

**T.C.
İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**MUHASEBE MESLEĞİNDE YAŞANAN STRES DÜZEYİ İLE
İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

GÜLGÜN ÖZTÜRK

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI**

DANIŞMAN

Prof. Dr. Halit Targan ÜNAL

İSTANBUL, Ekim 2018

**T.C.
İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**MUHASEBE MESLEĞİNDE YAŞANAN STRES DÜZEYİ İLE
İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

**GÜLGÜN ÖZTÜRK
(172001047)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI**

DANIŞMAN

Prof. Dr. Halit Targan ÜNAL

İSTANBUL, Ekim 2018

T.C.
İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MUHASEBE MESLEĞİNDE YAŞANAN STRES DÜZEYİ İLE
İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

GÜLGÜN ÖZTÜRK
(172001047)

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI

Tezin Enstitüye Teslim Edildiği Tarih : 24.10.2018
Tezin Savunulduğu Tarih : 18.10.2018

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Halit Targan ÜNAL _____
(İstanbul Okan Üniversitesi)

Diğer Jüri Üyeleri : Dr. Öğretim Üyesi Mustafa ÇANAKÇIOĞLU _____
(Kadir Has Üniversitesi)

: Dr. Öğretim Üyesi Bülent GÜNCELER _____
(İstanbul Okan Üniversitesi)

İSTANBUL, Ekim 2018

ÖNSÖZ

Çalışmamda desteklerini esirgemeyen değerli hocalarım Sayın Prf. Targan ÜNAL'a, Dr. Öğr. Üyesi Sayın Mustafa ÇANAKÇIOĞLU'na, İstanbul Mali Müşavirler Odası Kurucu Onursal Başkanı Sayın Yahya ARIKAN'a, İstanbul Mali Müşavirler Odası Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Yücel AKDEMİR nezdinde tüm Odamız Kurullarına, ilçe temsilciliklerine, Odamız Eğitimcileri'ne, Çalışanları'na ve ankete katılan 2514 Mali Müşavir meslek mensubuna sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Gülgün ÖZTÜRK

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER	ii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
KISALTMALAR	vi
TABLolar DİZİNİ	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ	viii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	
İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE İŞ TATMİNİN ETKİLEYEN FAKTÖRLER	
1.1. İŞ TATMİNİ	2
1.2. İŞ TATMİNİNİN TANIMI	2
1.3. İŞ TATMİNİ KAVRAMI	2
1.4. İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ	6
1.4.1. İş Tatmininin Çalışanlar Açısından Önemi	10
1.4.2. İş Tatmininin Yöneticiler Açısından Önemi	11
1.4.3. İş Tatmininin İşletmeler Açısından Önemi	12
1.5. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	13
1.5.1. Bireysel Faktörler	17
1.5.1.1. Yaş	17
1.5.1.2. Cinsiyet	18
1.5.1.3. Eğitim Düzeyi	19
1.5.1.4. Tecrübe	20
1.5.1.5. Medeni Durum	21
1.5.1.6. Zekâ ve Yetenek	21
1.5.1.7. Kişilik Yapısı	21
1.5.2. Örgütsel Faktörler	23
1.5.2.1. Ücret	23
1.5.2.2. İşin Niteliği	23

1.5.2.3. Çalışma Arkadaşları	24
1.5.2.4. İşyerinin Fiziki Koşulları	24
1.5.2.5. İletişim	24
1.5.2.6. Yükselme Olanakları (Terfi Fırsatları)	25
İKİNCİ BÖLÜM	
STRES KAVRAMI VE NEDENLERİ	
2.1. STRES KAVRAMI	
2.2. STRESİN TANIMI	
2.3. STRES KAYNAKLARI	
2.4. STRESİN ÖNEMİ	
2.5. İŞ STRESİ	
2.6. STRES FAKTÖRLERİ	
2.6.1. Bireysel Faktörler	41
2.6.2. Örgütsel Faktörler	44
2.6.3. Çevresel Faktörler	46
2.7. İŞ TATMİNİ VE İŞ STRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	
2.8. MUHASEBE MESLEĞİNDE STRES	
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
MUHASEBE MESLEĞİNDE YAŞANAN STRES DÜZEYİ İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ BELİRLENMESİ	
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	
3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	
3.3. ANALİZLER VE BULGULAR	
3.4. ANKET SONUÇLARI	
KAYNAKÇA	
EK: ANKET ÖRNEĞİ	

ÖZET

MUHASEBE MESLEĞİNDE YAŞANAN STRES DÜZEYİ İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yapılan bu çalışmanın amacı, ‘‘muhasebe mesleğinin ifasında yaşanan stresin iş tatmini üzerinde yarattığı etkiyi ortaya koymak ve bu araştırmada yer alan meslek mensuplarının bu iki değişken üzerinde düşüncelerine yönelik ortaya çıkan bulguları değerlendirmek’’ olmuştur.

Globalleşen dünyada modern çağın hastalığı olarak görülen stres ve buna bağlı olarak ortaya çıkan tatminsizlik olgusu çeşitli çalışmalara konu teşkil etmiş ve değişik meslek grupları üzerinde de benzer çalışmalara yer verilmiştir. Bundan önce yapılan araştırmalar, bu iki değişken arasında güçlü bir negatif korelasyon olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmada da stres ve iş tatmini arasındaki nedensellik ilişkisinin, muhasebeciler üzerinde yarattığı etki ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Uygulanan Levene testi ile meslek mensuplarının cinsiyet ve medeni durumlardaki farklarının stres üzerinde etkilerinin olmadığı ortaya çıkmaktadır. Regresyon analizleri sonucunda ise strese bağlı dört özelliğin iş tatmin değişkenini %38,40 oranında açıkladığı ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres, İş Tatmini, Muhasebe Mesleği, Meslek Mensubu

ABSTRACT

A RESEARCH ON THE RELATIONSHIP BETWEEN STRESS LEVEL AND JOB SATISFACTION IN ACCOUNTING PROFESSION

The aim of this study, to reveal the effect on the job satisfaction of the stress experienced in the performance of the accounting profession and evaluating the findings of these two variables.

Stress, which is seen as a disease of the modern age in the globalizing world and the resultant dissatisfaction has been the subject of various studies and similar studies on different occupational groups.

Previous studies have shown a strong negative correlation between these two variables. In this study, the effect of causality relation between stress and job satisfaction on accountants has been tried to be revealed. The Levene test reveals that the differences in the gender and marital status of professionals are not affected by stress. As a result of the regression analysis, it was found that the four variables related to stress explained the job satisfaction variable by 38.40%.

Key Words: Stress, Job Satisfaction, Accounting Profession, Profession

KISALTMALAR

WHO

U.S. NIOSH

Meslek Mensubu

Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization)

Amerikan Ulusal İş Güvenliği ve Sağlığı Kurumu

Serbest Muhasebeci Mali Müşavir



TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1: İş Tatmini Araştırmalarının Gelişim Süreci.....	7
Tablo 2: A ve B Tipi Kişilik Özellikleri.....	44
Tablo 3: Örgütsel Stres Kaynakları.....	46



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: İş Tatmini Faktörleri.....	16
Şekil 2: İş Tatmini veya Tatminsizliğine Yol Açan Faktörler.....	29
Şekil 3: İş Stresin Potansiyel Nedenleri.....	40
Şekil 4: İş Stresine Neden Olan Faktörler ve Sonuçları.....	48



1. GİRİŞ

Dünyaya entegre olmaya ve ekonominin temellerini bu ortamda yeni dengeler üzerine kurmaya çalışılan bir ülkede, son yıllarda denetim mesleğinde yaşanan olumsuz örneklerin de etkisiyle hızla değişen teknolojik gelişmelere ayak uydurmak zorunda kalan meslek mensupları iş yaşantılarında farklı stres kaynaklarına maruz kalmışlardır.

Muhasebe mesleği, ilişkide olduğu çevrelerin çeşitliliği, insan davranışlarına bağlı olarak ortaya çıkan fiziksel ve duygusal etkileşimler, ekonomik ve yasal zorunluluklardan kaynaklanan sorunlar, bilgi ihtiyaçları, sürekli araştırma ve güncel kalma gerekliliğinden dolayı yoğun bir baskı altındadır. Bu durum meslek mensuplarını hem olumsuz yönde etkilemekte hem de işini icra ederken duyduğu tatmin derecesini olumsuz yönde etkilemektedir.

Yapılan bu çalışmanın amacı, “muhasabe mesleğinin ifasında yaşanan stresin iş tatmini üzerinde yarattığı etkiyi ortaya koymak ve bu araştırmada yer alan meslek mensuplarının bu iki değişken üzerinde düşüncelerine yönelik ortaya çıkan bulguları değerlendirmek” olmuştur.

Globalleşen dünyada modern çağın hastalığı olarak görülen stres ve buna bağlı olarak ortaya çıkan tatminsizlik olgusu çeşitli çalışmalara konu teşkil etmiş ve değişik meslek grupları üzerinde de benzer çalışmalara yer verilmiş olmasına rağmen, muhasebe meslek mensuplarında bu konuyla ilgili çalışmalar yetersizdir. Bu yüzden çalışmamızda muhasebe meslek mensuplarında stres faktörlerinin belirlenmesi ve bu stres faktörlerinin meslek mensuplarının iş tatmin düzeyleriyle ilişkisi ve etkisi incelenmiştir. Bundan önce yapılan araştırmalar, bu iki değişken arasında güçlü bir negatif korelasyon olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışmada da stres ve iş tatmini arasındaki nedensellik ilişkisinin, muhasebeciler üzerinde yarattığı etki ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE İŞ TATMİNİN ETKİLEYEN FAKTÖRLER

1.1. İŞ TATMİNİ

İlk kez 13 yüzyılda ortaya çıkan ve Latince'de yeterli anlamına gelen "satis" kelimesinden türetilen "tatmin" kavramının yorumlanmasında iki temel ilke vardır. Bu ilkelerden birincisi tatmini, bir süreç, ikincisi ise, bir sonuç olarak görür. Bir süreç olarak tatmine bakıldığına tatminin kendisinden ziyade temelinde yatan unsurlar ve psikolojik süreçler üzerinde durulur. Bu bakış açısı, alınan ve beklenen arasındaki bir değerlendirmeyi ortaya koyar. Sonuç açısından tatmin ise, beklentinin karşılanması olarak görülebilir.¹ Genel olarak tatmin bir etkinlikten, bir işten, olaydan, uyarımdan haz alma, çok istenilen bir şeyin gerçekleşmesiyle gönül doygunluğuna ulaşma anlamına gelmektedir. İş tatmini ise, kişinin yaptığı işin beklentilerine, isteklerine, değerlerine uygun olması ve ihtiyaçlarını gidermesi halinde yaptığı işten memnun olmasıdır.

1.2. İŞ TATMİNİNİN TANIMI

İş tatmini hem örgüt içindeki çalışanlar hem de araştırmacılar açısından oldukça önemli bir konu bir haline gelmiştir. İş tatmini literatürde farklı yazarlar tarafından farklı biçimlerde tanımlanmıştır.

Hoppock iş tatminini “kişinin dürüstçe işinden memnunum diyebilmesine sebep olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel durumların bir toplamı” olarak, Spector ise, kişinin işindeki farklı yönleri ve işine karşı hissettiği memnuniyet ve memnuniyetsizlik duygusu olarak tanımlamıştır.²

¹ Naktiyok, Atılhan., “Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini: Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2002, Cilt: 16, Sayı: 3-4, s. 168.

² Orhan Akova, Haluk Tanrıverdi., “İş Stresi İle Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otel, İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Journal of Management, Marketing and Logistics*, Year: 2015 Volume: 2 Issue: 4, s.382.

Schneider ve Synder' göre, bir iş sonucunda ortaya çıkan sonuçların veya işteki mevcut koşulların kişisel değerlendirilmesi, olarak iş tatmini tanımlamışlardır.³

Berry (1997), iş tatminini bireyin çalışma ortamına karşı tepkisi olarak tanımlarken, Odom'a göre (1990) İş tatmini, çalışanın işine karşı olan içsel dışsal ve genel bakışına ilişkin olumlu ya da olumsuz tepkilerini içermektedir. Luthans'a göre (1992) iş tatminini bireyin işini ya da işle ilgili tecrübelerini, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak değerlendirmesi şeklinde tanımlamaktadır.⁴

Vroom'a göre ise iş tatmini, çalışanların, işlerine karşı olan tutumlarının bütünüdür. Keith Davis de benzer bir yaklaşımla iş tatminini, bireylerin işlerine karşı hissettikleri olumlu (hoşnutluk) veya olumsuz (hoşnutsuzluk) duygular olarak tanımlamıştır.⁵ Locke, iş tatminini "kişinin işini ya da iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucu hissettiği zevkli ya da olumlu duygusal durum" olarak tanımlamıştır.⁶ L. J. Mullins iş tatminini, kişinin işe karşı tutumu olarak belirtmekte ve motivasyonu iş tatminini başlatan bir süreç olarak görmektedir.⁷ M. Blum ve L. Naylor'a göre iş tatmini, bireyin işine karşı duyduğu ücret çalışma şartları, yeteneğin tanınması işin değerlendirilmesi, isteki sosyal ilişkiler ve benzeri tutumların bir sonucudur.⁸

B. Van Haller Gilmer⁹ ve D. W. Organ¹⁰ ise iş tatminini "bireyin işine karşı duyduğu çeşitli tutumların bir ifadesidir" şeklinde tanımlamışlardır. Keith. Davis iş tatminini, iş

³ Schneider, B., Snyder, R. A. "Some Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Climate", Journal of Applied Psychology, 1975, Vol: 60, No: 3, s.318.

⁴ İlge Kurt., "Rol Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Amirin Algılanan Sosyal Desteğinin Etkisi", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 2, Sayı 1, 2010, s. 81.

⁵ Gürsu Başaran "Türkiye'de Otomotiv Sektörü Çalışanlarında İş Tatmininin İş Stresine Etkisi", İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eylül 2008, s.11.

⁶ J. A. WAGNER III, J.R. HOLLENBECK, Management and Organizational Behavior, 1992, s.244.

⁷ Laurie J. Mullins, Management And Organizational Behavior, 3rd Edition, Pitman Publishing, 1993, s.481.

⁸ M. Blum, J. Naylor, Industrial Psychology Theoretical And Social Foundation, Hopper And Row, New York, 1968, s.364

⁹ B. Van Haller Gilmer, Industrial And Organizational Psychology, (Mc. Graw-Hill Book Co. New York, 1971, s.297.

¹⁰ Denis W. Organ, Organizational Behavior An Applied Psychological Approach, Business Publication, 1986, s.338-339.

görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk olarak ifade etmektedir.¹¹

Weiss'e göre (2002), çalışanların işlerine karşı gösterdikleri duygusal tepkilerdir; Mrayyan göre (2005), en basit bir ifadeyle çalışanın işi ile ne kadar mutlu olduğunun belirlenmesidir; Samad' a göre (2006), bir iş görenin işinden istediği ile elde ettiğini karşılaştırması sonucunda göstermiş olduğu duygusal tepkiye verilen addır.¹²

Rageb ve arkadaşları iş tatmini; çalışanların, ücret, iş yoğunluğu, rol belirsizliği ve rol açıklığı, terfi ve yükselme, özlük hakları, personelin güçlendirilmesi, iş koşulları vb. birçok işle ilgili dinamiğe ait algılamaları olarak tanımlanmaktadır.¹³

Grandey, Cordeiro ve Crouter, tecrübe edilen işin beğenilen veya beğenilmeyen yönlerinin farkına varılarak ve / veya duygusal olarak ifade edilen içsel bir durum olarak tanımladıkları iş tatminini, kişinin işiyle ilgili duygusal bir değerlendirmesi olarak belirtmişlerdir.¹⁴

Barutçugil ise iş tatmini; Bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü ya da örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu olarak tanımlamıştır.¹⁵

¹¹ Keith Davis, İşletmede İnsan Davranışı, Örgütsel Davranış, 5. Baskıdan çeviri, Çevirenler: Kemal Tosun ve diğerleri, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını, No:199, 1988, s.96.

¹² Hasan Gül, Ercan Oktay, Hakan Gökçe., “İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti Ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Sayı 15, Ekim 2008. s.1.

¹³ Mohamed, A. Rageb, Eman, Mohamed, Abd-El-Salam., Ahmed, El-Samadicy., and Shaimaa Farid., “Organizational commitment, job satisfaction and job performance as a mediator between role stressors and turnover intentions a study from an Egyptian cultural perspective”, The Business & Management Review, 2013, Cilt 3, Sayı 2, s.54.

¹⁴ Alicia A. Grandey, Bryanne L. Cordeiro Ve Ann C. Crouter, “A Longitudinal And Multi- Source Test Of The Work--Family Conflict And Job Satisfaction Relationship”, Journal Of Occupational & Organizational Psychology, Vol.78, Issue 3, September 2005, s.306.

¹⁵ İsmet Barutçugil, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul. 204. s.389.

1.3. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

İş tatmini, en basit bir ifadeyle bir çalışanın işi ile ne kadar mutlu olduğunun belirlenmesidir.¹⁶ Bu nedenle, zihinsel olmaktan çok duygusal bir kavram olan iş tatmini motivasyon, iş doyumunu, moral, tutumlar, işini sevmeye, iş adaptasyonu gibi bir çok kavramla da iç içe geçmiştir. Temelde iş tatmini ile yakın ilgisi olan dört kavram vardır; Motivasyon; bir amaca doğru çaba harcamayı ve sürdürmeyi anlatır, işin çalışana çekici gelmesi; çalışanın işe duyduğu ilgiye bağlıdır, çalışanın işiyle özdeşleşmesi; çalışanın kopamayacak kadar işine bağlı olmasını anlatır, son olarak moral; tıpkı sağlık kavramı gibi, çalışanın işletme içindeki tüm olumlu duygularının genel bir anlatımıdır.¹⁷ İş tatminin ilgili olduğu konular ise, aşağıda verilmiştir.¹⁸

- ➔ Tatmin, iş görenin isten elde ettiği maddi çıkarlar ile ilgilidir.
- ➔ Tatmin, iş güvenliği ile ilgilidir.
- ➔ Tatmin, işin zevk verme kabiliyeti ve uygunluğu ile ilgilidir.
- ➔ Tatmin, üretimde bulunmaktan doğan gururla ilgilidir.
- ➔ Tatmin, umut verici mesleki projeler ile ilgilidir.
- ➔ Tatmin işin akışını ve hızını denetleyen iş görenin yeteneği ile ilgilidir.
- ➔ Tatmin, iş yerinde olumlu beşeri ilişkiler ile ilgilidir.
- ➔ Tatmin, işletmenin genel durumu ile ilgilidir.
- ➔ Tatmin, amirin tutumu ile ilgilidir.
- ➔ Tatmin sendikal ilişkiler ile de ilgilidir.

¹⁶ Oya Erdil, Halit Keskin, S. Zeki İmamoğlu, Serhat Erat, “Yönetim Tarzı Ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı Ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 2004. Cilt 5, Sayı 1, s.18.

¹⁷ İsmail Bakan, Mustafa Taşlıyan, Fatih Taş, Nurgül Aka, “Örgüt Depresyonu Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki; Bir Üniversitedeki Akademisyenler Üzerinde Alan Araştırması” Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Cilt: 4 Sayı: 1, 2014, s.299.

¹⁸ M. Şerif Şimsek, Tahir Akgemci, Adnan Çelik, Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Nobel Yayın Dağıtım, 2. Baskı, 2003, s.136-140.

1.4. İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ

İş tatmini kavramının ilk ortaya çıkması XX. Yüzyılın 20'li yıllarında gerçekleşmiş olup, 1930-1940 yılları arasında önemi anlaşılmıştır.¹⁹ İş tatmini ile ilgili Hawthorne adlı ilk çalışma Elton Mayo tarafından 1927-1932 yıllarında yapılmıştır, ama bu çalışma iş tatmini konusuyla ilgili tam bir teori niteliği taşımadığından, 1943 yılında Maslow ve daha sonra Alderfer iş tatmini konusu hakkında araştırmalar yapmışlardır. İş tatminiyle ilgili çalışmalar kendini ikinci dünya savaşından sonra göstermektedir. Maslow, Alderfer, Locke ve Adams bu konuda çalışma yapan önemli isimlerdir.

Bu çalışmalardan Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi, Herzberg'in çift faktör teorisi, Alderfer'in var olma ilişki - gelişme teorisi, McClland'ın basarma ihtiyacı teorisi, Vroom'un beklenti teorisi, Lawler ve Porter'ın beklenti teorisi, Adams'ın eşitlik teorisi motivasyon ve iş tatmini konularının temelini teşkil etmektedir.²⁰ Tablo 1'de iş tatmininin gelişim süreci özetlenmiştir.

Konuyla ilgili çalışmalar günümüzde de devam etmektedir. Günümüz Literatürü incelendiğinde özellikle iş stresi ile iş tatmini ilişkisini analiz eden birçok çalışmalar mevcuttur. Ayrıca bu çalışmalar birçok sektörde yapılmış olup çalışmamızın bu kısmında bunlardan bazıları aşağıdaki gibi özetlenmiştir.²¹

Boswell (1992) iş tatmini ve iş stresini incelemek amacıyla hemşireler üzerinde araştırma yapmıştır. Araştırmasında hemşirelerce algılanan iş stresi azaldıkça, hemşirelerin iş tatmin düzeylerinin arttığı yönünde güçlü bir ilişki bulmuştur. Sutton ve Huberty (2001) stres ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla öğretmenlerde yaptıkları çalışmada stres ve iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu

¹⁹ Üngüren, Engin., Cengiz, Funda., Algür, Seden., "İş Tatmini Ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 8, Sayı 27, 2009, s.41.

²⁰ Türker, Fatih., Denizcilik Sektöründe İş Tatmini ve Örgüte Bağlılığın İş Gücü Devrine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, İ.T.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü, 2007, s.10-15.

²¹ Burak Kayıhan, Yusuf Tepeli, Burhan Heybeli, Hakan Bakan., "Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerle İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Analizi: Muğla İli Örneği", Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 3, Sayı: 14, Haziran 2015, s. 378-379.; Hasan Gül, vd, 2008. s.2.

belirtmişlerdir. Bu çalışmaya göre öğretmenlerin stres seviyeleri düşük olduğunda, daha yüksek seviyede işten tatmin oldukları sonucuna varılmıştır.

Tablo 1. İş Tatmini Araştırmalarının Gelişim Süreci

Tarih	Kapsam	Araştırma
1912	Bilimsel Yönetim İlkeleri	F. W. TAYLOR
1920	-Çalışma Şartlarının verimlilik üzerindeki etkisi -Dinlenme zamanları, ücret, iş zenginleştirme, sosyal etkileşim -Çalışma saatleri, çevresel faktörler, ışıklandırma, havalandırma ve gürültü -Hawthorne Çalışmaları	Endüstriyel Yorgunluğu Önleme Kuruluşunun yapmış olduğu çalışmalar Harvard Üniversitesi Elton Mayo ve Fritz Roethlisberger
1935	İş Tatmini Çalışmaları, etkinlik, monotonluk, çalışma şartları, danışmanlık ve başarı	Hoppock
1943	İhtiyaçlar hiyerarşi	Abraham Harold Maslow,
1950	X ve Y teorileri	Douglas Mc Gregor
1959	Çift-Faktör teoris	Frederick Herzberg,
1960	İhtiyaç teorisidir	Mausner ve Snyderman
1961	İş tatmini yöntemlerinin karşılaştırılması ve sosyal etkileşim	McClelland ve Atkinson
1963	Eşit	Adams
1964	İş tatmini ve ödül sistemleri	Vroom
1974	İş tatmini ve işe bağımlı olan mevcut durumda tatmin olma	Du Brin
1974	Çift Faktör Kuramı	Herzberg
1976	İş tatmini, performans ve işten ayrılma oranı	Locke
1977	İş tatmini ve diğer çalışanlar ile aynı düzeyde ki işlerin	Salancik ve Pfeffer

	şartlarını gözleyecek yargıya varma	
1987	İş tatmini değişkenleri ve bunların boyutları	Khaleque ve Rahman ⁱ

Kaynak: E.A. LOCKE, The Nature and Causes of Jop Statisfaction, s.1297-1301, M.D. DUNNETTE, Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand Mc. Nally College PUBLISHING Company, 1976, Chicago.

