

T.C.  
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI  
ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ

ÇALIŞANIN İŞ MEMNUNİYETİNİN, SAĞLIĞI İLE  
OLAN İLİŞKİSİ

YÜKSEK LİSANS (MASTER) TEZİ

Aylin OBEN

05 11 07 103

İstanbul, Ağustos 2010

T.C.  
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI  
ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ

ÇALIŞANIN İŞ MEMNUNİYETİNİN, SAĞLIĞI İLE  
OLAN İLİŞKİSİ

YÜKSEK LİSANS (MASTER) TEZİ

AYLİN OBEN

05 11 07 103

Danışman Öğretim Üyesi:

Prof. Dr. Nursel TELMAN

İstanbul, Ağustos 2010

## ÖZET

Bu araştırmada cevap aranan ana problem “Çalışanın iş memnuniyeti ile, sağlığı arasındaki ilişkinin saptanması” dır. Yapılan işte konusunda deneyim, eğitim ve tecrube sonucu meslek kavramını ortaya çıkarmıştır. Başarıya giden yolda insanların yaptıkları işte mutlu olmaları son derece önem taşımaktadır. Bireylerin mesleklerinde mutlu olmalarında en etken faktörün iş memnuniyeti olduğu söylenebilir. Çalışanın iş memnuniyetini etkileyen bir çok etken vardır. Bu etkenlerin en başında motivasyon düzeyini görebiliriz. Çalışanın motivasyonu, aldığı ücretten, sosyal ve fiziki çevresinden, iletişimden, arz-talepten, kariyer gelişiminden ve örgütsel unsurlardan etkilenmektedir. Motivasyon dışında, çalışanın fizyolojik ve psişik sağlık durumu, stres, çalışanın yetenekleri, rol belirsizliği, meslek hastalıkları gibi diğer faktörlerinde çalışan üzerinde büyük etkilere olduğu görülür.

İş memnuniyetinin çalışanların sağlıkları ile olan ilişkisini belirlemek amacıyla İstanbul iline bağlı, lojistik ve gümrükleme sektörlerinde çalışmakta olan 112 çalışan, örneklem olarak alınmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik demografik özellik anketi uygulanmıştır. İş memnuniyeti düzeylerini saptamaya yönelik ise Minnesota İş Doyum Ölçeğinin kısa formuna başvurulmuştur. Çalışanların yaşadıkları psikosomatik rahatsızlıkları ortaya koymak amacı ile kendilerinden bir aylık süreç içinde gün gün sağlık raporlama izelgesi doldurmaları istenmiştir. Kaygı düzeyinin de iş memnuniyeti üzerinde belirleyici olduğu düşünülerek Spielberger Kaygı Envanteri de çalışanlara

uygulanmıştır. Toplanan verilerin analizinde Pearson Korelasyon'a başvurulmuş ve veriler arasındaki anlamlı fark sorgulanmıştır. Alınan analiz sonuçları neticesinde, çalışanların iş memnuniyet düzeylerinin ve kaygı düzeylerinin, yaşadıkları psikosomatik rahatsızlıklar üzerinde belirleyici olmadıkları saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Meslek, iş memnuniyeti, iş sağlığı, kaygı.

## **ABSTRACT**

The main purpose of this study is to determine the correlation between job satisfaction and health of employees. Job definition will be occurred after experience, education and knowledge. For being successful, people should be happy with their jobs. Job satisfaction is determinant for employee's happiness. There are too many factors that affect employee's job satisfaction. Motivation can be seen the main factor of job satisfaction. Employee's motivation is been affected by pricing, social and physical environment, communication, supply-demand, career development and organizational elements. Apart of motivation, employee's physiological and psychological health, stress, employee's abilities, role ambiguity, occupational diseases and other factors are also effective on employees.

In order to determine the relationship between job satisfaction and employee health, working in the sectors of Logistics and Customs clearance, in total 112 employees were taken as sample. To determine the demographic characteristics of employees, a demographic survey has been applied. Aimed to determine the level of job satisfaction, the short form of Minnesota Questionnaire was applied. Furthermore, to determine the psychosomatic disorders of employees, they were asked to fill out a self-report which asks them to fill out their disease status day by day. Also anxiety level is considered to be definitive on job satisfaction. So, Spielberger Anxiety Inventory is been applied to employees. For analyzing the data, Pearson Correlation is been referred and the significant difference between the data has been questioned.

The analysis results obtained that, job satisfaction levels and anxiety levels are not affecting the psychosomatic disorders.

Key Words: Occupation, job satisfaction, occupational health, anxiet

## İÇİNDEKİLER

<b>ÖZET</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vi</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>xi</b>
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>1</b>
<b>1.GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1. İş ve İş Memnuniyeti.....	3
1.1.1. İş ( Meslek ) .....	3
1.1.1.1. Mesleğin Önemi.....	5
1.1.2. Memnuniyet .....	6
1.1.2.1. İş Memnuniyeti .....	7
1.1.2.1.1. İş Memnuniyetini Etkileyen Faktörler .....	9
1.1.2.1.1.1. Stres .....	9
1.1.2.1.1.2. Anksiyete.....	12
1.1.2.1.1.3. Kaygı .....	13
1.1.2.1.1.4. Motivasyon .....	14
1.1.2.1.2. İş Memnuniyetini Etkileyen Diğer Faktörler .....	18
1.1.2.1.2.1. Ücretlendirme .....	18
1.1.2.1.2.2. Sosyal ve Fiziki Çevre.....	18

1.1.2.1.2.3.	İletişim.....	19
1.1.2.1.2.4.	Arz-Talep.....	19
1.1.2.1.2.5.	Kariyer Gelişimi.....	20
1.1.2.1.2.6.	Örgütsel Unsurlar .....	20
1.2.	Sağlık .....	21
1.2.1.	Fizyolojik Sağlık .....	22
1.2.2.	Psşik Sağlık.....	22
1.2.3.	Çalışanın Sağlığını Etkileyen Faktörler .....	23
1.2.3.1.	İş Hayatında Stres .....	23
1.2.3.2.	İş Hayatında Çalışanın Yetenekleri .....	25
1.2.3.3.	İçsel ve Dışsal Motivasyon.....	26
1.2.3.4.	Gen ve Genetik Etkiler .....	26
1.2.3.5.	Yönetim Baskısı.....	27
1.2.3.6.	Rol Belirsizliği.....	27
1.2.3.7.	İş Kazaları .....	27
1.2.3.8.	Meslek Hastalıkları .....	28
1.3.	Araştırmanın Önemi.....	29
1.4.	Araştırmanın Problemi .....	29
1.5.	Sayıtlar ve Sınırlılıklar .....	30
<b>İKİNCİ BÖLÜM.....</b>		<b>31</b>
<b>2. YÖNTEM.....</b>		<b>31</b>
2.1.	Araştırmanın Yöntemi.....	31
2.2.	Evren ve Örneklem .....	31
2.3.	Veri Toplama Araçları .....	35
2.3.1.	Demografik Özellikler Anketi.....	35



2.3.2.	Minnesota İş Doyum Ölçeği (MSQ).....	35
2.3.3.	Spielberger Kaygı Envanteri (Durumluk).....	37
2.3.4.	Aylık Sağlık Raporlama Çizelgesi.....	38
2.4.	Verilerin Analizi.....	38
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>		<b>40</b>
<b>3.</b>	<b>BULGULAR.....</b>	<b>40</b>
3.1.	Çalışanlarda Görülen Psikosomatik Rahatsızlıklar.....	40
3.2.	Çalışanların Memnuniyet Durumları .....	41
3.3.	Çalışanların Kaygı Düzeyleri.....	41
3.4.	Örneklem Grubunun Memnuniyet, Kaygı ve Rahatsızlıkları Arasındaki İlişkiler .....	42
3.5.	Örneklem Grubunun Rahatsızlık Durumu ile Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiler .....	44
3.6.	Örneklem Grubunun Memnuniyet ve Kaygı Düzeyleri ile Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiler .....	48
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM .....</b>		<b>51</b>
<b>4.</b>	<b>SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER .....</b>	<b>51</b>
4.1.	Sonuç ve Tartışma.....	51
4.2.	Öneriler .....	57
<b>5.</b>	<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>61</b>
<b>6.</b>	<b>EKLER.....</b>	<b>64</b>

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Stres Kaynakları ve Sonuçları.....	11
Tablo 2. Stres Reaksiyonları .....	12
Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Yaş Dağılımı .....	32
Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımı .....	32
Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı .....	33
Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Mesleğe Göre Dağılımı.....	34
Tablo 7. Çalışanlarda Görülen Psikosomatik Rahatsızlık Çeşitlerinin Toplam Sayıları .....	40
Tablo 8. Çalışanların Memnuniyet Durumu .....	41
Tablo 9. Çalışanların Kaygı Durumları.....	41
Tablo 10. Memnuniyet ve Kaygı Düzeyi İle Rahatsızlık Gün Sayısı Ve Rahatsızlık Çeşidi İlişkisini İnceleyen Korelasyon Analizi.....	42
Tablo 11. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Memnuniyet Düzeyine Göre Dağılımını İnceleyen Anova Testi .....	43
Tablo 12. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Kaygı Düzeyine Göre Dağılımını İnceleyen T Testi.....	43
Tablo 13. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Yaş İle İlişkisini İnceleyen Korelasyon Analizi .....	44
Tablo 14. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Cinsiyete Göre Dağılımını İnceleyen T Testi .....	44
Tablo 15. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımını İnceleyen Anavo Testi .....	46
Tablo 16. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Mesleğe Göre Dağılımını İnceleyen T Testi.....	47
Tablo 17. Memnuniyet ve Kaygı Düzeylerinin Yaş İle İlişkisini İnceleyen Korelasyon Analizi .....	48

Tablo 18. Memnuniyet ve Kaygı Düzeylerinin Mesleğe Göre Dağılımını İnceleyen T Testi.....	49
Tablo 19. Memnuniyet ve Kaygı Düzeylerinin Cinsiyete Göre Dağılımını İnceleyen T Testi .....	49
Tablo 20. Memnuniyet ve Kaygı Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımını İnceleyen Anova Testi .....	50

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımı .....	32
Şekil 2. Araştırmaya Katılanların Mesleğe Göre Dağılımı .....	34
Şekil 3. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı .....	34
Şekil 4. Araştırmaya Katılanların Yaş Dağılımı .....	32
Şekil 5. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Cinsiyete Göre Dağılımı .....	48
Şekil 6. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı .....	49

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1.GİRİŞ

Değişim ve rekabetin çok fazla olduğu çalışma ortamında, insan emeği son derece önem taşımaktadır. Günden güne teknoloji ilerlemeye devam etmektedir. Ancak teknoloji ilerlese bile, insan gücüne her zaman ihtiyaç duyulmaktadır. Bir iş ortamının sağlanması, emeğin oluşması ve emek neticesinde alınan verim veya verimsizlik yine insan kaynaklıdır. Bu noktada karşımıza çıkan en önemli kavramlardan biri de; iş ve iş memnuniyetidir.

Emeğin ortaya konması neticesinde, yapılan bir iş ortaya çıkmaktadır. Eğitim ve ardından gelen uzmanlık sonucunda ise birey bir meslek icra edebilmektedir. Belirli amaçlar için, ki günümüzde amaç barınmak ve hayatın devamlılığını sağlamak ise ekonomik kazançlar edinebilmek için bireylerin meslek edindiklerini görmekteyiz.

İş memnuniyeti, çalışanın yaptığı işi sevmesi ve bu doğrultuda, hem kendisi adına hem de şirketi adına verimli olması anlamına gelmektedir. Şüphesiz, çalışanın iş memnuniyetini etkileyen bir sürü etmen vardır. Her insanın memnuniyet sınırı farklıdır. Bireyin memnuniyet düzeyi belli bir sınırın altına düştüğü zaman birçok sorun ortaya çıkmaktadır. Memnuniyet düzeyinin düşüşü bireylerin sağlık sorunları yaşamasına sebep olabilmektedir.

Güdülenme (Motivasyon), ücretlendirme, sosyal ve fiziki çevre, iletişim, kariyer gelişimi, arz- talep, örgütsel unsurlar ve kurallar gibi kavramlar, çalışanın iş memnuniyetini etkilemede belirleyicidir.

Güncel yaşamımızın bir parçası haline gelen stres, iş hayatımızda da sıkça rastladığımız bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Problemler neticesinde oluşan stresin sürekliliği halinde, birçok ve çeşitli sağlık sorunlarına da sebep olduğu yapılan araştırmalarla da ortaya konulmaktadır. Sağlık, bireyin fiziksel, duygusal, zihinsel ve toplumsal açıdan çevresiyle uyum içinde işlev görebilme yeteneğidir (Ana Britannica, 1994). Stres, modern hayatın kaçılmaz bir parçasıdır. Günümüzde insanlar, kısıtlı zaman içerisinde sayısız mesleki ve bireysel sorumluluğu yerine getirmek durumunda kalmaktadırlar. Buna ek olarak boş zamanlarda bile teknolojinin getirileri olan cep telefonlarıyla konuşan ya da elektronik posta yoluyla haberleşen bireylerin stres düzeyleri, daha önce olmadığı kadar yükseltir (Allerton. Aug.2008, Syf.54,No:8. Syf.18.).

Bu noktadan yola çıkarak araştırmanın amacı; iş memnuniyetinin sağlıkla olan ilişkisini ortaya koymak olarak ifade edilebilir.

Çalışanın iş memnuniyetinin sağlığa olan etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma sunulacaktır.

Araştırmanın birinci bölümünde iş memnuniyetinin kuramsal yapısı, iş memnuniyetine etki eden faktörler ve memnuniyetin alınmaması durumunda sağlığa olan negatif etkisi ele alınacak ve bu alandaki araştırmalar ve bu çalışmaya ışık tutacak bilgiler aktarılacaktır.

## **1.1. İş ve İş Memnuniyeti**

### **1.1.1. İş ( Meslek )**

İş kavramı, insanlığın varoluşundan beri karşılaştığımız bir kavramdır. İnsanlığın gelişimi ile birlikte iş kavramı da farklı boyutlar kazanmıştır. İlk evrelerde iş, barınak, yiyecek bulma, hayvan yetiştirmek gibi kol gücüne dayanan aktivitelerdi. Zaman içerisinde bireyler birlikte yaşamaya ve toplumsal bir yapı kazanmaya başlamış, organize bir yapı kazanmış ve bireyler bir takım işler üzerinde ihtisaslaşmaya başlamıştır. Bununla birlikte “meslek” kavramı oluşmuştur. İnsanların hayatta kalma çabası ve hayatta kalma koşullarını iyileştirme çabaları zamanla iyi yapılan bir iş üzerinde uzmanlaşmayı gerekli kılmıştır.

Meslek, insanın bilgi ve becerileri doğrultusunda öğrenme yolu veya ustalıkla kazandığı ve bir ödül (kazanç) karşılığı yaptığı faaliyetler toplamı olarak tanımlanabilir (Telman, 2006, Syf. 23).

Telman (1985) İş Psikolojisi kitabında, meslek ve iş kavramlarının çoğu zaman eş anlamda, birbirinin aynısıymış gibi kullanıldığını söyler. Ancak bu kavramların, birbirlerinden farklı anlamlar taşımakta olduğunu belirtir. Bir işi yapmak, insanın doğasında vardır. Aslında iş doğal bir aktivitedir. Bir işi yapmak için eğitim ve uzmanlık gerekmez. Meslek ise bir eğitimin sonucunda uzmanlık kazanılarak elde edilen bir faaliyettir.

Bir kişinin yemek yapması, bir işinin olması anlamına gelmektedir. Aşçı olması ise bir meslek sahibi olması anlamına gelir. Bir bireyin eğitim fakültesini bitirip, öğretmenlik hayatı sonucunda bir okulda müdür olması durumunda; o kişinin mesleği öğretmenlik, işi ise yöneticiliktir.

Mesleğin esasında eğitim ve eğitimin getirisi olan birikim ve ihtisaslaşma bulunmaktadır. Meslek bir iş olabilir ama iş bir meslek değildir. Meslek, bireyin kişiliğini geliştirmede belirli etkenler içerirken, iş daha çok anlık kalan bir niteliğe sahiptir.

Bacanlı'nın (1996) yaptığı tanıma göre "meslek, bir kimsenin hayatını kazanmak için yaptığı, kuralları toplumca belirlenmiş ve belli bir eğitimle kazanılan sistemli etkinlikler bütünüdür." Mesleğin, belli bir tür alanda etkinlikte bulunabilme gücü olduğunu ifade eder.

İşin ise; belli bir işyerinde sürdürülen benzer etkinlikler grubu olduğunu söyler. Bacanlı'ya göre bir kimsenin işi olabilir, ama mesleği olmayabilir. Bir işinin olması da bireyin mesleği olduğu anlamına gelmez. Günümüz dünyasında önemli olanın, bireyin meslek sahibi olduğunu belirtir. Geleceğin dünyasının meslek sahibi olan insanlarca belirleneceğini düşünmektedir. O yüzden bir iş sahibi olmanın önemli olduğunu, ancak meslek sahibi olmanın daha da önemli olduğu üzerinde durmaktadır.

Meslek, insanın yaşamını sürdürebilmek için yaptığı ve genellikle yoğun bir eğitim ve çalışmayı gerektiren sürecin sonunda kişilerin kazandığı unvandır.

Genellikle her meslek o mesleğin değerlerini, gelişimini, lisanslanmasını ve diğer insanlar açısından tanınmasını sağlayan kuruluşlara sahiptir. Yeryüzünde binlerce meslek bulunmaktadır.

Her bir meslek için tanım, görev alanları, genel olarak kullandığı araç ve gereçler, mesleğin gerektirdiği özellikler, çalışma ortamı ve koşulları, çalışma alanı ve iş bulma olanakları, meslek eğitiminin verildiği yerler, meslek eğitimine giriş koşulları,



eğitimin süresi ve içeriği, meslekte ilerleyebilme ve yeni meslekleri seçebilme olanakları, destekleyici meslek kuruluşları, farklı özellikler gösterir (<http://tr.wikipedia.org/wiki/Meslek>). (Eylül 2009)

Kuzgun, 2000 yılında yazdığı bir yazısında mesleği şöyle tanımlamıştır: “Meslek, insanlara yararlı mal ve hizmetler üretmek ve bunun karşılığında para kazanmak için yapılan, belli bir eğitim ile kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, kuralları toplumca belirlenen ve etik değerleri kapsayan etkinlikler bütünüdür.”

Bu tanımlamalardan yola çıkarak özetle Meslek; bir kişinin hayatını kazanmak, geçimini sağlamak için yaptığı iş olarak ifade edilebilirse de, sadece para kazanmak için yapılan devamlı bir faaliyet değildir. Meslek belli bir formasyonu gerektiren, bilgi, beceri, ustalık, sevgi ve ilgi isteyen sürekli (hayat boyu) bir faaliyet alanıdır.

