi gereken sorunları gündeme getirmiştir (Bedük, 2005: 106).

Kadın, bir kefesinde iş yaşamı sorumlulukları öteki kefesinde ise aile yaşamının getirdiği sorumluluklar olan bir büyük teraziyi dengeleme çabası içerisinde büyük savaşılar vermektedir. Aile yaşamı kefesi lehine denge bozulduğunda, iş yaşamında ikinci sınıf çalışan olma durumuyla karşılaşırken, iş yaşamı kefesine ağırlık verdiğinde ise kendisinin de benimsediği geleneksel kutsal görevi olan “iyi anne” ve “iyi eş” olmaktan ödün vermekte ve bu durum kadını çöküntüye itmektir (Çiftçi, www.tisk.org.tr, 12.01.2011). Aynı zamanda da evini ve işini ihmal etmek istemeyen çağın kadın profili, işteki formel ilişkilerin ve rollerin yüklediği rasyonel rol ile ev yaşantısının gerektirdiği informal ve duygusal ilişkileri bir arada yaşamaya çalışmaktadır. Bu birbiriyle çelişen ikili rol, kadınların rol çatışması yaşamasına ve strese yol açmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 101).

Toplum içerisinde kadının rolü gereği ev yaşamı ile iş yaşamı arasında denge kurmak zorunda kalan kadınlar, annelik ve eşlik rolünün bir uzantısı gibi değerlendirilen öğretmenlik, hemşirelik ve sekreterlik gibi daha çok kadınlara özgü mesleklere yönelmeye başlamışlardır. Ayrıca, iş güvencesi ve çalışma saatlerinin düzenli olması kadın işgörenlerin kamu sektörünü tercih etmelerinde etkili olan önemli birer faktör olarak görülmektedir (Kocacık ve Gökkaya, 2005: 207).

Kadının çalışma yaşamına verdiği anlam, bu iki alanın etkileşimi sonucu ortaya çıkmaktadır. Profesyonel meslek sahibi olan, yüksek gelir getiren işlerde çalışan kadının kariyerine bağlılığı, başlı başına işten aldığı doyum kadar bu iş nedeniyle ev/aile yaşamını iyi bir biçimde organize edebilmesiyle de ilgili olmaktadır. Bu bakımdan kadın için yapılan iş ve çalışma koşulları aile yaşamını etkilediği gibi, aile yapısı ve sorumlulukları da kadını iş yaşamında erkeklerle kıyaslandığında daha fazla etkilemektedir. Kadın ev dışında gelir getirici bir işte

çalışsa da büyük ölçüde cinsiyete dayalı iş bölümü varlığını sürdürmektedir. Kadının bu ikili rolü (çalışan kadın/ev kadını) genellikle birbirini olumsuz etkilemektedir (Koray, Demirbilek ve Demirbilek, 1999: 31).

Kadının toplumca kabul edilmiş yedi temel rolünden bahsetmek mümkündür. Bunlar: annelik, eşlik, ev kadınlığı, akrabalık, topluluk, mesleki ve bireylik rolleridir (Gönüllü ve İçli, 2001: 82-85). Bu rolleri yerine getirirken ortaya çıkan aile içi sorunlar kadının en iyi organize olduğu, eğitim seviyesinin yüksek olduğu gelişmiş ülkelerde bile mevcuttur (Gürol, 2007: 148-149).

Çalışan kadın hem iş hem de aileye ilişkin sorumluluklarını yerine getirebilmek için üzerinde baskı hissetmekte, iyi bir eş ve anne olmak için çaba gösterirken, işte bazı statü ve yükselme fırsatlarını kaçırabilmektedir. Evde duygulu, yumuşak çok zaman ikinci planda davranması istenen kadından iş ortamında aklını işine vermesi istenmekte, bazen hırslı ve aktif, girişken olması beklenmektedir. Sonuç olarak kadın tüm bu çelişki ve çatışmaların yarattığı iş-aile gerilimini yaşamaktadır (Adak, 2007: 144).

Kadın çalışsa da, yine kadın ve anne olma rolünü ve bunun getirdiği sorumlulukları yüklenmekte ve çoklukla bu üçlü rolün (çalışan kadın, eş, anne) çerçevesinde bir çalışma/yaşama temposu sürdürmektedir. Kısacası çalışan kadın için işten sonra evde de ikinci bir işgünü, iş zamanı yaşanmaktadır. Yorgun bir şekilde geldiği evde, ev işleri (bulaşık yıkamak, çamaşır yıkamak, temizlik, ütü gibi) ile de ilgilenmek zorundadır. Günümüzde artık ev işlerini kolaylaştıran teknolojik gelişmeler de vardır. Ancak tüm bu kolaylıkların olmasına rağmen kadının aile içi sorumluluklarını arttıran gelişmeler de mevcuttur. Örneğin yemek pişirmeye ayrılan zaman azaldığı halde çocukların eğitimine ayrılan zaman artmıştır. Çamaşır yıkamak eskisine göre daha kolay ve daha kısa süreli gibi görünse de daha fazla giysi kullanıldığı ve bunların ütülenmesi gerektiği için kadının ev işlerine ayrılan zamanın azaldığını söylemek zordur (Koray, Demirbilek ve Demirbilek, 1999: 31-32). Ayrıca ev işlerinin aksamasını önlemek için yine kendisi gibi, kendisi ile aynı amaçla çalışan kadın işgücünden ücretli olarak yararlanmış, günlük yaşam faaliyetlerinin yükünü aile fertleri arasında adaletli bir şekilde paylaşımını esas almış olmasına karşın yükün çoğunu kendi sırtına almış, çalışma yaşamına katılması ile birlikte sosyal çevresi

genişlemiştir. Bu şekilde, görüntü olarak da çalışan kadının yaşam kalitesinin arttığı düşünülmüştür. Ancak yine de kadının gerek iş yaşamında karşılaştığı, gerekse aile yaşamında karşılaştığı sorunlar eksik olmamıştır (Aytaç, Sevüktekin, Işığışık, Bayram, Yıldız ve Eryiğit, 2002: www.tisk.org.tr).

Aile sorumluluğundaki rollerinin yükü sonucu çalışma yaşamının içinde yer alan kadının, bazı durumlarda "annelik mi, kariyer mi, yoksa gelir elde edebilmek için iş mi daha önce gelecektir" sorusuna cevap arayabilmek için bazı kararlar alması gerekecektir. Kadın için bu oldukça güç bir seçim olarak karşısına çıkmaktadır. Hangi rolünün daha önce geleceği konusu, kadının bazı zıt duygular yaşamasına da yol açacaktır. Kariyerle, aile sorumluluğu, çocuk bakımı arasında kararsızlık yaşayan kadın, zaman içerisinde "iyi bir anne değilim" şeklinde suçluluk duygusuna kapılabilecektir. Aile ile iş hayatı arasındaki bu şekilde seçim güçlüğü, bireyin kararsızlığı, kişiyi karamsarlığa sürükleyebilecektir (Aytaç, 2001a: 51).

Ülkeden ülkeye değişen farklılıklar olsa bile kadının geleneksel rolünün ev, çocuk ve ailesi ile sınırlandırıldığı, iş yaşamında belli mevkilere ulaşmasında engellerle karşılaştığı; bir diğer ifade ile kariyer ilerlemesinden erkeklere oranla daha az yararlandığı bir gerçektir. Kadından öncelikle anne ve eş olarak toplumsal rolleri üstlenmesi beklenmekte, mesleki başarı ve kariyer ise ikinci planda kalmaktadır (Çarıkçı vd., 2009: 1432).

Kadınların iş yaşamlarında evlilik, aile ve çocuğun yerinin kariyerdan önce gelmesi, bu nedenle kadının aile yaşamındaki rolü ve sorumlulukları nedeniyle mesleğinde terfi imkânlarının kısıtlanması, kadının evliliğinin ve çocuğunun iş yaşamı ve kariyerini sekteye uğratması gibi nedenlerle iş-aile çatışması daha ziyade "çalışan kadın" sorunu olarak görülmüş ve cinsiyet faktörü genellikle kadınların daha fazla iş-aile çatışması yaşayacağı şeklinde ele alınmıştır (Aytaç, 2000: 908-910).

Kadının iş rolü aile gereksinimleriyle daha fazla çatışmaktadır. Yani çatışmanın yönü işten evdir. Erkeklerde çatışmanın yönü ise evden işe doğrudur. Bu doğrultuda iş-aile çatışması kadınlarda daha yüksek seviyede görülmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 95; Özen ve Uzun, 2005: 143).

Genel olarak toplumlarda kadınlara pasiflik, kabul edicilik, evcimenlik atfedilirken, erkeklere özerklik, girişkenlik, baskınlık ve başarı atfedilir (Konrad,

Waryszak ve Hartmann, 1997: 78). Bu kişilik özelliklerinden dolayı da kadınlar erkeklere göre daha fazla stresten etkilenecek ve iş-aile çatışması yaşayacaktır.

Sonuç olarak çalışma yaşamı, bir yandan kadının ekonomik özgürlüğünü ve toplumsal değerini artırırken, diğer yandan geleneksel değer ve tutumların devam etmesi nedeniyle, kadın için çeşitli sorunları da beraberinde getirmiştir (Aytaç, 2000: 912).

2.5.1.3. Yaş

Bireylerin yaşları ile iş ve aile etkileşimi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara çok fazla rastlanmamaktadır (Giray ve Ergin, 2006: 86).

Çalışan bir bireyin yaşı, hissettiği iş-aile çatışması nedeniyle bir çatışma nedeni olarak değerlendirilebilmektedir. Bu değerlendirmelerde kişinin yaşı ilerledikçe işi ve ailesiyle ilgili rolleri değişmekte, bu nedenle de işinin ve ailesinin ondan da beklentileri değişmektedir (Çarıkçı, 2001: 340).

Grandey ve Cropanzano (1999) tarafından akademik personel üzerinde yapılan bir araştırmada bireylerin yaşları, yaşadıkları iş-aile çatışmaları ile negatif yönde ilişkili bulunmuştur. Yani akademik personel olarak görev yapan kişiler yaşlandıkça, iş sorumlulukları aile sorumluluklarını daha az etkilemektedir. Bu bulgu da bireylerin yaşadıkları stresi, gerginliği açıklamaya yönelik bir model olan kaynağın korunumu (the conservation of resources) modeli ile açıklamıştır. Bu modele göre bireyler ne kadar fazla kaynağa sahip olurlar ise o kadar az stres ve buna bağlı olarak da iş stresi ve iş-aile çatışması yaşamaktadır. Bu kaynaklar arasında kişinin medeni hali, çalışma durumu, kişisel özellikleri, zaman, bilgi, para gibi kaynak elde edebilme durumları sayılabilir. Bütün bunların doğrultusunda yaş ile iş-aile çatışması arasındaki negatif ilişki; öğretim üyelerinin yaşlandıkça işteki kaynaklarının artmasından ve buna bağlı olarak işlerinin ailelerini daha az engellemesinden kaynaklanıyor olabilir (Giray ve Ergin, 2006: 86).

2.5.2. İş İle İlgili Faktörler/Örgütsel Stres Kaynakları

Çalışma yaşamı, toplumsal yaşamın diğer alanlarında da yer alabilmenin ve varlık gösterebilmenin temel koşullarından biri olarak değerlendirilmektedir. Çalışma yaşamı, bireylere sağladığı sosyal statü, gelir, sosyal ilişkiler, sosyal güvence, sendikal örgütlenme, yönetime katılma gibi olanaklar ile bireylerin toplum içinde yer almaları gereken süreçleri de belirli ölçülerde sunmaktadır (Çakır, 2008: 26). Bu nedenle işin kişilerin hayatında oldukça önemli bir yeri vardır.

Uzun ve düzensiz çalışma saatleri, fazla mesai, düşük ücret, üst yönetimin olumsuz tavrı, kişinin işte bulunma süresinin uzunluğu gibi çeşitli iş özellikleri de iş-aile çatışmasının en önemli nedenlerindedir. Nitekim yapılan bir çalışmada işteki çalışma süresi, katı iş programları ve işte stres yaratan durumlar ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Kim ve Ling, 2001: 210-211).

İş ile ilgili faktörler, çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliği, işkoliklik, yöneticilerin tutumu, örgüt kültürü, iş yolculukları, işin sağladığı gelir düzeyi ve stresli iş ortamı başlıkları altında ele alınacaktır.

2.5.2.1. Çalışma Saatlerinin Fazlalığı ve Düzensizliği

Çalışma saatlerinin fazla olması, fazla mesainin sıklığı, vardiyalı çalışmanın varlığı ve düzensizliği ve çalışma programlarının esnek olmaması zamana bağlı iş-aile rol çatışmasının en önemli sebeplerinden biridir (Bragger, Srednicki, Kutcher, Indovino ve Rosner, 2005: 320).

Çalışma saatlerinin düzensiz olması kişinin genel anlamda sağlığını ve ailesi ile olan ilişkilerini olumsuz etkileyebileceği için iş-aile çatışmasını da artırabilecektir. Ayrıca işe fazla zaman harcanması eve yorgunluk, gerginlik gibi daha pek çok olumsuz duygular olarak yansiyabilir. Dolayısıyla da işe ayrılan zamanın artması bireyin ailevi sorumluluklarını yerine getirmesini olumsuz yönde etkileyebilir (Parasuraman ve Simmers, 2001: 555). Yapılan çalışmalarda da bu durum tespit edilmiştir (Kinnunen ve Mauno, 1998: 161).

Carlson yaptığı çalışmada sık sık tekrarlanan fazla mesailerin, düzensiz iş değiştirmelerin, tatilde ve hafta sonu çalışmanın, günde dokuz saati aşan çalışmaların, iş-aile çatışmasıyla pozitif yönde ilişkili olduğunu tespit etmiştir (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995: 18).

İşte geçirilen zamanın fazla olması kadının eş rolü performansını düşürebilmektedir. Özellikle her iki eşin de işlerine bağlılıklarının yüksek olduğu ve fazla çalıştıkları durumlarda, işten kaynaklanan stres ve yorgunluğun eve taşınması, evlilikte yaşanan pek çok sorunun nedenleri arasında görülmektedir (Çiftçi, www.tisk.org.tr, 12.01.2011).

Çalışma saatlerinin düzensizliği ve fazlalığı denilince akla ilk gelen vardiyalı çalışma düzenidir. Vardiyalı çalışma iş yaşamının birçok alanında görülen ve vazgeçilmesi düşünölemeyecek olan bir çalışma düzenidir. Ancak bu düzenin hem insanın biyolojik ritmi ile çeliştiği hem de aile ve sosyal yaşamı olumsuz bir biçimde etkilediği bilinmektedir (Ertekin, 1993: 55). Vardiya çalışması bedenin normal biyolojik ritmi ile çeliştiği için kronik yorgunluğa ve bireyin aile ve sosyal hayatının yıkılmasına sebep olur. Vardiyalı çalışma her şeyden önce bireyin yaşam rollerini yerine getirmedeki fırsatlarını engelleyecektir. Bu durum da bireylerde strese neden olabilecektir. Örneğin bir kişi eş, vatandaş, ebeveyn, arkadaş gibi pek çok rolü bir arada yerine getirmek zorundadır. Gece çalışması bu rollerden birkaçında başarısız olmasına neden olacak ve çalışanda çatışma yaratacaktır (Özkalp ve Kırel, 2001: 224). Gece vardiyası aile ve arkadaşları görmeyi zorlaştırıldığından bir sosyal yalıtılmışlık durumunu da yaratmaktadır. Bu durum işgörenlerin, sıkıntılarını paylaşabilecekleri, yaşamın daha eğlenceli olmasını sağlayacak sosyal etkinlikleri de olanaksız hale getirmekte ve stres katkıda bulunmaktadır (Pehlivan Aydın, 2002: 52). Bu nedenle çalışanlar işlerinde esneklik aramaktadırlar.

Klasik istihdam ve üretim biçimlerinden uzaklaşılarak çalışma yaşamında esneklik uygulamalarına başlanmıştır. Bu uygulama hem çalışanlara hem de işverenlere yardımcı olmaktadır. Çalışma yaşamında üretimin kalitesi ve işverenlerin memnuniyeti tek başına yeterli olmamaktadır. Ekonomik ve sosyal anlamda gelişimini tamamlamış olan ölkelerin çoğunda esneklik, istihdamın artmasını ve

çalışanların iş hayatları ile kişisel hayatları arasında denge kurmalarını sağlayan olumlu bir unsur olarak kabul edilmektedir (Doğrul ve Tekeli, 2010: 13).

İş yaşamındaki esnek organizasyon ve üretim biçimleri esnek çalışma modellerini de beraberinde getirmiştir. Esnek çalışma modellerinden biri olan kısmi çalışma uygulaması ile çalışanlar işyerinde tam zamanlı çalışma yerine part-time (yarı zamanlı) çalışma yapabileceklerdir. İş yaşamı içerisinde yoğun olarak kullanılan diğer esnek çalışma modelleri de evde çalışma, tele çalışma, esnek vardiya uygulamaları ve ödünç iş ilişkisi vb.dir. Bu esnek çalışma modelleri ile bireyler işyerinin dışında da olsa işyeri amaçlarına uygun olarak çalışma imkanı bulurken, aynı zamanda sahip oldukları diğer rolleri de kolaylıkla yerine getirebilmektedirler. Esnek çalışma model ya da uygulamalarıyla iş ve kişisel yaşamları arasında denge sağlayan bireyin işe ve işyerine bağlılığı artmakta, verimlilik yükselmekte ve devamsızlık azalmaktadır (Doğrul ve Tekeli, 2010: 14). İş ve aile yaşamları arasında denge sağlanması da çalışanların yaşayacağı muhtemel iş-aile çatışmasını önlemiş olacaktır.

2.5.2.2. İşkoliklik

İş-aile çatışmasına neden olan iş ile ilgili faktörlerden biri de işkoliklikdir. Snir, Harpaz ve Burke (2003)'e göre, işkoliklik bireyin sürekli işe odaklanması ve işi hayatının merkezi olarak algılamasıdır ve kişinin içsel baskılar nedeniyle, zamanlarının büyük bir kısmını işle ilgili konulara ayırmalarıdır (Snir, Harpaz ve Burke, akt. Akdağ ve Yüksel, 2010: 48).

İşkoliklik sağlığı, mutluluğu ve diğer insanlarla olan ilişkileri bozacak derecede, sürekli çalışmak için aşırı ve kontrol edilemez bir ihtiyacı ortaya koymaktadır. Bir anlamda bireysel kapasiteyi zorlayan bu ihtiyaç bireyin fiziksel, duygusal ve ruhsal sağlığını bozduğu gibi diğer insanlarla olan ilişkilerini de olumsuz olarak etkileyebilir. İşkolikler; çalışmaya yüksek sayılabilecek derecede bağlılık duyarlar ve dışsal ihtiyaçlardan kaynaklanmadığı halde işleriyle ilgili aktivitelere ve düşüncelere düzenli ve önemli ölçüde fazla zaman ayırırlar (Naktiyok ve Karabey, 2005: 180).

İşkolikler genel olarak işleri ile çok fazla meşgul oldukları için ailelerini ihmal ederler ancak bunun farkında da olmadıkları için her fırsat bulduklarında işlerine zaman ayırmayı tercih ederler. Genellikle ekonomik anlamda ihtiyaçları olmasa da çok fazla çalışır ve kendilerinden beklenen performansın üzerinde çalışırlar. Ayrıca işlerini yapmadıkları anda bile akılları daima işlerinde takılı kalır (Kasper, Meyer ve Schmidt, 2005: 442-443).