Bir diğer çalışma ise Özaltın, Kaya, Demir ve Özer tarafından TSK'da görev yapan doktorların iş tatmin düzeylerinin değerlendirilmesine yönelik araştırmadır. Yapılan bu araştırmada doktorların genel iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur.²²

Yüksel (2003) teknisyenler üzerinde iş stresi, işe bağlılık ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi analiz etmiştir. İş tatmini ile iş stresi arasındaki ilişkinin ters yönlü olduğu görülmüş ayrıca kuramsal olarak beklendiği gibi iş tatmini ile işe bağlılık arasındaki korelasyon pozitif yönlü bulunmuştur.

Davidson ve Cooper (2003) mesleki stres, iş tatmini ve sağlık durumlarını ölçmeye yönelik Yunanistan'daki genç kadın ve erkek doktorlar üzerinde bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada stres nedenlerinden "işe ayrılan zamanın çok olmasından dolayı bir aile kurma korkusu" ve "sosyal destek eksikliği" özellikle bekar ve kadın doktorlarda iş tatminsizliği yarattığı belirtilmiştir.

Jeanne ve Bortholomeu (2004) çalışmalarında hemşirelerin stres faktörlerini; kişiler arası ilişkiler ile ilgili stres, rollerle ilgili stres ve işin yapısıyla ilgili stres olmak üzere 3 boyutta incelemiştir. Hemşirelerin iş tatmini ise hedef gerçekleştirme, işin kendisi, örgütsel yapı, örgütsel süreçler, bireysel ilişkiler olarak 5 boyutta ele alınmıştır. Çalışma sonucunda mesleki stres ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Erdil ve arkadaşları²³ tarafından yapılan bir araştırmada yönetim tarzı, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duyguları ile iş tatmini; Bakan ve Büyükbeşe tarafından kamu

²² Hazım, Özaltın., Sıdika, Kaya., Cesim, Demir., ve Mustafa, Özer., "Türk Silahlı kuvvetlerinde görev yapan muvazzaf tabiplerinin iş doyum düzeylerinin değerlendirilmesi",. Gülhane Tıp Dergisi, 2002, Cilt 44, Sayı 4, s. 423 – 427.

²³ Oya Erdil, vd., 2004, s.22-24.

üniversitelerinde yapılan bir araştırmada örgütsel iletişim ile iş tatmini arasındaki ilişkiler incelenmiştir.²⁴

Güven, Bakan ve Yeşil tarafından yapılan bir araştırmada iş tatmini, ücret ve çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir.²⁵

Akgündüz (2006) yayınlanmamış yüksek lisans tezinde banka çalışanlarında örgütsel stres kaynaklarının iş tatmini üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre iş tatmini, örgütsel stresin sadece işin yapısından kaynaklanan stres boyutu ile anlamlı düzeyde ilişkilidir. Ayrıca çalışanın, işin yapısı ile ilgili stres düzeyinin artması gerek işin çevresinden gerekse işin içeriğinden duyduğu iş tatminini azaltmaktadır.

Yapraklı ve Yılmaz (2007) Erzurum’da ilaç mümessilleri üzerinde iş stresi algılarının iş tatminlerine etkisini araştırmışlardır. Genel anlamda iş tatminin iş stresinden olumsuz yönde etkilendiği ortaya çıkmıştır. İş stresi faktörlerinden iş-aile çatışması ve rol stresi iş tatminini olumsuz şekilde etkilerken, rol stresi ve rol belirsizliğinin iş tatminini etkilemediği görülmüştür.

Gül vd. (2008) sağlık sektöründe iş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkileri tespit etmeye çalışmıştır. Yapılan analizler sonucunda belirlenen örneklem kütesi için iş stresi ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla iş tatmini ile ilgili literatürü doğrular bir şekilde, iş stresinin tatminsizliğe yol açtığı bulgusuna varılmıştır.

Özkaya vd. (2008) Celal Bayar Üniversitesi çalışanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada stres düzeylerinin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Yapılan araştırmada personelin demografik özellikleriyle stres düzeyi ve iş tatmini

²⁴ İsmail, Bakan., ve Tuba, Büyükbeşe., “Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 7, 2004, s.8-24.

²⁵ Mehmet, Güven, İsmail, Bakan., ve Salih, Yeşil., “Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması” [Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yıl 2005, Cilt 12, Sayı 1, s.134-148.](#)

arasında önemli bir ilişki bulunmamıştır. Sonuç olarak sadece demografik özellikler aracılığıyla çalışanın stres düzeyi ile iş tatmini arasında kesin bir açıklamanın yapılamayacağı tespit edilmiştir.

Erşan vd. (2013) yapmış oldukları çalışmada sağlık çalışanlarının iş tatmini ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada sağlık çalışanlarının iş tatminlerinin düşük, iş streslerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Ayrıca iş tatmini arttıkça algılanan iş stresi düzeyinin düştüğü ortaya çıkmıştır.

Bütün bu araştırmalar göstermiştir; İşletmelerde örgütsel etkinliğin artması çalışanların iş tatmini ile pozitif ilişkilidir. İş tatmini yüksek olan bireyler örgütlerine bağlıdırlar ve yapmış oldukları faaliyetleri dinlendirici nitelikte olduğunu savunurlar. İş tatmini düşük olan bireyler ise işi bırakma niyetindedirler ve yaptıkları en basit faaliyetlerde bile zorlandıklarını söylerler. Dolayısıyla iş tatmini yüksek olan bireyler zevk duyarak yerine getirirler ve örgütsel etkinliğin artmasına yardımcı olurlar.²⁶ İş tatmininin çalışanlar, yöneticiler ve işletmeler açısından önemi aşağıda belirtilmiştir.

1.4.1. İş Tatmininin Çalışanlar Açısından Önemi

İş tatmini, çalışanların bir yandan ruhsal olgunluğa ulaşmasını yardımcı olurken , diğer yandan kişisel becerilerini ortaya koymak ve gerçekleştirmek istemelerinden kaynaklanmaktadır. İş tatmini, bireylerin psikolojik olgunluğa erişmesinin sağlarken, bunu elde edememek hayal kırıklığına uğratar. Bir işletmenin çalışanlarında iş tatmini düzeyi ne kadar düşük olursa, bireyler de ruhsal çöküş, işe gönül vermemek, performans kaybı ve genel olarak sağlıksız bir toplumun oluşmasına sebep olur.²⁷ Görüldüğü gibi, ne kadar büyük bir sorun gibi gözükme de, iş tatmini konusu, bireyler açısından büyük önem arz etmektedir.

İş tatminini etkileyen faktörler kişiye göre değişiklik gösterdiği gibi iş tatmininin sonuçları da kişiye göre farklı algılanabilir. Diğer bir ifade ile farklı bireysel özelliklere sahip çalışanların, işten algıladıkları iş tatmini duygusu da farklı olur. Günlük yaşamının önemli bir bölümünü görev yaptığı işletmede geçiren çalışanın tatmin düzeyi, özel

²⁶ Bakan., vd, 2014, s.300.

²⁷ Üngüren, Engin., Doğan, Hulusi., Özmen, Mehmet., Akgün, Ömer. Tekin., “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”, Yaşar Üniversitesi Dergisi, 2010, Cilt:5 Sayı:17, .s 2925.

yaşamını ve sağlığını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilir. İş tatmininin yüksek olmasının çalışan mutluluğuna katkıda bulunduğu, düşük olmasının ise çalışanın işine yabancılaşmasına neden olduğu, buna bağlı olarak da ilgisizliğin ve uyumsuzluğun ortaya çıktığı genel kabul gören bir anlayıştır²⁸

İşletmelerde bireylerin iş tatmini düzeyini yüksek tutmak ise o işletmenin yöneticileri ve insan kaynakları bölümünün ilgilenmesi gereken önemli hususlardandır. İş tatmininin bireye sağladığı yararları şu şekilde sıralayabiliriz;²⁹

- ➔ Daha az iş değiştirme,
- ➔ Düşük iş kazası yaşama riski,
- ➔ İç huzuru yakalama,
- ➔ Huzurlu aile yaşantısını sürdürebilme,
- ➔ Düşük iş hastalıklarına yakalanma riski,
- ➔ Sosyal gereksinimlerini karşılama,
- ➔ Örgüt bağlılığının artması,
- ➔ Stressiz bir yaşam elde etme.

1.4.2. İş Tatmininin Yöneticiler Açısından Önemi

İş tatmini kavramı çift yönlü olarak, yöneticiler açısından da değerlendirilebilir. Nasıl ki bir işletmede görev alan bireylerin, o işten belli arzu, hedef, gereksinim ve beklentileri var ise, yöneticilerin de buldukları iş ortamından beklentileri mevcuttur. Bu ihtiyaçlar karşılanmadığı takdirde, yöneticiler de iç istikrarsızlık ve üzüntü oluşabilmektedir. Bu yüzden istekleri ve beklentileri karşılanmayan bir yönetici, doğal olarak bir işletmenin örgütsel kaynaklarını ve daha net bir ifade ile insan kaynaklarını o

²⁸ Zeki, Akıncı. “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2002, Sayı 4, s.7.

²⁹ Arif, Budak., “Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal Ve Nato Pol Tesisleri’ nde Bir Uygulama” Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eylül 2006, Eskişehir, s.10.

örgütün amaçları ve hedefleri doğrultusunda yönetebilmesini düşünmek yanlıştır.³⁰ Görüldüğü gibi, iş tatmini ortamının oluşması çalışanlar hariç, yöneticileri de etkileyebildiğinden, çalışanların ve yöneticilerin işlerinden beklentilerini tespit etmek büyük önem arz etmektedir.

1.4.3. İş Tatmininin İşletmeler Açısından Önemi

İş tatmini olgusu işletmeler açısından son derece önemli bir konudur. Çalışanlarının maddi manevi isteklerini karşılaya bilen işletmelerde, işgörenlerin istifa oranı düşük olduğundan, süreklilik oluşur ve aynı zamanda, bu işletmeler insan kaynakları temini açısından nitelikli çalışan bulmakta hiç zorluk çekmezler. Bunun durumun tersi gelişen işletmelerde ise, iş tatminsizliği ve bunu takip eden eleman istifaları yüzünden, personel temini sıkıntısı ortaya çıkıp, verimlilik kaybı yaşanır. Bu tür işletmelerde, işi yavaşlatma, düzensizlik, ani grevler, işleri aksatma ve buna benzer çok sayıda sorun oluşur. Kısaca, çalışanların memnuniyet oranlarının yüksek olması, işletmenin olumsuz olgularla karşılaşmasını önleyerek, daha az istifa yaşandığından eleman kaybı yaşanır ve işletme insan kaynağı bulmakta zorlanmaz.³¹ İş tatminsizliğinin olduğu örgüt çalışanları yaptıkları işler sonucunda dolaylı ve dolaysız olarak örgüte zarar verirler. İş tatminsizliği ya da düşük iş tatmin seviyesi aşağıda belirtilen sonuçları doğurabilir.³²

- ➔ İşe gitmede isteksizlik,
- ➔ Devamsızlıklarda artış ve işgücü kaybı,
- ➔ Ani grevler,
- ➔ İş yavaşlatma eylemleri,
- ➔ Verimlilik de düşme,

³⁰ Ali Şahin., “Yöneticilerin İş Tatmini Ve Memnuniyeti Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 3, Sayı 5, 2003, s.156.

³¹ Hatef, Faghani, Nobarı., “Çalışanların İş Tatmini İle Stres Düzeyi Arasındaki İlişki ve Buna Yönelik Bir Uygulama”, SOBİDER, Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 4, Sayı: 18, Aralık 2017, s. 631.

³² Muhsin, Şeker, Yunus, Dağ., ve Ayhan, Yalçınsoy.,” Örgüt Kültürü İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kurumunda Uygulama”, International Journal Of Innovative Strategrical Social Research, 2016, Vol.1, Issue.1, s.7.

- Disiplinsizlik,
- Planlarda ve hedeflerde sapmalar,
- Yüksek işgücü devri,
- Kalifiye personel bulmada güçlük çekme,
- İmaj kaybı,
- İşbirliği sağlayamama,
- Hata oranlarında artış,
- Çalışanlarda işten uzaklaşma duygusunun gelişmesi,
- Kararsızlık ve isabetsiz kararlar alma,
- İş kazaları ve meslek hastalıklarında artış,
- Problemlere karşı duyarsızlaşma, tepkisizlik, kayıtsızlık,
- Bireysel önerilerde azalma,

1.5. İŞ TATMİNİN ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Smith, Kendall ve Hulin iş tatminini etkileyen, işe ilişkin önemli özellikleri gösteren beş faktörü ortaya koymuşlardır. Bunlar aşağıda verilmiştir.³³

- 1) Ücret: Diğer organizasyonlarla karşılaştırıldığında ücretin eşit görülmesi.
- 2) Yükselme fırsatı (Terfi) : Hiyerarşide yükselme olanağının bulunması.
- 3) İş arkadaşları: İş arkadaşlarının teknik olarak uzmanlık dereceleri ile sosyal anlamda destek olma dereceleri.
- 4) Yönetim: Yönetimin teknik ve davranışsal destek sağlama yeteneklerinin olması ve yöneticilerden duyulan tatmin.
- 5) İşin kendisi: İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı sağlaması, sorumluluk alma şansı vermesi.

³³ Patricia Cain, Smith, Lorne M. Kendall ve Charles L. Hulin., The measurement of satisfaction in work and retirement, Rand McNally, 1969, Chicago. s.3. ; Çekmecelioğlu, Hülya Gündüz. “Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, Cumhuriyet Üniversitesi, İİBF Dergisi, 2005 Cilt 6 sayı 2, s.28.

Locke (1976) işin kendisi, ücret, yükselme fırsatı, yönetim ve iş arkadaşlarına ilave olarak tanınma, çalışma koşulları ve örgüt yönetimini de iş tatminini oluşturan faktörlere eklemiştir.³⁴

Organ ise, iş tatmininin hem bireyin hâlihazırdaki duygu durumuna hem de bireyin beklentileri ve standartları karşılaştırarak mevcut durumun değerlendirilmesi içeriğine sahip olduğunu belirtmektedir.³⁵

Chiu ve Chen ise, iş tatminini içsel ve dışsal olmak üzere iki boyuta ayırmaktadır. İçsel iş tatmini, çalışanın işin kendisiyle ilgili olan faktörlerden (iş bağımsızlığı, iş çeşitliliği, sorumluluk duygusu, yaratıcılık ve başarıma duygusu vb.) tatmin olma derecesi ile ilgilidir. Dışsal iş tatmini ise, işin kendisi ile ilgili olmayan faktörlerden (çalışma koşulları, kurallar vb.) duyulan tatmin derecesidir.³⁶ Volkwein ve arkadaşları da bu çerçevede tatmininin önemli faktörlerini;³⁷

- İş başarıma, özerklik, yaratıcılık, inisiyatif ve mücadelelilik hissini yansıtan içsel tatmin,
- Kişinin ücrete ve kazanılan avantajlara, terfi fırsatlarına ve gelecekteki gelir durumuna karşı tutumunu yansıtan dışsal tatmin,
- Kişinin çalışma saatlerine, iş baskısına, iş güvenliğine ve örgütsel politikalara karşı tepkisini gösteren çalışma şartlarından tatmin ve
- Kişinin meslektaşları ve diğer kişiler ile ilişkilerini yansıtan kişiler arasındaki tatmin olarak belirtmişlerdir.

George ve arkadaşlarına göre ise, işgörenlerin iş tatmini seviyesini dört faktör etkilemektedir. Bunlar; kişilik, değerler, iş ortamı ve sosyal çevre olup bu faktörler

³⁴ Hakan Bayramlık, Mehmet Emin Bayık, Gökhan Güney., “Kişi-Örgüt Uyumunun İş Tatmini Üzerine Etkisi: Ankara İlinde İş Makineleri Sektörü İş görenleri Üzerinde Bir Uygulama”, Kara Harp Okulu Bilim Dergisi Aralık 2015, Cilt 25, Sayı 2, s.8.

³⁵ Dennis. W. Organ. “A restatement of the satisfaction-performance hypothesis”, Journal of management, 1988, Cilt 14, sayı 4, s.547.

³⁶ Hakan Bayramlık, vd. 2015, s.9.

³⁷ James, Fredericks, Volkwein., Ying, Zhou., Testing A Model Of Administrative Job Satisfaction”, Research In Higher Education, Vol.44, No.2, April 2003, s.151.

kısaca Şekil 1’de gösterilmiştir.³⁸

Herzberg’in iş tatmini teorisi en popüler ve en çok bilinen iş tatmini teorilerinden biridir.³⁹ Herzberg’in çift etkili teorisi hijyen ve motivasyonel faktörler olmak üzere iki faktörü içermektedir. Herzberg’in iş tatmini teorisinde içsel faktörler motivasyonel faktörler olarak adlandırılmakta ve motivasyonel faktörlerin varlığı çalışanlarda iş memnuniyetine yol açabilmektedir. Motivasyonel faktörler başarı, kendini tanıma, işin kendisi, sorumluluk ve kendini gerçekleştirmeyi içermektedir. Dışsal faktörler ise hijyen faktörler olarak adlandırılmakta ve hijyen faktörlerinin yokluğu çalışanlarda iş memnuniyetsizliğine yol açabilmektedir. Bunlar işletme politikaları, yönetim, denetim, maaş, kişilerarası ilişkiler, iş koşulları, ücret, statü, iş güvenliği, iş sahibi ile ilişkiler ve kişisel hayatı kapsamaktadır. Herzberg’in Motivasyon-Hijyen teorisi iş tatmininin değerlendirilmesi için bir temel oluşturmuştur ve iş tatmini çalışmalarında oldukça yaygın kullanılmaktadır.⁴⁰

³⁸ Jennifer, M. George., Gareth, R. Jones., “Understanding and Managing: Organizational Behavior, Addison-Wesley Publishing Company, 1996, s.70.

³⁹ Ebru Gunlu, [Mehmet Aksarayli](#), [Nilüfer Şahin Perçin](#), "Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2010, Vol. 22 Issue: 5, s.695.

⁴⁰ Nor, Liyana, MOHD BOKTI., and Mansor, ABU TALIB., A preliminary study on occupational stress and job satisfaction among male navy personnel at a naval base in Lumut, Malaysia. The Journal of International Social Research, Vol: 2, No: 9, 2009, p. 301.



Şekil 1. İş Tatminin Faktörleri

Kaynak: Jennifer M. GEORGE, ve Gareth R. JONES, Understanding And Managing: Organizational Behavior, Addison-Wesley Publishing Company, 1996, s.71.

İş tatmini konusu davranış bilimleri açısından önemli bir kavramdır. Örgütsel davranış açısından en önemli tutumlardan biri bireyin işine karşı geliştirdiği tutumlardır.⁴¹ Bu tutumlar olumlu veya olumsuz olabilir. Bu tutumları etki eden neden ise, iş tatmini kavramıdır. Sonuç olarak açıklanan bilgiler ışığında iş tatminini oluşturan faktörleri; bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki grup altında toplamak mümkündür. Bireysel faktörler ya da kişisel faktörler, bireylerin farklı düzeyde doyum elde etmelerini sağlayan etkenlerdir. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki konum ve kıdem, kişilik, zeka, hizmet süresi, medeni durum ve benzeri etkenlerdir. Örgütsel faktörler ise, işin niteliği, yönetim tarzı ve denetim biçimi, güvenlik duygusu, iletişim, ücret, gelişme ve yükselme imkânları, rekabet, çalışma şartları, birlikte çalışan kişiler ve örgütsel ortam olarak gruplandırmaktadır.⁴²

⁴¹ Enver Özkalp, Abdülkadir Varoğlu, Demet Varoğlu, Ayşe Çiğdem Kirel, Pınar Acar, Örgütsel Davranış, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2847, Açık Öğretim Fakültesi Yayını No: 1804, Eskişehir, Ocak 2013, s.71.

⁴² Tengilimoğlu, Dilaver, "Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2005. Sayı 1, s.28.

1.5.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler, kişiye özgü olan farklılıklardan kaynaklanmaktadır. Her bireyin olayları algılama şekli, etkilenme şiddeti ve değerlendirmesi farklıdır. Ayrıca her bireyin farklı demografik özelliklere sahip olmaları farklı beklentiler içerisinde olmalarına neden olduğundan, iş tatmin düzeyleri de farklılık göstermektedir. Bu farklılar aşağıda belirtilmiştir.

1.5.1.1. Yaş

İş literatüründeki araştırmalardan bazılarında iş tatmini ile yaş arasında anlamlı ilişkiler bulunurken bazılarında bunun tam tersine iş tatmininde yaşın önemi olmadığı söylenmektedir. Irissappane'nin (2006) Hindistan'da çalışan 1200 çalışan üzerinde yaptığı araştırma ile Moyes ve arkadaşlarının (2006) 193 muhasebeci üzerinde yaptıkları çalışmada yaşın iş tatminine pozitif bir etkisi olduğunu belirlemişler. Bu pozitif ilişkiden kasıt, ileri yaştaki çalışanların gençlere göre daha üst kademelerde, daha önemli ve prestijli rollerde bulunmaları ile açıklanabilir.

Diğer taraftan Flanagan ve Flanagan'ın (2002) 287 cezaevi hemşiresi üzerinde yaptıkları araştırmada iş tatmini ile yaş arasında negatif bir ilişki bulmuşlardır. Negatif ilişki ise, iş yaşamındaki uzun süreler sonrasında ileri yaşlarda monotonluk hissi ve bıkkınlığın artmasını etkisi olarak görülebilir Öte yandan Chandraiah ve diğ. (2003)'nin, 105 müdür üzerinde yaptıkları araştırmada veya Pors (2003)'ün kütüphanecileri konu alan çalışmasında yaş ile iş tatmini arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır.⁴³

Herzberg ve arkadaşlarına göre yaş, iş deneyimi ve iş tatmini ilişkisi Şekil 2'de görüldüğü gibi "U" grafiği biçimindedir. Böyle bir ilişkiye göre çalışanların 25 yaş ve öncesi ile 45 yaş ve sonrasında iş tatmini düzeyleri yükselmektedir. İş tatmini işe girişte yüksektir, sonra düşmeye başlar, işteki kariyer yükseldikçe tatmin düzeyi yeniden artmaya başlamaktadır.

Yukarıda açıkladığımız gibi iş tatmini ile yaş arasında doğru bir orantı söz konusudur. Yaş ilerledikçe tecrübe ve deneyim artmakta, beklentiler farklılaşmakta ve iş ile ilgili olumsuz tutumlar azalmaktadır. A. Kalleberg ve A. Lascocca yaptıkları

⁴³ Başaran., 2008, s.13.

çalışmalarda yaş ilerledikçe ödüllerin arttığını, bununda gençlere göre yaşlılarda daha fazla tatmin yarattığını belirtmişlerdir. Ayrıca yıllar ilerledikçe mesleki deneyim artmakta ve daha çok maddi kaynaklara sahip olunmaktadır.⁴⁴

1.5.1.2. Cinsiyet

Cinsiyet ve iş tatmini arasındaki ilişki çok fazla dikkat çeken bir konu olmuştur. Yapılan araştırmalarda cinsiyet farklılıkları ve iş tatmini arasındaki ilişkilerde farklı ve çelişkili sonuçlar gözlenmiştir. Örneğin, bayanların iş tatminini etkileyen faktörlerin, erkeklerin iş tatminini etkileyen faktörlerden farklı olduğuna veya cinsiyetin iş tatminini etkilemediğini dair yapılan araştırmalarda birçok sonuç elde edilmiştir.

