

**T.C.
ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI**

**POLİSLERİN İŞ STRESİ VE BAZI DEĞİŞKENLERE GÖRE STRESLE BAŞA
ÇIKMA TARZLARININ KARŞILAŞTIRILMASI**

İsmail ÇAKIR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ADANA / 2006

**T.C.
ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI**

**POLİSLERİN İŞ STRESİ VE BAZI DEĞİŞKENLERE GÖRE STRESLE BAŞA
ÇIKMA TARZLARININ KARŞILAŞTIRILMASI**

İsmail ÇAKIR

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Sabahattin ÇAM

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ADANA / 2006

Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne

Bu çalışma, jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

.....
Başkan Yrd. Doç. Dr.Sabahattin ÇAM
(Danışman)

.....
Üye Prof. Dr. Banu Yazgan İNANÇ

.....
Üye Yrd. Doç. Dr. Songül TÜMKAYA

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

...../...../.....

Prof .Dr. Nihat KÜÇÜKSAVAŞ
Enstitü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

ÖZET

POLİSLERİN İŞ DÜZEYLERİ VE BAZI DEĞİŞKENLERE GÖRE STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARININ KARŞILAŞTIRILMASI

İsmail ÇAKIR

Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Sabahattin ÇAM

Şubat 2006, 130 Sayfa

Bu araştırma ile polislerin iş stresi düzeyleri ile çalıştıkları birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemleri değişkenlerine göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının karşılaştırılması amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini Adana Emniyet Müdürlüğü'nde görevli 98 amir ve 681 memur olmak üzere toplam 779 polis oluşturmuştur.

Polislerin, iş stresini ölçmek için Stres Ölçeğinin İş ve Okul Hayatı alt ölçeği; stresle başa çıkma tarzlarının ölçümü için ise Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği kullanılmıştır. Veriler iki faktörlü Varyans Analizi ve LSD testi ile analiz edilmiştir.

Sonuçta, algılanan iş stresi düzeyine göre stresle başa çıkma tarzlarından kendine güvensiz yaklaşım ve sosyal desteğe başvurmada farklılık bulunmuştur. Çalışılan birime göre sosyal desteğe başvurma dışında tüm yaklaşımlarda farklılık gözlenirken, rütbeye göre sadece kendine güvensiz yaklaşımda farklılık bulunmuştur. Cinsiyete göre ise iyimser yaklaşım, kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal desteğe başvurmada farklılık olduğu bulunmuştur. Polislerin çalışma sistemine göre de kendine güvensiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal desteğe başvurmada farklılık olduğu saptanmıştır.

Ayrıca algılanan iş stresi düzeyinin çalışılan birimle etkileşimine göre kendine güvenli yaklaşımda; rütbeyle etkileşiminde ise kendine güvensiz yaklaşımda ve çalışma sistemiyle etkileşimine göre de sosyal desteğe başvurmada farklılık olduğu gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Polis, İş Stresi, Stresle Başa Çıkma Tarzları

ABSTRACT**COMPAIRING WAYS OF COPING STRATEGIES WITH POLICE JOB
STRESS AND SOME VARIABLES****İsmail ÇAKIR****MA Thesis, Department of Educational Sciences****Supervisor: Yrd. Doç. Dr. Sabahattin ÇAM****February 2006, 130 Pages**

This study was designed to compare the coping strategies with the police job stress and some variables. Sample of the study contains 98 officers with rank and 681 police officers totally 779 officers.

Polices job stress were measured by Stress Questionnaire's Job and School Stress sub-questionnaire, and coping strategies by Ways of Coping Inventory. The data was analysed with Analyses of Varyans and LSD test techniques.

Results indicated that there were mean differences between the Helpless style and Seeking of social support scores of participants who has high and low police stress level. There were significant mean differences for all the coping ways except social support in terms of unit, however no difference in terms of rank were found except Helpless style. Gender differences were found in the scores of optimistic, helpless, submissive and seeking of social support styles. There were also significant mean differences in the scores of helpless, submissive and seeking social support styles in terms of working system of police.

In addition there were significant mean differences in self-confident style in terms of the job stress and unit interaction and in helpless styles in terms of the job stress and rank interaction. The job stress and working system interaction was also significant for seeking social support scores.

Key Words: Police, Job Stress, Coping Strategies

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
Türkçe Özet	i
İngilizce Özet	ii
İçindekiler	iii
Önsöz	vi
Tablolar Listesi	vii

BÖLÜM I

GİRİŞ	1
1.1. Polislik Mesleği ve Stres.....	8
1.2. Polis Stresinin Kaynakları.....	10
1.3. Problem.....	16
1.4. Araştırmanın Amacı.....	18
1.5. Araştırmanın Önemi.....	21
1.6. Sınırlılıklar.....	25
1.7. Tanımlar.....	25
1.8. Kısaltmalar.....	28

BÖLÜM II

KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	29
2.1. Stresle İlgili Kuramsal Açıklamalar.....	29
2.1.1. Stresi Açıklayan Biyolojik Kuramlar.....	35
2.1.1.1. Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome).....	35
2.1.1.2. Genetik-Yapısal Kuramlar.....	37
2.1.2. Kalıtım-Çevre Etkileşimi Modeli.....	38
2.1.3. Strese Yönelik Psikolojik Kuramlar.....	38
2.1.3.1. Psikodinamik Kuram.....	38
2.1.3.2. Öğrenme Modeli.....	39
2.1.3.3. Bilişsel-Etkileşimsel Kuram.....	40
2.1.4. Stresi Açıklayıcı Sosyal-Çatışma Modeli.....	41
2.1.5. Strese Yönelik Sistem Yaklaşımları.....	42
2.1.5.1. Psikosomatik Kuram.....	42
2.1.5.2. Canlı Sistemler Yaklaşım.....	43
2.1.6. Strese Yönelik Diğer Yaklaşımlar.....	44

2.2. İş Stresi.....	45
2.3. Stresle Başa Çıkma.....	52
2.3.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler.....	55
2.3.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Stratejiler.....	58
2.4. Konuyla İlgili Yapılan Araştırmalar.....	59
2.4.1. İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Konusunda Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar.....	59
2.4.2. İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Konusunda Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar.....	64

BÖLÜM III

YÖNTEM	69
3.1. Araştırmanın Modeli.....	69
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	69
3.3. Veri Toplama Araçları.....	71
3.3.1. Stres Ölçeği.....	72
3.3.2. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği.....	73
3.4. Verilerin Toplanması.....	75
3.5. Verilerin Analizi.....	76

BÖLÜM IV

BULGULAR	77
4.1. Polislerin Algıladıkları İş Stresi Düzeyi Ve Çalıştıkları Birime Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Yönelik Bulgular.....	77
4.2. Polislerin Algıladıkları İş Stresi Düzeyi Ve Rütbelere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Yönelik Bulgular.....	82
4.3. Polislerin Algıladıkları İş Stresi Düzeyi Ve Cinsiyete Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Yönelik Bulgular.....	87
4.4. Polislerin Algıladıkları İş Stresi Düzeyi Ve Çalışma Sistemine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Yönelik Bulgular.....	91

BÖLÜM V

TARTIŞMA VE YORUM	97
5.1. İş Stresi Düzeyine Göre Bulguların Yorumu.....	97
5.2. Çalışılan Birime Göre Bulguların Yorumu.....	98
5.3. Rütbelere Göre Bulguların Yorumu.....	101
5.4. Cinsiyete Göre Bulguların Yorumu.....	103
5.5. Çalışma Sistemine Göre Bulguların Yorumu.....	104

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER	108
6.1. Sonuç.....	108
6.2. Öneriler.....	109
6.2.1. Uygulamalara Yönelik Öneriler.....	109
6.2.2. İleride Yapılacak Araştırmalara Yönelik Öneriler.....	112
KAYNAKÇA.....	114
ÖZGEÇMİŞ.....	121

ÖNSÖZ

Polis Koleji ile 1990 yılında başlayan meslek yaşantım boyunca belki de problem olarak en fazla duyduğum kelime stres kelimesi oldu. Her Polis Haftası'nda stres temelli sorunlar dile getirildi ve sonrasında bir sonraki Polis Haftası'na kadar rafa kaldırıldı. Bu dönemler arasında ise stres kelimesi berber koltuklarında ya da polis lokallerinde boş vakti doldurmak için yapılan konuşmaların konusu olmaktan öteye gidemedi. Bir meslek üyesi ve özellikle öz kıyım olaylarında idari soruşturmacı olarak görev aldığım vakalarda stres ve stresle başa çıkma konusunda ne kadar yetersiz ve fakat gereksiz bilgilerle konuya yaklaşıldığını görmek gerçekten üzüntü verici oldu. Bilimsel anlamda stres ve başa çıkma ile ilgili bir çalışma yapmak ve bu çalışmanın sonuçları doğrultusunda gerek örgütsel gerekse uygulama alanına yönelik yeni bir şeyler ortaya koyabilme bu çalışmanın temelini oluşturmaktadır. Umarız sorunun bir parçası olmanın ötesinde çözüm olabilecek bir çalışma ortaya konabilmiştir.

Bu tür bir çalışmanın literatüre kazandırılmasında sürekli yardımcı olan ve destekleyen danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Sabahattin Çam'a; Psikolojik Danışma ve Rehberlik ABD'da yüksek lisansa başlamama yardımcı olan ve başladıktan sonra da sürekli destekleyen Sayın Prof. Dr. Banu İnanç, Prof.Dr. Sonay Güçray'a, Prof.Dr. Turan Akbaş'a, Yrd.Doç.Dr. Mehmet Bilgin'e, Yrd.Doç.Dr. Ragıp Özyürek'e, Sınıf Öğretmenliği ABD' da görevli Yrd.Doç.Dr. Songül Tümkaya'ya ve isimlerini burada yazamadığım bölümde bulunan tüm hocalarıma teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca bu çalışmayı yaptığım süre içinde gerek yasal izin, gerekse destek olarak bana yardımcı olan başta İl Emniyet Müdürü Sayın Mehmet Cebe olmak üzere, Müdür Yardımcılarımız Sayın Cemal Levent ve Sayın Mehmet Avcı'ya, uzun yıllar şube müdürlüğümü yapan ve beni devamlı olarak bir sonraki adım için yüreklendiren Emniyet Amiri İ.Suat Dağlı'ya ve tüm çalışmam boyunca beni sabırla bekleyen Eşim'e ve Oğlum'a da teşekkürlerin en güzelini göndermek isterim.

TABLOLAR LİSTESİ

	Sayfa No
Tablo 1: Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bulunan Birimlerin Sınıflandırılması	27
Tablo 2: Çalışma Evreninde Yer Alan Polislerin Çalışılan Birim, Cinsiyet Ve Rütbelere Göre Dağılımları	70
Tablo 3: Örneklemede Yer Alan Polislerin Çalışılan Birim, Cinsiyet Ve Rütbelere Göre Dağılımları	71
Tablo 4: İş Stresi Düzeyi ve Çalışılan Birim Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Ve n Değerleri	70
Tablo 5: İş Stresi Düzeyi ve Çalışılan Birime Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının ANOVA Sonuçları	80
Tablo 6: İş Stresi Düzeyi ve Rütbelere Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Ve n Değerleri	83
Tablo 7: İş Stresi Düzeyi ve Rütbeye Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının ANOVA Sonuçları	85
Tablo 8: İş Stresi Düzeyi ve Cinsiyete Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Ve n Değerleri	87
Tablo 9: İş Stresi Düzeyi ve Cinsiyete Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının ANOVA Sonuçları	89
Tablo 10: İş Stresi Düzeyi ve Çalışma Sistemine Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Ve n Değerleri	92
Tablo 11: İş Stresi Düzeyi ve Çalışma Sistemine Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının ANOVA Sonuçları	94

BÖLÜM 1

GİRİŞ

Günlük yaşamda sıklıkla kullanılan ve yoğun olarak varlığını hissettiren bir kavram olarak karşımıza çıkan stres, birçok bilim adamı, araştırmacı tarafından tanımlanmıştır. Bu tanımlamalarda stresin farklı yönlerine vurgu yapılmıştır. Tıp kitapları araştırılacak olursa stresin 300'den fazla tanımı olduğu görülür. Ancak bunlardan hiçbirisi stresi tanımlamada tamamen yeterli değildir. Stres hakkında binlerce araştırma yapılmasına ve günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası olmasına rağmen onun hakkında şaşılacak kadar az şey bilinmektedir(Norfolk,1989).

Stres kavramı, insanlık tarihi kadar eski olmasına karşın net bir tanım yapmakta çoğu zaman zorlanılmıştır. Hatta "her insanın kendine özgü bir stres kavramı vardır" denilerek kavramın net tanımının ne kadar zor olduğunu ifade edenler de olmuştur(Akman, 2004).

Stres, bilimsel olarak bir olumsuzluğu ifade etmese de günlük kullanıma giriş biçimiyle hayatı güçleştiren ve sağlığı bozan bir durum olarak değerlendirilmektedir. Gerilim, endişe, baskı, çelişki, çatışma, sıkıntıya düşme, engellenme, zorlanma gibi sözcüklerle ve genellikle olumsuz bir içerikle özdeşleştirilen stresin her zaman kötü ve istenilmeyen bir şey olduğu da ileri sürülmemelidir.

İş yaşamında ya da sosyal yaşam alanlarında bireyler tarafından tehdit olarak algılanan olaylar yaşanır. Yaşanan tehdit, olayların kendisinden veya başka bir şeyden kaynaklanabilir. Strese yol açan ise, olaylarla ve onlara gösterilen tepkilerle başa çıkamamaktan kaynaklanmaktadır. Başa çıkamama bireylerde bir zorlanmayla birlikte dengenin bozulmasına neden olabilir. Organizmanın mevcut dengesinin karşılanamayan talepleri sonucunda bozulması, bir tepki olarak stresi ortaya çıkartabilir. Bu bağlamda stres; zararlı etken karşısında organizmanın dengesinin, düzeninin, uyumunun bozukluğunu gösteren bir durumdur. Uyumun bozulması, organizmanın yapısını ve işlevini

etkiler. Çünkü canlı sistemler, basitten karmaşığa doğru hiyerarşik bir düzenleme içindedir. Her sistem, sisteme giren ve çıkanları kontrol eden alt sistemlere sahiptir. Sistem, alt sistemleriyle birlikte “denge”de olmak üzere programlanmıştır. Var oluşun amacı da “denge’yi” sürdürmektir. Organizmanın içinde ya da dışındaki küçük bir değişme(denge bozulması) organizmanın tümünde -yeni denge kuruluncaya kadar- değişmelere yol açar. Organizma, hareket etme, değişme ve gelişme için “denge”nin geçici olarak bozulmasına programlanmıştır. “Denge”nin ne olacağı ya genetik olarak programlanmıştır ya da deneyimlerle öğrenilmiştir. İşte stres, bu dengenin bozulduğuna ilişkin bir işarettir(Şahin, 1998).

Var olan dengenin bozulması ya da değişmesi halinde gösterilen stres tepkileri, canlılığın sürdürülmesi açısından çok önemli bir işleve sahiptir. Çünkü ancak bu yolla değişime uyum sağlamak mümkün olabilmektedir. Başka bir ifadeyle, sanıldığı gibi aksine, herkes ve her durum için değişebilir olmakla beraber, bir miktar stres etkili bir işleyiş ve varoluşun sürdürülmesi için gereklidir. Etkili bir işleyişi sağlayacak miktardaki stres “*olumlu stres düzeyi*” olarak tanımlanmaktadır. Stres yalnızca olumlu düzeyin altında kaldığı ya da üstüne çıktığı durumlarda sorun haline gelir. Olumlu stres düzeyinde birey, performansını en üst noktada tutabilirken, olumsuz düzeydeki stres nedeniyle ise hiç iş yapamaz hale gelebilir. Nedenleri farklı olmakla birlikte “*olumsuz stres düzeyinde*” yaşanan stres ya çok az ya da çok fazladır. Her iki durumda da stresle ilişkili kaygı, öfke, depresyon, uyku düzeninin bozulması, ilişkilerde gerginlik yaşanması, iştaha değişimler, soğuk algınlıklarında artışlar, alerjik reaksiyonlar, gastroentestinal hastalıklar, alkol ve madde bağımlılığı sorunları, içe kapanma, güdü kaybı (isteksizlik), sinirlilik, işe geç kalma, verimde düşme, toleransta düşme (tahammülsüzlük), hatalarda artış, fiziksel zararlar verme ve benzeri belirtiler görülmektedir(Şahin, 1994).

Çağdaş yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelen stres, bireylerin psikolojik ve fizyolojik yapıları üzerinde etki yapan, onların davranışlarını, iş verimlerini ve başka insanlarla ilişkilerini olumsuz yönde etkileyen, psikolojik bir durumdur(Selye, 1977, akt. Şahin,1998). Stres kavramının literatürde çeşitli

tanımlarına rastlamak mümkündür; “bireyin başa çıkma mekanizmalarını ve enerjisini zorlayan, baskı yapan dış etkenler”, “organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durum” ve “organizmanın biyolojik, psikolojik ve sosyal dengesinin bozulduğu durum” bu tanımlardan bazılarıdır(Baltaş ve Batlaş, 2000). En güncel tanımıyla ise stres, bireyin kendi içinde (bedensel-zihinsel) ya da çevresinde olumlu ya da olumsuz yönde değişiklikler meydana geldiği zaman gösterdiği tepkiler bütünüdür(Şahin, 1994). Yaşanan olumlu ve olumsuz her türlü değişim “uyum” gerektirdiğinden belirli bir düzeyde stres yaratmaktadır. Ancak, bio-kimyasal özellikler, fiziksel güç, psikolojik ve duygusal yapı, alışkanlıklar, tavırlar ve sosyal değerlerin her biri, kişinin strese karşı nasıl tepki vereceğini ve stresli durumla nasıl başa çıkacağını önemli biçimde etkilemektedir.

Stres, insanlık tarihi boyunca hayatın vazgeçilmez bir gerçeği olarak karşımıza çıkmakla birlikte, içinde bulunduğumuz yüz yılda sanayileşme ve büyük şehirlere göç nedeniyle değişen sosyal yaşamda kendisinden daha çok bahsettirmektedir (Yıldız, 2000: 377). Günümüzde insanların mutsuz bir yaşam sürmelerine neden olan etkenlerin başında stres gelmektedir. Stres, mutsuzluk yarattığı kadar insanların sağlığını da tehlikeye atmakta, aile yaşamında ve kendi iç dünyasında huzursuzluk, tükenmişlik ve bıkkınlık yaşamalarına neden olmaktadır (Artan, 1986: 48).

Stres araştırmalarında son yıllarda stres kaynaklarının algılanış biçiminde bir değişim olduğu dikkati çekmektedir. Önceki araştırmalar, stresin daha çok temel yaşam değişikliklerine veya yaşam olaylarına bağlı olduğunu vurgularken; son yıllardaki görüşler ise daha çok günlük ve küçük olaylara odaklanmaktadır (örn. Dohrenwend ve Dohrenwend, 1974; Akt. Şahin, 1997).

Stres, insan davranışları ve sağlığıyla ilgili olduğu için tıp ve psikoloji alanında çalışan pek çok araştırmacıyı bu konuda çalışmaya yöneltmiştir. Aşırı stresin, işletmelerde çalışan kişileri uzun ve kısa dönemde örgütsel faaliyetlerde verimliliği, etkililiği ve performansı olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir (Tutar, 2000: 254).

Günümüzde yaşanan hızlı değişim çalışanların iş ve yaşama ortamlarının gelecekteki durumuyla ilgili belirsizliği artırmakta ve onları strese sokmaktadır. Bunlara ek olarak kentsel kirlenme, çalışanların sağlıklarını olumsuz etkilerken; ulaşım sorunu gibi birçok sorun da fiziksel ve psikolojik olarak tükenmelerine yol açmaktadır(Ekinci ve Ekici, 2003).

Ben-Bakr, Al-Shammari ve Jerfi(1995) tarafından Suudi Arabistan'da 23 değişik şirket ve 442 kişi üzerinde bir çalışma yapılmıştır. Çalışmada, Suudi Arabistan'da çalışanların geldikleri değişik uluslar (Suudiler, Araplar, Asyalılar ve Batılılar), yaş, iş tecrübesi, şirket statüsü(özel, yarı özel ve devlet) ve şirket büyüklüğüne göre (küçük, orta, büyük) stresin düzeyi ve farklılıkları araştırılmıştır. Çalışma sonunda, özel sektörde çalışan insanların en önemli stres kaynağı olarak, performans düzeyleri sonuçlarının bilinmemesi bulunmuştur. Kamu sektörlerinde çalışanlarda aynı sonuca rastlanmamıştır. Ayrıca Suudi kökenlilerin en stresli grup olduğu ortaya çıkmıştır. Onları Araplar, Asyalılar ve Batılılar izlemiştir. Bu çalışmada otuz yaşın altındakiler stresten en çok etkilenen grup olarak belirlenmiştir. 6-10 yıllık çalışma hayatı olanlar, yüksek oranda stresten şikayet etmişlerdir. Çalışmada eğitim ve stres düzeyi arasında da negatif yönde önemli bir ilişki gözlenmiştir(akt, Aslantaş,2001).

Günümüzde stres ve sonuçları üzerinde giderek daha fazla durulmasının başlıca iki nedeni bulunmaktadır. Birincisi, stresle ilgili hastalıkların her geçen gün daha da yaygınlaşması; diğeri ise, stresin verimliliği düşüren ve sağlıkla ilgili birçok harcamaya neden olan, işte hata ve kazaları artıran bir faktör olmasıdır(Işıkhan, 2004).

Kurumların yönetim kademelerinde bulunanlar için ise stres, adeta günlük bir olay niteliğindedir. Kurum içi veya dışı, kontrol altına alınabilecek veya alınamayacak pek çok nedenle yöneticiler stres altına girmektedir. Stres yöneticiler üzerinde fizyolojik ve psikolojik yıkımlar yapabilmektedir. Stres, aynı zamanda yöneticilerin sağlığını ve organizasyon başarısını, iş yapma ve karar verme durumunu olumsuz yönde etkileyebilmektedir(Işıkhan, 2004).

Stresin yol açtığı duygular hastalıkta kilit rolü oynar. Çünkü beden tehlike ve tehlike doğuracak şartlar karşısında, bu tehlikelerle başa çıkma gayretinin bir parçası olarak seferber olur. Bu durum canlıların hayatlarını sürdürme mekanizmasının bir parçası olmasına rağmen, eğer bu uyum çabası çok uzun sürerse veya çok şiddetli olursa hastalığa yol açabilir(Baltaş ve Baltaş, 2000: 169).

Sharpley'in(1996), 1925 üniversite çalışanın üzerinde yaptığı çalışmada en önemli stres kaynakları olarak, geri bildirimde yetersizlik, mesleki ilerleme olanaklarının sınırlı olması, politika değişikliklerinin iş ve görevleri nasıl etkileyeceğinin bilinmemesi; aşırı iş, az zamanda çok iş yapılmasının istenmesi, ihtiyaç duyulan ekipman ve aletlerin yokluğu gibi unsurların olduğunu tespit etmiştir. Yine aynı çalışmada en önemli stres belirtileri olarak, nefes alma problemi, kötü uyku, parmak ve tabanlarda tutulma, kasılma, terli eller, zayıflık ve yorgunluk hissi, baş ve boyun ağrısı, bel ağrısı gibi fiziksel rahatsızlıkların olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca düşük iş stresine sahip kişilerin, işe devamsızlık oranlarının diğerlerine göre daha az olduğu görülmüştür. Yüksek iş stresinin, kazalara, yaralanmalara ve hastalıklara yol açtığı bulunmuştur.

Stres, organizmanın fiziksel ve ruhsal sınırlarını tehdit eden ve çoğunlukla arzu edilmeyen bir dizi olaylara neden olur. Stresin oluşum nedenleri, çalışanın kendisinden kaynaklanabilmektedir. Stresin birey düzeyindeki olumsuz sonuçları, davranışsal boyutta (örneğin; alkol, sigara uyuşturucu ve aşırı yemek gibi), fizyolojik (dolaşım sistemi, kalp ve damar hastalıkları, üreme sistemi hastalıkları gibi) ve psikolojik boyutta (depresyon, işte başarısızlık, uykusuzluk vb.) kendini gösterir. Kurum üzerindeki olumsuz etkisi ise, performans düşüklüğü, çalışanın devir hızının ve işe devamsızlığın artması ve işe yabancılaşma şeklindedir(Işıkhani, 2004).

Bununla birlikte yaşanan stresle etkili bir şekilde başa çıkamama da başlı başına bir stres kaynağıdır. Gündelik hayatın olağan bir parçası olan stres, iyi yönetildiğinde bireyin daha verimli çalışabilmesi için olumlu etki yaratabilir.

Sağlıklı yaşam için stresi olmayan bir yaşam dilemek ve stresin yol açtığı zararlardan ve muhtemel tehlikelerden uzak durmak günümüz şartlarında mümkün değildir. Çünkü hem stres veren pek çok şey yaşam olayları içerisinde her an karşımıza çıkabilir, hem de hayata ilişkin bazı zorlukları göğüslemek ve aşabilmek için gerekli olan enerji bu sayede elde edilebilir. Bunun yanında kötü yönetilen ya da yok sayılan stres bir biçimde bireyi olumsuz etkiler. Stresle başa çıkmak, stresin etkisini hep olumlu düzeyde tutabilmeyi öğrenmek demektir. Yeni koşulları kabullenmek, değişim şartlarını görmeye gayret etmek ve esneklik, stresle başa çıkma konusunda büyük önem taşır(Baltaş ve Baltaş, 2000).

Modern toplum hastalığı olarak ifade edilen stres, aslında günlük hayatın bir parçasıdır. Son yıllarda stresle ilgili çalışmaların yaygınlaşmasına karşılık gerçekte stresle yaşama yeni bir olgu değildir(Işıkhan, 2004, 70). Yapılan çeşitli araştırmalar çalışanın bedensel ve ruhsal açıdan işiyle ilgili çok yönlü stresin etkisinde kaldığını göstermektedir. İş yerindeki stres faktörleri, uzun süre devam eder ya da sıkça tekrarlanırsa bu durum bireyde migren, hipertansiyon, koroner arter hastalığı gibi fiziksel hastalıklar yanında davranışsal ve psikolojik sorunlara neden olabilir. Sonuçta bunlar, bireyin iş performansının azalmasına, sigara içme, alkol ve uyuşturucu madde kullanma alışkanlığına, obsesif davranışlara, gerilim, anksiyete ve depresyona neden olabilmektedir(Cooper ve Davidson, 1982).

Stres literatürüne bakıldığında, meslekler arası karşılaştırmalara sıklıkla değinildiği ve bazı mesleklerin diğerlerine göre daha stresli kabul edildiği görülmektedir. İnsanlarla yoğun ilişkiler içerisinde bulunan meslek mensupları; emniyet örgütü çalışanları, doktorlar, hemşireler, hava kontrol memurları, sosyal hizmet uzmanları gibi meslek alanları diğer meslek üyelerine oranla daha fazla stres olgusuyla karşı karşıya kalmaktadır. Goodin'e (1975) göre, birçok sosyal ödül olanaklarına rağmen, polislik dünyadaki en stresli mesleklerden biridir. Polisliğin en stresli mesleklerden biri olduğu varsayımına dayanarak birçok araştırmanın yapıldığı dikkati çekmektedir. Haynes ve Jacobi'ye (1978) göre, işin stresli olmasına bağlı olarak, polislerde diğer mesleklere oranla

kardiyovasküler hastalıklar ve diğer hastalıklar (örn. hipertansiyon, kalp rahatsızlıkları, ülser, kolit, sindirim bozukluğu, hemoroid vs,) daha sık görülmektedir. Aynı şekilde, Milham(1983) da, diğer meslek gruplarına göre polislerde kalp rahatsızlığına, diyabet, bağırsak ve akciğer kanserine daha yüksek oranda rastlandığını ifade etmiştir. Bazı araştırmacılar ise, polisliği psikolojik açıdan en tehlikeli mesleklerden biri olarak kabul etmekle beraber, bu mesleğin, insanlarla uğraşılan benzer mesleklerle karşılaştırıldığında daha stresli olmadığı görüşündedirler. İslah görevlileri, gözaltı memurları, acil tıbbi teknisyenler ve itfaiyeciler gibi yaşam-ölüm kararları veren, sınırlı mesleki ilerleme olanakları olan ve vardiyalı çalışan meslek gruplarıyla, polislerin stres düzeylerinin karşılaştırıldığı bir araştırmada, polisler ve gardiyanların aynı düzeyde stres yaşadığı ancak bu iki grubun stres düzeylerinin diğer gruplardan anlamlı ölçüde yüksek olduğu bulunmuştur (Patterson, 1992). Hapishane gardiyanları ve polis memurlarının stres düzeyleri arasında farklılık bulunamamış olmakla birlikte stres kaynaklarında farklılığa rastlanmıştır. Polisler mahkeme duruşmalarına, kurum desteğinin olmamasına, ödül olanaklarına ve ırksal gerginliklere bağlı stres nedenlerini daha çok belirtmişlerdir (Anson ve Bloom, 1988).

Strese giren polis, vatandaşa, işine ve hatta hayata karşı olumsuz davranışlar göstermektedir. Bunun yanında mesleki stres sebebiyle kronik kalp yetmezliği, ülser ve hipertansiyon gibi fiziksel rahatsızlıklar da görülmektedir (Reiser, 1974: 51). Böylece polis stresinin hastalıklarla yakın ilgisi olduğu anlaşılmaktadır. Benzer olarak işe devamsızlık ile polis stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Bu konudaki araştırmaları inceleyen Şahin(1998), polislik mesleğinin diğer meslek gruplarıyla veya toplumla karşılaştırılmasının yanı sıra, mesleğin hangi yönlerinin daha fazla strese neden olduğu veya ödüllendirici olduğu da araştırma konuları arasında yer almakta ve özellikle 1970'li yıllardan itibaren polisin stres kaynaklarını belirlemeye yönelik araştırmalara ağırlık verildiğinin dikkati çektiğini belirtmektedir.

Decicco'ya(2001) göre polis stresi ile başa çıkmak için polisleri örgüte dahil etmeden, adayların kişisel özelliklerini test etmek gerekir. Böylece adayın yetenek ve özellikleri ile işin gereklerinin uyumu hakkında fikir sahibi olunabilir. Adaylar, fiziksel testlerin yanı sıra “Grup Tartışması, Değişik Durumlara Yanıt Verebilme, Sözle İkna Kabiliyeti, Gözleme Dayalı Beceri” gibi değişik sınavlara tabi tutularak, mesleğin ilerleyen yıllarında karşılaşılabilecekleri durumlara karşı hazırlanırlar ve stres düzeyleri düşük olur.

Genel olarak polisin stres kaynakları, can sıkıcı durumlarla karşı karşıya kalmak, toplum ve idarenin desteğinin olmaması, şiddete ve tehlikeye maruz kalma, mahkeme süreçleri, meslekte yeterince ilerleyememe ve vardiyalı çalışma gibi konuları kapsamaktadır. White, Biggerstaff ve Grubb'un (1985) yaptıkları araştırmada polislerin stres faktörlerini;

- Fiziksel-psikolojik tehditler (örn. fiziksel saldırı, acı çeken kişilerle karşı karşıya gelmek, sıklıkla sıkıcı etkinliklerden zorlayıcı etkinliklere geçiş),
- Değerlendirme sistemleri (örn. adalet sisteminin etkisizliği, ıslah sisteminin etkisizliği) ve
- Destek eksikliği (örn. idarenin veya amirlerin desteğinin yetersizliği, siyasi baskılar) olmak üzere üç temel faktör belirlemişlerdir.

1.1. Polislik Mesleği ve Stres

Diğer örgütler gibi, Emniyet Teşkilatı da belli bir toplumsal amacı gerçekleştirmek için kurulmuş ve bünyesinde farklı alanlarda yetişmiş pek çok iş göreni çalıştıran kar amaçsız bir örgüttür. Emniyet Teşkilatı, güvenlik hizmeti üretirken; vatandaşların başta hayat hakkı olmak üzere, konut dokunulmazlığı, özel hayatın gizliliği, haberleşme ve seyahat özgürlüğü, din ve vicdan hürriyeti gibi Anayasa'da ifadesini bulan birçok temel haklarını kullanması/ kullanamaması konularında düzenleyici tedbirler uygulamaktadır. Bu son derece önemli ve vazgeçilmez haklar konusunda her ne kadar kanuni sınırlar gösterilmiş olsa da görevin ifası sırasında büyük ölçüde kişisel inisiyatif gerektirmesi, görev esnasında zor ve silah kullanma gerekliliğinin bulunması,

mesai saatlerinin düzensizliği, yetersiz ücret, zaman ve üst düzey yöneticilerin baskısı gibi faktörler, personel üzerinde yüksek düzeyde strese neden olabilir (T.C. İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, 2000: 28).

Toplumsal yaşamın her aşamasında güvenlik hizmetlerinin, geniş halk kitlelerine yönelik sunulduğu görülmektedir. Özellikle toplumsal olaylarda her topluluğa psikolojik özelliğine uygun olarak yapılacak müdahale anında yöneticilerin ve personelin göreve uyumunun sağlanması ve beraberinde uyumsuzluğa neden olan faktörlerin tespit edilerek ortadan kaldırılması gerekir. Aksi takdirde, personelde çalışma ve zorlanmadan dolayı bazı davranışsal, psikolojik ve fiziksel bozukluklar ortaya çıkacaktır. Bu bozukluklar otokratik bir disiplin ve görev anlayışı içerisinde bir süre bastırılrsa dahi bir süre sonra olumsuz psikolojik ve fizyolojik tepkilerle açığa çıkmasına neden olacaktır. Sonuçta bu durumdan örgüt zararlı çıkacaktır. Verim, işe devam ve hizmet kalitesi gözle görünür seviyede düşecektir(Yıldız, 2000: 378).

Polis memurlarının büyük çoğunluğu, meslek yaşamları boyunca gün boyu süren bir çalışma, insanın doğal dengesine ters düşen bir uyku ve beslenme düzeni, yeterli zaman ayrılamayan bir aile ve sosyal yaşam tehdidi ile karşı karşıyadır. Polis, görevi gereği, halkın mal ve can güvenliğinden sorumludur. Birçok insanı ilgilendiren yaşamsal kararlar almak, kişide gerginlik ve stres yaratan bir kaynaktır. Halkın güvenliğinin yanı sıra, kendi meslektaşlarının güvenliği, devleti temsil etmesi nedeniyle, hedef olma olasılığının fazlalığı, polisi stres altında bırakmaktadır(Yıldız, 2000: 379).