#### **1.1.1.1. Mesleğin Önemi**

İnsan dış etmenlerle, bireylerle, kültürleriyle sürekli bir etkileşim halindedir. Bu etkileşimde en büyük rollerden biri meslektir. Sağlıklı bir gelişime sahip, kariyer gelişim ve planlamasında farkındalık yaşayan bütün bireyler için bir meslek sahibi olmak büyük önem taşımaktadır. Meslek, bireylerin kişilik oluşumlarında büyük bir etkene sahiptir. Birey, mesleği sayesinde insanlarla iletişime geçme olanağı bularak, toplum içerisinde yerini alır ve toplum tarafından saygı görür. Böylece kişi, kendisini işe yarar hissederek haz duyar. Bireyin kendini gerçekleştirmesinde hayatı boyunca yaşayacağı veya duyacağı haz-hazımsızlık, mutluluk-mutsuzluk, tatmin-tatminsizlik, bağımlılık-bağımsızlık etmenleri çok büyük belirleyici unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Mesleğin her insanın yaşamındaki yeri farklıdır. Bu farklılıkları şöyle sıralayabiliriz;

Meslek;

- İnsana içinde bulunduğu toplumda bir yer sağlar.
- Kişiyeye, mesleğin temsilcisi olarak sorumluluk yükler. Sorumluluk bilincine sahip olmak bireye mesleki olgunluk sağlar.
- Meslek, İnsanın kendini gerçekleştirdiği bir olgudur.
- İnsanın performansını mesleki platformda ortaya koyar.
- İnsan için yaşama anlam kazandırır.
- Meslekteki faaliyet insanın olgunlaşmasını sağlar.
- Bireye ekonomik özgürlük sağlar.
- Toplum içinde bireye statü sağlar (Telman, 2006, Syf. 25-26).

### **1.1.2. Memnuniyet**

İnsanın memnuniyeti tamamen karşısındaki etmenin kendisine göre tatmin edici olup olmadığını belirleme sürecidir ve kişinin karşısındaki etmen üzerine görüşüne bağlıdır. Her bireyin memnuniyet konusunda kendince şekillendirdiği belirli standartları vardır. Bu standartlar memnuniyet sürecini belirlemede etkilidir. Memnuniyet, bireyin bir etmen karşısındaki düşünceleriyle şekillenmektedir. Olumlu düşünce memnuniyeti, olumsuz düşünce ise memnuniyetsizliği beraberinde getirir. Engin Enüstün'e (2009) göre; İnsan için memnuniyet, psikolojik bir ihtiyaçtır. En geniş tanımı ile memnuniyet (veya zevk, veya haz) yapılan eylemin bir sonucu ve ödülüdür. Hayattan haz duyan, zevk alan bir birey hayatın değerinin farkındadır. Hayatın yaşamaya ve savaş vermeye değer olduğu duygusunu hisseder. Zevk veya haz olarak adlandırılacak memnuniyet duygusu, hem başarılı bir eylemin duygusal anlamda karşılığının alınması hem de yapılmakta olan işin devam etmesi için bir teşviktir (Enüstün, 2009).

### 1.1.2.1. İş Memnuniyeti

Çalışan memnuniyeti, yapılan işin her türlü yönüne karşı ortaya çıkan tutumların toplamıdır.

Çalışan insan, sevdiği işi yaptığı sürece memnun olur. Çalışanların iş memnuniyet düzeyleri, hem performanslarını hem de sağlıklarını yüksek düzeyde etkilemektedir. İş memnuniyeti, çalışanın sağlık durumunu ya pozitif, ya da negatif yönden etkileyebilmektedir. Çalışanın iş memnuniyetinin seviyesi düştüğünde, sağlık sorunları ortaya çıkabilmektedir. Bir ürünün tatmin edici olup olmadığını belirlemek aslında bir değerlendirme sürecidir. Memnuniyet tamamı ile, kişinin karşısındaki etmen hakkındaki görüşüne bağlıdır (Aktaran; Acuner, 2001).

İş memnuniyetinin/memnuniyetsizliğinin insan yaşamında bir çok boyut üzerinde etkisi vardır. Çalışanın memnuniyet düzeyi ile, sağlığı arasında da anlamlı bir ilişki söz konusudur. Bu çalışmada, iş memnuniyetinin sadece sağlığa olan etkisi üzerinde durulacaktır.

Çalışma psikolojisi alanında iş memnuniyeti sıkça kullanılan yaygın bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. İş memnuniyetinin; üretkenlikle, güdülenme ile, iş devamsızlığıyla, işe gecikme ile, iş kazaları ile, psikolojik sağlık ile ve genel yaşam memnuniyeti ile ilişkileri incelenmiş; iş memnuniyetine bağımlı, bağımsız, birlikte etkileşen değişken olarak çeşitli çözümlenmeler uygulanmıştır.

Çalışmak isteyen her birey; eğitimi, hedefleri, istekleri ve kişiliği doğrultusunda çalışacağı ortamın fiziksel şartları için beklentiler oluşturur.

Dikmen'in (1995) yayınlanmamış çalışmasına göre; Kişilerin duygusal durumları zaman içerisinde olumlu bir durumdan çok olumsuz bir duruma kadar

değişebilmektedir. Değişimlere sebep olan etmenler, her ne kadar kişinin kendi içinde olan, içsel etmenlerle alakalı olabilese de; dış etmenler de sebep olabilmektedir.

Örneğin bireyin içinde bulunduğu duygusal durum nedeniyle, çalışma arkadaşının kendisine ters davranmış olması veya kötü bir söz söylemesine neden olabileceği gibi, bulunduğu duygusal durum, gece uyku düzeninin bozulması veya kabus görmüş olmasına da neden olabilir. İş çevresinde bireyin karşılaştığı dış etmenler, kişinin duygusal değişimlerini büyük oranda etkileyebilmektedir. Buradan yola çıkarak, kişilerin duygusal durumlarının işin kendisi veya işin çevresi tarafından etkilenebileceği varsayımı iş memnuniyeti araştırmalarının da temelini oluşturmaktadır.

Dikmen (1995, Syf.116), Hackman ve Oldman (1975) çalışmalarından hareket ederek doyum/doyumsuzluğa yol açan 5 farklı kaynaktan söz eder.

- Bir iş için sahip olunması gereken beceri çeşitliliği
- İşin benimsenmesi
- İşin insan için anlamı
- İşi yaparken çalışanın hissettiği özerklik
- İşin başarılması ile ilgili performansı hakkında geri bildirim (Telman ve Ünsal, 2004).

### **1.1.2.1.1. İş Memnuniyetini Etkileyen Faktörler**

#### **1.1.2.1.1.1. Stres**

Duygusal tepkimelerin en önemlilerden biri olarak stres kavramı karşımıza çıkmaktadır. Stres kavramı içinde bir çok sebep ve etkileri (anksiyete, kaygı) barındırmaktadır.

Stres kavramının tarihi çok eskilere dayanmaktadır. Sözlük anlamı olarak stres 14. yüzyılda güçlük, sıkıntı, kötü talih anlamlarında; 17. yüzyılda felaket, bela dert, keder gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18. ve 19. yüzyıllarda kavrama yüklenen anlam değişmiş güç, baskı, zor gibi anlamlarda durum ve objelere bağlı kişiye organa veya ruhsal yapıya yönelik zorlamalar olarak kullanılmıştır. Cannon 20. yüzyıl başlarında stresi acil durum tepkisi olarak tanımlamış ve temelinde “ biyolojik var oluş ve uyum” ihtiyacı görüldüğünün altını çizmişti. Ona göre stres, “organizmanın kendi yaşamını ve çevreye uyumunu tehdit eden bir uyarıcıya gösterdiği var oluş değeri olan bir savaş ya da kaçma tepkisidir” (Eraslan-2000).

Cannon, 1930’larda “homeostatis” terimi kullanarak sistemin kendi iç dengesindeki sürekliliği koruma özelliğinden söz etmiş; yaşamda gerekli olan dengeyi sürdürebilmek için kullanılan “geri bildirim” süreçlerini belirlemiş ve incelemiştir (Aktaran, Eraslan-2000).

Çağımızda bireyler, yüksek rekabet ve çalışma ortamının devamlılığını sağlamaya yönelik, bilgiye dayalı işlerde çalışmaktadır. Böyle bir ortamda bireyi stresin etkilerine karşı daha açık hale getirebilir. Bilgi çağında uzmanlaştırmayı zorunlu hale getiren koşullar birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır. Böylece çalışanlar, hem fizyolojik hem de psikolojik sağlıklarını korumak zorundadırlar. Bu nokta da

yapılacak ilk iş, stresin kaynağına inebilmek, stresin ne anlamına geldiğini ve kaynaklarını anlamaktır (Allie,1996).

Bazı insanlar stresi, yarattığı migren, yüksek tansiyon, sinir ve ülser hastalıklarından yola çıkarak tanımlar, bazıları ise stresi arttıran iletişimsizlik, fazla iş, görev değişiklikleri, hızlı değişim gibi değişkenler üzerinde dururlar (Sekiov, 1986, Syf.511).

Stres kavramını ilk ortaya atan Hans Selye (1974) stresi; “organizmanın her türlü değişmeye yaygın tepkisi olarak tanımlamıştır” (Rosch,1986, Syf.103). Hans Selye’nin çok yaygın olarak kullanılan bu tanımına göre; “Stres, memnuniyet verici olup olmadığına bakılmaksızın her türlü isteme bedeninin uyum sağlamak için gösterdiği yaygın tepkisi olduğu aşıkardır (Haney, 1983, syf.3). Selye’nin bu tanımındaki bazı özelliklerini açıklamak gerekir. İlk olarak stres bedeninin bir tepkisidir. Bazen psikoloji literatüründe kaygıyla stres eş anlamlı kullanılmaktadır. Kaygı stresi hızlandırır. Fakat stresin kendisi değildir. Stres bedeninin olaya yanıtıdır. Stresi başlatan çevresel uyarıcı etkenlere “ stres yapıcı, stres kaynağı = stresör” denir. Stresle ilgili olarak yapılan ilk çalışmalarda stres insan davranışının bir boyutu olarak ele alınmış ve temel olarak “ distress – yıkıcı stres “ üzerinde durulmuştur. Araştırma sonuçları bazı bireylerin stres karşısında zayıf duruma düşüp ciddi hastalıklara yakalanmalarına karşılık, bazıları için stres performanslarını arttıran bir etken “ eustress – yapıcı stres “ olmuştur (Jewell ve Mylander,1988, Syf. 448).

Herkesin stresi tolere ettiği bir sınırı vardır. Bunun üzerindeki stres baskısı bireyde olumsuz sonuçlar doğurur. Iwancevich, Gibson ve Donally ’nin geliştirdiği ve günümüzde en çok kullanılan tanıma göre stres bireysel farklar ve psikolojik süreçler yolu ile gösterilen uyumsuz bir davranım olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik veya

fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış ve iç tepki, durum ve değişimin organizmaya yansıyan sonucudur (Aktaran; Artan, 1986, Syf.39).

Aşağıda stres kaynakları tepkileri ve sonuçları tablo olarak verilmiştir.

**Tablo 1. Stres Kaynakları ve Sonuçları**

Stresler	Nedenleri
Aile yaşamının içindeki faktörlerin neden olduğu stresler	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aile içindeki bireylerin beklentileri</li><li>• Ailede çalışan bireylerin karşılaştığı sorunlar</li><li>• Aile yapısında bozukluklar</li></ul>
Bireyin kendisinin neden olduğu stresler	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bireyin sahip olduğu kalıpların baskıları</li><li>• Karar verememek</li><li>• Değişen yaş durumları</li></ul>
Sosyal yaşamın ve diğer çevre faktörlerinin neden olduğu stresler	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toplum içindeki değişmelerin hukuksal boyutu</li><li>• Ülkedeki etkin siyaset</li><li>• Ortamda kültüre bağlı değişim</li></ul>
Örgüt ile ilgili stresler	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rol çatışması-belirsizliği</li><li>• Bireyin yeti ve yeteneklerinin uygunluğu ile ilgili özellikler</li><li>• İş yaşamındaki konumlar ve sorumluluklar</li><li>• Yönetim desteğinin olmaması ve müdahale</li><li>• Ücret ödeme politikaları</li><li>• İş akışının tasarımı</li><li>• Örgütte kararların alınması ve uygulamadan gelen stres</li></ul>

Kaynak: Heather R.Sailer et all Stres Management July-August 1982 ,Syf.36-37

**Tablo 2. Stres Reaksiyonları**

Tepki Çeşidi	Ortaya Çıkış Biçimi
Subjektif Tepkiler	Depresyon, bıkkınlık ve tatmin olmama
Davranışsal Tepkiler	Aşırı yemek yeme, içki ve sigara içme, saldırgan davranış, madde bağımlılığı
Duygusal Tepkiler	Dikkatini toplayamama, karar verememe, unutkanlıklar ve tenkitlere aşırı hassasiyet
Fizyolojik Tepkiler	Kan şekerinin artması, kan basıncı ve kalp atış hızının artması, ağız kurumaması, baş ağrıları, ülser, göz bebeğinde büyüme, yüzün kızarması , kaşıntılar
Örgüt İle İlgili Tepkiler	Devamsızlık, verimsizlik yüksek iş gücü devir hızı, iletişim bozukluğu iş tatminsizliği, yüksek kaza oranı

Kaynak: Heather R.Sailer et all Stres Management July-August 1982 s..37

Konu yönetim ve örgütsel bağlamda ele alındığında, örgütteki iş görenler ve yöneticilerin örgütsel stres kaynaklarını incelememiz gerekmektedir.

John Magnuson'un (1999) özetlediği şekilde; stres, bireyleri kaygılandırmakta, korkutmakta ve tehdit etmektedir. Stresin belirtileri aşırı derecede alınganlıktan, sinirsel bozukluklara, küçük depresyonlara ve koroner hastalıklara kadar geniş bir yelpazede kendini göstermektedir. Uzun vadede stresin belirtilerini tanımak ve stresle başa çıkmayı öğrenmek; bireylerin daha iyi, daha üretken ve daha mutlu iş görenler ve insanlar olmasını sağlayabilir (Magnuson, May-June 1999, Syf.55. No.3-.Syf.24).

#### **1.1.2.1.1.2. Anksiyete**

Anksiyete, genellikle her insan tarafından yaşanan bir duygudur. Dilimizde bunaltı, kaygı, korku, gerilim, sıkıntı anksiyete karşılığı kullanılan kelimelerdendir. Bireyler genellikle bunu kötü bir şey olacaktıymış, nedensiz bir korku duygusu olarak algırlarlar. Korku, sıkıntı gibi duygularda neden bellidir. Anksiyete nedeni belirsiz



tanımlanamayan bir durumdur. Bu yüzden günlük yaşamda anksiyeteyi diğer duygulardan ayırmak zordur. Anksiyete insanlarda sık yaşanan bir duygudur. Her zaman bir hastalık belirtisi olarak düşünülmemelidir.

Anksiyete veya endişe, canlılarca deneyimlenen kaygı, korku, gerilim, sıkıntı halidir. Canlıların dış ortama uyum çabasında koruyucu bir tepkidir. Denetim dışına çıkıp kişinin işlevselliğini aksattığında “Anksiyete bozuklukları” olarak incelenir. Psikiyatride bir grup hastalığın genel adıdır.

Terleme, titreme, çarpıntı vs. gibi psikosomatik belirtileri görülebilir. Örneğin, ortada hiçbir sebep yokken, başına bir şey geleceğini düşünme, ortamda rezil olma gibi nedensiz olumsuzlukların olacağı korkusu içinde olma durumudur.

Anksiyete, genelde kavramsal, somatik, duygusal ve davranışsal bileşenlere sahip olmak biçiminde” tanımlanır (Seligman, Walker ve Rosenhan, 2001).

Duygusal açıdan anksiyete korku ve panik hissine neden olur. Kişi her şeyi olabilecek en olumsuz yönüyle ele alır, moral seviyesi en alt düzeydedir. Davranışsal olarak ise birey, anksiyete kaynağından kaçma eğilimi gösterir. Yine de anksiyeteden sadece patolojik bir durummuş gibi bahsetmek yanlış olur. Bu his, korku, kızgınlık, üzüntü ve mutluluk gibi duygularla beraber gelen, insanın hayatta kalmasıyla bağlantılı temel duygulanımlardan birisidir

(<http://tr.wikipedia.org/wiki/Anksiyete>).(Ekim 2009)

### **1.1.2.1.1.3. Kaygı**

Günlük hayat içerisinde bireyin sebepsiz yeter endişe ve evham içerisine düşmesi durumdur. Toplumda çok sık rastlanılan bir durumdur. Bireyler sık sık , nedensiz yere kaygılanabilirler. Genellikle ortada belli bir neden yokken, kötü bir şey

olacakmış gibi iç sıkıntısı veren güçlü bir korku duygusudur. Bu bozukluk toplumda "evhamlılık" olarak nitelenmektedir.

Ekonomik durum, muhtemel iş yükümlülükleri, sağlık sorunları, çocukların yaşayabileceği olaylar, ev işleri, onarımlar, randevulara yetişememe gibi günlük konularla ilgili olarak bir endişe ve kuruntu vardır. Birey sürekli olarak potansiyel tehlike yaratan uyarınları izlemektedir. Yoğun endişesini durduramadığı için dikkatini olağan işlere odaklamada güçlük çeker, dalgınlaşır. Kaygılı bir birey; huzursuz, çabuk heyecanlanan ve sabırsız kimselerdir.

Savunma mekanizmaları kaygı ile başa çıkamadığı durumlarda bir takım kaygı bozuklukları ortaya çıkabilir. Bunlar mesnetsiz korkulardır. Başlıca belirtileri; uykusuzluk, öfke patlamaları, sinirlilik, sabırsızlık, kalp çarpıntıları v.b.. Bu korkunun önüne geçmek için gösterilen çaba genelde yorgunluğa yol açmaktadır. Bazı durumlarda kaygı daha çok bir hastalık biçiminde ortaya çıkar ve ishal, bulantı, sık sık tuvalet ihtiyacı, boğulma duygusu, iştahsızlık, baş dönmesi, kısa ve hızlı soluk alıp verme, el-ayak uyuşması gibi fizyolojik belirtiler de gösterebilir (Ana Britannica, 1994).

#### **1.1.2.1.1.4. Motivasyon**

Motivasyon, dürtü; genellikle açlık, susuzluk, uykusuzluk gibi fizyolojik bir eksiklik yada gerginlik durumundan kaynaklı ve o an doyurulması için canlıyı harekete iten temel gereksinimdir.