Erkeklerle karşılaştırıldığında bayanların iş tatmini, iş yerindeki sosyal destek ve işteki konsantrasyon gibi faktörlerle farklı ilişkilere sahiptir. Bu yüzden bayanlara uygun olan faktörler, erkekler için uygun olanlardan farklıdır. Bununla birlikte iş tatmini belirleyicilerinin erkekler için önemliken bayanlar için önemli olmadığı belirtilmiştir.⁴⁵

Ayrıca, bayan işgörenler ile erkek işgörenlerin karşılaştırılmasında düşük iş özerkliği ve düşük iş değişikliği açısından bayan işgörenlerin iş tatmini erkek işgörenlerden önemli ölçüde fazlayken,⁴⁶ üretkenlik ve örgüte bağlılık açısından erkek işgörenlerin iş tatmini bayan işgörenlerin iş tatmininden daha yüksek sonuçlara sahiptir.⁴⁷

Ancak Brough ve Frame ise cinsiyetin iş tatmini ile işgücü devrine önemli ölçüde bağlı olmadığını ortaya koymuşlardır.⁴⁸ Ayrıca cinsiyetin işgücü devri üzerindeki

⁴⁴ Arne L. Kalleberg and Karyn A. Loscocco "Aging, Values, and Rewards: Explaining Age Differences in Job Satisfaction" American Sociological Review, Vol. 48, No. 1, Feb., 1983, s. 89.

⁴⁵ David, A. Jepsen., and Hung-Bin, Sheu., "General Job Satisfaction From A Developmental Perspective: Exploring Choice-Job Matches At Two Career Stages", Career Development Quarterly, Vol.52, Issue 2, December 2003, s.164.

⁴⁶ Alicia A. Grandey, Bryanne L. Cordeiro Ve Ann C. Crouter, "A Longitudinal And Multi- Source Test Of The Work--Family Conflict And Job Satisfaction Relationship", Journal of Occupational & Organizational Psychology, Vol.78, Issue 3, September 2005, s.313.

⁴⁷ J.Chiook Foong LOKE, "Leadership Behaviours: Effects On Job Satisfaction, Productivity And Organizational Commitment", Journal of Nursing Management, 9, August 2001, s.196.

⁴⁸ Paula BROUGH, ve Rachael FRAME, "Predicting Police Job Satisfaction And Turnover Intentions: The Role Of Social Support And Police Organisational Variables", New Zealand Journal

etkisinin ne olduğu açık olmayıp, bununla birlikte bayan olmanın ve özellikle de bir çocuğa sahip olmanın işgücü devri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.⁴⁹

1.5.1.3. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi, çalışanların iş hayatına bakışlarını ve işten beklentilerini etkileyen bir faktördür. Eğitim düzeyi arttıkça çalışma yaşamından beklentiler değişiklik göstermektedir. Eğitim düzeyi yüksek kişiler, iş hayatını sadece para kazanılan bir yer değil, ayrıca toplumda statü sahibi olma ve sosyal ilişkiler geliştirme imkânı veren bir ortam olarak görmektedirler.⁵⁰ İş tatmini konusundaki bütün araştırma literatüründeki en tutarlı bulgulardan biri iş düzeyi yükseldikçe, bireysel tatminin arttığı yönündeki bulgudur. Kendi işleri ve başkalarının işleri üzerinde kontrol sahibi olan insanların iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu kabul edilmektedir. Bu tatminini organizasyonel hiyerarşide alt basamaklarda olan ve bu tür kontrol olanağı az olanlarda daha düşük olduğu görülmüştür.⁵¹

İşgörenin, eğitim seviyesi açısından işinin gerektirdiğinden daha nitelikli olması, iş tatmini üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır. Lincoln ve Kalleberg'de fakülte veya daha yüksek dereceli işgörenlerin sadece lise diploması olan işgörenlerden daha düşük iş tatminine sahip olduklarını belirtmişlerdir.⁵² Bu durumun sonuçlarından biri Van Vianen belirttiği gibi yüksek eğitim alan işgörenlerin düşük eğitilmiş işgörelere göre daha sık iş değiştirmesi olabilir.⁵³

of Psychology, Vol.33, Issue 1, March 2004, p.9.

⁴⁹ Michàl E. Mor BARAK, Jan A. NISSLY and Amy LEVIN, "Antecedents To Retention And Turnover Among Child Welfare, Social Work, And Other Human Service Employees: What Can We Learn From Past Research? A Review And Metanalysis", Social Service Review, Vol.75, Issue 4, December 2001, p.630.

⁵⁰ Başaran, 2008, s.14.

⁵¹ Budak, 2006, s.55.

⁵² Gregory C. Petty, Ernest W. Brewer Ve Beth Brown, "Job Satisfaction Among Employees Of A Youth Development Organization", Child & Youth Care Forum, Vol.34, Issue 1, February 2005, s.62.

⁵³ Annelies E. M. Van Vianen., Feij Jan A., Krausz Moshe., Taris Ruben, "Personality Factors And Adult Attachment Affecting Job Mobility", International Journal Of Selection & Assessment, Vol.11, Issue 4, December 2003, s.257.

Bazı çalışmalarda öğretmenlerin eğitim seviyelerinin yükseldiğinde işlerinden tatminlerinin azaldığı belirtilmiştir. Ancak Abu Saad ve Isralowitz ise yüksek eğitim seviyesinin, öğretmenlerin iş tatminiyle olumlu olarak ilişkili olduğunu göstermiştir. Abu Saad ve Isralowitz'in bulmuş oldukları bu sonuç için mümkün olan bir açıklama daha fazla eğitilmiş öğretmenlerin eğitim sisteminde daha yüksek seviyelere ve terfi fırsatlarına sahip olabilecekleri şeklinde yapılabilir.⁵⁴

1.5.1.4. Tecrübe

Yeni işe başlayan bir birey, başlangıçta iş tatmini yüksektir. Bunun en önemli nedeni, bireyin başlangıçta da ki beklentileri farklı olup, öncelikle iş sahibi olma isteği, bu sayede diğer ihtiyaçlarını karşılayabileceğine inanması ve işe kabul edilmekle bu beklentisini elde etmiş olmasıdır. Ancak, kişi yeni işi ile ilgili olarak beyninde bir beklentiler kümesi oluşturmuştur ve zaman içerisinde bunların ne ölçüde karşılandığını kıyaslamaktadır. Başlangıçtaki bireysel ihtiyaç ve beklentiler karşılandığı oranda iş tatmini artar, azalır veya zamanla iş tatminsizliğine dönüşebilir. Bu kişinin işine olan uyumu ile doğru orantılıdır. Burada en önemli faktör, bireysel nitelikler, yetenekler ile işin gerekliliklerinin birbirine denk veya yakın olmasıdır. Birey, işin gereklerini öğrendiği sürece ve doğru uyguladığı takdirde işinde başarı elde edecektir. Tecrübe ile birlikte zaman içerisinde çalışanın beklentileri de değişecek ve bu beklentiler karşılandığı ölçüde iş tatmini de artacaktır.

Birey zaman içerisinde işe uyumunun sağlanmadığı durumda ise; başarısızlık duygusu, kendini değersiz hissetme, işini kaybetme korkusu, sosyal saygınlık kazanamama, ücretinde kabul edilebilir artış olmaması, terfi imkanlarının kapanması kişide gerginlik yaratacak, örgütsel bağlılığı azalacak ve iş tatminsizliği olarak karşımıza çıkacaktır. Bu durumdaki bir bireyin işine devam etmesi iş tatmininin sağlandığı anlamını taşımaz, sadece kişinin başka alternatifinin olmamasından kaynaklanır.⁵⁵

⁵⁴ Ismael Abu Saad Ve Richard E. Isralowitz, "Teachers' Job Satisfaction In Transitional Society Within The Bedouin Arab Schools Of The Negev", Journal Of Social Psychology, Vol.132, Issue 6, 1992, p.778.

⁵⁵ Budak, 2006, s.52-53.

1.5.1.5. Medeni Durum

Bireysel demografik değişkenler açısından evli bireylerin, diğer işgörenlerle karşılaştırıldığında işlerinden ayrılma eğilimlerinin daha az olduğu göze çarpmaktadır. Mano-Negrin ve Kirschenbaum işten ayrılma karar sürecinde eşin çalışma şartları ile diğer ailevi ve ekonomik faktörlerin birbirine bağlı olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte Brough ve Frame'in çalışmasında medeni durumun iş tatmini ile işgücü devrine önemli ölçüde bağlı olmadığı ortaya çıkmıştır.⁵⁶ Yalnız evli olan işgörenlerin daha az devamsızlık, daha az işten ayrılma ve bekâr olanlara kıyasla daha çok tatminkâr oldukları da vurgulanmıştır.⁵⁷

Evli olan erkek ve bayan işgörenlerin, evli olmayan (boşanmış, dul veya hiç evlenmemiş olması önemli değil) işgörenlere göre daha mutlu ve daha tatmin oldukları belirtilmektedir.⁵⁸

1.5.1.6. Zekâ ve Yetenek

Bugüne kadar yapılan araştırmalarda, zeka düzeyinin iş tatminini doğrudan arttırdığı veya iş tatminsizliğine yol açtığı gibi kesin bir yargıya varılamamıştır. Zekâ yapılan işe, meslek grubuna bağlı olarak iş tatminini dolaylı olarak etkilemektedir. Eğitim seviyesinin aynı olduğunu varsayımıyla, zekâ düzeyi yüksek bireyler, diğer çalışanlara kıyasla daha çabuk anlama, kavrama ve sonuca varma yeteneğine sahiptir. Dolayısıyla işe daha çabuk uyum sağlamaktadırlar. Yapılan işin niteliği ve gerekleri ile bireysel zekâ düzeyinin uyumlu olması durumunda kesinlikle iş tatmini sağlar denilemez ancak uyumsuz olması durumunda iş tatminsizliğine yol açar. Zekâ düzeyinin yüksek olması bireyin başarma ihtiyacını daha rahat karşılamasını sağlar ve dolayısıyla iş tatmini sağlar.

1.5.1.7. Kişilik Yapısı

Kişilik, genellikle bireyleri birbirinden ayıran davranışlar topluluğu olup, tutumlar, beceriler, hoşlanılan ve hoşlanılmayan şeyler ve bir bireyin kendini nasıl gördüğü, bir

⁵⁶ Brough, 2004, s.8.

⁵⁷ Barak, vd. 2001, s.630.

⁵⁸ Noraini M. Noor, "Work-And Family-Related Variables, Work-Family Conflict And Women's Well-Being: Some Observations, Community", Work & Family, Vol.6, Issue 3, December 2003, p.301.

bireyin yaşamı boyunca tekrarladığı, belirgin bir şekilde tek bir kişiye ait olan davranışlar bütünüdür. Farklı kişilik yapıları da iş tatmin düzeyinde etkilidir.⁵⁹

Yapılan çalışmalarda çalışanların kişilikleri ile iş tatmini arasında bazı ilişkiler bulunmuştur. Buna göre normal dışı uyumsuz insanlar daha az iş tatmini elde etmektedir. Örneğin; daha az arkadaşça, duygusal olarak daha dengesiz, daha çok sinirli ve daha hayalci bireyler, diğerlerine göre daha az iş tatmini sağlamaktadırlar. Bu tür insanlarda istek düzeyi, yeteneklerinin çok üstünde olduğundan tatmin bulamamaktadırlar. Öte yandan Holland'ın kişilik-iş uyumu teorisinde vardığı sonuçlardan bir tanesi, çalışanın kişiliği ve işi arasındaki yüksek uyumun daha yüksek iş tatminine yol açtığı şeklindedir. Buna göre seçtikleri iş ile kişilik yapıları birbirine uyumlu çalışanlar, işin gerektirdiği yetenek ve becerilere sahip olmalarından dolayı kolayca başarılı olmakta ve bu başarı tatmine yol açmaktadır. Locke'a göre benlik saygısı yüksek olan bireylerin benlik saygısı düşük olan kişilere oranla işlerinden daha çok tatmin duymaktadır. Benzer şekilde, Judge ve arkadaşlarının gerçekleştirdiği araştırmaların sonucuna göre ise kendisi hakkında pozitif değerlendirmelere sahip kişilerin kendisini nispeten daha düşük değerlendiren kişilere göre daha yüksek tatmin düzeylerine sahip olmaktadır.⁶⁰

Çalışanlar, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olduğunda iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği ise yukarıda belirtildiği gibi, çalışanların verimliliğinin olumsuz etkilenmesine, işe bağlılığının azalmasına ve isteğe bağlı işgücü devrine neden olabilmektedir. Diğer taraftan bu şartlarda çalışanların sağlık durumları da olumsuz etkilenmektedir. Yapılan araştırmalar, iş tatmini düşük olan çalışanlarda sinirsel (uykusuzluk, baş ağrısı vb.) ve duygusal çöküntülerin (stres, hayal kırıklığı vb.) ortaya çıktığını ve iş tatminsizliği ile aralarında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.⁶¹

⁵⁹ Budak, 2006, s.57.

⁶⁰ Türker, 2007, s.18-19.

⁶¹ John, B.Miner., Industrial-Organizational Psychology, Mcgraw-Hill Inc., Singapore, 1992, s.119.

1.5.2. Örgütsel Faktörler

İşgörenin işinden tatmin bulmasında etkili olan işin genel görünümüyle ilgili faktörler, işgörenlerin iş tatminini yükseltmek için yöneticilerin kullanabileceği değişkenlerdir. Ancak bu değişkenlerden sadece biri, işgörenin iş tatmini seviyesini belirlemede yeterli olmamaktadır. İş tatmini konusunda işgörenin kişisel özellikleri kadar çalıştığı örgütün de önemli rol oynadığı bilinmelidir. İşgörenlerin çalışma ortamlarından ve çevrelerinden kaynaklanan bazı nedenlerle sıkıntı ve endişe yaşadıkları ve bu nedenle örgütleri ile bütünleşemedikleri, verimli çalışmadıkları ve doyumsuz oldukları bilinmektedir. Dolayısıyla işgören ile örgütleri arasındaki ilişkiler incelenerek, örgüt üyelerinin ihtiyaçlarını giderecek ve belirlenen amaçlara ulaştıracak bir atmosfer oluşturmak, işgörenlerin iş tatminini artırmada önemli rol oynayacaktır. Literatürde genel olarak iş tatmininin örgütsel boyutunu oluşturan değişkenler; ücret, işin niteliği, yükselme olanakları (terfi fırsatları), işyerinin fiziki koşulları, çalışma arkadaşları ve İletişim olarak gösterildiği için bu kavramlar aşağıda kısaca açıklanmaya çalışılacaktır.

1.5.2.1. Ücret

Yapılan çalışmalar çalışanların iş tatminini belirleyen temel faktörlerden bir tanesinin ücret olduğunu göstermektedir. Çalışanın işe karşı tutumunun belirlenmesinde, aldığı ücretin yeterliliği, alması gerektiğini düşündüğüne oranla normalliği ve ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesi önemli rol oynamaktadır. Yani çalışan ücretinin işinin gerektirdiklerine, kendi yeteneğine ve toplumun ekonomik yapısına göre adil ve beklentilerine uygun olduğunu düşünüyorsa işine karşı tutumu olumlu olmaktadır. İş tatmini ile ilgili bütün araştırmalarda ücret kaygısı az olan ve hak ettiği ücreti aldığını düşünen çalışanların iş tatmin düzeyi daha yüksek çıkmaktadır.⁶²

1.5.2.2. İşin Niteliği

İşin niteliği iş tatmininin sağlanması açısından büyük önem taşımaktadır. Bireyin çalışmasında işten elde ettiği geri bildirim ve çalışma esnasındaki serbestiyet önemli motivasyon kaynağıdır. Yaptığı işin ilgi çekici, yapılmasının zor olması ve işi yaparken iyi veya olumlu söz duyması, onu güdeleyecektir. Birey, çalışırken yaptığı iş ile ilgili

⁶² Başaran, 2008, s.15-16.

karar verme ve inisiyatif kullanma yetkisine sahip olması onun tatminini olumlu yönde etkiler. Yaptığı işin bireye statü sağlaması da çalışanın tatmin duygusunu artırır.⁶³

1.5.2.3. Çalışma Arkadaşları

Her kurumda bireylerin beraber çalıştıkları, çalışma ortamlarını paylaştıkları kendileri ile benzer özelliklerdeki kişilerden oluşan ekipler mevcuttur. Bu ekiplerin içindeki çalışma arkadaşlarının bireyin iş tatmini üzerindeki önemli etkisi, araştırmacılar tarafından sıkça vurgulanmıştır. Çalışanın başarılı sayılan ve kendi tarzına uygun bir ekip içerisinde yer alması onun iş tatminini artırırken yetersiz ve uyumsuz ekip üyelerinin varlığı tatmini olumsuz etkilemektedir. Ayrıca çalışanlar, işlerinden para veya somut başarımın yanı sıra, günlük yaşantısının önemli bir kısmını beraber geçirdikleri çalışma arkadaşları ile uyumlu bir sosyalleşme de beklemektedirler.⁶⁴

1.5.2.4. İşyerinin Fiziki Koşulları

İşyerinin fiziki koşulları denilince akla sıcaklık, nem, gürültü, aydınlatma, iş yerini güvenliği, rahatlık gibi faktörler gelmektedir. Çalışanın işinde verimli olabilmesi için ortamdaki sıcaklığın ve nemin dayanılabilecek ideal bir derecede olması gerekmektedir. Birey çalıştığı ortamda kendini güvende hissedebildiği takdirde yalnızca işine odaklanabilecektir. Aksi takdirde işinden çok gelebilecek olan tehlikeleri hesaplama ve önlem alma düşünceleriyle kendini meşgul edecektir. İşverenler bu koşulları dikkate alarak gerekli düzenlemeleri yapmalıdır ki çalışanlar işlerine daha iyi adapte olabilsinler. Bütün bu sorunların ortadan kalması sonucunda bireyin iş tatmini düzeyi artacaktır.⁶⁵

1.5.2.5. İletişim

Örgütlerde etkin bir iletişim sayesinde çalışanlar kendilerinden neler beklendiğini, işlerini nasıl yapmaları gerektiğini ve yöneticilerinin kendileri hakkında neler düşündüklerini bilirler ve buna göre davranışlarını düzeltirler. İletişimin eksikliğinde

⁶³ Özkalp ve Diğerleri, s.74.

⁶⁴ Başaran, 2008, s.17.

⁶⁵ İsmail, Bakan., Mustafa, Taşlıyan., Fatih, Taş., ve Nurgül, Aka., Örgüt Depresyonu ve İş Tatmini Arasındaki İlişki; Bir Üniversitedeki Akademisyenler Üzerinde Alan Araştırması”, [Kahramanmaraş Sütcü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi](#), Cilt 4, Sayı 1, s.300.

çalışanların ne yapacaklarını bilmeden kendi kafalarına göre işlerini yapmaları örgütte kargaşaya sebep olabilir. Bu iletişim eksikliğinden kaynaklanan kargaşa durumunda bireyler işlerin yolunda gitmemesinden dolayı strese gireceklerdir. Böyle stres ortamında çalışanlar yaptıkları işlerden zevk alamayacaklardır. Dolayısıyla örgütte iletişimin eksikliği iş tatmini ile pozitif yönde ilişkilidir. Yüksel 2005 yılında yapmış olduğu çalışmasında bunu doğrultuda bulguya ulaşmıştır.⁶⁶

İletişimin yokluğu, eksikliği ya da yetersizliği örgütsel ortamda belirsizliğe neden olmaktadır. Belirsizlik ise stres, iş tatminsizliği, örgüte karşı güvensizlik, düşük seviyede örgütsel bağlılık, verimlilikte düşüş, devamsızlık ve işten ayrılma eğilimlerinde artışa yol açmaktadır. İletişimin sağlanması ise belirsizlikle başa çıkabilme imkanı vermektedir.⁶⁷ İletişim eksikliği ve yetersizliği olumsuz tutumsal ve davranışsal sonuçları ortaya çıkarmaktadır. İşgören-üst arasındaki iletişim kanalının açık olması ve iletişimin taraflarca istenilen bir düzeyde gerçekleşmesi işgörenlerin iş tatmini ile aynı yönlü bir ilişki göstermektedir.⁶⁸

1.5.2.6. Yükselme Olanakları (Terfi Fırsatları)

Terfi fırsatlarının iş tatmini veya iş tatminsizliğiyle dolayısıyla işgücü devriyle ilişkili olduğu birçok araştırmada bulunmuştur.⁶⁹ Araştırmalara göre üst yöneticilerin performanslarıyla ilgili niyetleri terfi fırsatları ve kişisel gelişim ile ilgili beklentilerinden etkilenmektedir. Bu, insan kaynakları yöneticilerinin işletmenin terfi politikalarına ve programlarına özel olarak dikkat etmelerini sağlayacak önemli bir veridir.⁷⁰ Çünkü, Terfi etme olasılığının yüksekliği, sıklığı, adil olması ile terfi etme

⁶⁶ İhsan, Yüksel, "İşletmenin Tatmin Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Bir Çalışma", Doğu Üniversitesi Dergisi, 2005, Cilt 6, Sayı 2, s.302.

⁶⁷ David.M. Schweiger,, and Angelo, .S. Denisi, "Communication With Employees Following A Merger: A Longitudinal Field Experiment", Academy Of Management Journal, March 1991, Volume 34, No 1, p.127.

⁶⁸ Kim, Soonhee., "Participative management and job satisfaction: lessons for management leadership", Public Administration Review, March/April 2002, Vol.62, No 2, p. 231.

⁶⁹ Zvi D. Gellis, Johngchun Kim and Sung Chul Hwang, "New York State Case Manager Survey: Urban And Rural Differences In Job Activities, Job Stress, And Job Satisfaction", Journal of Behavioral Health Services & Research, Vol.31, Issue 4, October/December 2004, p.431-432.

⁷⁰ C.A. Arnolds and Christo Boshoff, "Compensation, Esteem Valence And Job Performance: An Empirical Assessment Of Alderfer's Erg Theory", International Journal Of Human Resource Management, Vol.13, Issue 4, June 2002, p.712.

isteğinin işgörence duyulması bu değişkenin tatmin sağlayıcılık niteliğini artıran öğelerdir.⁷¹

Bireysel ve örgütsel faktörlerin dışında ayrıca kültürel faktörler ve çevresel faktörler (işletmenin kurulu olduğu coğrafi bölge şartları ile bireyin aile yaşantısı ve ailesinin kendisine yüklediği beklentiler) de bireyin iş tatmini veya tatminsizliği konusunda önemli etkenlerdendir. İş tatminin özellikleri olarak şunlar söylenebilir:⁷²

➔ İş tatmini, bir iş ortamında oluşan durumlara karşı verilen duygusal yanıttır. Bu nedenle görülmez, sadece hissedilebilir ya da ifade edilebilir.

➔ İş tatmini genellikle, beklentilerin ne kadar karşılandığı ya da ne kadar aşıldığının belirlenmesi ile ilgilidir.

➔ İş tatmini iş ile ilişkili farklı tutumları temsil eder. Kişi işin bir boyutuna karşı olumlu tutum sergilerken diğer boyutuna karşı olumsuz bir tutum sergileyebilir. Bu yüzden iş tatmininin farklı boyutları incelenerek genel iş tatmini bulunmalıdır.

➔ İş tatmininde sadece ekonomik ve fiziksel gerçeklere dayalı bir tatmin söz konusu değildir. Ayrıca psikolojik açıdan bir tatminin sağlanması da söz konusudur.

➔ İş tatmini dinamik bir kavramdır. Bir kez iş tatmininin sağlanması sürekli aynı seviyede tutulabileceği anlamına gelmez. Hızlı elde edilebileceği gibi daha hızlı bir şekilde iş tatminsizliğine dönüşebilir.

Ayrıca, İş tatmini ve iş tatminsizliği birbirine çok yakın kavramlar olarak gözükseler bile etkileyen faktörler farklıdır. İş tatmini daha çok çalışanların beklentilerinin üzerinde imkanlar sağlandığında kişinin işinden haz alma derecesi olarak tanımlanabilir. İş tatminsizliği ise; kişinin işinden beklediği, doğru olduğuna inandığı çalışma şartlarının ve yönetim politikalarının beklentilerini karşılamaması sonucunda ortaya çıkar.