Polis stresi ile başa çıkma konusunda batılı ülkelerde önemli araştırmalar yapılmakta, eğitim çalışmaları düzenlenmekte ve yeni yöntemler geliştirilmeye çalışılmaktadır. Oysa batılı ülkelere göre daha zor şartlarda görev yapan Ülkemiz polisinin, çalışma şartlarının iyileştirilmesi yönünde bir takım çalışmalar yapılmakla birlikte bunların yeterli olduğunu söylemek oldukça güçtür.

1.2. Polis Stresinin Kaynakları

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

Trafik Polislerine ilişkin stres kaynaklarını 28 madde de özetleyen Aydın(2002), keyfi ve politik atamalar, sosyal ve ekonomik imkanların yetersizliği, çeşitli baskılar yüzünden görevlerini gereği gibi yapamamaları, asli işlerinin dışındaki işlerle uğraşmak zorunda kalmaları, vatandaşların trafik eğitimlerinin yetersiz, mesai saatlerinin çok uzun ve belirsiz, maaş ve ek ödemelerin yetersiz olması, iş hayatının sosyal ve aile hayatını olumsuz yönde etkilemesi gibi stres kaynaklarını belirtmiştir(Aydın, 2002).

Amerikan polisinde görülen “görev sırasında birini vurmak” ya da “görev arkadaşının vurulması” ise bizim teşkilatımızda görülmemektedir. Buna göre stres kaynaklarının şartlara göre farklılıklar gösterdiğini söylemek mümkündür(Aslantaş, 2001).

Emniyet Teşkilatında en yüksek düzeyde görülen ve çalışanlarının verimliliğini ve motivasyonunu olumsuz yönde etkileyen örgütsel stres kaynaklarına aşağıda maddeler halinde verilmiştir.

Yetersiz Ücret: Yapılan çalışmalarda polislerin ücret yetersizliğini, kendilerinde strese sebep olan en büyük faktör olarak gördükleri ortaya çıkmıştır(Aslantaş,2001). Ülkemizde polisin ekonomik durumu diğer birçok meslek mensubu gibi düşüktür. Polislerin ücretlerinin tespitinde; tehlike ve sorumluluklarının önemi, çalışma saatlerinin düzensizliği gibi özel faktörler yeterince dikkate alınmamaktadır. Oysa Avrupa Konseyi Parlamenter Meclisi'nin polis hakkındaki bildiriye ilişkin kararında “Polisin içinde görev yaptığı

çevrenin, mesleki, psikolojik ve maddi koşullarının, birliğin, tarafsızlığını ve onurunu koruyacak nitelikte olması” gerektiğini ve “Polislerin adil ücret hakkına sahip olmasını, ücretlerin tespitinde tehlike, sorumlulukların önemi ve çalışma saatlerinin düzensizliği gibi özel faktörlerin özellikle dikkate alınması” nın gerekli olduğu vurgulanmıştır(T.C. İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, 2000: 38).

Ekonomik yetersizlik yüzünden polisler konut, beslenme giyim gibi en basit gereksinimlerini karşılamakta bile sıkıntıya düşmekte ve zorluklar çekmektedirler. Özellikle büyük şehirlerde polislerin bir kısmının zaten çok kısıtlı olan tatil zamanlarında, yasalara aykırı olmasına rağmen ek iş yaparak ihtiyaçlarını karşılamaya çalıştıkları gözlenmektedir.

Büyük bir çoğunluğu kirada oturan polisler yetersiz ücret yüzünden, ekonomik durumlarına uygun olan, daha çok şehirlerin kenar semtlerinde ya da gecekondu mahallelerinde ikamet etmektedirler. Büyük şehirlerde ulaşım sorunu dikkate alındığında, kenar semtlerden çalışılan yerlere ulaşmak için ek masrafların yapılması kaçınılmaz olacaktır(Feyzioğlu, 1989: 6).

Polislerin zaten çok düşük olan ücretleri, emekli olduklarında neredeyse yarı yarıya azalmaktadır. Bu nedenle de emeklilik süresi gelen polisler yaş haddi dolana kadar çalışmaya devam etmek zorunda kalmaktadırlar. Ücretlerin düşük olması ve çalışma şartlarının zorluğu sebebiyle, genel kültür ve bilgi seviyesi yüksek olan kişilerin polislik mesleğini tercih etmedikleri görülmektedir(T.C. İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, 2000: 36).

İş Yükü: Polis, günümüzde ağır çalışma koşulları altında görev yapmaktadır. Polisi yetkili ve sorumlu kılan temel yasa, 4.7.1934 tarihinde yayınlanmıştır(2559 sayılı Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu, 1934). Şu anda polislik mesleğini sürdüren hiç kimse bu yasadan evvel doğmamıştır. Dolayısıyla yasanın değişen dünya şartlarında geçerliliğini yitirdiği söylenebilir. Ülkemizde halen yürürlükte olan temel yasaların haricinde de onlarca yasa polise çeşitli görevler yüklemektedir. Polis yasalar gereği, trafik işlemleri,

pasaport işlemleri yapmakta, adres takip etmektedir. Askerlik şubesinin, vergi dairesinin, adliyenin ve diğer devlet dairelerinin tebligat işlemlerini yapmaktadır.

Polis hukuk ve ceza mahkemelerinin talimatları doğrultusunda, davadaki tarafların sosyal ve ekonomik durumlarının tahkikini yapar, sınırlarda pasaport kontrolü yapar. Merasim aracı, eskort aracı, koruma aracı olarak görev yapar. Belediye Zabıtası olmayan yerlerde, belediye zabıtasının işlerini de yapar. Siyasi partilerin, derneklerin, sendikaların işlemlerini takip eder. Bu listeyi uzatmak mümkündür. Mesleğin sonuna gelmiş çalışanlar bile polise verilen görevleri tam olarak bilememektedir.

Polis istirahatlı dahi olsa, hatta yeni görevden ayrılmış dahi olsa, amir tarafından verilen emir gereği tekrar göreve dönmek zorundadır. Dolayısıyla polis görevde iken, hangi saatte eve gideceğini bile kesin olarak bilememektedir. Özel hayatı ile ilgili programlar yapmakta bile güçlüklerle karşılaşmaktadır(Yalçın, 1990).

Yukarıda sayılan çeşitli işleri yapmak zorunda kalan polisler, bunların yanı sıra maçlarda, sahne gösterilerinde ve konserlerde de görevlendirilmektedirler. Görev ve yetkileri kanunla düzenlenen genel kolluk kuvvetlerine asli görevi olan işlerin yaptırılması, özel hizmetlerde kullanılmaması gerekmektedir.

Çalışma Saatlerinin Uzun ve Düzensiz Olması: Uluslararası Çalışma Örgütü sözleşmelerine göre kamu veya özel sektörde çalışanlar için günlük çalışma süresi 8 saat olarak düzenlenmiştir. Devlet Memurları Kanunu da(657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 23.07.1965) hafta tatilleri hariç haftalık çalışma süresini 40 saat olarak belirlemiştir.

Emniyet Teşkilatı'nda hizmet gereği, personelin büyük çoğunluğu, 12/24 yani devamlı üçlü vardiya sistemi ile çalışmaktadır. 19.10.1995 tarih ve 231771 sayılı "Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalışma Saatlerine İlişkin Esaslar" konulu Bakanlık Genelgesi'nin 4.Maddesinde, "...nöbet usulü ile çalışması

zorunlu olan personelin çalışma saatleri, hizmetlerin gerekleri göz önünde bulundurularak olağanüstü durumlarda 12/12, diğer durumlarda 12/24 veya 12/36 esaslarından herhangi birine veya her birine göre Taşra Teşkilatı'nda Mülki Amirin, Merkez Teşkilatı'nda Genel Müdür'ün onayı ile düzenlenir" denilmektedir. Ayrıca 1995 yılında çıkartılan yönetmelikte olağanüstü durumların açık olmaması nedeni ile her olay, olağanüstü sayılarak 12/12 çalışma sistemine dönüldüğü görülmektedir(19.10.1995 tarih ve 231771 sayılı Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalışma Saatlerine İlişkin Esaslar).

Ergonomik olarak yetersiz koşullarda da görev yapmakta olan polis, çalışma saatindeki bu gibi artışlarla sosyal yaşamından ve aile yaşamından neredeyse mahrum kalmaktadır. Belirtilen esaslara göre, "personelin çalışma saatleri, hizmetlerin gerekleri göz önünde bulundurularak olağanüstü durumlarda 12/12 (12 saat çalışıp, 12 saat dinlenme) çalışma sistemine göre ve haftada 1 gün izin kullanabilecek şekilde düzenlenmiştir. Oniki saat olarak belirlenen bu süreç bazen görevin uzaması sebebiyle 14–15 saati bulabilmektedir. Olağanüstü olamayan durumlarda da 12/24 (12 saat çalışıp 24 saat dinlenme) veya 12/36 (12 saat çalışıp 36 saat dinlenme) çalışma sistemine göre görev yapılmakta ise de üst yöneticiler, her olasılığı düşünerek terör, grev, kanunsuz gösteri, toplantı ve benzeri sebeplerle çalışma saatini onaylı olarak, 12/12 şeklinde uygulamaktadırlar. Türkiye koşullarında bu tür olayların sıklıkla meydana geliyor olması, göreve geliş-gidiş, nöbet devri, takip edilen olayın sonuçlanması veya ikinci emir gerekçeleri ile polisin çalışma saati uygulamada 14 veya 16 saati bulmaktadır. Özellikle üst düzey personelin çalışma saatleri, en az 16 saate kadar yükselmektedir(Yalçın, 1990).

Yapılan ergonomik çalışmalarda 8 saati aşan mesai sürelerinden prensip olarak kaçınılması önerilmekte ise de Emniyet Teşkilatı'nda çalışan personel, halen yeteri kadar dinlendirilmemektedir. Önemli günlerde ise bir gün iznini de kullanamamaktadır. Diğer devlet memurları ise Cumartesi, Pazar ve resmi tatil günlerinde de izinli sayılmaktadır. Örneğin; "Ankara Emniyet Müdürlüğü çalışanları, 1997 yılının ilk altı ayında hemen hemen hiç hafta sonu tatili yapamamıştır." Hafta sonu tatili olmayan zorunlu haller dışında izin kullanmayan

insanların yaptıkları işi sevmeleri olanaksız ve bu işte başarılı olmalarını beklemek oldukça güçtür. Özellikle toplumsal olaylarda görevli olan Çevik Kuvvet Polisi, sabahın erken saatlerinde muhtemel geçiş güzergahlarında görevlendirilmektedir. Aynı polisler, 12 veya 16 saat süresince olumsuz şartlarda ayakta beklemektedirler. Bu süre zarfında sıradan ihtiyaçlarını dahi karşılayamayan ve bedensel, ruhsal olarak yorulan polisler, en küçük toplumsal direnme karşısında esnek davranma kabiliyetini kaybetmekte ve istenmeyen olaylara sebebiyet verebilmektedirler(Akdeniz, 2000).

Diğer kamu kuruluşlarında çalışan bir devlet memuru yılda 119 gün tatil yaparken polis 52 gün tatil yapmakta ve 67 gün fazla çalışmaktadır. Diğer kuruluşlarda çalışan memurlar günde 8, yılda 1968 saat, polis ise günde 12 saat, yılda 3756 saat görev yapmaktadır.

Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması: İşin amaçlarını tam olarak bilememek, yaptığı işin bütün içinde ne anlam taşıdığından haberdar olmamak, çalışanlarda gerginliğe ve isteksizliğe sebep olan bir unsurdur. Başka bir ifadeyle personel iş yaşamındaki rolüne ilişkin yeterli bilgiye sahip değildir. Örgüt içindeki rolüne dair amirlerinden yeterli bilgi, kendisinin sorumluluk ve etki alanının ne olduğu konusunda yeterli açıklamayı alamamaktadır. Bu yüzden de polislerin rol belirsizliği yüzünden yaşamdan zevk alamama, motivasyon eksikliği gibi şikayetlerde buldukları görülmektedir(Akalın,1989).

Özellikle ara kademelerde görev yapan polisler, aynı anda birçok amire karşı sorumlu olmakta ve talimat almaktadırlar. Aynı anda değişik işleri yapmak zorunda kalmanın sorumluluğu personeli strese itmektedir. Bunun yanı sıra polisin hem iyi bir aile reisi olarak sosyal ilişkilerini kuvvetlendirmesi beklenmekte, hem de 24 saat görevine ilgi duyması istenmektedir. Rol çatışması nedeniyle bir çok polis ikilemde kalmaktadır.

Örgüt Politikaları: Örgüt politikaları içinde yer değiştirme ve atama usullerinin standartlara bağlı olmaması en rahatsızlık verici durum olarak polisi etkilemektedir. Tüm kamu kuruluşları içinde personeli en sık atama ve yer değiştirme işlemlerine tabi tutulan teşkilatlardan birisi Emniyet Teşkilatı'dır (Derdiman, 2000: 86). Atama işlemlerinin belli bir standarda bağlı olmayışı, üst düzey amirlerin atama işlemlerinde keyfi davranışlarda bulunması, siyasetçilerin kurum üzerinde kurduğu baskılar nedeniyle yapılan atamalar personel arasında huzursuzluğa yol açmakta, strese neden olmaktadır.

Örgütlerde çalışanlar hem performansları hem de yeterlilikleri bakımından değerlendirilirler. Personelin değerlendirilmesinde belirsizliklerin ve haksızlıkların olması veya değerlendirme kriterlerinin açık olmaması çalışanlarda stres yaratır (Brown, 2000). Emniyet Teşkilatı'nda ödüllendirme ve cezalandırma kriterlerinin diğer bir çok kurumda da gözlendiği gibi nesnel bir standardının olmaması, personelde zaman zaman haksızlığa uğrama duygusu ortaya çıkarmakta, yönetimin çalışanlar arasında ayırım yaptığının düşünülmesine sebep olmaktadır. Sicil notu değerlendirme esaslarının sübjektif esaslara dayalı olması ve gizli yapılması nedeniyle Emniyet Teşkilatı çalışanları, sicil amirlerinin kişisel görüşleri doğrultusunda değerlendirilmeye tabi tutulmaktadır. Bu husus personelde haksızlığa uğrama duygusunu artırmakta ve strese sebep olmaktadır.

Emeklilik ve Gelecekle İlgili Kaygılar: Yukarıda ücret yetersizliği ile ilgili açıklamalarda ayrıntıları ile incelenen maddi problemler sebebiyle polisler, meslek yaşamları boyunca beslenme ve barınma gibi en temel ihtiyaçlarını bile zorlukla karşılayabilmektedirler. Çocuklarının eğitim masrafları ve büyük şehirde yaşamının maddi zorlukları da personeli bunaltmaktadır. Çalışırken her hangi bir maddi tasarrufta bulunamayan polisler, emekli olduklarında da ücretlerinin yarısını bile alamamaktadırlar. Bu yüzden emeklilik sonrası içine düşeceği maddi sorunları düşünmektedirler. Emekli olan polislerin, emekli maaşları ile geçimlerini sürdürmeleri çok zordur. Emekli olduktan sonra ikinci bir iş yapmayı denemekte ve ticari tecrübelerinin olmamasından dolayı başarısızlık kaçınılmaz olmaktadır. Bu yüzden mesleğinin son dönemlerini geçiren polisler büyük stres ve sıkıntı yaşamakta olduğu gözlenmektedir.

Kariyer İlerlemesi: Çalışanlar, örgüt içerisinde geçirdikleri zamana bağlı olarak yaptıkları işler ile ilgili bilgi ve tecrübelerini artırmak aracılığıyla kariyer ilerlemesi yaparak daha üst pozisyonlarda görev almak isteyeceklerdir(Palmer,1993: 29). Kariyer geliştirme, çalışanların yeterlilik ve kendilerine saygı ihtiyacının tatminine katkı sağlayan bilinçli bir faaliyettir. Emniyet Teşkilatı'nda amirler için kariyer ilerlemesi sürelerle bağlanmıştır. Ancak memur pozisyonunda bulunanlar için kariyer ilerlemesi yapabilmenin tek yolu, kurumun amir pozisyonuna geçiş için uyguladığı sınavlardır. Ancak bu sınavların hangi sürede yapılacağı konusunda belirsizlik vardır. Ayrıca sınavlara girebilmek için "35 yaşından gün almamış olma" yaş şartı getirilmiştir. Bu yüzden Emniyet Teşkilatı'nın ciddi bir kariyer geliştirme programı hazırlaması ve personeli kariyer ilerlemesi ile ilgili stres konusunda rahatlatması gerekir.

1.3. Problem

Avrupa Birliğine girme sürecinde sıkça sözü edilen İnsan Hakları ve bu haklara saygılı bir hizmet, ülkemiz için de arzu edilen bir anlayıştır. Emniyet Teşkilatı, insan haklarına saygılı, hukuku, görev tanımlaması içerisinde temel bir anlayış olarak kabul eden bir vizyonla bu süreç içerisinde çalışmalar yapmaktadır. Uyum yasaları ile dile getirilen değişikliklerle polisin çalışma politikalarında yapılacak düzenlemenin stres düzeylerinde önemli derecede etkili olacağı düşünülmektedir.

Görevi gereği her çeşit sosyo-ekonomik ve kültürel düzeydeki insanlarla karşı karşıya olan polis değişik güçlüklerle karşılaşmakta ve genellikle gerilimli ortamlarda, mutsuz ve mağdur olmuş insanlarla iletişime girmek zorundadır. Girilen bu tür bir iletişim, stresli bireylerin bulunduğu bir iletişim ortamıdır. Göreve ilişkin ve kişisel özelliklerden kaynaklanan stres düzeyi yüksek polislerin, stres yüklü diğer bireye hizmet sunması, onun beklenti ve sorunlarına çözüm bulması oldukça zordur(Crank, Davidson ve Robinson, 1982).

Daha önce konu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde çalışanların eğitim durumları, meslekte geçen süre ve meslek tecrübeleri, çalıştıkları birim, cinsiyet, çalışma sistemleri, yetiştikleri ortam, yaş ve medeni hallerinin değişken

olarak ele alındığı ve iş stresi ile ilişkilendirildiği görülmüştür. Bu çalışmada, ele alınan algılanan iş stresi düzeyi, çalışılan birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sisteminin, polislerin stresle başa çıkma tarzları ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Polislerin yaşadığı stresin daha çok rollerin belirsizliğinden, yöneticilerin desteğinin olmamasından, otorite ve yetkilerin dengeli dağılmamasından kaynaklandığı görülmektedir. Kişilerin kendilerini stresli algılama düzeyleriyle fiziksel hastalık belirtileri ve iş doyumunu arasında da anlamlı ilişkiler saptanmıştır(Dick, 2000).

Emniyet hizmetlerinin gerek kurum içi gerek kurum dışı bireylere ulaştırılırken farklı birimlerde farklı görevler yerine getirilmektedir. Görevin yoğunluğu bireylerin algıladıkları stres düzeyini etkileyen önemli etkenlerden birisidir. Bu nedenle “çalışılan birim” önemli bir değişken olarak araştırmaya dahil edilmiştir.

Rütbelere göre çalışanların stres düzeyi algıları değişkenlik gösterebilmektedir. Amir olanların sorumluluklarından dolayı algıladıkları stres düzeyine karşın, memurların iş gören olarak stresörlerle karşı karşıya gelmiş olmaları stres yaşamalarına neden olabilir. Bu varsayımlar göz önünde bulundurularak rütbe değişkeni araştırmada değerlendirmeye alınmıştır.

Emniyet Örgütü’nde çalışan erkeklerin organizasyonda oynanan rol ile ilgili olarak yetki ve sorumluluklarının çoğunu ve bazı özel görevleri üstlendikleri görülmektedir. Bu sebeple de kadınların erkeklere oranla daha fazla stres yüküne sahip oldukları düşünülebilir. Cinsiyet değişkeni ile ilgili olarak, kadın memurların, erkek meslektaşlarından manevi destek görememe, iş ile ilgili konularda görüşlerinin alınmaması, sorunlarını aktaracak mevki bulamama düşüncesinden hareketle Emniyet Örgütü’nde çalışan kadınların erkek meslektaşlarına göre çok daha fazla stres yüküne sahip oldukları yönünde bir yorum yapılabilir(Aslantaş, 2001).

Emniyet Örgütü, halka kesintisiz güvenlik hizmeti sunan bir kurumdur. Örgüt yapılanmasında birimlere göre çalışma sistemleri de farklılaşmaktadır. Birçok birimde sunulan hizmetin gereği olarak çalışma saatleri düzensizdir. Genel olarak çalışma sistemi 12–24 diye adlandırılan 12 saat çalışıp 24 saat dinlenen sistemdir. Bu sistemde her üç günde bir gece 12 saatlik çalışma süresi vardır. Vardiya usulü çalışma sistemleri içerisinde hayatın akışı insan biyolojisindeki düzeni devamlı alt üst etmektedir. Yemek, uyku, uyanıklık zamanı sabit bir düzende olmadığı takdirde ruhsal ve fiziki denge bozulmaktadır. Çalışma programının sürekli değişmesi aynı zamanda özel hayatı olumsuz yönde etkilemektedir. Düzensiz yaşantı önemli bir stresördür. Bu nedenle “çalışma sistemi” bir değişken olarak araştırmaya dahil edilmiştir.

Bu çalışmada, polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ile çalıştıkları birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemine göre stresle başa çıkma tarzları açısından ne gibi farklılıklar olduğunun incelenmesi araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

1.4. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın genel amacı polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ile çalıştıkları birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemine göre stresle başa çıkma tarzları arasında farklılık olup olmadığının incelenmesidir. Bu genel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- 1) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalıştıkları birime göre stresle başa çıkma tarzları açısından farklılık var mıdır?
 - a) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalıştıkları birime göre stresle başa çıkma tarzlarından “Kendine Güvenli Yaklaşım” puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
 - b) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalıştıkları birime göre stresle başa çıkma tarzlarından “İyimser Yaklaşım” puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

- c) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalıştıkları birime göre stresle başa çıkma tarzlarından "Kendine Güvensiz Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- d) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalıştıkları birime göre stresle başa çıkma tarzlarından "Boyuneğici Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- e) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalıştıkları birime göre stresle başa çıkma tarzlarından "Sosyal Desteğe Başvurma" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- 2) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve rütbelere göre stresle başa çıkma tarzları açısından farklılık var mıdır?
- a) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve rütbeye göre stresle başa çıkma tarzlarından "Kendine Güvenli Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- b) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve rütbeye göre stresle başa çıkma tarzlarından "İyimser Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- c) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve rütbeye göre stresle başa çıkma tarzlarından "Kendine Güvensiz Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- d) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve rütbeye göre stresle başa çıkma tarzlarından "Boyuneğici Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- e) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve rütbeye göre stresle başa çıkma tarzlarından "Sosyal Desteğe Başvurma" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- 3) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve cinsiyete göre stresle başa çıkma tarzları açısından farklılık var mıdır?
- a) Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve cinsiyete göre stresle başa çıkma tarzlarından "Kendine Güvenli Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

- b)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve cinsiyete göre stresle başa çıkma tarzlarından "İyimser Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- c)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve cinsiyete göre stresle başa çıkma tarzlarından "Kendine Güvensiz Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- d)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve cinsiyete göre stresle başa çıkma tarzlarından "Boyuneğici Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- e)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve cinsiyete göre stresle başa çıkma tarzlarından "Sosyal Desteğe Başvurma" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- 4)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalışma sistemine göre stresle başa çıkma tarzları açısından farklılık var mıdır?
- a)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalışma sistemine göre stresle başa çıkma tarzlarından "Kendine Güvenli Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- b)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalışma sistemine göre stresle başa çıkma tarzlarından "İyimser Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- c)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalışma sistemine göre stresle başa çıkma tarzlarından "Kendine Güvensiz Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- d)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalışma sistemine göre stresle başa çıkma tarzlarından "Boyuneğici Yaklaşım" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?
- e)** Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalışma sistemine göre stresle başa çıkma tarzlarından "Sosyal Desteğe Başvurma" puanları arasında anlamlı farklılık var mıdır?

1.5. Araştırmanın Önemi

Stres, bireyde neden olduğu sorunlardan dolayı etkili bir iş yaşamına engel olmaktadır. Çalışma hayatında stres, kazalardan daha çok vakit kaybına neden olmaktadır. ABD’de ülke çapında Blue-Cross Shield(1990; akt. Ertekin,1993) tarafından yapılan bir araştırmada kendilerine soru sorulan 6 işçiden 5’i iş yaşamlarındaki en büyük sorunun stres olduğunu söylemişlerdir. Çalışanlar ayrıca işten doyum sağlayamama ve özgüven duygusunun düşüklüğünü de stresle ilişkilendirmişlerdir.

Bugün ABD’de stres nedeniyle uğranılan yıllık kayıp; sağlık giderleri, işe devamsızlık ve verimlilikteki düşmeler göz önüne alındığında yılda yaklaşık 150 milyar dolar dolayındadır(Işıkkhan, 2004 s:134).

Yapılan başka bir araştırmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır (Pastore,1999).

- Amerika Birleşik Devletleri Ulusal İş Güvenliği ve Sağlık Enstitüsünün yaptığı araştırmaya göre iş gücü kaybının en hızlı artan sebebi, strese bağlı rahatsızlıklardır.
- İş stresine bağlı iş gücü devir oranının, yaklaşık %40 olduğu belirtilmiştir.
- Xerox şirketine göre Amerika’da üst düzey bir yöneticinin işten ayrılarak yerine yenisinin ikamesi 1-1.5 milyon dolara, ortalama bir işçinin yerine yenisinin ikamesi ise 2-13 bin dolara mal olmaktadır.
- Dünya Sağlık Örgütü (WHO) iş stresini, “dünyaya yayılmış salgın (world wide epidemic)” olarak tanımlamıştır.
- İş stresinin Amerikan endüstrisine, işe devamsızlık, verim düşüklülüğü, iş gücü devri, kazalar, sağlık giderleri, sigorta ve yasal prim ödemeleri gibi sebeplerden dolayı yıllık 200 ile 300 milyar dolara mal olduğu tahmin edilmektedir.
- Amerika Birleşik Devletleri İşçi İstatistikleri Bürosu, “strese karşı sinirsel tepkinin” iş yeri kazalarında sakatlığa yol açan nedenler arasında dördüncü sırada olduğunu belirtmiştir.

- 1993 yılında iş stresinden şikayet eden çalışanlar, bir işçi için strese bağlı nedenlerden dolayı yılda ortalama 25 iş günü kaybının olduğunu belirtmiştir.
- ABD Ulusal İş Güvenliği ve Sağlık Enstitüsü'ne göre, eğitim yoklaması yapılan kişilerden %25'i, hayatlarında en yüksek stres kaynağı olarak kendi işlerini göstermişlerdir.
- Psikolojik tedavi için yapılan müracaatların %75-90'ı, strese bağlı şikâyetlerdir.
- Japonya'da aşırı çalışma sonucu ölüm ve kısmi felç olaylarının, yüksek tansiyon ve iş stresinin ölümcül bir birleşiminden kaynaklandığı söylenmektedir.
- Amerika'da iş stresi nedeniyle, tecavüz, cinsel taciz ve fiziksel zarar gibi saldırı olaylarında artışlar meydana gelmektedir.
- Stres yönetim programları için harcanan kaynaklar gün geçtikçe işletmelerin devamlılığını tehdit edecek boyutlara ulaşmaktadır.

Gerek kanunların verdiği görevleri yaparken karşılaşılan güçlükler, gerekse kişisel özellikler sonucu algılanan iş stresi düzeyi, çalıştıkları birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sitemlerinin stresle başa çıkma tarzları ile ilişkisine ait bilgilere ulaşma ve bu bilgileri daha sonra bu konu ile ilgili araştırma yapmak veya araştırmayı geliştirmek isteyen araştırmacılara yol açıcı çalışmalar bırakma düşüncesi bu çalışmanın ortaya konulmasında önemli etkenler olmuştur.

“Polis stresten copluyormuş! Bakan Aksu ‘öğrencilerin dövülmesi için, polisler için stres azaltıcı bazı tedbirler alınmaktadır. Kötü muameleyle stres arasında ciddi bir ilişki vardır” dedi.’(Milliyet Gazetesi, 2004), ‘Polislerin intiharı(bunalım ölüme götürdü)’(Star Gazetesi, 2001), ‘Polislerimize sahip çıkalım (geçtiğimiz birkaç sene içerisinde 400 polis intihar veya intihara teşebbüs etmiş. Sık sık bunalım geçiren arkadaşlarını veya çevredeki vatandaşları yaralayan, öldüren polisler için haberlerde okuyoruz’(Güneş Gazetesi, 2003), ‘Polislerde kendilerini savundu: Stres altında görev yapmak istemiyoruz. “Stres altında görev yapmak istemediklerini belirten polisler

Çalışma koşullarımız çok ağır. Bunun yanı sıra maaşlarımız oldukça düşük. İzinler sürekli iptal ediliyor. Zaman zaman evdeki çocuklarımızın yüzüne hasret kalıyoruz. İster istemez bütün bunlar üzerimizde bir stres yaratıyor' diye konuşuyorlar'(Gözcü Gazetesi, 2003). Gazete haberleri ile polis örgütü üyelerinin stresle etkili başa çıkamamadan kaynaklanan üzücü yaşam olayları ve hatta öz kısımla sonuçlanan davranışları sıklıkla gündeme taşınmaktadır. Bu çalışma ile polislerin iş stresi ile bazı değişkenlere göre stresle başa çıkma tarzlarına ilişkin bulguları ortaya koyarak gerekli düzenlemelere temel oluşturulması beklenmektedir.

Polis kanunların kendisine verdiği görevleri yerine getirirken birçok güçlüklerle karşılaşır. Görevi gereği yasaları ihlal eden insanlarla karşı karşıya gelen polis toplumun her kesimini memnun etmesi mümkün olmayan bir meslek icra etmektedir. Karşılaşılan güçlükler sırasında ve sonrasında yaşanan yoğun psikolojik durum uygun baş etme mekanizmaları ile dengeye dönüştürülemezse stres olarak karşımıza çıkacaktır. Görev kaynaklı yaşanan stresin yanında kişisel sorunların neden olduğu stresle birlikte görevine devam etmeye çalışan polis, ağır psikolojik bir yükün/baskının altına girmiş olacaktır. Nitekim Türkiye'de polis intiharları üzerine 1989-1999 yıllarını kapsayan bir araştırmada toplam 242 intiharın nedenleri incelendiğinde her birinin ayrı birer stresörü olduğu görülecektir(T.C. İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü,1999).

Araştırmacılar intihar, boşanma ve kötü alkol kullanımını toplum içerisindeki stresli bir grubun üç anahtar göstergesi olarak kullanırlar. Dünyada stresle ilgili çalışmalarda en başta gelen isimlerden Hans Selye polislik için "Amerika'da hava trafik kontrolünün korkunç stresinden bile baskın olan en stresli meslek" tanımlamasını yapmaktadır (akt. Constant, 2000).

Amerika'da yapılan bir araştırmada polislerdeki intihar olaylarının genel popülasyondan 6 ve intihar olayı sonucu hayatını kaybeden polis sayısının herhangi bir olay esnasında hayatını kaybeden polis sayısından 8,3 kez daha fazla olduğu bulunmuştur (Violanti,1996).

Yine Amerika'da 2000 yılında yapılan bir çalışma polislerin, toplum içinde intihar etme oranının en yüksek olduğu gruplardan biri, belki de en yüksek orana sahip olduğunu ortaya koymuştur. Boşanma oranlarının ise, toplumda ikinci sırada olacak kadar yüksek bir orana sahiptir. Ayrıca onlar genel popülasyon içinde iki kat daha problemlili alkol kullanıcıları olduğu belirtilmektedir(Constant, 2000).

Araştırmayla ilgili yapılan kaynak taramasında Türkiye'de polisin stres düzeylerine ve/veya stresle başa çıkma tarzlarına ilişkin yapılan çalışmaların oldukça az olduğu görülmüştür. Özellikle yurt dışı yayınlarda bu konu ile ilgili birçok çalışmanın olduğu gözlenmiş, ancak kültürel farklılıklar ve yaşam tarzları göz önünde bulundurulduğunda Türkiye şartlarında bu çalışmaların bulgularının yorumlanmasında yetersiz kalacağı anlaşılmıştır. Bu çalışmayla Emniyet Örgütü çalışanları için stresle başa çıkma tarzları açısından bilimsel bulguları ortaya koymak ve çalışanlar için gerek göreve ilişkin düzenlemelerin yapılması gerekse eğitim programlarının düzenlenerek iş stresinin olumsuz etkilerinin azaltılması amaçlanmaktadır. Stresle başa çıkma eğitiminin verilmesinde hazırlanacak eğitim programlarına da bu araştırma bulgularının ışık tutması beklenmektedir.

Emniyet Örgütü çalışanlarının çalışma şartları, iş yoğunluğu gibi bağımsız değişkenler göz önünde bulundurulduğunda stres düzeylerinin diğer meslek alanlarına göre yüksek sıralarda yer aldığı görülmektedir. Yapılan bu çalışmayla Emniyet Örgütü çalışanlarının stresle başa çıkma tarzlarında iş stresi ile birimlere, rütbelere, cinsiyet ve çalışma sistemine göre var olan farklılıklar ortaya konulmuştur. Bulgular ışığında olası nedenlere ilişkin yapılacak tespit ile ileride yapılabilecek çalışmalara kaynak teşkil etmesi beklenmektedir. Stres alanında Emniyet Örgütüne ilişkin özellikle ülkemizde oldukça sınırlı sayıda araştırma yapılmıştır. Örgütün genel görünümünün stresle ilişkilendirildiği bilimsel çalışma ise neredeyse yoktur.

1.6. Sınırlılıklar

- i. Araştırmanın örnekleme Adana Emniyet Müdürlüğü'nde görevli il merkezinde görev yapan polislerle sınırlıdır.
- ii. Araştırma kapsamına İl Emniyet Müdürü ve Emniyet Müdür Yardımcıları(15 adet) dahil edilmemiştir.
- iii. Rütbelere gruplandırılırken 3. ve 4.Sınıf Emniyet Müdürleri, Emniyet Amirleri, Başkomiserler, Komiserler ve Komiser Yardımcıları Amir; Polis Memurları ise Memur tanımlamaları yapılarak araştırmaya alınmıştır.
- iv. Polislerin iş stresi düzeylerinin ölçümü Şahin ve Durak(1994) tarafından Türk toplumunda kullanılmak üzere uyarlanan Stres Ölçeği'nin (Miller, Smith ve Mahler, 1988) 41 maddelik "İş ve Okul Hayatı" alt ölçeğinin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.
- v. Polislerin, stresle başa çıkma tarzlarının ölçümü Şahin ve Durak(1995) tarafından Türkçeye uyarlanan 30 maddelik Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin (Folkman ve Lazarus,1984) ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.