Dürtü, bir rahatsızlık veya eksiklikten kaynaklanır ve ortaya çıkan bu rahatsızlık veya eksikliğin giderilmesi ihtiyacından doğar. Dürtüler, fiziksel olarak kişiyi harekete yöneltme özelliği vardır (Ana Britannica, 1994).

Motivasyon, iş görenlerin işletme amaçlarına yaklaştıracı, inandırıcı ve özendirici nitelikte yaptıkları tüm eylem ve uğraşların arkasında yatan psişik dürtüye denir (Sabuncuğlu ve Öz, 1995). Motive edecek unsurları belirlemek için, bireyin beklentilerini bilmek gerekir. Bir insan, belli koşullarla yetinebilirken, başka bir birey ise yetinmeyebilir ve motive edici bir faktör olmadığı sürece motivasyon sağlanmayacaktır ve memnuniyet düzeyi yükselmeyecektir. İnsanın motivasyonu düştüğü takdirde, gerginlik başlar ve gerginlik sağlığı tehdit edici unsurları da beraberinde getirir. Dürtü olmadığı durumlarda çalışma isteği de azalmaktadır. Böylece motivasyon da düşmektedir.

Motivasyon ve iş memnuniyeti birbirinin sebebi ve sonucu gibidir, Motivasyon düştükçe iş memnuniyeti de düşmektedir. İş memnuniyeti yükseldikçe motivasyon da yükselmektedir. Motivasyon mu iş memnuniyet düzeyini belirler, yoksa iş memnuniyeti mi motivasyon düzeyini etkiler?

Richard L. Darf'a (2000) göre; Klasik teori içinde yer alan Bilimsel Yönetim Yaklaşımı, çalışanların sadece ekonomik araçlarla motive edilebileceklerini varsaymaktadır. Bireylerin daha çok para kazanma dürtüsü ile harekete geçtikleri kabul edilmektedir. Neoklasik teori ise, çalışanların sosyal bir varlık olarak ekonomik araçların yanında işteki sosyal ortam tarafından motive olduklarını kabul etmektedir. Çalışanların iş tatmini arttıkça çalışma performanslarının da artacağı varsayılmaktadır.

Motivasyonla ilgili iki tür ödül söz edilebilir. Bunlar; yaradılıştan içsel (intrinsic reward) ve dıştan (extrinsic reward) ödüllerdir. (İçsel ödül bir işi başarmanın oluşturduğu tatmin duygusudur.) Dışsal ödül ise, bir başka kişinin verdiği ödüllerdir. İçsel ödüllerde örneğin karmaşık bir işin tamamlanması hedefi başarma duygusunu

oluşturacaktır. Ya da diğerlerinin işine yarayacak bir problemi çözmek kişisel görevini gerçekleştirme anlamı taşıyarak mutlu olmayı tetikleyecektir. Dışsal ödüller ise, promosyonlar ve ücret artışlarını kapsar. Bu ödüller, diğer insanları memnun etme temeline dayanır. İşinden hoşlanmayan bir kişi aldığı yüksek ücretle motive olabilmektedir. Motivasyonun önemi, bir organizasyonda yüksek performansı sağlamada davranışları yönlendirmesidir ve bu aşağıdaki modelde gösterilmiştir (Darf, 2000, Syf.535).

Ancak Neoklasik teori, sosyal çevre ve koşulların çalışanın motivasyonunu etkilemede son derece önem taşıdığını savunmaktadır. Her bireyin, kendine ait bir kişiliği ve bu kişilik çerçevesinde kendine ait prensip, koşul ve beklentileri bulunmaktadır. Kişinin sosyal çevresi kendisine ne kadar uygun, iletişim içinde, sağlıklı olursa, kişinin motivasyonu o yönde pozitif ivme kazanacağı beklenir.

Bireyin ihtiyacı ortaya çıktığında ( barınma, yiyecek, arkadaşlık, başarı ) bu ihtiyacı karşılamaya yönelik harekete geçer. Yapılan faaliyet neticesinde ihtiyaçların tatmini gerçekleşir. Bu durum basit bir motivasyon döngüsü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Maslow'a (1954) göre bütün insanlar; gelişmeye, bütünlüğe ve en üst düzeyde potansiyellerini gerçekleştirmeye yönelik dürtülere sahiptir ve sonuç elde etmeyi beklemektedir. Ayrıca insanların doğuştan gelmekte olan bir takım ihtiyaçları vardır ve bu ihtiyaçlar bir hiyerarşik sıralamayla ortaya çıkmaktadır. Maslow'un kişilik kategorileri kendi aralarında bağlantılıdır ve her ihtiyaç kategorisine bir kişilik gelişme düzeyi karşılık gelir. Birey, bir kategorideki ihtiyaçları tam olarak gidermeden bir üst düzeydeki ihtiyaç kategorisine, dolayısıyla kişilik gelişme düzeyine geçemez.

Maslow'un 'İhtiyaçlar Hiyerarşisi'' teorisinin en alt basamağında fizyolojik ihtiyaçlar (yeme, içme, uyuma, cinsellik, v.b.) bulunmaktadır. Fizyolojik ihtiyaçlar belirli bir seviyede karşılandıktan sonra ikinci basamak olan fizyolojik ihtiyaçları korumak adına güvenlik ihtiyacı (barınma) gelmektedir. Çalışanın temel ihtiyaçlarının karşılanması, işveren veya işverenleri tarafından kendisine sağlanan imkanlara göre şekillenmektedir. Uygun maaş, öğle yemeği, işyerine ulaşım koşulları, servis, lojman verilmesi gibi ihtiyaçlar veya koşullar temel ihtiyaçlardır. Birey çalışma ortamında güven hissediyorsa bu durumda daha huzur içinde olacaktır. Aksi takdirde karşılığında stres ortaya çıkacaktır. Güvence ve rahatlığın sağlanmasından sonra bir üst basamak olan ait olma ve sevgi ihtiyacıyla karşılaşılır. Bir üst seviye ise saygı ihtiyacıdır. Çalışanın iş yerinde özgüvenin oluşması için olması gereken bir ihtiyacıdır. Çalışan, saygı görmediği durumlarda özgüveni düşer, sevgisi azalır, huzuru kaçar ve motivasyonu düşer. Bu sınıflandırmanın beşinci ve son basamağı kendini gerçekleştirme ihtiyacıdır. Bu basamakta kişi, beceri ve yeteneklerini en üst seviyede harekete geçirme isteğindedir. Ve bu ihtiyaç ancak, bireyin fikir ve kişisel özgürlüğe sahip olduğu zaman doyuma ulaşabilmektedir. Her çalışanın profesyonellik ve deneyimi birleşimiyle ortaya çıkar. Artık şahıs, işiyle ilgili her türlü olumsuzluk ve koşulsuzluğu arkada bırakmıştır. Motivasyonu yüksektir ( Aktaran, Önen ve Tüzün, 2005, Syf. 30,-...,36).

### **1.1.2.1.2. İş Memnuniyetini Etkileyen Diğer Faktörler**

#### **1.1.2.1.2.1. Ücretlendirme**

Çalışan, mesaisi karşılığında aldığı ücretten memnun olduğu sürece, kişinin iş verim kapasitesi yüksek olması beklenir. Bu durumda motivasyon düzeyinin de yükseleceği beklenir. Ancak kişinin emeğinin karşılığını alamadığını düşündüğü durumlarda motivasyon düzeyi düşüşe geçer ve verimi düşer. Bireyin aldığı ücretle ilgili tatmin duygusu ne kadar yüksek ise, motivasyonu da o orantıda yükseleceği beklenir.

#### **1.1.2.1.2.2. Sosyal ve Fiziki Çevre**

Sosyal ve fiziki çevreyi oluşturan faktörlerden biri de fiziki çevredir. Binaların mimarisi, büro alanlarının kullanımı, mobilyalar, giyim kuralları v.b.boyutlar fiziki çevreyi oluşturmaktadır.

Bireyin çalışma ortamının hijyenik olması büyük önem taşımaktadır. Kişinin bir gününün büyük bir bölümü iş yerinde geçmektedir. Zamanının çoğunu harcadığı bir ortamın, sağlıklı olması önem taşımaktadır. Hijyenik bir ortamın olması yanı sıra, ışıklandırmanın, ısıtmanın da uygun koşullarda olması gerekmektedir. Bilgisayarlar, enformasyon teknikleri, bilgisayar yazılımları teknolojinin bir parçası bireyin çevresini kuşatan boyutlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişinin çalışma ortamı ne derece insanın sağlıklı yaşamına uygun koşullarda olursa motivasyon düzeyi de o derece orantılı olarak artacaktır. Çalışma koşulları, çalışanın rahat edemeyeceği düzeylerde olduğu takdirde, motivasyonunda düşüş beklenir (Ünsal,2001).

### **1.1.2.1.2.3. İletişim**

İletişimin doğru şekilde kurulması birçok kolaylığı beraberinde getirir. Çalışanın hem kendini doğru ifade edebilmesi için, hem de dinlerken karşısındaki kişiyi doğru anlaması için iletişimin doğru kurulması şarttır. Çalışan, çalışma ortamındaki mesai arkadaşları ve işverenleriyle anlaşmasının sağlanabilmesi doğru iletişimden geçmektedir. İletişim doğru şekilde kurulduğu durumlarda, yanlış anlaşılma veya eksik bilgi alım-verimi söz konusu olmayacağından motivasyon düzeyinde düşüş olmaması beklenir. İyi bir iletişim ağı, çalışanda yüksek motivasyon sağlayabilmektedir. Ancak yanlış anlama, anlaşılma, eksik bilgi alma, eksik bilgi verme, kendini yanlış ifade etme gibi yaşanabilecek iletişim problemleri, çalışanların motivasyon düzeylerinde ciddi düşüslere sebep olabilmektedir.

### **1.1.2.1.2.4. Arz-Talep**

Arz-talep, işveren ve çalışan arasında dengeli ve karşılıklı olduğu sürece, taraflar için huzursuzluk veya mutsuzluk söz konusu değildir. Talepte bulunan tarafın isteği, bunu karşılayacak birey tarafından olumlu karşılandığı takdirde motivasyon düzeyinde düşüş beklenmemektedir. Arz ve talepte bulunan taraf, olumlu geri dönüş aldığı durumlarda, hem talep eden, hem de talebi karşılayanın motivasyonunun yükselmesi beklenir. Talepte bulunan bireyin; talebi karşılandığından, talebe karşılık veren birey de karşılık verebildiğinden motivasyon düzeyinin olumlu etkilenmesi beklenir. Talep edilen durum/iş/hal, karşı taraftan karşılanır. Talebin karşılığı bir sunu olarak dönmediği durumlarda her iki taraf için de negatif düşünce ve duygulara sebep olabilmektedir ve motivasyon düzeyini de aşağı çekebilmektedir.

#### **1.1.2.1.2.5. Kariyer Gelişimi**

Kariyer, bir insanın emek ve tecrübe dizisidir. Birey belli bir eğitim alır, bu eğitimi işinde uygular ve bilgilerini geliştirir. Çalışanın yeteneklerinin, potansiyelinin ve ihtiyaçlarının işverenler tarafından doğru analiz edilmesi gerekmektedir. Kişinin, kendi kariyer planlamasını yapması gereklidir. İş yerlerinin de çalışanlarına planlamalarını sağlayabilmeleri için analiz ve değerlendirmeler yapması gerekmektedir.

Çalışan, ihtiyaçlarının, performansının ve potansiyelinin farkında olduğunu ve bunlara karşılık alabildiğine veya alabileceğine inandığı sürece motivasyon düzeyi yüksek olacaktır. İş yeri, çalışanın kariyer gelişimine izin vermediği sürece, çalışan motive olamayacaktır. Bir şirketin kariyer planlaması yapması, çalışanlarının kendini geliştirmeleri ve kariyer planlaması yapmalarını sağlamasıyla olabilmektedir (Telman ve Ünsal, 2004, Syf.27).

#### **1.1.2.1.2.6. Örgütsel Unsurlar**

Birey, bir çalışma ortamında huzurlu olmalıdır. Dış etmenlerin çalışanları olumsuz yönde etkilemesi, motivasyon düzeylerinde düşüşe neden olabileceği beklenmektedir. Çalışanın içinde bulunduğu toplumun yapısı, çalışma ortamında rahat ve huzurlu olmasını sağlamada etkindir. Birey, içinde bulunduğu toplum ve kültürün değer ve yapısına ne kadar uyum sağlayabiliyorsa, motivasyon düzeyi de aynı oranda etkilenecektir.

Çalışanın içinde bulunduğu örgütsel unsurlara örnek verilirse;

- Sosyal ve fizik çevre
- Metaforlar, hikayeler, şakalar, mitler ve efsaneler şeklinde oluşan örgüte has dil



- Çeşitli törenler ve ritüeller olarak ortaya çıkan davranış tarzları ve örgütsel kurallar
- Davranış kuralları
- Kahramanlar
- Semboller
- İnançlar, tutumlar ve değerler
- Temel varsayımlar
- Örgüt tarihi (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

İş yerlerine ait örgütsel unsurlar, çalışanlar ile ne derece anlam kazanıyor ve uyuyorsa, çalışan o derece huzurlu ve mutlu olacaktır. Çalışanın huzur ve mutluluğu motivasyon düzeyini anlamlı şekilde etkileyecektir. Her birey, iş yerindeki örgütsel unsurlara uyum sağlayamayabilir. Uyumsuzluk sonucu bireyde huzursuzluk oluşmaya başlarsa, motivasyonunda da düşüş beraberinde gelmesi beklenir.

## **1.2. Sağlık**

Sağlık, her insanın günlük yaşamını devam ettirebilmesi için son derece önem taşımaktadır. İnsan sağlık sorunu yaşadığı durumlarda günlük hayatı üzerinde büyük olumsuzluklarla karşı karşıya kalır. Sağlık, yalnızca hasta veya sakatlık olarak algılanmamalı, beden, ruhen ve sosyal yönlerden de tam bir iyilik halinin olması gerekir. Bu durumda bireyin sağlıklı olması, hasta veya sakat olmaması ile ölçülemez. Bir kişinin aynı zamanda ruhen de dengeli olması gerekmektedir. Bu noktada sağlığı fizyolojik sağlık ve psişik sağlık olarak ikiye ayırmakta fayda vardır:

### **1.2.1. Fizyolojik Sağlık**

İnsan bedeni son derece karmaşık bir mekanizmadır. Fizyolojik sağlık, insan bedeninin iyilik hali olarak tanımlanır. Sağlığın insan bedenindeki fizyolojik iyilik hali, sağlığı ile ilgilidir. Birey günlük yaşamına devam edebilmek için bedensel olarak iyi olmalıdır. Bedensel bir rahatsızlık kişinin yaşamını olumsuz etkiler ve günlük tempoya uyma sıkıntısı yaratır. Fiziksel sağlığın korunması tam olarak olmasa bile, büyük bir oranla kişinin elindedir. Düzenli beslenme, egzersiz, alkol ve madde bağımlılığından uzak durmak gibi durum ve davranışlar, kişinin bedensel sağlığını korumada etkindir.

### **1.2.2. Psikişik Sağlık**

Psikişik terimi "ruh" anlamına gelen "psişe" (eski Yunanca'da psikhe) sözcüğünün sıfatı olup, Metapsikişik alanda "bedene bağlı ruha ilişkin" ya da "alışılmamış ruhsal fenomenlere ilişkin" anlamına kullanılmaktadır ([www.tr.wikipedia.org/wiki/Psikişik](http://www.tr.wikipedia.org/wiki/Psikişik)).

(Ekim 2009).

Ruh sağlığı, çocukluktan ölüme kadar devam eden; iletişim, düşünce, algılama, öğrenme, görme, sevgi, saygı gibi birçok süreci ifade eden bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyin sağlıklı olması sadece beden iyi olması değildir. Kişinin aynı zamanda ruhen iyi durumda olması, dengeli olması da gerekmektedir.

Yaşamımızın her anında çevremizdeki kişiler ve olaylar ile etkileşim halindeyiz. Bu etkileşimin sağlığımızı etkilediği açıktır. Kişi yaşamı boyunca ailesiyle, sevdikleriyle, işiyle, yaşadığı toplumla sürekli bir ilişki halindedir. Bu ilişki dengeli ve kişiyi doyum verdiği sürece kişinin ruhsal sağlığı dengeli olacaktır. Tatminsizlik, stres, kaygı, anksiyete gibi süreçler ortaya çıktığı durumda kişinin psikişik sağlığı

olumsuz yönde etki altında kalır. Freud'a göre bireyin ruh sağlığı açısından sağlıklı sayılabilmesi için iş yaşamının ve sevme (sıcaklık, benimseme) gibi duygularını tatmin eden bir ortam sunması gerektiğini ileri sürer. Ruh sağlığının tanımlanması, her bireyin aynı toplum ve aynı kültür çatısı altında olmadığından dolayı aynı değildir. Her birey toplumsal yapısından ve kendi kültüründen farklı etkilenebilmektedir.

### **1.2.3. Çalışanın Sağlığını Etkileyen Faktörler**

#### **1.2.3.1. İş Hayatında Stres**

Ethem Başaran'a (1982) göre; İş görenin örgütsel stres kaynaklarının içerisinde işlevsel çevre büyük rol oynamaktadır. Örgütün işlevsel çevresini örgütle ilgili üç yapı oluşturur. Bunlar görev, yetki ve üretim yapılarıdır.

- Görev yapısına ilişkin stres kaynakları; çalışan üzerinde aşırı yük ve sorumluluk, işin sıkıcılığı, ücrette tatminsizlik yaşanması olarak sıralanabilir. Ayrıca iş yerinde yükselme olanağı, çalışma saatlerinin uzunluğu ve çalışma koşulları görev yapısına ilişkin stres kaynaklarıdır. Görev yapısındaki koşulların olumsuzluklar çalışanda strese yol açabilir.
- Yetki yapısına göre stres kaynakları; inisiyatif kullanabilme, karar verme ve karara katılma, yetki sınırlılıkları olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca sorumlulukların beraberinde getirdiği endişe duygusu, değerlendirme aşamasında karşılaşılan adaletsizlik ve yöneticilerin teşvik etmemesidir. Yetki arttıkça, değerlendirmelerde oluşan anlaşmazlık ve adaletsizlikler strese yol açabilir.

- Üretim yapısına ilişkin stres kaynakları; araç – gereç yetersizliği, zaman baskısıdır. Çalışan bireyin yeteneklerinin işin gereklerini uygun olmaması, verim sağlayamaması ve çalışanın da karşılığını alamamasıdır. Bu durumda çalışanda stres oluşması kaçınılmazdır.