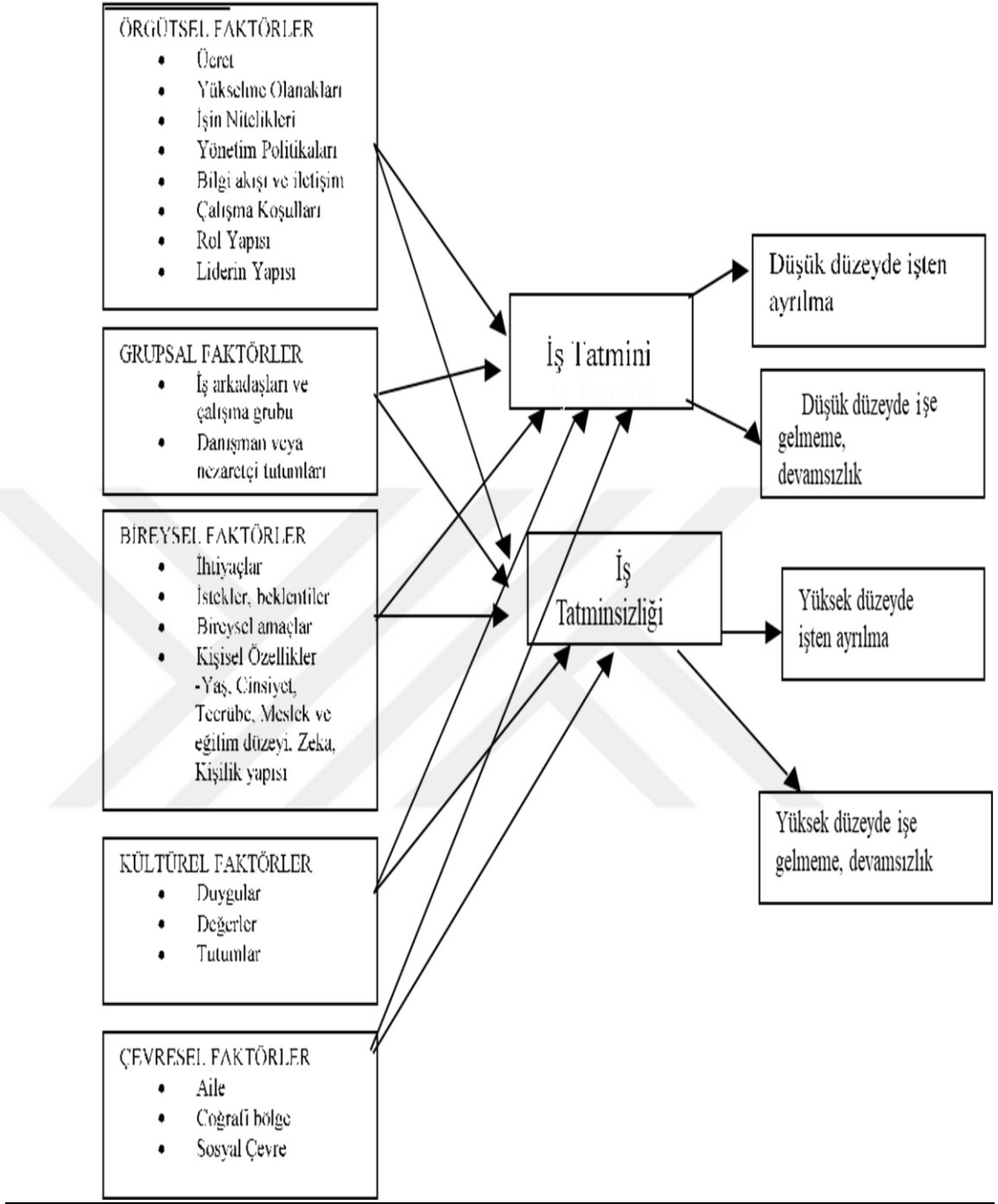
⁷¹ Başaran, 2008, s.203.

⁷² Engin, Üngüren., Hulusi, Doğan., Mehmet, Özmen., ve Ömer, Akgün. Tekin., “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”, Journal Of Yasar University 2010 Cilt 17, Sayı 5, s.2922-2937.

Örneğin; Birey işinde kendisine sorumluluk verilmediği için tatminsizlik duymaz, tatmin de olmaz. Ancak, sağlığa zararlı kötü çalışma koşulları, yönetimin çalışanlarına karşı adil davranmaması, yeterli ücret alamaması durumunda tatminsizlik yaşar. Şekil 3'de iş tatmini veya tatminsizliğine yol açan faktörler toplu olarak verilmiştir.

Özellikle 21. yüzyılda iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen bilim adamlarının üzerinde durduğu önemli bir konu, iş tatmininin yaşam tatminini, yaşam tatmininin iş tatminini artıracacağı konusundaki görüşleridir. Bu görüşe göre, işyerinde tatmin olmuş bireyler, iş dışı yaşamda da tatmin olma yoluna gidecektir. Ya da tersi şekilde işinden tatmin olmayan kişiler, bireysel yaşamda da tatmin olamayacaklardır. Ancak Iverson, iş tatmininin yaşam tatmini üzerine olan etkisinin, yaşam tatmininin iş tatminini üzerine olan etkisinden daha fazla olacağına dikkat çekmektedir. Diğer taraftan yapılan çalışmalarda, çalışanların işlerinden tatmin duymalarının, yalnız iş ve iş çevreleriyle ilgili olmadığı, özel yaşamlarındaki kalite ve/veya kalitesizliğe de bağlı olduğu üzerinde de durulmaktadır.⁷³

⁷³ Sabahat Bayrak Kök“İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20, Nisan 2006, Sayı: 1, s.296.



Şekil 3. İş Tatmini veya Tatminsizliğine Yol Açan Faktörler

Kaynak: G. Morhead, R. W. Griffin, Organizational Behavior, Houghton Mifflin Company, Boston, 2. Edition, 1989, p. 89.

İKİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI VE NEDENLERİ

2.1. STRES KAVRAMI

Artan rekabet, sürekli değişen teknolojik ve ekonomik koşullar işletmelerin başarılı olmak için daha hızlı, daha esnek, daha girişimci ve daha yenilikçi olmasını gerektirmektedir. Çağımızda yaşanan bu hızlı gelişmeler sonucu ortaya çıkan yoğun rekabet ortamı, işletme yapıları ile beraber çalışma koşullarını da değiştirmiştir. Bu durumun sonucu olarakta, geçmiş dönemlerden farklı olarak günümüzün bu gelişmiş sanayi toplumlarında iş ve toplum hayatında daha çok stres yaşanmaktadır. Günlük yaşamımıza sınırsızca girmiş olan stres kavramı ise, en sık kullanılan haliyle bazı şeylerden duyulan memnuniyetsizliği dile getirmektedir.

Tehdit ve zorlanmalar karşısında canlı, kendini korumaya yönelik bir tepki zincirini harekete geçirme özelliğine sahiptir. Bu durum özellikle tehlike ile karşılaşınca “savaş” ve “kaç” diye adlandırılan cevabın ortaya çıkmasıdır. Stres, insan vücudunun ve zihninin aşırı isteklere karşı gösterdiği tepki olarak da ifade edilebilmektedir. Ayrıca stres, değişiklik gerektiren, iç dünyamızda heyecanlı çatışmalar yaratan veya bir tehdit ortaya koyan olaylar ya da durumlardır. Stres kişinin sağlığını, iş ve yaşam kalitesini, etkinliğini ve verimliliğini etkileyen zihinsel ve fiziksel bir durumdur. İş stresi, çalışanı iş tatmininden ve iş yaşamı kalitesinden mağdur etmektedir.⁷⁴ Diğer taraftan bireylerin ve toplumların gelişmesi için stres gerekmektedir. Önemli olan bireyin kendisini motive edecek, ancak rahatsız etmeyecek stres düzeyini belirleyebilmesi ve bu düzeyde kalabilmesidir.⁷⁵ Bireyin davranışları ve anlayış kabiliyetlerine bağlı olarak; “kendi içinde stres” ne iyi ne de kötüdür. Stres; kişinin bir dizi birbiriyle ilgili olaylara veya belirli durumlara gösterdiği duyarlı davranışları olarak tanımlanmaktadır ve stres bir kişi için mücadele unsuru olarak görülebilmektedir.

⁷⁴ Sevgül, Akgündüz. “Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2006, s.3.

⁷⁵ Fatma, Arpacı., “Sekreterlerin Çalıştıkları Yöneticinin Kademesine Göre Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, 2005, Sayı 17, s.4.

İnsan vücudunun biyolojik ve psikolojik dengesinin bozulması başka bir deyişle, insan sağlığına yönelik baskı veya gerginliğe yönelik işarettir. Stres bir hastalık veya sendrom değil hayatın olmazsa olmaz doğal bir parçasıdır. Stres, bireylerin yaşamlarında istenmedik ve olumsuz giden bir şeyler olduğunda ortaya çıkan bir durumdur.⁷⁶

2.2. STRESİN TANIMI

Günümüzde stres kavramının sayısının bile hatırlanamayacağı kadar tanımının yapıldığı bilinmektedir. Şayet stres kavramının tanımındaki bu değişime şartların, insanların yaşadığı ortamların ve stres kaynaklarının sebep olduğu bilinmektedir. Stresin tanımlaması yapılırken ayrıca kişi ile çevresi hakkında iletişim kurduğu ve etkileşim içinde olduğu bütün sistemlerin dikkate alındığı görülmektedir.

Stres kavramı önceleri fizik ve mühendislik daha sonraları ise tıp ve psikoloji alanlarında araştırılmaya ve tanımlanmaya çalışılmıştır. Ancak, verimlilik kaygısıyla organizasyon içi davranışları araştırmak ve kaynakların etkili yöntemini sağlamak gibi nedenlerden dolayı stres önemli bir kavram olarak görüldüğünden, yönetim bilimlerinde de günümüzde oldukça fazla üzerinde durulan bir konu haline gelmiştir.⁷⁷

Stres sözcüğü, Latince "estricia"dan gelmektedir. Stres kavramının doğduğu dönemden itibaren aldığı anlamlarda büyük değişimler olmuştur Stres, 17. Yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18. ve 19. Yüzyıllarda ise, kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organlara ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır. Buna bağlı olarak da stres kavramı, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır .⁷⁸

Çin uygarlığı içinde de stresin tanımı yapılmış stres kelimesi "tehlike" ve "fırsat" kelimelerinin sembollerinin karışımıdır. Stres bu iki kavramı paylaşmaktadır. Yani

⁷⁶ Suat Yıldırım “Muhasebe Öğretim Elemanları Ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma”, [Mufad Journal, Muhasebe ve Finans Dergisi, Sayı 38, Nisan 2008](#), s..154.

⁷⁷ Şule Aydın., “Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2004, Cilt 6, Sayı,4, s.4.

⁷⁸ Alev, Torun., Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi. Türk Psikologlar ve Kal-der Yayınları, 1997, Ankara, s.43.

streste hem aşılması gereken zorluklar, hem de bu zorluklar ve gerginlikler aşıldığında elde edilecek yeni fırsatlar ve kazançlar vardır. Gerek bireyler, gerekse organizasyonlar; çalışma hayatının özündeki stres unsurunun bilinçli ve amaçlı bir şekilde planlayarak aşabilirlerse imkan ve kazanç elde etmeleri mümkün olur.⁷⁹

Selye stres konusuyla ilgilenen öncü bilim adamlarından biri olan ve bugünkü anlamda stresi ilk tanımlayan Hans Selye stresi (1956). “organizmanın her türlü değişmeye karşı özel olmayan tepkisi” olarak tanımlamıştır. Diğer bilim adamları da stres hakkında bilimsel tanım yaptıkları görülmekte ve bunlar kısaca: “Schermerhorn’a göre stres, “olağanüstü talepler, sınırlamalar veya fırsatlarla yüz yüze gelindiğinde birey tarafından yaşanan bir gerilim durumudur”. Iwanchevich ve Matteson stres terimini; “uyaranlar, tepkiler ve iki etkinlik arasındaki etkileşim” biçiminde tanımlamışlardır. Cox stresi “birey ve çevresi arasındaki karmaşık ve dinamik etkileşim sisteminin aracılık yapan ve tehdit eden bir parçası” olarak tanımlamıştır. Appley ve Trumbull, Cox’un etkileşimsel stres tanımını desteklemişler, kişi ve olay etkileşiminin önemine işaret etmişlerdir”.⁸⁰

Stres, bireyin iyilik hâlini tehdit eden ve zorlayan çeşitli durumları algılayışının sonucunda oluşan bir uyum tepkisi olarak tanımlanmıştır.⁸¹ Diğer bir stres tanımı ise stres; kişi üzerinde aşırı fizyolojik ve psikolojik talepler yaratan bir uyarıcıya karşı, o kişinin uyum sağlayabilme tepkisi olarak tanımlanmaktadır. Stres kelimesi iki farklı anlamda da değerlendirilebilir. Bunlardan birincisi bireylerin organizmalarının durumudur, yani insanın tehlike içinde olduğu şartlar ve etkenler karşısında denge mekanizmalarının bozulduğu zamanki durumdur. Burada stres kelimesi ile kişinin fizyolojik, biyokimyasal, psikolojik stres tepkileri ifade edilir. Stres kelimesinin ifade ettiği anlam ise organizmanın dengesini bozabilecek etkenlerin tümüdür.⁸² Judge ve

⁷⁹ İsmail, Gökdeniz., “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları Ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi,2005, Sayı 13, s.174.

⁸⁰ İnayet , Pehlivan., Yönetimde Stres Kaynakları, Personel Geliştirme Merkezi Yayınları, 1995, Ankara, s.7.

⁸¹ De Frank Richard, S. And John. M. Ivancevich (1998). “Stress on the Job: An Executive Update”, Academy of Management Executive, Vol. 12, No. 3, August 1998, p.55.

⁸² Enver Özkalp vd. s.145.

Colquitt'e göre stres; belirsiz ya da çalışanın kontrolü dışındaki deneyimlerinden kaynaklanan, istenmeyen ya da hoş olmayan duygusal ve fizyolojik durum olarak tanımlanmaktadır.⁸³

Magnuson'a göre, kişinin gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepki olarak tanımlanmaktadır. Davis, bir kişinin duygularında düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu; Robbins, kişilerin karşı karşıya kaldıkları, fırsat, sınırlama veya istemlerin belirsiz ve önemli olan dinamik koşullarının sonucu; Cannon, istenmeyen evresel etkilerden sonra bozulan fizyolojik iç dengeyi kazanmak için gerekli olan fizyolojik uyarıcılar; Lazarus, kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamı şeklinde tanımlamışlardır.⁸⁴

Mandler stresi, "zararlı etkenlerin yarattığı tehlike işareti" olarak kabul etmiş daha sonra bu tehlikenin ortaya çıkmasında organizmanın önemli rolü üzerinde durmuştur. Menaghan ve Mullan stresi kısa bir cümleyle özetlemişlerdir. "Stres organizmanın zararlı ortamlarla karşılaşan organizmanın bu ortamlarla baş edebilecek güçten yoksun olduğunda ortaya çıkan kötü ve zor bir durumdur". Stres, bireyin duygusal ya da fiziksel durumuna karşı olası bir tehdit sezdiğinde vücudunda yada beyninde oluşan tepkidir. İnsanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterile, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkiye stres denir.⁸⁵

Stres, birey üzerinde özel fiziksel veya psikolojik talepler yaratan herhangi bir dış faaliyet, durum veya olay sonucu olan, bireysel farklılıklar ve psikolojik süreçlerle ortaya konan bir uyum belirtisidir.⁸⁶ Cüceloğlu'na göre stres, "bireyin fiziksel ve sosyal

⁸³ Timothy, A. Judge and Jason, A. Colquitt., "Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict", Journal of Applied Psychology, 2004, Vol.89, No.3, p.396.

⁸⁴ Serpil, Aytaç., İş Stresi Yönetimi El Kitabı, İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, s.2-3.

⁸⁵ Atilla Karahan., Koray Gürpınar., ve Pakize Özyürek., "Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi", Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Bahar 2007, Cilt:3, Yıl:3, Sayı:1, s.30.

⁸⁶ Fatma, Arpacı., 2005, s.3.

çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir".⁸⁷

Stres kavramını dar ve geniş olmak üzere iki şekilde tanımlamak mümkündür. Dar anlamıyla stres, bir insanın veya her hangi bir canlının tehlikelere karşı, dengesinin bozulması durumudur. Geniş anlamı ise bir canlının dengesini bozacak tüm etmenler olarak tanımlanmaktadır. Kısaca fiziksel, psikolojik ve sosyal içeriği bulunan tüm faktörleri kapsar.⁸⁸

2.3. STRES KAYNAKLARI

Stres kaynakları farklı yazarlar tarafından birbirinden farklı bir biçimde sınıflandırılmıştır. Quick ve arkadaşları, stres kaynaklarını fiziksel talepler (içerdeki iklim ve hava kalitesi, sıcaklık, aydınlatma ve diğer ışınlar, gürültü ve titreşim), rol talepleri (rol çatışması, rol belirsizliği, ev-iş yeri dengesi), görev talepleri (mesleki kategori, rutin işler, işteki gelecek ve belirsizlik, interaktif örgütsel talepler, iş yükü), kişilerarası talepler (statü uyumsuzluğu, sosyal yoğunluk, aşırı kişilikler, liderlik tarzı, takım baskıları, farklılıklar) olmak üzere 4 kategoride toplamıştır. Ramirez ve arkadaşları, en önemli stres kaynaklarını aşırı iş yükü ve bunun ev yaşamına etkisi, kötü yönetilen kaynaklar ve kötü yönetim, yönetsel sorumluluklar ve müşterilerle ilişkiler olmak üzere 4 kategoride toplamıştır. Gibson ve arkadaşları ise, stres kaynaklarını bireysel seviye (rol çatışması, aşırı rol yükü, rol belirsizliği, kişi sorumluluğu, taciz, değişim hızı), grup seviyesi (yönetsel davranış, bağlılık eksikliği, grup içi çatışma, statü uyumsuzluğu), örgütsel seviye (kültür, teknoloji, yapı, politikalar, kariyer fırsatları eksikliği, geri bildirim eksiklikleri), iş dışı (yaşlı ve çocuk bakımı, ekonomi, hareket eksikliği, gönüllü çalışma, yaşam kalitesi) olmak üzere dört grupta toplamıştır.⁸⁹

Bir işletmenin çalışanlarını strese sokan kaynakları dört dala ayırmak mümkündür. Bunlar:

⁸⁷ Doğan, Cüceloğlu., İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları. Remzi Kitabevi, 1994, İstanbul, s.321.

⁸⁸ Hatef, Faghani ,Nobari., "Çalışanların İş Tatmini İle Stres Düzeyi Arasındaki İlişki ve Buna Yönelik Bir Uygulama" Sosyal Bilimler Dergisi, Aralık 2017, Yıl: 4, Sayı: 18, s.633.

⁸⁹ Akova ve Tanrıverdi, 2015, s.380.

- Bireysel stres kaynakları,
- Örgütsel stres kaynakları,
- Örgüt dışı stres kaynakları,
- Grupsal stres kaynakları' dır.

Bireysel stres kaynakları, üstlenen rolün özellikleri, kişilik özellikleri, yaşam ve kariyer değişiklikleri, iş gerekleri ile kişilik uyumsuzluğu ve rol belirsizliği'nden ibarettir. Örgütsel stres kaynakları ise, işin yapısına ilişkin stres kaynakları, üretim sürecine ilişkin stres kaynakları, örgütsel yönetim tarzından kaynaklanan stres kaynakları ve örgütün kültürel yapısından kaynaklanan stres kaynaklarından ibarettir. Örgüt dışı stres kaynaklarının alt dalı bulunmaz iken, grupsal stres kaynakları, grupta birlik duygusunun eksikliği, sosyal destek eksikliği, çalışan-çalışanlar arası ve gruplar arası çatışma, iş ortamında huzursuzluk, yönetici-Yönetilen ve çalışma arkadaşlarıyla anlaşmazlık, grup desteğinin seviyesi ve işyerinde dedikodu yapılması olarak yedi ana başlık altında sıralanabilir.⁹⁰ .

2.4. STRESİN ÖNEMİ

Çoğu insan motive olabilmek için belli bir miktar strese ihtiyaç duymaktadır. Olumsuz stres, çok az veya çok fazla gerilim altında olunan durumlarda ortaya çıkarken olumlu stres ise yeterli derecede gerilim hissedip motive olunabilen durumlarda ortaya çıkmaktadır. Olumlu stres çalışanların en verimli şekilde çalışmasını sağlamaktadır.⁹¹ İş ortamındaki stres, bireyin becerisine ve iş görme gücüne yardımcı olan bir coşku, bir enerji şeklinde bireye fayda sağlıyorsa iyi strestir. Bu stres, bireyin örgüte bağlanmasına ve örgütün başarısı yönünde faaliyette bulunmasına olanak sağlamaktadır. Bireye baskı yaratan, sağlığı için tehdit oluşturan ve bu nedenle de denetim altına alınması gereken stres ise kötü strestir. Stresin denetim altına alınabilmesi için ilk yapılacak şey, kuşkusuz stres yaratan etmenleri tanıma ve bunları zarar vermeyecek düzeye indirgemedir.⁹²

⁹⁰ Nobari, 2017, s.633.

⁹¹ Sevgül, ve Akgündüz., 2006, s.4.

⁹² Gümran, Şenyiğit., "Çalışma Hayatında Stres", Verimlilik Dergisi, 2004, Sayı 3.s.104.

Çalışma yaşamında iş başarısı açısından stres olayı değerlendirildiğinde dört işlevsel ilişkinin önemli olduğu görülmektedir. Bu dört işlevsel ilişkiden ilki; işin temel bir stres kaynağı olmasıdır. Stresin çalışanların yeteneklerini sınırlayıcı ve zorlayıcı bir etki yapması ikinci işlevsel ilişkiyi oluşturmaktadır. Diğer bir ilişki ise, işin dışındaki bazı faktörlerden kaynaklanan stres etmenlerinin belli bir süre içerisinde işte de etkili olmaya başlamasıdır. Kişinin yaptığı işle beraber bazı stresli durumları da azaltmaya veya ortadan kaldırmaya çalışması da dördüncü işlevsel ilişki olarak ele alınabilmektedir. Bu ilişkilerden şu sonucu çıkarmak mümkündür. Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization, WHO) stresi “sadece hastalığın yokluğu değil fiziksel, zihinsel ve sosyal tam bir iyi olma hali” olarak tanımlanmaktadır. “Fiziksel” (kas-iskelet sistemi ağrıları, kardiyovasküler belirtiler vb.), “zihinsel” (endişe, depresyon, duygusal tükenme, ben merkezli olma vb.) ve “sosyal” bunun yanı sıra “iyi olma hali” (mutluluk, memnuniyet, moral ve pozitif etkileşim vb.) stresle doğrudan ilgili konulardır.⁹³

Günümüzde artan teknolojik değişimler, hızlı iletişim, şiddetli rekabet, ekonomik krizler, artan işsizlik, yüksek enflasyon, yüksek faiz ve politik istikrarsızlık çalışanların iş ve yaşama ortamlarının geleceğinin belirsizliğini artırmaktadır. Bunlara ek olarak, kentsel kirlenme, çalışanların sağlıklarını olumsuz etkilerken; ulaşım sorunu gibi birçok sorun da fiziksel ve psikolojik olarak onların tükenmelerine ve yasama sevinçlerini kaybetmelerine yol açmaktadır.