1.7. Tanımlar

Stres: Stres, bireylerin psikolojik ve fizyolojik yapıları üzerinde etki yapan, onların davranışlarını, iş verimlerini ve başka insanlarla ilişkilerini olumsuz yönde etkileyen, psikolojik bir durumdur(Selye, 1977, akt.Aslantaş, 2001:1).

İş stresi: İş ortamında çalışanlarca yapılan işin niteliğine göre psikolojik ve fizyolojik etkiler sonucu algılanan strestir(Işıkhani, 2004:23).

İş Stresi Düzeyleri: Örneklem ilişkisi(n=779) iş stresi puanları, toplam puanlar hesaplandıktan sonra aritmetik ortalama($X=129,13$), standart sapma ($ss=28,10$), minimum(58), maksimum(200), çarpıklık(0,171) ve sivrilik(0,357) değerleri bulunmuştur. İş stresi düzeyleri belirlenirken puanların aritmetik ortalamasından 0.5 standart sapma değerleri, alt ve üst sınır kesme noktası olarak dikkate alınmıştır. Böylece örneklemdaki polislerin iş stresi puanı 58-115 arasında olanlar İş Stresi Düzeyi Düşük(İSDD), 116-143 arasında puan olanlar İş Stres

Düzeyi Orta(İSDO) ve puanı 144-200 arasında olanlar ise İş Stres Düzeyi Yüksek(İSDY) olarak adlandırılmıştır.

Stresle Başa Çıkma: Vücut, dengesinin devamı ve bozulmuşsa korunması için bazı mekanizmalarını aktif hale getirir. Başa çıkma adı verilen bu süreç normal ve normal dışı mekanizmalar olarak dengeyi korumaya çalışır. Lazarus(1984), başa çıkmanın, stresin üç ögesinden biri olduğunu belirtmektedir(akt., Işıkhani, 2004:56). Başa çıkma, insanın gücünü aşan, belirgin iç ve dış kaynaklı stresi düzenlemede bilişsel(zihinsel) ve davranışsal bir çabadır. Davranış bozukluğunun altında sıklıkla hatalı problem çözme yönteminin yattığı ileri sürülmektedir ve başa çıkmada hedef problemin çözülmesidir(Güner,1999).

Amir: Rütbesi 3. ve 4. Sınıf Emniyet Müdürü, Emniyet Amiri, Başkomiser, Komiser ve Komiser Yardımcısı olan polisleri kapsamaktadır (3870 Sayılı Emniyet Teşkilatı Rütbe Esaslarının Değiştirilmesi Hakkındaki Kanun,1993).

Memur: Emniyet Örgütünde Polis Memuru olarak görev yapan polisleri kapsamaktadır (3870 Sayılı Emniyet Teşkilatı Rütbe Esaslarının Değiştirilmesi Hakkındaki Kanun,1993).

Çalışma Sistemi: Birimlerin kanun ve yönetmeliklerle belirlenen görev tanımları gereğince yerine getirilen hizmetlere göre görev ve istirahat sürelerinin belirtildiği gruplandırmadır. Bunlar **12-12**, **12-24**, **Dolu-Boş ve Diğer** olarak tanımlanmıştır. **12-12** (yalnız gündüz ya da yalnız gece çalışanlar) çalışma sisteminde görev yapanlar 12 saat çalışıp 12 saat dinlenirler. **12-24**(Polis Merkezi Amirlikleri, Devriye Ekipler Amirliğinde çalışanlar vb) çalışma sisteminde ise görev süresi 12 saat olup dinlenme için öngörülen süre 24 saattir. Bir gün çalışıp (Bir günlük çalışma saati belirli değildir.) bir gün dinlenen çalışanlar, **Dolu-Boş**(12-36 çalışanlar) çalışma sistemine dahil edilmişlerdir. **Diğer**(Özel Kalem Amirliği, Şube Müdürleri vb.) grubunda ise düzenli bir çalışma sistemi bulunmayan çalışanlar vardır.

Çalışılan Birim: Emniyet Genel Müdürlüğü taşra yapılanmasında belirtilen ve İl Emniyet Müdürlüğü bünyesinde görev dağılımı yapılan Şube Müdürlükleri görev tanımları ve çalışma sistemlerine göre 3 gruba ayırt edilerek araştırmaya alınmıştır. Adli işlem yapan ve motorize ekiplerle icracı birimler kabul edilenler Adli; masa başı görevi ile idari işlemler yapan birimler İdari; lojistik ve finansal destek sağlayan birimler ise Teknik-Destek olarak adlandırılmıştır. Bu gruplara dahil edilen birimler Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bulunan Birimlerin Sınıflandırılması

A D L İ	İ D A R İ	TEKNİK VE DESTEK
Asayiş Şb. Md.	Personel Şb. Md.	İnşaat Emlak Şb. Md.
Kaç. Ve.Org.Suç. Şb. Md	Pasaport Şb. Md.	Muhabere Elk. Şb. Md.
Terörle Mücadele Şb.Md.	Eğitim Şb. Md.	Sivil Savunma Şb. Md.
Çevik Kuvvet Şb. Md.	Yabancılar Şb. Md.	Ulaştırma Şb. Md.
Özel Harekat Şb.Md.	Trafik Tescil Şb. Md.	Bütçe Şb. Md.
Çocuk Şb.Md.	Hukuk İşleri Şb. Md.	İkmal Şb. Md.
Güvenlik Şb.Md.	Sosyal Hizmetler Şb.Md.	Bilgi İşlem Şb. Md.
Trafik Denetleme Şb.Md.	Hava Limanı Şb. Md.	Foto Film Şb. Md.
Bölge Trafik Dnt.Şb.Md.	Basın Halkla İlg.Şb.Md	Bakım Onarım Şb. Md.
Hassas Blg.Krm.Şb.Md.	Özel Güvenlik. Şb.Md.	Kim.Tes.Oy.Yer.İN.Şb.Md
Devlet Büy.Kor.Şb.Md.	Turizm Şb. Md.	
Pol.Mer.Amirlikleri	Ruhsat Tebligat Şb.Md.	
İstihbarat Şb.Md.	EKKM Şb. Md.	
	Evrak Arşiv. Şb. Md.	
	Polisevi Şb. Md.	
	Özel Kalem Br.Amr.	

1.8. Kısaltmalar

İSD	: İş Stres Düzeyi
İSDD	: İş Stresi Düzeyi Düşük
İSDO	: İş Stresi Düzeyi Orta
İSDY	: İş Stresi Düzeyi Yüksek
SBTÖ	: Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği
Şb. Md.	: Şube Müdürlüğü
Kaç. ve.Org.Suç	: Kaçakçılık Ve Organize Suçlar
Dnt.	: Denetleme
Muhabere Elk.	: Muhabere Elektronik
Hassas Blg.Krm	: Hassas Bölgeleri Koruma
Devlet Büy.Kor.	: Devlet Büyükleri Koruma
Pol.Mer.	: Polis Merkezleri
Kim.Tes.Oy.Yer.İN.	: Kimlik Tespit ve Olay Yeri İnceleme
Br.Amr.	: Büro Amirliği
EKKM	: Emir Komuta Kontrol Merkezi

BÖLÜM 2

KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde stres, iş stresi ve stresle başa çıkma ile ilgili kuramsal açıklamalara ve gerek yurt dışında gerekse yurt içinde konuyla ilgili yapılan araştırmalara yer verilmiştir.

2.1. Stresle İlgili Kuramsal Açıklamalar

Literatür incelendiğinde, stres kavramını ilk kez kullananın 17. yüzyılda fizikçi Robert Hook olduğu görülür. Hook stresi elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki olarak açıklamaktadır. 18. yüzyılda ise Thomas Young maddenin kendi içinde olan bir güç ya da direnç olarak tanımladığı stresi formülize etmiştir. Young'a göre madde, kendi üzerinde uygulanan dış güce kendi direnci oranında bir tepki gösterir. Elastik kütle, bir stres tepkisi sayesinde eğilip bükülerek bu dış gücü dengelemeye, ona uyum göstermeye çalışır. Ancak eğer dış güç elastik kütlelerin kendi içindeki dirençten daha büyükse böyle bir dengeleme mümkün olmaz ve madde niceliksel bir değişime uğrar. Dıştan gelen gücün aşırı büyüklüğü durumunda ise niteliksel değişimler olabilir. Bu tanımlamadan sonra stres kavramı fizikle sınırla kalmamış biyoloji, fizyoloji, endrokronoloji, tıp, antropoloji, sosyoloji ve psikoloji gibi alanlara yayılmıştır(akt. Şahin,1998).

Stresin kelime anlamına bakıldığında ise, Latince'de "estrica", eski Fransızca'da "estrece" sözcüklerinden gelmektedir. Kavram 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, elem anlamlarında kullanılmıştır. 18. ve 19. yüzyıllarda ise kavramın anlamı değişmiş; güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 1990: 292).

Hooke ve Young'dan sonra biyolog Cannon, stres kavramını, canlının doğal içsel dengesinin dışsal ve çevresel uyarılarca bozulması sonucu ortaya çıktığını belirterek canlı organizmalar bağlamında açıklamıştır. Cannon'a göre

bu süreç denge “savaş-kaç tepkisi” kavramlarının gerçekleştiği bir süreçtir. Savaş ya da kaç tepkisi varoluşsal bir tepkidir. Biyolojik varoluş ve uyum için acil durum tepkisi olarak tanımlanan stres, organizmanın kendi yaşamını ve çevreye uyumunu tehdit eden bir unsura gösterdiği tepkidir(Şahin,1998).

Stres kavramının akademik literatüre girişi kısmen Cannon’un çalışması ile olmuşken, çoğu yazar tarafından Selye’nin çalışması ilk olarak gösterilir. Selye’nin çalışmasını ele alan Hearnshaw, daha geniş bir stres kavramının, Prag’lı bir tıp öğrencisi olan Selye’nin ortaya çıkardığı 1926 yılına kadar, net olarak formüle edilmediğini ileri sürmüştür(Newton, Handy ve Fineman, 1997:27).

Selye(1946; akt.Aydın, 2002) stresi, organizmanın her türlü değişmeye özel olmayan (yaygın) tepkisi olarak tanımlamıştır. Yazara göre stres, bir algılama olayıdır. Çok fazla seçenek ve çok fazla tercih seçeneği olması nedeniyle, insanın üzerine yüklenen aşırı taleplerdir. Selye’nin çok yaygın olarak benimsenen bu tanımına göre stres, “memnuniyet verici olup olmadığına bakılmaksızın her türlü isteme bedeninin uyum sağlamak için gösterdiği yaygın tepkisidir”. Selye’nin bu tanımındaki bazı öğelerin açıklığa kavuşturulması gerekmektedir. İlk olarak stres, “bedenin bir tepkisidir”. Bunun anlamı, stresin fiziksel bir durum olması ve fizyolojik bir tepki meydana getirmesidir. Buna göre stres fizyolojik bir durumdur ve endişe, kaygı, depresyon veya engellenme değildir. Bu zihinsel durumlar, fizyolojik tepki için başlatıcı olabilir, ancak kendisi stres değildir. Bazen psikoloji literatüründe kaygı ile stres eş anlamlı kullanılmıştır. Kaygı, stresi hızlandırabilir fakat stresin kendisi değildir.

Selye’nin tanımı, stres tepkisinin uyanmasında hem memnuniyet verici hem de sıkıntılı oluşumların etkili olduğuna işaret etmektedir. İnsan bedeni genel olarak zevkli ve zararlı olaylar arasındaki farkı ayırt etmez. Her iki farklı durumda da beden işlevini yerine getirmektedir. Bu nedenle hem memnuniyet verici hem de olumsuz uyaranlar altında bedeninin gösterdiği stres tepkisi aynıdır (Allen, 1983: 3).

Selye, Hayatın Stresi adlı kitabında “Savaşta yaralıları taşıyan askerler, asker oğlu için kaygılanan anne, at yarışlarını izleyen kumarbaz, bahse tuttuğu at ve binicisi, hepsi stres altındadır. Açlıktan kıvranan dilenci ve çok fazla yiyen obur kimse, sürekli iflas kuşuklarıyla yaşayan küçük işletmeci ve açgözlü tüccar, onlar da stres altındadır. Çocuklarını beladan uzak tutmaya çalışan anne, üstüne sıcak su döküp kendini haşlayan çocuk ve özellikle çocuğun üzerine kaynar kahve döktüğü belirli deri hücreleri onlar da stres altındadır. Bu herkesin yaşamında var olan temel bir sorundur ve yaşamın ve hastalığın özüne yakından dokunur.” sözleri ile strese ilişkin bir yorumlama getirilmiştir(akt. Newton, Handy ve Fineman, 1997:30).

Stres, bedenin her türlü stres yapıcı etkiye olan tepkisidir ya da insanın dengesini bozan her şeydir. Başka bir deyişle stres, insan bünyesinin termostatını devre dışı bırakan bir unsurdur, insanı dengesizliğe iter (Reiser, 1974: 51).

McGrath’a (1953; akt. Akman, 2004) göre stres, çevreden gelen bir talebe verilecek tepkinin başarısız olmasının önemli sonuçlara yol açacağı durumlarda, talep ve tepki yeteneği arasında önemli dengesizliğin olduğunun algılanmasıdır. Bu görüşe göre stres, kişilerin psikolojik özelliklerine, kültürel değerlerine, motivasyon ve inanç sistemlerine göre farklılık gösterir. McGrath, insanların belli bir stres durumunu algılama ve yorumlamadaki farklılıkların önemli olduğunu belirtmektedir.

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

Baltaş ve Baltaş’a(2000) göre, Jessie Bernard stresi, yapıcı stres(eustress) ve yıkıcı stres(distress) olarak ikiye ayırmıştır. Bunlardan birincisi yaşandıkça neşe, canlılık ve kazanç sağlayan, istenmesi gereken bir

durumdur. Hans Selye'de konunun bu boyutu üzerinde ısrarla durmuş ve stresin sadece yıkıcı stresle eş anlamlı olup olmadığını araştırmıştır.

Stresle ilgili olarak yapılan ilk çalışmalarda stres insan davranışının bir boyutu olarak ele alınmış ve temel olarak “zararlı stres” üzerinde durulmuştur. Araştırmalar sonucunda, bazı bireylerin stres karşısında zayıf duruma düşüp ciddi hastalıklara yakalanmalarına karşılık, bazıları için stresin, performanslarını artıran bir etken olduğu görülmüştür. Stres bu boyutta, organizma tarafından bir tehdit olarak yorumlanan uyarılara, organizmanın psikolojik ve fizyolojik tepkilerinin toplamıdır(Pehlivan, 1995: 6).

Artan(1986:38) stresi, “kişi ile çevrenin etkileşimini içeren her şey” olarak tanımlamaktadır. Bu tanım içinde iki ana unsur önemli olmaktadır. Bunlardan birincisi uyarıcı, diğeri ise davranımdır. Stresin tanımlanmasında bunlar ayrı ayrı ele alındığı gibi, bunların etkileşimi üzerinde de durulmaktadır. İşte bu yüzden tanımların çoğu “uyarıcı”, “davranım” ve “uyarıcı-davranım” etkileşimi açısından ele alınmaktadır. Bu kavramlar aşağıda açıklandığı şekliyle ele alınmaktadır.

Uyarıcı: Burada vurgulanan husus, stres yaratması mümkün olan durumlardır. Bu durumlar gerilim yaratır. Gerilim ise bir baskıdır. Fiziksel bir durumdur. Organizmada bozulmadır. Ancak bu tanımda başarısız olan yön aynı stres yaratıcı uyarılarla karşılaşan iki ayrı kişinin, farklı gerilim düzeyleri gösterebilmesidir(Artan, 1986).

Davranım: Bireyin stresörler karşısında gösterdiği tepkilerdir ve bunlar tamamıyla kişiye özgüdür. Dolayısıyla uyarıcıyı bilmeden, yalnızca davranımı gözleyerek stresi açıklamak söz konusu olamaz. İşte bu tanımın eksikliği de burada yatmaktadır. Başka bir deyişle tanımda uyarıcı ele alınmadığı için, kişinin davranımının, stres davranımı olup olmadığı açıklanamaz(Artan, 1986).

Uyarıcı-Davranım: Burada stres, çevredeki uyarıcı durumlar ile kişinin, belirli bir şekilde davranma eğilimi arasındaki etkileşimin sonucu olarak ortaya çıkar. Başka deyişle, herhangi bir uyarıcı karşısında organizmanın gösterdiği tepkilerin bütünüdür(Baltaş ve Baltaş, 2000)

Yukarıdaki açıklamaların ışığında stresin çevresel uyarıcı ve kişinin davranımı arasındaki etkileşimin sonucu olarak ele alındığı görülmektedir. Başka deyişle stres hem uyarıcı, hem davranım hem de bu ikisi arasındaki etkileşimi içeren bir kavramdır.

Günümüzde en çok kullanılan ve kabul gören tanım, bu üç unsurun birlikte ele alındığı ve işleyişlerinin birlikte gözlendiği tanımdır. Buna göre “stres”, bireysel farklar ve/veya psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsal bir davranım olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik ve/veya fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış (çevresel) hareket, durum veya olayın, organizmaya yansıyan sonucudur(Artan, 1986: 40).

Bir başka tanıma göre stres, bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda vücudunda özel biyo-kimyasal salgıların oluşarak, söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak harekete geçmesi durumudur(Eren, 1998: 224).

Cüceloğlu(1998) ise stresi; bireyin fiziksel ve sosyal çevreden gelen uyumsuz koşullar nedeniyle bedensel ve psikolojik sınırların ötesinde harcadığı çaba olarak tanımlamaktadır. Çevreye sürekli olarak uyum sağlama çabaları sırasında, içsel ve dışsal koşullar bireyin uyumunu zorlaştırırsa kişi bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde çaba harcamaya başlar. Bedensel ve psikolojik olarak yorulmasına neden olan bu duruma da stres denir.

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

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

Stres kavramına günümüze değin genel ve birbirinden farklı dört tanımlama getirilmiştir. Bunlardan ilki, Cannon ve Selye tarafından getirilen ve stresi bireyin dışında gerçekleşen, nesnel bir zorlayıcı durum karşısında, organizmanın verdiği tepki olarak kavramlaştıran tanımlamadır. İkinci yaklaşım, öğrenme kuramcıları tarafından getirilen ve stresi yalnızca bir uyarıcı olarak kavramlaştıran tanımlamadır. Üçüncü yaklaşım, bireyin karşılaştığı zorlayıcı uyaranlar ile bireyin değerlendirmelerinin etkileşimini dikkate alan tanımlamadır. Bu yaklaşımda uyaranların birey için ne ifade ettiği ve gereken başa çıkma yöntemleri, stres sürecinin aşamaları olarak görülmektedir. Bu yaklaşıma bilişsel-etkileşimsel model örnek olarak verilebilir. Stres konusundaki son yaklaşım ise, 'Sistem Kuramı' çerçevesinde formüle edilmiştir. Bu yaklaşıma göre, her sistemin dengesi vardır. Sistemin dengesinin bozulması durumunda stres yaşanır(Şahin, 1997).

Literatürde stresi açıklamak için oluşturulmuş birçok stres kuramı göze çarpmaktadır. Bu kuramlar biyolojik, psikolojik ve sosyal temelli kuramlar olarak sınıflandırılmaktadır(Ersever,1985)

Biyolojik kuramlar vücudun strese karşı nasıl tepki verdiğini ile ilgili açıklamalar yaparken psikolojik temelli kuramlar beklentiler, kişilik ve yorumların nasıl olup da kişisel veya sosyal bir olayı stresli bir durum haline getirebildiği sorusuna cevap aramaya çalışır. Sosyal temelli kuramlar, stresin daha çok gruplar içindeki çatışmaya, güç ve paranın eşitsiz dağılımına dayalı açıklamaları

yapar(Akman, 2004). Sistem kuramına göre canlı sistemler, sisteme giren ve çıkanları kontrol eden alt sistemlere sahiptir. Sistem, alt sistemleriyle birlikte “denge”de olmak üzere programlanmıştır. Var oluşun amacı “denge’yi” sürdürmektedir. Organizmanın içinde ya da dışındaki küçük bir değişme(denge bozuluşu) organizmanın tümünde -yeni denge kuruluncaya kadar- değişmelere yol açar. Organizma, hareket etme, değişme ve gelişme için “denge”nin geçici olarak bozulmasına programlanmıştır. “Denge”nin ne olacağı ya genetik olarak programlanmıştır ya da deneyimlerle öğrenilmiştir. İşte stres, bu dengenin bozulduğuna ilişkin bir işarettir.

Aşağıda bu kuramlar ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

2.1.1. Stresi Açıklayan Biyolojik Kuramlar

Bu başlık altında Hans Selye'nin ortaya koymuş olduğu Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome) ve Genetik-Yapısal kuramlar açıklanmıştır.

2.1.1.1. Genel Uyum Sendromu(General Adaptation Syndrome)

Selye, fareleri, çeşitli sürelerde çeşitli stresörlere maruz bırakmış(aşırı soğuk, sıcak, basınç, hareketsizlik, yorgunluk vb.) ve bu stresörler nedeniyle ortaya çıkan fizyolojik tepkileri gözlemiştir. Şaşırtıcı bir şekilde tüm stresörlerin çeşitlerine bakılmaksızın aynı fizyolojik tepki örüntüsüne neden olduğu görülmüştür(Perrot ve Taylor,1995).

Genel Uyum Sendromu kuramına göre, birey bir stres kaynağı ile karşılaştığında, sempatik sinir sisteminin etkin hale gelmesi nedeni ile beden “savaş ya da kaç tepkisi” gösterir(Aydın, 2002).

Savaş ya da kaç tepkisi sırasında bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelir. Bu durum kalp atışlarının hızlanması ve ani adrenalin salgılanması

biçiminde gelişir. Genel Uyum Sendromu aşağıdaki dört temel varsayıma dayanır(Rice, 1999).

1. Tüm biyolojik organizmalar içsel dengelerini sağlama yönünde doğuştan getirilen bir güdüye sahiptir. Dengeyi koruma, yaşam boyu devam eden bir süreçtir.
2. Mikroplar ya da aşırı iş yükü gibi stresörler, içsel dengeyi bozar. Beden ise her türlü stresöre genel bir fizyolojik uyarılma ile yanıt verir. Bu tepki savunmacı ve kendini korumaya yöneliktir.
3. Bu fizyolojik uyarılmaya uyum sağlama, aşamalı şekilde(alarm, direnç, tükenme) olur. Fizyolojik uyarılmaya uyum sağlama süreci alarm, direnç ve tükenme aşamalarındaki durum, stresörün yoğunluğu ve süresine, gösterilen direncin ne kadar başarılı olduğuna göre belirlenir.
4. Organizmanın uyum yapma enerjisi sınırlıdır. Bu enerji tüketilirse, organizma bundan sonra stresle baş etme yeteneğini yitirir ve ölebilir.

Selye'nin Genel Uyum Sendromu adını verdiği yeni duruma uyum gösterme amacına dönük tepki üretme süreci alarm aşaması, direnç aşaması ve tükenme aşaması olmak üzere üç basamaktan oluşur:

a) Alarm Aşaması(alarm stage): Bu dönem, organizmanın dış uyararı stres olarak algıladığı durumdur. Organizmada bir takım değişiklikler olmaya başlar. Strese sebebiyet veren olayı, önce beynin, beyin kabuğu bölgeleri algılar ve daha alt bir bölge olan Hipotalamusa gönderir. En önemli stres hormonu ACTH(Adreno Kortikop)'dur. ACTH etkisi ile böbrek üstü bezde yer alan adrenalin ve kortizol hormonlarının salgılanması artar (Işıkhan, 2004:48). Organizma bu dönemde şoka ve karşı şoka girer. Şok döneminde vücut ısısı ve kan basıncı düşer, kalp duracakmış gibi olur, eli ayağı çözülür. Hemen ardından

karşı şok dönemi gelir. Organizma bu durumla başa çıkabilmek için aktif fizyolojik girişimlerde(yukarıda sıralanan otonom faaliyetler) bulunur. Amaç mücadele ederek veya kaçarak organizmayı korumaktır(Baltaş ve Baltaş, 2000: 26). Stres faktörü ortadan kalkarsa gevşeme, uyku, sindirim gibi durumlarla vücut hareketlerinin yavaşladığı görülür. Stres durumu devam ederse direnme aşamasına geçilir(Işıkkhan, 2004: 48).

b) Direnme Aşaması(resistance stage): Stres verici koşullara rağmen uyuma elverişli bir durum ortaya çıkarsa direnç oluşur. Bu durumda organizmanın alarm tepkisi sırasındaki belirtileri ortadan kalkar. Bu dönemde vücudun direnci normalin üzerindedir. Stres verici durumdan kaçmak veya ona uyum sağlamak zorunda olduğundan başka stres vericilere direnci düşer. Örneğin vücut aldığı bir toksine karşı direnç döneminde ise soğuk algınlığına direnci düşüktür. Organizma direnç gösteriyorsa stresi yenebilir aksi takdirde yoğun ve sürekli gerilim organizmanın savunmasını zayıflatır ve tükenme aşamasının oluşmasına neden olur(Işıkkhan, 2004:48).

c) Tükenme Aşaması(exhaustion stage): Stres verici olay çok ciddi ise ve uzun sürerse, organizma için tükenme basamağına gelinir. Bazen bu dönemde yeniden alarm dönemi reaksiyonları ortaya çıkar. Her canlının uyum yeteneği ile enerjisi farklıdır ve sınırlıdır. Uyku ve dinlenme vücudu onarabilir ama devam eden ve başa çıkılamayan stresler karşısında, denge bozulur, uyum enerjisi biter. Bunların ardından tükenme ve bitkinlik nöbetleri görülür. Bu, hastalıklara çok açık olunan bir dönemdir.

2.1.1.2. Genetik-Yapısal Kuramlar

Bu tip kuramlar stresle baş etmede bireyin genetik yapısının önemini vurgular. Genetik yapı(genotip) ve bazı fiziksel özellikler(fenotip) önemlidir. Çünkü kişinin strese direnme kabiliyeti üzerinde etkilidir. Bu kuramlar genetik yapı ve kişinin direncini belirleyen fizik yapısı arasındaki ilişkiyi anlamaya çalışmaktadır. Genetik faktörler, organizmanın direncini pek çok yolla azaltabilir. Genetik yapı otonom sinir sisteminin dengesi üzerinde etkilidir. Stres

durumunda yaşanan “savaş ya da kaç” tepkisinden sorumlu olan ise yine sinir sistemidir. Örneğin, bazı kişilerin kalp damar sistemleri, diğerlerinin gastrointestinal sistemleri vb. genetik olarak daha hassas olur ve stresle beraber o bölge daha yoğun stres tepkisi verir; stresten de daha çok etkilenir. Bu hassasiyet genetik kodlar tarafından belirlenir(Rice, 1999).

2.1.2. Kalıtım-Çevre Etkileşimi Modeli

Kalıtım ve çevre birbirlerini tamamlayan faktörlerdir ve birlikte biyolojik yapı ve işlevler üzerinde etkilidirler. Bu kuramda bireyin bir bozukluğa/rahatsızlığa karşı eğilimi kabul edilir. Bu eğilim doğuştan, kalıtsal veya önceki bir hastalığın ya da kazanın sonucu olabilir. Varolan bu eğilim, stres durumuyla etkileşime girdiğinde psikomatik bir bozukluk/rahatsızlık meydana gelir. Yani hastalık, kişiliğe bağlı bir sonuçtan çok, kişinin fizyolojisinin bir sonucudur. Strese karşı düşük eşikli kişi, hastalığa açık hale gelecektir. Hastalığın görülüp görülmeyeceği ise karşılaşılan stresin yoğunluğuna bağlıdır(Rice, 1999). Kişinin fizyolojik bir zayıflığının strese bağlı hastalıkları ortaya çıkarıp çıkarmayacağını, çevresel stresörün varlığı ve aynı zamanda o stresörün miktarı belirler(Şahin, 1997).

2.1.3. Strese Yönelik Psikolojik Kuramlar

Bu yaklaşımda Psikodinamik kuram, öğrenme modeli ve bilişsel-etkileşimsel model ele alınacaktır.

2.1.3.1. Psikodinamik Kuram

Psikodinamik modeller için en temel kabul edileni Sigmund Freud'un kuramıdır. Freud kuramında, 3 tip anksiyeteden bahseder: İşaret(signal) anksiyetesi ya da nesnel anksiyete, travmatik anksiyete ya da nevrotik anksiyete ve ahlaki(törel) anksiyete(Akman, 2004).

İşaret ya da nesnel anksiyete; yaşamı tehdit eden gerçek, dışsal bir tehlike olduğu durumda hissedilen, doğal ve evrensel anksiyetedir. Travmatik ya

da nevroitik anksiyete; Freud'un kuramında daha geniş bir biçimde yer alır. Bu tür anksiyete içsel olarak yaratılmış anksiyetedir. Gelişigüzel ortaya çıkan id hakimiyetli davranışlar yüzünden cezalandırılma korkusunun yaşanmasıdır. Bu duruma bastırılmış cinsel dürtüler veya saldırgan güdüler ile baş ederken yaşanan anksiyete örnek olarak verilebilir. Ahlaki anksiyete; vicdan korkusudur. Kişi ahlaki değerlerine ters düşen bir eylemde bulunduğu veya sadece böyle bir durumu düşündüğünde bile suçluluk ve utanç duyabilir. Bu durumda kişide anksiyeteye sebep olabilir. Freud'un tanımladığı bu üç tip anksiyete, kişide gerilime neden olur. Ortaya çıkan bu gerilimin azalması ise savunma mekanizmaları ile sağlanır. Bu savunma mekanizmalarının aşırı kullanımı da kişide hastalığa yol açar. Kişi savunma mekanizmalarını kullanarak varolan anksiyeteden uzaklaşır(Gençtan, 1998).

2.1.3.2.Öğrenme Modeli

Öğrenme modeli stresin açıklamasını, klasik ve edimsel koşullama veya her ikisinin birleşimi ile yapmaktadır. Stres kuramı için koşullanmanın iki yönü önemlidir: İlk olarak, korku ve anksiyete gibi duygusal tepkiler karmaşıktır ve davranışsal, psikolojik ve fizyolojik bileşenleri içerir. Kaçınma davranışı kişiyi stres verici uyarıcıdan mümkün olduğu kadar uzak tutar. Kişi korkulan nesne, kişi ve veya olayla karşılaştığında içsel gerilim yaşar. Vücut fizyolojik olarak uyarılır. Korkulan uyarıcı ile karşılaşma durumu olmasa bile sadece onun hakkında konuşmak veya onu düşünmek bile anksiyeteyi uyandırabilir(Akman, 2004).

Edimsel koşullanmada, ödül getiren davranışın sıklığının artması, kötü sonuçlara yol açan davranışın sıklığının ise azalması söz konusudur. Stres verici uyarıcıdan uzaklaşmak, kişiye stres yaşamaktan kurtaracağı için kaçınma davranışı artacaktır. Edimsel bakış açısı stres konusunda en çok kaçınma davranışının edinilmesi üzerinde durmaktadır. Genelde anksiyete yaratan stresli durumlar, kaçma veya kaçınma davranışına neden olur (Rice, 1999).

2.1.3.3. Bilişsel-Etkileşimsel Kuram

Bilişsel görüşe göre stres, birey-çevre etkileşiminde kişinin uyumunu tehlikeye düşüren, varolan kaynaklarını zorlayan ya da varolan kaynaklarını aşan çevresel taleplerdir. Bu durumda kişinin durumu anlamlandırması, stresi yaşayıp yaşayamayacağımızın ana belirleyicisidir. Yani kişinin olaya verdiği anlam önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle de bir olayı algılayışımız ve onunla baş edebilecek becerilerimizi değerlendirişimiz, o olayı “stres verici” veya “stres vermeyici” olarak tanımlamamıza neden olur(Akman, 2004).

Bilişsel-Etkileşimsel kuramda, bir nesne, olay ya da olgunun birey tarafından stres verici olarak tanımlanmadığı sürece hiç bir şeyin stres verici olmadığı kabul edilir. Hiç bir olay, evrensel olarak stres verici değildir. İnsanların yaşadığı stresin yoğunluğu, yine insanların olaylara verdikleri anlamla ilişkilidir. Olayları anlamlandırma süreçleri içerisinde birincil ve ikincil değerlendirme süreçlerini açıklanmıştır. Birincil değerlendirme; kişi olayın kendisi için ne kadar önemli olduğunu değerlendirir ve olayı kendisi için tehdit edici, kayba neden olan ya da zarar verici bir durum olarak yorumlayabilir. Örneğin, işini kaybeden biri, bunun gelecekte kendisi ve ailesi için maddi sıkıntılar yaratacağını düşünürse, bu durum stres kaynağı olarak yorumlanır. Ancak aynı kişi, durumun zarar ve tehlikesini algılamasına karşın(maddi sıkıntılar), işsizlik durumunu bazı yeni olanaklar, girişimler için fırsat olarak algılayarsa, bu durum stres kaynağı olmayabilir(Lazarus,1984).

Kişi bir durumu tehdit edici olarak algılayarsa, yani “stres verici” olarak değerlendirirse, aynı anda ikincil değerlendirme süreci de başlamıştır. Bu aşama, kişinin başa çıkma yeteneklerinin ve kaynaklarının, durumla baş etmeye yetip yetmeyeceğinin zihinsel değerlendirilmesidir; bir anlamda bir “zihinsel muhasebe”dir(Baltaş ve Baltaş, 2000).

Kişi bu bilinçaltı değerlendirmesi sonucunda, durumun üstesinden gelebileceği sonucuna ulaşmışsa, stres tepkisi göstermeyecektir; ancak o

durumla baş edemeyeceği sonucuna ulaşmışsa, durumu “stres verici” olarak yorumlayıp stres tepkisi gösterecektir(Akman, 2004).

Kişinin olaya verdiği anlamda, diğer bir deyişle durumu değerlendirmesinde, kişinin özsaygısı, kişilik yapısı, içinde yaşadığı kültürel değerler, olayın olduğu bağlam, o andaki duygusal durumu, fiziksel özellikleri, cinsiyeti gibi algısını etkileyen özelliklerinin tümü yer almaktadır (Şahin, 1997).

2.1.4. Stresi Açıklayıcı Sosyal-Çatışma Modeli

Bu kurama göre, toplumlar uyum içinde yaşayabilmek için bireylerinin süreç içerisinde oluşturulmuş bir takım sosyal kurallara uymalarını bekler ve bu nedenle de bu kurallara uymaları için birbirlerine baskı yapar. Bu baskılarda kişilerde çatışmalara yol açabilir (Şahin, 1997).