Çalışan bireyin, çalıştığı örgütsel yapı dışında bir de içinde yaşadığı toplumsal bir çevresi vardır.

Toplumsal çevrenin bireyden istekleri, örgütsel çevrenin bu kişiye sunduğu koşullara göre şekillenmektedir. Bu istekler hem gelenek, görenek hem de ihtiyaçlar sebebiyle ve çalışanın örgütsel toplumdaki durumuna göre biçimlenmektedir (Başaran, 1982, Syf. 15-16).

- Küme yapısına ilişkin stres kaynakları; çalışanın ast ve üstleriyle, ayrıca çalışma arkadaşlarıyla olan iletişimi, iş ortamında yaşanan huzursuzluk ve gördüğü destek olarak sıralanabilir. İş yerlerinde çalışanlar arasında dedikoduların yapılması, samimi olmayan davranışların sergilenmesi ve çıkar ilişkilerinin kurulması çalışanlarda huzursuzluğa neden olup, stres yaşamalarına neden olmaktadır denilebilir.
- Rol yapısına ilişkin stres kaynakları; çalışanın kişiliği ile görevinin gereklilikleri arasında uyumsuzluğun olması, çalışanın görev tanımının yapılmamış olup, rol belirsizliği ve çatışma içine girmesi olarak ifade edilebilir.
- Kültürel yapıya ilişkin stres kaynakları; çalışanlar arasında oluşan fikir ayrılıkları, norm ve değer uyumsuzluğu ile ortak paylaşım ve değer

noksanlıdır. Tatminsizlik ve moral bozukluğu ile kıdem düşüklüğü stres kaynakları olarak karşımıza çıkabilmektedir.

Schaffer (1987,Syf.310) , Stresle ilgili çeşitli hastalıkların, işyerlerinde hem örgüt hem de bireyler için ağır bir bedel ödenmesini gerektirmekte olduğunu altını çizerek. İş stresinin olumsuz sonuçları nedeniyle işverenlerin önemli harcamalar yapmasını gerekli kılmaktadır.

Schermerhorn'a (2000,Syf.649) göre stres, bireyler için ağır sonuçlar doğurmaktadır. Stres ile sağlık arasında önemli ilişkiler bulunduğunu ifade eder. Stresin yaşamın kaçınılmaz bir parçası olmasına karşın, tıbbi araştırmalar aşırı stresin bireyin hastalıklara karşı direncini azalttığı, zihinsel ve fiziksel hastalık olasılığını arttırdığını saptandığını belirtmektedir.

Strese bağlı hastalıklar bir yandan örgütlerde üretim ve verim kayıplarına neden olurken, diğer yandan da yüksek sağlık harcamalarını gerekli kılmaktadır. Bireysel açıdan bakıldığında ise kısa ve uzun süreli hastalıklara neden olabilen iş stresi, bazen de kişilerin yaşamlarını yitirmelerine de yol açmaktadır.

### **1.2.3.2. İş Hayatında Çalışanın Yetenekleri**

Yetenekler, kısmen doğuştan gelmektedir. Kısmen de eğitimle, tecrübe ve alışkanlıklarla oluşturulmaktadır. Doğuştan gelip, potansiyel veya toplumsal olabileceği gibi yetenekler çalışma ortamında tekrarlarla da kazanılabilmektedir. Önemli olan bireyin kendi yeteneklerine uygun yerde çalışarak potansiyelini ortaya koymasındır.

Çalışma hayatında bireyin yeteneğinin, yaptığı işe uygun olması gerekmektedir. Bireyin yaptığı işin gerektirdiği yeteneklere kendisinininkilere uygun değilse

motivasyonu düşer ve bu nedenle stres yaşaması büyük olasılıktır. Birey, işin gerektirdiğine uygun yeteneğini sergilediği bir işte çalıştığı sürece haz duyar, kendini gerçekleştirme olanağı bulur. Kişi yeteneğine uygun bir çalışma ortamı bulamadığı sürece psikik sağlığı etki altında kalır ve ruhsal veya psikosomatik rahatsızlıklar yaşama olasılığı artar.

#### **1.2.3.3. İçsel ve Dışsal Motivasyon**

Çalışan görevini zamanında ve eksiksiz tamamladığında / başardığında, kendisiyle gurur duyar ve kendini iyi hisseder. Bu durumda çalışan içsel motivasyon yaşamaktadır. Belirli bir hedefe ulaşmada alınan zorlu aşamalardan geçip istenilen başarı elde edildiğinde çalışan o işi yapabilmenin hazzını yaşar. Başarı devam ettikçe kendini geliştirme ve gerçekleştirme ile sonuçlanan çabalar çalışana birçok dışsal ödül getirir. Bunlar; ücret artışı, promosyon, hediyeler gibi kişinin motivasyonun yükseltecek dışsal motivasyon faktörleridir. Dıştan gelen ödüllerle de çalışanın dışsal olarak motivasyonu artar ve iş memnuniyeti artar. İçsel ve dışsal motivasyondan yoksun bir çalışan, kendini baskı altında hisseder, neticesinde kaygı ile birlikte stres yaşanmasına sebep olacaktır.

#### **1.2.3.4. Gen ve Genetik Etkiler**

Bireyin yapısının mesleğiyle uyumlu olması gerekmektedir. Örneğin, hiperaktif bir kişinin bütün gün bilgisayar başında çalışması o kişiyi mutsuz eder. Girişken olmayan bir kişiden satış-pazarlama yapmasını istemek, kişinin kötü hissetmesine yol açabilir. Dolayısıyla bireyin yapısına uygun olmayan bir çalışma ortamında bulunması, ruhsal sağlığını tehdit edici bir durum ortaya çıkmasında etkili olduğu söylenebilir.

#### **1.2.3.5. Yönetim Baskısı**

Bireyin çalışma ortamında huzurlu olması psikişik sağlığı için son derece önem taşımaktadır. Çalışma ortamında dikey ve yatay iletişimin kurulmuş olması önem taşır. Çalışan, mesleğinin gerekliliklerini yerine getirmekle yükümlüdür. İşveren ise çalışanın bu gereklilikleri gerçekleştirilmesi için uygun ortamı sağlamakta yükümlüdür. Ancak bazı durumlarda yaşanan mesleki anlaşmazlık ve sorunlar çalışanın üstünde bir baskının oluşmasına sebep olabilir. Yönetimin çalışan üzerinde baskı kurması, çalışanda stresin oluşmasına, kaygı ve anksiyete meydana gelmesine yol açabilmektedir. Normal süreç içerisinde kolaylıkla tamamlanabilecek bir iş, baskı yüzünden çalışanın ruhsal sağlığını tehdit edebilir ve çalışanın işi üzerinde başarısızlığa uğramasına neden olabilir.

#### **1.2.3.6. Rol Belirsizliği**

İş yerlerinde görev tanımlarının yapıp, görev dağılımının açıkça yapılması gerekmektedir. Çalışan, kendisinden beklenen işi tam olarak anlamalı ve görev sınırlılıklarının neler olduğunun bilincinde olmalıdır. Çalışan, iş yerinde nelerden sorumlu olduğunu bilmediği sürece sürekli bir tedirgin hali içerisinde girer ve bu tedirginlik kişide strese yol açabilir. Çalışanın görev ve sorumlulukları açıkça belirtilmediği durumlarda çalışan huzursuzluk yaşar, ve ruh sağlığı olumsuz yönde etkilenebilir.

#### **1.2.3.7. İş Kazaları**

İş kazaları, çalışanın çalışma esnasında başına bir kazanın başına gelmesiyle, o an veya sonradan ruhen ya da bedenen zarara uğratan olay olarak tanımlanabilmektedir. Çalışanın, çalışma ortamının ve koşulları iş kazasının yaşanma olasılığını belirlemede önemli role sahiptir. Çalışma koşul ve ortamının kötü olması, çalışanın

başına iş kazası gelme düşünce ve korkusuna kapılmasına neden olabilir. Endişe içinde çalışarak stres oluşmasına neden olur. Böylece kişinin ruh sağlığı olumsuz yönde etkilenir. Ayrıca çalışanın başına gelebilecek olan iş kazası, kendi fizyolojik sağlığına zarar verebildiği gibi, onu gören çevresindeki çalışanlarda da stres yapar.

#### **1.2.3.8. Meslek Hastalıkları**

Meslek hastalıkları, belirli bir meslek kolunda çalışanlarda gerek işin niteliğinden, çalışma koşullarından, organizasyondan kaynaklanan, bedensel veya ruhsal sağlığının bozulmasıyla ortaya çıkan hastalıklardır. Başka bir deyişle kişinin, işi sebebiyle maruz kaldığı şartlar dolayısıyla, sağlık durumunda meydana gelen rahatsızlıklardır. Yapılan araştırmalarda birçok kanser türünün çalışma esnasında maruz kalınan kimyasal ve organizasyonel ve çevre koşullarıyla ilişkili olduğu görülmüştür. Örneğin, anilin boyalarla çalışanlarda idrar kesesi kanseri; krom bileşenleri, radyoaktif cevherler, asbest, arsenik ve demir soluyanlarda akciğer kanseri; radyumlu ışıldayan kadranları boyayanlarda kemik kanseri; sanayi yağları, kömür, linyit, petrol ürünlerine maruz kalanlarda deri kanseri daha sık görülmektedir. İşyerlerinin aşırı sıcak veya soğuk olması, yüksek gürültü, makinelerden kaynaklı yüksek titreşimler gibi fiziksel koşullar da çalışanlarda belirli hastalıklara veya kronik rahatsızlıklara neden olabilmektedir. Çalışanın fiziksel etkilenmesi dışında, iş nedeniyle ortaya çıkan duygusal sorunlar, huzursuzluk, ruhsal gerginlik de meslek hastalığı olarak karşımıza çıkmaktadır (Ana Britannica- 1994 ).



### **1.3. Araştırmanın Önemi**

Çalışma yaşamında emeğini veren insanlara işini yaparken onu sevmeleri ve zorlanmamaları ve yaptıkları işle gurur duymaları ön plana çıkan konulardan biridir.

Çalışanın yaptığı işi sevmesi ve bu doğrultuda, hem kendi sağlığı için, hem de şirkette verimli olması için önemlidir. Şüphesiz, çalışanın iş memnuniyetini etkileyen bir sürü etmen vardır. Bunlardan en önemlisi de çalışanların sağlık durumlarıdır. Çalışanların sağlık problemleri yaşıyor olması, kişinin içinde bulunduğu memnuniyet düzeyi ile ilişki içinde olduğu düşünülmektedir. Bu noktadan yola çıkarak bu çalışmada, iş memnuniyetinin çalışanların sağlıkları üzerinde ne derece etkili olduğu araştırılarak, hem çalışan hem işveren için sorunun sebebine inilmesi yönünden başlangıç olması hedeflenmekte, bu ilişkinin altının çizilmesi gerekliliği ön görülmektedir.

Yapılan çalışmalar, çalışanın iş memnuniyeti almaması durumunda sağlıklarının olumsuz yönde etkilendiğine işaret etmektedirler.

### **1.4. Araştırmanın Problemi**

Çalışanın iş memnuniyeti ile sağlığı arasında ilişki var mıdır?

Cevap aranacak sorular:

- Çalışanların iş memnuniyeti düzeyleri ile sağlıkları arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların iş memnuniyeti düzeyleri ile kaygı düzeyleri arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların kaygı düzeyleri ile sağlıkları arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların yaş değişkenleri ile sağlık problemleri arasında ilişki var mıdır?

- Kadın ve erkek çalışanların rahatsızlık çeşidi ve rahatsızlık gün sayısı arasında farklılık var mıdır?
- Çalışanların eğitim durumları ile sağlık problemleri ile arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların sağlık problemleri ile meslek değişkenleri arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile yaş değişkenleri arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile meslek değişkenleri arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki var mıdır?

#### **1.5. Sayıtlar ve Sınırlılıklar**

- Araştırmaya katılan çalışanlara veri toplamak amacı ile uygulanan ölçme araçlarını, ilgili envanterleri, doğru ve samimi şekilde doldurdukları varsayılmıştır.
- Bu araştırma 2009 Ekim ayı ile sınırlıdır.
- Bu araştırma yalnızca, İstanbul ilinden Lojistik ve Gümrükleme sektörlerinde çalışmakta olan 113 çalışan ile sınırlıdır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. YÖNTEM

#### 2.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmanın veri toplama araçları 2009 Ekim ayı başında dağıtılmış ve cevaplanması için bir ay süre verilerek Ekim sonunda toplanmıştır. Çalışmanın veri toplama araçları, çalışanların bir kısmına bizzat kendilerine elden teslim edilmiştir. Diğer ofis dışında bulunan çalışanlara ise veri toplama araçları, mail yoluyla ulaştırılmıştır. Ölçeklerin cevaplandırılması, sağlık çizelgesi ile birlikte verilmesinden kaynaklı olarak bir ay içerisinde doldurulması istenmiştir.

Çalışanların sağlık ile ilgili bilgilerini almak için aylık bir çizelge dağıtılmış ve kendilerinden güncel olarak her gün bu çizelge üzerinde yaşadıkları sağlık ile ilgili problemlerini işlemeleri istenmiştir.

#### 2.2. Evren ve Örneklem

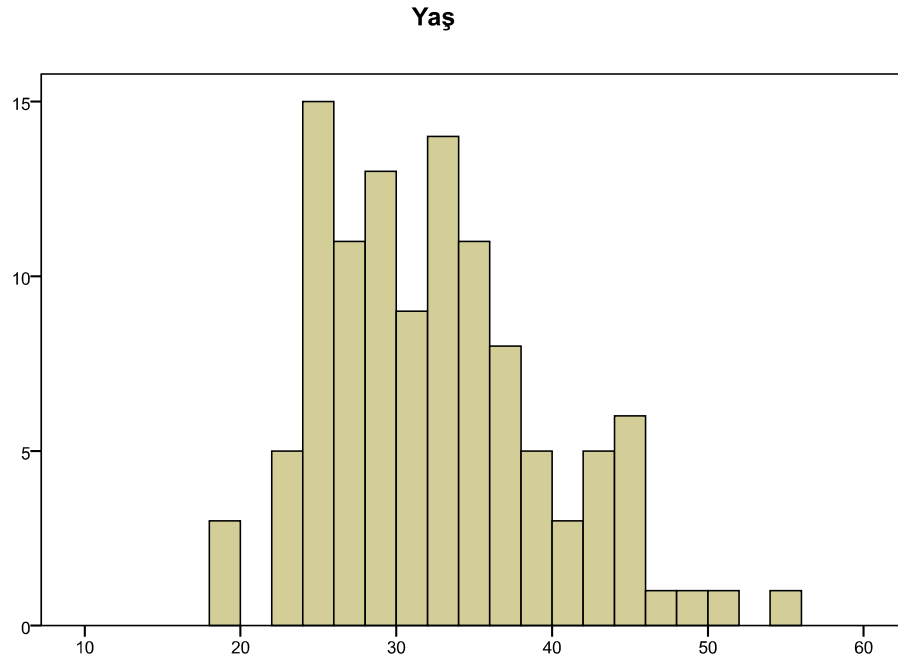
Araştırmanın evreni İstanbul ilinden Lojistik ve Gümrükleme sektörlerinden çalışanlardan olup, örneklem ise bu sektörlerde çalışmakta olan beyaz yakalı 112 çalışandan oluşmuştur. Bunların 90'ı erkek, 22'si kadındır. Her ne kadar bu araştırma 113 kişi ile başlanmış, ancak demografik özellikleri dolduran çalışanların 1 tanesinin kalıtsal bir hastalığı (nefroloji) bulunduğundan analizlere dahil edilmemiştir.

Toplam 112 çalışandan 60'ı lojistik, 52'si gümrükleme alanında çalışan beyaz yakalılarıdır. Kadınların 13'ü Gümrükleme, 9'u Lojistik sektörlerinde; erkeklerin ise 39'u Gümrükleme, 51'i Lojistik sektörlerinde çalışmaktadır. Örneklemimizin yaşları 19 ile 55 yaş arasında dağılım göstermektedir.

**Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Yaş Dağılımı**

	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>S.s</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>
<b>Yaş</b>	112	32,1	7,3	19	55

Araştırmaya katılanların yaş ortalaması 32,1; standart sapması 7,3; minimum yaş 19; maksimum yaş 55'tir.

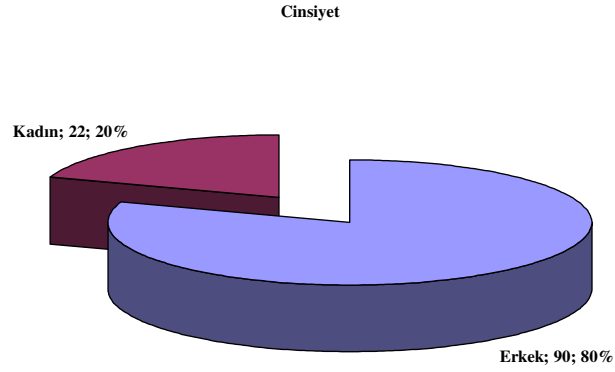


**Şekil 1. Araştırmaya Katılanların Yaş Dağılımı**

**Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımı**

	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Kümülatif %</b>
<b>Cinsiyet</b>				
<b>Erkek</b>	90	80,4	80,4	80,4
<b>Kadın</b>	22	19,6	19,6	100,0
<b>Toplam</b>	112	100,0	100,0	

Araştırmaya katılanların 90'ı (%80,4) erkek; 22'si (%19,6) kadındır.

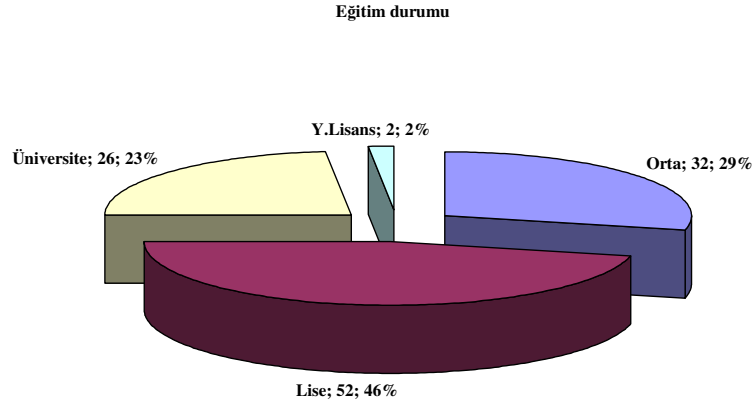


**Şekil 2. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımı**

**Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı**

		N	%	Geçerli %	Kümülatif %
<b>Eğitim durumu</b>	<b>Orta</b>	32	28,6	28,6	28,6
	<b>Lise</b>	52	46,4	46,4	75,0
	<b>Üniversite</b>	26	23,2	23,2	98,2
	<b>Y.Lisans</b>	2	1,8	1,8	100,0
	<b>Toplam</b>	112	100,0	100,0	

Araştırmaya katılanların 32'si (%28,6) ortaokul mezunu; 52'si (%46,4) lise mezunu; 26'sı (%23,2) üniversite mezunu; 2'si (%1,8) yüksek lisans mezunudur.