Küreselleşmenin hızlanması ise, bir yandan mevcut iş ortamlarını ve iş tiplerini, diğer yandan ülkelerin sosyal özelliklerini değiştirerek çalışanların yaşam tarzlarında kararsızlık ve dengesizliğe neden olmaktadır. Ayrıca, iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmeler çalışanlar arasındaki ikili iletişimi giderek yok etmektedir. Bu durum çalışanları bir ortamda başkalarıyla paylaşmak istedikleri şeylerden uzaklaştırarak yalnızlığa itmektedir. Çağımızın bu modern teknoloji olanakları, çalışanların sorunlarının çözümünün bir parçası olacağı yerde, giderek daha çok sorunlarının bir parçası olmaktadır. Bütün bu etkenler, çalışanları her gün biraz daha çekingenlik, tedirginlik, endişe, korku ve gerilime itmektedir. Kısacası, çalışanlar gittikçe daha fazla

⁹³ Monica H. Cass., Oi Ling Siu., E. Brian Faragher., and Cary L. Cooper.,” A meta-analysis of the relationship between job satisfaction and employee health in Hong Kong”, Stress and Health, 2003, No 19. p.80.

stres yaşamaktadırlar.⁹⁴ Modern toplumun hastalığı olarak ifade edilen stres, aslında günlük yaşamın bir parçasıdır. Günümüzde çoğu insan, farkına varmasa bile yoğun bir stres yüküne sahiptir. Günlük rutin yaşamımızda değişikliğe neden olan herhangi bir şey, stres vericidir. Vücut sağlığımızda meydana gelen değişiklikler, zihinsel değişiklikler, günlük hayatımızda şahit olduğumuz iddialar, yorumlar, anlamazlıklar ve çatışmalar stres yaşamamıza neden olmaktadır.⁹⁵

2.5. İŞ STRESİ

Bir tanıma göre iş stresi; kişilerin örgütte ya da işle ilgili herhangi konuda bir beklenti içinde olmaları durumunda, kişisel enerjinin harekete geçmesidir.⁹⁶ Diğer bir tanıma göre de iş stresi; “bireylerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerden sapmaya zorlayan farklı bir durum” olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla iş ile kişi arasındaki etkileşim stres olarak ifade edilmektedir.⁹⁷ Hwang ve arkadaşlarının tanımına göre iş stresi, bireyin iş ortamında algılamış olduğu durum sonucunda ortaya çıkan kişisel işlev bozukluğu olarak ifade edilmektedir.⁹⁸ Diğer iş stres tanımları ise, talep durumunda, talebi karşılamak için bireyin çaba göstermesi ve meydana gelen talep ile arz arasındaki fark olarak açıklanmaktadır.⁹⁹ İş stresi, bireyin iş memnuniyeti, verimliliği ve performansı üzerinde etkilere sahip olduğu gibi, fizyolojik ve psikolojik

⁹⁴ Hasan, Ekinci., ve Süleyman, Ekici., “İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma”, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Mayıs 2003, Cilt 27, No 1, s.109-110.

⁹⁵ Nezahat, Güçlü., “Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2001, Cilt 21, Sayı 1. s.92.

⁹⁶ Hilal, Tuğçe. Bayar., Mustafa Öztürk., “İş Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2017, Cilt 22, Sayı 2, s.528.

⁹⁷ Şule Aydın., 2004, s.4.

⁹⁸ Jinsoo Hwang , Sunghyup Sean Hyun and Jongseung Park., “Segmentation of Hotel Employees by Occupational Stress and Differences in Demographic Characteristics”, Asia Pacific Journal of Tourism Research, Vol. 18, No 3, s.242.

⁹⁹ Zeynep, Aslan.,ve Ekrem, Cengiz., "Akademiye'nin İş Stresi ile İş Motivasyonu İlişkisi", Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, 2015, Sayı 12, s.27.

sağlık durumuna, işe devam etme durumunu ve ailevi fonksiyonlarını etkilediği ifade edilmektedir.¹⁰⁰

Beehr ve Newman iş stresini; insanların ve işlerinin etkileşiminden doğan ve insanların normal işleyişlerinden sapması ile karakterize edilen değişimler ile tanımlanan bir durum olarak açıklamıştır. Bhagat ise, örgütsel stresi; kişinin işle ilgili rollerindeki belirsizlik ve çatışma arttığı zaman, rolün getirdiği yükler fazla olduğu zaman ortaya çıkan sorun yaratacak düzeyde çevresel talep olarak tanımlanmıştır.¹⁰¹

İş stresi bir örgütte üst düzey yönetimden işe yeni başlayanlara kadar tüm seviyedeki personelin performansına etki eden bir potansiyele sahiptir. Çalışanların günlük yaşamlarında karşılaştığı çatışma ortamları onlarda fiziksel ve ruhsal rahatsızlık hisleri üretmeye başlamaktadır. Stresli durumlara uzun süre maruz kalma, iş performansını ve genel olarak örgüt verimliliğini etkileyerek bireylerde ciddi işlevsel etkiler yaratabilmektedir.¹⁰²

İş stresi, bireyi normal fonksiyonlarından uzaklaştıran psikolojik ya da fiziksel davranışlarını değiştiren işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durum olarak tanımlanabilir. Amerikan Ulusal İş Güvenliği ve Sağlığı Kurumu (U.S. NIOSH), iş stresini, çalışanın yetenekleri, kapasitesi veya ihtiyaçları ile işinin gereklilikleri veya getirileri arasında uyumlu bir eşleşme olmadığı durumlarda ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal tepkiler olarak tanımlamıştır. Stres örgütlerde gerek yönetici davranışını, gerekse işgören davranışını olumsuz yönde etkilemekte, örgütün verimsiz ve çalışan bireylerin mutsuz olmasına neden olmaktadır.¹⁰³

Çeşitli araştırmacılar, rol stres faktörleri (özellikle rol çatışması ve rol belirsizliği) ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur. Buna ek olarak iş-aile çatışması ile düşük iş tatmini arasında ilişki olduğunu gösteren çalışmalar da mevcuttur. Hang-Yue ve diğerlerinin çalışmasında da rol stres faktörlerinden rol

¹⁰⁰ Bilal DEVECİ., “İş Stresi Ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme”, [Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi](#), *Cilt 9, Sayı 20*, s.41.

¹⁰¹ Kurt, 2010, s.80.

¹⁰² Akova ve Tanrverdi, 2015, s.380.

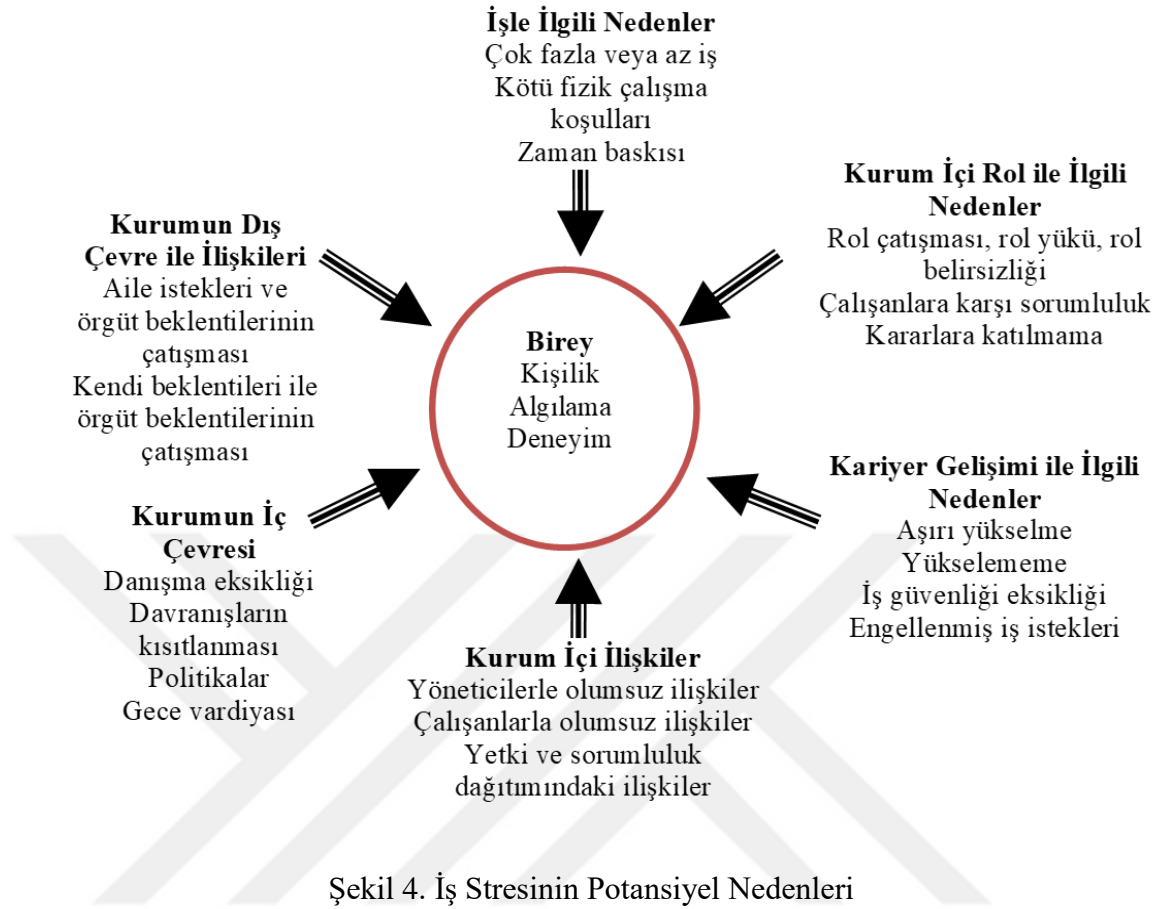
¹⁰³ Başaran, 2008, s.19.

belirsizliği ve iş-aile çatışmasının iş tatmini üzerine negatif etkisi saptanmıştır. Literatürde, iş stresinin dolaylı olarak da olsa işten ayrılma niyetini etkilediğini gösteren araştırma sonuçları mevcuttur. Firth ve diğerleri iş stres faktörlerinin ve iş tatminsizliğinin, işten ayrılma niyetine katkı sağladığını belirtmişlerdir. Yazarlar, işten ayrılma niyeti ile iş stresi arasındaki ilişkide rol oynayan aracı faktörleri anlamının hem yönetici hem de çalışan açısından önemli olduğunu belirtmişlerdir. Literatürde işten ayrılma niyetinin belirleyicilerini saptamaya yönelik çeşitli araştırmalarda, tutarlı belirleyiciler gözlenmemesine rağmen özellikle işle ilişkili stres (iş stresi), iş stres faktörleri, düşük örgütsel bağlılık ve iş tatminsizliği gibi değişkenlerle tutarlı bir ilişki olduğunu göstermiştir.¹⁰⁴

İşletmelerin doğasında olan bazı özelliklerden oluşan stres kaynakları, çalışanlar için sürekli sorun yaratırlar. Kaynaklar fark edilmeyince etkili bir şekilde stresi kontrol altına almak mümkün olmaz. Bunun sonucunda da kronik stres kaynakları haline dönüşürler. Örneğin, kurumun yapısı ile ilgili nedenler; fiziki çevre şartları ile ilgili nedenler; yapılan işle ilgili nedenler; kariyer gelişimi ile ilgili nedenler; kurum içi ilişkiler, liderlik tarzları gibi faktörler stresin potansiyel kaynakları olarak görülebilir. Aşağıdaki Şekil 4’de iş stresinin potansiyel nedenleri verilmiştir.¹⁰⁵

¹⁰⁴ Sabahattin Tekingündüz., Mehmet Top., Mustafa Seçkin., “İş Tatmini, Performans, İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği”, Verimlilik Dergisi, [2015, Sayı 4](#), s.39 – 64.

¹⁰⁵ Serpil, ve Aytaç, s.10.



2.6. STRES FAKTÖRLERİ

Stres işletmelerde üzerinde en çok konuşulan ve tartışılan konulardan biridir. Stres insanlık tarihi kadar eski olmasına rağmen; günümüzde strese neden olan faktörler ve stresin etkileri daha yoğun olduğu için “çağımızın hastalığı” olarak nitelendirilmektedir.

Bireylerin davranışlarını negatif veya pozitif olarak etkileyen iş stresinin çıktıları uzun dönemli ve kısa dönemli etkileri içeren modellerden meydana gelmektedir.¹⁰⁶ İş stresi modelleri, hem kişisel hem örgütsel kaynaklı olmanın yanı sıra ekstra-rollerden kaynaklı psikolojik ve fizyolojik çıktıları içermektedir. Bireylerin alışkanlıkları ve deneyimleri arasında direkt ilişkili olması sebebiyle iş stresi, örgütsel bağlılık, iş

¹⁰⁶ Asmawati, Desa., Fatimah, Yusooff., Norhayati, Ibrahim., Nor Ba`yah Abd Kadir., Roseliza, Murni Ab Rahman., “A Study of The Relationship and Influence of Personality on Job Stress among Academic Administrators at a University”, Procedia Social and Behavioral Sciences, 2014, No.114, p.355.

tatmini, işten ayrılma niyeti ve verimlilik gibi değişkenleri etkileyen önemli faktörlerden biridir.¹⁰⁷

Sektörlerin giderek bilgi ve hizmet toplumuna doğru kayması ve artan küreselleşmeden dolayı iş gücünün fizyolojik ve psikolojilerine olan etkileri derin bir değişime uğramıştır. Bir yandan çok sayıda bilimsel çalışmalar sosyal veya psikolojik stres düzeyinin gittikçe arttığını göstermektedir. Bu da örneğin yüksek zaman baskısı, işin çok karmaşıklaşması, yüksek sorumluluk ve kariyer ile aile sorumluluklarından dolayı gittikçe artan uyumsuzluklar olarak kendini göstermektedir. Dünya Sağlık Örgütü ve Uluslar arası Çalışma Örgütü'ne göre yukarıdaki sebepler psikolojik hastalıklara neden olan ve sosyal hayatı kötü etkileyen, aynı zamanda kişilerin düşük iş performansına sebep olan ve hastalıktan dolayı iş devamsızlığını da tetikleyen faktörlerdir.¹⁰⁸

Stresin hem örgüt hem de çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bu nedenle çalışanların maruz kaldığı stres tetikleyici faktörlerin neler olduğunu bilmek gerekmektedir. İş stresi, çalışanların şirket, yöneticiler ve müşterilerden gelen taleplerle çatışmaları ve bu çatışmaların çalışanlarda uyumsuzluk yaratması sonucu oluşmakta ve müşteriyle yüzyüze iletişimin gerçekleştiği alanlarda önemli sorunlar meydana getirmektedir. Stres Faktörleri iş koşulları, iş rolü, etkileşimler ve çevreden kaynaklanmaktadır ve bunlar çalışanların işlerindeki etkileşimlerini ve fonksiyonlarını etkileyerek bireylerde strese yol açmaktadır.

Stres hem iş yerindeki çalışanlara (korku, depresyon, ve sağlık problemleri) hem de örgüte (işten ayrılma hızının yükselmesi, hastalık izni, motivasyon ve moralin azalması, düşük servis kalitesi, lekelenmiş bir ün) zarar vermektedir. Strese maruz kalan bireyler bir belirsizlikle karşılaştıklarında tehditlerin üstesinden gelmek ve bu konuda ustalaşmak için girişimlerde bulunmakta ve çok çeşitli metotlar uygulamaktadırlar. Bu

¹⁰⁷ Caroline A. Gaither., Abir, A. Kahaleh., William, R. Doucette., David, A. Mott., Craig, A. Pederson., Jon, C. Schommer., "A Modified Model of Pharmacists' Job Stress: The Role of Organizational, Extra-role and Individual Factors on Work Related Outcomes", Research in Social and Administrative Pharmacy, 2008, (4), p.232.

¹⁰⁸ Sabahattin Tekingündüz., Mustafa Seçkin., Kemal Yaman., Işıl Türk., ve Semiha Aslan., "Performans, İş Tatmini Ve İş-Aile Yaşam Çatışması Arasındaki İlişkiler", Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Şubat 2016, Cilt: 9 Sayı 42, s.1673.

konuda bazı bireylerin diğerlerine göre daha başarılı olduğu söylenebilir. Ancak bu durumla etkili bir şekilde başa çıkamayan ve bu konuda başarısız olan bireylerde işe devamsızlık, alkol, ilaç kullanımı, verimsizlik, performans düşüklüğü, kişilerarası iletişimde sorunlar ve hastalık gibi durumlar ortaya çıkmaktadır. Stres ayrıca çalışanların yönetimin koyduğu amaçları yerine getirme seviyesini azaltan önemli bir faktördür. Stresli çalışanlar bu hedefleri yerine getirememekte, bu durum ise sektörün misyon ve vizyonuna etki edebilmektedir.¹⁰⁹ Strese neden olan faktörler **stresör** olarak adlandırılmaktadır. Stresörler üç grupta sınıflandırılabilir. Bunlar, Bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve çevresel faktörlerdir.

2.6.1. Bireysel Faktörler

Günümüzde teknolojinin ve sanayileşmenin hızlı bir ivme ile artması yeni bir iş düzeninin kurulmasını kaçınılmaz kılmıştır. Oluşan yeni iş düzeni işgörenin işe olan uyumunu zorlaştırarak kişide stres yaratmıştır.¹¹⁰

Çalışanları olumsuz etkileyen stres özel hayatlarındaki bazı problemlerden ve değişikliklerden kaynaklanabilmektedir. Aile, evlilik ya da çocuklarla ilgili problemler ve ekonomik sıkıntılar strese en çok yol açan faktörler arasındadır. Stresin düzeyi ne kadar yüksekse stres kaynaklı sağlık problemlerine yakalanma riski de o derece yüksek olmaktadır. Ayrıca karamsarlık, aşırı heyecanlı ve hırslı olmak gibi bazı kişilik özellikleri de strese neden olan faktörler arasındadır.¹¹¹

Stres, bireyden bireye farklılıklar gösterebilir. Yüksek başarı güdüsü olan biri için işle ilgili gerilimler onun başarısını kamçılarken, bir başkası bu durumla başa çıkabilme yetersizliğinden stres duyabilir. Kısaca stres duymada, kişisel farklılıklar önemli bir olgudur. Kişilik; bir insanın bütün ilgilerini, duygularını, tavırlarını, görünüş ve düşünüş tarzını, davranışlarını ve çevresine özgü uyum biçimini, hatta dış gösterişi gibi çeşitli özelliklerini kapsar. Kısaca kişilik, bir insanı başkalarından ayıran duyuş,

¹⁰⁹ Akova ve Tanriverdi, 2015, s.380-381.

¹¹⁰ Bayar ve Öztürk, 2017, s.529.

¹¹¹ Ramazan Geylan., H. Zümrüt Tonus., Deniz Kağnıcıoğlu., Serap Benligiray., A. Barış Baraz., ve Derya Ergun Özler., İnsan Kaynakları Yönetimi, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2900 Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1857 , Eskişehir, Ocak 2013, Eskişehir, s.225.

düşünüş ve davranış biçimlerinin tümünden oluşur. Kişilik analizi ve stres ilişkisinde ilk ciddi çalışma iki kardiyolog olan, Ray Roseman ve Meyer Friedman tarafından, 1974 yılında (bazı kaynaklarda 1950’li yıllar olarak belirtilmiştir) ortaya konmuştur. Bu çalışmada kişilikler, A ve B tipi olarak belirlenmiştir. A ve B tipi Kişiliklerin özellikleri Tablo 2’de verilmiştir.¹¹²

Friedman ve Roseman A tipi kişilik özelliklerini, kronik duruma gelmiş, zamanla yarışma, başarılı olma ve rekabetçilik olarak özetlemektedirler. Bu tür özelliklere sahip olan kişilerin, kalp hastalıkları, ruhsal depresyonlar, psikolojik kökenli uykusuzluk vb hastalıklara yakalanma olasılıkları B tipi kişilik özelliklerine sahip olanlara göre çok daha yüksektir.

Kişilik faktörünün yanı sıra; algılama farklılıkları, geçmiş deneyimler, aile düzeninin bozuk oluşu, yaşam biçimi ve yaş faktörleri de bireysel stres kaynakları arasında sayılabilir.

Tablo 2. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri

A Tipi Kişilik Özellikleri	B Tipi Kişilik Özellikleri
<ul style="list-style-type: none">☞ Yükselme ve Başarı Hırsı,☞ Güçlü Bir Motivasyon☞ Yüksek Sorumluluk Bilinci☞ Kendine Aşırı Güven☞ Heyecanlılık, Duygusalılık☞ Acelecilik, Sabırsızlık	<ul style="list-style-type: none">☞ İş Konusunda Rahat Davranma☞ Zamanı önemsememe☞ İşte Kalite Arayışı☞ Başkalarıyla Yarışmama☞ Kendisine Boş Zaman Yaratma

¹¹² Oya Yıldırım.,Fatma Tektüfekçi.,Yusuf Cahit Çukacı., “Modern Toplum Hastalığı: Stres Ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Y1 .2004, Cilt 9, s.3-4.

<p>⇒ Saldırganlık, Çabuk Öfkelenme</p> <p>⇒ Zaman ve Başkalarıyla Yarışma</p> <p>⇒ Mükemmeliyetçilik</p> <p>⇒ İşe Aşırı Bağlılık</p> <p>⇒ Yanındakilerin Yeterince Çalışmadığından Yakınma</p> <p>⇒ İnsan İlişkilerinde Zayıf Olma</p> <p>⇒ Yeni Ortam ve Kişilerden Korkarak Çekingenlik Duyma</p> <p>⇒ Kişisel ve Sosyal Yaşantıya Yeterince Zaman Ayıramama</p> <p>⇒ Kuyrukta Beklemekten Sıkılma</p> <p>⇒ Hızlı Hareket Etme ve Konuşma</p> <p>⇒ Rakamlara Boğulmuş ve Başarıyı Kazandıklarının Ne Kadar Olduğu İle Ölçmeye Çalışma</p>	<p>⇒ Sakin Konuşma</p> <p>⇒ Her şeyi Olduğu Gibi Kabul Etme</p> <p>⇒ Herkesle Dostluk İçinde Olma</p> <p>⇒ Sosyal Yaşamı Sevme</p> <p>⇒ Takım Çalışmasına Yatkın Olma</p> <p>⇒ Özel Hayat İle İş Hayatı Arasına Kolayca Sınır Koyabilme</p>
---	---

➤ Başkalarının Sözlerini Kesme

2.6.2. Örgütsel Faktörler

Örgüt içinde çalışanlarda stres yaratan birçok faktör vardır. Bunlar arasında en sık karşılaşılanlar çalışanın kapasitesini aşan talepler, rol çatışmaları, sosyal çatışmalar, örgütün yapısı, yönetim stili gibi faktörlerdir. İşletmede ağır ve uzun çalışma saatleri, iş temposunun yüksek ve zorlayıcı olması, fiziksel çalışma ortamının uygun olmaması, iş yükünün çok ağır olması gibi çalışanların kapasitesini zorlayıcı koşullar çalışanları olumsuz etkilemekte ve strese yol açmaktadır.¹¹³

Örgütsel stres faktörlerinden en yaygın olanı *aşırı iş yükü* olup; belirli bir zaman limiti içinde içi bitirme zorunluluğu, çalışanın için niteliklerine göre yetersiz olması veya işin standardının yüksek olması anlamındadır. İki veya daha çok kişinin, çalışandan aynı anda zıt isteklerde bulunması *rol çatışmasına* neden olurken; öte yandan çalışanın rolü, iş amaçları ve sorumluluklarının açık olmaması da *rol belirsizliği* yaratır. Çatışmanın birey üzerinde çeşitli davranış bozukluklarına ve sorunlara neden olduğu da bilinmektedir.

Kişinin iş yaşamında belli bir hedefe ulaşmak, güç, saygınlık ve para elde etmek, kariyer gelişimini sağlamak yönündeki istek ve gereksiniminin örgüt tarafından karşılanamaması ve çeşitli biçimlerde engellenmesi çalışanda strese yol açabilir. Örgütsel faktörler arasında sosyal stresörlerin (bireylerarası ilişkilerin zayıflığı, sosyal destek eksikliği vb.) önemli bir yeri bulunur. Ayrıca, işyerinin fiziksel koşulları; ısı, gürültü, ışık, titreşim, kirlilik vb. faktörler birey açısından olumsuz düzeyde ise, stres kaynağı olacaktır. Bireyin iş çevresinin yarattığı en önemli stres kaynakları;

- Çalışma koşulları,
- İşyeri organizasyonunun bozukluğu,

¹¹³ Ramazan Geylan., H. Zümürüt Tonus., Deniz Kağnıcıoğlu., Serap Benligiray., A. Barış Baraz., ve Derya Ergun Özler., İnsan Kaynakları Yönetimi, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2900 Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1857 , Eskişehir, Ocak 2013, Eskişehir, s.225.