İşkoliklerin çalışma dışındaki faaliyetlere çok az zaman ayırdıkları, çalışma alışkanlıklarını düzenleme yeteneğine sahip olmadıkları, potansiyel olarak ölümcül bir rahatsızlığa yakalanma eğiliminde oldukları ve işkoliklik ile stres, psikolojik ve fiziksel sağlık problemleri arasında pozitif bir ilişki bulunduğu belirtilmiştir (Scottl, Moore ve Miceli, 1997: 300).

2.5.2.3. Yöneticilerin Tutumu

Birey zamanının büyük bir bölümünü iş ortamında geçirmektedir. Bu nedenle de astlarla, meslektaşlarıyla olan ilişkileri önemli olduğu kadar üstleriyle yani yöneticileriyle olan ilişkileri de çalışan açısından oldukça önemlidir. Yöneticinin çalışana karşı davranışı, hareketleri, tutumu onun motivasyonunu ve performansını önemli ölçüde etkileyeceği açıktır. Yöneticilerin çalışanlarına gereken sosyal desteği sağlaması da oldukça önemlidir.

Personele kararlara katılma olanağının sağlanması çalışanlar açısından oldukça önemli olduğu gibi örgütsel destek algılamasını olumlu yönde ve güçlü bir şekilde etkilemektedir. Yöneticilerin merkezi olmayan bir karar alma sistemini uygulamaları personele verdikleri değer bir göstergesi olarak algılanan örgütsel desteğe katkı sağlar (Akın, 2008: 143).

Yapılan çalışmalarda da çalışanlara karşı gerek yöneticilerden gerekse çalışma arkadaşlarından gösterilen sosyal desteğin iş-aile çatışması ile negatif yönlü ilişkiye sahip olduğu bulunmuştur (Vaydanoff, 2004: 406).

Sosyal destek, bir insanın diğerine, problemlerini çözmesi ve kendini iyi hissetmesi için katkı sağlaması ve yardımcı olmasıdır. İşe yeni başlayan bir çalışan

için sosyal destek hayati derecede önem taşır. Çünkü hiç tanımadığı bir ortama ve insanlara alışmaya çalışan, kafasında çok sayıda tereddüt olan bir kişi çevresindeki insanlar tarafından sıcak karşılanır, ilgi ve destek görürse o kurumun bir parçası olmaya başlar. Aksi durumda kişinin ya hemen ya da daha sonra kurumdan ayrılması beklenir. Zorunlu sebeplerle işten ayrılma gerçekleşmese bile, yeni personelin kendini o kurumun bir parçası gibi hissetmesi ve verimli olması mümkün olmaz (Akın, 2008: 147-149).

Çoğu örgütler insanı dikkate almayan iklim, katılık ve durağanlıkla temsil edilen aşırı biçimsel, merkezi olma eğilimindedirler. Yöneticilerin çalışanlarla iyi bir iletişim kurması stres yönetiminde oldukça önemlidir. Yöneticilerin çalışanlara karşı tutum ve davranışlar, uyguladıkları liderlik biçimleri stres potansiyeli taşımaktadır (Durna, 2004: 197-198).

Çalışma yaşamında kadınlar erkeklere göre daha fazla sorunla karşılaşmaktadırlar. Bunların başında da yöneticilerin kadın çalışanlara karşı gösterdikleri tutum gelmektedir. İşveren açısından bakıldığında, kadın emeği, başka etmenlerle de düşük ücret almaktadır. Kadın doğum, çocuk bakımı gibi nedenlerle iş yaşamını kesintiye uğratabilmektedir. Bu da iş başında öğrendiklerinin, deneyimlerinin bir ölçüde unutulması demektir. Kısaca kadın emeği kesintilere uğraması nedeniyle de işveren açısından güvenilir bulunmamakta ve kadınlara erkek çalışanlara göre farklı tutum gösterilmektedir (Eyüboğlu, İncir, Ilgaz, Fidan ve İnce, 2000: 11). Bunun dışında kadınların çalışma yaşamı içinde karşılaştıkları diğer bir engelde cam tavanıdır. Kadının aile yaşamındaki rolü ve sorumluluğunun, mesleğinde ilerleyebilmesi olanağını kısıtlaması, bugün birçok örgütte kadınlara yönelik ayrımcılığın esası olan "cam tavan = (glass ceiling)" kavramını ortaya çıkarmaktadır. Cam tavan, örgütlerde tepe yönetim pozisyonu için kadınlara konulan keyfi bir engel olarak tanımlanmaktadır. Bununla da iş yaşamında üst düzeylere kadar tırmanan kadınların tepe noktalarda engelle karşılandıkları, "tavana" vurdukları, anlatılmaya çalışılmaktadır. Bir çok kadın bu durumdan şikayetçi durumdadır. Bu tavan çalışan kadınlar tarafından kırılması oldukça zor bir engel olarak görülmektedir (Aytaç, 2001a: 42-43). Çalışma yaşamında bu tür sorunlarla karşılaşan kadın iş-aile çatışması yaşamaktadır. Bu duruma neden olanlardan biri olarak da yöneticilerin kadınlara tutumunun farklı olması söylenebilir.

Sosyal desteğin aile dengesinin oluşmasına sağladığı katkı, iş-aile ve aile-iş çatışmalarının azalmasını sağlamaktadır. Yöneticiler, karşılarında enerjik ve üretken bir kadın işgücü görmek istiyorlarsa onların iş ve aile arasında yaşadıkları çatışmaları azaltacak aile dostu stratejileri uygulamak zorundadırlar. Gerektiğinde kullanılabilir uzun süreli doğum izinleri gibi aile dostu stratejilerin yararlı olabilmesi için, personelin bu uygulamadan yararlandığında ücret ve kariyer açısından bir kayba uğramayacağı konusunda emin olması gerekir (Akın, 2008: 149-150).

Yapılan araştırmalar, örgütlerin, işgörenlerin değişen ihtiyaçlarının farkında olmaları gerektiğine ve işgörenlerini kazanmak adına esnek iş-yaşam dengesi stratejileri geliştirmeleri gerektiğine dikkat çekmektedir. Nitekim işgörenlerinin moralini, bağlılığını ve iş doyumunu dikkate alan, işyerindeki sorunları ve stres yaratan faktörleri azaltan örgütler, yetenekli ve değerli işgörenleri işe alma ve onları kaybetmeme konusundaki becerilerini geliştireceklerdir (Küçükusta, 2007: 244).

2.5.2.4. Örgüt Kültürü

Örgüt kültürü iş-aile çatışmasını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen etmenlerden birisidir. Çalışanların iş-aile dengesini kurmalarında yardımcı olabilecek politikaların üretildiği, uygulandığı ve yönetici veya amirlerce desteklendiği örgütler, çalışanların örgütsel sadakatinin, bağlılığının artmasını; iş-aile çatışmalarının ve işten ayrılma niyetinin azalmasını sağlamaktadır. Destekleyici örgüt kültürü örgüte olan bağlılığı artırır, işe devamsızlığı, işten ayrılma niyetini ve iş-aile çatışmasını azaltır (Thompson, Beauvais ve Lyness, 1999: 403-406).

2.5.2.5. İş Yolculukları

Çalışan bireyin iş yolculuklarına çıkması sürekli ve uzun süreli olmadığı sürece çok fazla sorun yaratmamaktadır. Ancak bireyin iş yolculuklarına çıkması

sürekli veya uzun süreli olduğunda ailesine daha az zaman ayırabilecek ve bu durumda iş-aile çatışması yaşamasına neden olacaktır.

İş seyahatleri daha çok erkeklerden beklenirken, kadınlardan seyahat etmeleri pek beklenmemektedir. Çünkü evli olsa da olmasa da bunun aile yaşamı için sorun yaratacağı düşünülmektedir. Bu nedenle kısa veya uzun süreli görevlendirmeler, daha çok erkek çalışanlardan talep edilmektedir (Aytaç, 2001a: 70). Erkek için çok fazla sorun yaratmasa da kadın için bu önemli bir sorun yaratabilmekte ve ailenin huzuru bozulabilmektedir. Yani kadının erkeğe göre iş-aile çatışması yaşaması olasılığı daha yüksektir denilebilir.

Ayrıca bireyin hiç beklemediği bir göreve getirilmesi kişide stres yaratıcı etkiye sahiptir. Özellikle deniz aşırı ülkelere atanma veya kariyer gelişimi açısından yabancı ülkelere gönderilme, aile sorunlarını da gündeme getireceği ve yeni çevreye uyumu gerektirdiği için stres kaynağı olabilecektir (Aytaç, 2001a: 33).

2.5.2.6. İşin Sağladığı Gelir Düzeyi

Çalışmanın karşılığı olarak alınan ücretin kişilerin hayatındaki yeri oldukça önemlidir. Ücretin yetersiz olması, işgörenin ailesini gerektiği gibi besleyemeyeceği, giydiremeyeceği, ihtiyaçlarını yeterince karşılayamayacağı anlamına gelir. Parasal yetersizlikler stresin oluşmasında güçlü bir etkidir (Durna, 2004:194).

Ücret yetersizliği, çalışanın kendisi ve ailesinin zorunlu ihtiyaçları dışında hiçbir sosyal aktiviteye nakit ayıramaması, kültürel etkinliklerden yararlanamaması, tatil ve eğlence olanaklarının olmaması sonuçlarını ortaya çıkarmaktadır. Bu sonuçlar ise, işgörenin işyerindeki yalnızlığına ek olarak, bu kez ailesiyle birlikte toplumda soyutlanmasına neden olabilmektedir (Şahin, 2005: 55). Ailenin tatil ve boş vakitlerini geçirmesi ve kendileri için asgari şartları sağlaması ancak fazla mesaiye ve gece mesailerinden sağlanacak ek gelirlere bağlı olacaktır. Bu durumdan ise aile hayatı ve sosyal hayat büyük zarar görecektir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 81).

Çoğu kimse gereksinimlerini daha iyi karşılayabilmek amacıyla ikinci bir iş yapmak veya eşini çalıştırmak zorunda kalmıştır. Bu da bireylerin ailevi etkinlikler

ve dinlenme için ayırdıkları zamanı azaltmıştır. İş görenlerin aşırı çalışma yükü onların birinci işlerinde daha fazla stres yaşamalarına da yol açmaktadır (Pehlivan Aydın, 2002: 49).

Her iki tarafın çalışıyor olması, birbirlerini anlamaları açısından da önemli bir etkidir. Gelir sahibi olan iki kişinin ailesinin yaşam düzeyini ekonomik açıdan yükselttiği görülmektedir. Her iki tarafın ekonomik güce sahip olması özgürlük alanını genişletmekte ve kariyer açısından da rahatlatıcı bir öge olmaktadır (Aytaç, 2001a: 56).

2.5.2.7. Stresli İş Ortamı

Yapılan bazı çalışmalarda da işyerindeki stresin, stresli iş ortamının iş-aile çatışmasını artırdığı, aralarında pozitif bir ilişki olduğu, biri artınca diğ erinin de arttığı tespit edilmiştir (Byron, 2005: 172-175; Kim ve Ling, 2001: 211; Vinokur, Pierce ve Buck, 1999: 874-875).

Stres işgörenin uyumunu zorlaştıran, uyum sorunlarına eşlik eden, işgörenin bedensel ve ruhsal sağlığını tehdit eden, verimini düşüren en önemli faktörlerden biridir (Pehlivan Aydın, 2002: 20).

Çalışma ortamı, iyi analiz edildiğinde hemen herkesin içinde bulunduğu koşullara göre farklı anlamlarda kullandığı bir kavram olan stresin etkilerini tespit etmek mümkündür. Çünkü stres hayatın doğal ritminde vardır. Stresiz bir hayatı düşünmek mümkün değildir. İç ve dış etkenlerle sürekli etkileşim içinde olan kişi belirli ölçü ve sınırdan sonra bu etkenlerden olumsuz olarak etkilenir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 15). Bireyin kişiliğine bağlı olarak oluşan, çeşitli arzu ve isteklerinin karşılanamaması veya istem dışı görevlerin, birey tarafından yerine getirilme zorunluluğunun olması, örgütleri başlı başına bir stres ortamı haline getirmektedir (Tutar, 2000: 218).

Endüstriyel gelişme ile birlikte stresli bir iş çevresi içerisinde yaşanılması sürpriz değildir. Gerçekten de iş yaşamında stres günlük yaşam için gerekli bir bölüm olarak, sıradan bir kavram gibi algılanır. Örneğin yıpratıcı bir müdür, tek düze

çalışmanın monotonluğu, aşırı-az iş yükü, iş güvenliğinin olmaması, yeni bir üretim süreciyle gelen iş talepleri gibi daha görünmeyen pek çok neden streslere yol açabilir. Bu nedenle stres ve iş kavramları birbiriyle iç içe görülebilir (Özkalp ve Kırel, 2001: 220). Örgüt içerisinde strese neden olan çok sayıda faktör vardır. Çalışanlarda rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı-az iş yükü, vardiyalı çalışma, ücretin yetersiz olması vb. faktörler strese sebebiyet vermektedir.

Araştırmacılar günlük iş stresinin anne babaların birbirleriyle ve çocuklarıyla ilişkilerini olumsuz yönde etkilediğini; özellikle erkeklerin stresli bir iş ortamında çalıştığında aile ile birlikte çeşitli etkinliklerde bulunmaktan kaçındıklarını rapor etmektedirler. Doğal olarak yoğun bir iş yükü altında olan, stresli bir iş ortamında çalışan anne babaların eve geldiklerinde çocuklarına ayırdıkları zaman hem kısa hem de pek kaliteli olmamaktadır (Yeşilyaprak, 2004: 91). Stresli iş ortamında çalışan bireyler bunun etkilerini eve yansıtmaktadırlar. Aynı zamanda evdeki babalık veya eşlik rollerini de gerektiği gibi yerine getirememektedirler. Kadınlar için ise durum daha zordur. Çünkü işten sonra eşlik, annelik ve ev hanımlığı rollerini yerine getirmek durumunda olacaklardır. Bu nedenle de kadınlar erkeklere göre daha fazla iş-aile çatışması yaşamaktadırlar.

2.5.3. Aile İle İlgili Faktörler

Ailede küçük çocukların bulunması, yaşlı-bakıma muhtaç ebeveynlerin varlığı, eşin çalışıyor olması, ev işlerine ve aile bireylerinin taleplerine ayrılması gereken zaman gibi faktörler özellikle ailenin işi engellemesi açısından önemlidir ve iş-aile çatışmasının diğer boyutu olan aile-iş çatışmasının ortaya çıkmasında etkili olmaktadır (Fu ve Shaffer, 2001: 505). Diğer yandan eşlerinin birbirlerine desteğinin olmaması ya da çok az olması, çocukların sayısının çok ve yaşlarının küçük oluşu, çocuk bakımı sorumluluğunun eşlerden birisi tarafından üstlenilmiş olması, her iki eşinde kariyer hedeflerinin olması da iş-aile çatışmasında etkili olan aile ile ilgili özelliklerdendir (Madsen, 2003: 37; Voydanoff, 1988: 751).

Çalışma içerisinde aile ile ilgili faktörler olarak, evlilik ve eşin özellikleri, çocukların bakım sorunu, yaşlıların bakımı, aile krizleri ve boşanmalar ve aile tipi ele alınarak açıklanacaktır.

2.5.3.1. Evlilik ve Eşin Özellikleri

Bireylerin medeni durumları, performans ve çatışmaya etki edebilmektedir. İş hayatında kadınların bekâr oldukları zamanki iş performansları evlilikle beraber özellikle de çocuk sahibi olduktan sonra azalabilmektedir. Çalışanların iyi giden evlilikleri iş performansını olumlu yönde etkilerken; olumsuz şekilde devam eden evlilikler ise bireyin performansını olumsuz etkilemektedir. Mutsuz evliliklerin, eşlerin ayrı yaşamasının ve uzun boşanma süreçlerinin getirdiği yıpranmaların bireylerde yarattığı yüksek stres ise odaklanmayı güçleştirerek, performansını düşürmekte ve dolayısıyla bireylerin çatışmaya girmelerini kolaylaştırmaktadır (Özmutaf, 2007: 49-53).

Bekârlar zaman ve enerji kullanımı konusunda daha fazla esnekliğe sahiptirler ve aile ile ilgili sorumlulukları da daha azdır. Bu yüzden bekârların iş-aile çatışması yaşama ihtimalleri evlilere göre daha düşüktür (Fu ve Shaffer, 2001: 506). Araştırma sonuçlarının bazıları evli çiftlerin bekârlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını göstermektedir (Bragger vd., 2005: 320, Karatepe ve Kılıç, 2007: 248).

Bekar bir kadının çalışması, bu nedenle, ona daha az yük yüklerken, evlilik ve çocuk sahibi olmak çalışan kadın için daha fazla zaman ihtiyacını doğurmakla birlikte gerçekten yoğun bir çalışma temposu anlamına gelmektedir. Bu nedenle, evlenen veya çocuk sahibi olan kadının işten ayrılma eğilimi artmakta veya daha az zamanlı işleri tercih eder duruma gelmektedir. Gelişmiş ekonomilerde part-time işlerde çalışan kadın sayısının çokluğu da bu eğilimi açıklayan iyi bir olgu olmaktadır (Koray, Demirbilek ve Demirbilek, 1999: 33).

İş-aile çatışmasını eşin özellikleri bakımından değerlendirmede eşin çalışıp-çalışmaması ve eşlerin birbirlerine olan desteğinin ele alınması yerinde olacaktır.

Eşin ücretli bir işte çalışıyor olmasının kadınlar ve erkekler açısından farklı anlamları bulunmaktadır. Buna göre evin reisi, geçimini sağlayan kişi görünümündeki erkeğin bir işte çalışıyor olması kadınlar açısından soruna neden olmamakla birlikte bir çatışma nedeni değildir. Bir erkek açısından ise eşinin çalışıyor olması iş-aile çatışma düzeyini etkileyebilecektir. Çünkü eşi uzun saatler çalışan erkeğin ev ve çocuklar ile ilgili sorumlulukları artacağından iş-aile çatışması yaşama ihtimali de artmaktadır (Voydanoff, 1988: 751).

Eşlerin birbirine destek olmaması da çatışma açısından ciddi bir potansiyel olmaktadır (Aytaç, 2001a: 47). Eşlerin birbirlerinin iş stresine ne derece duyarlı olduklarına ilişkin sonuç ise kimseyi şaşırtmayacak şekildedir. Sonuca göre; kadınlar eşlerinin iş streslerine duyarlı ama erkeklerin eşlerinin iş stresine fazla duyarlı olmadığı saptanmıştır (Yeşilyaprak, 2004: 91-92).

Düzenli ve mutlu bir aile yaşamının sürdürülmesinde önemli rol oynayan ev işlerinin gerçekleştirilmesinde de temel sorumluluk kadına ait olmakta ve kadınların çoğunluğu ev işlerine bağımlı olmaktadır. Dolayısıyla, kadın ev dışında para getiren bir işte çalışsa bile diğer mesleği olan ev kadınlığını sürdürmektedir (Arpacı ve Ersoy, 2007: 42). Nitekim kadın ve erkeğe atfedilen roller çerçevesinde günlük rutin ev işlerinin paylaşılması yine de geleneksel toplumlarda pek fazla kabul görmemiştir. Ancak yine de erkeğin ev işlerini paylaşmada daha eşitlikçi davranmaya başladıkları yönünde iddialar bulunmaktadır (Aytaç, 2001a: 21).

Evde ev temizliği, yemek pişirme, çocuk bakımı, çamaşır, ütü vb. işlerin tümünün kadın tarafından yapıldığı göz önünde bulundurulduğunda asıl desteğe ihtiyacı olanın kadın olduğunu söylemek mümkündür. Eşinin gerek ev işleri konusunda gerekse moral olarak kadına destek olması yaşayacağı muhtemel iş-aile çatışmasının seviyesini azaltacaktır. Ayrıca kadının da erkeğe gerekli desteği göstermesi gerekir. Stresli iş ortamında çalışan erkeğin eve geldiğinde bu gerginliğini yansıtması mümkündür. Bu durumda da kadın eşine gerekli duygusal desteği sağlayarak eşinin de daha az çatışma yaşamasına katkıda bulunacaktır. İki eşin de çalıştığı durumlarda eşler birbirlerini daha iyi anlayacak ve böylece birbirlerine daha kolay destek olacaklardır.