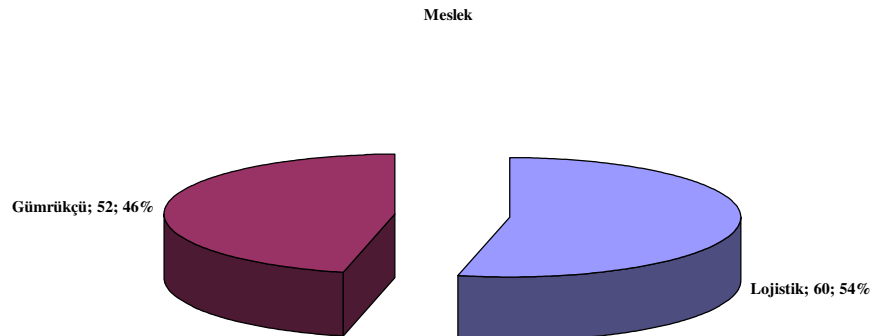


**Şekil 3. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı**

**Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Mesleğe Göre Dağılımı**

	N	%	Geçerli %	Kümülatif %
<b>Meslek</b> Lojistik	60	53,6	53,6	53,6
Gümrükçü	52	46,4	46,4	100,0
<b>Toplam</b>	112	100,0	100,0	

Araştırmaya katılanların 60'ı (%53,6) lojistik mesleğinde; 52'si (%46,4) gümrükçüdür.



**Şekil 4. Araştırmaya Katılanların Mesleğe Göre Dağılımı**

### **2.3. Veri Toplama Araçları**

Bu araştırmada 4 veri toplama aracı kullanılmıştır:

#### **2.3.1. Demografik Özellikler Anketi**

Demografik özellikler anketi, araştırmada yer alacak olan örneklemin literatüre göre, iş memnuniyeti ve kaygı düzeyleri ile ilişkisi olasılığı nedeniyle cinsiyeti, yaşı sorulmuştur. Ayrıca bu araştırmada kullanılan ölçekler lojistik ve gümrükleme sektörlerindeki çalışanlara uygulanması nedeni ile ayırımın yapılabilmesi için meslek sorusu eklenmiştir.

Bu ankette, farklı bir soru olarak çalışanların kalıtsal rahatsızlıklarının olup olmadığını belirtmeleri istenmiştir. Bu sorunun sorulmasının nedeni; kalıtsal bir hastalığın olması halinde, bunun iş memnuniyetsizliği/memnuniyeti ve kaygı ile bir ilişkisi olmaması, doğuştan zaten var olduğu söz konusu olması dikkate alınmasıdır. Çalışanlara uygulanan demografik özellikler anketi EK. A da verilmektedir.

#### **2.3.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MSQ)**

Minnesota İş Doyumu Ölçeği akademik araştırmalarda çalışanların iş doyumlarını ölçmek için en fazla tercih edilen modeldir. Minnesota İş Doyum Ölçeği 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte, temel olarak iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir (Toker, 2007, s.96). Yıldırım (1996), MSQ'nun Türkiye'de bazı çalışmalarda kullanılarak güvenilirlik ve geçerliliğine ilişkin çalışmaları aktarmıştır. Baycan (1985) yaptığı çalışmada Cronbach's alpha değerini 0,77, Özdayı çalışmasında güvenilirlik katsayısını 0,87 olarak bulmuştur. Yurtdışında yapılan araştırmalarda ise güvenilirlik katsayısı Scbriesheim ve Murphy (1976) tarafından 0.76, Jermier ve Berker (1979) tarafından

0,92 ve Schmitt v.d. (1978) tarafından da 0,81 olarak bulunmuştur (Özdayı, 1990, Cook v.d., 1997).

MSQ, 100 maddeli uzun versiyonu ve 20 boyutlu kısa formuyla iki farklı şekilde oluşmaktadır. MSQ, dışsal, içsel ve ikisinin toplamından oluşan genel tatmini ölçmektedir (Kaya, 2007, Syf.355-359-372). MSQ, kısa formu 20 farklı boyutta iş tatminini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu boyutlar şunlardır: iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi, ücret, yönetim ilişkileri, başarıma, tanınma, sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardım (Toker, 2007, Syf.96).

Bu araştırmada, diğer veri toplama araçları ile beraber, cevap vermek üzere çalışanların, çok fazla zamanlarını alacağı dikkate alınarak ölçeğin kısa formu kullanılmıştır. Sorular, çalışanın iş memnuniyet düzeylerini belirlemeye yöneliktir.

Ölçeğin 5 cevap verme alternatifi mevcuttur. Bunlar; “Çok memnunum”, “Memnunum”, “Kararsızım”, “Memnun değilim”, “Hiç memnun değilim” yönergelerin karşısında yer almaktadır. Bkz. EK. B

MSQ, kendini değerlendirme formudur. Yönergeler sayfanın sol bölümde yer alır. Denek, işinin yönergede bahsedilen yönü ile ilgili ne hissettiği konusunda, yönergenin karşısında bulunan değerlendirme maddelerinden birini işaretlemektedir. Kişi yönerge cümlesine göre değerlendirmesini kendisine sorulan maddeler ışığında yapar.

Minnesota İş Doyum Ölçeğinden alınan ham veriler norm tablosundan işlenmiş verilere dönüştürülmek suretiyle memnuniyet düzeyi tespit edilir. Bkz. EK. C.



25 puan ve altı, memnuniyetin olmadığını, 25'in üstü 75'e kadar olan puanlar , iş memnuniyetinin normal düzeyde olduğu, 75'in üzeri ise iş memnuniyetinin yüksek olduğunu göstermektedir. Çalışanlara uygulanan Minnesota İş Doyum Ölçeği kısa formu EK. B.de verilmektedir.

### **2.3.3. Spielberger Kaygı Envanteri (Durumluk)**

Çalışanların kaygı düzeylerin saptanması amacıyla Spielberger Kaygı Envanterine başvurulmuştur. Spielberger ve arkadaşları (1970) durumluk ve sürekli kaygı seviyelerini ayrı ayrı saptamak amacıyla Spielberger'in iki faktörlü kaygı kuramından yola çıkarak durumluk-sürekli kaygı envanterini geliştirmişlerdir. Durumluk kaygı envanteri kısa ifadelerden oluşan genel değerlendirme anketidir. Başlangıçta normal yetişkinlerde kaygıyı araştırma amacı için geliştirilmiş, 20 soruluk bir ölçektir ( Öner, 1989 ve Le Compte, 1985).

Durumluk kaygı ölçeği bireyin belirli bir anda ve belirli koşullarda kendisini nasıl hissettiğini; içinde bulunduğu duruma ilişkin duygularını dikkate alarak cevaplamasını gerektirir. Türkçe uyarlaması ve standardizasyonu Necla Öner ve Ayhan Le Compte tarafından 1974-1977 yılları arasında düzenlenmiştir. Türkçeleştirilmiş kaygısı envanterinin güvenilirliği, homojenlik, iç tutarlık ve puan değişmezliği denenerek saptanmıştır. Kuder Richardson 20 (Cronbach alfa) katsayıları ile elde edilen alfa değerleri üniversite örneklemeden elde edilen tüm test puanlarının güvenilirlik katsayılarının .89 ile .84 olduğu belirlenmiştir.

Çalışanlara uygulanan Spielberger Kaygı Envanteri (Durumluk) EK. D de verilmektedir.

#### **2.3.4. Aylık Sağlık Raporlama Çizelgesi**

Çalışanların yaşadıkları psikosomatik rahatsızlıkları saptamak amacıyla bir aylık sağlık raporlama çizelgesi hazırlanıp ölçeklerle birlikte dağıtılmıştır. Ekim 2009 ayına ait günler tarihlendirilerek belirtilmiş, çalışanlardan tarihlerin yanına her gün (günlük olarak) psikosomatik rahatsızlık yaşamaları halinde bulun ne olduğunu, yaşamadıkları zaman çizgi çekmeleri istenmiştir. Çalışanların, psikosomatik rahatsızlık kavramını tam anlamaları için çizelge öncesinde kısaca psikosomatik rahatsızlık hakkında açıklama yapılmış ve kendilerinden listede belirtilmiş olan psikosomatik belirtilerden herhangi birini veya benzerini yaşamaları halinde yazması istenmiştir. Bkz. EK. E. Böylece çalışanın raporlama sırasında psikosomatik belirtiler konusunda çelişkide kalmaları önlenmeye çalışılmıştır. Bir aylık süreç (Ekim 2009) içerisinde, çalışanların yaşadıkları psikosomatik rahatsızlıklar konusunda bir aylık data elde edilmiştir.

Çalışanlardan doldurmaları istenen aylık sağlık raporlama çizelgesi EK. E.de verilmektedir.

#### **2.4. Verilerin Analizi**

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0 programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır.

Ölçekler arası ilişkileri saptamak için Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Korelasyon

analizinde amaç; bağımsız değişken değiştiğinde, bağımlı değişkenin ne yönde değişeceğini görmektir (Kalaycı, 2005).

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, gruplar arası karşılaştırmalarında Bağımsız örnekler (Independent samples) t testi kullanılmıştır. İki den fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Tukey testi kullanılmıştır. Bağımsız örnekler t testi, iki ilişkisiz örneklem ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılır. Tek yönlü varyans analizi, ilişkisiz ikiden daha çok örneklem ortalaması arasındaki farkın sıfırdan anlamlı bir şekilde farklı olup olmadığını test etmek üzere uygulanır (Büyüköztürk, 2008).

Post hoc testi, varyans analizi sonucunda eğer gruplar arasında bir fark bulunmuşsa, farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını görebilmemiz için oldukça önemlidir. Anova tablosu, grupların ortalamaları arasında bir fark olup olmadığını genel olarak söylemektedir. 3 grup da olsa, 10 grup da olsa bütün grup ortalamalarının birbirine eşit olup olmadığını test eder. Sadece iki grup arasında farklılık olsa ve diğerleri arasında fark olmasa, varyans analizi “gruplar arasında fark vardır” sonucunu verir. Fakat farklılığını nereden kaynaklandığını, hangi gruplar arasında olduğunu sonuçlarının post hoc testi açıklayacaktır. Post hoc testleri içinde çalışmalarda en yaygın kullanılan Tukey testidir (Kalaycı, 2005).

Sonuçlar % 95 güven aralığında, anlamlılık  $p < 0,05$  düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirilmiştir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. BULGULAR

#### 3.1. Çalışanlarda Görülen Psikosomatik Rahatsızlıklar

Çalışanlara dağıtılan aylık sağlık raporlamalarından elde edilen verilerden yola çıkılarak, rahatsızlık çeşitlerinin toplamda kaç çalışanda görüldüğü Tablo 7 'de verilmektedir.

**Tablo 7. Çalışanlarda Görülen Psikosomatik Rahatsızlık Çeşitlerinin Toplam Sayıları**

<b>Psikosomatik Rahatsızlık Çeşidi</b>	<b>Rahatsızlığı Yaşayan Toplam Kişi Sayısı</b>
<b>Baş Ağrısı</b>	<b>41</b>
<b>Grip</b>	<b>9</b>
<b>Eklem Ağrısı</b>	<b>29</b>
<b>İştahsızlık</b>	<b>21</b>
<b>Mide Ağrısı</b>	<b>21</b>
<b>Alerji</b>	<b>9</b>
<b>Çabuk Yorulma</b>	<b>27</b>
<b>Çarpıntı</b>	<b>9</b>
<b>Gerginlik</b>	<b>16</b>
<b>Uykusuzluk</b>	<b>28</b>
<b>Ellerin Terlemesi</b>	<b>10</b>
<b>Ellerin Titremesi</b>	<b>10</b>
<b>Nefes Darlığı</b>	<b>11</b>

Çalışanların demografik özellikleri de belirtilerek Ekim 2009 ayı içerisinde, 31 gün boyunca hangi psikosomatik rahatsızlıkları yaşadıkları saptanmıştır. Bkz EK.F. Bireyin bir ay boyunca yaşadığı psikosomatik rahatsızlıkların yanı sıra, 31 gün içerisinde toplamda kaç gün rahatsızlık hissettikleri, doldurdukları çizelgedeki verilerden toplanarak gösterilmiştir.

### 3.2. Çalışanların Memnuniyet Durumları

Çalışanların memnuniyet durumları ilgili tablolar aşağıda verilmiştir.

**Tablo 8. Çalışanların Memnuniyet Durumu**

	Kişi Sayısı
İş Memnuniyeti Almayanlar	70
İş Memnuniyeti Alanlar	29
İş Memnuniyeti Yüksek Olanlar	13

Tablo 8’ de 112 çalışanın iş memnuniyetleri alanların, almayanların ve iş memnuniyeti yüksek olanların sayısı verilmiştir. Çalışanların 70’i iş memnuniyeti alamamakta, 29’u ise iş memnuniyeti almaktadır. 13 çalışanın da iş memnuniyeti yüksektir. Çalışanların iş memnuniyet düzeyleri EK. G’ de detaylı olarak verilmiştir.

### 3.3. Çalışanların Kaygı Düzeyleri

Çalışanların kaygı düzeylerinin saptanmasında Spielberger (Süreksiz) Durumluk Kaygı Envanteri kullanılmıştır. Çalışanların kaygı durumları Tablo 9 ’da verilmiştir.

**Tablo 9. Çalışanların Kaygı Durumları**

	Kişi Sayısı
Kaygı Olmayanlar	44
Kaygılı Olanlar	68

Tablo 9’ da 112 çalışanın 44’ünün kaygılı olmadığı, 68’inin de kaygılı olduğu gösterilmiştir. Çalışanların kaygı düzeyleri EK. H’ de detaylı olarak verilmiştir.

### 3.4. Örneklem Grubunun Memnuniyet, Kaygı ve Rahatsızlıkları Arasındaki İlişkiler

Aşağıda sıralanan sorulara yanıt aranmıştır:

- Çalışanların iş memnuniyeti düzeyleri ile kaygı düzeyleri arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların iş memnuniyeti düzeyleri ile sağlıkları arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların kaygı düzeyleri ile sağlıkları arasında ilişki var mıdır?

**Tablo 10. Memnuniyet ve Kaygı Düzeyi İle Rahatsızlık Gün Sayısı Ve Rahatsızlık Çeşidi İlişisini İnceleyen Korelasyon Analizi**

Boyut	Boyut	N	r	P
Rahatsızlık gün sayısı	Memnuniyet Düzeyi	112	0,080	0,400
Rahatsızlık çeşidi	Memnuniyet Düzeyi	112	0,020	0,834
Rahatsızlık gün sayısı	Kaygı Düzeyi	112	0,044	0,643
Rahatsızlık çeşidi	Kaygı Düzeyi	112	0,095	0,317

Araştırmaya katılanların Rahatsızlık gün sayısı ile Memnuniyet Düzeyi ve Kaygı Düzeyi arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılanların Rahatsızlık çeşidi ile Memnuniyet Düzeyi ve Kaygı Düzeyi arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $p>0,05$ ).

**Tablo 11. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Memnuniyet Düzeyine Göre Dağılımını İnceleyen Anova Testi**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Rahatsızlık gün sayısı	Memnuniyet Düşük	71	4,59	5,42	0,76	0,470
	Memnuniyet Olan	28	4,50	4,36		
	İş Memnuniyeti Yüksek	13	6,46	5,83		
Rahatsızlık çeşidi	Memnuniyet Düşük	71	2,11	2,03	0,29	0,749
	Memnuniyet Olan	28	2,07	1,63		
	İş Memnuniyeti Yüksek	13	2,54	2,26		

Araştırmaya katılanların rahatsızlık gün sayısı, memnuniyet düzeyine göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılanların rahatsızlık çeşidi, memnuniyet düzeyine göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ).

**Tablo 12. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Kaygı Düzeyine Göre Dağılımını İnceleyen T Testi**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>S.s</b>	<b>t</b>	<b>P</b>
Rahatsızlık çeşidi	Kaygı Yok	44	2,00	1,74	-0,66	0,510
	Kaygı Var	68	2,25	2,08		
Rahatsızlık gün sayısı	Kaygı Yok	44	5,25	5,24	0,76	0,451
	Kaygı Var	68	4,49	5,21		

Araştırmaya katılanların rahatsızlık çeşidi, kaygı düzeyine göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılanların rahatsızlık gün sayısı, kaygı düzeyine göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ).

### 3.5. Örneklem Grubunun Rahatsızlık Durumu ile Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiler

Aşağıda sıralanan sorulara yanıt aranmıştır:

- Çalışanların yaş değişkenleri ile sağlık problemleri arasında ilişki var mıdır?
- Kadın ve erkek çalışanların rahatsızlık çeşidi ve rahatsızlık gün sayısı arasında farklılık var mıdır?
- Çalışanların eğitim durumları ile sağlık problemleri ile arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların sağlık problemleri ile meslek değişkenleri arasında ilişki var mıdır?

**Tablo 13. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Yaş İle İlişisini İnceleyen Korelasyon Analizi**

Değişken	Boyut	N	r	P
Yaş	Rahatsızlık çeşidi	112	-0,107	0,261
Yaş	Rahatsızlık gün sayısı	112	-0,159	0,094

Araştırmaya katılanların Rahatsızlık gün sayısı ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılanların Rahatsızlık çeşidi ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $p>0,05$ ).