Toplumlarda sıkça yaşanan çatışmalar ise şu şekilde özetlenebilir:

- a) **Bağımsızlık-bağımlılık çatışması:** İnsanlar stresli durumlara karşılaştıklarında, çocukluklarında olduğu gibi onlarla ilgilenen ve sorunlarını çözen ebeveynlerinin yanlarında olmak isterler; ancak bizlere öğretilen, her ne olursa olsun ayakta kalabilmek ve sorumlulukları üstlenebilmektir. Bu da insanlarda çatışma yaratmaktadır.
- b) **Yakınlık-yalnızlık çatışması:** Birey olarak başka bir bireye yakın olma, duygu ve düşünceleri paylaşma isteği, kendini açma, özel bir çok konuda bilgi aktarmayı gerektirir. Bu da reddedilme ve incinme korkusuyla çatışabilir.
- c) **Güdülerin ifade edilmesi-ahlaki standartlar:** Cinsellik ve saldırganlık, güduları ile ahlaki standartlar en sık çatışan iki alandır.

Yukarıda değinilen çatışma şekilleri göz önünde bulundurulduğunda bireyler birçok konuda ya da yaşam olayları karşısında çatışma yaşayabilirler. Yaşanılan bu çatışmalar bireylerde strese neden olabilir.

2.1.5. Strese Yönelik Sistem Yaklaşımları

Sistem yaklaşımları içerisinde aşağıda psikosomatik kuram ve canlı sistemler yaklaşımı açıklanmıştır.

2.1.5.1. Psikosomatik Kuram

Psikosomatik terimi zihin ve beden arasındaki ilişki anlamına gelmektedir. Bir psikosomatik hastalık bedene gerçekten fiziksel bir hasar vermeye aracılık eden ve zihinsel olarak başlayan bir hastalıktır(Allen, 1983). Modelin öngördüğü adımlar şunlardır:

İlk adımı, “Duyusal Uyarın”dır. Duyusal uyarın genel uyum sendromunu başlatan herhangi bir şey, “tehdit” olarak algılanabilen herhangi ani ve yoğun uyarıcıdır ve ya stres tepkisini başlatan çevresel değişimlerdir. Bir sonraki adım stresörün algılanmasıdır. Uyarınların zihin-beden sistemine girişidir. Değerlendirme ile karıştırılmaması gereken algı, uyarıcıyı yorumlama, sınıflandırma ya da etiketleme değil; duyma, görme, koklama ve dokunmadır. Yani yalnızca uyarınların toplanması ve beyine ulaştırılmasıdır. Üçüncü adım, algılanan stresörün bilişsel değerlendirilmesidir. Bu noktada stresörün “tehdit edici” ya da “zararsız” olarak etiketlenmesi söz konusudur. Bilişsel değerlendirme sırasında karar verilirken psikosomatik canlanma oluşur. Eğer uyarın “zararsız” olarak etiketlenirse bir sonraki aşamaya geçilmez. Bir sonraki aşama, uyarıcı “stresör” olarak değerlendirildikten sonra devreye giren, “Duygusal Uyarılma” yaşantısıdır. Bu durumda zihinsel etkinliklerde bir artma olabilecektir. Beşinci adım ise, duygusal uyarılmanın fiziksel uyarılmaya dönüşmesidir. Bundan sonraki adım olan fiziksel uyarılma çevresel sinir sisteminin belli bölgelerindeki aktivitenin artışı ve bir çok özel hormonun salgılanmasını içerir. Fiziksel uyarılmadan sonra iç organların aktivitesinde ölçülebilir değişimler gözlenir(fiziksel etki aşaması). Bu dönemde fizyolojik olarak meydana gelen değişiklikler “savaş ya da kaç” tepkisini içerir. En son adım ise, psikojenik uyarılmanın uzun süreli oluşu sonucunda ortaya çıkan somatik(bedensel) tepkileri, yani organlarda oluşan zararları içermektedir.

Organlar tolerans eşiklerini aşarlarsa, sonuçta zarar görürler ve hastalık ortaya çıkar(Allen,1983).

2.1.5.2. Canlı Sistemler Yaklaşım

Bu yaklaşım 1990 yılında Steinberg ve Ritzman tarafından oluşturulmuştur(Şahin,1998). Yaklaşımına göre stres, en yalın anlamıyla sisteme giren ve sistemden çıkan madde, enerji ya da bilginin yetersizliği, aşırılığı ya da uyumsuzluğu durumunda, dengenin bozulduğuna ve yeniden uyum yapılması gerektiğine yönelik bir işarettir. Yaklaşım içerisinde ele alınan kavramlar şunlardır:

Denge: Sistemlerin karmaşıklık derecesine göre üç tür denge söz konusudur. Bunlar: Biyolojik denge; organizma sempatik ya da parasempatik sistemlerini çalıştırarak kendini genetik olarak korumaya programlanmıştır. Psikolojik denge; bireyin düşünsel, duygusal ve davranışsal mekanizmaları arasındaki dengedir. Bilişsel denge; insanın dış dünyadaki uyarılar ile o uyarılara ilişkin kendi zihninde oluşturduğu şemaların uyumu anlamındadır. Beyin anlam verme işini yapamadığı zaman bu bilişsel denge bozulur. Dengenin bozulması bir rahatsızlık yaratır ve yeni denge arayışlarına gidilir(Şahin,1998).

Gerilim: Stres durumunun sistem üzerindeki etkisidir. Gerilim nedeniyle sistem, stres durumunda olduğu bilgisini alır ve dengeye dönme sürecine girer. Zorlanma, dengeye dönme süreci içinde sistemin ödediği bedel ya da harcadığı enerjidir.

Rahatsızlık: Gerilimin subjektif olarak yaşanma biçimidir. Stresli durumda yaşanan bir durumdur. Bu aynı zamanda gerginlik, sinirlilik, kaygı, üzüntü gibi terimlerle de tanımlanan bir süreçtir ve genellikle stres belirtilerini içerir.

Uyum süreci: Dengesi bozulan organizmayı tekrar denge durumuna getirmek için harekete geçirilen alt sistem süreçleridir(Şahin, 1998).

Bu yaklaşımdaki bazı varsayımlar şunlardır:

1. Canlı sistemler, hiyerarşik olarak en basitinden(hücre), en karmaşığına (uluslar üstü sistemlere) kadar giden açık sistemlerdir. Her birinin sistemin içine giren ve sistemden çıkanları düzenleyen alt sistemleri vardır. Sistemin bütünü, bu alt sistemlerin işleyişine bağlı olarak varlığını sürdürür, gelişir, ürer, kendi amaç ve hedefleri olan sistemler haline gelir.
2. Sistemlerin varlığı, sistem içindeki ve dışındaki tüm değişkenlerin dengede olmasına göre planlanmıştır. Denge durumunda yaşanan herhangi bir bozulma, sistemi tekrar dengeye dönme arayışına iter; ancak, dengenin bozulmasının işlevsel bir değeri vardır. Değişme ve gelişmenin olabilmesi için dengenin geçici olarak bozulması şarttır.
3. Her sistem ya da alt sistem için dengenin ne olması gerektiğı ya genetik olarak programlanmıştır ya da öğrenilmiş, alışılmış bir denge durumudur(Şahin,1998).

2.1.6. Strese Yönelik Diğer Yaklaşımlar

Bu konudaki çalışmaları özetleyen Akman(2004)'a göre diğer yaklaşımlar evrim kuramı, yaşam değişimi kuramı ve çevresel stres kuramı olarak sıralanmıştır.

- a) Evrim Kuramına göre, stres ve gerginlik sosyal gelişimin kaçınılmaz sonucudur. İnsanlar sosyal değişime karşı savaşımtansa bu değişime uyum sağlama zorunluluğunu kabul etmelidir.
- b) Yaşam Değişimi Kuramı stresi, kişinin uyum yapması gereken yaşam değişiklikleri bağlamında ele almaktadır. Eşin ölümü, iş kaybı, yer değiştirmeler gibi kişisel uyum yaşam değişiklikleridir.
- c) Çevresel Stres Kuramı ise stresi, kalabalık, hava kirliliğı, endüstrileşme gibi çevresel olaylara bağlamaktadır.

2.2. İş Stresi

Günümüzde belli bir örgütte çalışan birey, zamanının büyük bölümünü iş ortamında geçirmekte ve belli amaçları gerçekleştirmek üzere kendisinden beklenen rolleri ve görevleri yerine getirmektedir. Bu durum örgüt ortamında meydana gelen “örgütsel stres” kavramını ortaya çıkarmıştır(Aydın, 2002, s.21).

İşletme örgütlerinde stres yönetimi üzerinde çalışmalar yapan Donovan ve Kleiner'e (1994) göre stresin üç oluşum kaynağı vardır. Bunlar fiziksel, zihinsel ve durumsal kaynaklardır. Fiziksel stres, çok çalışma, dinlenmeme ve kötü diyet gibi unsurlardan oluşur. Zihinsel stres ise kişinin zihinsel yapılanmasına(durumuna) bağlıdır. Günlük hayattaki umutlarımızı, korkularımızı ve pişmanlıklarımızı kapsar. Durumsal stres dış dünya ile ilişkilerimizin (eş, baba ve anne rollerimiz ve modern hayatın arabalar, bilgisayarlar gibi oluşumlarıyla uğraşmak vb.) sonucunda oluşur.

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

Örneğin, hizmet sektöründe iş görenler üzerinde stres yaratan en önemli etkenlerin, yetersiz maaş, aşırı gürültülü ortamlar, müşteri ve ast-üst ilişkileri ile çalışma ortamının temiz olmamasının önemli stres kaynakları olduğu vurgulanmaktadır(Topaloğlu ve Tuna, 1998).

Kişinin sahip olduğu kaynaklar, başka deyişle yetenek ve becerileriyle işin ortaya çıkardığı talepler bilindiği zaman, kişi ile işin uyumlaştırılması kolaylaşmaktadır. Böylece kişilerin kendine uygun işlere girmeleri, ya da işin gereklerini bilerek kendilerini ona göre hazırlamaları, stres düzeyini azaltır (Artan, 1986: 48). Son yıllarda geliştirilen “işe göre adam” prensibi bu çalışma sonuçlarını desteklemektedir. Gerçekten de işin gerekleri ile çalışanların

yetenekleri arasında uyum olması halinde çalışanın verim ve etkinliğinin artacağı ve daha az stres yaşayacağı düşünülebilir.

İş görenin örgüte ve işe uyumunda karşılaştığı sorunlar onun sağlığını tehlikeye düşürür. Stres de iş görenin uyumunu zorlaştıran, uyum sorunlarına eşlik eden, iş görenin bedensel ve ruhsal sağlığını tehdit eden, verimini düşüren en önemli etmenlerden biridir. Bir örgütte stres yaratan etkenler her zaman vardır ve uyum sürekli bir süreçtir(Aydın, 2002, s.20).

Stres örgütlerde gerek yönetici davranışını, gerekse işgören davranışını olumsuz yönde etkilemekte, örgütün verimsiz ve çalışan bireylerin mutsuz olmasına neden olmaktadır(Schafer,1987). İş stresi, bireyi normal fonksiyonlarından uzaklaştıran psikolojik ya da fiziksel davranışlarını değiştiren işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durum olarak tanımlanabilir(Işıkkhan, 2004). Phelps(1975), iş stresinin çevre, kişilerarası ve idari faktörler olmak üzere üç faktörden oluştuğunu ifade etmektedir.

Roberts(2001), kişisel deneyimler ve araştırma sonuçlarından sonra polislerde iş stresinin örgüt içi, örgüt dışı, adli yargı, bireysel özellikler ve bu dört faktörün etkileşiminden doğan beşinci faktör olmak üzere beş önemli faktörden oluştuğunu belirtmektedir.

İş ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren birey, örgüt ortamından kaynaklanan "iş stresi" ile karşı karşıyadır. İş stresi, oldukça evrensel ve şiddetli bir stres türüdür. Palletier'e göre iş stresi, iş arkadaşları arasındaki çatışma, yönetici ile çatışma, iş doyumsuzluğu, işteki sorumlulukların fazla olması, toplumsal desteğin yetersizliği, iş beklentilerinin belirsizliği veya zaman baskısından kaynaklanabilir(akt. Aydın, 2002, s.22).

İş stresinin iki boyutu, kişiyi tehdit edebilir. Bunlardan birincisi, bireyin karşılayamayacağı "talepler"; diğeri ise ihtiyaçlarını karşılamadaki yetersiz "arzlar"dır. Bireyin beceri ve yeteneklerinin kapsamı, bireyin istekleriyle denk

düşmesi bu mücadelenin bir türü olarak kabul edilmektedir. Mücadelenin diğer yönü ise, iş çevresinde bireyin ihtiyacının karşılanması boyutudur. İş stresi, “çalışan ve iş çevresi arasında uygunsuz, hoş olmayan ilişkiler” olarak kavramlaştırılabilir(Işıkhani, 2002, s.73).

McGrath, kurumlarda stresin çeşitli faktörlerden dolayı ortaya çıkabileceğini ileri sürmüştür(akt. Ertekin, 1993). Bunlar;

1. Görev kaynaklı stres (işin zorluğu, belirsizliği ve iş yükünün fazlalığı),
2. Role bağlı stres (çatışma, belirsizlik, iş yoğunluğu),
3. Davranış ortamından kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi vb.),
4. Fiziksel çevreden kaynaklanan stres (aşırı soğuk-sıcak, karşıt güçlerin varlığı),
5. Sosyal çevreden doğan stres (bireylerarası anlaşmazlık, özel yaşamla ilgili stres, dışlanma ve yalnızlığa itilme gibi) ve
6. Bireyin kendinden kaynaklanan stresdir(bireyin kaygı durumu, algılama düzeyi, kendine güven duymaması gibi).

İş stresini etkileyen değişkenler çok fazladır. Her bir araştırmacının konuya yönelik yaklaşımı, bu fenomenin daha iyi anlaşılmasına katkı getirmiştir. Özetle literatürde çalışma hayatında psikososyal faktörlerin, çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlığına olan etkilerini inceleyen araştırmaların sayısı arttıkça, stresli çalışma koşullarıyla fiziksel ve psikolojik bozukluklar arasındaki ilişkinin varlığını ortaya koyan bulgular da çoğalmaktadır. Çalışanların sağlığıyla psikososyal çalışma ortamı arasındaki bağı anlamaya çalışan araştırmacıların, sıklıkla stres kavramı üzerinde durdukları ve çalışmalarını bu alanda yoğunlaştırdıkları görülmektedir(Işıkhani, 2004, s.76).

İş stresiyle ilgili literatüre dayanarak çalışanları iş ortamında etkileyen stresörlerin kaynağının; işin yapısı, kuramsal rol, kariyer gelişimi, işteki

kişilerarası ilişkiler, kurumsal yapı-iklim ve kurum dışı stres faktörleri olduğu kabul etmektedir(Işıkhan, 2004, s.76).

Çağdaş yönetim yaklaşımları, örgütün insan boyutuna büyük önem vermektedir. Bu açıdan, çalışan bireylerin içinde bulunduğu psikolojik durum, onların işlerine ve birlikte çalıştıkları bireylere karşı tutumları, örgüt yönetiminde etkili bir rol oynamaktadır. Örgütlerin psikolojik yapılarının ve sorunların ortaya çıkarılması ise ancak bilimsel araştırmalarla olanaklıdır. Bu nedenle yönetim bilimcileri de stres konusuyla yakından ilgilenmekte ve bu konuda pek çok araştırma yapmaktadırlar (Saldamlı, 1999: 29).

Literatür ışığında iş stresine ilişkin stres kaynakları aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir. Benzer bir sınıflandırmanın Aslantaş(2001) tarafından da yapıldığı görülmektedir.

a) Çalışma Koşulları ve İşin Yükü: Bireyin iş çevresinin en önemli stres kaynaklarından biri çalışma koşulları ve iş yüküne ilişkindir(Donovan ve Kleiner, 1994: 31). İş görenin içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar, bireylerin stresle karşı karşıya kalmalarına yol açan önemli etkenlerdendir. Bu koşulların en uygun düzeye ulaşması iş görenlerin moral yapısını etkileyeceği gibi, örgütle bütünleşmesini de kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle aydınlatma, ısınma, havalandırma, gürültü ve titreşim gibi fiziksel koşulların iş görenlerin çalışma temposu ve isteğini artıracak biçimde düzenlenmesi gerekmektedir(Aydın, 2002:52)

b) İş Yeri Organizasyonu Bozukluğu ve İş Bölümü Düzensizlikleri: İş yeri organizasyonunun bozukluğu, iş bölümü ve iş akışı düzensizliklerinin doğurduğu sorunlar sonucunda birey daha çok ve çeşitli görev ile iş yükü altında ezilebilir. Aşırı iş yükü, kişinin makul olmayan miktarda görevlerden ve üretim düzeyinden belli bir sürede sorumlu tutulması halidir. Bu uygulama genellikle kaygı, engelleme, umutsuzluk duygusu ve ödül kaybına neden olabilir. İşin gerektirdiği fiziksel ve zihinsel emek ve çabalar bireyin kapasitesini aşabilir. İşin kalitesi bozulabilir, iş zamanında bitirilemez, iş hatalı ve eksik

yapılabilir. Bütün bunlar iş gören ve onun yöneticisi üzerinde önemli ve normal boyutları aşan stres ve gerilimlere neden olabilir. Kişiyne normalin altında iş verilmesi de aynı duyguları yaratabilir. Kendine uygun bir işi olmayan kişi örgütün sosyal düzeni içinde sahip olduğu pozisyonu ve değeri hakkında genellikle kendini engellenmiş, tedirgin, açıkça ödüllendirilmemiş hissetmeye başlayabilir(Schafer,1987).

c) Örgüt Yapısında Rol, Görev ve Sorumlulukların Dağılımında

Bozukluklar: İş stresi kaynaklarından bir diğeri de örgüt yapısında rol, görev ve sorumlulukların dağılımında bozukluklar, işi görecek elemanların bilgi, yetenek, tecrübe ve becerileri ile işin gerektirdiği bilgi yetenek ve tecrübe uyumsuzluklarıdır. Bu takdirde, çalışanlardan beklenen başarı düzeyi düşeceği için hem çalışanların ve hem de bunların yöneticilerinin stresleri artmış olacaktır. Bu durum, örgüt ikliminin olumsuz etkilenmesine ve tüm çalışanların birbirlerine güvenlerinin sarsılmasına, moral düzeyinin düşmesine neden olabilecektir. Örgütsel stresi en fazla artıran husus organizasyon içindeki düşük moral düzeyi ve iklimidir(Aslantaş, 2001).

Örgüt kültürü, örgütsel hedef, standart, politika ve davranış biçimlerine tüm üyeler olarak inanma ve bunları davranışsal değerler olarak benimsemeye bağlıdır. Bu takdirde, sorunlar karşısında üyeler bir grup halinde daha güçlü bir şekilde direnç gösterebilecekler, daha inançlı, ortak ve benzer davranışlarıyla başarıya erişebileceklerdir. Örgüt kültürünün eksikliği ortak inanç ve duyguların yokluğu örgütsel başarıya azaltan, moral düzeyini düşüren örgütsel stres kaynağı olabilecektir. Bu takdirde yöneticinin işi ve sorumluluğu daha güç ve zor olacaktır(Eren, 1998: 227).

İşletmenin iş ve faaliyet alanlarının zaman içinde aşırı ölçüde artması, yöneticinin uzmanlık konusunun dışına taşması, başarısızlık riskini artıracak, korkulara sebep olacak ve strese yol açabilecektir. Ayrıca, rol ve görevlerin aşırı ölçüde monoton ve sıkıcı olması da insanların işten alınan zevki ve iş başarma duygusunu azaltarak hayal kırıklıklarına ve anormal davranışlara neden olabilecektir(Artan, 1986: 77).

d) İş Yeri Uzaklığı ve Ulaşım: Günümüz dünyasında en önemli stres kaynaklarından biri de işyeri uzaklığıdır. Büyük kentlerde yaşayan insanlar sabah işyerine gitme, akşamları da eve dönme telaşı ve korkusu içinde yaşamaktadırlar. Bu durum, işyerinde ve normal yaşamlarında hem çalışanların hem de yöneticilerin başarılarını olumsuz etkileyen stres faktörleri olarak karşımıza çıkmaktadır(Eren, 1998: 228).

e) Maaş ve Ücret Yetersizliği: İş çevresinden kaynaklanan bir diğer stres faktörü de ücret yetersizliğidir. Ücretlerin beklenenden az olması, yetersiz zamlar ya da ikramiyeler, iş görenlerin enflasyon karşısında satın alma gücünü kaybetmeleri, parasal yükümlülüklerini tam olarak ve zamanında yerine getirememelerine neden olmaktadır. Bu takdirde çalışanlar hayal kırıklığı ve bunalıma gireceklerdir. Ekonomik sorumluluklarını yerine getirmek için daha fazla çalışmak zorunda kalan insanların zorlanmaları, yorgunluklarını atamamaları, sağlıklarının bozulması ve hastalanmaları iş baskısı ve gerilimlerinin yarattığı bir sonuçtur (Eren, 1998: 228).

f) Hızlı Teknolojik Değişme: Genel çevrede meydana gelen teknolojik değişimler, işletmelerde rekabet gücünün korunması kaygısıyla, üretim yönetim ve kalıplarında değişimi zorunlu kılmaktadır. Değişim, organizasyonun çeşitli kademelerinde alışılmış usullerin terk edilmesi nedeniyle, bireylerde işle ilgili yetersizlik doğuracaktır. Değişime karşı direnmenin temelinde yetersizlik duygusu vardır. Teknolojik değişime karşı gösterilecek en olumlu tutum, değişime uyumdur. Değişime uyum, bireyin gündelik faaliyetlerinde daha fazla çaba harcamasını gerektirecektir. Alışılmışın dışındaki çaba, gerilim ve stresin önemli kaynakları arasındadır. Bu nedenle, işletmelerde kullanılan teknoloji ve yöntem değişikliklerinin sıklığı, işten kaynaklanan gerilimle doğru orantılı bir seyir gösterecektir(Tutar, 2000: 222).

g) Örgüt Hiyerarşisinde Yükselme Hırsı ve İsteği: Çalışanları ve özellikle yönetici sınıfı en çok strese sokan hususlardan birisi de, örgüt hiyerarşisinde daha üst sorumlu mevkiye yükselme hırsı ve isteğidir. İnsan doğuştan itibaren sürekli gelişmeye programlanmış biçimde hareket eder. Her insan, çalıştığı

organizasyonda kendini geliştirdikçe daha üst sorumluluklar gerektiren mevkilere yükselmeyi, örgüt içindeki değerini, prestijini ve dolayısıyla da kazancını artırmak isteyecektir(Saldamlı, 1999: 43). Terfi olanakları az veya imkansız olan, içerden terfi ve kariyer planlamasına sahip olmayan örgütlerde haksızlığa uğrayarak terfi olanağının elinden alındığını düşünen insanlar büyük bir hayal kırıklığı ve bunun doğurduğu stres içine girebileceklerdir(Artan, 1986: 70).

h) İşin Gerektirdiği Kişilerarası İlişkiler: İş çevresinin doğurduğu stres kaynaklarından bir diğeri de kişinin çalıştığı işin veya yaptığı görevin çok fazla örgüt içi ve örgüt dışı ilişkiler gerektirmesidir. İşin kişiye sağladığı kişilerarası ilişki olanakları, kişinin ihtiyaçlarını karşılayacak oran ve yoğunlukta ya da diğer kişilerle kurduğu sıradan ilişkiler olarak açıklanabilir (Albrecht, 1988: 166).

İnsanlarla kurulan her temas, yapılan işin gereği örgüt lehine bazı pazarlıkları, dengeyi veya yararlı ortam sağlama çabalarını gerekli kılar. Kişilik nitelikleri itibariyle pasif, yalnız başına çalışmaktan hoşlanan içe dönük ve sosyal yönü zayıf olan kimseler örgütsel ilişkiler bakımından başkaları ile temas etmekten endişe ve korkuya kapılarak strese girerler. Bu nitelikteki kimseler satın alma, pazarlama ve satış, insan kaynakları ve sendikal ilişkiler gibi aktif ilişki ve pazarlık getiren konularda fazla yıpranır ve başarısız olabilirler. Bu yüzden çalışanları daha işe alma aşamasında işin gerekleri ile kişilik özelliklerinin uyum gösterip göstermediği şeklinde değerlendirmek gerekebilir. Aksi takdirde birey kişisel olarak strese girecek ve temaslar kurarken zorlanacaktır; aynı zamanda da örgüt de dolaylı olarak zarara uğrayacaktır(Albrecht, 1988: 167).

ı) Vardiyalı Çalışma: İş stresi kaynaklarından biri de, işyerlerinde vardiyalı çalışmanın insanlar üzerinde yarattığı olumsuz etkilerdir. 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 verimlilikleri üzerinde olumsuz etkiler yapmaktadır(Eren, 1998: 229).

Gece vardiyaları, iş ortamı tehlikeler taşıyorsa, dikkatin dağılması ve uyuklamalar nedeniyle iş kazalarının artışına neden olmaktadır. Böylece, gündüz uyumama, zorlanarak çalışma, üretilen işin verimliliğini ve kalitesini azaltırken, yarattığı stres, iş gören üzerinde kaza ve sağlık tehlikesi oluşturmaktadır(Schafer,1987).

2.3. Stresle Başa Çıkma

Stresle başa çıkma veya diğer bir deyişle stres yönetimi, ruh ve beden sağlığını korumak, üretici ve verimli bir yaşam sürdürmek için gereklidir(Aydın, 2002:143). Stres meydana getirecek bir durumla karşılaşıldığında, bireyin bunun altından kalkabilmesi sadece stres yönetimine ait yeterli bilgiye sahip olmasıyla mümkün olmaz; bunun yanında fiziksel ve psikolojik olarak sağlıklı olması gerekir. Aksi halde stresin meydana getireceği hasar çok daha boyutlu olacaktır(Norfolk, 1989). Stresle başa çıkma, stres yapıcıların uyandırdığı duygusal gerilimi azaltmak, yok etmek ya da bu gerilime dayanma amacı ile gösterilen davranış ve duygusal tepkiler bütünüdür(Uçman,1990:58).

1970'lerde, stres yaşayan her kişinin hastalanmadığı ileri sürülerek, bir ara değişken aranmış ve Freud'un "Savunma Mekanizmaları" yeniden gözden geçirilerek, "Başa çıkma" kavramı ortaya atılmıştır (Şahin ve Durak,1995). Stresli durumlarda kullanılan ya da depresyon, psikosomatik sorunlar gibi çeşitli psikolojik rahatsızlıklarla ilişkili görülen bu "Başa çıkma" mekanizmalarının belirleyici rolü, araştırmacıların dikkatini gün geçtikçe daha fazla çekmeye başlamıştır(Billings ve Moos, 1981; Coyne, Aldwin ve Lazarus,1981, akt. Durak ve Şahin, 1995).

Literatürde başa çıkma stratejilerini özetleyen Durak ve Şahin(1995) bunları 5 farklı açıdan ele almaktadır. Bunlar;

1. Freud'un psikoanalitik kuramında önerdiği bilinç dışı savunma mekanizmaları(daha sonraki adıyla ego savunmaları),
2. Erikson'un "yaşam dönemleri" yaklaşımında sözünü ettiği, özgüven, özyeterlilik ya da içsel kontrol gibi bireysel kaynaklar,

3. Evrim kuramı ve davranışçı akımdaki, problem çözme çabaları,
4. Cannon ve Selye gibi araştırmacıların ileri sürdüğü, hem insanların hem de hayvanların stres karşısında gösterdiği, genetik olarak programlanmış bir tepki ve
5. Organizmanın, kendi fizyo-psikolojik kaynaklarının zorlanıp tükenmesi karşısında gösterdiği, uyum yapmaya yönelik, sürekli değişen, bilişsel ve davranışsal çabalar.

Stresle başa çıkma olgusu bir süreç olarak incelendiğinde bireyin stres kaynağına ilişkin birincil ve ikincil değerlendirmeler yaptığı görülür (Lazarus,1966). Bu iki değerlendirme aşağıdaki gibi işlemektedir:

Birincil değerlendirmede stres, kişi için olaya ilişkin anlamlandırmadır. Bunlar:

- a) **Zarar veya kayıp:** Stres durumunda birey, bir organının sakatlanması, benlik saygısında hasar, bir arkadaşlığın bitmesi gibi bir zedelenmeyle karşı karşıyadır.
- b) **Tehlike:** Birey zarar ya da kayıp olasılığını değerlendirir. Zarar ya da kayıp ya da tehlike değerlendirmesi yapanlar öfke, korku veya gücenme gibi olumsuz duygular yaşadıklarından gerçek stres durumları ile karşı karşıyadırlar.
- c) **Baş etme:** Olayın üstesinden gelme, kazanç ve gelişme elde etme beklentileri vardır. Bu değerlendirme koşulundaki bireyler heyecan, heves gibi olumlu duygular yaşarlar(Lazarus,1966, s.209).

İkincil değerlendirme de ise, stres durumu karşısındaki başa çıkma kaynaklarını değerlendirir(Aydın, 2002). Hobfoll(1988), bu aşamadaki kaynakları;

- a) Obje kaynakları,
- b) Toplumsal statü kaynakları,
- c) Kişiyeye özgü strese direnç davranışları ve
- d) Zaman, para, bilgi gibi enerji kaynakları olmak üzere dört grupta toplamıştır.

Her iki değerlendirme aşamasından sonra birey, başa çıkma davranışlarını ya da stratejileri uygulamaya başlar. Lazarus'un(1996) modeline göre başa çıkma yolları iki başlık altında toplanabilir. Bunlar:

- a) Soruna ya da savaşıma yönelik başa çıkma:** Birey, stres durumunun kontrol altına alınabileceğine karar verir ve eyleme geçer. Daha fazla bilgi alma, sorun çözme davranışları bu strateji kapsamındadır.
- b) Duyguya ya da kaçınmaya yönelik başa çıkma:** Birey, stres durumunun kontrol edilemeyeceğine, bu nedenle kabullenilmesine karar vermiştir. Stres durumunun ortaya koyduğu olumsuz duyguları kontrol altına alıp olumlu yöne odaklanmaya çalışır.

Problem odaklı davranışlar, durumu değiştirmeye yönelik aktif, mantıklı, serinkanlı, bilinçli çabaları içerirken; duygulara yönelik yaklaşımlar genellikle, uzaklaşma, kendini kontrol etme, sosyal destek arama, kabullenme gibi yaklaşımları içermektedir(Lazarus,1966; Folkman,1984). Billings ve Moos(1981) başa çıkma mekanizmalarını Etkili/Etkisiz ve Olgun/Olgun olmayan olarak sınıflandırmaktadır(akt. Şahin ve Durak, 1995).

Başa çıkma mekanizmalarının tanımlarına yönelik bakış açıları değiştikçe, araştırma metodolojisinde de değişiklikler yapılmış, önceleri klinisyenlerin yorumlarına dayanılırken, sonraları kişilerin stres karşısında ne yaptıklarının sorulduğu görüşmelere, daha sonra da objektif ölçümlere doğru bir değişim gözlenmiştir. Bu ölçümler genellikle iki boyutta ele alınmaktadır. Bunlardan biri, "sürece yönelik", ikincisi de bireyin kişilik yapısı, başa çıkma tarzları ve psikososyal çevresi gibi "kaynaklarına yönelik"tir. Sürece yönelik modellerde stres, insan ve çevresi arasındaki dinamik bir etkileşim olarak kavramlaştırılmakta; başa çıkma davranışları da bireyin her duruma özgü değerlendirmelerini ve bu değerlendirmeler sonucu seçtiği davranışları kapsamaktadır. Böyle olunca, sürece özgü ölçümlerde her stresli durum, tek başına incelenmekte ve kişilerin bu durumlardaki neler yaptıklarına bakılmaktadır(Şahin ve Durak, 1995).

Stres konusuyla ilgilenen bilim adamları, daha çok stresle baş edebilme teknikleri üzerinde çalışmaya başlamışlardır. Bunlardan biri de, Miller'dir. Miller(1983), çalışmaları sonucunda stresin fiziksel etkilerini azaltabilmenin kısmen de olsa olanaklı olduğunu açıklamıştır. Ortaya koyduğu “stresle başa çıkma” (coping with stress) yöntemini yaptığı deneylerle açıklamıştır.

Miller, deneylerinden elde ettiği bulguların sonucuna göre, stres dolu bir durumun sağlıksız etkisinin, bir meşguliyet süreci ile azaltılabileceğini öne sürmüştür. Örneğin, sınava girecek olan bir öğrencinin sınav tarihi yaklaştıkça sınavda göstereceği başarı için duyacağı endişe, sınavla ilgili gerekli hazırlıkları yapıp, planlı bir çalışma düzenine girmesi ile azalma eğilimi gösterebilir (akt. Saldamlı, 1999: 34). Sezgilerin neden olduğu stres konusunda da bahsedildiği gibi her an kötü bir şeyler olacak korkusu bireyde baskı oluşturur ve hazırlıkların tamam olması bile her zaman bu gerilimi azaltmayabilir.

Yönetilebilen stres olumlu strestir ve bireyin yararı için kullanılabilir. Stresten kurtulmak için stresin ardındaki nedenleri ortadan kaldırmak yerine kısa vadeli çözümler uygulamaya çalışmak, uzun vadede yeni stres kaynaklarının ortaya çıkmasına neden olur. Örneğin stresli bir günün sonunda biraz rahatlamak amacıyla alınan alkol, o an için insanı gerilimden kurtarabilir. Ancak bu çözüm yöntemini sürekli olarak uygulamaya çalışmak ileride alkol bağımlılığına yol açabilir. Bu tür çözümler sadece sorunların ileride daha büyük olarak ortaya çıkmasından öteye gitmez (Braham,1994).

İş stresi ile baş etmede kullanılacak stratejiler bireysel ve örgütsel stratejiler olarak sınıflandırılabilir(Aydın, 2002). Bu stratejiler ayrıntılı olarak aşağıda açıklanmıştır.

2.3.1. Stresle Başa Çıkma Bireysel Stratejiler

Bireysel olarak kullanılan stratejilerin ortak yönü, hemen hemen tümünün kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir. Böylece bedende başlayan ve zararlı olan stres

tepkisine karşı önlemler alınarak etkisiz kılınmaya çalışılmaktadır(Aydın, 2002). Bu stratejilerden bazıları aşağıda sıralanmıştır.