2.5.3.2. Çocukların Bakım Sorunu

Evlenme, özellikle de doğum ve çocuk bakımı kadınların çalışma yaşamını aksatmalarına neden olmaktadır. Kadınlar, kadınlık rolleri nedeniyle işten çıkarılmasalar bile, bu konuda kendilerini baskı altında görmektedirler (Eyüboğlu vd., 2000: 19).

Çocuk bakımı sorumluluğu ailenin zaman talebini artıracığından iş-aile çatışmasının ortaya çıkma ihtimalini güçlendirecektir. Yapılan çalışmalar çocuk büyütme sorumluluğuna sahip ailelerin iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadığını göstermektedir (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995: 18).

Kadınların işgücüne katılımında temel etken, bakmakla yükümlü oldukları çocuklarının olup olmamasıdır. Tüm sosyo-ekonomik gruplarda, eğer evlerinde çocukları yoksa kadınların tam zamanlı işlere sahip olma olasılıkları daha yüksektir. Ancak erkeklerle karşılaştırıldığında kadınların, büyük bölümü yarım zamanlı işlerde çalışmaktadır (Aytaç vd., 2002, www.tisk.org.tr).

Çalışan kadın, çocuk sahibi olmaya karar vermeden önce çocuk bakımında kimin yardımcı olacağını düşünmek zorundadır. Gerek doğum öncesi ve gerek doğum sonrası yasal izin süresi yeterli olmamaktadır. Özellikle çocuğun sağlığı için ilk aylarda anne sütüne, duygusal ve zihinsel gelişim için anne sevgisine gereksinim duyması bu süreyi yetersiz kılmaktadır (Aytaç vd., 2002, www.tisk.org.tr). İş-aile veya aile-iş çatışması yaşamak istemeyen kadın özellikle ev işleri, çocuk bakımı gibi sorumluluklarını başka birine yaptırarak muhtemel çatışmaların önüne geçmektedir (Çarıkçı, Çiftçi ve Derya, 2010: 57). Ancak annenin esas sorunu çocuğunun bakımını kime devredeceğidir. Ülkemizde iş yerlerine bağlı olan, ayrıca devletin açtığı kreş sayısının azlığı, özel kurumların veya özel bakıcıların pahalı olması, anneyi başka çözümler bulmaya itmektedir. Bu durumlarda en uygun olanı varsa büyükanne veya yakın akrabalar olmaktadır (Aytaç vd., 2002, www.tisk.org.tr). Yapılan bir araştırmaya göre, evli olup da çocuk sahibi olan kadınların, çoğunluğu çalışma saatleri içinde çocuklarını kendi annesi ya da kayınvalidesine bırakmakta, anaokulu ya da kreşe gönderenlerin oranı ise oldukça düşük kalmaktadır. Anneanne ve babaanneler ya da yakın akrabalarından yardım alma,

en uygun çözüm olarak görünse de, şehirlerdeki mesafelerin de etkisiyle bu olanaktan faydalananların sayısı giderek azalmaktadır. Bazen de çocukların ailelere bırakılıp, okul çağına geldikten sonra alındığına rastlanabilmektedir (Çiftçi, www.tisk.org.tr, 12.01.2011).

Bazı çalışma alanlarında denizde, arazide çalışılması ya da diğer bir şehir ya da ülkeye iş nedeniyle seyahatlerin yapılması gibi gerekliliklerde kadınlar (eş baskısı, çocuğunu bırakamama gibi) isteksiz davranabilmektedir. Ayrıca kadınların hamilelik ve çocuklarının bebeklik dönemlerinde zorunlu olarak izinli olmaları nedeniyle iş yükü diğer çalışanların üstüne yıkılabilmektedir (Özmutaf, 2007: 53).

İş ve aile ile ilgili araştırmalarda çatışmayla doğrudan ilişkisi olduğu düşünülen değişkenler arasında çocuk sayısı ve yaşları da bulunmaktadır. Çocuk sayısının fazla olması kişinin çocuklara ayırması gereken zamanı arttıracığı gibi çocuklarla ilgili ihtiyaç ve problemlere bağlı olarak endişelerin de artmasına da neden olmaktadır (Giray ve Ergin, 2006: 87). Çalışanların çocuklarının yaşlarının; özellikle de okul öncesi dönemde (0-6 yaş) olan bir çocuğa sahip olmanın, önemli bir çatışma nedeni olabileceği vurgulanmaktadır (Voydanoff, 1988). Bu tür ailelerde, çocuğun küçük olması ve bakıma muhtaç olması nedeniyle günlük ihtiyaçlardan kaynaklanan problemlere, eğitim ve sağlık problemlerine daha fazla rastlanmaktadır. Bunlar da anne ve babaların işe geç gitme, gidememe ve işlerine yoğunlaşmama gibi olumsuzluklar yaşamalarına neden olabilmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 87).

İş hayatına atılan kadının çocuk yetiştirmeyi eşiyle, ailesiyle paylaşacağını bilmesi, kadının sürekli istihdamını mümkün kılmakta, iş hayatında da motivasyonunu arttırarak kariyer hedeflerine ulaşmasını kolaylaştırmaktadır (Aytaç, 2001a: 57).

2.5.3.3. Ailedeki Yaşlı Ebeveynler

Çocuk bakımında yaşanan sorun aile içindeki yaşlıların bakımında da gündeme gelmektedir. Yaşlılar için bakımevlerinin yetersiz olmasının yanı sıra ülkemizde yaşlıların buralara gönderilmesinin hoş karşılanmadığı ve kişilerin

yaşayacağı suçluluk duygusu düşünüldüğünde, yine bir ikilemele karşılaşmaktadır. Dolayısıyla, hem kadın kendi içinde çelişkiye düşmekte hem de aile içinde huzursuzluklar meydana gelebilmektedir (Çiftçi, www.tisk.org.tr, 12.01.2011).

2.5.3.4. Aile Krizleri ve Boşanmalar

Evlilik ve aile krizleri, çoğunlukla aile ve evlilik yaşamının belli dönemlerinde ortaya çıkar. Bireysel yaşamın temel evreleri arasındaki geçiş dönemlerinde yaşanan krizler gibi evlilik ve aile yaşamındaki geçiş dönemlerinde de ağırlığı ve süreleri aileden aileye değişen krizler yaşanmaktadır. İş sorumluluklarına değer veren, işine öncelik ayıran, titiz, düzenli çalışmayı ilke edinmiş aile reisleri de bu kişilik özellikleri sayesinde yükselirler. Ancak işlerine ayırdıkları zaman ne kadar çok olursa ailelerine ayıracakları zaman ve enerjisi de o oranda azalır. Bu doğrultuda değişik aile krizleri yaşanabilir. Eşlerden birinin bireysel olarak önemli bir mevki elde etmesi, sosyal ilişkilerinin artması ve başarılı olması, evlilik ilişkilerini zedeleyebilir. İhtiyaçları ve ilgileri giderek ayrılan çiftler, birbirlerine yabancılaşırken karşılıklı hoşgörü ve anlayış da azalır. Kadınların uzun çalışma saatlerinden kaynaklanan gerginliği eşlerine yansıttıkları görülmektedir. Bu durum tarafları karşılıklı etkilemekte, dolayısı ile erkeğin de eşine karşı depresif bir tavır almasına yol açabilmektedir. Eşler arasında kariyer çatışmaları yaşanması da, boşanma ile sonuçlanabilir. Özellikle her iki kariyer odaklı eşin de kariyerlerine öncelik vermesi, eşler arasındaki uyumu bozacaktır (Aytaç, 2001a: 66-68).

Kadının ister istemez zamanının büyük bir bölümünü ev dışında geçirmesi nedeniyle, ev işlerinin aksamasına neden olmaktadır. Bu durum da aile içerisinde huzursuzluk, sonuçta çatışmaya neden olmaktadır. Kendisine gerekli bütün toleransın gösterilmesi durumunda bile, ev içerisinde birtakım şeylerin aksadığını fark eden kadın bunun huzursuzluğunu hissetmektedir. Eşler arasında gerilim artmakta, sevgi ve sonuçta güven bağı kopmaktadır (Gürol, 2007: 148).

2.5.3.5. Aile Tipi

Toplumsal değişmenin temel göstergelerinden biri olan endüstrileşme sürecinde ailenin yapısında, toplumsal tutum ve yönelimler ile değer yargılarında, kısaca sosyo-kültürel yapıda değişmeler meydana gelmiştir. Ailede meydana gelen ilk değişme, aile fertlerinin sayısının azalmasıdır. Böylece geleneksel aile, çekirdek tipi aileye dönüşmüştür (Koray, Demirbilek ve Demirbilek, 1999: 11).

Kadınların artan sayıda iş yaşamında yer alıyor olmaları, ailenin yapısında olduğu kadar, üstlenilen rollerde de bir takım değişmeleri beraberinde getirmiştir. 1960'lardan itibaren geleneksel aile yapısının çözüldüğü, bir diğer ifade ile annenin evde çalıştığı ve babanın evin gelirini tek başına sağladığı geleneksel yapıdan (tek gelirli aile), hem annenin hem de babanın dışarıda çalışıp aileye çift kanaldan gelir getirdikleri bir yapıya geçilmiştir. Bir diğer ifade ile çift gelir destekli ve ekme kazanım statüsünün paylaşıldığı bir aile yapısı oluşmuştur (Aytaç, 2001a: 22). Dolayısıyla aile yapısında meydana gelen bu değişimle birlikte iş-aile çatışması çift gelirli ve çift kazançlı ailelerde artmaktadır.

Tek Gelirli Aile: Geleneksel aile tipi olarak da ifade edilebilir. Yani evde gelir sağlayan bir kişidir ve geleneksel aile yapısına göre bu kişi erkektir. Bu durumda kadın çalışmamakta ev işleriyle ilgilenmektedir (Aytaç, 2001a: 22). Dolayısıyla erkeğin görevi çalışıp para kazanmak iken kadının görevi de aile ile ilgilidir. Bu şekilde tek gelirli aile de iş-aile çatışması daha az görülmektedir. Çünkü kadın çalışmadığı için ikilemde kalacağı iki alan yoktur.

Çift Gelirli Aile: Annenin evde kalıp çocukların büyüme ve yetişmesine katkı sağlaması, ailenin iç düzenini oluşturması, buna karşılık babanın da evin ekmeğini, getiren kişi olup ailenin refahını temin etmesi üzerine kurulu anlayış yavaş yavaş terk edilmeye başlanmıştır. Başka bir ifade ile tek kişinin çalışmasının ailenin maddi ihtiyaçlarını karşılamaya yetmemesi nedeniyle, kadının evin gelirine katkı sağlamak amacıyla çalışma yaşamının içine girmesi kaçınılmaz olmuştur (Aytaç, 2001a: 23).

Çift gelirli eşler içinde bayanların kendi kariyer tercihlerinden daha çok, gelire ihtiyaçlarından dolayı genelde çalıştıkları iddia edilmektedir. Ekonomik

nedenlerle çalışan eşlerin kişisel kariyer hedeflerine ulaşmaları çok az sağlanabilmektedir. Çünkü tek amaçları vardır o da ekonomiktir (Aytaç, 2001a: 27).

Çift Kariyerli Aile: Çift kariyerli aileler olarak adlandırılan geleneksel özellikler taşımayan aile yapısı giderek yaygınlaşmıştır. Artık kadınlar büyük kariyer hedefleri olan profesyonel işlerde kendilerini giderek daha fazla göstermektedirler. Bu da çift kariyerli ailelerin sayısında bir artışa yol açmış, dolayısıyla kişilerin daha fazla iş-aile ve aile-iş çatışmaları yaşamaları kaçınılmaz bir gerçektir (Giray ve Ergin, 2006: 85).

Başlangıçta zorunlu ve temel gereksinimlerini sağlayacak bir gelir için çalışan birey, zamanla farklı beklenti ve gereksinimler duyumsayıp, bu gereksinimlerin tatmini için çaba gösterebilmektedir. Kariyer de bireyin çalışarak edinebileceği üst düzeydeki gereksinimler arasında yer almaktadır (Yüksel, 2005: 305).

Çift kariyerli eş, "her iki çalışan eşin kendi kariyer hedeflerinin peşinde koşması" şeklinde tanımlanmaktadır. Yaşam stillerini paylaşan iki meslek sahibi çiftin aynı veya ayrı iş rollerinde birbirlerini destekleyen bir ilişki içine girmeleri olarak da tanımlanabilir. Nitekim çift kariyerli eşler kariyer gelişimine aile gelişiminden daha fazla odaklanmakta, finansal başarı ve daha iyi bir statü, daha çok önemsenmektedir. Bu durum olumlu ve olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Çift kariyerli eşlerin iş yönetimi ve aile sorumluluğunda birçok sorunla karşılaştıkları, aile ve iş yaşamı çatışması yaşadıkları, bunun sonucunda da huzursuzluk ve eşler arasında çatışma çıktığı, böylece çift kariyerli ailelerde boşanma oranının daha fazla olduğu ileri sürülmektedir (Aytaç, 2001a: 27-30).

3. ÖRGÜTSEL STRESİN İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

3.1. ÖRGÜTSEL STRES VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASINI AÇIKLAYICI MODELLER

Örgütsel stresin iş-aile çatışmasıyla olan ilişkisini Karasek (1979)'in iş talep-kontrol modeliyle açıklamak mümkündür. Karasek' in iş talep-kontrol modeli son

yirmi beş yıldır örgütsel stresin en etkili modelidir. Ayrıca gerilim modeli olarak da bilinir. Bu model aynı zamanda İsveç iş yükü-kontrol ölçeği olarak da adlandırılmaktadır (Wallace, 2005: 512).

Karasek' in iş geriliminin iki boyutlu modeli; algılanan kontrol ve stres arasındaki ilişkiyi anlamak için bir yapı sağlamaktadır. Karasek modeli stres için elverişli nesnel koşulları açıklamaya odaklanır (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994: 451). Karasek' in orjinal modeli işyerindeki stres tahmini ile sınırlı olsa da sonuçlar iş-aile çatışması tahmini için de geçerli olabilecektir (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994: 452).

Türkiye'de Karasek' in modeline dayalı bir ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışması Demiral ve arkadaşları (2007) tarafından iş talep-kontrol boyutuna sosyal destek boyutu da eklenerek yapılmıştır. Araştırmacılar bu çalışmayla İsveç iş yükü-iş kontrolü-sosyal destek anketinin Türkçe uyarlamasının geçerlilik ve güvenilirliğinin değerlendirilmesini amaçlamışlardır.

İş talep-kontrol modeli, iş stresi sürecinin anlaşılmasında iş çevresinin iki temel unsurunun önem taşıdığını savunmaktadır. Bunlardan birincisi iş talepleri iken ikincisi iş kontrolü ya da çalışan bu iş taleplerini karşılamaya çalışırken ne kadar takdire sahip olduğudur. İş talepleri; iş yükü ve genellikle zaman baskısı, rol çatışması veya aşırı rol yükü açısından incelenmiştir. Yani iş talebi, iş ortamındaki stres kaynaklarına işaret etmektedir. Aynı zamanda karar verme özgürlüğü olarak da adlandırılan iş kontrolü ise, çalışanın kendi iş faaliyetlerini kontrol edebilme yeteneğini gösterir (Karasek, 1979; Wallace, 2005: 512).

Bu modele göre psikososyal iş yükü ve iş kontrolünün etkileşimi, işin stres düzeyini belirlemektedir. İş yükü, çalışma hızını da içeren işin yoğunluğunu ve güç gerektirme durumunu tanımlamaktadır. İş kontrolü, çalışanın beceri düzeyi ve bu becerileri kullanma olanaklarını ve aynı zamanda işini yapmasında karar verme süreçlerine katılımını göstermektedir (Demiral vd., 2007: 12).

Aşırı iş talepleri ve aşırı iş yükü ve düşük kontrol olan işler yüksek gerilimli işler olarak tanımlanmaktadır (Wallace, 2005: 513). İş talepleri çalışanlar için önemli bir stres kaynağı olarak kabul edilmektedir (Wallace, 2005: 515). Karasek, yüksek iş taleplerinin probleme sebebiyet vermediğini fakat bu taleplerin düşük karar verme

özgürlüğüyle birleştğinde çalışanların mutluluğunu olumsuz etkilediğini belirtir. Çalışanlar potansiyel stres kaynaklarıyla mücadele ederken iş talepleri, depresyon gibi negatif psikolojik sonuçlara neden olabilir (Wallace, 2005: 512).

Modelin iki temel öngörüsü bulunmaktadır. Bunlardan ilki, işle ilgili sıkıntı tepkilerinin iş taleplerinin yüksek ve çalışanın iş kontrolünün de düşük olduğu durumlarda ortaya çıkacağı şeklindedir. Yani talep-kontrol modeline göre, yüksek iş talebinin doğurabileceği olumsuz sonuçlar en belirgin bir biçimde çalışanın işi üzerinde karar verme özgürlüğünün düşük olduğu durumlarda gözlenecektir; buna stres hipotezi de denilmektedir. Modelin ikinci öngörüsü ise, hem iş talebinin hem de çalışanın işi üzerinde karar verme özgürlüğünün yüksek olduğu durumlarda çalışanın motivasyonunun, öğrenme isteğinin ve kişisel gelişiminin olumlu yönde etkileneceği şeklindedir. Talep-kontrol modeline göre yüksek düzeyde iş talebi yüksek düzeyde iş kontrolü ile birleştğinde çalışan açısından olumlu sonuçlar doğurmaktadır (Güleryüz, 2007: 192).

Karasek'in iş talep-kontrol modelinin kullanıldığı çalışmalardan biri de Wallace (2005)'in evli avukatlar üzerinde gerçekleştirdiği çalışmasıdır. Wallace araştırmasını, Karasek'in iş talep-kontrol modeline ek olarak sosyal destek boyutunu da ekleyerek gerçekleştirmiştir. Evli avukatların depresyon ve iş-aile çatışmasını inceleyen bu çalışmada hipotezler Karasek' in iş talepleri ve iş kontrolü modelinden ve bunun yanı sıra sosyal destek literatürden de yararlanılarak hazırlanmıştır (Wallace, 2005: 511). İş talepleri genellikle stresin biçimi ve depresyonun ve iş-aile çatışmasının temel belirleyicisi olarak incelenmektedir. İş kontrolü ve sosyal destek ise çoğunlukla başa çıkma kaynakları olarak stres sürecinde incelenmektedir (Wallace, 2005: 511). İş talepleri aynı zamanda çalışanların iş-aile çatışması yaşamalarına da neden olmaktadır. Stresli çalışma koşulları çalışanların iyi olma ve evdeki hayatı üzerinde iş-aile çatışmasına katkıda bulunarak etkili olmaktadır. Zaman baskısı ve talepler yalnızca çalışanların iyi olmasını negatif olarak etkilemez aynı zamanda onların iş ve aileyi dengeleme kabiliyetini de etkileyebilir (Wallace, 2005: 511).