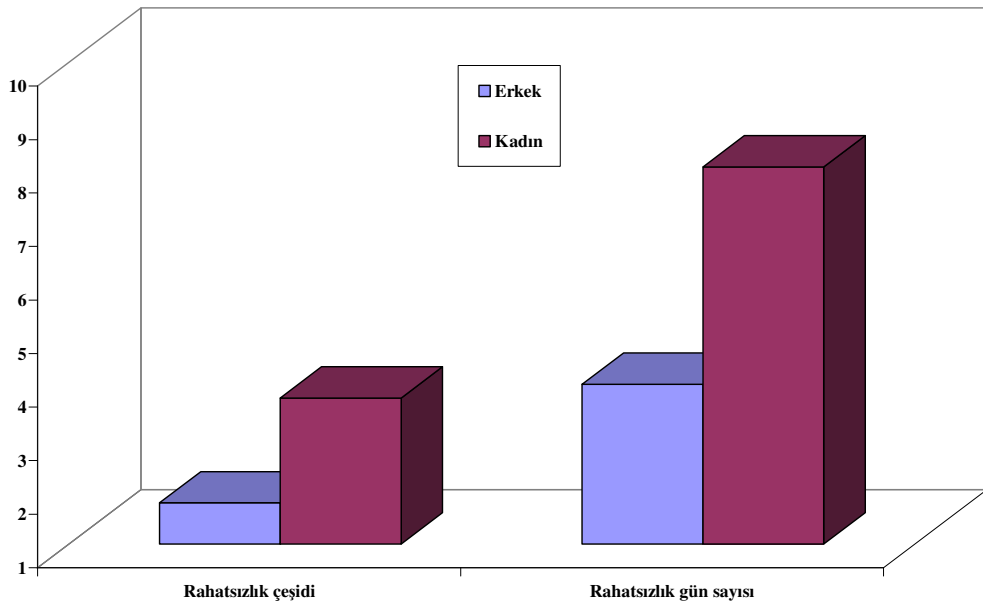
**Tablo 14. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Cinsiyete Göre Dağılımını İnceleyen T Testi**

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Rahatsızlık çeşidi	Erkek	90	1,77	1,68	-4,59	<b>0,000</b>
	Kadın	22	3,73	2,23		
Rahatsızlık gün sayısı	Erkek	90	3,99	4,97	-3,43	<b>0,001</b>
	Kadın	22	8,05	5,01		



Araştırmaya katılanların rahatsızlık çeşidi, cinsiyete gore anlamlı değişim göstermektedir. ( $p<0,05$ ). Kadın alışanların rahatsızlık çeşidi, erkek çalışanların rahatsızlık çeşidinden anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılanların rahatsızlık gün sayısı, cinsiyete gore anlamlı değişim göstermektedir. ( $p<0,05$ ). Kadın alışanların rahatsızlık gün sayısı, erkek çalışanların rahatsızlık gün sayısından anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.



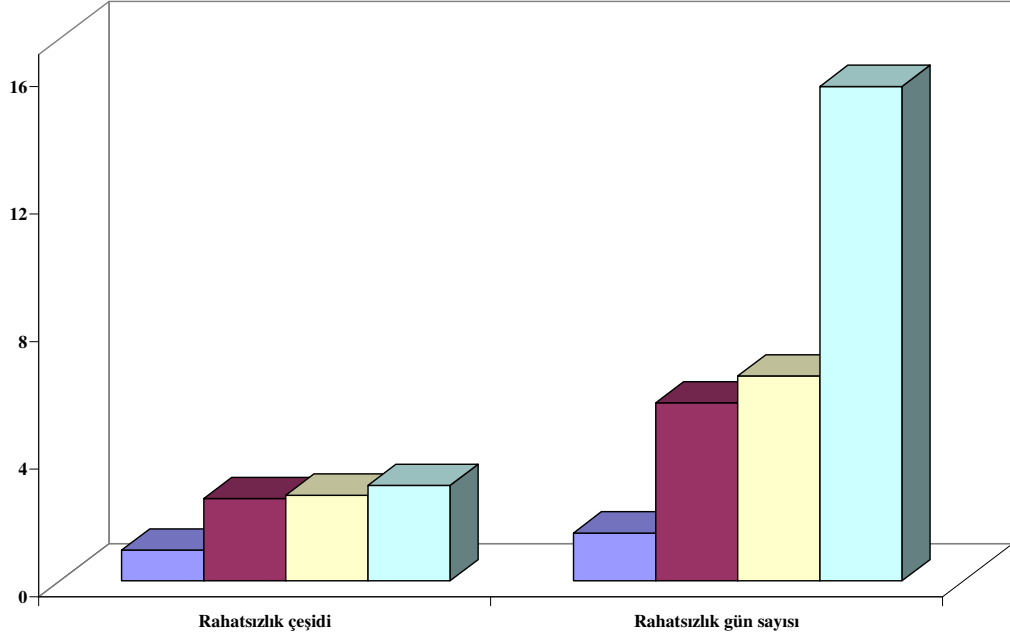
**Şekil 1. Rahatsızlık Gün Sayısı ve eşidinin Cinsiyete Göre Dağılımı**

**Tablo 15. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımını İnceleyen Anavo Testi**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Rahatsızlık çeşidi	Orta	32	0,97	1,51	6,34	<b>0,001</b>
	Lise	52	2,58	1,94		
	Üniversite	26	2,69	1,95		
	Y.Lisans	2	3,00	0,00		
Rahatsızlık gün sayısı	Orta	32	1,50	2,29	10,43	<b>0,000</b>
	Lise	52	5,58	4,50		
	Üniversite	26	6,42	6,72		
	Y.Lisans	2	15,50	3,54		

Araştırmaya katılanların rahatsızlık çeşidi, eğitim düzeyine göre anlamlı değişim göstermektedir. ( $p < 0,05$ ). Gruplar arası farkı incelemek için kullanılan Tukey testi sonucunda; Ortaokul mezunu olan çalışanların rahatsızlık çeşidi, Lise ve üniversite mezunu olan çalışanların rahatsızlık çeşidinden anlamlı olarak düşük bulunmuştur.

Araştırmaya katılanların rahatsızlık gün sayısı, eğitim düzeyine göre anlamlı değişim göstermektedir. ( $p < 0,05$ ). Gruplar arası farkı incelemek için kullanılan Tukey testi sonucunda; Ortaokul mezunu olan çalışanların rahatsızlık gün sayısı, Lise, üniversite ve yüksek lisans mezunu olan çalışanların rahatsızlık gün sayısından anlamlı olarak düşük bulunmuştur. Yüksek lisans mezunu olan çalışanların rahatsızlık gün sayısı, Lise, üniversite mezunu olan çalışanların rahatsızlık gün sayısından anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.



**Şekil 2. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı**

**Tablo 16. Rahatsızlık Gün Sayısı ve Çeşidinin Mesleğe Göre Dağılımını İnceleyen T Testi**

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Rahatsızlık çeşidi	Lojistik	60	1,85	1,96	-1,78	0,079
	Gümrükçü	52	2,50	1,90		
Rahatsızlık gün sayısı	Lojistik	60	3,98	5,66	-1,77	0,080
	Gümrükçü	52	5,71	4,52		

Araştırmaya katılanların rahatsızlık çeşidi, mesleğe göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılanların rahatsızlık gün sayısı, mesleğe göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ).

### 3.6. Örneklem Grubunun Memnuniyet ve Kaygı Düzeyleri ile Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiler

Aşağıda sıralanan sorulara yanıt aranmıştır:

- Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile yaş değişkenleri arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile meslek değişkenleri arasında ilişki var mıdır?
- Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki var mıdır?

**Tablo 17. Memnuniyet ve Kaygı Düzeylerinin Yaş İle İlişisini İnceleyen Korelasyon Analizi**

Değişken	Boyut	N	r	P
Yaş	Memnuniyet düzeyi	112	0,048	0,614
Yaş	Kaygı düzeyi	112	0,050	0,601

Araştırmaya katılanların memnuniyet düzeyi ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılanların kaygı düzeyi ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. ( $p>0,05$ ).

**Tablo 18. Memnuniyet ve Kaygı Düzeylerinin Mesleğe Göre Dağılımını İnceleyen T Testi**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>S.s</b>	<b>t</b>	<b>P</b>
Memnuniyet düzeyi	Lojistik	60	23,25	28,54	-1,67	0,099
	Gümrükçü	52	32,88	32,70		
Kaygı düzeyi	Lojistik	60	44,10	8,57	1,15	0,252
	Gümrükçü	52	42,29	7,98		

Araştırmaya katılanların memnuniyet düzeyi, mesleğe göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılanların kaygı düzeyi, mesleğe göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ).

**Tablo 19. Memnuniyet ve Kaygı Düzeylerinin Cinsiyete Göre Dağılımını İnceleyen T Testi**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>S.s</b>	<b>t</b>	<b>P</b>
Memnuniyet düzeyi	Erkek	90	28,70	31,85	0,68	0,499
	Kadın	22	23,73	26,26		
Kaygı düzeyi	Erkek	90	43,68	8,61	1,08	0,283
	Kadın	22	41,55	6,88		

Araştırmaya katılanların memnuniyet düzeyi, cinsiyete göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılanların kaygı düzeyi, cinsiyete göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ).

**Tablo 20. Memnuniyet ve Kaygı Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımını İnceleyen Anova Testi**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Memnuniyet düzeyi	Orta	32	15,031	26,998	2,656	0,052
	Lise	52	32,519	30,833		
	Üniversite	26	33,308	31,558		
	Y.Lisans	2	33,500	44,548		
Kaygı düzeyi	Orta	32	44,281	8,317	1,183	0,320
	Lise	52	43,654	9,305		
	Üniversite	26	41,885	5,874		
	Y.Lisans	2	34,500	2,121		

Araştırmaya katılanların memnuniyet düzeyi, eğitim durumuna göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılanların kaygı düzeyi, eğitim durumuna göre anlamlı değişim göstermemektedir. ( $p>0,05$ ).

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### 4. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

#### 4.1. Sonuç ve Tartışma

Bu araştırmada temel olarak, lojistik ve gümrükleme sektörlerinde çalışanların iş memnuniyetleri ile sağlıkları arasındaki ilişki sorgulanmıştır.

Araştırmada;

- Hipotezi cevaplamak için sorulan sorulardan, “Çalışanların iş memnuniyeti düzeyleri ile sağlıkları arasında ilişki var mıdır?” için verilen cevapların analizi için Tablo 11 de görüldüğü üzere, çalışanların iş memnuniyeti düzeyleri ile sağlıkları arasında ilişki saptanmamıştır. Çalışanların iş memnuniyeti ile sağlıkları arasında anlamlı bir farkın çıkmamasının nedeninin, memnuniyet kriterlerinin her birey yönünden farklı algılanması veya bireyler arası psikosomatik rahatsızlıkların farklı tepki ve algılamalar sonucu oluşabileceğinden olduğu düşünülmektedir. Ayrıca sektörel farklılıktan kaynaklı olduğu düşünülebilmektedir.

Konu ile ilgili Kaya, Dağdelen ve Ünal'ın Malatya'da tekstil sektöründe çalışanlar üzerine yaptıkları araştırmada, işçilerin sağlık düzeylerinin düştüğünde, işlerinden memnuniyet durumlarının da azaldığı saptanmıştır. Araştırma sonuçlarının birbiriyle örtüşmemesinin nedeni olarak; bizim araştırmamızın örneklem grubunun lojistik ve gümrükleme sektörlerinde çalışanları kapsamaması, Kaya, Dağdelen ve Ünal'ın araştırmalarının ise tekstil

sektöründe çalışanları kapmasının, sonuçların farklı çıkmasında etken olduğu düşünülmektedir.

- Hipotezi cevaplamak için sorulan sorulardan, “Çalışanların iş memnuniyeti düzeyleri ile kaygı düzeyleri arasında ilişki var mıdır?” için verilen cevapların analizi için Tablo 10’da görüldüğü üzere, Çalışanların iş memnuniyeti düzeyleri ile kaygı düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır. İş memnuniyeti ile kaygı düzeylerinin arasında anlamlı farkın görülmemesinin sebebi, lojistik ve gümrükleme sektörlerinin diğer sektörlerle göre farklılık gösterebileceği ve bu sektörlerin kendi yapılarında yoğun stres içermesi, böylece durumluk kaygı düzeyinin genel iş memnuniyeti ile arasında ilişki kurulamaması olduğu söylenebilir.

Özçelik (2009) ’in belediye çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada ise; çalışanların iş memnuniyet durumlarıyla kaygı düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Adı geçen araştırmada çalışanların memnuniyet durumları azaldıkça kaygı durumları yükselmektedir. Araştırma sonuçlarının birbirini desteklenememesinin nedeninin, sektörel farklılık ve çalışanların demografik özellikleri olabileceği düşünülmektedir.

- Hipotezi cevaplamak için sorulan sorulardan, “Çalışanların kaygı düzeyleri ile sağlıkları arasında ilişki var mıdır?” için verilen cevapların analizi için Tablo 12’de görüldüğü üzere, çalışanların kaygı düzeyleri ile sağlıkları arasında anlamlı ilişki saptanmamıştır. Bireylerin yaşamış oldukları kaygının sağlıkları üzerinde etkili olduğu düşünülürken, araştırmada tam tersi bir sonuç çıkmıştır. Örneklem grubunun özelliklerinin bu sonuçta etkili olabileceği düşünülmektedir.
- Hipotezi cevaplamak için sorulan sorulardan, “Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile yaş değişkenleri arasında ilişki var mıdır?” için verilen cevapların analizi için Tablo 17’de görüldüğü üzere; araştırmaya



katılanların memnuniyet düzeyi ve kaygı düzeyi ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır.

- Hipotezi cevaplamak için sorulan sorulardan, ‘‘Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile meslek değişkenleri arasında ilişki var mıdır?’’ için verilen cevapların analizi için Tablo 18’de görüldüğü üzere; araştırmaya katılanların memnuniyet düzeyi, mesleğe göre anlamlı değişim göstermediği görülmektedir. Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile meslek değişkenleri arasındaki fark anlamlı değildir.
- Hipotezi cevaplamak için sorulan sorulardan, ‘‘Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile eğitim durumları arasında ilişki var mıdır?’’ için verilen cevapların analizi için Tablo 20’de görüldüğü üzere; araştırmaya katılanların memnuniyet düzeyi, eğitim durumuna göre anlamlı değişim göstermemektedir. Çalışanların memnuniyet düzeyleri ve kaygı düzeyleri ile eğitim durumları arasında anlamlı fark görülmemiştir.

Araştırmada çalışanların rahatsızlık, memnuniyet ve kaygı durumları ile demografik özellikleri arasındaki ilişkiler anlamlı fark göstermemiştir. Çalışanların demografik özellikleri ile memnuniyet durumları arasında anlamlı ilişkilerin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Literatürde farklı sektörler üzerinde yapılan araştırmalara bakıldığında ise araştırma sonuçlarıyla örtüşen araştırmalara rastlanmıştır. Canbay (2007) öğretmenler üzerinde gerçekleştirmiş olduğu araştırmasında öğretmenlerin işlerinden memnuniyetleri ile cinsiyetleri, yaşları ve eğitim durumları arasında ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Akıncı’nın (2002) turizm sektörü çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada da çalışanların; cinsiyetleri, yaşları ve eğitim durumları ile memnuniyet durumları

arasında anlamlı ilişkilerin olmadığını ortaya koymuştur. Yelboğa (2007) 'nın finans sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında ise çalışanların memnuniyet düzeyleri ile cinsiyet ve eğitim durumları arasında ilişkilerin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar literatürdeki araştırma sonuçları ile karşılaştırıldığında; çalışanların memnuniyet durumlarının demografik özelliklerinden etkilenmediği söylenebilir.

Araştırmada çalışanların kaygı düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı ilişkilerin olmadığı sonucuna varılmıştır. Konu ile ilgili literatüre bakıldığında çalışanların kaygı düzeylerini inceleyen sınırlı sayıda araştırmaya rastlanmıştır. Yapılan çalışmalar daha çok öğrencilerin sınav kaygısı üzerinde odaklanmıştır. Sınırlı sayıda da olsa yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlar şu şekilde gerçekleşmiştir: Karaca (2007) yaptığı araştırmasında çalışanların yaş ve eğitim düzeyleri ile kaygı düzeyleri arasında anlamlı ilişkilerin olmadığını saptamıştır. Güven, Akgün Yalçınkaya (2002) da araştırmalarında çalışanların memnuniyet ve kaygı düzeyleri ile cinsiyetleri arasında ilişki olmadığını saptamıştır. Araştırmamızdan elde edilen sonuçlar ile literatürde yapılan araştırma sonuçları örtüşmektedir. Çıkan sonuçlardan çalışanların kaygı düzeylerinden demografik özelliklerinin bağımsız olduğu söylenebilir.

- Hipotezi cevaplamak için sorulan sorulardan, “Çalışanların yaş değişkenleri ile sağlık problemleri arasında ilişki var mıdır?” için verilen cevapların analizi için Tablo 13’de görüldüğü üzere; çalışanların yaş değişkenleri ile sağlık problemleri arasında anlamlı ilişki yoktur. Araştırmaya katılanların

rahatsızlık gün sayısı ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunamadığı gözlenmektedir.

- Hipotezi cevaplamak için sorulan sorulardan, "Kadın ve erkek çalışanların rahatsızlık çeşidi ve rahatsızlık gün sayısı arasında farklılık var mıdır?" için verilen cevapların analizi için Tablo 14'de görüldüğü üzere; kadın ve erkek çalışanların rahatsızlık çeşidi ve rahatsızlık gün sayısı arasında farklılık anlamlıdır. Araştırmaya katılanların rahatsızlık çeşidinin, cinsiyete göre anlamlı değişim gösterdiği görülmüştür.
- Hipotezi cevaplamak için sorulan sorulardan, "Çalışanların eğitim durumları ile sağlık problemleri ile arasında ilişki var mıdır?" için verilen cevapların analizi için Tablo 15'de görüldüğü üzere; çalışanların eğitim durumları ile sağlık problemleri ile arasındaki ilişki anlamlıdır.
- Hipotezimizi cevaplamak için sorulan sorulardan, "Çalışanların sağlık problemleri ile meslek değişkenleri arasında ilişki var mıdır?" için verilen cevapların analizi için Tablo 15'de görüldüğü üzere; çalışanların sağlık problemleri ile meslek değişkenleri arasında ilişki yoktur. Araştırmaya katılanların rahatsızlık çeşidi, mesleğe göre anlamlı değişim göstermemektedir. Araştırmaya katılanların rahatsızlık gün sayısı, mesleğe göre anlamlı değişim göstermemektedir.

Araştırmamızda; araştırmaya katılanların demografik özelliklerinden yaş ve meslekleri ile rahatsızlık çeşitleri ve rahatsızlık gün sayıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkilerin olmadığı, ancak cinsiyetleri ve eğitim düzeyleri ile rahatsızlık çeşitleri ve rahatsızlık gün sayıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır. Buna göre;

- Kadın çalışanların rahatsızlık çeşidi ve rahatsızlık gün sayısı erkeklerden fazladır. Bkz. Tablo 14.
- Tablo 15 incelendiğinde, ortaokul mezunu olan çalışanların rahatsızlık çeşidi, lise ve üniversite mezunu olanlardan düşük olduğu saptanmıştır.
- Ortaokul mezunu olan çalışanların rahatsızlık gün sayısı, lise, üniversite ve yüksek lisans mezunu olanlardan düşüktür. Bkz. Tablo 15.