- a) **Kişilik özelliklerinin değiştirilmesi:** Kişilik özelliklerinden kaynaklanan davranışlar, stres düzeyini doğrudan etkilemektedir. Zihinsel ve davranışsal süreçleri kullanarak kişilik özelliklerinin değiştirilmesi, bireylerin stresli durumlar hakkında farklı düşünmesini ve farklı davranmasını sağlar(Aydın, 2002).
- b) **Bedensel Hareket(Spor ve Egzersiz):** İnsan bedeninin her yanında bulunan hücreler kanın taşıdığı oksijen ve diğer yararlı maddelerle beslenirler. Stres tepkisi damarlarda daralmaya neden olduğu için, ister istemez hücrelere giden kan miktarında azalmaya yol açmaktadır. Bu durum hücrelerin yetersiz beslenmesi sonucunu doğurur. Bu koşulların uzun süre devam etmesi veya sık sık tekrarlanması halinde bu hücreler hem hastalığa daha açık hale gelmekte hem de yaşam süreleri kısalmaktadır. Hücrelerin yaşam süresini uzatmanın ve onları sağlıklı kılmanın bir yolu da fiziksel egzersizlerdir. Artan ve hızlanan kan akımı nedeniyle hücreler daha iyi beslenir. Böylece hücrelerin hem daha sağlıklı hem de daha uzun ömürlü olmaları sağlanır(Baltaş ve Baltaş, 2000).
- c) **Solunum Egzersizi:** Nefes almanın kendisi bir gevşeme yolu olduğu gibi, bütün gevşeme egzersizlerinin de önemli bir parçasıdır. Doğru ve derin nefes almanın kendisinin doğrudan damarları genişletme ve kanın, dolayısıyla oksijenin bedenin en uç noktalarına kadar ulaşmasını sağlama özelliği vardır. Doğru ve derin olarak alınan nefes, bireyde başlayacak veya başlamış olan stres tepkisi zincirini kırmakta ve ters yöne çevirmektedir(Şahin, 1998).
- d) **Biyo-Feedback(Biyolojik Dönüt):** İnsanın normal ve normal dışı olan ve kendisinin farkında olmadığı fizyolojik tepkilerinin, bir araç yardımı ile farkında olduğu bir eğitim programı içinde otonom etkinliklerini istenilen yönde düzenlemeyi öğrendiği bir yöntemdir. Uzman personel gözetimi altında bireyler stres belirtilerini feedback araçları yolu ile azaltmayı

öğrenebilmektedir. Biyo-feedback araçları, bireylerin farkındalık kazanarak stresin istenmeyen etkilerinin azaltılmasına yardımcı olur(Aydın, 2002).

- e) **Gevşeme:** Gevşeme eğitimi, stres altındaki bireyde başlayan stres tepkisinin tam karşıtı bir etki yapar. Stres tepkisinde kaslar gerilir, kan basıncı ve kan şekeri yükselir, solunum artar. Oysa gevşeme hareketleri ile kaslar rahatlar, tansiyon düşer, solunum yavaş ve derin olur, kan şekeri azalır. Gevşeme tekniği kullanıldığında bedende başlayan psikosomatik stres tepkisi kırılır ve zararları engellenmiş olur(Baltaş ve Baltaş, 2000).
- f) **Toplumsal Destek:** Toplumsal destek, bireylerin yaşam alanları içerisinde başka birey ya da gruplarla etkileşimini anlatmaktadır. Bireylerin aile, toplum ve iş yaşamlarında birlikte oldukları diğer insanlar tarafından desteklenme düzeyleri, paylaşım oranları ve birliktelikten aldıkları zevk, onların stresle mücadele etmedeki başarı düzeylerini artırmakta ve stresten daha az zarar görmelerini sağlamaktadır(Aydın, 2002).
- g) **Sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılma:** Stresle başa çıkmada önemli bir konu da, stres içindeki bireylerin iş dışındaki boş zamanlarını geçirme ve bu zamanlarda gösterdikleri etkinliklerdir (Schafer, 1987).
- h) **Dua ve ibadet:** Dua, gerilimle baş etme için yüzyıllardır kullanılmaktadır. Dua sırasında tekrarlanan sözcükler, odaklaşmayı sağlayarak, bireyin gevşemesine yardımcı olur. Dua etmek bireyin ümit ve iyimserliğini de yükseltebilir(Schafer, 1987).
- i) **Zaman Yönetimi:** Zamanı iyi kullanamama, yapılacak işlerin son ana bırakılması dolayısıyla zaman baskısı altında olma önemli bir stres kaynağıdır. Bu nedenle yapılacak işlere ilişkin bir planlama yapma ve zamanı kullanma etkili kullanmaya yönelik davranışlar, zaman baskısından kaynaklanan stresle baş etmede oldukça etkili bir yöntemdir.

2.3.2. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Stratejiler

İş yaşamından kaynaklanan stresle başa çıkma stratejileri, iş görenlerin iş stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir. Bu bağlamda iş stresi kaynakları olan politikalar, yapılar, fiziksel şartlar ve süreçlerin stresle baş etmede yardımcı olacak bir formatta değerlendirilmesi ve gerekiyorsa düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Örgütsel stresin azaltılması için kullanılabilecek stratejiler aşağıda sıralanmıştır(Aydın, 2002).

- a) **Destekçi bir örgütsel hava oluşturmak:** İş görenlerin karşılaşmış oldukları iş streslerinden biri olan hiyerarşik yapı ya da bürokratik yapılanmadır. Örgütsel yapıda ve yukarı doğru iletişimi kolaylaştıracak düzenlemeler iş görenlerin katılımlarının sağlanması için önemli değişikliklerdir.
- b) **İşe ilişkin zenginleştirme:** Yapılacak işin gerek yapısal boyutu gerekse iş görenlerin bireysel özellikleri bağlamında alternatif sonuçlandırma yollarının tespiti ve uygulanması iş kaynaklı stresin azalmasına yardımcı olacaktır. Bu sayede iş görenler işle ilgili bireysel özellikleri ile uyumlu çözüm yolları seçebilecek ve uygulayabileceklerdir.
- c) **Örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması:** İş görenlerin çalıştıkları örgüte ilişkin rollerini bilmeleri görevin yerine getirilmesinde oldukça etkilidir. Roller belirlenmiş bir örgütte çatışmalar önlenmiş olduğundan bundan kaynaklanan iş stresi azalacak ya da ortadan kalkacaktır.
- d) **Mesleki gelişim yollarının açık olması:** İş görenlerin örgüt içi ilerlemenin mümkün olduğu durumlarda hiyerarşik yapıda üst basamaklara yükselmek isteyeceklerdir. Bu talepleri karşısında ilerlemeyi kolaylaştırma ya da planlama iş görenlerin çalışma motivasyonlarını olumlu olarak etkileyecektir. Bu da yaşanması muhtemel stresi önleyecektir.

2.4. Konuyla İlgili Yapılan Araştırmalar

Bu başlıkta öncelikle yurt dışında ve yurt içinde yapılan stresle ilgili araştırmalara yer verilmiştir. Sonrasında ise, daha spesifik olarak polislik mesleği ile ilgili olarak yurt dışında ve yurt içinde yapılan araştırmalar özetlenmiştir.

2.4.1. İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Konusunda Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

İş stresi ve stresle başa çıkma konusunda yapılan araştırmalarda iş stres kaynaklarının tespiti, çalışılan birime göre farklılık olup olmadığını, iş kaynaklı stresin sebep olduğu fiziksel rahatsızlıklar ve belirtileri üzerinde durulmuştur. Çalışmalarda çalışılan birim, örgüt içerisindeki rol, yaş, iş yerinin büyüklüğü, çalışma sistemi ve iş yerinin statüsü(özel ya da kamu) gibi değişkenler ele alınmıştır.

Gignac ve Appelbaum(1997) hizmet sektöründe faaliyet gösteren bir şirkette, 112 satış elemanı üzerinde uygulanan bir anketle stres kaynaklarını belirlemeye çalışmışlardır. Yapılan bu anket çalışması sonucunda, çalışmaya katılanların %58'i iş stresinin yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Organizasyonda meydana gelen değişimin, en çok stres yaratan faktör olduğu gözlenmiştir. Çalışanların %43'ü yüksek teknoloji iletişimindeki rekabetin kendilerinde önemli ölçüde iş stresi yarattığını belirtmişlerdir. Çalışmada ayrıca yönetim politikalarının, organizasyon yapısının ve liderlik davranışlarının çalışanlar üzerinde strese yol açtığı belirtilmiştir.

Menon ve Akhilesh(1994) yönetici stresini, yöneticilerin çalıştıkları birimler açısından incelemişlerdir. Çalışma, büyük bir fabrikada 128 yönetici üzerinde yürütülmüştür. Yaşları 31-53 arasında değişen, hepsi evli ve erkek olan deneklerle çalışılmıştır. İş tecrübeleri 5 ve 33 yılları arasındadır. Çalışmanın sonucunda stres kaynaklarının birimlere göre değiştiği ancak stres kaynaklarının yaşa, hiyerarşik duruma ve fabrikada çalışma süresine bağlı olmadığı tespit edilmiştir.

Brymer, Perrewe ve Johns(1991), otel işletmeciliği sektöründeki yöneticilerin iş stresini incelemiştir. Otel yöneticisi 118 kişi ile yapılan çalışmanın sonucunda; yöneticilerin yüksek oranda stres yaşadıkları, yaşanan iş stresi ile çalışanların yaşadıkları sıkıntılar arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Yaşanılan stresin iş performansına doğrudan etki ettiği ve stres kaynaklarının kararsızlık, ilişki kuramama, daha çok hata yapma, organize olamama, baş ağrısı, unutkanlık gibi rahatsızlıklara sebep olduğu ortaya konmuştur. Çalışma bulgularına göre iş stresi kaynakları ile uyuma zorlukları, mide rahatsızlıkları, kilo alma veya kilo verme, daha çok hastalanma, depresyon, dikkat eksikliği ve sıkılma/ilgisizlik arasında pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. İş stresinin, yönetici ve iş gören devir hızını artırdığı, çalışanların işe gelmeme ve hastalanma sıklığını artırdığı bulunmuştur. Ayrıca işletmenin yönetici ve iş gören üretkenliği ve iş doyumunu düşürdüğü görülmüştür.

Cooper ve Spector(2002), yöneticilerin başa çıkma stratejilerine ilişkin Çin, Hong Kong ve Taiwan'da bir çalışma yapmışlardır. Çin'den 249 (164 erkek, 85 kadın), Hong Kong'tan 280 (159 erkek, 120 kadın, 1 tanımlanamamış) ve Taiwan'dan 347 (191 erkek, 151 kadın, 5 tanımlanamamış) yöneticiden oluşan örneklem grubuna İçsel Yönetim Anketi'ni uygulamışlardır. Çalışma sonucunda yöneticilerin, baş etme mekanizmalarını kontrol ederek ve destekleyerek olumlu yönde stresle baş ettikleri gözlemlenmiştir.

Emniyet Örgütünde çalışanlarla ilgili yurt dışında yapılan araştırmalar aşağıda özetlenmiştir. Araştırmalarda polislerin algıladıkları iş stresinin kaynakları, belirtileri ve fiziksel ya da psikolojik etkileri üzerinde durulmuştur. Çalışılan birim, rütbe, cinsiyet yaş değişkenlerinin araştırmalarda değişken olarak ele alındığı görülmektedir.

Gulle ve Foster(1996) tarafından Güney Afrika Polis Servisi, (South African Police Service: SAPS) üzerinde bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada Spielberger'in 60 soruluk Polis Stresi Anketi(Police Stress Survey) kullanılmıştır.

SAPS üyelerinin kendilerine özgü stres kaynaklarının tespiti ile bunların Amerikalı meslektaşları ile karşılaştırılması yapılmıştır. Ankete 21-53 yaş arası 91 üye katılmıştır. Katılımcıların, % 85'i erkek, %15'i kadındır; 54'ü üniformalı, 24'ü sivil, 7'si mobil ekip ve 6'sı idarecidir. Çalışma sonuçlarına göre; Güney Afrika Polisi'nin ilk beş stres kaynağı; görev sırasında bir arkadaşın öldürülmesi, görev sırasında birisini öldürmek, yetersiz ücret, mahkemelerin suçlulara yeterli cezayı vermemesi, adalet mekanizmasının etkisizliği şeklinde sıralanmıştır. Amerikan Polisi'nin ilk beş stres kaynağı ise; görev sırasında birisini öldürmek, görev sırasında bir arkadaşın öldürülmesi, kişiler üzerinde şiddet uygulamak, zarara uğrayan çocukların korunmasızlığını görmek, yüksek hızla araç takip etmek şeklinde sıralanmıştır.

Tang ve Hammontree(1992) tarafından, polislerin devamsızlıkları ve hastalıkları ile iş stresi arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla iki küçük kasabada görevli 56 polis memuru ile çalışma yapılmıştır. Uygulanan Negatif Durum Regulasyon(NMR) Ölçeği sonucunda; idari ve mesleki baskı, fiziksel ve psikolojik tehlikeler ve destekten yoksun olmanın en az işin gerektirdiği tehlikeler kadar önemli olduğu görülmüştür.

Perrot ve Taylor(1995) tarafından, polis memurları(n=123) ile orta düzey polis şefleri(n=26) arasında stresi algılama biçimleri, otoriter davranım ve iş doyumunu konularında Kanada Polisi üzerinde bir çalışma yapılmıştır. Karşılaştırma yapılan bu iki grup arasında stresi algılama düzeyi bakımından fark görülmemiştir. Yüksek okul mezunlarının, daha düşük eğitim seviyesindeki diğer meslektaşlarına oranla çalışanlara daha az baskıcı (otoriter) davranışlarda buldukları görülmüştür. Her iki grubun da iş doyum düzeylerinin düşük olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Patterson(1992), 4500 polisin katıldığı bir örneklem grubu ile iş tecrübesi (işte geçen süre) ile stres arasındaki ilişkiyi incelemek üzere bir araştırma yapmıştır. Polis Stres Anketi(Police Stress Survey) kullanılarak elde edilen veriler sonucunda, işe yeni başlayan yani meslek tecrübesi az olan polislerle, meslek tecrübesi fazla olan polislerin, orta iş tecrübesine sahip olan polislerle

göre daha az stres yaşadıkları görülmüştür. Mesleğe yeni başlayan memurların, şiddet içeren olaylara müdahalede çekingen davrandıkları gözlenmiştir. Kıdemli memurların ise artık örgüt amaçlarından çok kişisel hedefleri ile meşgul olduklarından stres düzeylerinin diğer memurlara göre düşük olduğu tespit edilmiştir.

Violanti(1995), 500 kişilik New York Polis grubu üzerinde benzer bir çalışma yapmış ve Patterson'un çalışmasını destekleyen sonuçlara ulaşmıştır. Araştırmada, devriye polisleri ile büro polisleri arasında stresi algılama biçimleri açısından anlamlı farklar bulunmamıştır. Ancak devriye memurlarının daha fazla stres altında oldukları gözlenmiştir.

Violanti(1996) diğer bir çalışmasında, New York Polis Akademisi'nde öğrenim gören 180 memur adayı üzerinde stresle başa çıkma tarzlarını incelemiştir. Stresle başa çıkmanın tek bir tarza dayanmadığı, yaklaşık sekiz ayrı tarz kullanıldığı anlaşılmıştır. Kişisel stres düzeyi fazla olanların bu sekiz tarzı da kullanmak eğiliminde olduğu, kişisel stres düzeyi düşük olanların ise tek bir tarz seçtikleri görülmüştür. Stresi azaltmada en önemli tarzın "Planlı Problem Çözme" tekniği olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Victoria Polisi arasından seçilen 527 kişilik polis grubu üzerinde çalışma yapan Hart ve Wearing(1995), sayıları eşit polis, öğretmen ve öğrenci grupları karşılaştırılarak polis stres düzeyinin ne boyutta olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmada veriler, Queensland Toplumsal Kurum Personel Anketi(Queensland Public Agency Staff Survey: QPASS) kullanılarak toplanmıştır. Çalışma sonunda, polis grubunun diğer gruplara göre önemli oranda psikolojik çöküntü içinde oldukları anlaşılmıştır. Stres kaynakları olarak; iletişim eksikliği, idarenin tutumu, denetimin sıklığı, sorumlulukların ve iş yükünün fazla oluşu, tehlike ve suç mağdurları ile yüz yüze gelme, sürekli hareket ilk sıraları almaktadır. Ayrıca avukatların baskısı da dikkate değer bir stres kaynağı olarak değerlendirilmiştir.

Brown, Fielding ve Grover(1999), 348 İngiliz Polisi ile yaptıkları çalışmada stres düzeyi ve başa çıkma konusunu incelemişlerdir. Araştırmada İş Stresi Anketi(Occupational Stress Inventory) kullanılmıştır. Tespit edilen 61 stres kaynağından yarısından fazlasının örgüt yapısı ve iklimi ile ilgili olduğu görülmüştür (örneğin, personel yokluğu, iş gören devir oranının fazlalığı, danışma ve iletişim yetersizliği, idarenin günlük talimatları, aşırı kırtasiyecilik vb.). Sadece üç kaynağın gerçekten işin kendisi ile ilgili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bunlar; aşırı iş yükü, doğrudan kendi kontrolünde olmayan faktörler ve yeni tekniklere uyum zorluğudur. Çalışmada stres kaynakları; yetki ve güç verilmemesi, rol belirsizliği, hata yapıldığında suçlanma, üstlerden yeterli desteğin gelmeyişi, danışma ve iletişim eksikliği, yetersiz geri bildirim, kaynakların eksikliği, personel eksikliği ve işten ayrılma oranının fazlalığı olarak tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan her on kişiden dokuzu, stresle başa çıkmak için önceden planlama yaptıklarını, olaylara öncelikler koyduklarını, problemle derhal yüzleştiklerini ve ikili ilişkilere önem verdiklerini belirtmiştir. Çalışmada aynı zamanda İngiliz Polisi ile Galler ve İskoç Polisi karşılaştırılmıştır. Sonuçta İskoç Polisi'nin iş doyumu diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur. Bu bulgu İskoç idaresinin, polisleri kişisel gelişme ve başarı konularında desteklediği ve kariyer ilerlemesine fırsat verdiği, motivasyon ve kararlara katılım yönünden de diğerlerine göre daha iyi durumda olduğu şeklinde yorumlanmıştır.

Yukarıda verilen araştırmalar dikkate alındığında örgüt içi değişimlerin, mesleki ilerleme olanaklarının sınırlı oluşunun, iş yükü, iş yüküne karşılık yetersiz zaman, eğitim düzeyi, iş tecrübesinin ve ekipman eksikliği gibi faktörlerin iş stresini etkilediği anlaşılmaktadır. İş görenlerin stresle karşı karşıya kaldıklarında, uyku bozuklukları, baş ağrıları, hazımsızlık, yüksek kaygı gibi rahatsızlıklara ve iş kazalarına neden olduğu söylenebilir

Emniyet Örgütü'ne ilişkin yurt dışında yapılan çalışmalarda ise, polislerin stres kaynaklarının, görev sırasında bir arkadaşın öldürülmesi, görev sırasında birisini öldürmek, ücret yetersizliği, idari ve mesleki baskı, iletişim eksikliği, iş yükünün fazla oluşu ve suç mağdurları ile yüz yüze gelme olarak tespit

edilmiştir. Yaşanan stresle başa çıkmada ise önceden planlama yapıldığı ve planlı problem çözme tekniklerinin kullanıldığı gözlenmiştir. Ayrıca polislerin iş stresleri ile iş doyumları arasında bir ilişkinin olduğu bulunmuştur.

2.4.2. İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Konusunda Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Yurt içinde konuya ilişkin yapılan araştırmalarda yurt dışı çalışmalarına benzer olarak stres kaynakları, başa çıkma tarzları, stresin neden olduğu fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar üzerinde durulmuştur. Çalışmalarda katılanların eğitim düzeyleri, cinsiyetleri, çalıştıkları birim ve çalışma saatleri değişken olarak ele alındığı görülmektedir.

Artan(1986) tarafından yapılan bir araştırmada, yöneticilerin hangi stres kaynakları ile karşılaştıkları, bu kaynakların onlarda stres yaratıp yaratmadığı, stresli ortamlardan ne derece rahatsız oldukları ve ne derece kaygı içinde bulduklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamına alınan yöneticilerde örgütsel stres kaynakları önem derecesine göre sıralandığında, “mesleki gelişim”den ve “rol”den kaynaklanan stres yapıcılar üst sıralarda yer almıştır. Araştırma kapsamına alınan yöneticilerde stres puanları açısından tehlike söz konusu olmadığı belirtilmiştir.

Uçman'ın(1990) araştırmasında, örnekleme ilkokul mezunu 50 kadın ve 50 erkek ile üniversite mezunu 50 kadın ve 50 erkekten oluşturulmuştur. Çalışan kadınlar, ilkokul mezunu vasıfsız iş gruplarından ve üniversite mezunu vasıflı meslek gruplarından oluşturulan grupta, stresle başa çıkma yolları ve psikopatoloji ilişkisi eşit iş konumunda olan erkeklerle kıyaslanarak incelenmiştir. Araştırmada, kadınlarda değişik psikopatolojilerde erkeklere kıyasla daha yüksek ortalamalar bulunmuştur. Eğitim düzeyine göre ise, ilkokul mezunlarında psikopatolojik yakınmalara daha fazla rastlanmıştır. Çalışan kadınların stresli iş durumlarını kendilerine saklama eğilimi çıkmıştır. Genel olarak iş ortamlarında kadın ve erkeklerin stresle başa çıkma yolları arasında bir farklılık gözlenmemiştir. Kadercilik, çaresizlik, batıl inanç ve düşünce, kendini

yerme gibi duyguya yönelik başa çıkma yollarında ilkokul mezunlarının ortalamaları üniversite mezunlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Gödelek(1988) tarafından yapılan “Üç Farklı İşkolunun (Tekstil, Boya, Çimento) Psiko-Sosyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması” başlıklı araştırmanın temel amacı ise sanayi kesiminde çalışanların psiko-sosyal stres faktörleri yönünden karşılaştırılmasıdır. Cinsiyet değişkeni açısından kadın denek gruplarının, hiyerarşik düzey yönünden yönetici ve usta denek gruplarının, kişilik yönünden nevroitik ve dışa dönük olmayan bir davranış örüntüsüne sahip oldukları, işlerinden doyum almadıkları ve kaygı düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Buna karşın erkek denek gruplarının ise uyumsuz insan ilişkileri gösterdiği ortaya çıkmıştır. İşletmeler arasında önemli bir farklılık bulunmamış ve işkollarının homojen olduğu anlaşılmıştır.

Ülkemizde Emniyet Örgütü’nde sayıları oldukça az olmakla birlikte özellikle son on yıl içerisinde sayıları gittikçe artan çalışmalarda stres kaynakları, stres belirtileri ve stresle başa çıkma konuları üzerinde durulmuştur. Bu çalışmalarda çalışılan birim, çalışma sistemi, cinsiyet, rütbe ve iş yeri değişkenleri ele alınmıştır.

Bilen ve Badem tarafından(1997), Ankara Trafik Şube Müdürlüğü’nde görevli 105 personele yönelik bir çalışma yapılmıştır. Araştırma sonunda çalışma ortamından memnun olmama sebepleri arasında ilk sırayı ücret yetersizliği almakta ve bunu çalışma temposunun yoğunluğu, hafta sonu izinlerinin olmaması ve gece görevleri takip etmektedir. Çalışanların olumsuz yönde etkilenme sebepleri arasında çalışma sürelerinin fazlalığı ilk sırada yer almaktadır. Aynı çalışmada personelin talepleri incelenmiş, katılımcıların %47,3’ü mesai saatlerinin düzenlenmesini, % 19,3 ü ücretin artırılmasını, %14’ü ise modern cihazlarla takviye edilmesini istemiştir.

Türkiye’de yapılan kapsamlı çalışmalardan biri, Emniyet Genel Müdürlüğü Trafik Araştırma Merkezi(1999) tarafından yapılan “Trafik Alanında Çalışan Emniyet Genel Müdürlüğü Personelinin İş Doyumu, İletişim Tarzı, Stres

Düzeyi Ve Davranışsal Özellikleri, Stresle Başa Çıkma Tarzı, Stres Düzeyi Ve Strese Yatkınlığı Tespiti İçin Stres Tarama Çalışması"dır. Çalışmanın örneklemini tüm Türkiye'de trafik hizmetlerinde çeşitli kademe ve birimlerde görevli 1356 personelden oluşmaktadır. Bir tarama çalışması olan araştırmada veriler, Stres Ölçeği, Kısa Semptom Envanteri, Davranışlar Ölçeği (A-Tipi Kişilik), Stresle Başa Çıkma Ölçeği, Kişilerarası İlişkiler Ölçeği, İş Doyumu Ölçeği ile toplanmış ve elde edilen verilerin karşılaştırılmasında t-testi ve ANOVA teknikleri kullanılmıştır. Bu araştırmanın sonucunda; iş stresi ile işyeri koşulları, kişilik özellikleri, işin niteliği, işyerinin örgütlenme biçimi, stresle baş etme stratejileri, iş doyumunu, sosyal destek, roller ve strese yatkınlık gibi faktörlerin ilişkili olduğu bulunmuştur. En stresli mesleklerden birine sahip oldukları kabul edilen polislerin ise, diğer mesleklerde çalışanlarla karşılaştırıldıklarında, stres düzeylerinde belirgin farklılıklar dikkati çekmemekle beraber, stres faktörlerinin farklı olduğu; işin niteliğine bağlı olarak değil de idari ve örgütsel yapılanmaya bağlı olarak stres yaşadıkları görülmüştür.

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

Eren(2001), İstanbul Emniyet Müdürlüğü TEM Şb. Müd. Personelinin stres kaynakları, belirtileri ve strese başa çıkma yöntemlerini tespit etmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Araştırmanın örneklemini, İstanbul Emniyet Müdürlüğü Terörle Mücadele Şubesi'nde, timler, ekipler ve idari bürolar olarak adlandırılan bürolarda görevli personelden seçkisiz örnekleme yoluyla seçilen 144 emniyet görevlisi oluşturmuştur. Araştırmada veriler, Kişisel Bilgi Formu,

Stres Kaynakları Ölçeği, Stres Belirtileri Ölçeği, Stresin Performansa Etkileri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Elde edilen bulgulara göre personelin en çok etkilendiği örgütsel stres kaynağı “ücretin yetersizliği”, en çok görülen stres belirtisi “terleme” olduğu tespit edilmiştir. Performansın strese olumsuz etkisi en yoğun olarak “işten ayrılmayı düşünme” şeklinde kendini göstermektedir. Stresle başa çıkmada en çok kullanılan yöntemin “stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme” olduğu görülmüştür. Stresle başa çıkmada kullanılan yöntemlere bakıldığında, personelin sorunların çözümünü, savunma mekanizmalarında bulduğu belirtilmiştir.

Aslantaş(2001) ise stresin, Türkiye’de Emniyet Teşkilatı çalışanlarınca ne şekilde algılandığını ve kendilerinde rahatsızlık oluşturup oluşturmadığını incelemek üzere bir çalışma yapmıştır. Araştırmanın örneklemini, Nevşehir ilinde Terörle Mücadele Şube Müdürlüğü, Kaçakçılık ve Organize Suçlar Şube Müdürlüğü, Asayiş Şube Müdürlüğü, Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü, Trafik Şube Müdürlüğü ve Karakol Amirlikleri’nde görevli 184 kişi oluşturmuştur. Ayrıca değişik birimlerden 51 büro çalışanına da anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler varyans analizi ve t testi ile incelenmiştir. Sonuçta, ekipte çalışanların stres kaynakları ile ilgili tüm boyutlarında büro çalışanlarından daha fazla stres altında oldukları, stres faktörlerinin daha çok organizasyonda oynanan rolden kaynaklandığı görülmüştür. İş yerindeki ilişkilerle ilgili olan ve örgütün yapısı, iklimi ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri ile çalışılan birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgüt yapısı, iklimi ve politikalarından kaynaklanan stres faktörleri açısından Çevik Kuvvet çalışanları ile Terör, Asayiş ve Trafik çalışanları arasında fark olduğu tespit edilmiştir. Yapılan işten, organizasyonda oynanan rolden ve mesleki ilerlemeden kaynaklanan stres faktörleri ile çalışılan birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Sarı(2003), polislerin stres yönetimi konusunda sergiledikleri davranış biçimlerini araştırmak amacıyla, Van İl Emniyet Müdürlüğü’nde çalışan 167 polisten oluşan bir örneklem grubu oluşturmuştur. Araştırmaya katılanlardan,

Stresle Başa Çıkma Ölçeği ve kişisel bilgilerin toplanması amacıyla oluşturulan beş maddelik bir anket aracılığıyla veriler elde edilmiştir. Veriler varyans analizi tekniği ve t testi kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuçta; polislerin, soruna yönelik stres yönetiminde eğitim durumu değişkenine bağlı olarak, yüksekokul mezunlarının diğer okul mezunlarına göre en iyi kararı vermeye çalıştıkları ve sorunları kendi yöntemlerine göre çözmek istedikleri, uzman yardımı istemedikleri görülmüştür. Meslek tecrübesi göz önünde bulundurulduğunda meslekte uzun süreli görev yapan (16 yıl üzeri) polislerin daha planlı olarak stres yönetimi davranışları sergiledikleri gözlenmiştir. Cinsiyet değişkenine göre ise, kadın polislerin, erkek polislere göre “kaçınma” boyutunda daha yüksek, “sorunu çözme” boyutunda ise daha düşük aritmetik ortalamaya sahip oldukları bulunmuştur. Çalışanların birimlerine göre stres yönetimine ilişkin tutumları incelendiğinde, karakol polislerinin, şubelerde görev yapan polislere göre, stres yönetimleri esnasında dışarıdan yardım almama eğiliminde oldukları, sorunları kendi başlarına çözmeye eğiliminde oldukları gözlenmiştir.

Stresle ilgili olarak yurtiçinde yapılan araştırma sonuçları incelendiğinde, yöneticilerin iş stresörleri sıralamasında mesleki gelişim ve rolün ilk sıralarda yer aldığı; cinsiyet değişkenine göre ise kadınların erkeklere göre daha yüksek iş stresine sahip oldukları; eğitim düzeyine göre ise ilkököl mezunlarının stres ortalamalarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Emniyet Örgütü'ne ilişkin ise yapılan araştırmalar incelendiğinde en önemli stres kaynağının ücret yetersizliği olduğu görülmüştür. İş stresi bağlamında polislik mesleği ile diğer meslekler karşılaştırıldığında stres faktörleri açısından farklılaşmanın görüldüğü, yapılan işin niteliğinden daha çok iş yerinin idari yapı ve örgütsel yapılanmasından dolayı stres yaşandığı gözlenmiştir. İş stresini oluşturan diğer faktörler ise çalışma süreleri, iş yükü, iş yerine ilişkin fiziksel özellikler, meslekte ilerleme ve idari politikalar olduğu söylenebilir. İş stresi ile başa çıkmada, problemle bireysel başa çıkma, sorunu kabullenip boyun eğme ya da kaçınma davranışlarının kullanıldığı görülmektedir. Ayrıca iş stresinin iş doyumunu ile ilişkili olduğu, iş stresi arttıkça iş doyumunun azaldığı bulunmuştur.

BÖLÜM 3

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analizlerinde kullanılan istatistiksel teknikler hakkında bilgi verilmiştir.

3.1.Araştırmanın Modeli

Araştırma, polislerin stresle başa çıkma tarzlarının iş stresini algılama düzeyi ile çalışılan birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemeyi amaçlayan betimsel bir çalışmadır. Çalışma karşılaştırma türü ilişkisel tarama modeliyle yapılmıştır. Araştırmanın bağımlı değişkeni stresle başa çıkma tarzları, bağımsız değişkenleri ise algılanan iş stresi, çalışılan birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemidir.

3.2.Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın genel evreni, Türkiye’de görevli tüm polislerdir. Çalışma evrenini Adana İl Emniyet Müdürlüğü’nde il merkezinde görevli tüm polisler oluşturmaktadır. Çalışma evreninde çalışılan birime göre birimler üç grupta toplanmıştır. Polislerin görevlerinin niteliklerine göre operasyonel (önleyici ve adli görevler), masa başı (idari görevler) ve lojistik (teknik ve destek görevler) görevleri temel alınmıştır. Gruplar Adli, İdari ve Teknik-Destek Birimler olarak isimlendirilmiştir.

Çalışma evreninde yer alan polislerin çalışılan birim, rütbe ve cinsiyete göre dağılımları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Çalışma Evreninde Yer Alan Polislerin Çalışılan Birim, Cinsiyet Ve Rütbelere Göre Dağılımları

Cinsiyet Birimler	KADIN				ERKEK				TOPLAM	
	Amir		Memur		Amir		Memur		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
ADLİ	6	0,19	65	2,02	146	4,54	2996	93,25	3213	84,6
İDARİ	3	0,72	66	15,9	40	9,64	306	73,73	415	10,9
TEK-DES.	-	-	20	10,81	15	8,82	150	88,24	185	4,85
TOPLAM	9	0,24	151	3,96	201	5,29	3452	90,89	3813	100

* Tabloda belirtilen rakamlar 30.01.2004 tarihi itibarı ile Adana Emniyet Müdürlüğü'nde görevli polis sayılarını göstermektedir.

Çalışma evreninde bulunan amirler çalışma evreninin %5,5'ini oluştururken, memurlar %94,5'ini oluşturmaktadır. Kadın polisler %4,2'lik bir yüzdeye sahip iken, erkek polisler %96,2 oranında çalışma evreninde yer almaktadır. Birimlere göre değerler incelendiğinde ise adli birimde çalışan polislerin %84,6 ile en yüksek grubu oluşturduğu görülmektedir. Bunu sırası ile %10,9 idari birim ve %4,85 ile teknik-destek birimde çalışanlar izlemektedir.

Örneklem grubu oluşturulurken çalışma evreninde bulunan amirlerin %46,7'si, memurların ise %19'u örnekleme alınmıştır. Polis memurlarının örnekleme alınmasında sistematik örnekleme yaklaşımı kullanılmıştır. Bunun için çalışma evrenindeki birimlerin görev listelerinde, listelerin başından ortasından ve sonundan üçer kişi olmak üzere 713 kişi tespit edilmiştir. Ancak toplanan veriler incelendiğinde 32 kişinin doldurdukları ölçeklerde çok maddenin boş bırakılması ve sistemli olarak yanlış yanıtlanma (hep 1 veya 5) olması nedeniyle değerlendirilmeye alınmamıştır. Sonuçta örnekleme 98 amir ve 681 memur olmak üzere toplam 779 polis alınmıştır. Tablo 3'te örnekleme dahil edilen polislerin dağılımları verilmiştir.