Karasek' in iş talep-kontrol modeli sıklıkla sosyal desteği de kapsamak için genişletilir. Sosyal destek birinin diğerine yardım edip onun mutluluğunu arttırdığı

kişilerarası stres azaltıcı bir kaynaktır (Wallace, 2005: 514). Ayrıca iş yerindeki sosyal çevrenin stres oluşumunda bağımsız bir değişken olduğu ve yüksek iş yükü-kontrol yokluğu ile birlikte sosyal desteğin bulunmaması halinde en kötü durumun olduğu bildirilmiştir. Böylece modelin iki boyutlu yapısına sosyal destek de eklenmiştir. İş yükü-iş kontrolü ve sosyal destek modeline dayalı oluşturulan ölçeklerin iş stresinin açıklanmasında geçerli ve güvenilir oldukları gösterilmiştir. Bu ölçeklerin başta kardiyovasküler hastalıklar olmak üzere, mental hastalıklar, algılanan sağlık ve kas iskelet hastalıkları için bağımsız risk faktörü olduğu bildirilmiştir (Demiral vd., 2007: 12).

Karasek modelinin temelinde kişinin üstlendiği rol ile ilgili taleplerin fazla olması ve kişinin rol üzerindeki kontrolünün az olduğu durumda çatışma yaşanacağı ve şiddetinin artacağı varsayımı bulunmaktadır. Bu bakımdan iş ve aile çevresinin kendisinden çeşitli beklentileri olan kadın, çoğu durumda da kontrolünün az olması nedeniyle daha fazla çatışma yaşayacaktır. Erkek açısından durum değerlendirildiğinde, erkeğin işi ile ilgili talepler arttığında ya da daha fazla çalışması gerektiğinde bunu ailesi ve evi ile daha az ilgilenererek, eve daha geç giderek sağlayabilmektedir. Ayrıca böyle bir durumda ailesi de evin temel geçimini sağlayan erkeğin bu durumunu hoş karşılayabilmektedir. Ancak aynı durum çoğunlukla kadın için geçerli değildir. İş ile ilgili talepler arttığında evini ihmal etmesi çoğu zaman uzun süre hoş karşılanacak bir durum değildir. Bu nedenle bu model açısından kadınların erkeklere göre daha fazla çatışma yaşama ihtimallerinin olduğu söylenebilir (Çakmak Doruk, 2008: 35-36).

3.2. ÖRGÜTSEL STRES VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ÇALIŞMALARIN BULGULARI

Çalışanın iş stresi düzeyini azaltan ya da arttıran unsurlardan birisinin de çalışanın yakın çevresinden gördüğü sosyal destek olduğu dikkate alınmaktadır. Bu yaklaşıma göre, sosyal destek kaynağı olarak aile, iş stresi üzerinde etkili olabilecektir. Çalışanın iş yerinde yaşadığı stres, çalışanın sadece iş yaşamını değil, iş-aile yaşamı konusundaki çeşitli kuramların da temellendirdiği şekilde aile

yaşamını da etkileyecektir. İş stresi kaynakları, çalışmada sadece iş stresi yaratmakla kalmayacak aynı zamanda çalışanın iş-aile yaşam dengesinin bozulmasına dolayısıyla iş-aile çatışması yaşamasına neden olacaktır (Wallace, 1999).

Örgütsel stres ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Ancak araştırmacılar tarafından bu ilişkinin yönü farklı biçimlerde ele alınmaktadır. Bir kısmı iş-aile çatışmasının örgütsel stres üzerindeki etkisini incelerken bazıları da örgütsel stresin iş-aile çatışması üzerindeki etkisini ele almaktadır. Örgütsel stresin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi az sayıda çalışmada incelenmiştir. Tezin konusu örgütsel stresin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi olduğundan bu ilişkiyi inceleyen çalışmaların bulgularına aşağıda yer verilmiştir.

Yapılan az sayıda çalışmada işyerindeki stresin, stresli iş ortamının iş-aile çatışmasını artırdığı, aralarında pozitif bir ilişki olduğu, biri artınca diğerinin de arttığı tespit edilmiştir (Byron, 2005: 172-175; Kim ve Ling, 2001: 211; Vinokur, Pierce ve Buck, 1999: 874-875). Bu çalışmalarla ilgili bulgular şu şekildedir:

Byron (2005) araştırmasında değişkenlerini üç grupta değerlendirmiştir. Bunlar iş alanı değişkenleri, iş dışı alan değişkenleri ve son olarak da kişisel ve demografik değişkenler olarak gruplandırılmış ve bu değişkenlerin iş-aile çatışmasıyla olan ilişkisinin aile-iş çatışmasıyla olan ilişkisinden fazla olup-olmadığını test etmiştir. İş alanı değişkenleri; iş bağlılığı, işte harcanan zaman, örgütsel destek, program esnekliği ve iş stresini kapsamaktadır. Yapılan analizler sonucunda iş alanı değişkenlerinin hepsinin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi, aile-iş çatışmasından daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yüksek iş bağlılığı olan ya da yüksek iş stresi veya işte daha fazla zaman harcayan çalışanların iş-aile çatışması daha fazladır. Aynı şekilde program esnekliği az olan ve daha az destek gören çalışmada iş-aile çatışmasını daha fazla yaşayacaktır. Bu değişkenler içinde iş-aile çatışmasıyla en güçlü ilişkiye sahip olan iş stresi ve program esnekliği değişkenleridir. Buna göre iş stresi fazla olan çalışanın iş-aile çatışması da fazladır. Esnek iş programına sahip olan bir çalışan da daha az iş-aile çatışması yaşar (Byron, 2005: 183).

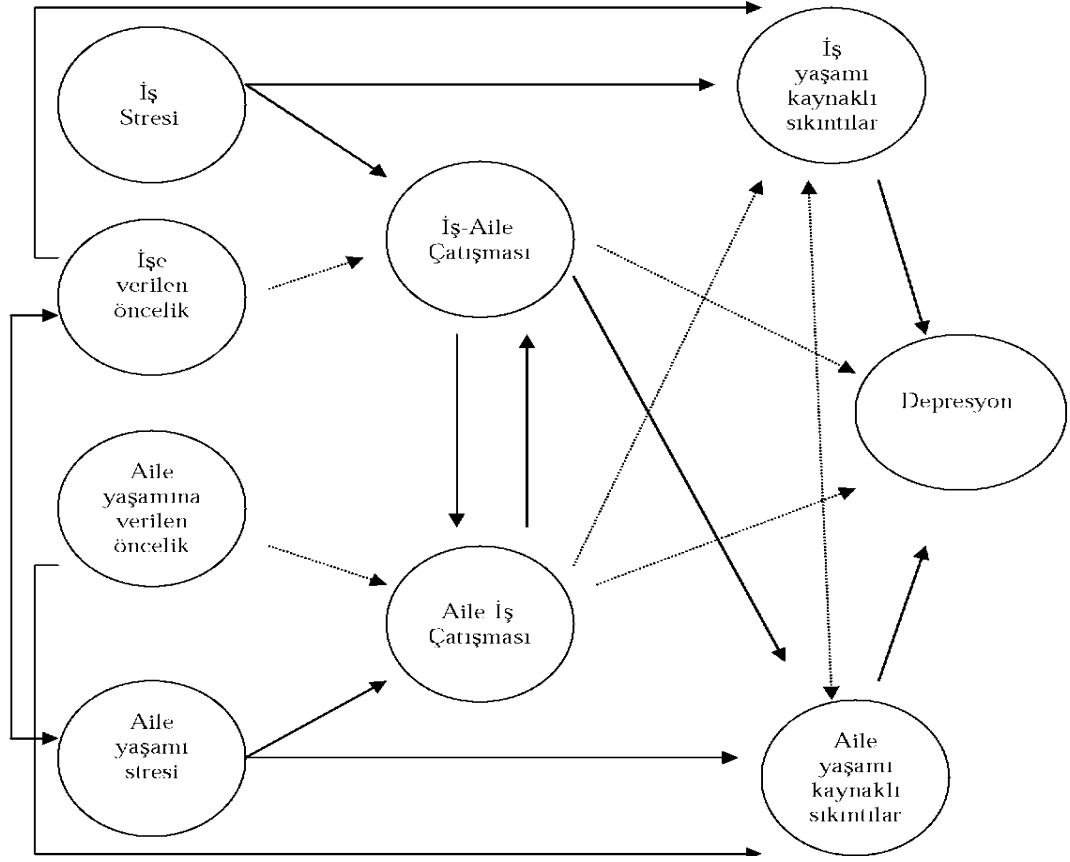
Kim ve Ling (2001)'in araştırması incelendiğinde ilk üç hipotezine bakıldığında ilkinde; çalışılan saat ile iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki olduğu, ikinci hipotezinde çalışma programının katı olmasıyla iş-aile çatışması arasında

pozitif ilişki olduğu, üçüncü hipotezinde ise örgütsel stres kaynakları ile iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki olduğu iddia edilmektedir. Yapılan analizler sonucunda bu üç hipotez kabul edilmiştir. Yani örgütsel stres kaynakları ile iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki vardır. Örgütsel stres kaynakları arttığı zaman iş-aile çatışması da artacaktır (Kim ve Ling, 2001: 211).

Carlson da çalışmasında sık sık tekrarlanan fazla mesailerin, düzensiz iş değiştirmelerin, tatilde ve hafta sonu çalışmanın, günde dokuz saati aşan çalışmaların, iş-aile çatışmasıyla pozitif yönde ilişkili olduğunu tespit etmiştir (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995: 18).

Vinokur, Pierce ve Buck, iş-aile çatışmasından doğan psikolojik rahatsızlıkları ele aldığı araştırmalarında, değişkenleri iş stresi, işe verilen öncelik, aile yaşamına verilen öncelik, aile yaşamı stresi, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş yaşamı kaynaklı sıkıntılar, aile yaşamı kaynaklı sıkıntılar ve depresyon olarak tanımlamışlardır. Bu değişkenler arasındaki ilişkileri Şekil 4’de gösterilen modelde görmek mümkündür. Vinokur, Pierce ve Buck tarafından geliştirilen modelde iş-aile çatışması kavramının alt boyutları olan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması kavramlarının iş stresi üzerinde herhangi bir etkisi görülmemektedir. Modelde çalışanın iş stresi düzeyinin iş-aile çatışması düzeyini etkileyeceği belirlenmekte, aile-iş çatışması ile iş stresi arasında ise herhangi bir ilişki kurulmamaktadır.

Şekil 4: İş Stresinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi



Kaynak: Vinokur, Pierce ve Buck, 1999: 874

İş yeri özellikleri iş-aile çatışmasının seviyesinin yükselmesine katkıda bulunur (Hammed, 2008: 55).

Voydanoff (1988: 760)'un araştırmasında da iş kontrolü ve iş talepleri ile iş-aile çatışmasının ilişkili olduğu bulunmuştur. Duxbury, Higgins ve Lee (1994: 462) çalışmasında da Karasek iş talep- kontrol modelinin iş-aile çatışmasına uygulanabilirliği desteklenmiştir.

Voydanoff (2004)'in yaptığı bir çalışmada iş talepleri ve kaynaklarının iş-aile çatışması ve kolaylaştırma üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmada zaman esaslı ve gerginlik esaslı iş talepleri ile iş-aile çatışması ve kolaylaştırma arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda zaman esaslı ve gerginlik esaslı iş talepleri ile iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca sosyal destek ile iş-aile çatışması negatif yönlü, kolaylaştırma ile de pozitif yönlü ilişkiye sahiptir (Vaydanoff, 2004: 406).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTLERDE STRES KAYNAKLARININ İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın bu bölümünde; araştırmanın amacı, önemi, sınırları, hipotezleri, evreni ve örnekleme, veri toplama yöntemi, veri analiz yöntemleri, analiz bulguları ve değerlendirmeler ile sonuç ve öneriler yer almaktadır.

1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Çalışanlar örgüt ortamında çok sayıda stres faktörüyle karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu faktörler çalışanların strese girmesine neden olmaktadır. Yaşanılan bu örgütsel stres nedeniyle çalışanlar iş ve aile rolleri arasında denge kurmakta zorlanmaktadırlar. Bu nedenle iş-aile çatışması yaşamaktadırlar. Bayanların iş hayatına girmeleriyle birlikte bu konu daha da önem kazanmıştır. Bu çalışmayla örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisini belirlemek amaçlanmıştır.

2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

İnsanlar ev dışında zamanının çoğunu iş ortamında geçirmektedirler. Bu nedenle işin kendisi olduğu kadar iş ortamı da çalışanlar için oldukça önemlidir. Ancak iş ortamında çok sayıda stres faktörü mevcuttur. Bu faktörlerinin her biri çalışanların performansını, motivasyonunu, işe olan bağlılığını vs. olumsuz etkilemekte aynı zamanda strese girmelerine neden olmaktadır. Çalışanlar iş ortamında yaşadıkları bu tür olumsuzlukları aynı zamanda eve de yansıtabilmektedir. Bu da çalışanın evdeki yaşantısını olumsuz olarak etkilemekte, aile huzurunun

bozulmasına neden olmaktadır. Kişilerin hem aile de hem de işte yerine getirmekle yükümlü oldukları roller vardır ve kişiler bu iki yaşam alanına ait olan rolleri dengeleme konusunda sorunlar yaşayabilmektedirler. Evdeki sorumluluklarını yerine getirmesinde engel olabilecek örgütsel stres kaynakları olarak; çalışanın işten aldığı ücretin yetersiz olması, çalışma saatlerinin düzensiz olması, aşırı iş yükünün varlığı, kendisine yerine getirmesi için verilen rollerin belirsizliği, aynı anda birden fazla rolü yerine getirmek zorunda olması nedeniyle yaşadığı rol çatışması, örgüt ortamındaki astlarla, üstleriyle, meslektaşlarıyla olan ilişkilerin kötü olması, iş ortamının fiziksel koşulları vb. faktörler sayılabilir. Bunların her biri çalışanın hem bireysel olarak, hem örgütteki, hem de evdeki durumunu olumsuz etkilemektedir. Tüm bu stres kaynakları nedeniyle çalışanlar ailelerine daha az zaman ayırmak zorunda kalmakta, evdeki annelik, babalık, eşlik rollerini tam anlamıyla yerine getirememektedir ve böylece iş-aile çatışması yaşamaktadırlar. Özellikle bayanların çalışma hayatına girmesiyle, çift gelirli, çift kariyerli ailelerin sayısının artması iş-aile çatışması konusunu daha dikkate alınır hale getirmiştir.

Örgütsel stres ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda çalışma mevcuttur. Ancak araştırmacılar tarafından bu ilişkinin yönü farklı olarak ele alınmıştır. Örgütsel stresin iş-aile çatışması üzerindeki etkisini inceleyen çalışma sayısı ise ilişkinin diğer yönü olan iş-aile çatışmasının örgütsel stres üzerindeki etkisini incelen çalışmalara oranla daha azdır. Bu tez ile birlikte ilişkinin bu yönünü ele alan çalışmalara bir yenisini eklenecektir. Ayrıca iş-aile çatışmasının erkeklere kıyasla bayanlarda daha çok olduğu daha önceki çalışmalarla tespit edilmiştir. Bu çalışma, araştırmanın ana kütlesi olan Afyon İl Merkezi'ndeki bayan banka çalışanları ile sınırlı olmakla beraber, bayan çalışanlarda örgütsel stres kaynaklarının iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin olup-olmadığını tespit etmek bakımından önem taşımaktadır. Örgütsel stres kaynaklarının çalışanlarda strese neden olmakla birlikte iş-aile çatışması yaşamalarına neden olmasından dolayı bu etkinin varlığının önceden bilinmesi örgüt yönetiminde bu konuda gerekli önlemlerin alınması bakımından son derece gereklidir. Dolayısıyla araştırmanın bu gerekliliği karşılanması düşünülmekte, bu konu ile ilgili açıklayıcı bulgular ortaya koyulacağı düşünülmekte ve yönetim literatürüne olumlu bir katkı sağlayacağı ümit edilmektedir.

3. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI

Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisini tespit etmeye yönelik bu araştırma zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle sadece Afyon İl Merkezi'ndeki bayan banka çalışanlarını kapsadığı için elde edilen bulguları Türkiye'de faaliyet gösteren tüm bankalarda yer alan bayan çalışanlar için genellemek mümkün değildir. Anket formunda yer alan örgütsel stres kaynakları ve iş-aile çatışmasına ilişkin sorulara araştırmacıların subjektif yargıları çerçevesinde cevaplar vermeleri olasılığı araştırmanın diğer bir kısıtını oluşturmaktadır.

4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Önceki bazı çalışmalarda işyerindeki stresin, stresli iş ortamının iş-aile çatışmasını artırdığı, aralarında pozitif bir ilişki olduğu, biri artınca diğersinin de arttığı tespit edilmiştir (Byron, 2005: 172-175; Kim ve Ling, 2001: 211; Vinokur, Pierce ve Buck, 1999: 874-875). Ayrıca kadının iş rolü aile gereksinimleriyle daha fazla çatışmaktadır. Yani çatışmanın yönü işten evedir. Erkeklerde çatışmanın yönü ise evden işe doğrudur. Bu doğrultuda iş-aile çatışması kadınlarda daha yüksek seviyede görülmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 95; Özen ve Uzun, 2005: 143).

Genel olarak toplumlarda kadınlara pasiflik, kabul edicilik, evcimenlik atfedilirken, erkeklere özerklik, girişkenlik, baskınlık ve başarı atfedilir (Konrad, Waryszak ve Hartmann, 1997: 78). Bu kişilik özelliklerinden dolayı da kadınlar erkeklere göre daha fazla stresten etkilenecek ve iş-aile çatışması yaşayacaktır. Bu doğrultu da tezin hipotezleri sadece bayan banka çalışanları ile ilgilidir.

Aşırı iş yükünün göstergelerinden birisi de anında karşılanması gereken taleplerdir. Bankacılık işi de tam olarak bu şekilde faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Banka işlemi için gelen müşterilerin istekleri genellikle anında karşılanması gereken taleplerdendir. İş yükü çalışanların strese girmesine neden olan en yaygın örgütsel stres faktörlerindedir. İş yükü nedeniyle ailesine daha az zaman ayırmak zorunda olacak olan çalışanın iş-aile çatışması yaşaması muhtemeldir. Bu bakımdan iş

yükünün bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerinde etkisinin olup-olmayacağı oluşturulan hipotezle test edilmek istenmiştir.

H₁: Örgütlerde stres kaynaklarından iş yükünün bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Örgütsel hiyerarşide alt kademelerde çalışan kişilerin iş üzerindeki hâkimiyetlerinin az olmasının daha fazla strese girmelerine neden olduğu görülmektedir (Ross ve Altmaier, 1994: 49). Bu bakımdan çalışanların iş üzerinde kontrolünün az olması yaşayacakları stresi arttıracak ve buna bağlı olarak da iş-aile çatışmasına neden olacaktır. Bu düşünceden hareketle H₂ hipotezi oluşturulmuş ve katılımcıların bu konudaki düşüncesi ölçülmeye çalışılmıştır.

H₂: İş üzerindeki kontrol düşüklüğünün bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır.

Yapılması gereken işin, kişinin sahip olduğunun üstünde beceri, yetenek ve bilgileri gerektiriyor olması, kaygı ve gerginlik yaratacaktır. Bunun tam tersinin olması da mümkündür. İşin hacminin düşüklüğü, bireyin beceri ve yeteneklerinin çok altında olması, işi sıkıcı hale getirebilir (Aytaç, 2002: <http://www.isguc.org>). Bankacılığın belirli bir beceri, uzmanlık, öğrenme gerektireceği düşüncesinden hareketle çalışanların iş stresi yaşayacağı düşünülmektedir. Ancak aynı zamanda iş beceri, uzmanlık, öğrenme imkanı sağlayacağı için çalışanların kendilerini geliştirme imkanı da sunmaktadır. Beceri kullanımını iki şekilde düşünmek de mümkündür. İşin kişinin becerisi üzerinde bir beceri gerektireceği düşünülerek ve bu nedenle stres yaşayacağı buna bağlı olarak da iş-aile çatışması yaşayacakları tahmin edilerek doğruluğunun test edilmesi amacı ile H_{2a} hipotezi oluşturulmuştur.