Literatürde araştırma sonuçlarını destekleyen araştırmalar bulunmaktadır. Bauber ve arkadaşlarının (2006) Almanya’da gerçekleştirdikleri araştırmada kadın çalışanların rahatsızlık durumlarının erkeklerden daha fazla olduğu sonucuna varmışlardır. Baduroğlu (2010)’un yapmış olduğu araştırmada da kadın çalışanların rahatsızlıklarının erkek çalışanlardan daha fazla olduğu, yaşları ile rahatsızlıkları arasında anlamlı ilişkilerin olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Çalışanların yaşları ile rahatsızlıkları arasında anlamlı ilişkinin çıkmamasının nedeni yaş grubu ne olursa olsun stres ve memnuniyetsizlik karşısında aynı tepkileri verebileceğinden olduğu düşünülmektedir. Meslek değişkeni ile rahatsızlıklar arasında anlamlı bir ilişkinin çıkmamasının nedenlerinde ise her mesleğin kendine göre stres ve memnuniyetsizlik sebepleri taşıyabileceği, ayrıca örneklem grubunun her iki sektörünün de birbirine benzer yapılara sahip olmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

Özetle; araştırmaya farklı yaş, cinsiyet, eğitim ve mesleklerde çalışan katılanların, işlerinden memnuniyet ve kaygı düzeylerinin benzerlik gösterdiği, ancak rahatsızlık durumları ile demografik özellikleri arasında anlamlı ilişkilerin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç olarak; lojistik ve gümrükleme sektöründe çalışanların; iş memnuniyetleri ile sağlıkları arasında anlamlı ilişkilerin olmadığı saptanmıştır. Ancak; araştırmaya

katılanların rahatsızlık çeşidi, cinsiyete göre anlamlı değişim göstermektedir. Kadın çalışanların rahatsızlık çeşidi, erkek çalışanların rahatsızlık çeşidinden anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılanların rahatsızlık gün sayısı, cinsiyete göre anlamlı değişim göstermektedir ve kadın çalışanların rahatsızlık gün sayısı, erkek çalışanların rahatsızlık gün sayısından anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

Ayrıca; araştırmaya katılanların rahatsızlık çeşidi, eğitim düzeyine göre anlamlı değişim göstermektedir. Ortaokul mezunu olan çalışanların rahatsızlık çeşidi, Lise ve üniversite mezunu olan çalışanların rahatsızlık çeşidinden anlamlı olarak düşük bulunmuştur. Araştırmaya katılanların rahatsızlık gün sayısı, eğitim düzeyine göre anlamlı değişim göstermektedir. Ortaokul mezunu olan çalışanların rahatsızlık gün sayısı, Lise, üniversite ve yüksek lisans mezunu olan çalışanların rahatsızlık gün sayısından anlamlı olarak düşük bulunmuştur. Yüksek lisans mezunu olan çalışanların rahatsızlık gün sayısı, Lise, üniversite mezunu olan çalışanların rahatsızlık gün sayısından anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

#### **4.2. Öneriler**

Örnekleme yalnızca lojistik ve gümrükleme sektörlerinde çalışmakta olan kişilerden oluşmaktadır. Cinsiyet dağılımına bakıldığında kadın grubunun erkeklere nazaran sayıca az olduğu görülmektedir. Bu durumun erkeklerin lojistik ve gümrükleme sektörlerini, kadınlara göre daha çok tercih ettiğinden kaynaklı olduğu söylenebilir. Bunu sebebi araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. Erkeklerin kadınlara göre duygusal yapılarının farklı olması, elde edilen veriler üzerinde etkili olduğu

belirtilebilir. Kaygı düzeylerine bakıldığında; Varol ve Girgin'e (1990) göre genel olarak duygusal kişilik yapısının etkisinden söz edilebilir. Buradan yola çıkılarak aynı sektörlere yönelik kadın ve erkeklere ayrı ayrı tekrardan bir araştırma yapılabilir. Böylece iş memnuniyetinin sağlık ile olan ilişkisine bu sektörlerde bakıldığında cinsiyetin belirleyiciliği daha net ortaya konulabilir.

Araştırmanın başında iş memnuniyetinin sağlığa etkisinin anlamlı olması beklenirken aradaki fark anlamlı çıkmamıştır. Gümrükleme ve lojistik sektör çalışanlarının iş memnuniyeti ağırlıklı olarak olumsuz çıkmış, çoğunluğun işinden memnun olmadığı görülmüştür. Bu noktada bu sektörlerde iş tanımlamalarının gerektiği şekilde yapıp yapılmadığı sorusu akla gelmektedir. Çalışanın görev tanımının tam olarak yapılmış olmaması hem çalışan, hem de işveren açısından sıkıntılara sebep olabileceği söylenebilir. Görev tanımı tam olarak yapılmamış bir çalışanın, kendisinden doldurulması istenen Minnesota İş Doyum ölçeğini verimli şekilde doldurup doldurmayacağı soru işaretidir. Bu durumun, Spielberger (Süreksiz) Durumluk Kaygısı Envanterlerinin cevaplandırılması üzerinde de yanılmalara sebep olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca çalışanların, toplumumuzun sosyal yapısı ve yaşam şartları etkisiyle aslında memnuniyet kriterlerini fazla belirleyemedikleri düşünülebilir. Toplumsal yapımıza bakıldığında; kabullenme, aza kanaat, yetinme, şükretme ,saygı gibi kavramların ön plana çıkartıldığı söylenebilir. Bu durumda çalışanın iş doyum ölçeğinde doğrudan ve tam olarak kendini ifade edemediği, hatta hiç aklına gelmeyen kavramlarla ve hedef sorularıyla karşı karşıya kalmış olacağından söz edilebilir. Bu durumda bu tür bir çalışmanın, aynı sektörlere yönelik, farklı toplumsal yapılara sahip çalışanlar üzerinde tekrardan araştırılması gerekmektedir. Ayrıca iş tanımının yapıldığı bilinen lojistik ve gümrükleme sektörlerine tekrardan bu tür bir çalışmanın yapılması gerektiği düşünülmektedir. Araştırmada çalışanların

deneyimleri göz önünde bulundurulmamıştır. Uzun deneyim ve tecrübeye sahip olan çalışanlar ve deneyimsiz çalışanlar arasında ayrıca bir çalışma yapılabileceği düşünülmektedir.

Kaygı ve memnuniyet düzeylerini belirlemek için verilmiş olan ölçeklerin başına “kaygı” veya “memnuniyet” kelimeleri konmasından kaçınılmış olmasının nedeni, bireyler üzerinde olumsuz düşünce yaratabilecekleri düşünülmüş olmasından dolayıdır. Ölçek ve raporlama çizelgelerinin dağıtımından önce, çalışanlara kendilerinden cevaplandırmaları istenen soruların kökeninde olan “kaygı”, “iş memnuniyeti”, “psikosomatik rahatsızlık” kavramlarının tam olarak algılandığından emin olunmasının sağlanması gerekli olabilir. Burada, örneklem grubunun kendi aralarında kavramları algılamalarında bazı farklılıklar olabilir.

Araştırmada, cinsiyetleri ve eğitim düzeyleri ile rahatsızlık çeşitleri ve rahatsızlık gün sayıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. Kadın çalışanların daha fazla rahatsızlık çeşidine ve rahatsızlık gün sayısına sahip olmasının; kadınların iş yaşamı dışındaki görev ve sorumluluklarıyla birlikte fiziksel ve duygusal yapılarından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Eğitim düzeyinin yükseldikçe rahatsızlık çeşidinin ve rahatsızlık gün sayısının arttığı gözlenmektedir. Bireylerin eğitim düzeyinin yükselmesiyle birlikte sağlık bilinçlerinin artarak kendilerine daha fazla önem vermelerinin bunda etken olduğu düşünülmektedir.

Özetle; lojistik ve gümrükleme sektöründe çalışanların; iş memnuniyetleri ile sağlıkları arasında anlamlı ilişkilerin olmadığı, daha fazla sayıda çalışan ve daha farklı ölçme araçları ile araştırmaların yapılmasının sonuçlardan genelleme yapılabilmesine olanak sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırmanın benzerleri farklı sektörlerde çalışanlar üzerinde yinelenabilir, çıkan sonuçların karşılaştırılması

ile de çalışanların memnuniyetleri ile sağlıkları arasında ilişkiler hakkında daha sağlıklı sonuçlara ulaşılabilir.



## 5. KAYNAKÇA

Acuner, Ş. (2001). “*Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü.*” Ankara: MPM Yayınları, No: 655

Akıncı, Z. (2002). “*Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama.*” Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 4, 1-25

Allen, R.J. (1983). “*Human stress.*” Burgess Intl Group

Allerton, H. E. (Aug. 2008). “*Workaholics: Stres management. Training & Development.*”

Allie,P. (Dec.1996). “*Pyschological Stres In Today’s Office Environment.*” Supervision. 57 (12) ,1-2-3

Ana Britannica.(1994)-., Cilt 11-, Cilt 7-, Cilt 22

Artan, İ. (1986). “*Örgütsel Stres Kaynakları Ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uyg.*” Basisen Eğitim ve Kültür Yayınları, İstanbul.

Baduroğlu, G.E. (2010). “*Hakim ve cumhuriyet savcılarında psikosomatik hastalıklar ve tükenmişlik sendromu.*” Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi

Başaran, E. (1982). “*Örgütsel Davranış.*” Ankara .

Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wissing, K., Müller U., Wirsching, M., Schaarschmidt (2006), “*Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers*”, Int Arch Occup Environ Health, 79: 199–204

Büyüköztürk, Ş. (2008). “*Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı.*” Ankara: Pegem Akademi

Canbay,S. (2007). “*İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin iş doyum ve denetim odağı ilişkisi.*” Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi

Cook, C.W., Hunsaker, P.L. & Coffey, R., (1997). “*Management and organization behavior.*” Boston: Irwin Mc Graw-Hill 2nd ed.,

Dikmen, A.A. (1995). “*İş Doyumu*”. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Enüstün, E.– Ekonomi Köşe Yazısı

Eraslan, B. (2000). “Yaşam doyumları farklı ilköğretim öğretmenlerinin stresle başa çıkma stratejileri”. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi

Girgin,G. (1990). “Farklı sosyo ekonomik kesimden 13-15 yaş grubu öğrencilerde kaygı alanları ve kaygı düzeylerinin başarıyla ilişkisi”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü

Güven, a., Akyüz Yalçıkaya, M. (2002). “Okul yöneticilerinde kaygı-iş doyumu ilişkisinin incelenmesi”. Eğitim Araştırmaları Dergisi, (7) 178-188

Heather R. (July-August 1982) ‘‘Sailer et all Stres Management’’

Jewell , D.S.& Mylander, M. (1988) ‘‘The Psychology of Stress’’ PubMed PMID: 3228022.

Kalaycı, Ş. (2005). “SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri”, Ankara: Asil Yayınları.

Kalaycı, Ş. (2005). “SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri.” Ankara: Asil Yayınları.

Karaca, N. (2007). “Şirket birleşmelerinde çalışanların kaygı ve iş tatmini düzeyleri üzerine bir araştırma”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi

Kaya, İ. “Otel işletmeleri işgörenlerinin iş tatminini etkileyen faktörler: geliştirilen bir iş tatmin ölçeği.” Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 7 (2)

L.Darf, Richard. (USA,2000) ‘‘Management, The Dryden Press, 5<sup>th</sup> Edition,. South-Western Cengage Learning.

Le Compte Ayhan. (1985). ‘‘Süreksiz Durumluk/Kaygı Envanteri El Kitabı’’ .Boğaziçi Üniversitesi Yayınları,2.Baskı.

Magnuson, John. (May-June 1999) ‘‘Stress Management’’ .Journal of Property Management.

Önen, L. & Tüzün, M.B. (2005). ‘‘Motivasyon’’ . Epsilon Yayıncılık

Öner, N. (İstanbul, 1990).: ‘‘Sınav Tutum Envanteri El Kitabı’’ Yüksek Öğretimde Rehberliği Tanıtma ve Rehber Yetiştirme Vakfı Yayını No:1,

Özçelik, B. (2009). “Belediyelerde çalışan işgörenlerin durumluluk kaygı, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi,İstanbul: Maltepe Üniversitesi

Özdayı, N. “Liselerde görev yapan öğretmenlerin eğitim ortamlarının iş tatmini ve verimlilik açısından değerlendirilmesi”, M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 10, 237-251.

Rosch, P. J. (1986) ‘‘Stress And It’s Management’’

- Sabuncuoğlu, Z., Öz, M. (1995). "Örgütsel psikoloji" 2. Baskı. Bursa: Ezgi Kitabevi
- Schaffer, W. (1987). "Stress Management for Wellness" New York: Mc Graw Hill.
- Schermerhorn, J. (1993) "Management for Productivity" John Wiley & Sons Inc.
- Sekioğlu, (1986) "Lakhdar et Loise Blondin"
- Telman, C. (2006) "Başarıya Giden Yolda Meslek Seçimi." Epsilon Yayıncılık
- Telman, N. & Ünsal, P. (2004). "Çalışan Memnuniyeti" Epsilon Yayıncılık
- Toker, B. "Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri": İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi.8(1), 92-107
- Varol, Ş. (Samsun, 1990) "Lise Son Sınıfı Öğrencilerinin Kaygı Düzeylerini Etkileyen Bazı Etmenler", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Weiss, David. J./ Dawis, Rene V./ England George W. & Lofquist, Lloyd H. (1967): "Manual For The Minnesota Satisfaction Questionnaire" Work Adjustment Project Industrial Relations Center University of Minnesota.
- Yelboğa, A. (2007). "Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi". Sosyal Bilimler Dergisi, 4 (2) 1-18
- Ekim 2009 (Çevrimiçi): <http://tr.wikipedia.org/wiki/Anksiyete>
- Eylül 2009 (Çevrimiçi): <http://tr.wikipedia.org/wiki/Meslek>
- Ekim 2009 (Çevrimiçi): [www.tr.wikipedia.org/wiki/Psişik](http://www.tr.wikipedia.org/wiki/Psişik)
- Nisan 2009 (Çevrimiçi): [http://www.aktuelpsikoloji.com/haber.php?haber\\_id=4457](http://www.aktuelpsikoloji.com/haber.php?haber_id=4457)
- Kaya, B., Dağdelen, M. ve Ünal, S. (2009). "Çalışanların ruh sağlığı profili",

## 6. EKLER

### EK. A.

Merhaba,

Değişim ve rekabetin çok fazla olduğu çalışma ortamında devamlılığı korumak, insan gücü ile mümkündür. Çalışma koşullarının zorlaşması ve huzursuzluk günden güne artış göstermektedir. Bu noktada karşımıza çıkan en önemli kavramlardan biri de iş memnuniyetidir.

İş memnuniyeti, çalışanın yaptığı işi sevmesi ve bu doğrultuda, hem kendisi adına, hem de şirketi adına verimli olması anlamına gelmektedir. Şüphesiz, çalışanın iş memnuniyetini etkileyen bir çok etmen vardır. Güncel yaşamımızın bir parçası haline gelen stres, iş hayatımızda da sıkça rastladığımız bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Problemler neticesinde stresin sürekliliği halinde, birçok ve çeşitli sağlık sorunlarına da sebep olmaktadır.

Çalışanın iş memnuniyetinin, sağlığı ile olan ilişkisini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada, sizlerin kişisel özellik ve sağlık bilgilerinizi edinmek amacıyla bir sonraki sayfalarda yer alan aylık sağlık raporlama çizelgesini doldurmanızı rica ederim.

Teşekkürler.

- Lütfen aşağıda yer alan sorulara içtenlikle cevaplayınız. Bilgiler gizli tutulacaktır.

1. Yaşınız?

2. Cinsiyetiniz?

➤ Erkek

➤ Kadın

3. Mesleğiniz?

4. Uzun süredir devam eden / kalıtsal bir sağlık şikayetiniz var mı?

## EK. B

### MINNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda yer alan ifadelerden size göre en uygun olan cevabı işaretleyiniz.

HMD: HİÇ MEMNUN DEĞİLİM

MD : MEMNUN DEĞİLİM

K : KARARSIZIM

M : MEMNUNUM

ÇM : ÇOK MEMNUNUM

Şimdiki işimden;	HMD	MD	K	M	ÇM
1. Beni her zaman meşgul etmesi açısından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Toplumda saygın bir kişi olma şansımı bana vermesi bakımından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme açısından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Bana güvenli bir gelecek sağlaması yönünden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansımın olması açısından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Kanun, yönetmelik ve talimatların uygulamaya konulması bakımından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret açısından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Terfi olanağımın olması açısından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansı bana sağlanması bakımından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Çalışma koşulları bakımından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları bakımından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilemem açısından	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EK. C. 'Norm Tablosu'

MSQ Scale	Percentiles																				
	1	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	99
1. Ability utilization	9	11	14	16	17	18	19							20		21	22	23	24		25
2. Achievement	10	15	17	18	19						20				21	22	23		24		25
3. Activity	11	16	18			19						20	21	22			23	24			25
4. Advancement	5	8	9	10	12	13	14		15	17	18		19					20	21	23	25
5. Authority	8	14			15		16	17		18		19					20	21	22	24	25
6. Company policies and practices	5	9	10	12	13	14	15	16	17	18		19				20		21	23	24	25
7. Compensation	8	10	12	14	15	16	17	18		19						20	21	22	23	24	25
8. Co-workers	10	15	17	18	19								20		21		22	23	24		25
9. Creativity	9	11	14	15	16	17		18	19						20		21	22	23	24	25
10. Independence	10	14	15	16	17		18	19							20		21	22	23	24	25
11. Moral values	14	17	18	19					20				21	22		23		24			25
12. Recognition	8	10	14		15	16	17	18		19						20	21	22	23	24	25
13. Responsibility	10	14	16	17		18		19						20		21	22		23	24	25
14. Security	9	13	15	17	18		19					20		21		22	23		24		25
15. Social service	9	14	16	17	18	19							20		21	22	23	24			25
16. Social status	10	13	14			15		16	17		18			19				20	21	22	25
17. Supervision—human relations	6	9	12	14	15	16	17	18		19					20	21	22	23	24		25
18. Supervision—technical	7	10	13	14	15	16	17	18		19					20	21		22	23	24	25
19. Variety	9	12	16	17	18			19					20		21	22		23		24	25
20. Working conditions	6	10	12	14	16	17	18	19						20		21	22	23	24		25
21. General satisfaction	52	61	65	68	70	71	73	74	75	76	78	79	80	81	82	84	85	87	90	94	99

MANUAL FOR THE MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE

EMPLOYED NON-DISABLED

16

## EK. D

**YÖNERGE:** Aşağıdaki kişilerin kendilerine ait duygularını anlatmada kullandıkları bir takım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da o anda nasıl hissettiğiniz ifadelerin sağ tarafındaki kutucukların uygun olanını işaretlemek sureti ile belirtin. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Her hangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman sarf etmeksizin anında nasıl hissettiğinizi gösteren cevabı işaretleyin.