Tablo 3. Örneklemde Yer Alan Polislerin Çalışılan Birim, Cinsiyet Ve Rütbelere Göre Dağılımları

Cinsiyet Birimler	KADIN				ERKEK				TOPLAM	
	Amir		Memur		Amir		Memur		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
ADLİ	1	0,16	35	5,63	63	10,13	523	84,1	622	79,85
İDARİ	-	-	15	19,48	17	22,1	45	58,4	77	9,88
TEKNİK	1	1,25	16	20,0	16	20,0	47	58,8	80	10,27
TOPLAM	2	0,26	66	8,47	96	12,32	615	78,9	779	100

Örneklem grubunda bulunanların çalışma evrenini temsil edip etmediğine örneklemde yer alan polislerin değişkenlere göre oranlarının, çalışma evrenindeki oranları ile karşılaştırılarak bakılmıştır. Kadınların çalışma evrenindeki oranı %4,2 iken, örneklemde %8,7dir. Erkekler ise çalışma evreninde %96,2, örneklemde %91,3 oranında yer almaktadır. Birimlerin çalışma evreni ve örneklem grubundaki oranları ise sırasıyla, adli birimler çalışma evreninde %84,6, örneklemde %79,85; idari birimler çalışma evreninde %10,9, örneklemde %9,88 ve teknik-destek birimi çalışma evreninde %4,5, örneklem grubunda ise %10,27 oranında yer almaktadır. Oranlar incelendiğinde örneklem grubunun çalışma evrenini temsil gücüne sahip olduğu söylenebilir.

3.3. Veri Toplama Araçları

İş stresi ile ilgili veriler Stres Ölçeği, stresle başa çıkma tarzlarına ilişkin veriler ise “Stresle Başa Çıkma Ölçeği” kullanılarak toplanmıştır. Ayrıca çalışılan birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemiyle ilgili bilgileri toplamak için hazırlanan beş soru ölçeklere eklenerek katılımcılardan bunları yanıtlamaları istenmiştir.

3.3.1. Stres Ölçeği

Bireylerin hangi konularda stres yaşadıklarını, strese bağlı ne gibi belirtiler gösterdiklerini ve strese yatkınlığı belirleyen faktörlerin neler olduğunu incelemek amacıyla Miller, Smith ve Mahler tarafından 1988 yılında geliştirilen ölçek, Şahin ve Durak(1994) tarafından Türk toplumunda kullanılmak üzere uyarlanmıştır. Ölçek üç ana bölüm, 13 alt ölçek ve 234 maddeden oluşmaktadır. Ana bölümleri Stres Faktörleri, Stres Belirtileri ve Strese Yatkınlık Bölümleri oluşturmaktadır. Alt ölçekler ise, Aile Yaşantısı, Bireysel Roller, Sosyal Benlik, Çevre, Ekonomik/Maddi Durum, İş-Okul Hayatı, Kas Sistemi, Parasempatik Sinir Sistemi, Sempatik Sinir Sistemi, Duygusal, Bilişsel, Endokrin Sistem ve Bağışıklık Sistemidir.

Şahin ve Durak'ın(1994) güvenilirlik çalışması sonucunda Cronbach alpha katsayıları bulunmuştur. Değerler şöyledir; Kas Sistemi (10 madde, $\alpha=.92$), Parasempatik Sinir Sistemi(10 madde, $\alpha=.91$), Sempatik Sinir Sistemi(10 madde, $\alpha=.94$), Duygusal(10 madde, $\alpha=.93$), Bilişsel(10 madde, $\alpha=.91$), Endokrin Sistem (10 madde, $\alpha=.95$), Bağışıklık Sistemi (10 madde, $\alpha=.96$). Ölçeğin strese yatkınlık bölümü daha önce araştırmacılar tarafından iki ayrı çalışmada kullanılmış ve Cronbach alpha güvenilirlik katsayısı $\alpha = .74$ ve $\alpha = .78$ olarak bulunmuştur (Şahin ve Durak, 1994).

Stres Ölçeğinin İş ve Okul Hayatı Alt Ölçeği: Bireylerin hangi konularda iş stresi yaşadıklarını ölçmeyi hedefleyen bir ölçek olup Stres Ölçeği'nin İş ve Okul Hayatı alt ölçeğidir. Kullanımda İş Stresi Ölçeği olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin farklı iş olaylarından ne kadar etkilendiklerinin sorulduğu 41 maddeden oluşan likert tipi bir ölçektir. Maddelere verilen yanıtlar 1-5 arasında değerler almaktadır. Ölçekten alınan yüksek puan, yüksek düzeyde iş stresinin algılandığını göstermektedir. Bu çalışma kapsamında ölçeğin güvenilirlik çalışması yapılmış ve Cronbach alpha değerinin .92 olduğu bulunmuştur.

3.3.2. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, Folkman ve Lazarus tarafından geliştirilen “Ways of Coping Inventory” ölçeğinden Türkçe’ye uyarlanan “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği’nin” ülkemiz için geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları Şahin ve Durak (1995) tarafından yapılmıştır.

Ölçeğin Türk kültürüne adaptasyonunda üç farklı çalışma yapılmıştır. Birinci çalışmada örneklem, Bilkent Üniversitesi, ODTÜ, ve Ankara Üniversitesi’nde değişik bölümlerde okuyan 575 öğrenci örneklem grubunu oluşturmuştur. Otuz beş maddelik Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, iki aşamada faktör analizine tabi tutulmuştur. Ana eksenler yöntemiyle yapılan ilk faktör analizi sonucunda, toplam varyansın %40,4’ünü açıklayan 8 faktörlük bir yapı ortaya çıkmıştır. Ancak grafik yöntemlere göre, bunların 5 faktöre indirgenebileceği görülmüş ve veriler yeni bir analiz için 5 faktörlü çözüme zorlanmıştır.

İkinci çalışma çeşitli özel ve kamu bankalarında çalışmakta olan 226’sı kadın, 198’i erkek toplam 426 kişilik örneklem grubu ile yapılmıştır. Ana eksenler yöntemi ile yapılan faktör analizi sonucunda, toplam varyansın %52,2’sini açıklayan 7 faktör bulunmuş, uygulanan diğer testler sonucunda faktör sayısının 4’e indirgenebileceği görülmüştür.

Üçüncü çalışma ise Ankara’da oturan 157’si kadın, 75’i erkek olmak üzere toplam 232 kişinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Ana eksenler yöntemine göre yapılan faktör analizi sonucunda da, özdeğeri 1’in üzerinde olan 5 faktör bulunmuştur.

Üç farklı örneklem kullanılarak yapılan faktör analizleri sonucunda bu ölçeğin, probleme yönelik aktif/pasif tarzlar ve duygulara yönelik aktif/pasif tarzlar şeklinde ikiye ayrıldığı; kendi içlerinde de “Kendine Güvenli”, “İyimser”, “Kendine Güvensiz” ve “Boyun Eğici” yaklaşımlar ve “Sosyal Desteğe Başvurma” adı verilen 5 alt ölçeğe ayrıştırılabileceği görülmüştür. Söz konusu iki ana boyutun(probleme yönelik ve duygulara yönelik), Batı’lı araştırmacıların

çalışmalarında da genellikle ortaya çıktığı belirtilmektedir(Şahin ve Durak, 1995).

Alt ölçeklerden Kendine Güvenli Yaklaşım, stres verici olay ya da durumlar karşısında bireyin bu durum ya da olayla etkili bir şekilde baş edebilmek için özgüveninin olduğu ve planlı bir yol izleyerek problemle başa çıkabilme tutumunu ölçmektedir.

Kendine Güvensiz Yaklaşım, bireyin karşılaştığı stres verici olay ya da durumla baş edebilmek için bir mucize beklemesi, bireysel olarak baş edemeyeceğine inancı ve çaresizlik duyguları içinde olmasını tanımlamaktadır.

İyimser Yaklaşım, stres verici olay ya da durumlardan olumlu bir şeyler çıkartma, baş edebileceğine inanma, yani iyimser olmayı içermektedir.

Boyuneğici Yaklaşım, bireyin karşılaştığı stresörü tamamen kabullenme, baş edemeyeceği inancıyla geri adım atma ve mücadeleden vazgeçme tutumlarını içermektedir.

Sosyal Desteğe Başvurma ise, strese neden olan olay ya da durum karşısında baş edebilmek için başka bireylerden yardım alma, destek arama gibi başa çıkma yollarını kapsamaktadır.

Çalışmalar sonucunda ortaya çıkan alt ölçeklere ait güvenirlik katsayıları aşağıdaki şekildedir:

- Kendine Güvenli Yaklaşım, $\alpha=0,62$ ile $\alpha=0,80$ arasında
- İyimser Yaklaşım, $\alpha=0,49$ ile $\alpha=0,68$ arasında
- Kendine Güvensiz Yaklaşım, $\alpha=0,64$ ile $\alpha=0,73$ arasında
- Boyun Eğici Yaklaşım, $\alpha=0,47$ ile $\alpha=0,72$ arasında ve
- Sosyal Desteğe Başvurma, $\alpha=0,45$ ile $\alpha=0,47$ arasında değerler almaktadır.

Ölçek, 0-3 arasında puanlama seçeneği olan toplam 30 maddeden oluşmaktadır. Sosyal Desteğe Başvurma alt ölçeği puanlarının hesaplanmasında 1. ve 9. maddeler ters puanlanarak hesaplanmaktadır. Her alt ölçeğe ait puanlar ayrı ayrı hesaplanmakta, toplam puan ise kullanılmamaktadır. Her bir alt ölçekten alınan yüksek puan stresle başa çıkmada o tarzın daha fazla kullanıldığına işaret etmektedir.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmanın çalışma evreni olarak belirlenen Adana Emniyet Müdürlüğü'nde görevli polislerden verileri toplamak için İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü'nün 07.10.2003 tarih ve B.05.1.EGM.0.7203.06.(1444–3120).03 sayılı yazı ile resmi onay alınmış ve tüm birim amirlerine araştırmacı tarafından iletilerek araştırma hakkında bilgilenmeleri sağlanmıştır.

Ölçeklerin uygulanmasına 2004 Mart ayı başında başlanmış ve Temmuz ayının ilk haftasında tamamlanmıştır. Ölçeklerin güvenilir bir şekilde doldurulmasının sağlanması için birimlerin görev yoğunlukları, çalışma saatleri, izin ve istirahat durumları göz önünde bulundurulmuştur. Ölçeklere verilecek yanıtların güvenilirliğini ciddi biçimde etkilemeyecek günler belirlenerek önceden planlama yapıp veriler toplanmıştır.

Veri toplamanın geçerliği ve güvenilirliğini sağlamak için örnekleme dahil olan polislerin çalıştıkları günler uygulama için tercih edilmiş ve genelde ülke gündemini özelde Adana gündemini meşgul eden olaylar göz önünde bulundurulmuş ölçekler uygulanmıştır. Ölçeklerin uygulanması 21 Mart Nevruz Bayramı Olayları, 3–10 Nisan Polis Haftası Etkinlikleri ve 28–29 Haziran 2004 tarihinde İstanbul'da düzenlenen NATO toplantısı nedeniyle belirli sürelerde durdurulmuştur. Bu tür bir uygulama ile olağan çalışma sisteminin dışına çıkan Emniyet Örgütü çalışanlarının stres düzeylerinin yüksek olacağı ve bu durumun çalışmanın sonuçlarını etkileyebileceği düşünülmüştür.

Ölçekler uygulanırken polislerin çalıştıkları zamanlar dikkate alınarak istirahat dönemlerinde bu tür bir uygulama ile vakit kaybetmeleri ve bunun sonucu olarak soruları cevaplandırırken daha istekli olmaları hedeflenmiş ve uygulanmıştır. Bununla birlikte ölçekler uygulanacak polislere araştırmacı tarafından sunulmuş ve uygulama hakkında bilgilenmeleri sağlanarak sağlıklı verilere ulaşılması amaçlanmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Elde edilen veriler, SPSS 11.05 paket programı kullanılarak işlenmiştir. Sürekli değişken olarak ölçülen algılanan iş stresi kategorik hale getirilmiştir. Bu yapılırken polislerin iş stresi puanlarının aritmetik ortalama, standart sapma, basıklık ve sivrilik değerleri bulunmuş ve bu puanların normal dağılıma uygun bir dağılım gösterdiği gözlenmiştir. İş stresi düzeyleri belirlenirken aritmetik ortalamadan 0.5 standart sapma alt ve üst değerleri kesme noktası olarak belirlenmiştir. Böylece örneklemdaki polislerin iş stresi puanı 58–115 arasında olanlar İş Stresi Düzeyi Düşük(İSDD), 116–143 arasında puanı olanlar İş Stresi Düzeyi Orta(İSDO) ve puanı 144–200 arasında olanlar ise İş Stresi Düzeyi Yüksek(İSDY) olan polisler olarak adlandırılmıştır.

Analizlerde önce bağımsız değişkenlere göre oluşturulan alt grupların her bir alt ölçek puanı için aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Daha sonra gruplar arasında farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını belirlemek için İki Faktörlü Varyans Analizi tekniği kullanılmıştır. Farkın olması durumunda farkın kaynağını bulmak için LSD testinden yararlanılmıştır. Sonuçların yorumlanmasında 0,05 güven düzeyi ölçüt olarak benimsenmiştir.

BÖLÜM 4

BULGULAR

Bu bölümde polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ile çalışılan birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemine göre stresle başa çıkma tarzlarında farklılaşma olup olmadığına yönelik elde edilen bulgular sunulmuştur. Bulguların sunumunda araştırmada belirlenen alt amaçlara yönelik sıra takip edilmiştir. Her bir analize yönelik önce grupların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin alt ölçeklerinden aldıkları puan ortalamaları ve standart sapma değerleri verilmiş, sonra da uygulanan varyans analizi sonuçları sunulmuştur.

4.1.Polislerin Algıladıkları İş Stresi Düzeyi Ve Çalıştıkları Birime Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Yönelik Bulgular

Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalıştıkları birime göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin her bir alt ölçeğinden elde ettikleri puanların aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve sonuçlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 4: İş Stres Düzeyi ve Çalışılan Birime Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve n Değerleri

Alt Ölçekler	Çalışılan Birim	İş Stresi Düzeyi											
		Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
		n	X	ss	n	X	ss	n	X	ss	n	X	ss
Kendine Güvenli Yaklaşım	Adli	177	16,01	3,33	246	15,53	3,40	199	15,55	3,51	622	15,67	3,42
	İdari	36	16,14	4,08	20	17,40	2,96	21	17,38	2,71	77	16,81	3,49
	Tek.Des	23	14,13	3,90	32	15,00	4,15	25	16,48	2,31	80	15,21	3,67
	Toplam	236	15,84	3,54	298	15,60	3,49	245	15,80	3,38	779	15,74	3,47
İyimser Yaklaşım	Adli	177	10,12	2,75	246	9,96	2,42	199	10,25	2,75	622	10,10	2,62
	İdari	36	9,28	2,93	20	10,30	2,30	21	10,81	2,75	77	9,96	2,78
	Tek.Des	23	8,70	3,67	32	9,31	3,15	25	9,76	3,48	80	9,28	3,39
	Toplam	236	9,86	2,90	298	9,91	2,50	245	10,25	2,83	779	10,00	2,73
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Adli	177	6,62	3,43	246	7,69	3,13	199	8,88	3,90	622	7,76	3,58
	İdari	36	7,36	3,29	20	7,75	2,61	21	8,00	2,65	77	7,64	2,93
	Tek.Des	23	7,09	3,22	32	8,78	3,80	25	10,92	4,99	80	8,96	4,29
	Toplam	236	6,78	3,39	298	7,81	3,18	245	9,01	3,98	779	7,87	3,62
Boyun Eğici Yaklaşım	Adli	177	4,76	3,12	246	5,26	3,02	199	5,44	3,33	622	5,17	3,15
	İdari	36	4,81	2,91	20	4,60	2,91	21	4,95	3,11	77	4,79	2,93
	Tek.Des	23	6,61	1,99	32	5,28	3,26	25	7,08	3,99	80	6,23	3,28
	Toplam	236	4,94	3,04	298	5,22	3,03	245	5,56	3,41	779	5,24	3,16
Sosyal Desteğe Başvurma	Adli	177	6,82	2,11	246	7,13	2,06	199	7,56	2,05	622	7,18	2,09
	İdari	36	7,23	2,22	20	7,55	1,50	21	8,19	2,34	77	7,60	2,10
	Tek.Des	23	6,39	2,52	32	8,00	2,14	25	7,76	2,20	80	7,46	2,35
	Toplam	236	6,85	2,17	298	7,26	2,05	245	7,64	2,09	779	7,25	2,12

Tablo 4'te de görüldüğü gibi iş stresi düzeyi ve çalışılan birimlere göre polislerin stresle başa çıkma tarzlarından "Kendine Güvenli Yaklaşım" puan ortalamalarında en yüksek aritmetik ortalama iş stresi düzeyi orta(İSDO) olan ve idari birimlerde($X=17,40$) çalışanlara ait iken; iş stresi düzeyi düşük(İSDD) ve teknik-destek birimlerde çalışanların aritmetik ortalama puanlarının($X=14,13$) en düşük olduğu görülmüştür.

İyimser Yaklaşım puanlarında ise en yüksek puan ortalaması iş stresi düzeyi yüksek (İSDY) idari birimde çalışan polisler ($X=10,81$), en düşük puan ortalaması da İSDD teknik-destek biriminde çalışanlara ($X=8,70$) aittir.

Kendine Güvensiz Yaklaşım puanlarında İSDY ve teknik-destek biriminde çalışanların ($X=10,92$) puan ortalamalarının en yüksek, İSDD ve adli birimde çalışanların ($X=6,62$) puan ortalamaları en düşük ortalama olarak ortaya çıkmıştır.

Boyun Eğici Yaklaşım puanları içerisinde İSDY ve teknik-destek biriminde çalışanların puan ortalamaları en yüksek iken ($X=7,08$); İSDO ve idari birimde çalışanların puan ortalamalarının ($X=4,60$) en düşük olduğu görülmüştür.

Sosyal Destek Arama alt ölçeğine ait puan ortalamalarında en yüksek puan ortalaması İSDY ve idari birimde çalışan polisler için ($X=8,19$), en düşük puan ortalaması İSDD ve teknik-destek biriminde çalışan polisler için ($X=6,39$) ait olduğu gözlenmiştir.

İş stresi düzeyi ve çalıştıkları birimler farklı olan polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nden elde ettikleri puanların aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını incelemek için 3X3'lük iki değişkenli varyans analizi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5: İş Stresi Düzeyi ve Çalışılan Birime Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tazları Puanlarının ANOVA Sonuçları

Alt Ölçekler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	58,36	2	29,18	2,46	0,086
	Birim(B)	132,48	2	66,24	5,59	0,004
	AXB	121,31	4	30,33	2,56	0,037
	Hata	9120,44	770	11,84		
	Toplam	9359,05	778			
İyimser Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	44,17	2	22,08	2,98	0,051
	Birim(B)	51,60	2	25,80	3,48	0,031
	AXB	35,56	4	8,89	1,2	0,31
	Hata	5706,18	770	7,41		
	Toplam	5812,00	778			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	267,65	2	133,83	10,96	0,000
	Birim(B)	102,11	2	51,06	4,18	0,02
	AXB	65,14	4	16,29	1,33	0,26
	Hata	9401,07	770	12,21		
	Toplam	10173,67	778			
Boyun Eğici Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	30,52	2	15,26	1,55	0,21
	Birim(B)	111,64	2	55,82	5,67	0,004
	AXB	55,13	4	13,78	1,40	0,232
	Hata	7582,05	770	9,85		
	Toplam	7775,66	778	778		
Sosyal Desteğe Başvurma	İş Stresi Düzeyi(A)	59,06	2	29,53	6,73	0,001
	Birim(B)	17,72	2	8,86	2,02	0,133
	AXB	21,05	4	5,26	1,20	0,310
	Hata	3378,56	770	4,39		
	Toplam	3495,18	778	778		

Tablo 5'te görüldüğü gibi polislerin Kendine Güvenli Yaklaşım puanlarının çalışılan birim(F=5,59; p<0,05) ve iş stresi düzeyiXbirim(F=2,56; p<0,05) etkileşimine göre farklılaştığı bulunmuştur. Ancak iş stresi düzeyine göre

puanlar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır($F=2,46$; $p>0,05$). Farkın kaynağına LSD testi ile bakıldığında, idari birimde çalışanların puan ortalamalarının($X=16,81$), adli($X=15,67$) ve teknik-destek biriminde($X=15,21$) çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. İş stresi düzeyi ve çalışılan birim etkileşimindeki farka bakıldığında ise, idari birimde çalışanlardan İSDO($X=17,40$) ve İSDY($X=17,38$) olan polislerin puan ortalamalarının adli birimde çalışıp İSDO($X=15,53$) ve İSDY olan($X=15,55$) ile teknik-destekte çalışan ve İSDO($X=15,00$) ve İSDD($X=14,13$) olan polislerden daha yüksek olduğu görülmüştür.

Ayrıca İSDD olan polislerin adli($X=16,01$) ve idari birimde($X=16,14$) çalışanlar ile İSDY ve teknik-destek biriminde($X=16,48$) çalışanların puan ortalamalarının İSDD ve teknik-destek biriminde($X=14,13$) çalışanların puan ortalamalarından yüksek olduğu görülmüştür.

Stresle başa çıkma tarzlarından İyimser Yaklaşım puanlarının varyans analizi sonuçlarına bakıldığında, çalışılan birime göre fark olduğu($F=3,48$; $p<0,05$); ancak, iş stresi düzeyi($F=2,98$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyi \times çalışılan birim ortak etkisinin anlamlı olmadığı($F=1,20$; $p>0,05$) görülmektedir. Çalışılan birime göre farkın kaynağına bakıldığında adli birimde çalışanların puan ortalamalarının($X=10,10$) teknik-destek biriminde çalışanlardan($X=9,28$) daha yüksek olduğu gözlenmektedir.

Kendine Güvensiz Yaklaşım puanlarına ait varyans analizi sonuçlarında, iş stresi düzeyi($F=10,96$; $p<0,05$) ve çalışılan birime($F=4,18$; $p>0,05$) göre fark olduğu; ancak iş stresi düzeyi \times çalışılan birim ortak etkisinin anlamlı olmadığı ($F=1,33$; $p>0,05$) görülmektedir. İş stresi düzeyine göre farkın kaynağına bakıldığında, iş stresi farklı olan üç grubun puan ortalamalarının birbirinden anlamlı biçimde farklı olduğu ve algılanan iş stresi düzeyi yükseldikçe puan ortalamalarının yükseldiği saptanmıştır. Çalışılan birime göre farkın kaynağına bakıldığında ise teknik-destek birimde çalışanların puan ortalamalarının($X=8,96$) adli birimde ($X=7,76$) ve idari birimde

çalışanların($X=7,64$) puan ortalamalarından daha yüksek olduğu gözlenmektedir.

Boyun Eğici Yaklaşım puanlarına ait sonuçlar incelendiğinde çalışılan birime($F=5,67$; $p<0,05$) göre anlamlı farklılık görülürken iş stresi düzeyi ($F=1,55$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXçalışılan birim etkileşimine($F=1,40$; $p>0,005$) göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Birime göre farkın kaynağına bakıldığında teknik-destek($X=6,23$) biriminde çalışanların puan ortalamalarının, adli birimde($X=5,17$) ve idari birimde çalışanların($X=4,79$) puan ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Sosyal Desteğe Başvurma alt ölçek puanlara yönelik sonuçlar incelendiğinde de iş stresi düzeyine($F=6,73$; $p<0,05$) göre anlamlı bir farklılık olduğu gözlenirken, çalışılan birim ($F=2,02$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXçalışılan birim etkileşimine($F=1,20$; $p>0,005$) göre puanlarda anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. İş stresi düzeyine göre farkın kaynağı incelendiğinde, İSDY($X=7,64$) olanların puan ortalamalarının İSDD ($X=6,85$) ve İSDO($X=5,28$) olanların puan ortalamalarından daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.2. Polislerin Algıladıkları İş Stresi Düzeyi Ve Rütbelere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Yönelik Bulgular

Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve rütbelere göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin alt ölçeklerinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri aşağıda Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6: İş Stresi Düzeyi ve Rütbelere Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Ve n Değerleri

Alt Ölçekler	Rütbe	İş Stresi Düzeyi											
		Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
		n	X	ss	N	X	ss	n	X	ss	n	X	ss
Kendine Güvenli Yaklaşım	Pol.Mem	193	15,99	3,50	264	15,59	3,46	224	15,81	3,32	681	15,78	3,43
	Amir	43	15,16	3,70	34	15,65	3,74	21	15,67	4,02	98	15,44	3,75
	Toplam	236	15,84	3,54	298	15,60	3,49	245	15,80	3,38	779	15,74	3,47
İyimser Yaklaşım	Pol.Mem	193	9,94	2,89	264	9,95	2,58	224	10,21	2,80	681	10,03	2,74
	Amir	43	9,47	2,97	34	9,62	1,79	21	10,62	3,17	98	9,77	2,69
	Toplam	236	9,86	2,90	298	9,91	2,50	245	10,25	2,83	779	10,00	2,73
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Pol.Mem	193	6,82	3,43	264	7,84	3,18	224	9,23	4,02	681	8,01	3,67
	Amir	43	6,58	3,22	34	7,53	3,21	21	6,71	2,61	98	6,94	3,10
	Toplam	236	6,78	3,39	298	7,81	3,18	245	9,01	3,98	779	7,87	3,62
Boyun Eğici Yaklaşım	Pol.Mem	193	4,96	3,22	264	5,14	3,01	224	5,55	3,50	681	5,23	3,24
	Amir	43	4,86	2,04	34	5,79	3,15	21	5,67	2,20	98	5,36	2,53
	Toplam	236	4,94	3,04	298	5,22	3,03	245	5,56	3,41	779	5,24	3,16
Sosyal Desteğe Başvurma	Pol.Mem	193	6,90	2,24	264	7,20	2,10	224	7,67	2,11	681	7,27	2,16
	Amir	43	6,65	1,84	34	7,71	1,62	21	7,24	1,84	98	7,14	1,81
	Toplam	236	6,85	2,17	298	7,26	2,05	245	7,64	2,09	779	7,25	2,12

Tablo 6 incelendiğinde iş stresi düzeyi ve rütbelere göre polislerin stresle başa çıkma tarzlarından “Kendine Güvenli Yaklaşım” puan ortalamalarında en yüksek aritmetik ortalama İSDY olan polis memurlarına ait iken($X=15,81$), İSDD amirlerin aritmetik ortalama puanlarının en düşük olduğu görülmektedir($X=5,16$).

İyimser Yaklaşım puanlarına bakıldığında da en yüksek puan ortalaması İSDY amirlere($X=10,62$), en düşük puan ortalaması ise İSDD amirlere($X=9,47$) ait olduğu gözlenmektedir.

“Kendine Güvensiz Yaklaşım” puan ortalamalarında en yüksek aritmetik ortalama İSDY olan polis memurlarına ($X=9,23$) ait olduğu; İSDD amirlerin aritmetik ortalama puanlarının ($X=6,58$) en düşük olduğu görülmüştür.

Boyun Eğici Yaklaşım puanları açısından İSDO amirlerin($X=5,79$) puan ortalamaları en yüksekken, İSDD amirlerin($X=4,86$) puan ortalamalarının en düşük olduğu saptanmıştır.

Sosyal Desteğe Başvurma alt ölçęine ait puan ortalamalarında en yüksek puan ortalaması İSDO amirlere($X=7,71$) ait olduğu gözlenirken en düşük puan ortalaması İSDD amirlere($X=6,65$) ait olduğu bulunmuştur.

İş stresi düzeyi ve rütbe farkına göre polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını incelemek için 3X2'lik iki değişkenli varyans analizi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: İş Stresi Düzeyi ve Rütbeye Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının ANOVA Sonuçları

Alt Ölçekler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	1,30	2	0,65	0,05	0,95
	Rütbe(B)	7,53	1	7,53	0,62	0,43
	AXB	13,84	2	6,92	0,57	0,56
	Hata	9325,04	773	12,06		
	Toplam	9359,05	778			
İyimser Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	27,56	2	13,78	1,84	0,16
	Rütbe (B)	1,42	1	1,42	0,19	0,66
	AXB	10,19	2	5,07	0,68	0,51
	Hata	5775,02	773	7,47		
	Toplam	5812	778			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	102,70	2	51,35	4,20	0,015
	Rütbe (B)	82,66	1	82,66	6,77	0,009
	AXB	74,55	2	37,28	3,05	0,048
	Hata	9443,90	773	12,22		
	Toplam	10173,67	778			
Boyun Eğici Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	31,68	2	15,84	1,59	0,205
	Rütbe (B)	3,83	1	3,83	0,38	0,536
	AXB	9,47	2	4,73	0,47	0,623
	Hata	7716,02	773	9,98		
	Toplam	7775,66	778			
Sosyal Desteğe Başvurma	İş Stresi Düzeyi(A)	37,91	2	18,96	4,30	0,014
	Rütbe (B)	0,26	1	0,26	0,06	0,808
	AXB	13,53	2	6,77	1,54	0,216
	Hata	3407,53	773	4,41		
	Toplam	3495,18	778			

Tablo 7'de görüldüğü gibi polislerin Kendine Güvenli Yaklaşım puanlarının iş stresi düzeyi($F=0,05$; $p>0,05$), rütbe($F=0,62$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXrütbe etkileşimine göre($F=0,57$; $p>0,05$) anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur.

Stresle başa çıkma tarzlarından İyimser Yaklaşım puanları üzerinde iş stresi düzeyi($F=1,84$; $p>0,05$), rütbe($F=0,19$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXrütbe ortak etkisinin de($F=1,20$; $p>0,05$) anlamlı olmadığı görülmektedir.

Kendine Güvensiz Yaklaşım puanlarının iş stresi düzeyi ($F=4,20$; $p<0,05$), rütbe($F=6,77$; $p<0,05$) ve iş stresi düzeyiXrütbe etkileşimine göre($F=3,05$; $p<0,05$) farklılaştığı görülmüştür. İş stresi düzeyine göre farkın kaynağına bakıldığında tüm grupların puan ortalamalarının birbirinden anlamlı biçimde farklı olduğu ve iş stresi düzeyi yükseldikçe puan ortalamalarının yükseldiği gözlenmiştir. Rütbeğe göre farkın kaynağına bakıldığında ise, polis memurlarının puan ortalamalarının($X=8,01$) amirlerin puan ortalamalarından ($X=6,94$) daha yüksek olduğu görülmüştür. İş stresi düzeyiXrütbe etkileşiminin oluşturduğu farkın kaynağına bakıldığında da İSDY polis memurlarının aritmetik ortalamasının($X=9,23$) diğer tüm grupların puan ortalamalarından anlamlı olarak yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca İSDO olan polis memurlarının ortalamalarının ($X=7,84$), İSDD polis memurları($X=6,82$) ve İSDD amirlerin ($X=6,58$) puan ortalamalarından daha yüksek bulunmuştur.

Boyun Eğici Yaklaşım puanlarına ait varyans analizi sonuçlarında iş stresi düzeyi($F=1,59$; $p>0,05$), rütbe($F=0,38$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXrütbe etkileşimine göre($F=0,47$; $p>0,005$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Sosyal Desteğe Başvurma puanlarının varyans analizi sonuçları incelendiğinde de iş stresi düzeyine göre($F=4,30$; $p<0,05$) anlamlı bir farklılık görülürken; rütbe($F=0,06$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXrütbe etkileşimine göre($F=1,54$; $p>0,05$) anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. İş stresi düzeyine göre farkın kaynağı incelendiğinde İSDY olanların puan

ortalamalarının($X=7,64$), İSDO($X=7,26$) ve İSDD olanların ortalamalarından ($X=6,85$) daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.3. Polislerin Algıladıkları İş Stresi Düzeyi Ve Cinsiyete Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Yönelik Bulgular

Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve cinsiyete göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin alt ölçeklerinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8: İş Stresi Düzeyi ve Cinsiyete Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Ve n Değerleri

Alt Ölçekler	Cinsiyet	İş Stresi Düzeyi											
		Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
		n	X	ss	n	X	ss	n	X	ss	n	X	ss
Kendine Güvenli Yaklaşım	Kadın	13	14,92	3,43	24	15,17	4,29	31	14,94	3,14	68	15,01	3,58
	Erkek	223	15,90	3,55	274	15,64	3,42	214	15,93	3,40	711	15,81	3,45
	Toplam	236	15,84	3,54	298	15,60	3,49	245	15,80	3,38	779	15,74	3,47
İyimser Yaklaşım	Kadın	13	8,54	2,73	24	9,58	3,05	31	8,65	2,59	68	8,96	2,78
	Erkek	223	9,93	2,90	274	9,94	2,45	214	10,48	2,79	711	10,10	2,71
	Toplam	236	9,86	2,90	298	9,91	2,50	245	10,25	2,83	779	10,00	2,73
Kendine Güvensiz Yaklaşım	Kadın	13	8,54	4,54	24	7,75	3,86	31	10,61	3,96	68	9,21	4,20
	Erkek	223	6,67	3,30	274	7,81	3,13	214	8,78	3,93	711	7,75	3,53
	Toplam	236	6,78	3,39	298	7,81	3,18	245	9,01	3,98	779	7,87	3,62
Boyun Eğici Yaklaşım	Kadın	13	6,69	3,25	24	4,96	3,04	31	5,81	3,43	68	5,68	3,28
	Erkek	223	4,84	3,00	274	5,24	3,03	214	5,53	3,41	711	5,20	3,15
	Toplam	236	4,94	3,04	298	5,22	3,03	245	5,56	3,41	779	5,24	3,16
Sosyal Desteğe Başvurma	Kadın	13	7,62	1,66	24	7,33	1,46	31	8,58	1,89	68	7,96	1,78
	Erkek	223	6,81	2,19	274	7,25	2,10	214	7,50	2,08	711	7,19	2,14
	Toplam	236	6,85	2,17	298	7,26	2,05	245	7,64	2,09	779	7,25	2,12

Tablo 8'e bakıldığında iş stresi düzeyi ve cinsiyete göre polislerin stresle başa çıkma tarzlarından "Kendine Güvenli Yaklaşım" puan ortalamalarında en yüksek aritmetik ortalama İSDY olan ve erkek polisler ($\bar{X}=15,93$) ait olduğu; İSDD kadınların aritmetik ortalama puanlarının ($\bar{X}=14,92$) en düşük olduğu görülmektedir.