H_{2a}: Beceri kullanımının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

Merkezi ve merkezi olmayan örgüt yapılarının iş tatmini ve örgütsel strese olan etkileri konusundaki araştırmalarda, karar mekanizmasına katılma imkânı veren merkezi olmayan yapıların çalışanlarda daha az gerilime neden olduğu belirlenmiştir. Bu tür merkezi olmayan örgüt yapılarında çalışanların karar mekanizmalarına katılmalarıyla birlikte çalışanlarda işletmenin başarılarında pay sahibi olma duygularının geliştiği, kendilerini işletmenin bir parçası olarak gördükleri ve iletişim

kanallarının etkinliğinin arttığı görülmektedir. Çalışanların kararlara katılmasını, özellikle de kendileriyle ilgili kararlara katılmasını engelleyen merkezi örgüt yapıları ise iş tatmini ve örgütsel stresi olumsuz etkilemektedir (Cartwright ve Cooper, 1997: 20). Banka ise merkezi organizasyon yapısına sahiptir. Yani kararların çoğu üst yönetime aittir. Karar verme özgürlüğü kısıtlı olan çalışanlar ise strese girecek ve gerilim yaşayacaktır. Bunu da ev yaşantısına yansıttığında iş-aile çatışması yaşamayı kaçınılmaz olacaktır. Bu bakımdan katılımcıların karar verme özgürlüğünün düşük olmasının iş-aile çatışması üzerinde bir etkiye sahip olup-olmadığı H_{2b} hipoteziyle test edilecektir.

H_{2b}: Karar verme özgürlüğünün düşük olmasının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır.

Çalışanın üstlerinden, arkadaşlarından göreceği sosyal destek iş-aile çatışmasını azaltacaktır. Bu bakımdan katılımcılar açısından durumun ne olduğu oluşturulan H₃ hipotezinin sonucuyla öğrenilecektir.

H₃: Sosyal desteğin bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerinde negatif bir etkisi vardır.

H₄: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

İş-aile çatışması bakımından Grandey ve Cropanzano (1999) tarafından akademik personel ile yapılan araştırmada bireylerin yaşları, yaşadıkları iş-aile çatışmaları ile negatif yönde ilişkili bulunmuştur. Yani akademik personel olarak görev yapan kişiler yaşlandıkça, iş sorumlulukları aile sorumluluklarını daha az etkilemektedir. Bu bulgu da bireylerin yaşadıkları stresi, gerginliği açıklamaya yönelik bir model olan kaynağın korunumu modeli ile açıklamıştır. Bu modele göre bireyler ne kadar çok kaynağa sahip ise o kadar az stres ve buna bağlı olarak da iş stresi ve iş-aile çatışması yaşamaktadır (Giray ve Ergin, 2006: 86). Bu nedenle yaş gruplarına göre örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi farklı olabilmektedir. Bu amaçla örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde yaş gruplarının rolü belirlenmeye çalışılmıştır.

H_{4a}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Bekârlar zaman ve enerji kullanımını konusunda daha fazla esnekliğe sahiptirler. Ayrıca aile ile ilgili sorumlulukları da daha azdır. Bu nedenle bekârların iş-aile çatışması yaşama ihtimalleri evlilere oranla daha düşüktür (Fu ve Shaffer, 2001: 506). Araştırma sonuçlarının bazıları evli çiftlerin bekârlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını göstermektedir (Bragger vd., 2005: 320, Karatepe ve Kılıç, 2007: 248). Bu doğrultuda oluşturulan hipotezle katılımcıların medeni durumlarının örgütsel stres nedeniyle yaşadıkları iş-aile çatışması üzerinde bir etkisinin olup-olmadığı ölçülecektir.

H_{4b}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Çocuk bakımı sorumluluğu aileye olan zaman talebini artıracığından iş-aile çatışmasının ortaya çıkma ihtimalini güçlendirecektir. Yapılan çalışmalar çocuk büyütme sorumluluğuna sahibi ailelerin iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadığını göstermektedir (Carlson, Kacmar ve Stepina, 1995: 18). Bu sonuç dikkate alınarak örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerinde katılımcıların çocuk sahip olma durumunun bir rolünün olup-olmadığını ölçmek amacıyla H_{4c} oluşturulmuştur.

H_{4c}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı bir farklılık vardır.

İş ve aile ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda çatışmayla doğrudan ilişkisi olduğu düşünülen değişkenler arasında çocuk sayısı ve yaşları da bulunmaktadır. Çocuk sayısının fazla olması kişinin çocuklara ayırması gereken zamanı arttırmakla birlikte çocuklarla ilgili ihtiyaç ve problemlere bağlı olarak endişelerin de artmasına neden olmaktadır (Giray ve Ergin, 2006: 87). Çalışanların çocuklarının yaşlarının; özellikle de okul öncesi dönemde (0-6 yaş) olan bir çocuğa sahip olmanın, önemli bir çatışma nedeni olabileceği vurgulanmaktadır (Voydanoff, 1988). Bu tür ailelerde, çocuğun küçük olması ve bakıma muhtaç olması nedeniyle günlük ihtiyaçlardan kaynaklanan problemlere, eğitim ve sağlık problemlerine daha fazla rastlanmaktadır.

Bunlar da anne ve babaların işe geç gitme, gidememe ve işlerine yoğunlaşamama gibi olumsuzluklar yaşamalarına neden olabilmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 87).

Bireyler çocuklarına daha çok zaman ve enerji ayırmak isterler. Ancak işten gelen yoğun talepler, bireyin denge anlayışına ters düşmekte ve bu yüzden de iş-aile çatışmasından kaynaklanan rol gerginliği yaşamaktadır (Kapız, 2002: 140). Çocuk sayısının fazla olması ayrılması gereken zaman miktarını da arttıracığından bireylerin iş stresi nedeniyle yaşayacakları stres daha da artacak ve bu da beraberinde daha fazla iş-aile çatışmasını getirecektir. Bankadaki bayan çalışanlarda da böyle bir durumun olup-olmadığı, yaşadıkları iş stresinin çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde çocuk sayısının rolünü belirlemeye yönelik H_{4d} hipotezi oluşturulmuştur.

H_{4d}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından sahip oldukları çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Daha önceki çalışmalarda incelenmemiş olmakla birlikte öğrenim düzeyi, haftalık çalışma süresi değişkenlerinin de örgütsel stres kaynaklarının iş-aile çatışması üzerindeki etkisinde aracılık etkisinin olacağı tahmin edilerek aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H_{4e}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından öğrenim düzeyine göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından haftalık çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

5. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

5.1. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Bankalardaki iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle çalışanların aşırı iş yüküne sahip olması, işin monoton olması, ücretin yapılan işe oranla yetersiz olması, müşterilerin işlerini kısa sürede gerçekleştirmek istemesi nedeniyle çalışanın yaşadığı zaman baskısı, çalışma saatlerinin mesai bitmesine rağmen hesapların kontrolü için uzayabilmesi, iş gereği çok sayıda müşterilerle iletişim içinde olunması gibi faktörler banka ortamını çalışanlar için stresli hale getirmektedir. Bayan banka çalışanları açısından stresli örgütsel ortama ilave olarak yerine getirmeleri gereken ailevi rolleri işyeri kökenli stres nedeniyle iş-aile çatışmasına yol açabilecek gibi görülmektedir. Bu nedenle araştırmanın bayan banka çalışanları üzerinde yürütülmesinin uygun olacağı düşünülmüştür.

Araştırmanın evrenini Afyon İl Merkez’indeki bayan banka çalışanları oluşturmaktadır. Afyon merkez ve ilçelerde çok sayıda banka şubesi olduğu için ve bu şubelerdeki bayan çalışanların tamamına ulaşmanın zaman ve maliyet açısından güçlükleri dikkate alınarak araştırmanın evreni Afyon İl Merkez’inde faaliyet gösteren banka şubelerindeki bayan çalışanlar ile sınırlandırılmıştır. Seçilen evrenin tamamına ulaşılması planlanarak örneklem seçimine gidilmemiştir. Afyon İl Merkez’inde toplam 27 adet banka şubesi bulunmaktadır. Bu banka şubelerinde toplam 160 adet bayan çalışan görev yapmaktadır. Tüm bayan çalışanlarla yüz yüze görüşülmüş ancak 112 bayan çalışan anketi doldurmayı kabul etmiştir. 2 anket çok sayıda sorunun eksik yanıtlanması nedeniyle iptal edilmiştir. Toplam olarak 110 bayan çalışan tarafından doldurulan anket değerlendirilmeye alınmıştır.

5.2. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmada birincil verilerin elde edilebilmesi amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Anket katılımcılarla yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Anket formu üç bölümden ve toplam 31 sorudan oluşmaktadır. Araştırmada anketlerin cevaplanmasında 5’li likert ölçeği kullanılmıştır.

Anketin ilk bölümünde iş stresi ile ilgili 17 soru bulunmaktadır. İş stresi ölçeği olarak Demiral, Ünal, Kılıç, Soysal, Bilgin, Uçku ve Theorell (2007) tarafından Karasek (1979)’in iki boyutlu iş talep-kontrol modeline sosyal destek boyutunun eklenmiş hali olan İsveç iş yükü-iş kontrolü-sosyal destek anketinin Türkçe uyarlamasının geçerlilik ve güvenilirliğinin değerlendirildiği çalışmadaki sorular cümleye çevrilerek kullanılmıştır.

İş Yükü- Kontrol-Destek Anketi’nin İngilizcesi, anketi daha önceden bilmeyen ve İngiltere’de yaşayan iki kişi tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Anketin iki farklı çevirisi araştırma grubu tarafından değerlendirilmiş ve uyumsuzluklar bakımından çeviriyi yapan kişilere danışılarak ortak bir çeviri oluşturulmuştur. Daha sonra anket, ana dili İngilizce olan bir çevirmen tarafından tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Orijinal İngilizce ve çeviri İngilizce metinler karşılaştırılarak araştırmacılar ve çevirmenlerin ortak ifadelerde birleşmesi sağlanmıştır. Daha sonra İsveç dilinde olan orijinal anket ile karşılaştırılarak son düzenlemeler yapılmıştır. Bu anket, bir üniversite hastanesinde temizlik işleri çalışanları ve hekimlerden oluşan 15 kişilik bir gruba uygulanarak anketin son şeklinde küçük sözcük düzeltmeleri yapılmıştır (Demiral vd., 2007: 12). Ayrıca bu anketin Türkçesi 2007 yılında Demiral ve arkadaşları tarafından İzmir Konak Belediyesi’nde çalışan erkek işçilerde geçerlilik ve güvenilirliğinin incelenmesi amacıyla kullanılmıştır

İş stresi ölçeğinin üç ana alt boyutu vardır. Bunlar; iş yükü, kontrol ve sosyal destektir. Araştırmacılar tarafından yapılan bu çalışmada iş yükünü ilk 5 soru, kontrolü sonraki 6 soru ve sosyal desteği de son 6 soru temsil etmektedir. Ayrıca kontrol ise kendi içinde beceri kullanımı ve karar verme özgürlüğü olarak alt bölümlere ayrılmaktadır. Beceri kullanımını 6.,7.,8. ve 9. sorular oluşturmakta iken karar verme özgürlüğünü de 10. ve 11. sorular oluşturmaktadır. Demiral ve

arkadaşları tarafından gerçekleştirilen çalışmada bu değişkenlerin Cronbach alfa değerleri 0,48 ile 0,78 arasında değişmektedir. En düşük Cronbach alfa değeri beceriye aittir (Demiral vd., 2007: 16).

Bizim çalışmamızda iş stresi anketinin Cronbach alfa değeri 0,859'dur. Beceri alt bölümünün Cronbach alfa değeri ise 0,755'dir. Diğer çalışmayla karşılaştırıldığında bu oran oldukça yüksektir. Bunun nedeni bankacılığın uzmanlık, öğrenme gibi beceri kullanımını gerektirmesi olabilir.

Anketteki ifadeler analiz edilirken Demiral ve arkadaşlarının (2007) çalışmasında olduğu gibi iş yükü, kontrol (beceri kullanımı ve karar verme özgürlüğü), sosyal destek olarak üç boyutlu ele alınmıştır. Araştırmada anketlerin cevaplanmasında 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan her bir ifade (1) "kesinlikle katılmıyorum", (2) "kısmen katılmıyorum", (3) "kararsızım", (4) "kısmen katılıyorum", (5) "kesinlikle katılıyorum" a kadar 5 aşamalı Likert tipi ölçekle değerlendirilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde iş-aile çatışması ile ilgili 9 soru bulunmaktadır. İş-aile çatışması ölçeği Carlson, Kacmar ve Williams'ın 2000 yılındaki çalışmasında kullandığı ölçeğin iş-aile çatışması ile ilgili olan kısmıdır. Bu ölçek Türkçeye çevrilerek Burke, Koyuncu, Fiksenbaum ve Acar tarafından 2009 yılında Türkiye'de uygulanmıştır. Koyuncu ve arkadaşları tarafından yapılan bu çalışmada ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,85 bulunmuştur (Burke, Koyuncu, Fiksenbaum ve Acar, 2009).

Bu çalışma da ise ölçeğin alfa değeri 0,922 ile oldukça yüksektir. Bu da uygulanan ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu gösterir. Ölçekte yer alan her bir ifade (1) "kesinlikle katılmıyorum", (2) "kısmen katılmıyorum", (3) "kararsızım", (4) "kısmen katılıyorum", (5) "kesinlikle katılıyorum" a kadar 5 aşamalı Likert tipi ölçekle değerlendirilmiştir.

Anketin üçüncü bölümünde başlangıçta katılımcıların demografik özellikleri (yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, çocuk-çocuk sayısı) ile birlikte haftalık çalışma süresi ve iş unvanını belirlemeye yönelik toplam 6 soru yer almaktaydı. Ancak anketlerdeki cevaplar incelendiğinde iş unvanı sorusunun katılımcılar tarafından tam

anlaşılması ve cevaplarda tutarlılık olmaması nedeniyle anketten çıkarılmıştır. Bu nedenle anketin üçüncü bölümünde toplam 5 soru değerlendirmeye alınmıştır.

5.3. VERİLERİN ANALİZİ

Anketlerden elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS 16.0 istatistik analiz programında analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerini tespit için frekans analizi yapılmıştır. Değişkenlerin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Bağımsız değişkenlerle bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Hipotezleri test etmek amacıyla hiyerarşik regresyon (çoklu regresyon) analizi ve kovaryans analizi yapılmıştır. Ayrıca ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbach alfa kat sayıları ile değerlendirilmiştir.

6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

6.1. KATILIMCILAR İLE İLGİLİ BULGULAR

Katılımcıların demografik özelliklerine (yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, çocuk sahibi olma ve çocuk sayısı) ve haftalık çalışma sürelerine ilişkin bulgular Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine ve Haftalık Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular

	Frekans (f)	%
Yaş Grupları		
20-29	59	53,6
30-39	47	42,7
40-49	3	2,7
50 ve üzeri	1	0,9
Medeni Durum		
Bekâr	38	34,5
Evli	69	62,7
Dul / Boşanmış	3	2,7
Öğrenim Durumu		
İlköğretim	1	0,9
Lise	6	5,5
Yüksekokul	18	16,4
Fakülte	76	69,1
Yüksek Lisans	9	8,2
Haftalık Çalışma Süreleri		
35-44	11	10,0
45-54	49	44,5
55-64	36	32,7
65 ve üzeri	12	10,9
Cevapsız	2	1,8
Çocuk Sahibi Olma Durumu ve Çocuk Sayısı		
Evet	47	42,7
1	34	30,9
2	12	10,9
3 ve üzeri	1	0,9
Hayır	60	54,5
Cevapsız	3	2,7
Toplam	110	100,0

Araştırmaya katılanların yaş dağılımlarına bakıldığında; %53,6'ü 20-29, %42,7'si 30-39, %2,7'si 40-49, %0,9'u da 50 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların çoğunluğu 20-29 yaş aralığındadır.

Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları ise şu şekildedir: %34,5'u bekâr, %62,7'si evli ve %2,7'si ise dul/boşanmıştır.

Öğrenim durumuna göre dağılıma bakıldığında; % 0,9'u ilköğretim, % 5,5'i lise, % 16,4'ü yüksekokul, % 69,1'i fakülte ve % 8,2'si ise yüksek lisans mezunudur. Bankadaki bayan çalışanların çoğunluğu fakülte mezunudur.

Katılımcılarla ilgili olarak haftalık çalışma sürelerine bakıldığında % 10'u 35-44 saat, % 44,5'u 45-54 saat, % 32,7'si 55-64 saat, % 10,9'u ise 65 ve üzeri saat çalışmaktadırlar. 2 kişi ise ankette bu soruyu boş bırakmıştır. Tablodan da görüldüğü gibi bayan çalışanların yoğun çalışma temposu içinde oldukları söylenilebilir.

Katılımcıların çocuk sahibi olup-olmadığı değerlendirildiğinde anket sonuçlarına göre % 42,7'sinin çocuğu var, % 54,5'inin çocuğu yoktur. Çocuk sayısı bakımından ise % 30,9'unun 1 çocuğu, % 10,9'unun 2 çocuğu, % 0,9'unun da 3 ve üzerinde çocuğu vardır. Ayrıca 3 kişide çocuğunun olup- olmadığı sorusuna cevap vermemiştir.

6.2. DEĞİŞKENLERLE İLGİLİ BULGULAR

6.2.1. İş stresi Ölçeği ve İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Alfa (α) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki şekilde yorumlanır (Kalaycı, 2006: 405):

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,

$0,60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve

$0,80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Bu açıklamalar doğrultusunda ölçeklerin ve ölçeklerde yer alan ifadelerin alfa katsayıları değerlendirilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda iş stresi ölçeğinin Cronbach Alfa katsayısı 0,859 bulunmuştur. Buna göre iş stresi ölçeği yüksek derecede güvenilirirdir.

Güvenilirlik analizi sonucunda iş-aile çatışması ölçeğinin Cronbach Alfa katsayısı 0,922 bulunmuştur. Bu sonuca göre iş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirliği oldukça yüksektir.

6.2.2. Değişkenlerin Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Anketlerden elde edilen verilere göre değişkenlerin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2: Değişkenlerin Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Ortalama (\bar{X})	Standart Sapma
Stres	3,8453	,66869
İş yükü	3,7667	,75653
Kontrol	3,9015	,80369
Beceri Kullanımı	4,1136	,84365
Karar Verme Özgürlüğü	3,4773	1,15016
Sosyal Destek	3,8576	,88706
Çatışma	3,7317	,97973

Tablo 2’de stres ölçeğinin ortalaması, alt boyutları olan iş yükü, kontrol (beceri kullanımı ve karar verme özgürlüğü) ve desteğin aritmetik ortalama değerleri ile çatışma ölçeğinin aritmetik ortalaması ve bunların standart sapmaları yer almaktadır. Tabloya göre katılımcıların stres ve iş-aile çatışması düzeyleri ortalamanın üzerinde değerlere sahiptir. Stresin alt boyutları olan iş yükü, kontrol ve destek arasında da en yüksek ortalamaya sahip olan kontrol boyutudur ($\bar{X}= 3,9015$). Kontrol içerisinde ise alt bölümü olan beceri kullanımı tüm ortalamalar içerisinde en yüksek ortalamaya sahiptir ($\bar{X}= 4,1136$). Bu değere göre katılımcıların yaptıkları işin beceri kullanımını (öğrenme, uzmanlık) gerektirmesi nedeniyle stres düzeyleri yüksektir. Katılımcıların işin ne olduğu ve nasıl yapıldığı konusunda karar verme

yetkilerinin tamamen onlara ait olmaması nedeniyle katılımcıların stres düzeyleri ortalamanın biraz üzerindedir ($\bar{X}=3,4773$). Kararların tamamen onlara ait olmaması katılımcılarda strese neden olmaktadır. Ancak bu şekilde çalışanlara aşırı özerklik ve özgürlük verilmesi iş tanımlarındaki belirsizliği arttıracaktır. Bu da örgüt tarafından istenilen bir durum değildir. Sosyal destek boyutunda da durum bu şekildedir ($\bar{X}=3,8576$). Katılımcıların iş arkadaşlarından, üstlerinden sosyal destek gördüğü söylenilebilir. Ancak algılanan bu sosyal destek yeterli olmadığından katılımcıların stres yaşadıkları söylenebilir. Katılımcıların iş-aile çatışması seviyesi de 4'e yakın bir değerle yüksektir ($\bar{X}=3,7317$).