	Hiç	Biraz	Çok	Tamamen
1. Şu anda sakinim				
2. Kendimi emniyette hissediyorum				
3. Şu anda sinirlerim gergin				
4. Pişmanlık duygusu içindeyim				
5. Şu anda huzur içindeyim				
6. Şu anda hiç keyfim yok				
7. Başıma geleceklerden endişe ediyorum				
8. Kendimi dinlenmiş hissediyorum				
9. Şu anda kaygılıyım				
10. Kendimi rahat hissediyorum				
11. Kendime güvenim var				
12. Şu anda asabım bozuk				
13. Çok sinirliyim				
14. Sinirlerimin çok gergin olduğunu hissediyorum				
15. Kendimi rahatlamış hissediyorum				
16. Şu anda halimden memnunum				
17. Şu anda endişeliyim				
18. Heyecandan kendimi şaşkına dönmüş hissediyorum				
19. Şu anda sevinçliyim				
20. Şu anda keyfim yerinde				



## **EK. E**

- Lütfen bir sonraki sayfada yer alan sağlık raporlama çizelgesini günlük olarak (güncel) doldurunuz. Belirtilen tarihlerde günlük olarak sağlık şikayetinizin olup olmadığını belirtip, var ise kısaca açıklayınız. Ek olarak aşağıda belirtilen şikayetlerden veya benzerlerinden bir veya birden fazlasını yaşadığınız durumlarda, sağlık raporlama çizelgesinde mutlaka belirtiniz.

- Ellerin Titremesi
- Nefes Darlığı
- Kalp Çarpıntısı
- Ağız ve Dil Yaraları
- Ellerin Terlemesi
- Baş Dönmesi
- Şiddetli Baş Ağrısı
- Yüz ve çevresinde kızarıklıklar, alerjiler, sivilceler
- Kendini Rahatsız Hissetme
- İştahsızlık
- Uykusuzluk
- Göğüs ve Kalp Ağrısı
- Çabuk Yorulma
- Omuz, Ense ve Sırt Bölgelerinde Gerginlik
- Eklem Ağrıları
- Mide Rahatsızlığı

<u>Tarih</u>	<u>(Sağlık) Şikayetiniz</u>	<u>Açıklama</u>
<u>01/10/2009-</u>		
<u>02/10/2009-</u>		
<u>03/10/2009-</u>		
<u>04/10/2009-</u>		
<u>05/10/2009-</u>		
<u>06/10/2009-</u>		
<u>07/10/2009-</u>		
<u>08/10/2009-</u>		
<u>09/10/2009-</u>		
<u>10/10/2009-</u>		
<u>11/10/2009-</u>		
<u>12/10/2009-</u>		
<u>13/10/2009-</u>		
<u>14/10/2009-</u>		

<u>15/10/2009-</u>
<u>16/10/2009-</u>
<u>17/10/2009-</u>
<u>18/10/2009-</u>
<u>19/10/2009-</u>
<u>20/10/2009-</u>
<u>21/10/2009-</u>
<u>22/10/2009-</u>
<u>23/10/2009-</u>
<u>24/10/2009-</u>
<u>25/10/2009-</u>
<u>26/10/2009-</u>
<u>27/10/2009-</u>
<u>28/10/2009-</u>
<u>29/10/2009-</u>

<u>30/10/2009-</u>
<u>31/10/2009-</u>

**EK. F ‘‘ Çalışanların Aylık Psikosomatik Rahatsızlık Dökümü’’**

Cinsiyet	Yaş	Meslek	Baş Ağrısı	Grip	Eklem Ağrısı	İştahsızlık	Mide Ağrısı	Alerji	Çabuk Yorulma	Çarpıntı	Gerginlik	Uykusuzluk	Ellerin Terlemesi	Ellerin Titremesi	Nefes Darlığı	Rahatsızlık Gün Sayısı
E	30	Lojistik	X	X	X											9
E	30	Lojistik	X		X									X	X	8
E	28	Lojistik			X	X	X		X	X		X	X			29
E	29	Lojistik	X													2
E	33	Lojistik				X										1
K	35	Lojistik	X				X			X	X					5
E	28	Lojistik			X				X			X				3
E	36	Lojistik	X					X				X				13
K	29	Lojistik	X									X				2
K	24	Lojistik														0
E	39	Lojistik	X			X						X				12
K	25	Lojistik	X		X	X	X		X			X	X			13
E	37	Lojistik					X		X							5
E	35	Gümrükçü					X									3
K	23	Lojistik	X		X		X	X							X	10
E	32	Gümrükçü	X			X	X									3
K	26	Gümrükçü	X		X				X							18
K	30	Gümrükçü			X		X		X			X				9
E	34	Gümrükçü	X		X	X						X				11
E	38	Lojistik														0
E	26	Gümrükçü					X	X	X		X	X				6
E	19	Gümrükçü	X						X			X				5
E	38	Gümrükçü	X													2
E	44	Lojistik														0
E	45	Lojistik														0
E	35	Gümrükçü	X		X		X									6
E	43	Gümrükçü										X				1
E	55	Gümrükçü								X					X	1
E	46	Gümrükçü														0
E	32	Gümrükçü			X		X									10
E	35	Gümrükçü	X			X			X							5
E	37	Gümrükçü		X												1
E	24	Gümrükçü	X											X		11
E	34	Gümrükçü														0
E	27	Gümrükçü	X						X							2
E	30	Gümrükçü														0
K	23	Gümrükçü				X	X	X	X			X				7

Cinsiyet	Yaş	Meslek	Baş Ağrısı	Grip	Eklem Ağrısı	İştahsızlık	Mide Ağrısı	Alerji	Çabuk Yorulma	Çarpıntı	Gerginlik	Uykusuzluk	Ellerin Terlemesi	Ellerin Titremesi	Nefes Darlığı	Rahatsızlık Gün Sayısı
E	44	Lojistik														0
E	45	Lojistik														0
E	40	Lojistik														0
E	31	Lojistik														0
E	37	Lojistik														0
E	26	Lojistik														0
E	43	Lojistik			X											1
E	25	Lojistik														0
E	28	Lojistik														0
E	24	Lojistik														0
E	40	Lojistik														0
E	49	Lojistik	X			X			X					X	X	13
E	33	Lojistik	X		X											4
E	50	Lojistik	X								X	X				2
E	32	Lojistik														0
E	27	Lojistik														0
E	45	Lojistik														0
E	39	Lojistik														0
K	32	Gümrükçü	X	X	X	X	X		X	X		X		X		15
K	19	Gümrükçü	X	X			X		X			X				13
K	26	Gümrükçü	X		X						X					4
K	24	Gümrükçü	X		X	X		X		X	X	X			X	12
E	35	Lojistik			X											3
E	24	Lojistik														0
E	28	Lojistik														0
E	37	Lojistik			X											1
E	29	Gümrükçü		X		X			X		X					8
E	34	Lojistik							X			X		X	X	6
K	32	Gümrükçü				X			X			X				11
E	43	Lojistik	X			X			X			X		X	X	8
E	29	Gümrükçü				X							X	X	X	6
E	44	Lojistik	X		X		X		X			X		X		21
E	24	Lojistik														0
E	25	Lojistik			X											1
E	31	Lojistik						X								1
E	38	Lojistik	X						X		X	X				5
K	26	Lojistik	X				X									4
E	33	Lojistik								X	X	X				3
K	23	Lojistik		X		X							X			8
E	32	Lojistik							X						X	2
E	37	Lojistik	X					X				X				4
E	22	Lojistik					X						X			1
K	28	Gümrükçü												X		3

Cinsiyet	Yaş	Meslek	Baş Ağrısı	Grip	Eklem Ağrısı	İştahsızlık	Mide Ağrısı	Alerji	Çabuk Yorulma	Çarpıntı	Gerginlik	Uykusuzluk	Ellerin Terlemesi	Ellerin Titremesi	Nefes Darlığı	Rahatsızlık Gün Sayısı
E	32	Gümrükçü	X		X											5
E	29	Gümrükçü	X													6
E	31	Lojistik				X							X			1
K	28	Lojistik			X		X						X			7
E	34	Gümrükçü	X												X	3
E	32	Gümrükçü		X												1
E	25	Gümrükçü							X			X				4
E	41	Gümrükçü	X		X						X					5
E	27	Gümrükçü			X	X		X					X			6
E	32	Lojistik			X											1
K	26	Gümrükçü	X						X		X	X				8
E	34	Gümrükçü														0
E	31	Gümrükçü								X	X					2
E	25	Lojistik														0
E	24	Lojistik	X		X				X							12
E	25	Lojistik				X		X								9
E	33	Lojistik	X				X				X		X			7
K	26	Lojistik				X										2
E	25	Gümrükçü							X							10
E	42	Gümrükçü								X					X	3
E	37	Gümrükçü	X													2
E	28	Gümrükçü														0
K	19	Gümrükçü			X						X			X		11
K	22	Gümrükçü	X	X												1
E	25	Gümrükçü										X				5
E	42	Gümrükçü			X	X			X			X				6
E	33	Gümrükçü									X					12
E	29	Gümrükçü	X								X					8
E	36	Gümrükçü					X		X	X			X			9
E	27	Gümrükçü														0
K	31	Gümrükçü	X	X	X						X	X				14
E	35	Gümrükçü					X									3

**EK. G ‘‘Çalışanların İş Memnuniyet Düzeyleri’’**

<b>Cinsiyet</b>	<b>Yaş</b>	<b>Meslek</b>	<b>Rahatsızlık Gün Sayısı</b>	<b>Memnuniyet Düzeyi</b>
E	30	Lojistik	9	16
E	30	Lojistik	8	3
E	28	Lojistik	29	10
E	29	Lojistik	2	11
E	33	Lojistik	1	30
K	35	Lojistik	5	65
E	28	Lojistik	3	0
E	36	Lojistik	13	65
K	29	Lojistik	2	6
K	24	Lojistik	0	16
E	39	Lojistik	12	75
K	25	Lojistik	13	55
E	37	Lojistik	5	12
E	35	Gümrükçü	3	30
K	23	Lojistik	10	93
E	32	Gümrükçü	3	60
K	26	Gümrükçü	18	2
K	30	Gümrükçü	9	2
E	34	Gümrükçü	11	27
E	38	Lojistik	0	7
E	26	Gümrükçü	6	4
E	19	Gümrükçü	5	83
E	38	Gümrükçü	2	80
E	44	Lojistik	0	55
E	45	Lojistik	0	15
E	35	Gümrükçü	6	12
E	43	Gümrükçü	1	5
E	55	Gümrükçü	1	10
E	46	Gümrükçü	0	86
E	32	Gümrükçü	10	45
E	35	Gümrükçü	5	9
E	37	Gümrükçü	1	5
E	24	Gümrükçü	11	16
E	34	Gümrükçü	0	70
E	27	Gümrükçü	2	7
E	30	Gümrükçü	0	88
K	23	Gümrükçü	7	3
E	44	Lojistik	0	4
E	45	Lojistik	0	72
E	40	Lojistik	0	0
E	31	Lojistik	0	0



Cinsiyet	Yaş	Meslek	Rahatsızlık Gün Sayısı	Memnuniyet Düzeyi
E	37	Lojistik	0	3
E	26	Lojistik	0	0
E	43	Lojistik	1	3
E	25	Lojistik	0	3
E	28	Lojistik	0	7
E	24	Lojistik	0	0
E	40	Lojistik	0	7
E	49	Lojistik	13	7
E	33	Lojistik	4	50
E	50	Lojistik	2	0
E	32	Lojistik	0	0
E	27	Lojistik	0	25
E	45	Lojistik	0	3
E	39	Lojistik	0	1
K	32	Gümrükçü	15	1
K	19	Gümrükçü	13	0
K	26	Gümrükçü	4	4
K	24	Gümrükçü	12	11
E	35	Lojistik	3	2
E	24	Lojistik	0	60
E	28	Lojistik	0	3
E	37	Lojistik	1	4
E	29	Gümrükçü	8	4
E	34	Lojistik	6	99
K	32	Gümrükçü	11	16
E	43	Lojistik	8	81
E	29	Gümrükçü	6	97
E	44	Lojistik	21	80
E	24	Lojistik	0	4
E	25	Lojistik	1	4
E	31	Lojistik	1	10
E	38	Lojistik	5	0
K	26	Lojistik	4	25
E	33	Lojistik	3	4
K	23	Lojistik	8	19
E	32	Lojistik	2	45
E	37	Lojistik	4	34
E	22	Lojistik	1	12
K	28	Gümrükçü	3	14
E	32	Gümrükçü	5	60
E	29	Gümrükçü	6	92
E	31	Lojistik	1	0
K	28	Lojistik	7	0
E	34	Gümrükçü	3	41
E	32	Gümrükçü	1	72
E	25	Gümrükçü	4	4

<b>Cinsiyet</b>	<b>Yaş</b>	<b>Meslek</b>	<b>Rahatsızlık Gün Sayısı</b>	<b>Memnuniyet Düzeyi</b>
E	41	Gümrükçü	5	7
E	27	Gümrükçü	6	0
E	32	Lojistik	1	55
K	26	Gümrükçü	8	11
E	34	Gümrükçü	0	10
E	31	Gümrükçü	2	28
E	25	Lojistik	0	68
E	24	Lojistik	12	9
E	25	Lojistik	9	4
E	33	Lojistik	7	4
K	26	Lojistik	2	50
E	25	Gümrükçü	10	25
E	42	Gümrükçü	3	70
E	37	Gümrükçü	2	0
E	28	Gümrükçü	0	4
K	19	Gümrükçü	11	50
K	22	Gümrükçü	1	60
E	25	Gümrükçü	5	6
E	42	Gümrükçü	6	42
E	33	Gümrükçü	12	86
E	29	Gümrükçü	8	80
E	36	Gümrükçü	9	30
E	27	Gümrükçü	0	94
K	31	Gümrükçü	14	19
E	35	Gümrükçü	3	54

**EK. H “Çalışanların Kaygı Düzeyleri”**

<b>Cinsiyet</b>	<b>Yaş</b>	<b>Meslek</b>	<b>Rahatsızlık Gün Sayısı</b>	<b>Kaygı Düzeyi</b>
E	30	Lojistik	9	39
E	30	Lojistik	8	30
E	28	Lojistik	29	43
E	29	Lojistik	2	31
E	33	Lojistik	1	41
K	35	Lojistik	5	46
E	28	Lojistik	3	39
E	36	Lojistik	13	36
K	29	Lojistik	2	42
K	24	Lojistik	0	36
E	39	Lojistik	12	50
K	25	Lojistik	13	49
E	37	Lojistik	5	33
E	35	Gümrükçü	3	41
K	23	Lojistik	10	36
E	32	Gümrükçü	3	42
K	26	Gümrükçü	18	33
K	30	Gümrükçü	9	39
E	34	Gümrükçü	11	39
E	38	Lojistik	0	39
E	26	Gümrükçü	6	45
E	19	Gümrükçü	5	39
E	38	Gümrükçü	2	37
E	44	Lojistik	0	41
E	45	Lojistik	0	51
E	35	Gümrükçü	6	36
E	43	Gümrükçü	1	36
E	55	Gümrükçü	1	41
E	46	Gümrükçü	0	45
E	32	Gümrükçü	10	44
E	35	Gümrükçü	5	39
E	37	Gümrükçü	1	42
E	24	Gümrükçü	11	78
E	34	Gümrükçü	0	50
E	27	Gümrükçü	2	44
E	30	Gümrükçü	0	46
K	23	Gümrükçü	7	37
E	44	Lojistik	0	50
E	45	Lojistik	0	37
E	40	Lojistik	0	35
E	31	Lojistik	0	42

Cinsiyet	Yaş	Meslek	Rahatsızlık Gün Sayısı	Kaygı Düzeyi
E	37	Lojistik	0	40
E	26	Lojistik	0	38
E	43	Lojistik	1	50
E	25	Lojistik	0	42
E	28	Lojistik	0	40
E	24	Lojistik	0	37
E	40	Lojistik	0	51
E	49	Lojistik	13	59
E	33	Lojistik	4	53
E	50	Lojistik	2	33
E	32	Lojistik	0	50
E	27	Lojistik	0	35
E	45	Lojistik	0	41
E	39	Lojistik	0	46
K	32	Gümrükçü	15	44
K	19	Gümrükçü	13	31
K	26	Gümrükçü	4	36
K	24	Gümrükçü	12	42
E	35	Lojistik	3	39
E	24	Lojistik	0	51
E	28	Lojistik	0	43
E	37	Lojistik	1	38
E	29	Gümrükçü	8	36
E	34	Lojistik	6	58
K	32	Gümrükçü	11	33
E	43	Lojistik	8	70
E	29	Gümrükçü	6	42
E	44	Lojistik	21	37
E	24	Lojistik	0	43
E	25	Lojistik	1	42
E	31	Lojistik	1	42
E	38	Lojistik	5	47
K	26	Lojistik	4	57
E	33	Lojistik	3	48
K	23	Lojistik	8	41
E	32	Lojistik	2	41
E	37	Lojistik	4	45
E	22	Lojistik	1	44
K	28	Gümrükçü	3	34
E	32	Gümrükçü	5	32
E	29	Gümrükçü	6	45
E	31	Lojistik	1	62
K	28	Lojistik	7	42
E	34	Gümrükçü	3	44
E	32	Gümrükçü	1	50
E	25	Gümrükçü	4	56

<b>Cinsiyet</b>	<b>Yaş</b>	<b>Meslek</b>	<b>Rahatsızlık Gün Sayısı</b>	<b>Kaygı Düzeyi</b>
E	41	Gümrükçü	5	55
E	27	Gümrükçü	6	53
E	32	Lojistik	1	41
K	26	Gümrükçü	8	49
E	34	Gümrükçü	0	38
E	31	Gümrükçü	2	37
E	25	Lojistik	0	39
E	24	Lojistik	12	72
E	25	Lojistik	9	52
E	33	Lojistik	7	41
K	26	Lojistik	2	50
E	25	Gümrükçü	10	34
E	42	Gümrükçü	3	45
E	37	Gümrükçü	2	45
E	28	Gümrükçü	0	53
K	19	Gümrükçü	11	42
K	22	Gümrükçü	1	43
E	25	Gümrükçü	5	39
E	42	Gümrükçü	6	46
E	33	Gümrükçü	12	36
E	29	Gümrükçü	8	40
E	36	Gümrükçü	9	35
E	27	Gümrükçü	0	33
K	31	Gümrükçü	14	52
E	35	Gümrükçü	3	46