➤ Organizasyon yapısında rol, görev ve sorumlulukların dağılımındaki bozukluklar,

➤ İşyeri uzaklığı,

➤ Ücret yetersizliği,

➤ Küresel iç ortamında yaşanan rekabet düzeyi,

➤ Çalışılan iç ya da yapılan görevin çok fazla örgüt işi ve dışı ilişkiler gerektirmesi,

olarak sıralanabilir.

Örgütteki stres kaynaklarını Luthans ise dört grupta toplamaktadır; ¹¹⁴ Bunlar; işletmede uygulanan politikalar, örgüt yapısı ve tasarımı, örgütsel süreçler ve fiziksel koşullardır. Aşağıdaki Tablo 3’de bu dört stres kaynakları verilmiştir. ¹¹⁵

Tablo 3. Örgütsel Stres Kaynakları

ÖRGÜTSEL POLİTİKADAN KAYNAKLANAN STRES KAYNAKLARI	
Haksız, keyfi performans değerlendirme Rekabetçi baskılar Küçülme Başarı değerlendirmede İlkesizlik Yetersiz ücret Kati iş kuralları/Bürokrasi	Belirsiz işlemler Sık sık iş veya yer değiştirme Gerçekçi olmayan iş tanımları İş rotasyonu ve vardiya İleri teknoloji kullanımı Örgütün kuruluş/gerileme aşamasında olması
ÖRGÜTSEL YAPIDAN KAYNAKLANAN STRES KAYNAKLARI	

¹¹⁴ Fred. Luthans., Organizational Behavior. Mcgraw Hill Inc., Sixth Edition: New York, 1992, s.404.

¹¹⁵ Zehra, Saltık., “Stresin İşgören Performansına Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mayıs 2016, s.13.

Merkeziyetçilik, kararlara katılımın az oluşu İlerleme için yeterince fırsat olmaması Aşırı biçimsellik, aşırı görev ve roller Ast-Üst kumanda-kurmay çatışması Rol belirsizliği ve çatışması	Yüksek düzeyde uzmanlaşma, işin zorluğu Bölümler arası koordinasyon eksikliği Personel çatışmaları Zayıf örgüt kültürü
ÖRGÜTSEL SÜREÇTEN KAYNAKLANAN STRES KAYNAKLARI	
Zayıf iletişim Yakın kontrol Performansa ilişkin zayıf, yetersiz dönüş Belirsiz, çatışmalı amaçların bulunması Sadece yukarıdan aşağı gerçekleşen haberleşme	Adaletsiz kontrol sistemi Performans ölçümünde belirsizlik, hatalı uygulamalar Yetersiz bilgi Kararlara katılımın sağlanmaması Sağlıksız iş başarımı değerlendirme sistemi
FİZİKSEL KOŞULLARDAN KAYNAKLANAN STRES F KAYNAKLARI	
Kalabalık ve kişiselliğin az olması Aşırı gürültü, sıcak veya soğuk Zehirli kimyasal maddeler, radyasyon İş yerinin uzaklığı	Hava kirliliği Yetersiz ışıklandırma Çok uzun saatler boyunca çalışma

2.6.3. Çevresel Faktörler

Stres yaratan genel çevre faktörleri aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Ülke ve dünya ekonomisindeki bozukluklar,
- Politik hayatın belirsizlikleri,
- Çalışılan kentin çevresel ve ulaşım sorunları,
- Teknolojik değişmelerin yaşam biçimini ve alışkanlıklarını değiştirmesi,
- Sosyal ve kültürel değişmelerin hızlanmasıyla, kuşaklararası farklılıkların artması.

Ekonomik belirsizlikler, İktidar değişikliği, politik sisteme karşı güvensizlik Teknolojik alanda yaşanan gelişmeler, insanın beceri ve deneyimini gölgeleyerek bir

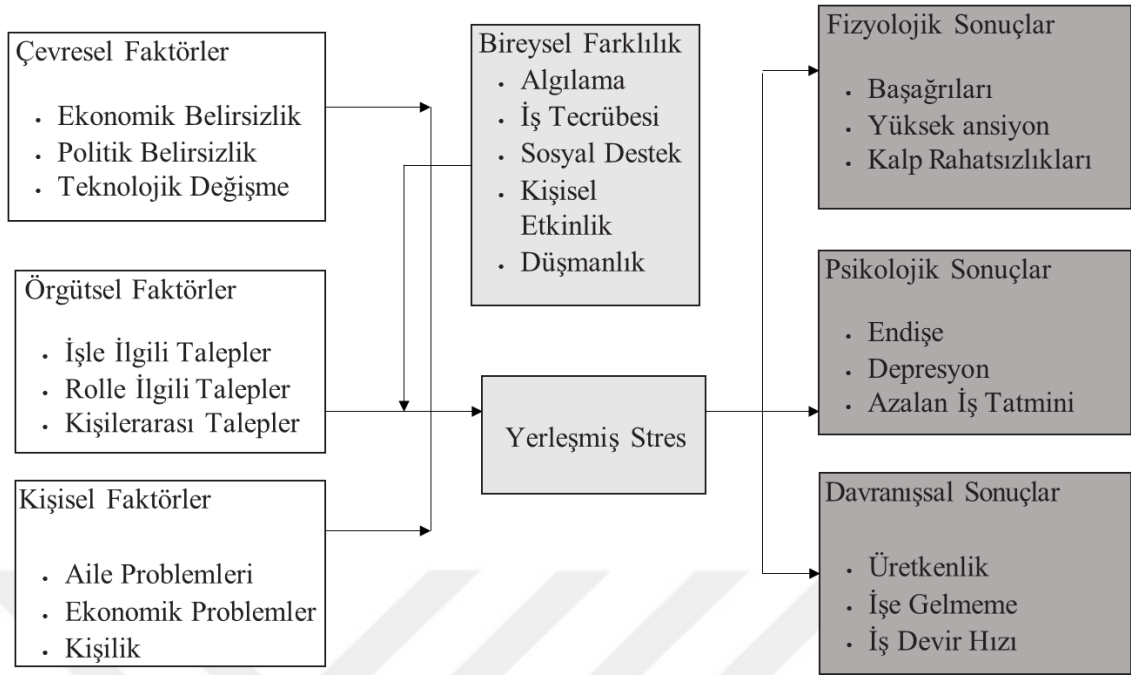
stres kaynağı yaratır. Görüldüğü üzere, toplum içinde bir birey olarak yaşamak ve yaşamı diğer bireylerle ve çevreyle paylaşmak bir çok kişi için stres kaynağıdır.¹¹⁶

Strese neden olan kişisel ve örgütsel faktörleri tamamen ortadan kaldırmak mümkün olmayabilir ancak stresin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini azaltabilmek olanaklıdır. Örgütsel düzeyde stresle mücadele için strese neden olan faktörlerin en aza indirilmesi gerekmektedir. Stresi teşhis etmede ve azaltmada insan kaynakları bölümleri önemli rol oynamaktadır. Öncelikle çalışanların performansları gözlenerek stres belirtileri olup olmadığı tanımlanabilir. Stresin var olması durumunda çalışanlar bu konuda bilgilendirilir ve bununla başa çıkabilmesi için strese neden olan faktörler mümkün olduğu ölçüde ortadan kaldırılmaya çalışılabilir.¹¹⁷

Stres örgütlerde gerek yönetici davranışını, gerekse işgören davranışını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Sonuçta bu etki, örgütün verimsiz ve çalışan bireylerin mutsuz olmasına yol açmaktadır. Aşağıdaki Şekil 5’de bireylerin yaşamlarındaki stres faktörleri ve bunları etkileyen değişkenler ve stresin sonuçları bir bütün olarak gösterilmeye çalışılmıştır.

¹¹⁶ Oya Yıldırım vd., s.5-6.

¹¹⁷ Ramazan Geylan., vd., s.226.



Şekil 5. İş Stresine Neden Olan Faktörler ve Sonuçları

Kaynak: Stephen, Robbins., ,Timothy A. Judge., Organizational Behavior, Pearson Prentice Hall Publishing, 2011, London.

2.7. İŞ TATMİNİ VE İŞ STRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Stres ve iş tatmini aralarındaki ilişki bakımından ele alınacak olursa, stres ve iş tatminsizliğinin sonuçlarının benzerlik gösterdiği görülecektir. Başlıca ortak sonuçlar ise, devamsızlık, performans düşüklüğü, işgücü devir hızı, işe yabancılaşma vb. şeklinde sıralanabilir. Çalışanların iş devamsızlığı; hastalık, isteksizlik, sorumsuzluk, iş kazaları, çalışma saatlerinin uzunluğu gibi pek çok nedenden kaynaklanmaktadır. Hastalık nedeniyle devamsızlık yapan çalışanların hangi hastalıklar nedeniyle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında %40'ının stresten kaynaklanan hastalıklar olduğu görülmüştür.¹¹⁸

Aşırı ve uzun süreli stresin en önemli etkilerinin başında da performansta görülen düşüş gelmektedir. Aşırı düzeydeki stres, bir taraftan çeşitli şekillerde (işe devamsızlık, artan sağlık harcamaları vb.) maliyetlerin artmasına, diğer taraftan da iş tatmininin

¹¹⁸ Sevgül, ve Akgündüz, 2006, s.58.

azalmasına paralel olarak birim zamanda mal ve hizmet üretiminin azalmasına neden olarak örgütsel performansın bir bütün olarak düşmesine neden olur.¹¹⁹

Literatür incelendiğinde iş stresi ile iş tatmini ilişkisini analiz eden çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalar birçok sektörde yapılmış olup çalışmamızın bu kısmında bunlardan bazıları aşağıdaki gibi özetlenmiştir.¹²⁰

Boswell (1992) iş tatmini ve iş stresini incelemek amacıyla hemşireler üzerinde araştırma yapmıştır. Araştırmasında hemşirelerce algılanan iş stresi azaldıkça, hemşirelerin iş tatmin düzeylerinin arttığı yönünde güçlü bir ilişki bulmuştur. Sutton ve Huberty (2001) stres ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla öğretmenlerde yaptıkları çalışmada stres ve iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Bu çalışmaya göre öğretmenlerin stres seviyeleri düşük olduğunda, daha yüksek seviyede işten tatmin oldukları sonucuna varılmıştır. Yüksel (2003) teknisyenler üzerinde iş stresi, işe bağlılık ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi analiz etmiştir. İş tatmini ile iş stresi arasındaki ilişkinin ters yönlü olduğu görülmüş ayrıca kuramsal olarak beklendiği gibi iş tatmini ile işe bağlılık arasındaki korelasyon pozitif yönlü bulunmuştur. Davidson ve Cooper (2003) mesleki stres, iş tatmini ve sağlık durumlarını ölçmeye yönelik Yunanistan'daki genç kadın ve erkek doktorlar üzerinde bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada stres nedenlerinden “işe ayrılan zamanın çok olmasından dolayı bir aile kurma korkusu” ve “sosyal destek eksikliği” özellikle bekar ve kadın doktorlarda iş tatminsizliği yarattığı belirtilmiştir.

Jeanne ve Bortholomeu (2004) çalışmalarında hemşirelerin stres faktörlerini; kişiler arası ilişkiler ile ilgili stres, rollerle ilgili stres ve işin yapısıyla ilgili stres olmak üzere 3 boyutta incelemiştir. Hemşirelerin iş tatmini ise hedef gerçekleştirme, işin kendisi, örgütsel yapı, örgütsel süreçler, bireysel ilişkiler olarak 5 boyutta ele alınmıştır. Çalışma sonucunda mesleki stres ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Akgündüz (2006) yayınlanmamış yüksek lisans tezinde banka çalışanlarında örgütsel stres kaynaklarının iş tatmini üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre iş tatmini, örgütsel stresin sadece işin

¹¹⁹ Abdullah, Yılmaz., Süleyman, Ekici. (2003). “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 10, Sayı 2, s.8.

¹²⁰ Burak vd. 2008, s.378-379.

yapısından kaynaklanan stres boyutu ile anlamlı düzeyde ilişkilidir. Ayrıca çalışanın, işin yapısı ile ilgili stres düzeyinin artması gerek işin çevresinden gerekse işin içeriğinden duyduğu iş tatminini azaltmaktadır. Yapraklı ve Yılmaz (2007) Erzurum'da ilaç mümessilleri üzerinde iş stresi algılarının iş tatminlerine etkisini araştırmışlardır. Genel anlamda iş tatmininin iş stresinden olumsuz yönde etkilendiği ortaya çıkmıştır. İş stresi faktörlerinden iş-aile çatışması ve rol stresi iş tatminini olumsuz şekilde etkilerken, rol stresi ve rol belirsizliğinin iş tatminini etkilemediği görülmüştür. Gül vd. (2008) sağlık sektöründe iş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkileri tespit etmeye çalışmıştır. Yapılan analizler sonucunda belirlenen örneklem kütesi için iş stresi ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla iş tatmini ile ilgili literatürü doğrular bir şekilde, iş stresinin tatminsizliğe yol açtığı bulgusuna varılmıştır. Özkaya vd. (2008) Celal Bayar Üniversitesi çalışanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada stres düzeylerinin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Yapılan araştırmada personelin demografik özellikleriyle stres düzeyi ve iş tatmini arasında önemli bir ilişki bulunmamıştır. Sonuç olarak sadece demografik özellikler aracılığıyla çalışanın stres düzeyi ile iş tatmini arasında kesin bir açıklamanın yapılamayacağı tespit edilmiştir. Erşan vd. (2013) yapmış oldukları çalışmada sağlık çalışanlarının iş tatmini ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada sağlık çalışanlarının iş tatminlerinin düşük, iş streslerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Ayrıca iş tatmini arttıkça algılanan iş stresi düzeyinin düştüğü ortaya çıkmıştır.

Yapılan araştırmaların çoğunda benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Bu çalışmalar sonucunda elde edilen sonuçlardaki benzerlik ise;

- 1) iş stresi ve iş tatmini arasında bir ilişki olduğunu ve genellikle yüksek strese sahip olan çalışanların iş tatmininin düşük olduğunu ve stresin iş tatminini negatif yönde etkilediği
- 2) Çalışanların çalışma arkadaşlarının mesleğe bağlılıklarıyla ilgili algılamalarının ve yönetici desteğinin personelde stresi azalttığı ve bu durumun iş tatminini arttırdığı,

şeklinde özetlenebilir.¹²¹

Her geçen gün hızla artan rekabet koşullarında işletmeler hayatta kalabilmek için en değerli varlıklarına çalışanlarına yatırım yapmaktadırlar. Örgütlerin başarı veya başarısızlıkları şüphesiz ki çalışanların stressiz olmalarıyla doğrudan ilgilidir. Bu sebeple, çalışanların yaşamlarının önemli bir bölümünü geçirdikleri iş yerlerinin incelenmesi ve örgütsel stres faktörlerinin ortaya konulması gerekmektedir. Örgütsel strese gerektiği kadar önem verilmediği durumlarda ise, çalışanlarda iş tatminsizliğine yol açacaktır.¹²²

2.8. MUHASEBE MESLEĞİNDE STRES

Mesleki stres, bireyin kendi özellikleri ile işi arasındaki uyumsuzluklara verdiği tepkidir. Dolayısıyla mesleki stres bireyin görevini yerine getirirken gerek işin kendine özgü yapısından gerekse çalışanın kendi kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluk ve buna karşılık verdiği tepki olarak tanımlanabilir.¹²³

Muhasebe ile ilişkili çevrelere bakıldığında işletme sahipleri, çalışanları, yöneticileri, vergi otoriteleri, finans kuruluşları, firmaya mal ve hizmet satıp ya da mal ve hizmet satın alan üçüncü şahıslar ile işletme hakkında bilgi sahibi olmaya çalışan kişi ve kurumlar olarak ortaya çıkmaktadır.

Ekonominin temellerini oluşturan işletmeler, yukarıda sayılan taraflara hesap verilebilirlik ve şeffaflık ilkeleri gereği, kontrollü iyi planlanmış bir denetim sistemine ihtiyaç duyarlar ve ihtiyaç duyulan bu sistemde de muhasebecilerin aldığı rol büyük önem taşımaktadır. Muhasebe mesleği bu anlamda nitelikli bilgi, uzun ve özverili bir meslek tecrübesini, sorumluluk ve sır saklamayı gerektirir. Yapılacak tek bir yanlış uygulama ve işe duyulan ilgisizlik, özensizlik büyük maddi kayıplara neden olabilir. Bu kapsamda, muhasebe mesleği toplumun ekonomik ve mali yapısının işleyişinde önemli bir görevi üstlenmiş bulunduğundan işletmeler, devlet ve toplum açısından çok önemli

¹²¹ Orhan, Akova., ve Haluk, Tanrıverdi., 2015, s.384.

¹²² Meltem, Onay. Özkaya., Volkan, Yakın., ve Tuğba, Ekinci., “Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, Yönetim Ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F. Manisa, Yıl:2008, Cilt:15, Sayı 1, s.164.

¹²³ Azzem, Özkan., ve Mahmut, Özdevecioğlu., “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Streslerinin Ruhsal Ve Fiziksel Sağlıkları Üzerindeki Etkileri” MÖDAV, 2011, Sayı 3, s.204.

bir meslek konumundadır.

Muhasebe mesleği yoğun stres altında çalışılan ve insanlarla sürekli iletişim halinde olunan bir meslek grubudur. Muhasebe meslek mensupları işleri gereği, çeşitli meslek gruplarından oluşan müşterileri, aynı işyerinde mesleki faaliyetlerini birlikte yerine getirdikleri iş arkadaşları ve çeşitli devlet kurumlarında çalışanlarla iletişim halindedirler.¹²⁴ Çok geniş bir yelpazede faaliyet gösteren ve çoğunlukla ortak hareket edebilme, ofislerinde kurumsallaşma kültürünü edinmemiş muhasebe mesleğini icra eden bireylerin sorumluluklarının artışına, ekonominin belirsizliklerine bağlı olarak stres yaşamamaları mümkün olmamaktadır. Bu yoğun stresin de iş tatmini üzerindeki etkisi de yıpratıcı yönüyle olumsuzluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Muhasebeciler aşırı iş yükü ya da ortaya çıkan işin kalitesinden emin olamadıkları ve doğru zaman planlaması yapamadıkları durumlarda yoğun stres altında kalmaktadır.

Ekonominin temel unsuru olan işletmelerin verimli çalışabilmeleri ve gelişebilmeleri için, iyi işleyen bir hesap ve denetim sistemine sahip olmaları gerekir. İşletmelerde bu görevi yerine getiren kişi de muhasebecidir. Ekonomik, mali ve sosyal nedenlerle, işletmelerin yönetim ve denetiminin tek aracı olan hesap işleri çeşitli yasalar tarafından düzenlenmiş ve işletmelere birçok vergi mükellefiyeti ve sorumluluğu yüklemiştir. Muhasebeci, hesap işlerini ilgili yasalara göre yürütmek ve mali yükümlülükleri yerine getirmek zorunda olan kişidir. Muhasebeci, hesap işleri ile işletmenin tüm faaliyetlerini, miktar ve değer olarak izler ve belirler. Ayrıca karar almaya yönelik olarak yürütülen faaliyetlerin değerlendirilmesi ve bilgi olarak sunulması görevlerini de üstlenir.¹²⁵

İnsan odaklı mesleklerden sayılan muhasebecilik mesleği; düşünsel bir faaliyete dayalı olması, devamlı dikkat gerektirmesi, işlerin çeşitliliği ve sorumluluk alanının genişliği gibi özellikleri nedeniyle stresli bir meslek olarak kabul edilmektedir.¹²⁶

¹²⁴ Bülent, Öz., Seher, Meral, Çeviren., “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: Mersin Örneği”, Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yıl: Temmuz 2017 Cilt 10, Sayı3, s.42.

¹²⁵ Fatih, Ertaç., İşletmelerde Muhasebe Organizasyonu ve Muhasebe Mesleği, 2002, Seçkin Yayıncılık, Ankara. s. 118-121

¹²⁶ Elvan, Okutan., Şule, Yıldız., ve Filiz, Konuk., “İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma”, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2013, Cilt 3, Sayı 2, s.4

Her meslekte olduğu gibi muhasebe meslek mensubunun da taşınması gereken bir takım özellikler mevcuttur. Muhasebecilerinde kişisel, mesleki ve ahlaki nitelikteki özelliklerini; zihinsel yetenek, olgunluk, kavramsal anlama, iletişim yeteneği, tarafsız olabilme, ihtiyaca uygun olmayan bilgi ve veriden faydalı bilgiler üretebilme, faaliyetleri ile ilgili olarak karar almaya yardımcı olabilecek alternatif çözüm önerileri sunma, teknik konulara hâkimiyet ve mesleğin sosyal sorumluluğunu göz önünde bulundurma şeklinde sıralayabiliriz.¹²⁷ Bu özelliklerin olmasının bir nedeni de 3568 sayılı muhasebe meslek yasasıdır. Yasaya göre (Md.2/A);

➤ Genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince, defterlerini tutmak, bilanço, kar-zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek ve benzeri işleri yapmak,

➤ Muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak,

➤ Yukarıdaki bentte yazılı konularda, belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapmak, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak.

Muhasebe kayıtlarında hata yapma kaygısı, vergi konularında hatalı işlem yaparak çalışılan işletmeye mali zarar verme endişesi, üst kademe yöneticilere zamanında raporlama yapamama kaygısı, yapılan raporlamada olumsuz sonuçlara mantıklı yorumlar getirememe endişesi muhasebe meslek mensupları üzerindeki baskı ve stresi artırıcı unsurlar olarak ortaya çıkmaktadır.¹²⁸ Bu işlemleri yerine getiren kişiler de muhasebe meslek mensupları olarak belirtilebilmektedir. Tüm mesleklerde olduğu gibi

¹²⁷ Hanifi, Ayboğa., “Ülkemizde Muhasebe Mesleği ve Meslek-Etiği-Ahlakı”, Ege Academic Review, 2001, vol. 1, issue 2, s.34. 28-44

¹²⁸ Özcan Demir., ve Eray, Ekin. Sezgin., “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılık Kavramı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Trb1 Ve Trc2 Bölgesindeki İşletmelerde Yapılan Bir Çalışma”, Muhasebe Ve Vergi Uygulamaları Dergisi Şubat 2017, [Cilt 10, Sayı 1](#), s.38.

muhasabe mesleğinde çalışan kişilerin de çözülmesi gereken birtakım sorunları bulunmaktadır. Bu sorunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.¹²⁹

- Bağımsızlık ile ilgili sorunlar,
- Mesleki disiplin ve meslek uygulama hukuku ile ilgili sorunlar,
- Meslek ünvanları arasındaki çatışma ile ilgili sorunlar,
- Meslekle bağdaşmayan işlerin tanımlanması ile ilgili sorunlar,
- Meslek etiğinin uygulanması konusunda yaşanan sorunlar,
- Ön denetim, denetim ve tasdik teknikleri, ilke ve standartları geliştirme çalışmaları ile ilgili sorunlar,
- Haksız rekabet ile ilgili sorunlar,
- Tahsilat ile ilgili sorunlar,
- Muhasebe paket programının kullanımı ile ilgili sorunlar,
- Tekdüzen Muhasebe Sistemi ve uygulaması ile ilgili sorunlar,
- Kariyer ilerlemesi ile ilgili sorunlar,
- Mükelleflerin zamanında ve yeterli bilgi vermemeleri,
- Mükelleflerin muhasabe mesleğine yeteri kadar önem vermemeleri,
- Mükelleflerin kanun dışı davranışlarda bulunma önerileri,
- Mükellefler adına ödenen vergi, sigorta gibi çeşitli ödemelerin zamanında yapılmamasıdır.