Tablo 3: İş Stresi Sorularına Verilen Cevapların Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

İş Stresi Ölçeğindeki İfadeler	Ortalama (\bar{X})	Standart Sapma
İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım	4,48	1,047
İşimde çok yoğun çalışmak zorundayım.	4,31	1,155
İşim çok fazla kuvvet (efor) gerektirmektedir.	3,53	1,405
İşimde, işimle ilgili görevleri yetiştirecek kadar zamanım olmamaktadır.	3,50	1,281
İşimde benden birbiriyle çelişen görevler istenmektedir.	2,97	1,384
İşimde yeni şeyler öğrenme olasılığı vardır.	4,32	1,108
İşim yüksek düzeyde beceri veya uzmanlık gerektirmektedir.	4,13	1,118
İşimde yenilikler yapmam beklenmektedir	4,40	,960
İşimde her gün aynı şeyleri yapmaktayım	3,61	1,242
İşimi nasıl yapacağım konusunda karar vermede benim seçim hakkım vardır.	3,62	1,226
İşimde ne yapacağıma karar vermede benim seçim hakkım vardır.	3,34	1,377
Çalıştığım yerde sakin ve hoş bir ortam vardır.	2,96	1,439
Çalıştığım yerde birbirimizle iyi geçiniriz.	3,99	1,145
İşyerinde diğer çalışanlar beni desteklemektedir	3,90	1,022
Kötü günümdeysem işyerindekiler durumumu anlarlar.	3,77	1,194
Üstlerimle ilişkilerim iyidir	4,30	1,071
İş arkadaşlarımla çalışmak hoşuma gider.	4,22	1,120

Tablo 3'den görüldüğü gibi katılımcıların iş stresi ölçeğinde yer alan her bir ifadeye ilişkin yanıtları 2 ifade dışında ortalamanın (3= Kararsızım) üzerinde bir değere sahiptir. En yüksek değerlendirme puanı 5 olduğuna göre katılımcılar ölçekte yer alan ifadelerin çoğunluğuna katılır yönünde görüş belirtmişlerdir. Tüm ifadelere bakıldığında 4,48 ile en yüksek ortalamaya sahip olan ifade “işimde çok hızlı

çalışmak zorundayım” ifadesidir. Buradan bayan banka çalışanlarının hızlı çalışmak durumunda olmaları strese girmelerinde en önemli neden olarak gösterilebilir. Bankacılıkta anında karşılanması gereken talepler olduğu için çalışanlar hızlı çalışmak durumundadırlar. 2,96 ile en düşük ortalamaya sahip olan ifade “Çalıştığım yerde sakin ve hoş bir ortam vardır” ifadesidir. Bu ifade ortalamanın altında bir değere sahiptir. Katılımcıların bu şekilde düşünmelerindeki sebep banka çalışma ortamının hareketli, yoğun ve stresli olmasından olabilir. Bu nedenle de bu ortamı sakin ve hoş olarak değerlendirmemiş olabilirler. Diğer en düşük ortalamaya sahip olan ifade ise 2,97 ile “İşimde benden birbiriyle çelişen görevler istenmektedir” ifadesidir. Ortalamanın çok az altında bir değerdir. Bu sonuca göre banka çalışanlarından her zaman birbirinden çelişen görevler istenmediği ve organizasyon içinde çok fazla rol belirsizliği ve rol çatışması yaşamadıkları söylenilebilir. Bu durum çalışanlarda çok fazla strese neden olmamaktadır.

Tablo 4: İş-Aile Çatışması Sorularına Verilen Cevapların Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

İş-Aile Çatışması Ölçeğindeki İfadeler	Ortalama (\bar{X})	Standart Sapma
İşim, aileme zaman ayırmama, zannettiğimden daha çok engel olur.	3,98	1,226
İşe ayırmam gereken zaman nedeniyle, ev işleri ve sorumluluklarını ailemle eşit paylaşamam.	3,87	1,182
İşe çok zaman ayırmak zorunda olduğumdan aile aktivitelerine yetişemem.	3,83	1,180
İşten eve gelince aile aktiviteleri ve sorumluluklarına katılacak gücü kendimde bulamam.	3,96	1,256
İşim ailemi ihmal etmeme neden olduğundan eve gelince çoğu kez duygusal açıdan kendimi kötü hissederim.	3,59	1,369
İşteki baskılar nedeniyle, bazen eve gelince hoşuma giden şeyleri bile yapamayacak kadar stresli olurum.	3,72	1,306
Evdeki sorunları, işte başvurduğum yöntemlerle çözemem.	3,61	1,296
İşte etkili ve gerekli gördüğüm davranışlar evde fayda yerine zarar getirir.	3,19	1,302
İşte beni başarılı kılan davranışlarım, evde iyi bir eş ve anne/baba olmamı sağlamaz.	3,64	1,266

Tablo 4'e bakıldığında katılımcıların iş-aile çatışması ölçeğinde yer alan her bir ifadeye ilişkin yanıtları ortalama değer (3= Kararsızım) üzerindedir. Tablodaki ortalamalar dikkate alındığında katılımcıların iş-aile çatışması yaşadığı söylenilebilir. 3,98'lik ortalama ile "İşim, aileme zaman ayırmama, zannettiğimden daha çok engel olur" ifadesi iş-aile çatışmasına neden olan en önemli değişkendir. Bu tabloda dikkati çeken husus tabloda yer alan bütün önerme ortalamalarının kararsızlık puanı olan "3"ten yüksek olmasıdır. Buna göre katılımcıların genel olarak işin aile sorumluluklarını yerine getirmeyi engellediği görüşüne katıldıkları söylenebilir.

6.2.3. İş yükü, Kontrol (Beceri Kullanımı ve Karar Verme Özgürlüğü), Sosyal Destek İle İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkinin Tespiti

Tablo 5: İş yükü, Kontrol (Beceri Kullanımı ve Karar Verme Özgürlüğü), Sosyal Destek İle İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişkiyi Belirleyeme Yönelik Korelasyon Analizi

		Çatışmaort	İş yükü	Kontrol	<i>Beceri Kullanımı</i>	<i>Karar Verme Özgürlüğü</i>	Sosyal Destek
Çatışmaort	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1					
İş yükü	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,356** ,000	1				
Kontrol	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,219* ,024	,455** ,000	1			
<i>Beceri Kullanımı</i>	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,264** ,006	,522** ,000	,902** ,000	1		
<i>Karar Verme Özgürlüğü</i>	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,080 ,413	,187 ,052	,773** ,000	,423** ,000	1	
Sosyal Destek	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,100 ,308	,288** ,002	,653** ,000	,620** ,000	,458** ,000	1

Bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin iki veya daha fazla değişken ile olan ilişkisini test etmek, aralarında ilişki varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Korelasyon analizinin amacı; bağımsız değişken (X) değiştiğinde, bağımlı değişkenin (Y) ne yönde değişeceğini görmektir. Pearson korelasyon analizi ile de iki değişken arasında anlamlı bir ilişki var mıdır sorusunun cevabı alınır. İki değişken arasında Pearson korelasyon katsayısının yorumu şu şekilde yapılır (Kalaycı, 2006: 115-116):

r	İlişki
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Tablo 5’de görüldüğü üzere korelasyon analizi sonucunda iş stresinin alt boyutlarından olan iş yükü ile iş-aile çatışması arasında % 35,6’lık pozitif yönlü zayıf bir ilişki vardır (Sig: 0,000<0,01). Buna göre iş yükü arttıkça iş-aile çatışması da artacaktır. Kontrol ile iş-aile çatışması arasında da % 21,9’luk pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki vardır (Sig: 0,024<0,05). Literatüre göre ise kontrol ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ileri sürülmektedir. Kontrolün alt bölümü olan beceri kullanımı ile iş-aile çatışması arasında % 26,4’lük pozitif yönlü zayıf bir ilişki vardır (Sig: 0,006<0,01). İşin beceri gerekliliği arttıkça iş-aile çatışması da artacaktır. Karar verme özgürlüğü ile iş-aile çatışması arasında ise bir ilişki yoktur. Çünkü Significant değeri 0,413’dür. Aynı şekilde sosyal destek ile iş-aile çatışması arasında da bir ilişki yoktur (Sig: 0,308). Literatüre bakıldığında sosyal destek ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü ilişki olduğu ileri sürülmüştür (Vaydanoff, 2004: 406). Ancak burada bir ilişki bulunamamıştır. Bağımsız değişkenler içinde iş-aile çatışmasıyla olan ilişkisi en yüksek olan iş yüküdür (r:

0,356). Buna göre katılımcılar en fazla iş yükü nedeniyle iş-aile çatışması yaşamaktadırlar.

6.3. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ

Araştırmanın hipotezleri hiyerarşik regresyon analizi ve kovaryans analizi ile test edilmiştir.

Tablo 6: İş yükü, Kontrol (Beceri Kullanımı ve Karar Verme Özgürlüğü), Sosyal Desteğin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi

	R	R ²	ΔR ²	β	p
Modeller					
Model 1	0,377	0,142	0,107		
İş Yükü				0,295	0,007**
Beceri Kullanımı				0,178	0,185
Karar Verme Özgürlüğü				-0,011	0,919
Sosyal Destek				-0,090	0,472
F= 4,101, p= 0,004, B= 1,776					
Model 2	0,377	0,142	0,116		
İş Yükü				0,296	0,007**
Beceri Kullanımı				0,176	0,180
Sosyal Destek				-0,094	0,429
F= 5,519, p= 0,002, B= 1,771					
Model 3	0,370	0,137	0,120		
İş Yükü				0,299	0,006**
Beceri Kullanımı				0,116	0,277
F= 7,993, p= 0,001, B= 1,656					
Model 4	0,356	0,126	0,118		
İş Yükü				0,356	0,000***
F= 14,764, p= 0,000, B= 1,953					
Durbin-Watson= 1,739					

*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

Bağımlı Değişken: İş-Aile Çatışması

Bağımsız Değişkenler: İş Yükü, Beceri Kullanımı, Karar Verme Özgürlüğü, Sosyal Destek

Birden çok açıklayıcı değişkenli modeller çoklu regresyon modeli olarak adlandırılır (Kalaycı, 2006: 259). Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla hiyerarşik (çoklu) regresyon analizi yapılmıştır. Bu şekilde bağımlı değişken üzerinde en etkili olan bağımsız değişken tespit edilir. Bu amaçla iş stresinin alt boyutları olan iş yükü, kontrol (beceri kullanımı ve karar verme özgürlüğü) ve sosyal desteğin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi hiyerarşik regresyon analizi ile ölçülmüştür. Bu analiz ile hipotez1, hipotez 2 (h_{2a} ve h_{2b}) ve hipotez 3 test edilmiştir. Ayrıca bağımsız değişkenlerden bağımlı değişkeni en iyi açıklayan model belirlenmeye çalışılmıştır.

Belirlilik katsayısı (R^2) bağımlı değişkenin yüzde kaçının modele dahil edilen bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir (Kalaycı, 2006: 259). Model 1’de $R^2= 0,142$ ’dir. Buna göre iş-aile çatışmasının % 14,2 si modeldeki iş yükü, beceri kullanımı, karar verme özgürlüğü ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır. Model bir bütün olarak anlamlıdır. Modeldeki $F= 4,101$ değeri, model 1’in bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu göstermektedir ($Sig.= 0,004<0,05$). Ancak değişkenlerin ayrı ayrı anlamlılığına bakıldığında iş yükü dışında hiç biri anlamlı değildir (İş yükünün $\beta= 0,295$, $Sig.= 0,007<0,05$, beceri kullanımının $\beta= 0,178$, $Sig.= 0,185>0,05$, karar verme özgürlüğünün $\beta= -0,011$ $Sig.= 0,919> 0,05$, sosyal desteğin $\beta= -0,090$, $Sig.= 0,472>0,05$). Model 2’ye bakıldığında bağımsız değişkenlerden karar çıkarılarak model oluşturulmuştur. İş-aile çatışmasının % 14,2’si modelde bulunan iş yükü, beceri kullanımı ve sosyal destek tarafından açıklanmaktadır. Tablodaki 5,519 F değeri model 2’nin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu gösterir ($Sig.= 0,002<0,05$). Model 1’deki gibi bağımsız değişkenlerden sadece iş yükü anlamlıdır (İş yükünün $\beta= 0,296$, $Sig.= 0,007<0,05$, beceri kullanımının $\beta= 0,176$, $Sig.= 0,180>0,05$, sosyal desteğin $\beta= -0,094$, $Sig.= 0,429>0,05$). Model 3’de ise iş yükü ve beceri kullanımı, iş-aile çatışmasının % 13,7’sini açıklamaktadır ($R^2= 0,137$). Tablodaki 7,993 F değeri model 3’ün bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu gösterir ($Sig.= 0,001<0,05$). Değişkenlerden sadece iş yükü anlamlıdır (İş yükünün $\beta= 0,299$, $Sig.= 0,006<0,05$, becerinin $\beta= 0,116$, $Sig.= 0,277>0,05$). Model 4’de ise sadece iş yükü değişkeni yer almaktadır. Tüm modeller içerisinde anlamlı olan tek değişken iş yüküdür. 14,764 F değeri model 4’ün bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu

gösterir (Sig.= 0,000<0,05). Modellerin sabit B değerlerine bakıldığında model 1’de B= 1,776, model 2’de B= 1,771, model 3’de B= 1,656 ve son olarak model 4’de ise B= 1,953’dür. Tüm bunlar değerlendirildiğinde en büyük B değerine sahip model 4’dür. Bağımsız değişkenlerin iş-aile çatışması üzerindeki etkisi incelendiğinde değişkenlerden sadece iş yükü anlamlıdır. Bu nedenle iş yükü, beceri, karar ve sosyal destek bağımsız değişkenlerinden sadece iş yükünün iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır. Buna göre hipotez 1 (H₁) kabul edilirken hipotez 2 (H_{2a} ve H_{2b}) ve hipotez 3 (H₃) red edilmiştir.

Önceden belirlenen H₄ (H_{4a}, H_{4b}, H_{4c}, H_{4d}, H_{4e}) ve H₅ hipotezlerini test etmek amacıyla kovaryans analizi uygulanmıştır. Bu analiz yöntemi, bir araştırmada etkisi test edilen bir faktörün ya da faktörlerin dışında, bağımlı değişken ile ilişkisi bulunan bir değişkenin ya da değişkenlerin istatistiksel olarak kontrol edilmesini ve modelde görülmeyen bu değişken ya da değişkenlerin hesaba katılmasını sağlamaktadır (Büyüköztürk, 2002: 105).

H₄: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4a}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 7: Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Yaş Gruplarının Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Düzeltilmiş Model	36,952 ^a	32	1,155	1,287	,188
Kesişme Noktası	86,738	1	86,738	96,699	,000
Stres Ortalaması	33,525	31	1,081	1,206	,255
Yaş Grupları	,545	1	,545	,608	,438
Hata	63,687	71	,897		
Toplam	1545,691	104			
Düzeltilmiş Toplam	100,639	103			

a.R Squared = ,367 (Adjusted R Squared = ,082)

Örgütsel stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin yaş gruplarına göre farklılaşıp-farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla yapılan kovaryans analizi sonucuna göre yaş gruplarının bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir ($F=0,608$, $p=0,438>0,05$). Buna göre H_{4a} hipotezi red edilmiştir.

H_{4b}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından medeni duruma göre anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 8: Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Medeni Durumun Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Düzeltilmiş Model	37,848 ^a	32	1,183	1,337	,155
Kesişme Noktası	63,105	1	63,105	71,355	,000
Stres Ortalaması	32,508	31	1,049	1,186	,273
Medeni Durum	1,441	1	1,441	1,630	,206
Hata	62,791	71	,884		
Toplam	1545,691	104			
Düzeltilmiş Toplam	100,639	103			

a.R Squared = ,376 (Adjusted R Squared = ,095)

Örgütsel stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin medeni duruma göre farklılaşıp-farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla yapılan kovaryans analizi sonucuna göre medeni durumun bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir ($F=1,630$, $p=0,206>0,05$). Buna göre H_{4b} hipotezi red edilmiştir.

H_{4c}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 9: Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Çocuk Sahibi Olma Durumunun Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Düzeltilmiş Model	37,641 ^a	31	1,214	1,430	,110
Kesişme Noktası	97,358	1	97,358	114,644	,000
Stres Ortalaması	36,519	30	1,217	1,433	,111
Çocuk Sahibi Olma Durumu	,081	1	,081	,095	,758
Hata	58,596	69	,849		
Toplam	1493,519	101			
Düzeltilmiş Toplam	96,237	100			

a.R Squared = ,391 (Adjusted R Squared = ,118)

Örgütsel stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin çalışanların çocuk sahibi olma durumlarına göre farklılaşp-farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla yapılan kovaryans analizi sonucuna göre çocuk sahibi olma durumlarının bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir (F=0,095, p=0,758>0,05). Buna göre h_{4c} hipotezi red edilmiştir.

H_{4d}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından sahip oldukları çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 10: Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Sahip Olunan Çocuk Sayısının Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Düzeltilmiş Model	17,554 ^a	26	,675	,506	,945
Kesişme Noktası	23,536	1	23,536	17,640	,001
Stres Ortalaması	17,366	25	,695	,521	,935
Çocuk Sayısı	,686	1	,686	,514	,482
Hata	24,016	18	1,334		
Toplam	704,099	45			
Düzeltilmiş Toplam	41,570	44			

a.R Squared = ,422 (Adjusted R Squared = -,412)

Örgütsel stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi sahip oldukları çocuk sayısına göre bir farklılık göstermemektedir (F=0,514, p=0,482>0,05). H_{4d} hipotezi red edilmiştir.

H_{4e}: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından öğrenim düzeyine göre anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 11: Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Öğrenim Düzeyinin Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Düzeltilmiş Model	38,528 ^a	32	1,204	1,376	,133
Kesişme Noktası	14,947	1	14,947	17,086	,000
Stres Ortalaması	37,118	31	1,197	1,369	,139
Öğrenim Düzeyi	2,121	1	2,121	2,425	,124
Hata	62,111	71	,875		
Toplam	1545,691	104			
Düzeltilmiş Toplam	100,639	103			

a.R Squared = ,383 (Adjusted R Squared = ,105)

Yapılan kovaryans analizi sonucuna göre örgütsel stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi öğrenim düzeylerine göre farklılık göstermemektedir ($F=2,425$, $p=0,124>0,05$). H_{4e} hipotezi red edilmiştir.