İyimser Yaklaşım puanlarında ise en yüksek puan ortalaması İSDY erkek polislere($X=10,48$), en düşük puan ortalaması da İSDD kadınlara ($X=8,54$) aittir.

Kendine Güvensiz Yaklaşım puan ortalamalarında en yüksek aritmetik ortalama İSDY kadınlara($X=10,61$) ait olduğu; İSDD erkeklerin aritmetik ortalama puanlarının ($X=6,67$) en düşük olduğu görülmüştür.

Boyun Eğici Yaklaşım puanlarına göre İSDD kadınların($X=6,69$) puan ortalamaları en yüksek iken, İSDD erkeklerin($X=4,84$) puan ortalamalarının en düşük olduğu görülmüştür.

Sosyal Desteğe Başvurma alt ölçeğine ait puan ortalamalarında en yüksek puan ortalaması İSDY kadınlara($X=8,58$); en düşük puan ortalaması ise İSDD erkeklere($X=5,31$) ait olduğu bulunmuştur.

İş stres düzeyi ve cinsiyete göre polislerin puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını incelemek için 3X2'lik iki değişkenli varyans analizi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9: İş Stresi Düzeyi ve Cinsiyete Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tazları Puanlarının ANOVA Sonuçları

Alt Ölçekler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	0,04	2	0,02	0,00	0,998
	Cinsiyet(B)	36,25	1	36,25	3,01	0,083
	AXB	3,72	2	1,86	0,15	0,857
	Hata	9306,79	773	12,04		
	Toplam	9359,05	778			
İyimser Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	8,71	2	4,35	0,59	0,553
	Cinsiyet(B)	78,54	1	78,54	10,70	0,001
	AXB	27,18	2	13,59	1,85	0,158
	Hata	5671,52	773	7,34		
	Toplam	5812,00	778			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	237,90	2	118,95	9,74	0,000
	Cinsiyet(B)	80,72	1	80,72	6,61	0,010
	AXB	51,42	2	25,71	2,11	0,122
	Hata	9436,37	773	12,21		
	Toplam	10173,67	778			
Boyun Eğici Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	20,63	2	10,32	1,04	0,355
	Cinsiyet(B)	20,80	1	20,80	2,09	0,148
	AXB	36,48	2	18,24	1,84	0,160
	Hata	7683,51	773	9,94		
	Toplam	7775,66	778			
Sosyal Desteğe Başvurma	İş Stresi Düzeyi(A)	36,86	2	18,43	4,21	0,015
	Cinsiyet(B)	23,81	1	23,81	5,44	0,020
	AXB	12,35	2	6,17	1,41	0,244
	Hata	3381,29	773	4,37		
	Toplam	3495,18	778			

Tablo 9'da görüldüğü gibi polislerin Kendine Güvenli Yaklaşım puanlarının iş stresi düzeyi($F=0,002$; $p>0,05$), cinsiyet($F=3,01$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXcinsiyet ortak etkisine göre($F=0,15$; $p>0,05$) anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur.

Stresle başa çıkma tarzlarından İyimser Yaklaşım puanlarının varyans analizi sonuçlarına bakıldığında, iş stresi düzeyi($F=0,59$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXcinsiyet etkileşimine göre($F=1,85$; $p>0,05$) anlamlı farkın olmadığı; cinsiyete göre ise($F=10,70$; $p<0,05$) anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur. Farkın kaynağına bakıldığında erkeklerin puan ortalamalarının($X=10,10$), kadınlardan($X=8,96$) daha yüksek olduğu görülmüştür.

Kendine Güvensiz Yaklaşım puanlarının iş stresi düzeyi($F=9,74$; $p<0,05$) ve cinsiyete göre($F=6,61$; $p<0,05$) farklılaştığı; iş stresi düzeyiXcinsiyet($F=2,11$; $p>0,05$) ortak etkisine göre ise puanlarda anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur. İş stresi düzeyi için farkın kaynağına bakıldığında İSDY($X=15,80$) olanların aritmetik ortalamasının, İSDD($X=15,84$) ve İSDO($X=15,60$) olanların aritmetik ortalamalarından yüksek olduğu görülmüştür. Cinsiyet değişkenine göre ise farkın yönüne bakıldığında kadınların puan ortalamaları($X=9,21$), erkeklerin ortalamalarından($X=7,75$) daha yüksek bulunmuştur.

Boyun Eğici Yaklaşım puanlarına ait varyans analizi sonuçlarında iş stresi düzeyi($F=1,04$; $p>0,05$), cinsiyet($F=2,09$; $p<0,05$) ve iş stresi düzeyiXcinsiyet etkileşimine göre($F=1,84$; $p>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Polislerin Sosyal Desteğe Başvurma puanlarının iş stresi düzeyi($F=4,21$; $p<0,05$) ve cinsiyete göre($F=5,44$; $p<0,05$) farklılaştığı görülmüştür. İş stresi düzeyiXcinsiyet etkileşimine göre($F=1,41$; $p>0,05$) ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. İş stresi düzeyine göre farkın yönüne bakıldığında İSDY olanların($X=7,64$) puan ortalamalarının İSDD olanların($X=6,85$) puan ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Cinsiyete göre ise,

kadınların puan ortalamalarının($X=7,96$) erkeklerin puan ortalamalarından($X=7,19$) daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.4. Polislerin Algıladıkları İş Stresi Düzeyi Ve Çalışma Sistemine Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Yönelik Bulgular

Polislerin algıladıkları iş stres düzeyi ve çalışma sistemine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin alt ölçeklerinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10: İş Stresi Düzeyi ve Çalışma Sistemine Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Ve n Değerleri

Alt Ölçekler	Çalışma Sistemi	İş Stresi Düzeyi											
		Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
		n	X	ss	n	X	ss	n	X	ss	n	X	ss
Kendine Güvenli Yaklaşım	12-12	44	15,98	3,29	65	15,94	3,84	69	15,64	3,38	178	15,83	3,52
	12-24	92	16,04	3,60	101	15,37	3,62	87	16,10	3,27	280	15,81	3,51
	Dolu-boş	16	14,75	3,53	19	15,37	2,91	12	15,50	3,55	47	15,19	3,24
	Diğer	84	15,76	3,63	113	15,65	3,27	77	15,66	3,52	274	15,69	3,44
	Toplam	236	15,84	3,54	298	15,60	3,49	245	15,80	3,39	779	15,74	3,47
İyimser Yaklaşım	12-12	44	10,25	2,54	65	10,34	2,39	69	9,78	3,00	178	10,10	2,67
	12-24	92	9,78	2,99	101	9,53	2,61	87	10,71	2,84	280	9,98	2,84
	Dolu-boş	16	9,56	2,78	19	9,26	1,97	12	9,08	2,87	47	9,32	2,46
	Diğer	84	9,79	3,04	113	10,11	2,50	77	10,32	2,58	274	10,07	2,70
	Toplam	236	9,86	2,90	298	9,91	2,50	245	10,25	2,83	779	10,00	2,73
Kendine Güvensiz Yaklaşım	12-12	44	7,09	2,69	65	7,83	2,97	69	9,17	3,96	178	8,17	3,42
	12-24	92	7,46	3,23	101	8,11	3,21	87	9,46	4,53	280	8,31	3,75
	Dolu-boş	16	5,69	4,14	19	7,21	1,96	12	7,83	4,00	47	6,85	3,42
	Diğer	84	6,07	3,60	113	7,63	3,44	77	8,55	3,24	274	7,41	3,56
	Toplam	236	6,78	3,39	298	7,81	3,18	245	9,01	3,98	779	7,87	3,62
Boyun Eğici Yaklaşım	12-12	44	5,02	2,69	65	5,09	3,02	69	4,96	3,44	178	5,02	3,10
	12-24	92	5,49	3,47	101	5,46	2,99	87	6,15	3,66	280	5,68	3,37
	Dolu-boş	16	4,75	2,89	19	5,68	3,15	12	6,17	4,15	47	5,49	3,32
	Diğer	84	4,35	2,64	113	5,00	3,06	77	5,35	2,86	274	4,90	2,90
	Toplam	236	4,94	3,04	298	5,22	3,03	245	5,56	3,41	779	5,24	3,16
Sosyal Desteğe Başvurma	12-12	44	7,89	2,05	65	7,46	1,85	69	7,83	1,98	178	7,71	1,95
	12-24	92	6,78	2,05	101	7,02	2,22	87	7,80	2,24	280	7,19	2,20
	Dolu-boş	16	5,31	2,50	19	7,84	2,52	12	7,92	2,39	47	7,00	2,72
	Diğer	84	6,68	2,08	113	7,25	1,92	77	7,23	1,93	274	7,07	1,98
	Toplam	236	6,85	2,17	298	7,26	2,05	245	7,64	2,09	779	7,25	2,12

Tablo 10'da görüldüğü gibi algıladıkları iş stresi ve çalışma sistemine göre polislerin stresle başa çıkma tarzlarından Kendine Güvenli Yaklaşım puanlarında en yüksek aritmetik ortalama İSDY olan ve 12-24 çalışma sistemine göre çalışanlara($X=16,10$) ait olduğu bulunmuştur. İSDD ve dolu-boş çalışma sistemine göre çalışanların ise aritmetik ortalama puanlarının($X=14,75$) en düşük olduğu görülmüştür.

İyimser Yaklaşım puanlarına bakıldığında en yüksek puan ortalaması İSDY 12-24 çalışma sistemine göre çalışanların($X=10,71$); en düşük puan ortalamasını da İSDO dolu-boş çalışma sistemine göre çalışanların($X=9,47$) aldığı saptanmıştır.

Kendine Güvensiz Yaklaşım puanlarında en yüksek aritmetik ortalama İSDY olan ve 12-24 çalışma sistemine göre çalışanlara ($X=9,46$); en düşük ortalama ise İSDD ve dolu-boş çalışma sistemine göre çalışanlara($X=5,69$) ait olduğu görülmüştür.

Boyun Eğici Yaklaşım puanları açısından İSDY ve dolu-boş çalışma sistemine göre çalışanların puan ortalamaları en yüksek iken($X=6,17$); İSDD ve diğer tanımlı çalışma sistemine göre çalışanların puan ortalamalarının($X=4,35$) en düşük olduğu görülmüştür.

Sosyal Desteğe Başvurma alt ölçeğine ait puan ortalamalarında en yüksek puan ortalaması İSDY ve dolu-boş çalışma sisteminde çalışanlara($X=7,92$) ait iken; en düşük puan ortalaması İSDD ve dolu-boş çalışma sistemine göre çalışanlara($X=5,31$) ait olduğu gözlenmiştir.

İş stres düzeyi ve çalışma sistemine göre polislerin puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını incelemek için 3X4'lük iki değişkenli varyans analizi uygulanmış ve sonuçlar Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 11: İş Stresi Düzeyi ve Çalışma Sistemine Göre Polislerin Stresle Başa Çıkma Tarzları Puanlarının ANOVA Sonuçları

Alt Ölçekler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	1,53	2	0,76	0,06	0,939
	Çalışma Sistemi(B)	17,99	3	6,00	0,50	0,686
	AXB	32,88	6	5,48	0,45	0,484
	Hata	9299,63	767	12,13		
	Toplam	9359,05	778			
İyimser Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	2,21	2	1,10	0,15	0,862
	Çalışma Sistemi(B)	25,89	3	8,63	1,16	0,323
	AXB	74,79	6	12,47	1,68	0,123
	Hata	5691,43	767	7,42		
	Toplam	5812,00	778			
Kendine Güvensiz Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	330,16	2	165,08	13,48	0,000
	Çalışma Sistemi(B)	163,47	3	54,49	4,45	0,004
	AXB	25,53	6	4,26	0,35	0,911
	Hata	9390,24	767	12,24		
	Toplam	10173,67	778			
Boyun Eğici Yaklaşım	İş Stresi Düzeyi(A)	39,81	2	19,90	2,01	0,135
	Çalışma Sistemi(B)	101,28	3	33,76	3,41	0,017
	AXB	35,36	6	5,89	0,60	0,73
	Hata	7591,68	767	8,90		
	Toplam	7775,66	778			
Sosyal Desteğe Başvurma	İş Stresi Düzeyi(A)	80,39	2	40,19	9,34	0,000
	Çalışma Sistemi(B)	51,78	3	17,26	4,01	0,008
	AXB	80,87	6	13,48	3,13	0,005
	Hata	3299,85	767	4,30		
	Toplam	3495,18	778			

Tablo 11'de görüldüğü gibi polislerin Kendine Güvenli Yaklaşım puanlarının iş stresi düzeyi($F=0,06$; $p>0,05$), çalışma sistemi($F=0,50$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXçalışma sistemi ortak etkisine göre ($F=0,45$; $p>0,05$) anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur.

Stresle başa çıkma tarzlarından İyimser Yaklaşım puanlarının varyans analizi sonuçlarına bakıldığında da iş stres düzeyi($F=0,15$; $p>0,05$), çalışma

sistemi ($F=1,16$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXçalışma sistemi ortak etkisi ($F=1,68$; $p>0,05$) için değerlerin anlamlı olmadığı görülmektedir.

Kendine Güvensiz Yaklaşım puanlarının iş stresi düzeyi ($F=13,48$; $p<0,05$) ve çalışma sistemine göre ($F=4,45$; $p<0,05$) farklılaştığı görülmüştür. İş stresi düzeyiXçalışma sistemi etkileşimine göre($F=0,35$; $p>0,05$) ise anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. İş stresi düzeyine göre farkın kaynağına bakıldığında tüm gruplar arasında anlamlı farklar olduğu ve algılanan iş stresi düzeyi yükseldikçe puan ortalamalarının da arttığı görülmektedir. Çalışma sistemine yönelik farkın kaynağı incelendiğinde de 12-12($X=8,17$) ve 12-24($X=8,31$) çalışanların puan ortalamalarının, dolu-boş($X=6,85$) ve diğer tanımlı grupta çalışanların($X=7,41$) puan ortalamalarından daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Boyun Eğici Yaklaşım puanlarına ait varyans analizi sonuçlarına göre çalışma sistemine göre($F=3,41$; $p<0,05$) anlamlı bir farklılık gözlenirken, iş stresi düzeyi($F=2,01$; $p>0,05$) ve iş stresi düzeyiXçalışma sistemi etkileşimine göre($F=0,60$; $p>0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çalışma sistemine göre farkın kaynağına bakıldığında 12–24 çalışma sistemine göre çalışanların puan ortalamalarının($X=5,68$), 12–12($X=5,02$) ve diğer($X=4,90$) tanımlı grupta çalışanların puan ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Polislerin Sosyal Desteğe Başvurma alt ölçek puanlarının iş stresi düzeyi($F=9,34$; $p<0,05$), çalışma sistemi($F=4,01$; $p<0,05$) ve iş stresi düzeyiXçalışma sistemi etkileşimine göre($F=3,13$; $p<0,05$) farklılaştığı bulunmuştur. İş stresi düzeyine göre farkın kaynağına bakıldığında tüm grupların puan ortalamalarının birbirinden anlamlı biçimde farklı olduğu görülmektedir. Algılanan iş stresi düzeyi yükseldikçe Sosyal Desteğe Başvurma puan ortalamaları yükselmektedir. Çalışma sistemine göre farkın kaynağına bakıldığında ise 12–12 çalışma sistemine göre çalışanların puan ortalamalarının($X=7,71$) diğer tüm grupların puan ortalamalarından daha yüksek olduğu gözlenmiştir. İş stresi düzeyiXçalışma sistemi etkileşimine göre bulunan farka bakıldığında ise, İSDD ve dolu-boş çalışma sistemine göre çalışan grubun puan ortalamasının($X=5,31$) diğer tüm grupların puan ortalamalarından düşük

olduğu gözlenmiştir. Ayrıca bu karşılaştırma sonucunda aşağıda belirtilen farklılıklara da rastlanmıştır.

İSDD ve 12–12 çalışma sistemine göre çalışanların($X=7,89$) puan ortalamalarının, İSDD ve 12–24 çalışma sistemine göre çalışan($X=6,78$) ile İSDO ve 12–24 çalışma sistemine göre çalışanların($X=7,02$) puan ortalamalarından daha yüksek olduğu gözlenmiştir.

İSDD ve 12-24 çalışanların($X=6,78$) puan ortalamalarının, İSDO ve 12-12($X=7,46$) ve dolu-boş çalışanların($X=7,84$); İSDY ve 12-12 çalışanlar($7,83$) ve 12-24 çalışanların($X=7,80$) puan ortalamalarından düşük olduğu bulunmuştur.

İSDD ve diğer tanımlı grupta çalışanların($X=6,68$) puan ortalamalarının, 12-12 çalışan polislerin İSDD($X=7,89$) ve İSDO($X=7,46$) olanlar ile İSDY 12–24 çalışanlar($X=7,80$) ve İSDO dolu-boş çalışan($X=7,84$) polislerin puan ortalamalarından daha düşük olduğu bulunmuştur.

İSDO ve 12–24 çalışma sistemine göre çalışanların($X=7,02$) puan ortalamalarının, İSDY olan ve 12–12 çalışanlar($X=7,83$) ile 12–24 çalışanların ($X=7,80$) puan ortalamalarından düşük olduğu görülmüştür.

BÖLÜM 5

TARTIŞMA VE YORUM

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, araştırmada ele alınan bağımsız değişkenlere göre yorumlanıp tartışılmıştır.

5.1. İş Stresi Düzeyine Göre Bulguların Yorumu

Algılanan iş stresi düzeyine göre polislerin stresle başa çıkma tarzlarından Kendine Güvensiz Yaklaşım ve Sosyal Desteğe Başvurma açısından farklılık bulunmuştur. Polislerin algıladıkları stres düzeyi yükseldikçe bu iki başa çıkma tarzı puanlarında artış olduğu görülmektedir. Kendine Güvensiz Yaklaşım Tarzı açısından ulaşılan bulgu, daha önce Trafik polisleri ile yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgularla tutarlılık göstermektedir. Ancak Sosyal Desteğe Başvurma tarzı ile ilgili elde edilen bulgu önceki araştırmaları desteklememektedir(EGM, Trafik Araştırma Merkezi, 1999). Söz konusu araştırmada, toplam stres belirtileri yüksek olan grubun düşük olan gruba göre; stresle başa çıkmada, etkisiz yöntemleri (çaresiz tarz, boyun eğici tarz) daha fazla, etkili yöntemleri (sosyal desteğe başvurma) ise daha az kullandığı görülmüştür. Ayrıca stresli durumlar ve sorunlar karşısında, bir mucize olmasını beklemek, kendini kapana sıkışmış gibi hissetmek, sorunun kendisinden kaynaklandığını düşünmek gibi, alışkanlıkları içeren çaresiz tarza başvurma eğilimi arttıkça stres belirtilerinin de arttığı, sosyal destek arama eğilimi arttıkça stres belirtilerinin azaldığı görülmüştür(EGM, Trafik Araştırma Merkezi, 1999). Benzer şekilde Sharpley'in(1996), araştırmasında, yüksek iş stresinin, kazalara, yaralanmalara ve hastalıklara yol açtığı tespit edilmiştir.

Araştırmada iş stresi yüksek olan polislerin daha çok sosyal desteğe başvurdukları görülmüştür. Bu tür bir yaklaşım mesleğin icrasında olumlu bir yaklaşımdır. Çünkü stresle mücadelede kişisel çabalarıyla başa çıkamayanların başka kişilere ya da örgüt içerisinde kurulan Rehberlik Ve Danışma Büro Amirliği gibi kurumlara başvurmaları, destek aramaları daha kötü sonuçları yaşamalarını engelleyecektir.

Kendine Güvenli Yaklaşım, İyimser Yaklaşım ve Boyun Eğici Yaklaşım tarzlarında algılanan iş stresine göre bir farklılık bulunmamıştır. Bu bulgular trafik polisleri ile yapılan çalışmaların bulguları ile de tutarlıdır(EGM, Trafik Araştırma Merkezi, 1999).

İş stresi düzeyi ile çalışılan birimin ortak etkisine göre bulgular incelendiğinde Kendine Güvenli Yaklaşım tarzı açısından farklılık olduğu gözlenmiştir. İdari birimde çalışanlardan iş stresini orta ve yüksek olarak algılayan polislerin, teknik-destek biriminde çalışan ve iş stresini orta ve yüksek algılayanlardan daha fazla Kendine Güvenli Yaklaşımı kullandıkları görülmüştür. Bunun olası nedenleri idari birimlerde çalışan personelin özellikle mevzuatı daha iyi biliyor olmaları, stresle karşılaştıklarında daha fazla kendine güvenmelerine ve probleme neden olan olay ya da durumla daha kolay baş etmelerine yardımcı olması şeklinde düşünülebilir. Stresle baş etmede böyle bir yaklaşımın kullanılmasının polislik mesleğinin gereklerini yerine getirmede olumlu etkisinin olduğu söylenebilir.

5.2. Çalışılan Birime Göre Bulguların Yorumu

Çalışılan birime göre, Sosyal Desteğe Başvurma yaklaşımı dışında tüm yaklaşımlarda farkın olduğu bulunmuştur. Teknik-Destek biriminde çalışanlar, stresle başa çıkmada Kendine Güvensiz ve Boyun Eğici Yaklaşım'lara adli ve idari birimlerde çalışanlardan daha fazla başvururken; İyimser Yaklaşım ve Kendine Güvenli Yaklaşım'a adli ve idari birimlerde çalışanlar Teknik-Destek biriminde çalışanlardan daha fazla başvurmaktadır. Ayrıca Kendine Güvenli Yaklaşım'ı İdari birimdekiler Adli birimdekilerden daha fazla kullanmaktadırlar. Çalışmanın bu bulguları daha önceki araştırma bulguları ile tutarlılık göstermektedir(EGM, Trafik Araştırma Merkezi,1999; Altundaş, 2000). Polislerin yaptığı işler açısından bakıldığında adli birim çalışanlarının daha çok stresli ortamlarda çalıştıkları söylenebilir. Araştırmamızda adli birim olarak gruplandırılan Trafik Şubeleri ile yapılan başka bir çalışmada(EGM, Trafik Araştırma Merkezi, 1999), trafik personelinin stresle başa çıkmak için en çok kendine güvenli yaklaşımı, ikinci sırada ise "kendime karşı hoşgörülü olmaya

“çalışırım”, “olaylardan olumlu bir şeyler çıkarmaya çalışırım” gibi ifadelerden oluşan iyimser yaklaşımı kullandığı görülmüştür.

Teknik-destek biriminde çalışanların stresle mücadelede kendine güvenlerinin diğer birimlere göre daha az olduğu bulunmuştur. Yaşadıkları stresle başa çıkmada sorunu kabullenmelerinin bu birimlerin görev alanlarına giren konularla ilişkili olduğu düşünülebilir. Teknik-destek biriminde çalışanların ilgi alanlarına giren konular daha fazla dikkat edilmesi ve ayrıntıların bile kaçırılmaması gereken konulardır. Bu denli hassas çalışan birimlerde görevli personelin, kendilerini sorunun içinde bir parça olarak düşünmeleri ve boyun eğmelerine neden olabilir.

İdari büro görevlilerinin stresle başa çıkmada kendine güvenlerinin daha fazla oluğunda, bu birimlerde görevlendirilirken iletişim becerileri, büro işlerine yatkınlıkları ve amirleri ile iletişimlerinde girişken tutumlarının göz önünde bulundurulmuş olmasının etkileri olabilir. Ayrıca idari büroların büyük çoğunluğunun il emniyet müdürlüğü merkez binasında bulunuyor olması ve büro çalışanlarının yönetim kademesinden birçok amir ya da müdürle diğer birimlerde çalışanlara göre daha fazla iletişime giriyor olmaları hiyerarşik yapılanmanın özelliklerinden kaynaklanan sorunların çözümünde etkili olmaktadır. Örneğin polis merkezinde görevli bir memur Personel Şube Müdürü'nün odasına girerken, müdüriyet binası içerisinde görevli bir memura göre daha çekingen bir tavır sergilemektedir. Çünkü polis merkezinde görevli memur şube müdürü ile idari birimdeki memura göre daha az görüşmekte ya da hiç görüşmemektedir. Bu iletişim eksikliği hiyerarşik düzen içerisinde önemli bir etkidir. Bununla birlikte idari büro görevlilerinin özellikle idari işlere ilişkin görev tanımları, gelen genelgeler ve emir yazılardan diğer birimlere nazaran daha fazla bilgi sahibi olmaları, görevlerinde bu tamimlere daha fazla dikkat ediyor olmaları karşılaştıkları sorunlarda çözüme ilişkin kendilerine daha fazla güven duymalarına sebep olmaktadır.

Stresle başa çıkmada önemli bir yaklaşım olan olaylara ilişkin duyguları olumlu tutarak yaşanan stresten kurtulma, yani iyimser yaklaşımın adli birimlerde çalışanlar tarafından teknik-destek birimlerinde çalışanlara göre daha

fazla kullanmalarının olası nedenleri şunlar olabilir: Adli birimlerde çalışan görevliler, görevleri gereği birçok olumsuz olay ve sorun yaşayan bireyle karşılaşmaktadır. Karşılaşılan olaylar risk faktörünü ve ödül imkanını beraberinde bulunduran olaylardır. Risk faktöründen kasıt bu birimlerin görev alanına giren konuların terör, cinayet, organize suç, uyuşturucu kaçakçılığı, mali suçlar gibi genel asayiş olaylarının büyük bir kısmını oluşturan ve meydana gelmesi halinde birey ya da toplumsal bazda sansasyon oluşturacak olaylardır. Altundaş(2000), adli birim olarak tanımlaması yapılan birimlerde görevli personelin iş stres düzeyi algılarının yüksek olduğunu gözlemiştir. Yüksek iş stresi algısına rağmen, polislerin iş doyumlarının yüksek olduğu bulgusu da elde edilmiştir. Bu bulgular polislerin stresle mücadelede etkili yöntemleri kullandıklarının bir göstergesi olarak düşünülebilir. Böylece görev, risk faktörlerini diğer birimlere göre daha fazla içinde barındıran bir görevdir. Bu denli risk faktörü ile karşı karşıya geliniyor olmasının bireylerde sorunlara iyimser yaklaşıma neden olduğu düşünülebilir. Baş etme becerileri yetersiz ya da etkisiz olan bireyler uzun süreli görev yapamama ve başka birimlerde görevlendirilmeleri gibi bir uygulamayla karşı karşıya kalabilmektedir. Dolayısıyla adli birimlerde görev yapan polisler iş stresleri ile uzun süreli ve olumlu olarak baş edebilen bireyler olacaktır. Ayrıca karşılaşılan olayların risk oranı kadar ödül olanakları da diğer birimlere göre daha fazladır. Örneğin görevli polisler olayın sonuçlanması neticesinde, maaş ya da takdirname gibi ödüllerle ödüllendirilmektedirler.

Ayrıca ekonomik kaynaklı stresin yoğun olarak yaşandığı örgüt içerisinde özellikle taltif gibi para kaynaklı ödüller bireylerin iş stresleri ile mücadele etmelerinde motivasyon kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanı sıra bu birimlerde görevlendirilen polislerin karşılaşmış oldukları olumsuz olaylarda "daha kötüsü olabilirdi" şeklindeki bir yaklaşımla olayları kabulleniyor olmaları da stresle başa çıkmada iyimser yaklaşımı kullanmalarında etkili olabilir.

Bununla birlikte adli birimlerde çalışan personel bu birimlerde görevlendirilmeden önce bazı kriterler göz önünde bulundurularak seçilmektedir. Bu kriterler, bilimsel olmasa da gerek çalışanların bireysel ve mesleki tecrübeleri; gerekse adli birimlere alınması düşünülen polislerin

dosyalarında bulunan daha önceki çalıştıkları birimler, aldıkları ödüller ya da cezalar gibi geçmiş mesleki yaşamları incelenmekte ve karar verilmektedir. Bu nedenle adli birimlerde görev yapan çoğu polis, seçilerek görevlendirilmişlerdir. Özellikle geçmiş yaşantıların göz önünde tutuluyor olması olumsuz davranışların ya da kişilik özelliklerinin bulunup bulunmadığının farkına varılmasına yardımcı olmaktadır.

Ayrıca polislerin büyük bir kısmı, adli birimlerde çalışan polislerin birinci sınıf muamele gördükleri, çalışanlara değer verildiği, sivil oldukları ve aktif oldukları düşünceleriyle bu birimlerde çalışmak istemektedirler. Elazığ Emniyet Müdürlüğü tarafından doğu bölgelerinden batı ilerine ataması yapılan 204 personele uygulanan ankette “Sizin isteğinize bırakılmış olsaydı hangi birimde çalışmak isterdiniz?” sorusuna en fazla terörle mücadele, istihbarat, güvenlik ve asayiş şubeleri şeklinde cevap verilmiştir. Dolayısıyla adli birimlerde çalışan personelin büyük bir kısmı bu birimlerde isteyerek çalışmaktadırlar. Yapılan işe ilişkin duyulan istek, çalışanlar için stresle baş etmede önemli bir etken olduğu ve çalışanların iş doyumlarını olumlu yönde etkilediği görülmüştür(Altundaş, 2000).

5.3. Rütbelere Göre Bulguların Yorumu

Polislerin rütbelerine göre stresle başa çıkma tarzlarından sadece Kendine Güvensiz Yaklaşım'da farkın olduğu görülmüş ve polis memurlarının stres yaşantıları karşısında amirlerden daha fazla kendilerine güvensiz oldukları bulunmuştur.

Bu bulgu, yapılan diğer bazı araştırmalarda elde edilen bulgularla tutarlılıklar gösterirken(EGM, Trafik Araştırma Merkezi,1999; Sarı,2003); bazı çalışmaların bulguları ile tutarlılık göstermemektedir(Perrot ve Taylor,1995).

Trafik polisleri ile yapılan çalışmada da polis memurlarının stresle başa çıkma konusunda kendine güvenli yaklaşımı hem Müdür, Amir ve Başkomiserler grubundan hem de Komiser/Komiser Yardımcıları grubundan daha az kullandıkları görülmüştür(EGM, Trafik Araştırma Merkezi,1999).

Sarı(2003)'nin araştırmasında ise, Emniyet Teşkilatı'nda görevli amir durumundaki personelin, memur personele göre, stres yönetimlerinde başkalarının görüşlerine düşük düzeyde başvurdukları, aile büyüklerine danışma eğiliminde olmadıkları ve uzman yardımına memurlar kadar başvurmadıkları gözlenmiştir.

Ancak, Perrot ve Taylor'ın(1995) araştırmasında polis memurları ile orta kademe yöneticiler arasında stresi algılama düzeyi bakımından fark görülmemiştir. Bu farklılığın en temel nedeninin kültürel farklılıklar olduğu düşünülmektedir.

Polislerin rütbelerine göre stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde iyimser, kendine güvenli, boyun eğici ve sosyal destek arama yaklaşımları açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu bulgu, stresle başa çıkmada bu tür yaklaşımların daha çok kişilik özellikleri ile ilgili olduğu düşünüldüğünde rütbelere göre anlamlı bir farklılığın bulunmaması beklenen bir bulgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Trafik polisleri ile yapılan çalışmada da(EGM, Trafik Araştırma Merkezi,1999) stresle başa çıkma tarzı açısından İyimser Yaklaşım, Çaresiz Yaklaşım, Boyuneğici Yaklaşım ve Sosyal Destek Arama boyutlarında rütbelere arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. Bulgular, Spector ve Cooper'ın(2002), yöneticilerin başa çıkma stratejilerine ilişkin yaptıkları çalışma bulguları ile farklılık göstermektedir. Söz konusu çalışmada yönetici konumunda olanların stresle başa çıkmada olumlu tarzları seçtikleri görülmüştür.

Polislerin iş stresi düzeyleri ile rütbelerinin etkileşimine göre en çok Kendine Güvensiz Yaklaşım'ı kullanarak stresle mücadele edenlerin iş stresi düzeyi yüksek olan polis memurları olduğu görülmüştür. Ayrıca iş stresi düzeyini orta olarak algılayan polis memurlarının, iş stresi düzeyini düşük algılayan polis memurlarından ve amirlerden daha fazla Kendine Güvensiz Yaklaşım'ı kullandıkları tespit edilmiştir. Bu bulgu daha önce yapılan araştırma sonuçlarını desteklemektedir(EGM, Trafik Araştırma Merkezi,1999; Sarı, 2003). Bu durum, algılanan iş stresi düzeyi yüksek olan polislerin stresle başa çıkmada kendilerine güvenmemeleri, eğitim düzeyleri ve yetiştikleri sosyo-kültürel yapı

gibi faktörlerle açıklanabilir. Polislerin önemli bir kısmının(%28) köy ortamında yetiştiği görülmektedir. Hatta köylerinden ya da küçük yerleşim birimlerinden ilk çıkışları ya askerlik ya da Polis Meslek Yüksek Okulları'na giriş nedeniyle olan çok sayıda Emniyet Örgütü çalışanı vardır. Ancak çalışanların stresle başa çıkmada kendine güvenlerinin olmayışı polislik mesleğinin icrasında olumsuz sonuçlar doğurabilir. Özellikle bir olayla karşı karşıya gelen polisin olay ve olayın taraflarını iyi şekilde analiz edip uygun bir şekilde müdahale edebilmesi için özgüven ve isabetli kararlar verebilmesi istenilen bir özelliktir.

5.4. Cinsiyete Göre Bulguların Yorumu

Cinsiyete göre bakıldığında, kadın polisler Kendine Güvensiz Yaklaşım ve Sosyal Desteğe Başvurma Yaklaşımı'nı erkeklerden daha fazla kullanırken, erkeklerin İyimser Yaklaşımı kadınlardan daha fazla kullanmakta oldukları görülmektedir. Bu bulgu, cinsiyet değişkeni açısından kadın denek gruplarının iş stres düzeylerinin yüksek olması(Gödelek,1998) ve kadınların stresli olaylarda kaçınmaya yönelik yaklaşımları(İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem vb. gibi) erkeklerden daha fazla kullandıkları(Sarı,2003) yönündeki araştırma bulgularıyla tutarlılık göstermektedir. Ayrıca kadın polislerin örgüt içerisinde aktif polislik yapacak; yani olaya ilk müdahale, sıcak çatışmaya girme, zanlıyı yakalamaya yönelik bir faaliyette bulunmaları yok denecek kadar azdır. Bunun olası nedenleri olarak kadınların bu şekilde görev yapmak istememeleri ve toplumsal yapı içerisindeki kadınların sosyal rollerinin niteliği sayılabilir. Bu nedenle kadın polisler örgüt içerisinde daha fazla idari birimlerde, masa başı işlerde görevlendirilmektedir. Ayrıca kadınların ev işleri ve çocuk bakımı rolleri ile polislik mesleği içerisindeki rolleri bazen uyuşmamaktadır. Yeni doğan bebeğinin bakımını üstleniyor olması, gece görevlerine olabildiğince az, hatta hiç çıkmamasını gerektirebilmektedir. Dolayısıyla kadın polisler erkeklere göre daha az olayla karşı karşıya gelmektedirler. Bu nedenle kendine güvensiz yaklaşımı erkeklere göre daha fazla kullanıyor olmaları beklenen sonuçlardandır.

Giriş bölümünde de değinildiği gibi erkek egemen bir teşkilat olan Emniyet Örgütü, ciddi, travma niteliğinde olaylarla karşı karşıya gelmekte ve

çoğunlukla bu tür olaylara müdahale edenler erkek polisler olmaktadır. Olaylara müdahale sayısı arttıkça olayı kabullenme, alınacak tedbir ya da uygulanacak müdahale esaslarına alışkanlık ve uygulama rahatlığı artarken olaydan etkilenme düzeyi azalmaktadır. Bu nedenle stres kaynağına ilişkin yaklaşım daha iyimser olmaktadır.

Cinsiyete göre, Kendine Güvenli Yaklaşım ve Boyuneğici Yaklaşım'larda farkın olmaması, genel olarak iş ortamlarında kadın ve erkeklerin stresle başa çıkma yolları arasında bir farklılık bulunmadığı yönündeki araştırma bulgularıyla desteklenmektedir(Uçman,1990). Ancak Sarı'nın(2003) araştırmasında kadın polislerin, kaçınmaya yönelik olarak karşılaştıkları bir sorunla "Başa gelen çekilir diye düşünürüm" cevabıyla erkeklerden daha fazla durumu kabullenerek baş etmeye çalıştıkları görülmüştür.

Emniyet Örgütü'nde kadın personel terör, güvenlik, istihbarat ve asayiş şubeleri gibi daha aktif görev yapan ve hem adli, hem de idari sorumluluğu yüksek düzeyde olan birimlerde daha az görevlendirilmektedir. Kadın personelin görevlendirilirken, genellikle pasif görevlerde ve idari birimlerde çalıştırıldıkları, bu tarz bir yaklaşımın ise kadın polislerde Kendine Güvensiz Yaklaşım ve Sosyal Desteğe Başvurma Yaklaşımı kullanmalarına neden olabileceği şeklinde yorumlanabilir. Bununla birlikte kadınların sosyal(günlük) yaşamda karşılaştıkları durumları erkeklere göre daha çok diğerleriyle paylaşma eğilimde oldukları ve yardım aradıkları da gözlenmektedir. Ayrıca bu durum kadın polislerin erkek egemen bir örgüt içerisinde kendilerini ikinci planda hissetmeleri, olaylara müdahalede daha geri planda bulunmaları ya da hiç karşı karşıya gelmemeleri nedeniyle güven eksikliği yaşıyor olmalarıyla açıklanabilir.

5.5. Çalışma Sistemine Göre Bulguların Yorumu

Çalışma sistemine göre, polislerin Kendine Güvensiz Yaklaşım, Boyuneğici Yaklaşım ve Sosyal Desteğe Başvurma yaklaşımları açısından farklılık bulunmuştur. 12-12 ve 12-24 çalışma sistemine göre çalışan polislerin stresle başa çıkmada kendine güvensiz yaklaşımı, dolu-boş ve diğer tanımlı grupta çalışanlardan daha fazla kullandıkları ortaya çıkmıştır. Bu bulgu,

Sarı'nın(2003) araştırmasında elde edilen bulguları desteklemektedir. İş yükünün çokluğu ve buna karşılık dinlenme imkanlarının az oluşu, aile üyelerine ya da sosyal etkinliklere(sinema, tiyatro gibi etkinlikler ile misafiriğe gitme ya da misafir kabul etme türü sosyal etkileşim) vakit ayıramama bireylerde iş stresinin yüksek oluşunda birer etkidir.

Kendine Güvensiz Yaklaşım tarzının stresle başa çıkmada kullanılıyor olması polislik mesleği için istenilen bir davranış şekli değildir. 12-12 ya da 12-24 çalışma sistemine göre çalışanların büyük bir çoğunluğu asayiş olayları ile karşı karşıya gelen görevlilerdir. Bu tür bir olayla karşılaşıldığında görevli personelin ani ve isabetli kararlar vererek olay ya da duruma müdahale etmesi beklenilir. Ancak kendine güvensiz yaklaşım tarzı kullanılarak stresle başa çıkmaya çalışma, olaya müdahale esnasında istenmedik sonuçların yaşanmasına neden olabilir. Akdeniz(2000) de Çevik Kuvvet polisleri ile yaptığı çalışmada, 12 saat ve daha fazla süre ayakta duran polislerin, bu süre zarfında en temel ihtiyaçlarını dahi karşılayamadıklarını gözlemlemiştir. Bedensel ve ruhsal olarak yorulan polisin, en küçük toplumsal direnme karşısında esnek davranma kabiliyetini kaybetmekte ve istenmeyen olaylara sebebiyet verebilmekte oldukları tespit edilmiştir.

Bununla birlikte stresle başetmede 12-12 çalışma sistemine göre görev yapan polislerin diğer tüm gruplardan daha fazla Sosyal Desteğe Başvurma tarzını kullandığı görülmektedir. 12-12 çalışma sistemi koşulları çalışma sistemleri içerisinde en zor sistemdir. Bu çalışma sisteminde görev yapan personel haftada yalnızca bir gün izin kullanabilen personellerdir. Bu personelin stresle başetmede destek aramaları polislik mesleği açısından istenilen bir yaklaşımdır. Ancak ileride ciddi sorunlara yol açabilecek alkol, uyuşturucu gibi maddelerin bulunduğu ortamlarda bulunma, tükenerek rahatlama yollarının destek kavramı içerisinde değerlendirilmemesi çok önemlidir.

12-24 çalışma sistemine göre çalışanlar, karşılaştıkları stres ile Boyun Eğici Yaklaşımı, 12-12 ve diğer tanımlı sisteme göre çalışanlardan daha çok kullanmaktadırlar. Bu çalışma sisteminde çoğunlukla polis merkezlerindeki personel görev yapmaktadır. Polis merkezlerinin yapılanması, görev alanları ve

görevlendirilen personel göz önünde bulundurulduğunda bu tür bir sonucun çıkması beklenen bir durumdur. Çünkü polis merkezleri asayiş olaylarının ilk müdahale merkezleridir. Olayla ilgili ilk bilgiler ve izlenimler genellikle polis merkezi çalışanları tarafından derlenip toparlanır ve bir üst amir ya da birime bildirilir. Bu denli olumsuz olaylarla karşı karşıya kalmak elbette ki yıpratıcıdır. Eren(2001) ve Sarı(2003) tarafından yapılan çalışmalarda da benzer bulgular elde edilmiştir. Karakol polislerinin, şubelerde görev yapan polislere göre, stres yönetimleri esnasında dışarıdan yardım almama eğiliminde oldukları, sorunları kendi başlarına çözme eğiliminde oldukları gözlenmiştir. Bu bulgu araştırmamızın bulgularıyla paraleldir. Bununla birlikte polis merkezindeki personelin kendilerini bir kenarda, her türlü ayak işlerinin yapıldığı bir yerde görüyor olmalarının da stresle mücadelede boyun eğici yaklaşımı diğer gruplara göre daha fazla kullanmalarının bir nedeni olabilir.

Çalışma sistemine göre Kendine Güvenli Yaklaşım ve İyimser Yaklaşım açısından bir farklılık görülmemiştir. Bu bulgu, çalışma sistemlerinin, polislerin stresle baş etmede Kendine Güvenli Yaklaşım ve İyimser Yaklaşım tarzlarını etkilemediği şeklinde yorumlanabilir.

Polislerin algıladıkları iş stresi düzeyi ve çalışma sistemi etkileşimine göre stresle baş etme tarzları incelendiğinde, Sosyal Desteğe Başvurma açısından farklılık görülmüştür. Sosyal desteğe en az başvuran grubun, iş stresi düzeyi düşük olan ve dolu-boş çalışma sistemine göre çalışan polisler olduğu gözlenmiştir. Bu durum, Dolu-Boş çalışma sisteminin en rahat çalışma sistemlerinden birisi olması nedeniyle bu çalışma sistemine göre çalışanların iş streslerinin az olması, dolayısıyla stresle baş etmede diğer gruplarda çalışanlara göre sosyal desteğe daha az ihtiyaç duymaları şeklinde yorumlanabilir.

Ayrıca iş stresi düzeyi düşük olan ve 12-12 çalışma sistemine göre çalışan polislerin yaşadıkları stresle baş etmede, 12-24 çalışma sistemine göre çalışan polislerden iş stresi düzeyi düşük ve orta olan polislerden daha fazla sosyal desteğe başvurdukları gözlenmiştir. Benzer bir bulguya Sarı'nın(2003) çalışmasında da rastlanmıştır. Söz konusu çalışmada, 12-12 çalışma sistemi

içerisinde bulunan şubelerde, karakolda görevli(12-24 çalışan) polislerden daha fazla amir, üst ve arkadaşlarına danışma eğiliminde oldukları gözlenmiştir. Bu durum şu şekilde açıklanabilir: Karakol polislerinin sorumluluk alanları içerisinde görev yaparken her türlü adli (cinayet, hırsızlık, gasp vs.) ve idari (trafik, askerlik işlemleri, resmi yazışmalar vs.) olaylarla yüz yüze olmakta ve bu olayların çözümünde aktif rol almaktadırlar. Böylece stresle baş etmede karakol polislerinin stres yönetimlerinde dışarıdan yardım almama eğiliminde oldukları ve sorunlarını kendi yöntemleri ile çözebileceklerine yönelik inançları ve becerileri gelişmektedir. Ancak, şubede görev yapan polislerin genellikle idari görev aldıkları ve karakol polisleri kadar değişik ve mesleki zorluk gerektirecek olaylarla yüz yüze kalmadıklarından dolayı dışarıdan yardım almaya daha fazla meyilli oldukları şeklinde yorumlanabilir.

İş stresini yüksek algılayan polislerden, 12–12 ve 12–24 çalışma sistemine göre çalışanlar sosyal desteğe, iş stresi düzeyini düşük olarak algılayan ve 12–24 çalışan polislerden daha fazla başvurumaktadırlar. Bu tür bir bulgu polislik mesleğinin yürütülmesinde olumlu sonuçları beraberinde getirebilir. Stresle baş etmede kendine güvenmeyen bireylerin başka kişi ya da Rehberlik ve Danışma Büro Amirliği gibi kurumlardan destek araması istenilen bir durumdur.

İş stresi düzeyinin diğer değişkenlerle etkileşimleri incelendiğinde İyimser Yaklaşım ve Boyuneğici Yaklaşım açısından bir farklılık olmadığı görülmüştür. Bu bulgu, özellikle İyimser Yaklaşım açısından polislik mesleğinin gereklerini yerine getirmede olumsuz sonuçlara neden olabilir. Çünkü etkili şekilde baş edilemeyen iş stresi, gerek çalışan gerekse kurum açısından performans düşüklüğüne neden olabilir. Ayrıca örgütün hedeflerine ulaşmayı engeller ve vatandaş açısından hizmetin aksaması şeklinde olumsuzluğu beraberinde getirebilir

6. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmanın sonuçları ve konuyla ilgili uygulamalar ve ileride yapılacak araştırmalara yönelik önerilere yer verilmiştir.

6.1. Sonuç

Polislerin iş stres düzeyleri ve bazı değişkenlere göre stresle başa çıkma tarzlarının incelenmesi sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

1. Algılanan iş stresi düzeyine göre polislerin stresle başa çıkma tarzlarından Kendine Güvensiz Yaklaşım ve Sosyal Desteğe Başvurma açısından farklılık bulunmuştur. Kendine Güvenli, İyimser ve Boyuneğici Yaklaşım'larda ise bir farklılık gözlenmemiştir.
2. Polislerin çalışılan birime göre, Teknik-Destek biriminde çalışanlar, stresle başa çıkmada Kendine Güvensiz ve Boyun Eğici Yaklaşım'lara adli ve idari birimlerde çalışanlardan daha fazla başvururken; İyimser Yaklaşım ve Kendine Güvenli Yaklaşım'a adli ve idari birimlerde çalışanlar, Teknik-Destek biriminde çalışanlardan daha fazla başvurmaktadırlar. Ayrıca Kendine Güvenli Yaklaşım'ı idari birimdekiler adli birimdekilerden daha fazla kullanmaktadırlar.
3. Polislerin rütbelerine göre stresle başa çıkma tarzlarından Kendine Güvensiz Yaklaşım'da farkın olduğu, İyimser, Kendine Güvenli ve Boyun Eğici ve Sosyal Desteğe Başvurma Yaklaşımlar'ı açısından anlamlı bir farkın bulunmadığı görülmüştür.
4. Cinsiyete göre bakıldığında, kadın polislerin Kendine Güvensiz Yaklaşım ve Sosyal Desteğe Başvurma Yaklaşımı'na erkeklerden daha fazla başvururken, erkeklerin İyimser Yaklaşım'ı kadınlardan daha fazla

kullanmakta oldukları görülmektedir. Kendine Güvenli ve Boyuneğici Yaklaşım'lar açısından bir farklılık gözlenmemiştir.

5. Çalışma sistemine göre, polislerin Kendine Güvensiz Yaklaşım, Boyuneğici Yaklaşım ve Sosyal Desteğe Başvurma Yaklaşım'ları açısından farklılık bulunmuştur. Kendine Güvenli Yaklaşım ve İyimser Yaklaşım'a göre ise bir farklılık görülmemektedir.

6.2. Öneriler

Bu başlıkta, araştırma bulguları göz önünde bulundurularak örgüt içerisindeki uygulamalar ile daha sonra konuyla ilgili çalışmalar yapacak olan araştırmacılara yönelik önerilere yer verilmiştir.

6.2.1. Uygulamalara Yönelik Öneriler

Yapılan araştırmanın bulguları ışığında, uygulama alanı ve uygulayıcılara yönelik öneriler aşağıdaki şekilde sıralanmıştır:

1. Polislerin çalıştıkları birime göre stresle başa çıkma tarzlarının farklılaştığı tespit edilmiştir. Bunun temel nedenlerinden birinin gerek birimin iç tüzüğü gerekse görevin uygulanmasına ilişkin kanun ve yönetmeliklerin çalışanlar tarafından yeterince bilinip bilinmemesi ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Özellikle Avrupa Birliği uyum süreci içerisinde değişen birçok kanun ve buna bağlı olarak uygulama, polisleri karşılaştıkları olaylarda ikilemede bırakmakta ve iş stresini artırıcı bir özellik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle çalışanların göreve ilişkin mevzuatlara hakim olmalarını sağlayacak örgütsel düzenlemeler ve eğitim programları stresle baş etmede önemli bir yardımcı unsur olacaktır.
2. Stresle başa çıkmada birimlere göre farklılığın olması, polislerin çalıştıkları birimlerde istekli olup olmamaları ile de ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle polislerin çalışmak istedikleri birimlerin ve daha da önemlisi bu birimlerde çalışabilmek için yetkinliklerinin yeterli olup olmadığının

belirlenerek buna göre görevlendirilmeleri stresle başa çıkma konusunda önemli olacaktır.

3. İş stresi ile başa çıkma konusunda etkisiz yöntemleri kullanmak Emniyet Örgütü adına istenen bir tarz değildir. Bu nedenle gerek sosyal desteğe ihtiyaç duyan gerekse etkisiz başa çıkma tarzları için psikolojik destek arayan polislerin Rehberlik ve Danışma Büro Amirliği'ne yönlendirilmeleri yararlı olacaktır. Ancak Adana Emniyet Müdürlüğü bünyesinde 2004 Nisan ayında kurulan bu birimde yeteri kadar uzman personelin görevlendirilmesi gerekmektedir.
4. Rütbe değişkenine göre polis memurlarının stresle başa çıkma konusunda etkisiz yöntemleri amirlerden daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir. Polis memurlarının gerek yetiştikleri ortam gerekse eğitim düzeylerinin bunda etkili olduğu düşünülmektedir. Polislerin, yetiştikleri ortama göre mesleğe alınıp alınmamaları gibi bir düzenleme yapmanın imkansız olduğu düşünüldüğünde; düzenlemenin eğitim düzeylerine ilişkin yapılması gerekli olduğu görülmüştür. Bununla birlikte amirlerin İyimser Yaklaşım'ı memurlara göre daha fazla kullandıkları gözlenmiştir. Amirlerle memurların eğitimleri süre ve içerik yönünden farklılık göstermektedir. Amirlerin büyük bir kısmı, eğitimlerini Polis Akademisi'nde almaktadırlar. Bu nedenle özellikle polis memurlarının yetiştirildiği polis eğitim kurumlarında eğitime alınan adaylar için uzman eğitimci gözetiminde teorik bilgilerin pratiğe dönüştürülmesini sağlayacak eğitim programlarının hazırlanması yararlı olacaktır.
5. Günümüzde Polis Akademisi ve Polis Kolejleri hariç diğer eğitim kurumlarında öğretim görevlilerinin, örgüt içerisinde dışlandığını, sürgün olarak bu kurumlara pasif görevle gönderildiğini düşünen örgüt mensuplarından oluştuğu gözlenmektedir. Dolayısıyla polis memurlarının mesleki eğitim gördüğü Polis Meslek Yüksek Okullarından mezun olan polisler, model olarak, örgüte küskün, tükenmişlik yaşayan meslektaşlarından öğrendikleri bilgi ve edindikleri tutumlarla görevlerine başlamaktadırlar. Bu da örgüt içerisinde isteksiz bireylerin sayısını artırırken karşılaşılan sorunla baş etmede yetersiz bilgi donanımı ile kendine güveni

olmayan bireylerin var olmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle polis eğitim kurumlarında görevlendirilecek tüm personelin eğitim alanında yetkinlikleri olan uzman örgüt mensuplarından oluşturulması önemlidir.

6. Cinsiyet değişkeni incelendiğinde kadın polislerin stresle başa çıkmada Sosyal Desteğe Başvurma ve Kendine Güvensiz Yaklaşımı erkeklere göre daha fazla kullandıkları gözlenmiştir. Günümüz koşullarında Emniyet Örgütü içerisinde gerçek anlamda güvenlik hizmetleri göz önünde bulundurulduğunda kadınların genellikle üst aramalarında görevlendirildikleri göze çarpmaktadır. Bu nedenle örgüte alınması düşünülen kadın polislerin, planlamada belirtilen hususların göz önünde bulundurulması yararlı olacaktır. Ayrıca örgüt içerisindeki kadın polislerin, stresle baş etme, iletişim becerileri, atılganlık eğitimi gibi çalışmalarla desteklenmeleri kendine olan güvenlerini kazanmalarına yardımcı olacaktır.
7. Çalışma sistemlerine göre stresle başa çıkmada da farklılıklar gözlenmiştir. Çalışma saatlerinin uzunluğu polislerin iş stresi düzeylerini etkileyen bir değişkendir. Haftada 40 saat çalışmayı öngören Dünya Sağlık Örgütü'nün bu kararına karşın bir polis ortalama haftada 70 saat civarında çalışmaktadır. Çalışma sistemleri yeniden gözden geçirilerek dünya standartlarına kavuşturulması, polislerin gerek iş stresi düzeylerinin düşmesine, gerekse karşılaşılan stresle başa çıkmada etkili yöntemlerin kullanılmasına yardımcı olacaktır. Örneğin 12-24 çalışma sistemi yerine 8-16 çalışma sistemi getirilerek günlük çalışma süresi 12 saatten 8 saate indirilebilir. Personel sayıları ve yerine getirilen hizmet göz önünde bulundurulduğunda birçok birimde bu sistemin uygulanmasının çok kolay olacağı ve hizmetin aksamadan sürdürülebileceği görülmektedir.
8. Emniyet Örgütü çalışanlarının önemli bir kısmının stresle baş etmede etkisiz yöntemleri kullandıkları görülmektedir. Bunu önleyebilmenin bir yolu da örgüte girişte adayların fizyolojik yeterliliklerinin ölçülmesi gibi psikolojik yeterliliklerinin de tespit edilmesidir. Bu sayede başa çıkma tarzları etkili olan bireylerin polislik mesleğine girmelerini sağlayan önemli bir değerlendirme yapılmış olacaktır. Ayrıca bu tür ölçme değerlendirmelerin meslek yaşantısı

içerisinde belirli aralıklarla yapılması da faydalı olacaktır. Bu sayede örgütsel özellikler nedeniyle meydana gele başa çıkma tarzlarındaki değişimler gözenmiş olabilecektir. Bu nedenle örgüte girişte psikolojik ölçme ve değerlendirmelere başvurulması yararlı olacaktır.

6.2.2.İleride Yapılacak Araştırmalara Yönelik Öneriler

Emniyet Örgütü'ne ilişkin stresle ilgili araştırma sayısı oldukça azdır. Aşağıda sıralanacak önerilerin ileride yapılacak araştırmalara katkı sağlayabileceği düşünülmüştür.

1. Araştırmada kullanılacak ölçme araçlarının örgüt içerisinde kullanılan teknik terimler açısından uygunluğunun sağlanması katılımcıların ölçek ya da anketleri cevaplandırmalarında kolaylık sağlayacaktır.
2. Ölçekler uygulanırken zamanlama çok iyi tespit edilmeli, mümkünse polislerin daha çok çalıştıkları zaman tercih edilmelidir. Bu sayede polisler dinlenme vakitlerinde rahatsız edilmemiş olacaklar ve ölçekleri cevaplamada isteksiz olmaları engellenmiş olacaktır. İş yoğunluğunun fazla olduğu, izinlerin kaldırıldığı ya da istirahat zamanlarında uygulanacak ölçekler araştırmanın sonuçlarını etkileyebilir.
3. Emniyet Örgütü gibi kapalı ve hassas görevleri olan örgütlerde bilimsel araştırma yapma ve veri toplama oldukça güçtür. Örgüt yöneticilerin olası ön yargıları, araştırma ve araştırmacı için bir engel olabilir. Bu nedenle araştırmacıların özellikle örgüt yöneticilerini araştırmaya ilişkin bilgilendirmeleri yararlı olacaktır.
4. Ayrıca araştırmacıların karşılaşılabileceği bir diğer sorun da katılımcıların ikna edilmesi olacaktır. Meslek kaygısı nedeniyle ölçekler yanlı doldurulabilir. Bu nedenle araştırmacıların katılımcıları konuya ilişkin bilgilendirmeleri ve geri bildirimde bulunmaları bu sorunu çözmeye yardımcı olacaktır. Dolayısıyla katılımcılara mümkünse çalışmanın amacı, kapsamı ve pratikte ne işe

yarayacağı anlatılmalı ve çalışma sonuçları bir makale ya da raporla ilgililere duyurulmalıdır.

5. İleride yapılacak araştırmalarda, araştırmada ele alınan değişkenlerin dışında, polislerin yetişme ortamları, eğitim durumları, medeni durumu, meslekte geçen süre gibi değişkenlerin incelenmesi Emniyet rgt adına yararlı olacaktır.
6. Çalışanların iş stresi düzeylerinin farklı örgütler ve kişisel-mesleki değişkenler açısından karşılaştırılması araştırmada eksikliği görülen bir konudur. İleride yapılacak araştırmalarda polislerin iş stresi düzeyi incelenebilir.
7. Emniyet rgt'nde iş stresi ve stresle başa çıkma tarzlarının bölgesel farklılıklarının olup olmadığının tespiti için farklı bölgelerde benzer çalışmaların yapılması örgütsel politikaların düzenlenmesinde yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Akalın, A. (1989), "Stres ve Polis," *Uzmanlık Tezi*, Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi, Kamu Yönetimi Uzmanlık Programı, Ankara.
- Akdeniz, M. (2000), "İnsan Hakları ve Demokrasi Eğitiminde Polis" *Yüksek Lisans Tezi*, Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi, Ankara.
- Akman, S. (2004), "Stresin Nedenleri Ve Açıklayıcı Kuramlar", *Türk Psikoloji Dergisi*, (34-35), 40-55.
- Allen, R. (1983), "*Human Stres: It's Nature And Control*", New York: McMillan Pub.Com.
- Anson. R. H. ve Bloom, M. E. (1988), "Police stress in an occupational context," *Journal of Police Science and Administration*, 16, 229-235.
- Artan, İ. (1986), "*Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*", İstanbul: Özgün Matbaacılık.
- Aslantaş, A. (2001), "Emniyet teşkilatında stres kaynakları ve yönetimi (Nevşehir uygulaması)," *Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z.(2000), "*Stres ve Başa Çıkma Yolları*," İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bilen, A. ve Gökçen, B. (1997), "Trafik Şube Personelinin Sorunlarının Araştırılması," *Polis Dergisi*, 4(11), 39-47.
- Braham, B. (1994), "*Managing Stress: Keeping Calm Under Fire*," Burr Ridge, IL: Irwin Professional Publishing.

Brown, H. (2000), "Police Stress," <http://www.stressline.com>.

Brown, J; Fielding, J. ve Grover, J. (1999), "Distinguishing traumatic, vicarious and routine operational stressor exposure and attendant adverse consequences in a sample of police officers," *Work and Stress*,13(4), 6-22

Brymer, R.A., Perrewe, P.L. ve Johns, T.R. (1991), "Managerial job stress in the hotel industry," *International Journal of Hospitality Management*, 10(1), 47-45.

Constant, T. (2000), "Not So Obvious Police Stress," <http://www.tearsofacop.com/police/articles/constant.html>.

Cooper,C.L. ve Spector, P.E. (2002), "Managerial Stress in Greater China: The Direct and Moderator Effects of Coping Strategies and Work Locus of Control," *Applied Psychology: an International Review* 51(4), 608-621.

Cooper, C. L., Davidson, M. J., ve Robinson, P. (1982), "Stress in the police service," *Journal of Occupational Medicine*, 24, 30-36.

Crank, J., J. Hewitt, B. Regoli ve R. Culbertson (1993), "An Assessment of Work Stress among Police Executives," *Journal of Criminal Justice* 21(3),10-21.

Cüceloğlu,D.,(1998), "*İnsan ve Davranışı*",(8.basım), İstanbul: Remzi Kitapevi.

Decicco, D.A. (2001), "Sources of the Police Stress," *FBI Law Enforcement Bulletin*, 5(69), 1–7.

Derdiman, A.R. (2000), "*Türkiye İdaresinin Hukuksal Yönü ve Yapısı Temel Bilgiler İdari Teşkilat Sorunlar ve Çözüm Önerileri*," İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

- Dick, P. (2000), "The social construction of the meaning of acute stressors: a qualitative study of the personal accounts of police officers using a stress counselling service," *Work And Stres*,14(3),226-244.
- Donovan, S.B. ve Kleiner, B.H. (1994), "Effective Stress Management," *Managerial Auditing Journal*, 9(6), 31-34.
- Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003), "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma," *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1), 109-120.
- Emniyet Teşkilatı Rütbe Esaslarının Değiştirilmesi İle İlgili Kanun,1993, Sayı :3870, Resmi Gazete 22.03.1993 tarih ve sayı 21532.
- Feyzioğlu, E. (1989), "Türk Polisine Ev Yok", Milliyet Gazetesi, 11.04.1989 tarihli gazete, s:6.
- Gençtan,E.(1998), "*Psikanaliz ve Sonrası*"(8. Basım), İstanbul, Remzi Kitabevi.
- Gignac, A ve Appelbaum, S.H. (1997), "The impact of stress on customer service representatives: a comparative study "*The Journal of Workplace Learning*, 9(1),20-33
- Gödelek, E.(1988), "Üç Farklı İş Kolunun Psiko-Sosyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması," *Doktora Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Gözcü Gazetesi 18.12.2003 tarihli sayısı, İstanbul
- Gulle,G. ve Foster, D.H. (1996), "Stress in the South African Police Service", Master Thesis, University of CapeTown, Department of Psychology, Cape Town.

Güner, P. (1999) "Evre I-II Meme Kanseri Tanısı Alan Hastalara Uygulanan Problem Çözme Eğitiminin Anksiyete Depresyon, Umutsuzluk Ve Baş Etme Biçimine Etkisi," *Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Güneş Gazetesi 18.12.2003 tarihli sayısı, İstanbul

Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Daire Başkanlığı (2000), "*Halkla İlişkiler Yönetimi Geliştirme ve Oryantasyon Eğitimi Bölgesel Seminer Notları, Eğitim Serisi 2*," Ankara: Emniyet Genel Müdürlüğü Basımevi

Emniyet Genel Müdürlüğü Trafik Hizmetleri Başkanlığı Trafik Araştırma Merkezi Müdürlüğü(1999), "*Stres Tarama Çalışması*", Ankara: Başbakanlık Basımevi

Emniyet Genel Müdürlüğü APK Daire Başkanlığı(2000), "*Polis ve İntihar*", Ankara: Emniyet Genel Müdürlüğü Basımevi

Hart, P., Alexander,W. ve Heady,B. (1995) "Police Stres and Well-Being: Integrating Personality, Coping and Daily Work Experiences," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68,133-156

Haynes, W.D. ve Jacobi, J. (1978), Perceived stress levels and physical symptoms in supervisory law-enforcement personel," *Journal of Police Science and Administration*, 16(2), 75-79.

Işıkhan, V.(2004), "*Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*", Ankara: Sandal Yayınları.

İçişleri Bakanlığı(1995), 19.10.1995 tarih ve 231771 sayılı "Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalışma Saatlerine İlişkin Esaslar" Genelgesi

Lazarus, R. (1966), "*Physhological Stres and the Coping Process*," Newyork: McGraw-Hill Book Company

- Lazarus, R. ve Folkman, S. (1984), "*Stress, Appraisal and Coping*", Newyork: Springer Press.
- Menon, N. ve Akhilesh, K.B.(1994), "Functionally dependent stress among managers: A new perspective", *Journal of Managerial Psychology*, 9(3), 13-22.
- Milham, S. (1983), "Perceived stress levels and physical symptoms in supervisory law-enforcement personel", *Journal of Police Science and Administration*, 16(2), 75-79.
- Milliyet Gazetesi 30.01.2004 tarihli sayısı, Ankara.
- Norfolk, D. (1989), "*İş Hayatında Stres*", (Çev:Leyla Serdaroğlu), İstanbul: Form Yayınları.
- Palmer, D.C. ve Donahoe, J.W. (1993), "Learning and Complex Behavior", *Jornal of the Experimental Analysis of Behaviour*, 58, 17-40.
- Pastore,J.(1999), "What is job stress", <http://www.jobstresshelp.com/EAP.htm>
- Patterson, B.L.(1992), "Job Experience And Perceived Job Stress Among Police, Correctional, And Probation Parole Officers," *Criminal Justice And Behavior*, 19(3), 260-285
- Perrott, S.B., Taylor,D.M. (1995), "Attitudinal Differences Between Police Constables And Their Supervisors - Potential Influences Of Personality Work-Environment, And Occupational Role", *Criminal Justice And Behavior*, 22 (3), 326-339
- Reiser, M.(1974) "Mental Health in Police Work and Training", *The Police Chief*, 2(6), 51-52.
- Rice P.L. (1999), "*Stress and Health*"(3rd Edition), Pacific Grove, CA:Brooks/Cole

- Roberts, N.A. (2001), "The Remains of the Workday: Impact of Job Stress and Exhaustion on Marital Interaction in Police Couples", *Journal of Marriage and Family*, 63(4), 1052-1068
- Saldamlı, A. (1999), "Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri" *Doktora Tezi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana
- Sarı, İ. (2003), "Poliste Stres Yönetimi (Van İl Örneği)," *Yüksek Lisans Tezi*, 100.Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.
- Schafer, W. (1987), "*Stres Management For Wellness*", Florida: The Dryden Press.
- Star Gazetesi 07.02.2001 tarihli sayısı, İstanbul
- Şahin, N. ve Durak, A. (1994), "Kısa Semptom Envanteri (Brief Symptom Inventory-BSI): Türk Gençleri için Uyarlanması", *Türk Psikoloji Dergisi*, 9(31), 44-56.
- Şahin, N. ve Durak, A. (1995), "Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması", *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(34), 56-73
- Şahin, N. ve Durak, A. (1997), "Bir Özel Hastahane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres", *Türk Psikoloji Dergisi*, 12(39), 57-71
- Şahin, N. (1998), "*Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*" (3. Basım), Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Topaloğlu, M. ve Tuna, M. (1998), "Otel İşletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi Ampirik Bir Çalışma", *Anatolia Dergisi*, 9, 12-15.
- Tutar, H. (2000), "*Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*", İstanbul: Hayat Yayınları.

Uçman, P. (1990), "Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa çıkma ve Psikolojik Rahatsızlıklar", *Psikoloji Dergisi*, 7(24),58-75

Violanti, J. ve F. Aron (1995), "Police Stressors: Variations in Perceptions Among Police Personel", *Journal of Criminal Justice*, 23:280-91.

Violanti, J. (1996) "*Police Suicide: Epidemic in Blue*", Springfield: C. Thomas Press.

White, W.J., Biggerstaff, C., Lawrence, P.S. and Grubb,T.D. (1985), "Factors of Stres Among Police Officers", *Criminal Justice and Behavior*,12(1),11-28

Yalçın, N.N.(1990), "İntihar ve Polis," *Yüksek Lisans Tezi*, Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi, Ankara.

Zaman Gazetesi12.09.2003 tarihli sayısı, İstanbul

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı :İsmail ÇAKIR
Ünvanı :Yüksek Lisans öğrencisi, Komiser
Doğum Yeri-Yılı :Alaca, Çorum,1976
e-mail :iscakir@hotmail.com

Öğrenim Durumu:

2001- Yüksek Lisans- Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı
 1994-1998 Lisans- Polis Akademisi, Ankara
 1990-1994 Lise- Polis Koleji, Ankara
 1987-1990 Ortaokul-Şehit Nedim Tuğaltay Lisesi, Alaca
 1982-1987 İlkokul-Dumlupınar İlkokulu, Alaca

Görevleri:

Aralık 2005- Adana Emniyet Müdürlüğü Özel Kalem Amiri
 Eylül 2004-Eylül 2005 Birleşmiş Milletler Kosova Barış Gücü Adli, Görevli
 Nisan 2004-Eylül 2005 Adana Emniyet Müdürlüğü Rehberlik Ve Danışma Büro Amiri
 Şubat 2000-Nisan 2004 Adana Emniyet Müdürlüğü Basın Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, Bürolar Amiri
 Şubat 1999-Şubat 2000 Adana Emniyet Müdürlüğü Güvenlik Şube Müdürlüğü, Basın Büro Amiri
 Temmuz 1998-Şubat 1999 Şehit Özer Özkaya Polis Karakolu, Grup Amiri