Mensuplarının taşınması gereken nitelikler ve mensuplarından beklentiler bakımından muhasabe mesleği; yoğun bir çalışma temposu ve üst seviyede dikkat gerektirmektedir. İnsan odaklı mesleklerden sayılan muhasebecilik mesleği; düşünsel bir faaliyete dayalı olması, devamlı dikkat gerektirmesi, işlerin çeşitliliği ve sorumluluk alanının genişliği

¹²⁹ Ali, Deran., ve Beyhan, Beller., “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 45, Ocak-Haziran 2015, s.70-71.

gibi özellikleri nedeniyle stresli bir meslek olarak kabul edilmektedir.¹³⁰ Son yıllarda yapılan yasal düzenlemelerle, muhasebe mesleğinin icrası sırasında ortaya çıkabilecek hata ve yanlışlar için uygulanacak müeyyidelerin ağırlaştırılması da muhasebe meslek mensubu üzerindeki baskı ve stresi artırıcı bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Muhasebe meslek mensuplarının sayısının artması, yeni teknolojilerin benimsenmesi, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının değişmesi ve artması, değişken, dinamik ve rekabetçi bir pazarda faaliyette bulunma zorunluluğu gibi etkenler muhasebe mesleğini daha yıpratıcı şartları ihtiva eden bir meslek haline getirmiştir.¹³¹ Son yıllarda yapılan yasal düzenlemelerle, muhasebe mesleğinin icrası sırasında ortaya çıkabilecek hata ve yanlışlar için uygulanacak müeyyidelerin ağırlaştırılması da muhasebe meslek mensubu üzerindeki baskı ve stresi artırıcı bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Muhasebeciler için iş tatmini, beklentilerinin neler olduğunu ortaya koyarak açıklanabilir. Örneğin, 'yaşam refahını arttıracak gelir, yaptığı işin niteliğinde ve içeriğinde iyileşme, sürekli eğitim, sosyal statü, iş garantisi, işi kaybetme riskinin en aza inmesi, kendinin ve çalışanlarının mutluluğu, topluma yararlı olma güdüsünün tatmini, karını arttırmak, yeni uzmanlık alanları kazanmak, kişisel gelişim koşullarının sağlanması muhasebecilerin hem sosyal statü hem de maddi yönden tatminini sağlayacaktır. İşten duyulan tatmin, genel olarak işten duyulan memnuniyetin bir göstergesi olarak ele alınmaktadır. Gelecek endişesinin azalması, toplum içindeki saygınlığın artması ve refah düzeyinin iyileşmesi koşulları ile muhasebecinin iş tatmini artacaktır.

¹³⁰ Okutan vd. 2013, s.4.

¹³¹, Selçuk, Yalçın., "Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebecilik Mesleğinin Geliştirilmesiyle İlgili Tutumları", Muhasebe ve Finansman Dergisi, Temmuz 2012, Sayı 55, s.114.

3. BÖLÜM MUHASEBE MESLEĞİNDE YAŞANAN STRES DÜZEYİ İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ BELİRLENMESİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Yapılan bu araştırmanın amacı, muhasebe mesleğini icra eden meslek mensuplarının iş ortamında yaşadıkları stres düzeyinin iş tatmini ile ilişkisini ortaya koymaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada anket tekniği kullanılarak İstanbul genelinde yaklaşık 10.000 meslek mensubuna e-posta yolu ile ulaşıp 2.800 anket ile değerlendirmeler yapılmıştır. Ancak uygulanan anketlerde 2.500 kişi anketleri tam olarak cevaplandırmışlardır.

Meslek mensupları yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, hizmet süreleri, müşteri portföyleri, tüzel kişilikleri gibi yedi gruba ayrılarak incelemeye alınmıştır. Bu detaylarda anketin ilk bölümünde meslek mensuplarına Minnesota iş tatmini (Minnesota satisfaction questionnaire) anketinden 20 soru seçilerek (hiç memnun değilim, memnun değilim, kararsızım, memnunum, çok memnunum) seçenekleri ile görüşleri alınmıştır. Anketin ikinci bölümünde yine meslek mensuplarının stres düzeylerini ölçmeye yönelik 20 soru yer almakta olup cevaplar (hiçbir zaman, nadiren, sıklıkla, her zaman) seviyelerinde sorulmuştur.

3.3. ANALİZLER VE BULGULAR

Ankette değerlendirmeye alınan 2536 denekten %22 oranında kadın, geri kalan %78 oranında erkek meslek mensubudur.

Cinsiyet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kadın	568	20,6	22,4	22,4
	erkek	1968	71,4	77,6	100,0
	Total	2536	92,0	100,0	
Missing	System	220	8,0		
Total		2756	100,0		

Ankete katılan geçerli 2514 denekten yaklaşık %20 si bekâr, geri kalan %80 i ise evlidir.

Medeni durum

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bekar	492	17,9	19,6	19,6
	evli	2022	73,4	80,4	100,0
	Total	2514	91,2	100,0	
Missing	System	242	8,8		
Total		2756	100,0		

Eğitim durumlarına bakıldığında ise, %81 gibi yüksek oranda üniversite, %11 oranında lise, %7,5 oranında lisansüstü ve geri kalan düşük oranda ilköğretim mezunudur.

Eğitim

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	iköğretim	6	,2	,2	,2
	Lise	287	10,4	11,0	11,2
	üniversite	2121	77,0	81,2	92,5
	lisans üstü	197	7,1	7,5	100,0
	Total	2611	94,7	100,0	
Missing	System	145	5,3		
Total		2756	100,0		

Yaş gruplarında ki gruplarına toplamda yaklaşık % 88 oranda 25 - 55 yaş arası meslek mensubu bulunmaktadır.

Yaşınız

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25 yaş altı	9	,3	,3	,3
	25-35 yaş arası	876	31,8	32,1	32,4
	36-45 yaş arası	953	34,6	34,9	67,3
	46-55 yaş arası	592	21,5	21,7	88,9
	55 yaş üzeri	303	11,0	11,1	100,0
	Total	2733	99,2	100,0	
Missing	System	23	,8		

Yaşınız

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25 yaş altı	9	,3	,3	,3
25-35 yaş arası	876	31,8	32,1	32,4
36-45 yaş arası	953	34,6	34,9	67,3
46-55 yaş arası	592	21,5	21,7	88,9
55 yaş üzeri	303	11,0	11,1	100,0
Total	2733	99,2	100,0	
Missing System	23	,8		
Total	2756	100,0		

Ünvan

	Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
Valid SM	142	5,2	5,3	5,3
SMM	2522	91,5	94,6	99,9
YMM	3	,1	,1	100,0
Total	2667	96,8	100,0	
Missing System	89	3,2		
Total	2756	100,0		

Bilanço mükellef sayısı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-4 müşteri	730	26,5	30,6	30,6
	5-9 müşteri	327	11,9	13,7	44,3
	10-14 müşteri	370	13,4	15,5	59,8
	15 ve üzeri	960	34,8	40,2	100,0
	Total	2387	86,6	100,0	
Missing	System	369	13,4		
Total		2756	100,0		

İşletme mükellef sayısı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-4 müşteri	459	16,7	24,6	24,6
	5-9 müşteri	181	6,6	9,7	34,3
	10-14 müşteri	309	11,2	16,6	50,9
	15 ve üzeri	915	33,2	49,1	100,0
	Total	1864	67,6	100,0	
Missing	System	892	32,4		
Total		2756	100,0		

Her bir analizde missing system satırı bu değişkenler için kayıp veri olduğunu göstermektedir.

Yapılan faktör analizleri veri setinde yer alan iş tatmini ve stres sorularına ayrı ayrı uygulanmış ve veri serilerinin kaç alt boyuttan oluştuıkları ortaya konmuştur. Birinci bölümde yer alan iş tatmini sorularından 7 soru; ikinci bölümdeki stres ile ilgili 20 sorudan 7 soru KMO and Bartlett's testi ve Rotated Component Matrisi uygulaması ile ölçmeyi amaçladığımız kavramları ölçmediği tespit edilerek bulunan değerlerden %5 in altında olanlar elenmiştir.

Faktör analizinden sonra yapılan güvenilirlik analizinde ise, Alpha modeli kullanılmıştır. Cronbach's Alfa sorular arası korelasyonu gösterdiği şekliyle %60 sınır değer üzerinde kalanlar iş tatminini ölçen sorularda 3 alt faktör, stresi ölçen sorularda ise 3 alt faktör için ayrı ayrı bu ölçümler yapıldığında stresi ölçen sorular 2 faktöre inmiştir.

Bağımsız gruplar arasında örneğin stres 1 faktörünün cinsiyet değişkeni ile ilişkisini ortaya koymak için, aşağıdaki soruların cevaplandırıldığı faktör1 de yer alan sorular yer almaktadır.

1) Mesleğinizi icra ederken hayal kırıklığı yaşıyor musunuz?
4) Kendinizi baskı altında hissediyor musunuz?
5) Günlük çalışma aktivitelerinizi yerine getirirken isteksizlik duyuyor musunuz?
8) İşinizi yaparken kendinizi başka işlerin hayaline kaptırıyor musunuz?
9) Kendinizi işinizi yaparken yalnız hissediyor musunuz?
10) Unutkanlık yaşıyor musunuz?
11) Kararsız kaldığınız oluyor mu?
13) Sinirlilik haliniz hangi sıklıkta ortaya çıkıyor?
19) Yaptığınız işi rutin buluyor ve bu durum sizin bıkkınlık hissine kapılmanıza neden oluyor mu?

Ho : Kadın ve erkek meslek mensuplarının stres1 faktör düzeyinde varyansları birbirine eşittir.

H1 :Kadın ve erkek meslek mensuplarının stres1 faktör düzeyinde varyansları birbirine eşit değildir.

Group Statistics

Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Stres1 Kadın	520	2,3179	,50210	,02202
Erkek	1819	2,3321	,53277	,01249

Stres seviyesinin tespitine ilişkin yapılan faktör analizi sonucunda 20 sorudan 7 soru elenerek aşağıdaki tabloda gösterilen sorular değerlendirmeye alınmıştır.

1) Mesleğinizi icra ederken hayal kırıklığı yaşıyor musunuz?	faktör 1
3) Daha fazla başarı için bir yardım almaya ihtiyaç duyuyor musunuz?	
4) Kendinizi baskı altında hissediyor musunuz?	faktör 1
5) Günlük çalışma aktivitelerinizi yerine getirirken isteksizlik duyuyor musunuz?	faktör 1
7) Kendinizi iş ortamında boğulmuş gibi hissediyor musunuz?	
8) İşinizi yaparken kendinizi başka işlerin hayaline kaptırıyor musunuz?	faktör 1
9) Kendinizi işinizi yaparken yalnız hissediyor musunuz?	faktör 1
10) Unutkanlık yaşıyor musunuz?	faktör 1
11) Kararsız kaldığınız oluyor mu?	faktör 1
13) Sinirlilik haliniz hangi sıklıkta ortaya çıkıyor?	faktör 1
18) Üzerinizde aşırı sorumluluk taşıdığınızı hissediyor musunuz?	faktör 2

19) Yaptığınız işi rutin buluyor ve bu durum sizin bıkkınlık hissine kapılmanıza neden oluyor mu?	faktör 1
20) Kafanızdaki çok fazla düşünceden dolayı uykusuzluk çekiyor musunuz?	faktör 2



Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Stres 1									
Equal variances assumed	1,702	,192	-,539	2337	,590	-,01410	,02616	-,06541	,03720
Equal variances not assumed			-,557	880,820	,578	-,01410	,02532	-,06379	,03558

Levene testinde F istatistiğinin 1,702 ve p değerinin 1,192 yani 0,05 den büyük olması nedeniyle Ho Hipotezinin kabul edilmesi gerekecek ve varyanslarının birbirlerine çok yakın değer aldığı sonucuna varılacaktır.

H₀ : Evli ve bekar meslek mensuplarının stres1 faktör düzeyinde varyansları birbirine eşittir.

H₁ : Evli ve bekar meslek mensuplarının stres1 faktör düzeyinde varyansları birbirine eşit değildir.

GroupStatistics

medenidurum		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
stres	evli	452	2,3296	,53919	,02536
	bekar	1870	2,3323	,52438	,01213

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	,962	,327	-,095	2320	,925	-,00262	,02764	-,05681	,05158
Equal variances not assumed			-,093	672,302	,926	-,00262	,02811	-,05781	,05258

Levene testinde F istatistiğinin 0,962 ve p değerinin 0,327 yani 0,05 den büyük olması nedeniyle Ho Hipotezinin kabul edilmesi gerekecek ve varyanslarının birbirlerine çok yakın değer aldığı sonucuna varılacaktır. Bu durumda cinsiyet ve medeni durumlardaki farkların stres1 üzerinde etkilerinin olmadığı ortaya çıkmaktadır. İki'den fazla bağımsız grubun ortalamalarının birbirlerinden farklı olup olmadıklarını test etmek amaçlı kullanılan Anova testi ile aşağıdaki hipotezler ispatlanmıştır.

Ho: Yaş gruplarına göre stres1 değişkeni farklılık göstermez veya $H_0: M_1=M_2=...=M_3$

H1: Yaş gruplarına göre stres1 değişkeni farklılık gösterir.

Ho: 25 yaş altı meslek mensuplarının stres seviyeleri 55 yaş üstü meslek mensuplarına göre daha yüksektir.

H1: 25 yaş altı meslek mensuplarının stres seviyeleri 55 yaş üstü meslek mensuplarına göre daha düşüktür.

Descriptives

Stres1

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
25 yaş altı	9	2,4568	,68368	,22789	1,9313	2,9823	1,78	4,00
25-35 yaş arası	819	2,3344	,51997	,01817	2,2988	2,3701	1,00	4,00
36-45 yaş arası	885	2,4065	,53448	,01797	2,3713	2,4418	1,11	4,00
46-55 yaş arası	541	2,2898	,50346	,02165	2,2473	2,3323	1,00	3,89
55 yaş üzeri	267	2,1219	,51188	,03133	2,0603	2,1836	1,00	3,44
Total	2521	2,3281	,52771	,01051	2,3075	2,3487	1,00	4,00

Tablodan da anlaşılacağı gibi 25 yaşın altındaki meslek mensuplarının ortalama değeri, 55 yaş üstündekilere göre daha yüksektir ve H_0 hipotezi kabul edilmektedir. (2,4568>2,1219)

Test of Homogeneity of Variances

Stres

LeveneStatistic	df1	df2	Sig.
1,218	4	2516	,301

Levene testinin p değeri %5 den büyük ($0,301 > 0,05$) olduğundan Anova yorumuna geçilebilir.

ANOVA

Stres

	Sum of Squares	Df	MeanSquare	F	Sig.
BetweenGroups	17,768	4	4,442	16,340	,000
WithinGroups	684,002	2516	,272		
Total	701,770	2520			

Anova tablosundaki F değerinin 16,340 değerine karşılık gelen 0,000 p değerinin 0,05 den küçük olması H_0 hipotezinin red edilmesi anlamına gelmektedir ve bunun sonucunda eğitim seviyelerine bağlı olarak stres düzeyinin farklı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Yaş grupları arasında ortaya çıkan bu farkları ikili karşılaştırma testlerinden Scheffe ve Tukey test sonuçları ile yorumlanabilecektir. Ancak tabloda da görüldüğü gibi Tukey ve Scheffe testlerinin sonuçları birbirine eşittir. Farklılıklar ancak p değerlerine bakılarak görülebilecektir.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: stres1

	(I) yasiniz	(J) yasiniz	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	25 yaş altı	25-35 yaş arası	,12237	,17475	,956	-,3547	,5994
		36-45 yaş arası	,05026	,17468	,999	-,4266	,5271
		46-55 yaş arası	,16700	,17524	,876	-,3114	,6454
		55 yaş üzeri	,33486	,17671	,320	-,1475	,8172
	25-35 yaş arası	25 yaş altı	-,12237	,17475	,956	-,5994	,3547
		36-45 yaş arası	-,07211*	,02528	,035	-,1411	-,0031
		46-55 yaş arası	,04463	,02889	,533	-,0342	,1235
		55 yaş üzeri	,21249*	,03674	,000	,1122	,3128
	36-45 yaş arası	25 yaş altı	-,05026	,17468	,999	-,5271	,4266
		25-35 yaş arası	,07211*	,02528	,035	,0031	,1411
		46-55 yaş arası	,11674*	,02846	,000	,0391	,1944
		55 yaş üzeri	,28460*	,03641	,000	,1852	,3840
	46-55 yaş arası	25 yaş altı	-,16700	,17524	,876	-,6454	,3114
		25-35 yaş arası	-,04463	,02889	,533	-,1235	,0342
		36-45 yaş arası	-,11674*	,02846	,000	-,1944	-,0391
		55 yaş üzeri	,16786*	,03900	,000	,0614	,2743
55 yaş üzeri	25 yaş altı	-,33486	,17671	,320	-,8172	,1475	
	25-35 yaş arası	-,21249*	,03674	,000	-,3128	-,1122	
	36-45 yaş arası	-,28460*	,03641	,000	-,3840	-,1852	
	46-55 yaş arası	-,16786*	,03900	,000	-,2743	-,0614	

Scheffe	25 yaş altı	25-35 yaş arası	,12237	,17475	,974	-,4163	,6610
		36-45 yaş arası	,05026	,17468	,999	-,4882	,5887
		46-55 yaş arası	,16700	,17524	,923	-,3732	,7072
		55 yaş üzeri	,33486	,17671	,464	-,2098	,8796
	25-35 yaş arası	25 yaş altı	-,12237	,17475	,974	-,6610	,4163
		36-45 yaş arası	-,07211	,02528	,087	-,1500	,0058
		46-55 yaş arası	,04463	,02889	,665	-,0444	,1337
		55 yaş üzeri	,21249*	,03674	,000	,0992	,3258
	36-45 yaş arası	25 yaş altı	-,05026	,17468	,999	-,5887	,4882
		25-35 yaş arası	,07211	,02528	,087	-,0058	,1500
		46-55 yaş arası	,11674*	,02846	,002	,0290	,2044
		55 yaş üzeri	,28460*	,03641	,000	,1724	,3968
	46-55 yaş arası	25 yaş altı	-,16700	,17524	,923	-,7072	,3732
		25-35 yaş arası	-,04463	,02889	,665	-,1337	,0444
		36-45 yaş arası	-,11674*	,02846	,002	-,2044	-,0290
		55 yaş üzeri	,16786*	,03900	,001	,0477	,2881
	55 yaş üzeri	25 yaş altı	-,33486	,17671	,464	-,8796	,2098
		25-35 yaş arası	-,21249*	,03674	,000	-,3258	-,0992
		36-45 yaş arası	-,28460*	,03641	,000	-,3968	-,1724
		46-55 yaş arası	-,16786*	,03900	,001	-,2881	-,0477

*. Themeandifference is significant at the 0.05 level.

Değişkenler arasındaki ilişkinin varlığına ve yönüne ilişkin yapılan korelasyon analizi ile aşağıda yer alan hipotezlerin doğruluğu test edilmiştir.

H₀ : Stres düzeyi ile iş tatmini arasında ters yönlü ve kuvvetli bir ilişki vardır.

H₁: Stres düzeyi ile iş tatmini arasında ters yönlü ve kuvvetli bir ilişki yoktur.

Correlations

		m1	stres
m1	PearsonCorrelation	1	-,614^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	2438	2340
stres	PearsonCorrelation	-,614 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	2340	2529

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablodan da anlaşılacağı gibi %1 güven aralığında değişkenler arasında 0,614 kuvvetinde ters yönlü bir ilişki vardır.

Başlangıç aşamasında çizilen teorik çerçevede stresin iş tatmini ile ilişkisini regresyon analizi ile test etmek istediğimizde;

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	MeanSquare	F	Sig.
1 Regression	506,104	4	126,526	354,845	,000^a
Residual	811,546	2276	,357		
Total	1317,650	2280			

a. Predictors: (Constant), dinlenme, destek, hastalık, stres

b. Dependent Variable: m1

Anova tablosundaki F değeri 354,845 ve p değeri (sig) 0,000 olduğundan Ho hipotezinin reddine karar verilir. Diğer bir deyişle oluşturulan bu regresyon modeli genelde istatistiksel olarak anlamlıdır. Yani iş tatmini değişkeni olan m1, stres, hastalık, destek ve dinlenme değişkenlerinden en az biri ile açıklamak mümkün olacaktır. Standardize edilmiş katsayıların sütununa bakıldığında alt boyutta yer alan stres 1 faktörü işaretine bakılmaksızın 0,639 değeri ile en yüksek değer olması, iş tatminini en çok açıklayan değişken olarak yorumlanabilir.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,959	,098		50,650	,000		
Stres 1	-,929	,031	-,639	-29,715	,000	,585	1,710
hastalık	,070	,024	,060	2,897	,004	,635	1,574
destek	,064	,022	,051	2,978	,003	,913	1,096
dinlenme	,084	,020	,073	4,137	,000	,878	1,139

a. Dependent Variable: m1

Yukarıdaki tabloda her bir değişkenin t istatistiği ve p değerlerine bakıldığında tüm bağımsız değişkenlerin iş tatmini değişkenini tahmin etmekte kullanılabileceğine karar verilebilir. Tüm p değerleri %5 den küçük olduğu için tüm bağımsız değişkenler istatistiksel olarak anlamlıdır ve hiçbiri analizden çıkarılmayacaktır. Son kolondaki VIF değerlerinin en büyüğü 1,710 olduğu ve 10 değerinden küçük oldukları için, çoklu bağlantı olmadığı düşünülebilir. Ancak aşağıdaki tablodaki en büyük özdeğeri (4,809) en küçük özdeğere (0,013) oranladığımızda yaklaşık 370 değeri elde edilecektir. Bu değerde 100 ile 1000 arasında olduğundan orta seviyede çoklu bağlantıya işaret etmektedir.

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	stres	hastalık	destek	dinlenme
	1	4,809	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,111	6,582	,00	,04	,03	,02	,49
	3	,049	9,947	,00	,04	,10	,88	,01
	4	,018	16,126	,00	,82	,71	,03	,01
	5	,013	19,375	1,00	,11	,16	,08	,49

a. Dependent Variable: m1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,620 ^a	,384	,383	,59713

a. Predictors: (Constant), dinlenme, destek, hastalık, stres

b. Dependent Variable: m1

Tablodaki R ve R kare değerleri incelendiğinde bu modelin açıklayıcılık gücü ortaya çıkmaktadır. Regresyon analizleri sonucunda strese bağlı dört özelliğin iş tatmin değişkenini %38,40 oranında açıkladığı ortaya çıkmıştır.

3.4. ANKET SONUÇLARI

Bu çalışmada Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odalar Birliği'ne bağlı İstanbul ilinde faaliyet gösteren Serbest Muhasebeci ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavir'lerin stres seviyelerinin iş tatmini üzerindeki etkileri ortaya konulmuştur. Minnesota İş Tatmini kısa formundan yararlanılarak anketin II. bölümü hazırlanmıştır. Batı Florida Üniversite'sinde Nelson Psikoloji Bölümünden

Nazanın Mohajeri'nin yapmış olduğu çalışmada kullandığı stres düzeyini ölçmeye yönelik hazırlanmış anket ise, bu anketin III. Bölümünde tekrar değerlendirilerek kullanılmıştır.

Kullanılan Levene testi sonuçlarına göre erkek ve kadın meslek mensupları arasındaki cinsiyet farkının ve medeniyet durumlarının stres seviyesi üzerinde etkisinin bulunmadığı, varyansların birbirine yakın değerler çıktığı gözlenmiştir.

İkiden fazla bağımsız değişkenin kullanıldığı Anova testi ile yaş gruplarına göre stres seviyesinde farklılıklar gözlenmiş, özellikle 55 yaş üstü meslek mensuplarında stres seviyesinde azalma görülmüştür. Yine yaş gruplarında %1 güven aralığında ters yönlü güçlü bir ilişkinin varlığı ortaya çıkmıştır.

Regresyon testi ile iş tatmini değişkeni olan m1'i, 'stres1, hastalık, destek ve dinlenme' değişkenlerinden en az biri ile açıklamak mümkün olacaktır. Standardize edilmiş katsayıların sütununa bakıldığında alt boyutta yer alan stres 1 faktörü işaretine bakılmaksızın 0,639 değeri ile en yüksek değer olması, iş tatminini en çok açıklayan değişken olarak yorumlanabilir.

R ve R kare değerleri incelendiğinde ise, modelin açıklayıcılık gücü ortaya çıkmaktadır. Regresyon analizleri sonucunda strese bağlı dört özelliğin iş tatmin değişkenini %38,40 oranında açıkladığı ortaya çıkmıştır.

KAYNAKÇA

Abu Saad, Ismael., Isralowitz, Richard E., “Teachers' Job Satisfaction In Transitional Society Within The Bedouin Arab Schools Of The Negev”, Journal Of Social Psychology, Vol.132, Issue 6, December 92, p.771-781.

Akgündüz, Sevgül. “Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006, İzmir.

Akıncı, Zeki. “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2002, Sayı 4: 1-25.

Arnolds, C.A. and Boshoff, Christo., “Compensation, Esteem Valence And Job Performance: An Empirical Assessment Of Alderfer's ERG Theory”, International Journal Of Human Resource Management, Vol.13, Issue 4, June 2002, p.697-719.

Aslan, Zeynep., ve Cengiz, Ekrem., "Akademisyenlerin İş Stresi ile İş Motivasyonu İlişkisi", Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler, Elektronik Dergisi, 2015, Sayı 12, s.26-43.

Ayboğa, Hanifi., “Ülkemizde Muhasebe Mesleği ve Meslek-Etiği-Ahlakı”, Ege Academic Review, 2001, Vol. 1, Issue 2, 28-44.

Aytaç, Serpil., İş Stresi Yönetimi El Kitabı, İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi,

<https://kayseri.aile.gov.tr/data/54785e08369dc54fc832b71e/254c9c10627632335d8b3df78363b7c4.pdf>

Bakan, İsmail., Taşhyan, Mustafa., Taş, Fatih., ve Aka, Nurgül. “Örgüt Depresyonu Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki; Bir Üniversitedeki Akademisyenler Üzerinde Alan Araştırması” Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Cilt: 4 Sayı:1, 2014 s. 296-315.

Bakan., İsmail.,ve Büyükbeşe, Tuba., “Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 7, 2004, 1-30.

Barak, Michàl E. Mor., Nıssly, Jan A. and Levin, Amy., “Antecedents To Retention And Turnover Among Child Welfare, Social Work, And Other Human Service Employees: What Can We Learn From Past Research? A Review And Metanalysis”, Social Service Review, Vol.75, No 4, December 2001, p.625-661,

Barutçugil, İsmet Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, 2004, İstanbul.

Başaran, Gürsu., “Türkiye’de Otomotiv Sektörü Çalışanlarında İş Tatmininin İş Stresine Etkisi”, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eylül 2008, İstanbul.

Bayar, Hilal. Tuğçe., ve Öztürk, Mustafa., “İş Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2017, Cilt 22, Sayı 2, s.525-546.

Bayramlık, Hakan., Bayık, Mehmet. Emin., Güney, Gökhan., “Kişi-Örgüt Uyumunun İş Tatmini Üzerine Etkisi: Ankara İlinde İş Makineleri Sektörü İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama”, Kara Harp Okulu Bilim Dergisi Aralık 2015, Cilt 25, Sayı 2, 1-28.

Blum, M., Naylor, J. Industrial Psychology Teorical And Social Foundation. New York: Hopper And Row, 1968.

Brough, Paula and Frame, Rachael., “Predicting Police Job Satisfaction And Turnover Intentions: The Role Of Social Support And Police Organisational Variables”, New Zealand Journal of Psychology, Vol.33, Issue 1, March 2004, p.8-16.

Budak, Arif., “Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal Ve Nato Pol Tesisleri’ nde Bir Uygulama” Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eylül 2006, Eskişehir.

Burak Kayıhan, Yusuf Tepeli, Burhan Heybeli, Hakan Bakan., “Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerle İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Analizi: Muğla İli Örneği”. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 3, Sayı: 14, Haziran 2015, s. 374-390.

Cass, Monica, H., Siu, Oi. Ling., Faragher, E. Brian., and Cooper, Cary. L., “A meta-analysis of the relationship between job satisfaction and employee health in Hong Kong”, Stress and Health, 2003, No 19. p.79-95.

Çekmecelioğlu, Hülya Gündüz. “Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, Cumhuriyet Üniversitesi, İİBF Dergisi, 2005, 6(2):23-39.

Cüceloğlu, Doğan., İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları. Remzi Kitabevi, 1994, İstanbul.

Davis, Keith., İşletmede İnsan Davranışı, Örgütsel Davranış, 5. Baskıdan Çeviri, Çevirenler: Kemal Tosun Ve Diğerleri, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını, No:199, 1988.

De Frank Richard, S. And John. M. Ivancevich (1998). “Stress on the Job: An Executive Update”, Academy of Management Executive, Vol. 12, No. 3, August 1998, p. 55-66

Desa, Asmawati., Yusooff, Fatimah., İbrahim, Norhayati., Kadir, Nor Ba'yah Abd., and Murni Ab Rahman, Roseliza., “A Study of The Relationship and Influence of Personality on Job Stress among Academic Administrators at a University”, Procedia Social and Behavioral Sciences, 2014, No.114, p.355-359.

Demir, Özcan., ve Sezgin, Eray. Ekin., “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılık Kavramı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: TRB1 ve TRC2 Bölgesindeki İşletmelerde Yapılan Bir Çalışma”, Muhasebe Ve Vergi Uygulamaları Dergisi Şubat 2017, [Cilt 10, Sayı 1](#), s. 33 – 54.

Deran, Ali., ve Beller, Beyhan., “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 45, Ocak-Haziran 2015, s.69-93.

Deveci, Bilal., “İş Stresi Ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme”, [Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 9, Sayı 20](#), s.39-53.

Ekinci, Hasan., ve Ekici, Süleyman., “İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma”, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Mayıs 2003, Cilt 27, No 1, s.109-120.

Erdil, Oya; Keskin, Halit; İmamoğlu, S. Zeki; Erat, Serhat, (2004). “Yönetim Tarzı Ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı Ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt 5, Sayı 1: 17-26.

Ertaç, Fatih., İşletmelerde Muhasebe Organizasyonu ve Muhasebe Mesleği, 2002, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Gaither, Caroline., A., Kahaleh, Abir, A., Doucette, William, R., Matt, Davidi A., Pederson, Craig, A., and Schommer, Jon, C., “A Modified Model of Pharmacists’ Job Stress: The Role of Organizational, Extra-role and Individual Factors on Work Related Outcomes”, Research in Social and Administrative Pharmacy, 2008, (4), p. 231-243.

Gellis, Zvi, D., Kim, Johnghun., and Hwang, Sung, Chul., “New York State Case Manager Survey: Urban And Rural Differences In Job Activities, Job Stress, And Job Satisfaction”, Journal of Behavioral Health Services & Research, Vol.31, Issue 4, October/December 2004, p. 430-440.

Geylan, Ramazan., Tonus, H. Zümrüt., Kağmıoğlu, Deniz., Benligiray, Serap., Baraz, A. Barış., ve Özler, Derya. Ergun., İnsan Kaynakları Yönetimi, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2900 Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1857 , Eskişehir, Ocak 2013.

Gilmer, B. Van Haller. Industrial And Organizational Psychology. New York :Mc. Graw-Hill Book Co.,1971.

Gökdeniz, İsmail., “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları Ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi,2005, Sayı 13, s.173-189.

Grandey, Alicia A., Cordeiro, Bryanne L. Ve Crouter, Ann C., “A Longitudinal And Multi-Source Test Of The Work--Family Conflict And Job Satisfaction Relationship”, Journal of Occupational & Organizational Psychology, Vol.78, Issue 3, September 2005, p.305-323.

Gunlu, Ebru., Aksarayli, Mehmet., Perçin, Ş. Nilüfer. “Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey”, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol: 22, No: 5: ,2010, p. 693-617.

Güçlü, Nezahat. ., “Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2001, Cilt 21, Sayı 1. s.91-109.

Gül, Hasan., Oktay, Ercan. Ve Gökçe, Hakan., “İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti Ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Sayı 15, Ekim, 2008. s.1-11.

Güven, Mehmet., Bakan, İsmail., ve Yeşil, Salih., “Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması” [Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yıl 2005, Cilt 12, Sayı 1, Sayfalar 127 – 151.](#)

Hwang, Jinsoo., Hyun, Sunghyup. Sean., and Park, Jongseung., “Segmentation of Hotel Employees by Occupational Stress and Differences in Demographic Characteristics”, Asia Pacific Journal of Tourism Research, Vol. 18, No 3, s.241-261.

Jepsen, David A. Ve Sheu, Hung-Bin., “General Job Satisfaction From A Developmental Perspective: Exploring Choice-Job Matches At Two Career Stages”, Career Development Quarterly, Vol.52, Issue 2, December 2003, p.162-179,

Judge, T.A. & Colquitt, J.A. (2004), “Organizational justice and stress: the mediating role of work–family conflict”, Journal of Applied Psychology,2004, Vol.89, No.3, p.395-404

Kalleberg, Arne, L., and Loscocco, Karyn, A. “Aging, Values, and Rewards: Explaining Age Differences in Job Satisfaction” American Sociological Review, Vol. 48, No. 1 (Feb., 1983), p. 78-90.

Karahan, Atilla., Gürpınar, Koray., ve Özyürek, Pakize., “Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi”, Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Bahar 2007, Cilt:3, Yıl:3, Sayı:1, s.27-44.

Kim, Soonhee., “Participative management and job satisfaction: lessons for management leadership”, Public Administration Review, March/April 2002, Vol.62, No 2, p. 231-242.

Kök, Sabahat. Bayrak., “İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20 Nisan 2006, Sayı 1, s.291-317.

Kurt, İlge., “Rol Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Amirin Algılanan Sosyal Desteginin Etkisi”, Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 2, Sayı 1, 2010, S.79-87.

Loke, J.Chiok Foong., “Leadership Behaviours: Effects On Job Satisfaction, Productivity And Organizational Commitment”, Journal of Nursing Management, August 2001, Vol 9, No 4, p.191-204,

Luthans, Fred., Organizational Behavior. Mcgraw Hill Inc., Sixth Edition: New York, 1992.

Miner., John, B., Industrial-Organizational Psychology, Mcgraw-Hill Inc., Singapore, 1992.

Mohd Bokti, Nor, Liyana., Abu Talib, Mansor. (2009). A preliminary study on occupational stress and job satisfaction among male navy personnel at a naval base in Lumut, Malaysia. The Journal of International Social Research, Vol: 2, No: 9, 2009, pp. 299-307.

Muhsin, Şeker, Yunus, Dağ., ve Ayhan, Yalçınsoy.,” Örgüt Kültürü İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kurumunda Uygulama”, International Journal Of Innovative Strategical Social Research, 2016, Vol.1, Issue.1, s.4-10.

Mullins, Laurie J. Management And Organizatianol Behavior. 3rd Edition,Pitman Publishing, 1993.

Naktiyok, Atılhan (2002); “Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini: Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 16, Sayı: 3-4, s.166-195.

Nobari, Hatf, Faghani., “Çalışanların İş Tatmini İle Stres Düzeyi Arasındaki İlişki ve Buna Yönelik Bir Uygulama” Sosyal Bilimler Dergisi, Aralık 2017, Yıl: 4, Sayı: 18, s.628-652.

Noor, Noraini M., “Work-And Family-Related Variables, Work-Family Conflict And Women's Well-Being: Some Observations, Community”, Work & Family, Vol.6, Issue 3, December 2003, s297-319.

Okutan, Elvan., Yıldız, Şule., Konuk, Filiz. “İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma”, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2013, Cilt 3, Sayı 2, s.1-17.

Organ Dennis W., Haner W. Clay. Organizational Behavior: An Applied Psychological Approach, Plano,Texas, Business Publications, c1982.

Organ, Denis W. Organizational Behavior An Appled Psychological Approach. Bussiness Puplication, 1986.

Organ, Dennis. W. “A restatement of the satisfaction-performance hypothesis”, Journal of management, 1988, Cilt 14, sayı 4, 547-557.

Orhan, Akova., ve Haluk Tanriverdi., “İş Stresi İle Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otel, İşletmelerinde Bir Araştırma”, Journal of Management, Marketing and Logistics, Year: 2015 Volume: 2 Issue: 4, s.378-402.

Özaltın, Hazım., Kaya, Sıdıka., Demir, Cesim., ve Özer, Mustafa., “Türk Silahlı kuvvetlerinde görev yapan muvazzaf tabiplerinin iş doyum düzeylerinin değerlendirilmesi”, Gülhane Tıp Dergisi, 2002, Cilt 44, Sayı 4, s. 423 – 427.

Özkalp, Enver., Varoğlu, Abdülkadir., Varoğlu, Demet., Kirel, Ayşe. Çiğdem., ve Acar Pınar, Örgütsel Davranış, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2847, Açık Öğretim Fakültesi Yayını No: 1804, Eskişehir, Ocak 2013.

Özkan, Azzem., ve Özdevecioğlu, Mahmut., “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Streslerinin Ruhsal Ve Fiziksel Sağlıkları Üzerindeki Etkileri” MÖDAV, 2011, Sayı 3, s.201-224.

Özkaya, Meltem. Onay., Yakın, Volkan., ve Ekinci Tuğba., “Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, Yönetim Ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F. Manisa, Yıl:2008, Cilt:15, Sayı:1, s.163-179.

Pehlivan, İnayet., Yönetimde Stres Kaynakları, Personel Geliştirme Merkezi Yayınları, 1995, Ankara.

Petty, Gregory C., Brewer, Ernest W. Ve Brown, Beth., “Job Satisfaction Among Employees Of A Youth Development Organization”, Child & Youth Care Forum, Vol.34, Issue 1, February 2005, p.57-73.

Rageb, Mohamed. A., Abd-El-Salam, Eman. Mohamed., El-Samadicy, Ahmed., and Farid, Shaimaa., “Organizational commitment, job satisfaction and job performance as a mediator between role stressors and turnover intentions a study from an Egyptian cultural perspective”, The Business & Management Review, 2013, Vol 3, No 2, p.51-73.

Robbins, Stephen., Judge, Timothy, A., Organizational Behavior, Pearson Prentice Hall Publishing, 2011, London.

Saltık, Zehra., “Stresin İşgören Performansına Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mayıs 2016.

Schneider, Benjamin., Snyder, R. A. (1975). “Some Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Climate”. Journal of Applied Psychology, Vol: 60, No: 3, p. 318-328.

Schweiger, David.M., and Denisi, Angelo .S. “Communication With Employees Following A Merger: A Longitudinal Field Experiment”, Academy Of Management Journal, March 1991, Volume 34, No 1, P.110- 135.

Smith, Patricia Cain., Kendall, Lorne M., ve Hulin, Charles L. The measurement of satisfaction in work and retirement, Rand McNally, 1969, Chicago.

Şahin., Ali. “ Yöneticilerin İş Tatmini Ve Memnuniyeti Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 3, Sayı 5, 2003, s.137-157.

Şenyiğit, Gümran., “Çalışma Hayatında Stres”. Verimlilik Dergisi, 2004, Sayı 3, s.103-119.

Şimşek M. Şerif, Akgemci Tahir, Çelik Adnan., Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtımı, 2003.

Tekingündüz, Sabahattin., Seçkin, Mustafa., Yaman, Kemal., Türk, Işıl., ve Aslan, Semiha., “Performans, İş Tatmini Ve İş-Aile Yaşam Çatışması Arasındaki İlişkiler”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Şubat 2016, Cilt: 9 Sayı 42, s.1672-1679.

Tekingündüz, Sabahattin., Top, Mehmet., ve Seçkin, Mustafa., “İş Tatmini, Performans, İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği”, Verimlilik Dergisi, [2015, Sayı 4](#), s.39-64.

Tengilimoğlu, Dilaver, “Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2005. Sayı 1, 23-45.

Türker, Fatih., Denizcilik Sektöründe İş Tatmini ve Örgüte Bağlılığın İş Gücü Devrine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, İ.T.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü, 2007, İstanbul.

Torun, Alev., Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi. Türk Psikologlar ve Kal-der Yayınları, 1997, Ankara.

Üngüren, Engin., Cengiz, Funda., Algür, Seden. “İş Tatmini ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 2009, Cilt 8, sayı 27, s. 36-56.

Üngüren, Engin., Doğan, Hulusi., Özmen, Mehmet., ve Tekin, Ömer. Akgün., “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi Yaşar Üniversitesi Dergisi, 2010, Cilt 17, Sayı 5, s.2922-2937.

Wagner III, J. A., Hollenbeck J.R. Management And Organizational Behavior. Publisher: Prentice Hall Inc, 1992.

Van Vianen, Annelies E. M., Jan A. Feij., Moshe, Krausz., and Ruben, Taris.,

“Personality Factors And Adult Attachment Affecting Job Mobility”, International Journal Of Selection & Assessment, Vol.11, Issue 4, December 2003, p..253-264.

Volkwein James, Fredericks. Ying, Zhou., “Testing A Model Of Administrative Job Satisfaction”, Research In Higher Education, Vol.44, No.2, April 2003, s149-171.

Yalçın, Selçuk., “Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebecilik Mesleğinin Geliştirilmesiyle İlgili Tutumları”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, Temmuz 2012, Sayı 55, s.113-136.

Yıldırım, Oya., Tektüfekçi, Fatma., Çukacı, Yusuf. Cahit., “Modern Toplum Hastalığı: Stres Ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yı .2004, Cilt 9, s.1-20.

Yıldırım, Suat., “Muhasebe Öğretim Elemanları Ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma”, [Mufad Journal, Muhasebe ve Finans Dergisi, Sayı 38, Nisan 2008](#), s..153-162.

Yılmaz, Abdullah; Ekici, Süleyman, (2003). “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 10, Sayı 2: 1-19.

Yüksel, İhsan., “ İşletmenin Tatmin Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Bir Çalışma”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 2005, Cilt 6, Sayı 2, s.291-306.

EK

A N K E T Ö R N E Ğ İ

Değerli Meslek Mensubu,

Hepimizin bildiği gibi 3568 sayılı yasa ile mesleğimiz, bir meslek örgütü statüsüne kavuşmuş ve yasal temellere dayandırılarak ülke ekonomisinde önemli bir ihtiyaca cevap vermiştir. Ancak, hızla küreselleşen ve sınırların ortadan kalktığı dünyamızda diğer dünya ülkelerine uyum sağlamak için, son dönemlerde değişen kanunlar ve yönetmelikler çerçevesinde mesleğimiz yeni bir ivme kazanarak bizleri çok daha fazla çalışmaya ve okumaya zorlamaktadır.

İlişikte; sizlerin görüşlerinize sunduğumuz anket formundaki sorulara karşılık vereceğiniz cevaplar, bilimsel tekniklerle analiz edilecek, yorumlanacak ve doktora düzeyindeki bir araştırmada kullanılacaktır. Bu ankete göstereceğiniz ilgi, bilimsel bir araştırmaya kaynak oluşturmanın yanında mesleğimizin bizlere getirdiği sorumlulukların ve yüklerin bizler de yarattığı etkileri ortaya koymak adına büyük önem taşımaktadır.

Ankette yer alan bilgiler bireysel anlamda değerlendirilmeyeceği için isim yazmamanız yerinde olacaktır.

Değerli katkılarınız için teşekkür eder, saygılar sunarım.

Yüksek Lisans Öğrencisi

Gülgün ÖZTÜRK

I.BÖLÜM

	25 Altı	25-35	36-45	46-55	55 Üstü
Yaş (Yıl)	()	()	()	()	()

	Kadın	Erkek
Cinsiyet	()	()

	Bekar	Evli
Medeni Durum	()	()

	İlköğretim	Lise	Üniversite	Lisans Üstü
Eğitim	()	()	()	()

	Yıl	Ay
İş Hayatınızdaki Hizmet Süreniz	()	()

	İl	İlçe
Mesleği İcra Ettiğiniz	()	()

	Serbest Muhasebeci	Serbest Muh. Mali Müşavir	Yeminli Mali Müşavir
Meslek Unvanınız	()	()	()

	1-5	5-9	10-15	15 ve Üstü
Çalıştığınız Bilanço Esasına Tabi Mükellef Sayısı	()	()	()	()

	1-5	5-9	10-15	15 ve Üstü
Çalıştığınız İşletme Esasına Tabi Mükellef Sayısı	()	()	()	()

	Yok	Limited	Anonim
Tüzel Kişiliğiniz	()	()	()

II.BÖLÜM

Bu bölüm soruları ile iş tatminini ve mesleğinizle ilgili olarak neler hissettiğinizi ölçmeyi hedefledik. Derecelendirmeyi en azdan en fazla memnuniyet dercesine göre sıraladık. Buna göre; Her sorunun önündeki boşluğa lütfen size uygun olan sütuna (X) işareti kullanınız.

Mesleğimle ilgili olarak hissettiklerim;	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnun	Çok Memnun
1) Kendi başıma çalışabilme şansı olmasından					
2) Mesleğimin toplumdaki sosyal statüsü					

(saygınlığı)					
3) Devamlı meşgul olma imkanı bakımından					
4) Çalışma koşullarından (ısıtma, aydınlatma v.b.)					
5) Yaptığım işe karşılık aldığım ücret açısından					
6) İşimin düzenli ve dengeli olmasından					
7) Çalışma saatlerimin uzunluğundan					
8) Mesleğimin bana yüklediği sorumluluklardan					
9) İşimden dolayı hissettiğim başarı duygusundan					
10) Mesleğimin güvenli bir gelecek sağlaması yönünden					
11) Mesleğimde ilerleme şansı yakalayabilme açısından					
12) Yaptığım işin neticesinde takdir görme					
13) Kendi kararlarımı verebilme özgürlüğü					
14) İşimin devamlılık göstermesi (istihdam)					

15) Büro personelinin yaptığı işlerden sorumlu olmam					
16) Meslektaşlarımla iyi zaman geçirebilme imkanı yakalayabilme					
17) Mükellefle birbirimizi anlayabilme					
18) Yaptığım işin sonucunu görebilme imkanı					
19) Yapabileceğim en iyi işi yapıyor olmaktan					
20) Başkalarına hizmet edebilme şansımın olmasından					

III. BÖLÜM

Anket formunun bu bölümünde meleğinizi icra ederken yaşadığınız stres düzeyinin ölçümüne ilişkin soruları yanıtlayacaksınız.

Derecelendirmeyi aşağıda yer alan şıklara göre yapacağız. Her sorunun önündeki boşluğa lütfen gün içinde yaşadığınız duyguları yansıtacak size uygun olan sütuna (X) işareti kullanınız.

	Hiçbir zaman	Nadiren	Sıklıkla	Her zaman
1) Mesleğinizi icra ederken hayal kırıklığı yaşıyor musunuz?				
2) Mesleğinizi icra ederken bir rehbera ya da yönlendirmeye ihtiyaç duyuyor musunuz?				

3) Daha fazla başarı için bir yardım almaya ihtiyaç duyuyor musunuz?				
4) Kendinizi baskı altında hissediyor musunuz?				
5) Günlük çalışma aktivitelerinizi yerine getirirken isteksizlik duyuyor musunuz?				
6) Hayatınızı ve işinizi daha heyecanlı ve hareketli hale getirmeyi istiyor musunuz?				
7) Kendinizi iş ortamında boğulmuş gibi hissediyor musunuz?				
8) İşinizi yaparken kendinizi başka işlerin hayaline kaptırıyor musunuz?				
9) Kendinizi işinizi yaparken yalnız hissediyor musunuz?				
10) Unutkanlık yaşıyor musunuz?				
11) Kararsız kaldığınız oluyor mu?				
12) Sabırsızlık ve işinizi yetiştirememeye kaygısı taşıyor musunuz?				
13) Sinirlilik haliniz hangi sıklıkta ortaya çıkıyor?				
14) Hayatınızı planlayamama kaygısını hangi sıklıkta yaşıyorsunuz?				
15) Gerçekten isteyerek ve zevk alarak yaptığımız işlere yeterli vakit ayırabiliyor musunuz?				
16) Etkili şekilde çalışmalarını gerçekleştirebilmek için yeterli zaman bulabiliyor musunuz?				
17) Günün sonunda kendinizi yorgun hissediyor musunuz?				
18) Üzerinizde aşırı sorumluluk taşıdığınızı hissediyor musunuz?				

19) Yaptığımız işi rutin buluyor ve bu durum sizin bıkkınlık hissine kapılmanıza neden oluyor mu?				
20) Kafanızdaki çok fazla düşünceden dolayı uykusuzluk çekiyor musunuz?				