H₅: Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi açısından haftalık çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 12: Örgütlerde Stres Kaynaklarının Bayan Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisinde Haftalık Çalışma Sürelerinin Rolünü Belirlemeye İlişkin Kovaryans Analizi

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Düzeltilmiş Model	34,007 ^a	31	1,097	1,209	,253
Kesişme Noktası	97,552	1	97,552	107,542	,000
Stres Ortalaması	30,016	30	1,001	1,103	,360
Haftalık Çalışma Süresi	,395	1	,395	,435	,512
Hata	63,497	70	,907		
Toplam	1521,481	102			
Düzeltilmiş Toplam	97,504	101			

a.R Squared = ,349 (Adjusted R Squared = ,060)

Yapılan kovaryans analizi sonucuna göre örgütsel stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi haftalık çalışma sürelerine göre farklılık göstermemektedir ($F=0,435$, $p=0,512>0,05$). H_5 hipotezi red edilmiştir.

Bu durumda örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi demografik özelliklerine göre bir farklılık göstermemektedir. Bu doğrultuda H_4 hipotezi de red edilmiştir.

Yapılan analizlerin sonuçları bayan çalışanların yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, çocuk sahibi olma durumu, çocuk sayısı, haftalık çalışma süresi gibi faktörlere bağlı olmaksızın iş stresi nedeniyle iş-aile çatışması yaşadıklarını göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde hayatın hızlı yaşanır hale gelmesi, sosyal, ekonomik, politik vb. değişimlerin getirdiği belirsizlik insanları stresle yaşamaya daha alışır hale getirmiştir. Bu bakımdan stres insanlar için yabancı bir kavram olmaktan çıkmıştır.

İnsanların stresle karşılaşılabilecekleri en belirgin ortamlardan biri iş ortamıdır. Çalışanlar zamanının büyük bir kısmını iş ortamında geçirdikleri için örgüt ortamındaki her bir stres faktörü çalışanın stres yaşamaya neden olmaktadır. Çalışma içerisinde bu örgütsel stres kaynakları iş ile ilgili stres kaynakları, örgütsel rol davranışlarıyla ilgili stres kaynakları, kariyer gelişimi ile ilgili stres kaynakları, örgüt yapısı, kültürü ve iklimi ile ilgili stres kaynakları, çalışanlar arasındaki ilişkilere bağlı stres kaynakları ve iş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklanan stres kaynakları olarak gruplandırılmıştır.

Toplumun bir üyesi olarak insanın yerine getirmesi gereken roller vardır. Bunlardan biri de çalışanın örgütte yerine getirmek zorunda olduğu roldür. Ancak çalışanın örgütteki rollerini yerine getirmesi ailevi rollerini engelleyebilmektedir. Bu nedenle de çalışanlar iş-aile çatışması yaşamaktadırlar. Çalışanlar ailelerine, çocuklarına daha fazla zaman ayırmak isterken iş talepleri de çalışanı zor durumda bırakmakta ve çalışan ailesine daha az zaman ayırmak durumunda kalmaktadır. Bu şekilde işteki görev, sorumlulukların ailevi sorumlulukları yerine getirmesi engellediğinde iş-aile çatışması yaşanmaktadır. Özellikle kadınların çalışma hayatında son zamanlarda daha yoğun halde yer almasıyla ve çift gelirlili, çift kariyerli ailelerin sayısının artmasıyla bu konu hem örgütler için hem de bireyler için daha önemli hale gelmiş durumdadır.

Bu durum göz önüne alınarak bu çalışmayla birlikte örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışma Afyon il merkezinde faaliyet gösteren bankalardaki bayan çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Veriler anket yöntemiyle elde edilmiştir. Toplam 160 bayan çalışan vardır. Ancak 112 anket toplanmış 2 anket iptal edilerek 110 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Elde edilen veriler SPSS 16.0 istatistik paket programıyla analiz edilmiştir. Bu amaçla frekans, aritmetik ortalama, standart sapma,

güvenilirlik analizi, korelasyon analizi, hiyerarşik regresyon analizi ve kovaryans analizi yapılmıştır.

Aritmetik ortalamalara bakıldığında katılımcıların iş stresi ve iş-aile çatışması yaşadığı söylenebilir. Genel olarak bakıldığında verilen cevaplar ortalama (3=kararsızım) ifadesinin üzerinde değerlere sahiptir. Katılımcılar ortalamalar dikkate alındığında en fazla iş üzerinde yeterli kontrole sahip olmadıkları için stres yaşamaktadırlar ($\bar{X}=3,9015$). Ayrıca işin beceri kullanımını gerektirmesi de çalışanlarda strese sebebiyet veren en önemli faktördür ($\bar{X}=4,1274$). Katılımcılar müşterilerine anında cevap verebilme, işlemlerini kısa sürede gerçekleştirmek amacıyla hızlı çalışmak zorundadırlar. İş stresi ölçeğinde yer alan ifadelerle verdikleri yanıtlarda en çok hızlı çalışmak zorunda oldukları için strese girdikleri sonucuna ulaşılmaktadır. Ayrıca çalışanlar banka çalışma ortamını sakin ve hoş bulmamaktadırlar.

Katılımcılar iş stresi yaşadıkları gibi iş-aile çatışması da yaşamaktadırlar. Katılımcıların iş-aile çatışması ölçeğinde yer alan ifadelerle verdikleri yanıtlar ortalama değer (3=kararsızım) üzerindedir. Bankadaki bayan çalışanlar zaman esaslı, gerginlik esaslı ve davranış esaslı iş-aile çatışması yaşamaktadırlar. Genel olarak değerlendirildiğinde işin aile faaliyetlerini yerine getirmeyi engellediği görüşünde oldukları söylenebilir.

Örgütsel stres kaynaklarından iş yükü, kontrol ve sosyal desteğin iş-aile çatışması ile olan ilişkisine yönelik yapılan korelasyon analizi sonucuna göre iş yükünün iş-aile çatışması ile ilişkisi diğer değişkenlere göre daha yüksek ve pozitif yönlüdür. İş yükü arttıkça iş-aile çatışması da artacaktır. Kontrol boyutunu oluşturan beceri kullanımı ve karar verme özgürlüğü incelendiğinde karar verme özgürlüğünün iş-aile çatışması ile bir ilişkisi bulunamamıştır. Aslında çalışanlar örgüt içerisindeki kararlarda söz sahibi olduğunda, karar özgürlüğünün bulunması durumunda daha az stres yaşayacak buna bağlı olarak da daha az iş-aile çatışması yaşayacaktır. Ancak yapılan analiz sonucunda anlamlı bir ilişkiye ulaşılamamıştır. Aynı şekilde sosyal destek ile iş-aile çatışması arasında da bir ilişki bulunamamıştır. Literatüre bakıldığında sosyal destek ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir (Vaydanoff, 2004: 406).

İş yükü, kontrol (beceri kullanımı ve karar verme özgürlüğü), sosyal desteğin iş-aile çatışması üzerinde etkisinin olup-olmadığı var ise hangi modelin daha etkili olduğunu tespit etmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucuna göre oluşturulan dört model de anlamlıdır. Ancak değişkenlerin anlamlılığına bakıldığında sadece iş yükünün iş-aile çatışması üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre H_1 hipotezi kabul edilirken H_2 (H_{2a} , H_{2b}) ve H_3 hipotezleri red edilmiştir.

Bir araştırmada etkisi test edilen bir faktörün ya da faktörlerin dışında, bağımlı değişken ile ilişkisi bulunan bir değişkenin ya da değişkenlerin istatistiksel olarak kontrol edilmesini ve modelde görülmeyen bu değişken ya da değişkenlerin hesaba katılmasını sağlamakta kullanılan kovaryans analizi ile H_4 : H_{4a} , H_{4b} , H_{4c} , H_{4d} , H_{4e} ve H_5 hipotezleri test edilmiştir. Aracı değişkenler olarak, yaş grupları, medeni durum, öğrenim düzeyi, haftalık çalışma süresi, çocuk sahibi olma durumu, çocuk sayısı kullanılmıştır. Örgütlerde stres kaynaklarının bayan çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin bu aracı değişkenlere göre farklılaşıp-farklılaşmadığını ölçmek amacıyla yapılan kovaryans analizi sonuçlarına göre hiçbir aracı değişkenin etkisi bulunamamıştır. Yani bankadaki bayan çalışanlar ne yaş gruplarına, ne medeni durumlarına, öğrenim düzeylerine, haftalık çalışma sürelerine, çocuk sahibi olup-olmamalarına, çocuk sayılarından etkilenmeksizin örgütsel stres kaynakları nedeniyle iş-aile çatışması yaşamaktadırlar. Bu sonuçlara göre H_4 : H_{4a} , H_{4b} , H_{4c} , H_{4d} , H_{4e} ve H_5 hipotezleri red edilmiştir. Demografik özelliklerin ve haftalık çalışma sürelerinin iş stresi nedeniyle yaşanan iş-aile çatışması üzerinde bir etkisi bulunamamıştır. Bunun nedeni banka çalışma ortamının strese elverişli olmasıdır. Bu bakımdan araştırma kapsamındaki bankalardaki tüm bayan çalışanlar stres içinde ve bu nedenle de iş-aile çatışması yaşamaktadırlar. Bu durum uygulama gerçekleştirilmeden önce tahmin edilen bir sonuç olmakla birlikte elde edilen bulgularla da desteklenmiştir.

Tüm bu sonuçlar dikkate alındığında bankanın stresli bir çalışma ortamına sahip olduğu söylenebilir. Bankacılıkta müşterilerden gelen taleplerin anında karşılanması gerekliliği nedeniyle çalışanlar zaman baskısını üzerinde hissedecek, çok sayıda kişiyle iletişimde olacağı için ayrı bir gerginlik yaşayacaktır. Ayrıca fazla mesaiye kalmalarını gerektirecek bir çalışma sistemi mevcut olduğundan bayan

Çalışanlar eve gittiklerinde oldukça yorgun ve gergin olacaklardır. Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda bankadaki bayan çalışanların ailelerine, evlerine çok da fazla zaman ayıramayacakları söylenebilir. Bunun gerginliğini de yaşayan çalışanlar iş-aile çatışmasıyla yüz yüze geleceklerdir.

Yapılan analizlerle bankadaki bayan çalışanların iş-aile atışması yaşamalarındaki en önemli neden olarak iş yükü sonucuna ulaşılmıştır. Uygulama alanı farklı bir mesleğe yönelik olmuş olsaydı bu sonuç daha farklı çıkabilirdi. Ancak bankadaki aşırı iş yoğunluğu nedeniyle çalışanların aşırı iş yüküyle karşılaştıkları da bir gerçektir. Bu bakımdan ulaşılan sonuç bankacılık mesleği için beklenebilecek bir sonuçtur. Aşırı iş yükü konusunda çalışan sayısı arttırılarak bu yoğunluğun azaltılması sağlanabilir.

Çalışanların stresli olmaları hem kendileri hem aileleri hem de örgüt açısından birtakım olumsuzlukları beraberinde getirecektir. Bu doğrultuda işletme yönetimleri bu konuda gereken hassasiyeti göstermelidirler. Çalışanların aynı zamanda bir aileye sahip olduklarını göz önünde bulundurarak çalışma saatleri, fazla mesai konusunda yapılabilecek en uygun düzenlemeyi yapmalıdırlar. Çalışanlara rgtsel stresi nasıl yönetecekleri konusunda gerekli eğitim, kurs ve seminerler verilmelidir. İşin gerektirdiği beceri kullanımı ile çalışanların sahip olduğu beceri, yetenekler arasında uyumsuzluk varsa bu uyumsuzluk eğitimle giderilmelidir. Çalışanların rgte olan bağlılığını, motivasyonunu arttırmak amacıyla alınacak kararlarda onlara seçim hakkı verilmeli ve karar sürecine dahil edilmelidirler.

alışanlarının yaşayacakları iş-aile çatışmasının en etkili şekilde yönetilebilmesi için örgütsel düzenlemelerin ve uygulamaların gerçekleştirilmesi oldukça önemlidir. Her şeyden önce yöneticiler çalışanlarına gerekli sosyal desteği göstermelidirler. Kendilerini düşünen bir yönetime sahip olduğunu düşünen çalışanların örgüte bağlılığı artacak, örgütün bir yesi olduğunu hissedecek, motivasyonları buna bağlı olarak performansları artacaktır. Bu şekilde hem örgüt hem de çalışanlar kazanli çıkacaktır. Aynı zamanda çalışanlar işi ve ailesi arasında denge kurmakta zorlamayacak ve iş-aile atışması yaşama ihtimalleri de en az seviyeye inecektir.

Örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerindeki etkisi konusunda farklı sektörleri, erkekleri ve geliri de analize dahil eden çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. C. (1994). İki Kariyerli Aileler ve İşletmeler. *İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi- Yönetim Dergisi*, Yıl. 5, Sayı. 17, 21-29.
- Adak, N. (2007). Kadınların İkilemi: İş ve Aile Yaşamı. *Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Dergisi*, Sayı. 17, 137-152. Erişim Tarihi: 27.01.2011, <http://www.turkpsikolojidergisi.com/default.aspx?pfn=dergiOkur&modulePage=archive>.
- Ahmad, S. & Skitmore, M. (2003). Work-Family Conflict: A Survey of Singaporean Workers. *Singapore Management Review*, 25(1), 35-52.
- Akın, M. (2008). Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 25, 141-170.
- Aktaş, A. ve Aktaş, R. (1992). İş stresi. *Verimlilik Dergisi*, 1, Ankara: Yücel Ofset Matbaacılık.
- Aktaş, Y. (1994). Çalışan Anne ve Çocuğu. *Kültür Koleji Yaşadıkça Eğitim Dergisi*, 36, 7-11.
- Albrecht, K. (1988). *Gerilim ve Yönetici* (1. Baskı). (F. O., Basık, F. Saraçoğlu, C. Uyargil, H. Şencan, Ü. Oktay, T. Somay, A. Ünveren, I. Doğuyıldızı, S. Yalçın, Çev.). İstanbul: Yön Ajans. (1979).
- Arpacı, F. ve Ersoy, A. F. (2007). Kadının Çalışmasının Aile Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi. *T.C. Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü Eğitim- Kültür ve Araştırma Dergisi*, Yıl. 9, 3 (11), 41-50.
- Artan, İ. (1986). *Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, İstanbul: Özgün Matbaacılık.
- Atılgan, T. ve Dengizler, İ. (2007). Hazır Giyim Sektöründe Örgütsel Stres Üzerine Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (2), 62-93.

- Aydın, Ş. (2004a). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (3), 53-74.
- Aydın, Ş. (2004b). Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (4), 1-21.
- Aytaç, S. İş stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi. Erişim Tarihi: 10.10.2010, www.turkis.org.tr/source.cms.docs/turkis.org.tr.ce/docs/file/ec109.pdf.
- Aytaç, S. (2000). *Çalışma Yaşamında Kadının Kariyer Sorunu*, Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Sendikası Yayını Prof. Dr. Nusret Ekin'e Armağan, 905-914.
- Aytaç, S. (2001a). *Çift Kariyerli Eşler ve Çalışma Yaşamındaki Yeri* (1.Baskı), Bursa: Ezgi Kitapevi Yayınları.
- Aytaç, S. (2001b). Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3 (1). Erişim Tarihi: 26.01.2011, <http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=96&cilt=3&sayi=1&yil=2001>.
- Aytaç, S. (2002). İşyerindeki Kronik Stres Kaynakları. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 4 (1). Erişim Tarihi: 20.10.2010, <http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=276&cilt=4&sayi=1&yil=2002>.
- Aytaç, S., Sevüktekin, M., Işığışık, Ö., Bayram, N., Yıldız, S. ve Eryigit, E. (Mart 2002). *Çağdaş Sanayi Merkezlerinde Kadın İşgücünün Konumu: Bursa Örneği*, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu Yayını, No. 219, Erişim Tarihi: 13.10.2010, <http://www.tisk.org.tr/yayinlar.asp?sbj=ic&id=102>.
- Balcı, A. (2000). *Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamalar*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baltaş, Z. (2002). *Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres* (2. Basım), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1999). *Stres ve Başa Çıkma Yolları* (19. Baskı), İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Barutçugil, İ. (2002). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi* (1. Baskı), İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel Davranış* (3. Basım), Ankara: Feryal Matbaası.
- Batıgün, A. D ve Hisli Şahin, N. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A- Tipi Kişilik ve İş Doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17 (1), 32-45.
- Bayrak, S. (1998). *Stres ve Örgütsel Stres Sonuçları*. Eskişehir: VI. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Anadolu Üniversitesi. 21-23 Mayıs, 383-395.
- Bedük, A. (2005). Türkiye’de Çalışan Kadın ve Kadın Girişimciliği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (12). 106-117. Erişim Tarihi: 13.10.2010, <http://www.e-sosder.com/?sayfa=dergelist&sayi=12>.
- Bingöl, D. (1990). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- Bragger, J.D., Srednicki, O. R., Kutcher, E. J., Indovino, L. & Rosner, E. (2005). Work- Family Conflict, Work-Family Culture And Organizational Citizenship Behaviour Among Teachers. *Journal of Business and Psychology*, Vol. 20, No. 2, 303-324.
- Bruck, C. S. & Allen, T. D. (2003). The Relationship Between Big Five Personality Traits, Negative Affectivity, Type A Behavior, and Wor-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 457-472.
- Bumin, B. ve Şengül, A. (2000). *İnsan Kaynaklarının Değerliliği ve Organizasyonlarda Role Dayalı Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma*. Nevşehir: 8.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 570-579.
- Burke, R. J., Koyuncu, M., Fiksenbaum, L. & Acar, F. S. (2009). Work Hours, Work Intensity, Satisfactions and Psychological Well-Being Among Turkish Manufacturing Managers. *Europe’s Journal of Psychology*, 2, 12-30.

- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi Elkitabı*, Ankara: Pagem Yayıncılık.
- Byron, K. (2005). A Meta-Analytic Review Of Work-Family Conflict And Its Antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 67, 169-198
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi*.1-10. Erişim Tarihi: 14.10.2010, <http://www.insanbilimleri.com/ojs/index.php/uib/article/view/71>.
- Camkurt, M. Z. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20-21 (6-1), 80-106.
- Carlson, D. S. & Kaçmar, K. M. (2000). Work-Family Conflict in The Organization: Do Life Role Values Make A Difference?. *Journal of Management*, Vol: 26, No. 5, 1031-1054.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249–276.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. & Stepina, L. P. (1995). An Examination of Two Aspects of Work-Family Conflict: Time and Identity, *Women in Management Review*, Vol. 10, No. 2, 17-25.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). *Managing Workplace Stress*. Retrieved December 29, 2010, <http://www.google.com/books?>.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1), 48-58.
- Çakır, Ö. (2008). Türkiye’de Kadının Çalışma Yaşamından Dışlanması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı. 31, 25-47.
- Çakmak Doruk, N. (2008). *Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatmininin Rolü* (YL). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.

- Çarıkçı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 9, 153-170.
- Çarıkçı, İ. H. (24-26 Mayıs 2001). *İş-Aile Çatışmaları: Etkileşim, Süreç ve Nedenler – Türkiye’deki Banka Çalışanlarında Bir Uygulama*. 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler, 337-348.
- Çarıkçı, İ. H., Çiftçi, M. ve Derya, S. (2010). İş-Aile Yaşam Çatışması: Türkiye’deki Kadın Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2 (2), 53-65.
- Çarıkçı, İ. H., Oksay, A., Çiftçi, M. ve Derya, S. (2009). *Türk Yöneticilerinde İş-Aile Yaşam Çatışması*. I. Uluslararası Davraz Kongresi, Isparta. 1429-1442. 24-27 Eylül 2009.
- Çiftçi, B. (Mayıs 2004). *İstihdam, Kadın İşgücü ve Yeni İş Kanunu Sempozyumu*. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu Yayınları, No. 242, Erişim Tarihi: 12.01.2011, <http://www.tisk.org.tr/yayinlar.asp?sbj=ic&id=1097>.
- Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Soysal, A., Bilgin, A. C., Uçku, R. ve Theorell, T. (2007). İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi’nde Çalışan Erkek İşçilerde Geçerlik ve Güvenilirliğinin İncelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*, 26 (1), Ocak-Nisan, 11-18.
- Doğrul, B. Ş. ve Tekeli, S. (2010). İş Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2 (2), 11-18.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11 (1), 191-206.
- Duxburry, L. & Higgins, C. (1991). Gender Differences in Work Family Conflict, *Journal of Applied Psychology*, 76 (1), 60-74
- Duxburry, L., Higgins, C. & Lee, C. (1994). Work-Family Conflict: A Comparison by Gender, Family Type, and Perceived Control. *Journal of Family Issues*, 15, 449-466. Retrieved January 14, 2011, from Sage database.

- Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 237-254.
- Eken, H. (2006a). Askeri Kurumların Mesleğe İlişlin Rol İle Aile İçi Rol Etkileşimindeki Rolü: Türk Silahlı Kuvvetlerindeki Kadın Subaylar Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1-21
- Eken, H. (2006b). Toplumsal Cinsiyet Olgusu Temelinde Mesleğe İlişkin Rol İle Aile İçi Rol Etkileşimi: Türk Silahlı Kuvvetlerindeki Kadın Subaylar. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 15, 247-279.
- Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, XXII (2), 93-111.
- Erdem, F. (1992). Fiziksel Çevre Stresörleri ve İşgörenler Üzerinde Bir Uygulama. *Verimlilik Dergisi*, 2.
- Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde Davranış* (4. Basım), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.
- Erdoğan, T., Ünsar, A. S. ve Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 447-461.
- Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (8. Bası), İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Eren Gümüştekin, G. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 271-288.
- Eren Gümüştekin, G. ve Gültekin, F. (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 23, 147-158.

- Eren Gümüştekin, G. ve Gültekin, F. (2010). Stres Kaynakları İle Kariyer Yönetimi Etkileşimi: Borsa Aracı Kurum Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası Kırgız- Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü Akademik Bakış Dergisi*, 20, 1-21.
- Ereş, F. (2006). Türkiye’de Kadının Statüsü ve Yansımaları. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar ve Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı. 19, 40-52.
- Eroğlu, F. (1998). *Davranış Bilimleri* (4. Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No. 253.
- Eyüboğlu, D., İncir, G., Ilgaz A., N., Fidan, E. ve İnce, Y. (2000). *Bankacılık Sektöründe Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık*, TC. Başbakanlık Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü. Ankara: Cem Web Ofset.
- Frone M. R. & Rice R. W. (1987). Work Family Conflict: The Effect of Job and Family Involvement. *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 8, No. 1, 45-53. Retrieved January 17, 2011, from Jstor database.
- Frone, M.R., Russell, M. & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work – Family Conflict: Testing Model of the Work- Family Interface, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 77, Issue 1, 65-78. March 4, 2011, from Science Direct database.
- Fu, C. K. & Shaffer, M. A. (2001). The Tug Of Work And Family. *Personnel Review*, Vol. 30, No. 5, 502-522. February 10, 2011, from Emerald database.
- Giray, M. D. ve Ergin, C. (2006). Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşama Olayları ile İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21 (57), 83-101.
- Gökdeniz, İ. (2005). Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 173-189.
- Gönüllü, M. ve İçli, G. (2001). Çalışma yaşamında Kadınlar: Aile ve İş İlişkileri. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25 (1), 81-100.

- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1995). *Behavior In Organizations* (Fift Edition), New York: Prentice- Hall, Inc.
- Greenhaus J. H. & Beutell N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. & Shaw, J. D. (2003). The Relation Between Work-Family Balance and Quality of Life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510-531. Retrieved January 17, 2011, from Science Direct database.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası Kırgız- Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü Akademik Bakış Dergisi*,15, 1-11. Erişim Tarihi: 31.05.2010, <http://www.akademikbakis.org>.
- Güler, Z., Öztürk Başpınar, N. ve Gürbüz, H. (2001). *İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 132, Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları No. 10.
- Güleryüz, E. (2007). Örgütsel Stres Modelleri. T. Solmuş, (Ed), *Endüstriyel Klinik Psikoloji ve İnsan Kaynakları Yönetimi (Kuramdan Uygulamaya İş Yaşamında Psikoloji)* (1.Baskı) içinde 187-196. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Gürol, M. A. (2007). Türkiye’de İş Yaşamındaki Kent Kadınının Açmazı: Kariyer-Aile İkilemi. *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yerel Ekonomiler Özel Sayısı*, 144-150.
- Hammed, A. (2008). The Interactive Effect of Stress, Social Support and Work-Family Conflict on Nigarian Women’s Mental Health. *Europen Journal of Social Sciences*, Vol. 7, No. 2, 53-65.
- Hisli Şahin, N., Güler, M. ve Basım, N. (2009). A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri İle İlişkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20 (3), 243-254.

- Işıkkhan, V. (Haziran 2001). Çalışma Hayatında Stres Olgusu ve Başa Çıkma Yolları. *Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu İşveren Dergisi*. Erişim Tarihi: 14.10.2010, http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=326&id=19.
- Jackson, S.E. & Schuler, R.S. (1985). A Meta Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings, *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 36:34, akt. İ.H. Çarıkcı ve Ö. Çelikkol. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 9, 153-170.
- Kalaycı, Ş. (Ed). (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (2. Baskı), Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Kapız, S. Ö. (2002). İş-Aile Yaşam Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (3): 139-153.
- Karakaya, A. (2002). Emniyet Mensuplarının Demografik Özellikleri İle Stres Faktörleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Teknoloji Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Karabük Teknik Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5 (1-2), 71-81.
- Karapınar Bayhan, P., İlsev, A. ve Ergeneli, A. (2006). İş-Aile Çatışmasına Etki Eden Demografik Değişkenler ve Bu Çatışmalar Arasındaki İlişki. *H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24 (2), 85-108.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.
- Karatepe, O. M. & Kılıç, H. (2007). Relationships of Supervisor Support and Conflicts in The Work–Family Interface With The Selected Job Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 28, 238–252. Retrieved January 20, 2011, from Science Direct database.
- Karip, E. (2000). *Çatışma Yönetimi* (2. Baskı), Ankara: Pegem Yayıncılık, Öncü Basımevi

- Kasapoğlu, M. A. (1994). Aile ve Kadın Araştırmaları İçin Yedi Temel Rol ve Statü. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi*, 15 (0), 217-33.
- Kasper, H., Meyer, M. & Schmidt, A. (2005). Managers Dealing With Work- Family Conflict: An Explorative Analysis. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 20, No. 5, 440-461. February 9, 2011, from Emerald database.
- Kaya, E. Ü. (2008). İş- Ev Etkileşiminin İş Koşulları İle İlişkisi: Postacılık Hizmetinde Bir Çalışma. *Firat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (2), 253-275.
- Kaya, M. D. ve Keskin, G. (2008). Yöneticilerin Yönetimsel Stres Kaynakları ve Strese Yatkinlık Düzeyleri: Erzurum'da Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (1), 371-388.
- Kim, J. L. S. & Ling, C. S. (2001). Work-Family Conflict Of Women Entrepreneurs In Singapore. *Women in Management Review*, Vol. 16, No. 5, 204-221. Retrieved January 9, 2011, from Emerald database.
- Kinnunen, U. & Mauno, S. (1998). Antecedents and Outcomes Of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men In Finland. *Human Relations*, Vol. 51, No. 2, 157-177. Retrieved January 14, 2011, from Sage database.
- Kluwer, E. S., Heesink, J. A. M & Vliert, E. V. (1996). Marital Conflict about the Division of Household Labor and Paid Work. *Journal of Marriage and Family*, Vol. 58, No. 4, 958-969. Retrieved January 17, 2011, from Jstor database.
- Kocacık, F. ve Gökçaya, V. B. (2005). Türkiye'de Çalışan Kadınlar ve Sorunları. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 195-219.
- Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar* (8. Bası), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği* (10. Bası), İstanbul: Arıkan Basım Yayım Dağıtım.

- Konrad, A. M., Waryszak, R. & Hartmann, L. (1997). What Do Managers *Like To Do?* Comparing Women and Men in Australia and the US. *Australian Journal of Management*, Vol. 22, No. 1,71-98.
- Koray, M. (1992). Çalışma Yaşamında Kadın Gerçekleri. *Amme İdaresi Dergisi*, 25 (1), 93-122.
- Koray, M., Demirbilek, S. ve Demirbilek T. (1999). *Gıda İşkolunda Çalışan Kadınların Koşulları ve Geleceği*, T.C. Başbakanlık Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü. Ankara: Cem Web Ofset.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesi Sorunları ve Çözüme Yönelik Yaklaşımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (3), 243- 268.
- Lazarus, R. S. (1991). Psychological Stress in the Workplace”, *Journal of Social Behavior and Personality*, akt. İ. E. Efeoğlu ve H. Özgen. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2).
- Losyk, B. (2006). *Sakin Ol Sınırlarına Hâkim Ol* (G. Engin, Çev.), İstanbul: Acar Basım ve Cilt San. Tic. A.Ş.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior* (Sixth Edition), McGraw-Hill Inc.
- Madsen, S. R. (2003). The Effects of Home-Based Teleworking on Work-Family Conflict. *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 14, No. 1, 35-58.
- Mesmer-Magnus, J. R. & Viswesvaran, C. (2005). Convergence Between Measures of Work-to-Family and Family-to-Work Conflict: A Meta-Analytic Examination. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 215–232. Retrieved January 20, 2011, from Science Direct database.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 179-198. 24.01.2011, e-dergi.atauni.edu.tr/index.php/IIBD/article/view/3650.

- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4 (3), 15-42.
- Özdevecioğlu, M. ve Çakmak Doruk, N. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı. 33, 69-99.
- Özen, S. ve Uzun, T. (2005). İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (3), 128- 147.
- Özkalp, E. (1989). Örgütlerde Stres. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (1), 143-166.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, No. 923.
- Özkanlı, Ö. ve Korkmaz, A. (2000). *Kadın Akademisyenler*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayını, Yayın No. 586.
- Özkaya, M. O., Yakın, V. ve Ekinci, T. (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15 (1), 163-180.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23 (1-2), 75-81.
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8 (2), 41-60.
- Parasuraman, S. & Simmers, C. (2001). Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 551-568.
- Pehlivan Aydın, İ. (2002). *İş Yaşamında Stres* (2. Baskı), Ankara: Pegem Yayınları.

- Ross, R. R. & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention In Occupational Stress*. Retrieved 29, 2010, <http://www.google.com/books?>.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1996). *Örgütsel Psikoloji* (2. Baskı), Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.
- Saldamlı, A. (2000). Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (6), 288-302.
- Schermerhorn, A. R., Hunt, J. G. & Osborn, R. N. (1994). *Managing Organizational Behavior*, John Wiley & Sons Inc., Newyork, akt. İ. H. Çarıkçı ve Ö. Çelikkol. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 9, 153-170.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and Conceptualization of Stress in Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25: 184-215, akt. İ.E. Efeoğlu ve H. Özgen. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2).
- Scottl, K. S., Moore, K. S. & Miceli, M. P. (1997). An Exploration Of The Meaning And Consequences Of Workaholism. *Human Relations*, 50, 287-314. Retrieved February 10, 2011, from Sage database.
- Snir, R., Harpaz, I. & Burke, R. (2003). Workaholism in Organizations: New Research Directions. *Human Relations*, Vol. 56, No. 3, 291-319, akt. F. Akdağ ve M. Yüksel. (2010). İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (1), 47-55. http://www.sobiad.org/eJOURNALS/dergi_YBD/arsiv.html.
- Soysal, A. (2009a). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 333-359.

- Soysal, A. (2009b). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 3 (23), 17-40.
- Soysal, A. (2010). Türkiye’de Kadın Girişimciler: Engeller ve Fırsatlar Bağlamında Bir Değerlendirme. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65 (1), 83-99.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1: 1-27.
- Steers, M. (1991). *Introduction to Organizational Behavior* (Fourth Edition), New York: Harper Collins Publishers.
- Stora, J. B. (1994). *Stres* (2. Basım). (A. Kalın, Çev.). İstanbul: Şefik Matbaası. (Mart 1991).
- Şahin, H. (2005). *Örgütsel Stres*. Madencilik Bülteni, Sayı. 72, 54-56, Erişim Tarihi:30.05.2010,http://www.maden.org.tr/yayinlar/dergi_goster.php?kodu=802.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (1998). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tarhan, N. (2002). *Stresi Mutluluğa Dönüştürmek* (2. Baskı), İstanbul: Timaş Yayınları.
- Taştan, S. (bt). *Stres ve Stres Yönetimi*, 30.12.2010, <http://www.insankaynaklari.gokceada.com>.
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L. & Lyness, K. S. (1999). When Work–Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work–Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 392–415.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*, İstanbul: Hayat Yayınları Yönetim Dizisi: 14.
- Türengül, M. (2001). Örgütsel Stres Kaynakları, Önleme Teknikleri ve Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı. 5, 247-264.

- Vinokur, A. D., Pierce, P. F. & Buck, C. L. (1999). Work-Family Conflicts of Women in The Air Force: Their Influence on Mental Health and Functioning, *Journal of Organizational Behavior*, 20 (6), 865- 878.
- Voydanoff, P. (1988). Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict. *Journal of Marriage and Family*, Vol. 50, No. 3, 749-761. Retrieved January 17, 2011, from Jstor database.
- Voydanoff, P. (2004). The Effects of Work Demands and Resources on Work-to-Family Conflict and FacilitationAuthor. *Journal of Marriage and Family*, Vol. 66, No. 2, 398-412
- Voydanoff, P. (2005). Social Integration, Work-Family Conflict and Facilitation, and Job and Marital Quality. *Journal of Marriage and Family*, 67, 666–679.
- Wallace, J. E. (1999). Work-to-Nonwork Conflict Among Married Male and Female Lawyers. *Journal of Organizational Behavior*, Vol: 20, Issue: 6, 797-816.
- Wallace, J. E. (2005). Job Stress, Depression and Work-to-Family Conflict: A Test of the Strain and Buffer Hypotheses. *Industrial Relations*, Vol. 60, No: 3, 510-539.
- Wayne, J. H., Musisca, N. & Fleeson, W. (2004). Considering The Role of Personality in The Work–Family Experience: Relationships of The Big Five to Work–Family Conflict and Facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 108–130. Retrieved January 17, 2011, from Science Direct database.
- Wiley, D. L. (1987). The Relationship Between Work/Nonwork Role Conflict and Job-Related Outcomes: Some Unanticipated Findings. *Journal of Management*, Vol. 13, No. 3, 467-472. Retrieved January 17, 2011, from Sage database.
- Yates, J. E. (1989). *Gerilim Altındaki Yönetici*, (F. Dilber, Çev.). İstanbul: İlgi Yayıncılık.
- Yeşilyaprak, B. (2004). *Çalışan Anne ve Çocuk ‘‘Siz Başrolü Seçtiniz’’* (2. Baskı), İstanbul: Morpa Kültür Yayınları, Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Dizisi.

- Yıldırım, O., Tektüfekçi, F. ve Çukacı, Y. C. (2004). Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (2), 1-20.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 31-58.
- Yılmaz, M. ve Murat, M. (2008). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları İle Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (2), 203-222.
- Yılmaz, A., Bozkurt, Y. ve İzci, F. (2008). Kamu Örgütlerinde Çalışan Kadın İşgörenlerin Çalışma Yaşamlarında Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (2), 89-114
- Yöndem, Z. D. (2006). *Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme*, İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.
- Yüksel, İ. (2005). İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 301-314.

EKLER

EK 1- ANKET FORMU

SAYIN YÖNETİCİ/ BANKA ÇALIŞANI

Bu çalışma Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programında yürütülmekte olan “Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı tez çalışmasının araştırma kısmını oluşturmaktadır. Bu amaçla hazırlanan anket formu aşağıda yer almaktadır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Açık ve samimi bir şekilde kendi düşünce ve deneyimlerinizi dikkate alarak tüm soruları cevaplayınız. Lütfen adınızı ve soyadınızı yazmayınız. Araştırma sonuçları topluca değerlendirilecek, kişilerin verdiği cevapların ne olduğu bilinmeyecektir. Gösterdiğiniz ilgi ve destek için teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Hatice Özutku

Tez Öğrencisi: Feride Çetinkaya

	İŞ STRESİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım	1	2	3	4	5
2.	İşimde çok yoğun çalışmak zorundayım.	1	2	3	4	5
3.	İşim çok fazla kuvvet (efor) gerektirmektedir.	1	2	3	4	5
4.	İşimde, işimle ilgili görevleri yetiştirecek kadar zamanım olmaktadır.	1	2	3	4	5
5.	İşimde benden birbiriyle çelişen görevler istenmektedir.	1	2	3	4	5
6.	İşimde yeni şeyler öğrenme olasılığı vardır.	1	2	3	4	5
7.	İşim yüksek düzeyde beceri veya uzmanlık gerektirmektedir.	1	2	3	4	5
8.	İşimde yenilikler yapmam beklenmektedir.	1	2	3	4	5
9.	İşimde her gün aynı şeyleri yapıyorum.	1	2	3	4	5
10.	İşimi Nasıl yapacağım konusunda karar vermede benim seçim hakkım vardır.	1	2	3	4	5
11.	İşimde Ne yapacağıma karar vermede benim seçim hakkım vardır.	1	2	3	4	5
12.	Çalıştığım yerde sakin ve hoş bir ortam vardır.	1	2	3	4	5
13.	Çalıştığım yerde birbirimizle iyi geçiniriz.	1	2	3	4	5
14.	İşyerinde diğer çalışanlar beni desteklemektedir.	1	2	3	4	5
15.	Kötü günümdeysem işyerindekiler durumumu anlarlar.	1	2	3	4	5
16.	Üstlerimle ilişkilerim iyidir.	1	2	3	4	5
17.	İş arkadaşlarımla çalışmak hoşuma gider.	1	2	3	4	5

	İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	Kesinlikle Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	İşim, aileme zaman ayırmama, zannettiğimden daha çok engel olur.	1	2	3	4	5
2.	İşe ayırmam gereken zaman nedeniyle, ev işleri ve sorumluluklarını aileme eşit paylaşamam.	1	2	3	4	5
3.	İşe çok zaman ayırmak zorunda olduğumdan aile aktivitelerine yetişemem.	1	2	3	4	5
4.	İşten eve gelince aile aktiviteleri ve sorumluluklarına katılacak gücü kendimde bulamam.	1	2	3	4	5
5.	İşim ailemi ihmal etmeme neden olduğundan eve gelince çoğu kez duygusal açıdan kendimi kötü hissederim.	1	2	3	4	5
6.	İşteki baskılar nedeniyle, bazen eve gelince hoşuma giden şeyleri bile yapamayacak kadar stresli olurum.	1	2	3	4	5
7.	Evdeki sorunları, işte başvurduğum yöntemlerle çözemem.	1	2	3	4	5
8.	İşte etkili ve gerekli gördüğüm davranışlar evde fayda yerine zarar getirir.	1	2	3	4	5
9.	İşte beni başarılı kılan davranışlarım, evde iyi bir eş ve anne/baba olmamı sağlamaz.	1	2	3	4	5

1. Yaşınız
 - a) 20-29 b) 30-39 c) 40-49 d) 50 ve üzeri
2. Medeni Durumunuz
 - a) Bekar b) Evli c) Dul/Boşanmış
3. Öğrenim Düzeyiniz
 - a) İlköğretim b) Lise c) Yüksekokul d) Fakülte e) Yüksek Lisans f) Doktora
4. Haftalık Çalışma süreniz
 - a) 35-44 b) 45-54 c) 55-64 d) 65 ve üzeri
5. İş Unvanınız:
6. Çocuğunuz var mı? a) Evet (Sayısı.....) b) Hayır

KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ..