



**TOROS ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI**

**PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**DENİZCİLİK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN BİREYLERİN STRESLE  
BAŞA ÇIKMA TARZLARI VE İŞ DOYUM DÜZEYLERİ  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN  
İNCELENMESİ – MERSİN İLİ ÖRNEĞİ**

**Patrizia MURADI**

**DANIŞMAN**

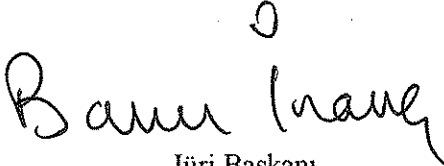
**Prof. Dr. Kamuran ELBEYOĞLU**


**YÜKSEK LİSANS TEZİ**


**KASIM 2019**

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Patrizia MURADİ tarafından hazırlanan “Denizcilik Sektöründe Çalışan Bireylerin Stresle Başa Çıkma Tarzları ve İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi-Mersin İli Örneği” başlıklı bu çalışma 05/11/2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Psikoloji Ana Bilim Dalı’nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.


  
Jüri Başkanı  
Prof. Dr. Banu YAZGAN İNANÇ

  
Jüri Üyesi  
Prof. Dr. Kamuran ELBEYOĞLU  
(Danışman)

  
Jüri Üyesi  
Doç. Dr. Nur Hale ECE  
(Mersin Üniv.)

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : 29.11.2019

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

  
Prof. Dr. Köksal HAZİR  
Enstitü Müdürü

## ETİK BEYAN

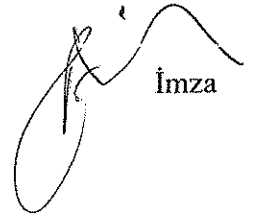
Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

05/11/2019

Patrizia MURADI

  
İmza

**DENİZCİLİK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN BİREYLERİN STRESLE  
BAŞA ÇIKMA TARZLARI VE İŞ DOYUM DÜZEYLERİ  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN  
İNCELENMESİ – MERSİN İLİ ÖRNEĞİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Patrizia MURADİ

**TOROS ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

2019

**ÖZET**

Bu araştırmanın yapılmasında amaç Mersin İli merkez ilçesinde Denizcilik sektöründe faaliyet gösteren gemi acentesi ve forwarder işletmelerde çalışan personelin Stresle Başa Çıkma Tarzları ve İş Doyum düzeyleri arasındaki ilişki, örgütsel stres nedenleri ve bunların bazı değişkenler açısından incelenmesidir. Araştırma Mersin Merkez ilçesi içinde denizcilik sektöründe Gemi Acentesi ve Forwarder İşletmesi olarak faaliyet gösteren firmalarda çalışan 242 personele uygulanan anket ve ölçeklerden elde edilen sonuçlarla yürütülmüştür. Çalışmada uygunluk örneklem yöntemi kullanılmış ve gönüllü katılım esas alınmıştır.

Araştırmada, kişisel bilgi formu, Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Örgütsel Stres Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın tanımlayıcı verileri sayı, ortalama, standart sapma ve yüzde ile değerlendirilmiştir. Gruplar arası farkların değerlendirilmesinde bağımsız gruplar için t-testi (Independent sample t test) ve tek yönlü varyans analizi (OneWay ANOVA) kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin incelemesinde Pearson Korelasyon analizinden faydalanılmıştır.

Minnesota İş Doyum Ölçeğinden alınan sonuçlarda genel doyum puanı kesme noktası üzerinde (3.69, SS:  $\pm 0.605$ ) ve yaş ile de ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeğinden elde edilen sonuçlarda sektör çalışanları tarafından en fazla kendine güvenli yaklaşımı benimsendiği ve bu durumun cinsiyet bağlamında farklılaşmadığı gözlemlenmiştir. Örgütsel stres nedenleri ölçeği sonuçlarına göre sektörde örgütsel stres düzeyi nötr puan üzerinde bulunmuş olup çalışanlar arasında en yüksek örgütsel stres nedeninin sosyal destek kaynaklı olduğu ( $4.11 \pm 3.40$ ) sonucu alınmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Stres, Baş Etme, Örgüt, İş Doyum, Gemi Acentesi, Forwarder İşletme, Denizcilik

**INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN STRESS  
COPING STYLES AND JOB SATISFACTION LEVELS OF  
INDIVIDUALS WORKING IN THE MARITIME SECTOR IN TERMS  
OF SOME VARIABLES - MERSİN PROVINCE CASE**

**(M. Sc. Thesis)**

**Patrizia MURADI**

**TOROS UNIVERSITY**

**INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCE**

**2019**

**ABSTRACT**

The aim of this study was to investigate the relationships between stress coping styles and job satisfaction levels, also organizational stress causes in the terms of some variables for the staffs working in maritime sector as shipping agencies and freight forwarders in Mersin province.

The research was carried out with the results of the questionnaires and scales applied to 242 staffs by using Compliance sampling method. During the study Personal information form, Stress Coping Styles Scale, Minnesota Job Satisfaction Scale and Organizational Stress Causes Scales were used.

Descriptive data of the study were evaluated by number, mean, standard deviation and percentage. In order to evaluate the differences between the groups, t-test (Independentsample t test) and one-way analysis of variance (OneWay ANOVA) were used for independent groups. Pearson Correlation analysis was used to examine the relationships between variables.

The results obtained from the Minnesota Job Satisfaction Scale showed that the general satisfaction score was above the cut-off point (3.69, SD:  $\pm 0.605$ ) and was also associated with age. According to the results obtained from the Stress Coping Styles Scale, it was observed that the employees adopted the most confident approach and this situation did not differ in terms of gender.

According to the results of the Organizational Stress Causes Scale, the highest level of organizational stress among the employees was found to be social support ( $4.11 \pm 3.40$ ).

**KeyWords:** Stress, Coping, Organization, Job Satisfaction, Shipping Agency, Forwarder, Business, Maritime

## TEŞEKKÜR

Tez sürecinde, çalışmanın her aşamasında kıymetli bilgi ve tecrübeleri ile bana yol gösterici olan, zamanını ve içtenliğini esirgemeyen değerli danışmanım Prof. Dr. Kamuran ELBEYOĞLU'na desteğinden dolayı teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimim süresince, değerli zamanını ve bilgilerini paylaşmış olan değerli hocalarım, Prof Dr. Banu YAZGAN İNANÇ, Dr. Öğretim Üyesi Sema BENGİ GÜRKAN, Dr. Öğretim Üyesi Münir Yalçın ORTAKALE, Dr. Öğretim Üyesi Ayhan DEMİRCİ, denizcilik alanında değerli katkıları için Doç. Dr. Nur Jale ECE'ye, araştırmamı destekleyen Mersin DTO yetkilileri, yöneticileri ve sektör çalışanlarına, hata yapsam da yanımda olan değerli eşim Hasan Hulki MURADİ'ye her ne kadar bugün hayatta olmasalar da bana okuma aşkı aşılayan annem Ümran ve babam Jorj HANNİ, son olarak da bana daima yaşam enerjisi veren sevgili oğlum Doğu Arman MURADİ'ye teşekkür, sevgi ve saygılarımla.

**Patrizia MURADİ**  
**Mersin-2019**

## İÇİNDEKİLER

ÖZET .....	iv
ABSTRACT .....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLOLAR LİSTESİ.....	xiii
KISALTMALAR .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
GİRİŞ.....	1
Araştırma Probleminin Tanımı.....	4
Araştırmanın Amacı .....	4
Araştırmanın Önemi.....	5
Araştırmanın Yöntemi: .....	6
Varsayımlar.....	6
Araştırmanın Kısıtları .....	6
Tanımlar .....	7

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

1.KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR .....	9
1.1.Stres Kavramı ve Tarihçesi.....	9
1.1.1.Strese neden olan ve onu etkileyen faktörler.....	10
1.1.1.1.Fiziki çevreden kaynaklanan stres .....	10
1.1.1.2. Kişinin kendi psiko-sosyal özelliklerinden kaynaklanan stres .....	11
1.1.1.3.Örgütsel (Organizasyonel) stres .....	12
1.1.1.4.Denizcilik sektöründe stres yaratan faktörler.....	15
1.1.2. Stres kuramları .....	18
1.1.2.1. Savaş-Kaç Kuramı - Cannon .....	18
1.1.2.2. GAS (General Adaptation Syndrome) Kuramı – Hans Selye.....	18

1.1.2.3. Yaşam Olayları Kuramı – Holmes ve Rahe .....	20
1.1.2.4. Bilişsel Transaksiyonel Kuram – Lazarus ve Folkman.....	21
1.1.3. Stres ile baş etme ve baş etme tarzlarında farklı yaklaşımlar .....	22
1.2.İş Doyumu Kavramı ve Tarihsel Süreçler.....	29
1.2.1.İş doyumunun önemi.....	31
1.2.2. İş doyumunu etkileyen faktörler.....	32
1.2.2.1.Birey kaynaklı faktörler .....	32
1.2.2.2.Örgüt kaynaklı faktörler .....	32
1.2.3.İş Doyumu Kuramları .....	33
1.2.3.1.İş doyumuna dair kapsam (içerik) kuramları.....	33
1.2.3.1.2.İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....	34
1.2.3.1.2.Çift Faktör Kuramı-Herzberg .....	35
1.2.3.1.3.Başarı Güdüsü Kuramı-Mc Clelland .....	36
1.2.3.1.4.Erg Teorisi – Alderfer .....	36
1.2.3.2.İş doyumuna dair süreç kuramları .....	37
1.2.3.2.1.Vroom’um Beklenti Kuramı .....	37
1.2.3.2.2.Eşitlik Kuramı– Adams .....	37
1.2.3.2.3.Amaç Kuramı – Edwin Locke.....	38
1.2.3.2.4.Porter ve Lawler’ın Beklenti Kuramı .....	38
1.3.Stresle Baş Etme Tarzları ve İş Doyumu Arasındaki İlişki .....	38
1.4.Stres ve İş Doyumu Arasındaki İlişki.....	39
1.5. Stres, Stresle Baş Etme ve İş Doyumu Üzerine Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar.....	40
1.6. Stres, Stresle Baş Etme ve İş Doyumu Üzerine Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar.....	43

## İKİNCİ BÖLÜM

### YÖNTEM

2. YÖNTEM .....	46
-----------------	----



2.1. Araştırmanın Deseni.....	46
2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	46
2.3. Verilerin Toplanması .....	49
2.4. Veri Toplama Araçları.....	49
2.4.1. Kişisel bilgi formu.....	49
2.4.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği .....	50
2.4.3. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği.....	51
2.4.4. Örgütsel Stres Ölçeği.....	52
2.5. Verilerin Analizinde kullanılan İstatistiksel Yöntemler .....	53
2.6. Araştırmanın Etiği.....	53

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR

3.BULGULAR .....	54
3.1.Denizcilik Sektöründe Çalışan Bireylerin Tanımlayıcı Özellikleri İle İş Doyum Düzeylerine Ait Bulguların İncelenmesi .....	54
3.1.1.Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanların cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	54
3.1.2.Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanların denizcilikle ilgili bir okuldan mezun olup olmama değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi.....	55
3.1.3.Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	55
3.1.4.Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanların İngilizce bilme değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	56
3.1.5.Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanların cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	57
3.1.6.Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanların denizcilikle ilgili bir	

okuldan mezun olup olmamalarına göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi.....	57
3.1.7. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	58
3.1.8. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanların İngilizce bilme değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	59
3.1.9. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği genel doyum düzeyi boyutundan aldıkları puanların cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	60
3.1.10. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Minnesota İş Doyum Ölçeği genel doyum boyutundan aldıkları puanların denizcilikle ilgili bir okuldan mezun olup olmamaları değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi.....	60
3.1.11. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği genel doyum boyutundan aldıkları puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi..	61
3.1.12. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği genel doyum boyutundan aldıkları puanların İngilizce bilme düzeyine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi.....	62
3.1.13. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum boyutlarından aldıkları puanların personelin gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olma değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	62
3.1.14. “Tekrar dünyaya gelsen aynı işi tercih eder misin?” sorusuna verilen cevaplar ile çalışanların genel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığının incelenmesi .....	63
3.1.15. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum boyutlarından aldıkları puanların yaş grupları değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi.....	64
3.1.16. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum boyutlarından aldıkları puanların mezun oldukları okul değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi.....	65
3.2. Denizcilik Sektöründe Çalışan Personelin Tanımlayıcı Özellikleri ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği'nden Aldıkları Puanlara Ait Bulguların İncelenmesi .....	67

3.2.1. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlarının yaş değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	68
3.2.2. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	68
3.2.3. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların denizcilikle ilgili bir okuldan mezun olup olmamaları değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi.....	69
3.2.4. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	70
3.2.5. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeğinden aldıkları puanların İngilizce bilme değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	72
3.2.6. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların personelin gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olmaları değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi.....	74
3.2.7. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların mezun oldukları okul değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi .....	76
3.3. Minnesota İş doyum Ölçeği Alt Boyutlarından Alınan Puanlar ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği Alt Boyutlarından Alınan Puanlar Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	78
3.4. Denizcilik Sektöründe Çalışan Personelin Örgütsel Stres Ölçeği'nden Aldıkları Puanların İncelenmesi.....	79
3.4.1. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların incelenmesi.....	79
3.4.2. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların personelin gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olmaları değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi.....	79

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**  
**TARTIŞMA VE YORUM**

4. TARTIŞMA VE YORUM .....	81
----------------------------	----

**BEŞİNCİ BÖLÜM**  
**SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	92
Sonuç.....	91
Öneriler .....	93
Denizcilik sektöründe çalışanlara öneriler .....	93
Araştırmacılar için öneriler.....	95
KAYNAKÇA.....	96
ÖZGEÇMİŞ .....	108

## TABLolar LİSTESİ

Tablo	Sayfa No
Tablo 2.1. Denizcilik sektöründe çalışan personelin acenta-forwarder işletme çalışanı olmalarına göre frekans dağılımı.....	47
Tablo 2.2. Denizcilik sektöründe çalışan personelin cinsiyet frekans dağılımı .....	47
Tablo 2.3. Denizcilik sektöründe çalışan personelin sektörde geçirdikleri yıl sayısı frekans dağılımı .....	48
Tablo 2.4. Denizcilik sektöründe çalışan personelin mezun oldukları okulların frekans dağılımı	48
Tablo 2.5. Denizcilik sektöründe çalışan personelin denizcilikle ilgili bir eğitim alıp almadıklarına dair frekans dağılımı.....	48
Tablo 2.6. Denizcilik sektöründe çalışan personelin ekipte buldukları yeri gösterir frekans değerleri.....	49
Tablo 3.1. Minnesota İş Doyum Ölçeği Bulguları .....	54
Tablo 3.2. Cinsiyet değişkenine göre içsel doyum puanları.....	54
Tablo 3.3. Denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre içsel doyum puanları .....	55
Tablo 3.4. Sektörde geçirilen yıl değişkenine göre içsel doyum.....	55
Tablo 3.5. İçsel doyum düzeylerinin sektörde geçirilen yıl değişkenine göre varyans analizi sonuçları .....	56
Tablo 3.6. İngilizce bilme değişkenine göre içsel doyum puanları .....	56
Tablo 3.7. İçsel doyum puanlarının İngilizce bilme değişkenine göre varyans analizi sonuçları ....	56
Tablo 3.8. Cinsiyet değişkenine göre dışsal doyum puanları.....	57
Tablo 3.9. Denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre dışsal doyum düzeyleri.....	57
Tablo 3.10. Sektörde geçirilen yıl değişkenine göre dışsal doyum düzeyleri .....	58
Tablo 3.11. Dışsal doyum düzeyi sektörde geçirilen yıl değişkenine göre varyans analizi sonuçları .....	58
Tablo 3.12. İngilizce bilme değişkenine göre dışsal doyum düzeyleri .....	59
Tablo 3.13. Dışsal doyum düzeyinin İngilizce bilme değişkenine göre varyans analizi sonuçları .....	59
Tablo 3.14. Cinsiyet değişkenine göre genel doyum düzeyleri.....	60
Tablo 3.15. Denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre genel doyum puanları .....	60
Tablo 3.16. Sektörde geçirilen yıl değişkenine göre genel doyum puanları .....	61

Tablo 3.17. Genel doyum düzeyi puanlarının sektörde geçirilen yıl değişkenine göre varyans analizi sonuçları .....	61
Tablo 3.18. İngilizce bilme düzeyine göre genel doyum düzeyi puanları.....	62
Tablo 3.19. Genel doyum düzeyi puanlarının İngilizce bilme düzeyine göre varyans analizi sonuçları .....	62
Tablo 3.20. Çalışanların acente-forwarder olma değişkenine göre genel, içsel, dışsal doyum düzeyi puanları.....	63
Tablo 3.21. İş doyum düzeyi puanlarının çalışanların acente-forwarder olmasına göre t-testi sonuçları .....	63
Tablo 3.22. “Tekrar dünyaya gelsen aynı işi tercih eder misin?” sorusuna verilen cevap ile genel doyum düzeyi puanları arasındaki ilişki.....	64
Tablo 3.23. Çalışanların yaş gruplarına göre Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutlarından aldıkları puanlar .....	64
Tablo 3.24. Çalışanların Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutlarından aldıkları puanların yaş grupları değişkenine göre varyans analizi sonuçları .....	65
Tablo 3.25. Çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutlarından aldıkları puanlar.....	65
Tablo 3.26. Çalışanların Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerine dair puanların mezun oldukları okul türlerine göre varyans analizi sonuçları.....	67
Tablo 3.27. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği bulguları.....	67
Tablo 3.28. Stresle Baş Etme tarzları Ölçeği alt boyutlarından elde edilen puanların yaş değişkeni ile ilişkisinin incelenmesi .....	68
Tablo 3.29. Cinsiyete değişkenine bağlı olarak Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeğinin alt boyutlarından alınan puanlar .....	69
Tablo 3.30. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların cinsiyet değişkenine göre t-testi sonuçları .....	69
Tablo 3.31. Denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine bağlı olarak Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar .....	70
Tablo 3.32. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre t-testi Sonuçları.....	70
Tablo 3.33. Sektörde geçirilen yıl değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar .....	71
Tablo 3.34. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine göre varyans analizi .....	72

Tablo 3.35. İngilizce bilme değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar .....	72
Tablo 3.36. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyut puanlarının İngilizce bilme değişkenine göre varyans analizi sonuçları .....	74
Tablo 3.36. Çalışanların gemi acentesi ya da forwarder işletme çalışanı olmaları değişkeni ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar .....	75
Tablo 3.37. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların çalışanların gemi acentesi ya da forwarder işletme çalışanı olmaları değişkenine göre bağlı t-testi sonuçları.....	76
Tablo 3.38. Çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar .....	76
Tablo 3.39. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların mezun olunan okul türüne göre varyans analizi sonuçları .....	78
Tablo 3.40. Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutları ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutları arası ilişki .....	79
Tablo 3.41. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar .....	79
Tablo 3.42. Gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olma değişkenine göre Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar.....	80
Tablo 3.43. Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların acente-forwarder olma değişkenine göre t-testi sonuçları .....	80

## KISALTMALAR

<b>ABD</b>	: Amerika Birleşik Devletleri
<b>APA</b>	: American Psychological Association (Amerikan Psikologlar Birliği)
<b>Ark</b>	: Arkadaşları
<b>Ed</b>	: Editör
<b>İMEAK DTO</b>	: İstanbul ve Marmara, Ege, Akdeniz, Karadeniz Deniz Ticaret Odası
<b>Mersin DTO</b>	: Mersin Deniz Ticaret Odası
<b>MYO</b>	: Meslek Yüksek Okulu
<b>ÖSÖ</b>	: Örgütsel Stres Ölçeği
<b>SBTÖ</b>	: Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği
<b>SS</b>	: Standart Sapma
<b>TTK</b>	: Türk Ticaret Kanunu
<b>UTİKAD</b>	: Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenleri Derneği
<b>VDAD</b>	: Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği
<b>Vs</b>	: Vesaire



## GİRİŞ

Denizcilik hemen her alanında (denizde, limanlarda ya da denizcilikle ilgili herhangi bir işte) çalışanlarının çeşitli zorluklar yaşadığı stres düzeyi yüksek olarak tanımlanabilecek sektörlerden birisidir. Tarihi gelişimine bakıldığında Anadolu coğrafyasından başlamış olması (Cerit, 2016) ülkemizin bulunduğu konum itibarı ile oldukça önemlidir.

Dünyanın bir yanından diğerine hal ve ekonomik koşullar ne olursa olsun, savaşta, barışta yük ve yolcu taşıyan gemilere, bu gemilerin personeline, yük ve gemi sahiplerine, gemileri kiralayanlara ihtiyaçları olan hizmeti vermek, bunu yaparken bulunulan devletin ve taşınacak yükün gidecek olduğu devletlerin kurallarına uymak, süreç içinde zaman mefhumu olmadan işini yapmaya gayret etmek sektöre hizmet veren çalışanlar için oldukça sıkıntılı kimi sonuçlar yaratabilmektedir. Motivasyon düşebilmekte, stres ile etkin bir biçimde baş edebilmekte zorlanmalar yaşanabilmekte, algılanan iş doyumunu düzeyi etkilenebilmektedir. Her işin kendisine has stres yaratabilecek faktörleri olmakla beraber sayılan sebepler göz önünde bulundurulduğunda denizcilik sektöründe bulunan bir personelin stres altında çalışabilme ve stresli ortamlarda baş edebilme yeterliğinin olması gerekmektedir. Strese yol açan en önemli unsurlardan birisinin de ülkeler arası saat farklarından kaynaklandığı söylenebilir. Türkiye ile ABD'nin çeşitli eyaletleri arasında ortalama yedi saatlik bir fark olduğu, günlük çalışma saati zorunluluğunun pek çok gelişmiş olarak tanımlanan ülkede sekiz saatle sınırlandırılması gerektiği düşünüldüğünde saat farkları nedeni ile işin çalışma saatleri dışına taşmasının ve buna bağlı olarak da iş stresi artarken iş doyumunun düşebileceği tahmin edilebilir bir sonuçtur.

Önemli bir diğer konu da sektör içinde hizmet veren personelin donanımlı olması gerekliliğidir (Cerit, 2016). Özellikle uluslararası taşımacılık hizmetine aracılık eden gemi acenteleri, forwarder işletmeleri, taşıyıcılar, bu taşımalara hizmet sunan gümrükçüler, liman içi hizmetlerde çalışanlar, liman dışında yükleme, boşaltma faaliyetleri ile uğraşanlar, liman içi-dışı hizmet veren karayolu taşımacıları, sektörde kullanılan çeşitli ekipmanların tamiri, üretimi, temini, personel angajmanı yapanlar, hukuk büroları, sigorta acenteleri, sivil ya da yarı sivil toplum kuruluşları da kendi işlerini yapmak yanında bu sektörün gerekliliklerine, çalışılan liman, ülkede yerleşik kanunlar, gümrük mevzuatı gibi konulara hâkim olmak durumundadır. Ülkeler arası dev bir arenada hizmet vermek zorunluluğunda olan sektör çalışanları işlerini yaparken buna dair olası tüm gereklilikleri

göz önünde bulundurmamalarında karşılarında sadece memnuniyetsiz müşteriler değil aynı zamanda kaybedilen iş, ödenen gümrük-vergi-liman cezaları ve benzeri yüksek maliyetlerle karşı karşıya kalmaktadır. Tüm bu sayılanlar kişilerin belli bir stres altında çalışmasına neden olmakta, stresin ortaya çıkması da bireyin oluşan bu durumla bir şekilde baş etmesini gerekli kılmaktadır.

Denizcilik sektöründe hemen her şey hizmet vermenin ve almanın söz konusu olduğu gemilerin etrafında dönmekte ve ana merkezde gemiler yer almaktadır. Geliş ve gidiş saatleri her ne kadar hesaplanmaya çalışılsa da hava durumu, ülkelerdeki liman grevleri, kanunlar, bölgelere özgü yönetmelikler veya yönetimlerdeki ani değişiklikler, liman işletmeleri tarafından alınan kimi yeni kararlardan kaynaklanan nedenlerle sektör çalışanları ve onların hayat düzenleri de kaçınılmaz olarak etkilenmekte sektör çalışanlarının da tüm hayatlarını bahse konu gemilerin geliş ve gidişlerine göre ayarlamalarını kaçınılmaz bir hale getirmektedir.

Stres günümüzde ufacık bir çocuğun bile karşı karşıya kaldığı bir olgudur. Neler olduğunu çözemeyip adlandıramasa da çevresindeki şartların ani değişimi nedeni ile bu rahatsızlık bir çocuk ya da yetişkin birey tarafından şiddetli bir biçimde duyumsanabilir. 1950'li yıllarda sadece bir laboratuvar terimi olarak görülen stres modern dünyada kanser, tırnak yemek hatta birini öldürmek gibi kimi olumsuzluk, hastalık ve kötü olayları kısa yoldan açıklayan bir sembol haline gelmiştir (Roskies, 1983). Bu araştırmanın ana amacına stres ögesinin konulması ise hem günümüzün yadsınamayacak bir problemi olması ve hem de denizcilik sektöründe kaçınılmaz olarak karşımıza çıkan bir fenomen olmasından kaynaklanmaktadır.

Stres çağımızın en önemli problemlerinden birisi olarak hayatın iyi ya da kötü tanımlanabilecek hemen her alanında (Folkman, Moskowitz, 2000) bireyin yaşamak durumunda kaldığı bir olgudur. Evvelce kişinin yegâne olumsuz olaylar (ölüm, sağlığın bozulması, ayrılıklar) karşısında düştüğü bir durum olarak ifade edilirken zaman içerisinde bu durum değişmiştir. Yaşamda karşılaşılan iyi olayların ya da hayatı olumlu yönde etkileyebileceği varsayılan değişikliklerin de (evlenme, terfi alma, çocuk sahibi olma) bireylerde strese yol açabileceği, bundan da etkilenelebileceği bilim adamları tarafından kabul edilmeye başlanmıştır (Folkman, Moskowitz, 2000). APA'nın 2018 yılında yapılan en son tanımına bakıldığında stresin bireyde bunalma, endişe ve genel anlamda kötü olma

duygusu yarattığı şeklinde bir kabul gördüğüne tanık olunmaktadır (apa.org, 2018). Çalışan bireylerin de bu bağlamda gerek özel ve gerekse iş hayatlarında meydana gelen olumlu olumsuz değişiklikler nedeni ile stres düzeylerinin yükselmesinin kaçınılmaz bir durum olabilecektir. İşte bu aşamada stres altında çalışan bireylerin karşılaştıkları bu durumla nasıl bir yöntem kullanarak (etkili ya da etkisiz) başa çıktıkları da çalışanların işlerinin ve hayatlarının sağlıklı devam edebilmesi açısından önemli bir hale gelmektedir. Bu başa çıkma yollarının kimi etkili kimi de etkisiz sonuçlar verir, stresörler (stres yaratıcılar) davranışsal taleplerle ve bu sayede oluşan duygusal reaksiyonlarla baş etmek için gösterilen çabayı da motive eder (Lazarus, Folkman, 1984). Stres ile baş edebilme tarzının etkisiz olması bireyin pek çok olumsuzluk yanında iş doyumunu da düşürebilecektir (Sabuncuoğlu, Tüzün, 2001).

Denizcilik sektöründe yer alan işletmelerde çalışan bireylerin ülkeler arası saat farkları, yük ve yolcu taşıyan gemilerin düzensiz geliş gidiş zamanları nedeni ile işlerinin geniş çalışma saatlerine yayılmasına neden olabilmektedir. Devletler ve gümrükler arası kural, talep ve gerekliliklere dair farklar, yapılan işin doğası nedeni ile çalışan personelin pek çok farklı kanuna (gümrük, uluslararası deniz hukuku, borçlar hukuku) hakim olmaları zorunluluğu nedeni ile de diğer herhangi bir işten daha fazla stres altında çalışmak durumunda kalmaları sonucunu doğurabilmektedir.

Ekonomik olarak çalışmak durumunda olan bir bireyin zamanının büyük bir bölümü de iş yerinde geçecektir. Burada yaşananlardan da olumlu ya da olumsuz etkilenmek de birey için kaçınılmaz olacaktır. Şayet bu iş onun beklentilerini karşılıyor ise mesleki (iş) doyumunun yükseleceği karşılıyorsa da mesleki doyumunun düşeceğinden söz edilebilecektir (Barutçugil, 2004).

Sayılan nedenler ve özellikle Mersin Limanı'nın Akdeniz bölgesinde yer alan önemli ve en işlek bir limanı olması nedeni ile bu şehirde denizcilik sektörü içinde faaliyet gösteren gemi acentesi ve forwarder işletmelerde (taşıma işleri organizatörü) çalışan personelin iş doyum düzeyleri ve stres ile baş etme tarzlarının incelenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Daimi değişikliklerin yaşandığı bu sektörde çalışan bireylerin aynı zamanda adaptasyon yeteneği yüksek, donanımlı, stresle etkin bir şekilde baş edebilen bireyler olmaları beklenmektedir. Diğer yandan özellikle bu iki hizmet işletmesinin zaman içinde

gerek TTK ve gerekse VDAD (Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği), İMEAK DTO (İstanbul, Marmara, Ege, Akdeniz, Karadeniz Deniz Ticaret Odaları), UTİKAD (Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenleri Derneği) tarafından etkin tanımları yapılmış olsa da günümüzde halen gemi acenteleri veya forwarder işletmelerinin gerektiği gibi tanınmadığı ve işlevleri konusunda toplumda büyük bir bilgi eksikliği yaşandığı görülmektedir. Bu çalışmada elde edilen verilerle biraz da denizcilik sektörünün kara kısmında emek veren personelinin toplum içinde tanınırlığının artmasına katkıda bulunmak hedeflenmektedir.

### **Araştırma Probleminin Tanımı**

Bu araştırmada Mersin ili merkez ilçesinde denizcilik sektöründe faaliyet gösteren gemi acentesi ve forwarder işletmelerce (taşıma işleri organizatörleri) istihdam edilen personelin iş doyum düzeyleri ve stresle baş etme tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Ayrıca personelin iş doyum düzeyleri, stresle baş etme tarzları ve demografik değişkenler arasındaki ilişki de incelemeye konu edilmiştir. Araştırmanın bir diğer sorusu da denizcilik sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan personelin hangi örgütsel stres faktörlerinden daha fazla etkilendiklerinin yanıtını bulmaktır.

### **Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın ana amacı denizcilik sektöründe gemi acentesi ve forwarder işletmelerde çalışan bireylerin stresle başa çıkma tarzları, iş doyum düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesidir. Araştırmanın bir diğer konusu da bu tip işletmelerde çalışan personelin örgütsel stres nedenlerinin ortaya çıkartılmasıdır.

Araştırmanın alt amaçları sırası ile şöyledir;

- 1-Denizcilik işletmelerinde çalışan personelin iş doyum düzeyleri ile yaş, cinsiyet, bitirdikleri okulun denizcilik ile ilgili olup olmaması, mezun oldukları okul düzeyi, sektörde çalışma süreleri, İngilizce diline hâkim olma düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?
- 2-Denizcilik işletmelerinde çalışan personelin stresle baş etme yöntemleri ile yaş, cinsiyet, bitirdikleri okulun denizcilik ile ilgili olup olmaması, mezun oldukları okulun düzeyi, sektörde çalışma süreleri, İngilizce diline hâkim olma düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?

3-Denizcilik işletmelerinde çalışan personelin stresle baş etme yöntemleri ve iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

4-Denizcilik sektöründe çalışan personel için örgüt içinde en fazla stres altında kaldıkları unsurlar sırası ile hangileridir.

### **Araştırmanın Önemi**

Yapılan alanyazın incelemelerinde gerek stres ile baş etme yöntemleri ve gerekse iş doyumunu üzerine pek çok çalışmaya rastlanmış ancak bunların genel olarak sağlık, eğitim sektörleri ya da engelli bireylerin aileleri üzerinde yürütüldüğü görülmüştür.

Denizcilik sektöründe yapılan çalışmalara bakıldığında ise gerek yurt içi ve gerekse yurt dışı alan yazında kısıtlı sayıda çalışmalara rastlanmıştır. Bu sektör içinde yapılan araştırmalarda da örneklemelerin ağırlıklı olarak denizde ve bir gemi üzerinde çalışarak devamlı sefere gitmek durumunda olan deniz adamları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

Gerek iş doyumunu ve gerekse stres bireyin hayatında önemli yerleri olan unsurlardır. İş doyumunun düşmesi, stresle baş etme yöntemlerinin yetersiz olması ya da örgütsel stres düzeyi yüksek olan işler bireyde iş doyumunun düşmesine (Healy, McKay, 2000) mutsuzluğa, tükenmeye sebep olabileceği (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001) alanyazında yer alan çalışmalardan görülmektedir. Örgüt açısından da yapılan işte hatalar, izin ya da rapor alım sıklığının ve işten ayrılmaların artması, personel arası huzursuzlukların oluşması gibi örgüt verimini düşürecek sonuçlar doğurabilmektedir. Bu çalışma da üç yanı denizlerle çevrili ve pek çok işlek limanı olan ülkede bu alanda yapılan sayılı nitelikteki çalışmalara bir katkı sağlamak amacı ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada alanyazına katkı sağlayacağına inanılan bir diğer konu da ingilizce bilmenin denizcilik sektörü açısından ne denli önemli olabileceğidir. Ticarete genel olarak kullanılan ortak lisanın ingilizce olduğu düşünülecek olursa uluslararası arenada iş yapabilme özgürlüğüne ve yeterliğine sahip olmak için bu lisana hâkim olunması gerektiği düşünülmektedir. Kişisel bilgi formlarına eklenen bir soru ile bu konuda da özellikle Mersin ili merkez ilçesindeki durum hakkında bilgi edinmek ve bu konunun onların iş yaşamında herhangi bir etkisi olup olmadığı nesnel olarak ölçümlemek amaçlanmıştır.

### **Araştırmanın Yöntemi**

Araştırma Mersin ili Merkez ilçesinde bulunan acente ve forwarder işletme çalışanları ile gerçekleştirilen, ilişkisel tarama yöntemi ile ve gönüllülük esasına göre yürütülen bir çalışmadır.

### **Varsayımlar**

Araştırmaya konu edilen verilerden alınan sonuçlar ile ilgili varsayımlar aşağıdaki gibidir;

- 1)Gönüllü olarak katılan bireylerin form ve ölçekleri içtenlikle doldurdıkları,
- 2)Gönüllü katılımcılarımızın evreni temsil eder nitelikte oldukları,
- 3)Veri toplama araçlarının bireylere ait veri ve değişkenleri ölçebilecek yeterlikte oldukları varsayılmıştır.

### **Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu araştırma 2019 yılında Mersin merkez ilçesinde faaliyet gösteren gemi acentesi ve forwarder işletmelerde çalışan personeller ile gerçekleştirilmiş olup tüm veriler;

- 1) Araştırmada kullanılan form ve ölçekler ile sınırlıdır
- 2) Araştırmada ölçümü yapılan Stresle baş etme tarzları değişkeni bu ölçeğin ölçtüğü nitelikler ile sınırlıdır.
- 3) Araştırmada ölçümü yapılan iş doyumu değişkeni Minnesota İş Doyum Ölçeğinin ölçtüğü nitelikler ile sınırlıdır.
- 4) Araştırmada ölçümü yapılan Örgütsel stres düzeyi Örgütsel Stres Ölçeğinin ölçtüğü nitelikler ile sınırlıdır.
- 5) Araştırmaya gönüllü olarak katılan bireylerin verdikleri cevaplar ile sınırlıdır.
- 6) Araştırma 13/09/2019 - 25/09/2019 tarihleri arasında Mersin ili merkez ilçesinde gemi acentesi ve Forwarder işletmelerde çalışan personellerden elde edilen veriler ile sınırlıdır.

## **Tanımlar**

**Denizcilik Sektörü:** Denizcilik pek çok farklı mesleği içinde bulunduran geniş bir iş alanıdır (VDAD, 2007) Denizcilik sektörü ise denizcilik alanında faaliyet gösteren çeşitli işletmelerden oluşmaktadır. Örnek olarak limanda hizmet gören herhangi bir çalışan, yük taşınmasına aracılık eden gemi acentesi çalışanı, gemilerde hizmet veren çeşitli düzeyde çalışanlar (kaptan, mühendis, güverte görevlisi vb.) karadan destek vererek taşımanın tamamlanmasına yardımcı olan işletmeler, deniz hukuku alanında çalışanlar, Deniz Ticaret Odaları ve Vapur Donatanları gibi kuruluşlarda hizmet görenler de denizcilik sektörü içerisinde irdelenmesi gerektiğini düşündüğümüz mesleklerdir. Tanımın kapsadıklarından görülebileceği gibi denizcilik aslında pek çok işletmeyi ve buna bağlı çalışan bireyleri kendi şemsiyesi altında toplayan bir sektördür. Denizcilik işletmelerini de ana teması gemi olan ve etrafında irili ufaklı pek çok görevi olan işletmeler olarak düşünebiliriz. Gerek çok kültürlülüğü içinde barındırması ve gerekse karmaşık yapısı ile denizcilik sektörü içinde yer alan bu firmalar arasında, gemi sahipleri, işletmecileri, denizyolu taşıma hizmeti sunumuna aracı olanlar, bu faaliyetleri destekleyici ve kolaylaştırıcı hizmet veren kuruluşlar, devlet otoriteleri sayılabilir (Deveci, 2016)

**Gemi acenteleri:** “Gemi Acenteleri, deniz taşıt ve araçları ile yolcu ve yük taşımalarında gemi sahibi, kaptanı, işleticisi ve/veya kiracısı nam ve hesabına üçüncü kişi ve kuruluşlara karşı hak ve menfaatlerini tayin edilen bölge içinde koruyan ve bunun karşılığında ücret alan kişi ve kuruluşlardır.” (VDAD, 2007)

**Forwarder İşletmeler:** Taşıma işleri organizatörü (resmigazete, 2018) olarak adlandırılan bu işletmeler yük sahipleri, yükün ilgilileri ve taşınmasına hizmet verecek olanlar arasında bir köprü olarak görülmektedir (Deveci, Çetin, 2013)

**Başa çıkma:** Başa çıkma ya da baş etme bilişsel olarak sergilenen bir performans ve davranışa refere eder. Kaçınılmaz olan birey-çevre ilişkisi sonucunda kimi zaman dışsal ve kimi zaman da içsel talepler oluşmaktadır. Birey talepleri kendi kaynakları ile karşılayamadığında ya da kendi gücünü aştığına dair bir bilişsel değerlendirme yaptığında oluşan bu durumu bilişsel ve davranışsal çabaları ile yöneterek hafifletmeye çalışır. Bu esnada gösterilen tüm bilişsel ve davranışsal çabalar baş etme olarak adlandırılır (Lazarus, Folkman, 1984)

**İş doyumu:** Hayatını ekonomik anlamda kazanabilmek adına bireyin belli bir işte çalışması ve bu çalışma esnasında bireyin edindiği izlenimler sonucu oluşan mutlu ya da mutsuz duygu durumudur (Weiss, 2002).

**Örgütsel stres:** Örgüt ya da diğer bir deyişle yapılan iş nedeni ile ortaya çıkan stres bireyin hem yaptığı iş ve hem de çevresi ile etkileşiminden ortaya çıkmaktadır (Pehlivan, 1995). Sosyal bir varlık olarak insan çalışırken de etrafında bulunan kişiler, çalıştığı işyeri, bu işyerinin çalışma koşulları ve işini yaparken beraber bulunmak durumunda olduğu diğer çalışma arkadaşları ile olan etkileşiminden doğar. Tek başına birey ya da bireylere değil içinde bulunulan organizasyona/örgüte mal edilir.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde çağımızın ve bilimle uğraşan insanların son derece ilgisini çeken bir konu olan stres ve stresle baş etme tarzları yanında, örgüt içinde iş doyumunu ve örgütsel stresin nedenleri üzerinde durulacaktır. Bunu yaparken ilgili kuramlar ve literatür çalışmaları gözden geçirilerek özellikle kullanılan ölçeklerle ilgili kuramlar çatısı altında yapılan araştırmalara yer verilecektir.

### 1.KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

#### 1.1.Stres Kavramı ve Tarihçesi

Stres 1950’li yıllarda sadece bir laboratuvar terimi olsa da günümüzde hemen her şeyin nedeni olan bir sembol görevi üstlenmiştir (Roskies, 1983). Birinci ve ikinci dünya savaşları sonrasında askerlerin yaşadıkları duygusal zorlanma, majör boyutta ruhsal bozukluklar ABD’de bulunan uzmanların dikkatini çekmişse de ortaya çıkan bu problemler o dönemde olagelen savaflara bağlanmıştır. Kore ve Vietnam savaşlarının bitimi sonrasında ise askerlerde yine benzer biçimde etkiler görülmeye devam edilince bilimsel anlamda üzerinde çalışılmaya başlanan bir olgu haline gelmiştir (Lazarus, 1999).

Stres dışarıdan ya da organizmanın kendi içinden çıkagelip onun dengesini bozan her türlü dürtü (Selye, 1956) diğer bir deyişle talepler var olan kapasite ile kontrol edilemediğinde oluşan dengesizlik hali olduğundan söz edilebilir (Mc Grath, 1970). Bireyler kendi iyi oluş hallerine tehdit olarak algıladıkları bir olgu ile karşılaştıklarında stres ortaya çıkacaktır (Ryhal, Singh, 1996). Herhangi bir çevresel ya da içsel fatör stresi ortaya çıkartabilir (Hiebert, 1983).

Alanyazında pek çok farklı ancak neredeyse hepsi bireyin kendisini kötü hissetme duygusuna işaret eden stres günümüzde genel olarak bunalma, endişe, kötü olma duygusu olarak tanımlanmaktadır (APA, 2018). Stresi doğru tanımlayabilmek ve yıllar içerisinde ona yüklenen anlam değişimlerini kavrayabilmek için öncelikle tarihçesine göz atmamız gerekecektir.

Farklı dillerde hemen aynı anlamlarda kullanılan pek çok kelime gibi bu da Latince dilindeki ‘estricia’ kelimesinden türemiştir. Anlam olarak zorlama, gerilme, baskı gibi

olguları içerse de 17. Yy' da elem, dert, kederi ifade etmek için kullanılmaya devam edilmiştir. 18 ve 19. Yy'da bu kez güç, baskı, zor gibi kelimelerle anlam bulmuş, 19. Yy.'dan itibaren de bedensel ve psikolojik rahatsızlıkların sebebi de olabileceği üzerinde durulmaya başlanmıştır (Balçioğlu, 2005).

Stres uzun yıllar boyu bilim adamları tarafından yegâne olumsuz sonuçları ile anılarak anksiyete, depresyon gibi kimi rahatsızlıklara yol açtığı düşünülse de günümüzde pozitif duygulara artan ilgi nedeniyle olumlu sonuçları da olabileceği kabul görmeye başlamış (Folkman, Moskowitz, 2000) sadece savaş zamanlarına mahsus olmaktan çıkarak evde, işte, okulda, özellikle yakın iletişimin var olduğu her yerde karşımıza çıkabilecek bir fenomen olarak çatışma, korku, yabancılaşma, anksiyete, depresyon, sıkıntı gibi farklı durumların da stres çatısı altında incelendiği dominant bir konsept haline getirilmiştir (Lazarus, 1999). Stresi daha iyi anlayabilmek adına öncelikle neden olan diğer bir ifade ile bu olguyu etkileyen, tetikleyen faktörleri incelemek gerekecektir.

### **1.1.1.Strese neden olan ve onu etkileyen faktörler**

Stresin nedenlerine bakıldığında genel olarak üç önemli faktöre vurgu yapıldığı görülmektedir ki bunlar, etrafımızda bulunan ortam yani fiziki olarak çevremiz, hayatımızı ekonomik anlamda sürdürebilmek için çalıştığımız iş ve son olarak da bireyin kendi psiko-sosyal özellikleridir (Baltaş, Baltaş, 2013).

#### **1.1.1.1.Fiziki çevreden kaynaklanan stres**

İçinde yaşadığımız coğrafyada hüküm süren hava durumu da etken olmak üzere dahil olduğumuz her türlü ortam, bu ortamın fiziki olarak algılanabilecek tüm şartları; ısı, ışık, yağmur, kar, duman, aklınıza gelebilecek her türlü koşul ve koşul değişikliğinin insanlar için birer stres kaynağı ya da nedeni olabildiği bilim dünyası tarafından kabul edilmektedir. Gerek iş hayatında ve gerekse bulunduğumuz her mekânda bu fiziki şartlara bağlı olarak stres ile yüz yüze gelmemiz kaçınılmaz olabilmektedir. Fiziki çevrede özellikle aniden ortaya çıkan ve şartları olumsuz yönde etkileyen kimi değişiklikler (sigara dumanı, fazla yüksek ses) bireyi strese itebilecek durumlar olabilmektedir. Örneğin ertesi gün gireceği zorlu bir sınava çalışan bireyin aniden elektriklerin kesilmesi durumunda stres düzeyinin yükselmesi kaçınılmaz olabilecektir.

### 1.1.1.2. Kişinin kendi psiko-sosyal özelliklerinden kaynaklanan stres

Bu tip stres nedenleri bireyin geçmiş yaşantıları, nasıl bir çocukluk geçirdiği, evin içinde nasıl bir hayat sürdüğü, nasıl bir aileye sahip olduğu gibi konularla direkt olarak bağlantılıdır. Genel olarak üç başlık altında incelenebilmektedir. Günlük, gelişimsel ya da hayat krizi niteliğinde gruplanabilecek bu tür stresler her birey için farklı yaşantılar ve farklı etkiler doğurabilecek bir güce sahiptir.

**Günlük stresleri** görece daha kolay stresörler (stres yaratıcılar) oluşturmaktadır. Stres bireyin her türlü içsel ve dışsal uyarana verdiği otomatik bir tepki olduğu düşünüldüğünde de günlük hayatta karşımıza çıkan uyarılara verdiğimiz otomatik tepkiler olarak değerlendirilebilir. Az evvel de belirtildiği gibi bu tepkiler arasındaki bireysel farklılıklar da göz ardı edilmemesi gereken önemli noktalardır. Örneğin yetişilmesi gereken herhangi bir yere zamanında ulaşamama konusu bir kısmımız için önemli bir stres kaynağı olabilecekken, bir diğeri için en ufak bir sıkıntı yaratmayacak hatta üzerinde durmaya bile değmeyecek bir durum olabilmektedir. Özetle günlük stres yaratıcılar da aslında bireylerin tamamını aynı şekilde etkileme gücüne sahip olmaktan uzaktır. Bunun nedenlerinden birinin de bireysel farklılıklar, bireylerin varmak istedikleri hedeflere atfedilen önem farklılıklarının olabileceği düşünülmektedir (Lazarus, 1999). Günlük stresörler arasında aile ile yaşanan problemler, büyük şehirlerdeki trafik karmaşası, finansal problemler, çocuklar için okul hayatında yaşanan sıkıntılar örnek olarak gösterilebilir.

**Gelişimsel stresler** de bireyden bireye değişen olgulardır. Stres genel olarak bireyin maruz kaldığı çevresel şartlar içerisinde hem fiziksel hem de ruhsal sağlığı için etkili bir faktördür. Beyin üzerindeki etkileri başlangıç zamanı ve etkinlik sürdürdüğü zaman ile ilintilidir. Erken yaşlarda ortaya çıktığında beyin üzerinde kalıcı ve organize olmayı riske edebilecek izler bırakabilir (Gee, Casey, 2015). Bireyin gelişim evrelerini yaşarken sağlıklı bir şekilde birini bitirip diğerine geçememesi durumunda ilgili dönemde takıldığı varsayılır. Gelişim dönemlerinin herhangi birinde yaşanan takılmalar nedeni ile bireyin hayata bakış açısının değişebileceği ve stres ile baş etme becerisinin de olumsuz yönde etkilenebileceği kabul edilmektedir (Baltaş, Baltaş, 2013).

**Hayat krizleri niteliğindeki stresler** ise bireyin yaşamının tamamen farklı bir hale gelmesine yol açan nitelikteki olaylar olup bunlara doğum, ölüm evlenme gibi yaşantılar

dahil edilebilir (Baltaş ve Baltaş, 2013). Özetle bireyin hayatında uyum sağlamasını veya değişmesini gerektirecek herhangi bir durum strese yol açabilir ki bu değişimin sadece kötü olması da gerekmez, bireyin karşılaştığı iyi durumlar da uyum sağlama sürecini de beraberinde getirdiğinden strese yol açması kaçınılmaz olabilecektir (Morris, 1990). Kişinin kendisinden kaynaklanan stresini düşüncelerini kontrol etmeye çalışarak azaltabileceği düşünülmekte (Braham, 1998) ise de direnç ya da düşünce yönetim gücünün herkes için aynı olmayacağı ve burada da bireysel farklılıkların devreye gireceği söylenebilir.

### 1.1.1.3.Örgütsel (Organizasyonel) stres

Yaşam devam ederken ortaya çıkan ekonomik ihtiyaçları karşılamak üzere çalışmak pek çoğumuz için kaçınılmazdır. İşimizin olması ailemiz, arkadaşlarımızla sürdürdüğümüz yaşama üçüncü bir halkayı da dahil eder ki bu da bizimle ilgili olan çevremizdir. Sosyal bir varlık olarak insanın var olduğu her yerde iletişim ve iletişimin söz konusu olduğu her yerde de stres karşımıza çıkacaktır. Örgüt içinde yaşanan stres de son derece önemli ve göz ardı edilemeyecek bir olgudur. Özellikle stres düzeyi yüksek olan meslekler kişide pek çok farklı problemlere yol açabilecektir. Bireyde ortaya çıkan depresyon, anksiyete gibi sorunların işyerinde algılanan stresli durumlar ile yakından ilgili olduğuna dair geniş bir alanyazın bulunmaktadır (Wang, Patten 2001), depresyon ve anksiyete gibi olumsuzlukların örgütlerde yaşanan stres nedeni ile karşılaşılabilecek en olumsuz sonuçlar olduğundan söz edebiliriz (Tennant, 2001).

Organizasyonlar ya da örgütler (işyerlerinde) yaşanan strese dair nedenlere göz atacak olduğumuzda pek çok olumsuzluk yaratabilecek olgularla karşılaşırız.

- Yapılan işin hafif ya da ağır olması
- Bireyin görevini yerine getirirken kendisini fazlaca baskı altında hissetmesi (kontrol),
- Gece çalışmaları (vardiya)
- Fazla mesai yapılması
- Kişiye kısıtlı bir zaman diliminde çok fazla iş yüklenmesi (iş yükü),
- Çalışanlar arasında sorumluluğun eşit dağıtılmaması (hakkaniyetsizlik)
- Kişinin yaptığı işe herhangi bir katkıda bulunmaması (pasiflik)

Bunlardan sadece bir kaçıdır. Bu ve benzeri nedenler çalışan üzerinde kimi zaman ağır bir baskı yaratabilmekte ve sonuçta bireyin algıladığı örgütsel stres düzeyini de yükseltebilmektedir.

Örgütsel stres nedenlerine dair söylenebilecek en belirgin sebepler bir başka bakış açısı ile mesleki farklılıklar, rol belirsizlikleri, rol çatışmaları, aşırı iş yükü ya da tam tersi az çalışma olarak gösterilebilir (Şimşek, Akgemci, Çelik, 2003). İş yükü bireyin iş esnasındaki performansını etkileyen bir unsur (Weiner, 1982) olduğundan iş yükünün fazla ya da gereğinden az olması çalışanın örgütsel stres düzeyini etkileyebileceği kabul edilmektedir.

Luthans örgütsel stres nedenlerini dört farklı boyutta açıklamaktadır ki bunların tamamında örgüte dair yapı, süreç ve uygulanan politikalar ve fiziksel çalışma koşulları ile şekillenmektedir (Luthans, 1995).

**Örgütün yapısı:** Yükselme olanakları, işe dair formalitelerin az ya da tam tersi çok olması, kararlarda personelin dışarıda bırakılarak fikirlerinin alınmaması buna örnek olarak gösterilebilir. Ben merkezli örgüt yapıları günümüzde halen var olan ancak personel üzerinde olumsuz etkiler yaratabilen olgulardır.

**Örgütsel süreçler:** Örgüt içinde iletişimin yetersiz olması stres yaratabilecek unsurlardan birisidir. Çalışanlara yaptıkları işle ilgili sonuçların başarı ya da başarısızlıklarına dair geri bildirimde bulunulmaması çalışan üzerindeki stres seviyesini yükseltebilecek bir değişkendir. Süreçlerle ilgili en önemli örneklerden bir diğeri de organizasyon içerisindeki adalet mekanizmasının yeterli işlemeyişidir. Bu da çalışanı işyerinden soğutan, ayrılmasını gündeme getiren ancak her şeyden evvel stres seviyesini yükseltebilecek bir olgudur.

**Örgütte uygulanan politikalar:** Ücretleme yapılırken hakkaniyetin gözetilmemesi, personeli değerlendirmede kullanılan yöntemlerin yetersiz ya da tutarsız olması, iş tanımlarının tam ve açık yapılmamış olması dolayısıyla çalışanları ikileme bırakacak bir havanın yaratılması da stres seviyesini yükseltebilecektir.

**Fiziksel çalışma koşulları:** Normal olarak değerlendirilebilecek ısı koşullarının uygulanmaması, kalabalık, düzensiz, gürültülü ortamlar, iş kazalarının fazlaca yaşandığı organizasyonlar da personelin stres düzeyini etkileyecektir (Luthans, 1995).

İnsan yaşamının belli rutinlerinden olan iş hemen pek çok kişinin zamanının büyük bir bölümünü geçirdiği yerdir. Çalışmanın ekonomik kazanç yanında sosyal, psikolojik ve fizyolojik pek çok etki ve sonuçları bulunmaktadır. Sosyal bir varlık olarak içinde bulunduğumuz bu ortamdaki değişkenlerden etkilenmemiz ve dolayısıyla ortamı etkilememizin kaçınılmaz olduğu söylenebilir. İnsanlar arası iletişimin yaşandığı her yerde de stresten de bahsedebilmemiz mümkün olduğundan özellikle çalışma koşullarının düzenlenmesi, örgüt politikalarının adaletli bir biçimde uygulanması, iletişim kanallarının açık ve doğru bir biçimde işlemesi, terfi olanakları ve iş tanımlarının şüpheye yer vermeyecek açıklıkta hazırlanmasının örgütler için stres seviyesini azaltabilecek önlemler olduğu düşünülmektedir.

Yapılan meta analiz çalışmaları gözden geçirildiğinde örgütsel stresin üzerinde en çok çalışılan konularının rol karmaşası ve rol çatışması olduğu görülmektedir ki bu iki neden işyeri gerginliğini saptayan önemli faktörlerdir (Fisher, Gitelson, 1983; Jackson, Schuler, 1985). İşyeri gerginlik düzeyinin yüksek olması bireyin stres düzeyini yükseltebilecektir.

Örgütsel strese neden olabilecek bir diğer önemli faktör de hiç şüphesiz bireylerin kendi yeteneklerini gösteremedikleri işlerde çalışmalarıdır (Gupta, Beehr, 1979; Kauffman, Beehr, 1989). Günümüzde bilim insanların gelişimin yaşam boyu sürdüğünü kabul ettikleri göz önüne alındığında bireyin gelişmek bir yana kendi yeterliklerini dahi kullanmaya fırsat bulamadığı bir işi yapmasının birey üzerinde olumsuz sonuçları olabileceği düşünülmektedir.

Aşırı iş yükü, bireyler arasındaki kişisel çatışmalar, çalışanların kararlara katılamaması, fikirleri sorulmadan işyerine dair kurallarla ilgili değişiklikler yapılması, çalışılan işin gelecekteki durumunun net olmaması ve elbette ki günlük iş yaşantılarından doğan gerginlikler organizasyonlar içindeki stresi oluştururlar (Kauffman, Beehr, 1986). Çalışma hayatındaki bireyde stres kaynağı yaratan olgu organizasyonun bireyden beklentisi yüksek olduğu halde onu pek az kontrol etmesi sonucu da ortaya çıkabilecektir (Karasek, 1979). Karasek ve Theorell çalışmalarında birkaç farklı boyut üzerinde durarak

örgütsel stres düzeyini azaltabilecek ya da arttırabilecek nedenleri açıklanmaktadır. Buna göre örgütsel stres düzeyini belirleyen unsurlar; bireyin kendi işini ne denli kontrol edebildiği, iş ortamından ve beraber olduğu ast ya da üstü olan iş arkadaşları ile ilişkileri ve işin gerekleri olarak sıralanabilmektedir.

Yapılan çeşitli çalışmalarla işyerinde yaşananların farklı ruhsal rahatsızlıklara neden olabileceğine dair pek çok gösterge bulunmuştur (Sparks, Cooper, 1999). Bu çalışmaya onüç farklı meslekten 7099 adet çalışanın katılmış olduğu düşünüldüğünde iş yerinde yaşanan stresin ne kadar zarar verici boyutlara ulaşabileceği kolaylıkla tahmin edilebilir. İşin kendisi, ağır iş yükü (Sparks, Cooper, 1999), bireyin işyerindeki rolüne bağlı faktörler örneğin bireyin herhangi bir yaptırım gücünün olmaması, rol belirsizliği ya da rol çatışması (Nelson, Burke, 2000) başlı başına stres yaratıcı faktörlerdir ki bunların iş doyumunu üzerinde doğrudan etkisi bulunmaktadır (Kirkcaldy, Shephard, Furnham, 2002).

Stres yaratan faktörler aynı zamanda içsel, dışsal, durumsal ve gelişimsel olarak da ayrıştırılabilir. Örneğin kanser olan birisinin duyumsadığı stres içsel bir unsurdur. Dışsal faktörler ise genel olarak bireyin dışında kalan çevre nedeni ile duyumsadığı (sevilen birisinin kaybı) strestir. Gelişimsel stresler de hayatın belli zamanlarında ortaya çıkan gelişim devrelerinde karşılaşılan öngörülebilir durumlardır. Diğer yandan durumsal stres nedenleri hemen herkesin yaşamında başa gelebilecek olsa da öngörülemeyen bir takım nedenlerdir. Örneğin kişinin eşinden boşanması herkesin başına gelebilecek olsa da öngörülemeyen bir durumdur (Papathanasiou, Tsaras, Neroliatsiou, Roupa, 2015).

Alanyazında yer alan çalışmalar da göstermektedir ki çalışan içinde bulunduğu ortamdan etkilendiği kadar bu ortamı da etkilemektedir. Bireylerin geçmiş yaşamları, bundan ne denli etkilendikleri, aileleri ve geçmişlerinin değiştirilemez olduğu düşünüldüğünde organizasyon içindeki şartların düzeltilmesinin stres üzerinde hayli önemli olduğu ve burada en önemli görevin yöneticilere düştüğü düşünülmektedir.

#### **1.1.1.4. Denizcilik sektöründe stres yaratan faktörler**

Yapılan araştırmalarda dünyada genel olarak yaşamlarını denizde sürdürmek durumunda olan denizcilerin stres faktörleri üzerinde durulduğunu ve bu çalışmaların da oldukça sınırlı bir alana sahip olduğunu görmekteyiz. Deniz üzerinde çalışanların stres faktörlerine örnek vermek gerekirse; geçen uzun ve monoton günler, aileden ayrı kalmak,

limitli sosyal ilişkiler, eğlence fırsatının pek olmamasından söz edebiliriz (Lodde, Jegaden, Lucas, Ferau, Eusen ve Dewitte, 2008). Diğer yandan bu sektörde yeralan işletmelerde çalışan personelin tamamı deniz üzerinde değil önemli bir bölümün de karada çalışmaktadırlar. Yurt içi ve yurt dışı araştırmalar incelendiğinde karada çalışan personellerin stres faktörlerine dair herhangi bir çalışmaya rastlanmamış olduğundan araştırma çerçevesinde sektör çalışanları ile birebir yapılan görüşmelerde alınan notlar ve deneyimlerden yola çıkılarak alan yazın çerçevesinde sektörde stres yaratan faktörlere aşağıda yer verilmektedir.

-Çalışılan işin yapısı: Denizcilik sektöründe denizde çalışanlar yanında karada çalışanların da devam ettirdikleri işin kendine has özellikleri olduğundan bahsedilebilir. Bunlardan en önemlisi az zamanda çok iş üretebilme yani yapılan işin verimli olması zorunluluğudur. Yapılması gereken işlerin zamanının limana uğrak yapan gemilere göre programlanması gerektiğinden ve geminin varışından evvel de başladığından bu işletmelerde çalışanların stres düzeylerinin gemi gelmeden çok önce giderek artmaya başladığından söz edebiliriz. Özetle bu işletmelerde çalışan personel hızlı ve yoğun bir tempoya alışık olmalıdır. Kimi işler doğası gereği diğerlerine oranla çok daha fazla stres altında çalışılması riskini taşıdığından (Hewlett ve Luce, 2006) bu sektörde hizmet verenlerin de yaptıkları iş nedeni ile stres düzeylerinin yüksek olacağını düşünülebilir.

-Farklı ülkelerde yaşayan farklı kültürlere sahip insanlar ile günlük düzenli temas: Bu tür bir özelliği olması nedeni ile çalışılan ülkeler arasındaki sosyolojik farklılıkların da kimi zaman strese neden olması özelliğini içinde barındırır. Kültürler arası yeterlik geliştirilememesi bireyde stres yaratabilecek bu da psikolojik dengesinin bozulmasına neden olabilecektir (Eğimli, 2011). İnsanların birbirini tanınması, anlaması ve farklı kültürlerle anlaşabilmesi adına çeşitli değişim programlarının yapıldığı günümüzde – verilebilecek en iyi örneklerden birisi de Erasmus programıdır- bu sektör çalışanları herhangi bir özel eğitim almadan farklı ülkelerden insanlarla iletişim içinde olmak ve bunun yanısıra işin gereklerini yerine getirmek durumundadır.

-İş tanımlarının belirgin ya da gerçekçi olmaması: Her ne kadar pazarlama, operasyon, dökümantasyon, finansman vs. gibi bölüm ayırımları örgüt içerisinde yapılmış ve kimi iş yerlerinde iş tanımları yazılı hale getirilmiş olsa da, çalışanların yaptıkları işler birbiri ile bağlantılı olduğu ve bir iş de diğerini etkilediğinden iş sınırlarının tam olarak



belirlenmesi ve kimsenin bir diğzerinin alanına girmeden rutin olarak işini sürdürmesi her zaman imkan dahilinde olmayabilmektedir. İş tanımlarının belirgin ya da gerçekçi olmaması ise örgüt çalışanları üzerinde stres yaratabilecek unsurlardan birisidir (Tutar, 2000).

-Esnek çalışma saatleri: İş saati bitiminde çalışılan yeri terk etmek mümkün olsa da yapılan işin doğası gereği bilgisayarlar ve cep telefonları aracılığı ile bu sektör çalışanlarının iş ile olan bağlantıları kesilmemektedir. İşin yürütüldüğü mekândan ayrıldıktan sonra da çalışma sürmek durumunda kalabilmekte ve bireyin dinlenmek üzere kullanacağı zaman da azalmaktadır. Gerek yoğun zaman baskısı ve gerekse uzun çalışma saatleri de birey üzerinde psikolojik stres yaratabilecek öğelerdendir (Önal, 2001).

-Beceri ve uzmanlık gerekliliği nedeni ile duyulabilecek performans kaygısı: Uluslararası ticarete konu işlerden biri olması nedeni ile denizcilik işletmelerinde çalışan personelin TTK, Borçlar kanunu, Denizcilik hukuku, Gümrük kanunları, fiili olarak çalışılan ülke ve hizmet verilen diğzer ülkelerdeki gümrük kanunları ve liman işletmelerine ait yaptırımlar hakkında yeterli düzeyde bilgi sahibi olma zorunlulukları bulunmaktadır. Bu anlamda donanımlı olunmaması muhtelif ceza ve riskleri de içinde barındırabilmekte ve bu da personelde performans kaygısı yaratabilmektedir. Performans kaygısı yaşamak da işletmelerde önemli olarak tanımlanan örgütsel fatörlere dendir (Drafke ve Kossen, 1998).

-Sosyal hayata katılamama ya da sınırlı katılım: Sosyal hayata sınırlı katılım sadece deniz üzerinde çalışanların değil karada denizcilik sektörü için hizmet veren bireylerin de karşı karşıya kaldıkları bir olgudur. Uluslararası bir iş olması nedeni ile denizcilik sektörü çalışanlarının iş sonrası zamanlarını planlamaları ya da yaptıkları planları gerçekleştirmeleri kimi zaman mümkün olmayabilmektedir. Aile ya da arkadaşlar ile birlikte gerçekleştirilecek bir sosyal etkinliğin limana gelen geminin işinin uzaması veya türlü aksilikler yaşanması nedeni ile iptal edilmesi sektörde çalışan insanlar için sıklıkla karşılaşılabilecekleri bir durumdur. Sosyal hayata katılamama, yeterli katılamama gibi unsurlar da önemli sayılabilecek stres nedenlerindedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

Tüm örgütlerde ortak strese neden olabilecek pek çok konu bulunmakla beraber kimi özel iş alanlarında bu iş alanlarına özgü stres kaynakları da mevcuttur (Ertekin, 1993). Denizcilik de pek çok farklı değişkeni içinde barındırdığından stres düzeyi yüksek bir sektördür. Stresin olduğu her yerde baş etmenin de var olacağından söz edebiliriz. Diğzer

yandan baş etmeyi tam olarak anlayabilmek için öncelikle stres kuramlarına göz atmak ve tarihsel süreçte hangi ögelere vurgu yaptıklarına bakmak gerekli olacaktır.

### **1.1.2. Stres kuramları**

17. yy.da başlayan ve günümüzde de devam etmekte olan strese dair çalışmalardan bazılarını sıralamak gerek tanımında ve gerekse kelimeye yüklenen anlamdaki değişimleri kavramamıza yardımcı olacaktır. Alanyazında yer alan tüm stres kuram ve modellerini tanımlamanın konumuzu fazlaca dağıtacağı düşünüldüğünden özellikle konumuza yakın ve nisbeten tarihsel bir sıra takip ederek öne çıkan kuramlar paylaşılacaktır.

#### **1.1.2.1. Savaş-Kaç Kuramı - Cannon**

Harvard Üniversitesinde Fizyolog olarak kariyerine devam eden Cannon ilk kez 1897 yılında duyguların fizyolojisi ile ilgilenmeye başlamıştır. Cannon sindirim ile ilgili bir araştırması esnasında deneye tabi tutulan kobaylarda korktukları ya da rahatsız edildikleri durumlarda meydana gelen değişikliklerin fizyoloji dışında da bir nedeni olabileceğini düşünmüşse de öncelikle tamamlaması gereken çalışmasını bitirmiş ve 1911 yılında yine bu dikkatini çeken farklılık konusuna yönelterek 'Savaş-Kaç' modelinin alanyazına girmesini sağlamıştır (Brown ve Fee, 2002).

Stres ilk dikkat çekmeye başladığında bilim adamları onun fizyolojik etkileri üzerinde durmuş olduğundan Cannon'un bulguları ve yorumları da daha çok biyolojiye vurgu yapmaktadır. Kurama göre canlı organizmaya dışarıdan gelen tehditler, organizmanın aktivitesinin artması yani uyarılmasına neden olacaktır. Bu tehdit devam ettiğinde uyarılma düzeyi giderek artacak bunun sonucunda organizma savaşarak uyum sağlamayı deneyecektir. Ancak tehdit devam edip de karşı konulamayacak bir düzeye gelirse de bu kez kaçmaya başlayacaktır (Ogden, 2012). Bireyin tamamen fizyolojik değişimlerine odaklanan Cannon bireysel farklılıklara hiç vurgu yapmaz ve bireyin psikolojik özellikleri üzerinde durmaz. Burada sadece dışarıdan gelen herhangi bir uyarıcıya verilen tepki söz konusudur.

#### **1.1.2.2. GAS (General Adaptation Syndrome) Kuramı – Hans Selye**

Kuram her ne kadar birey ve duygularına değil de fizyolojisine vurgu yapsa da tarihsel gelişim anlamında düşünüldüğünde bilim dünyası için önemli bir farkındalık ve bir

milat olarak karşımıza çıkar. Stresin tanımı günümüzdeki anlamına yakın olarak 1936 yılında Hans Selye tarafından yapılmıştır (Lazarus ve Folkman, 1984 ; Rosch, 1998).

Hans Selye farklı hastalık gruplarına sahip kimi hastaların aynı problemlerden şikâyetçi olduklarını henüz bir tıp öğrencisi iken fark etmiş mezuniyeti sonrası yaptığı çalışmalar ile stresi tanım olarak literatüre 1936 yılında sokmuştur. Kuramını 'General Adaptation Syndrome' kısaca 'Gas' yani 'Genel Adaptasyon Sendromu'nu ismi ile bilim dünyasına kabul ettirmiştir (Rosch, 1998). Buna dair çalışması ilk kez 'The Journal of Clinical Endocrinology' dergisinde 1946 yılında yayımlanmıştır (medicalnewstoday.com, 2017). Farklı yıllarda yaptığı çalışmalarını bir araya getirerek 1956 yılında 'The Stress of Life' isimli eserini yayınlamıştır (Lazarus ve Folkman, 1984).

GAS üç aşamalı bir süreçtir ve süreç stres altında kalındığında başlamaktadır. Canlı organizma üzerinde stresin yarattığı etkileri sınırlamak veya onu yönetmek hayati bir önem arz eder. Sürecin nedenleri yaşamsal çeşitli olaylardır ki Selye araştırmasında GAS sürecini organizmanın dışarıdan aldığı bir tehdide karşı müdahale ve kendisini donatması olarak tanımlamaktadır (medicalnewstoday.com, 2017).

Selye'ye göre canlı organizma stresöre (stres yaratan unsur) maruz kaldığında üç aşamadan geçmektedir.

**Alarm safhası:** Canlı organizma endişe yaratabilecek bir durum ile karşılaştığında beyinde bulunan Hypothalamus bölgesine bir sinyal gider, bölge bu uyarıyı aldığı anda glucocorticoids hormonu salgılar. Bu hormon da adrenalin ve bir stres hormonu olan cortisolun salınımına neden olur. Adrenalin organizmaya giderek yükselen bir enerji verir. Kalp atışı hızlanır, kan basıncı ve vücutta bulunan kan şekeri oranı yükselir. Alarm aşaması organizmayı stresöre cevap vermeye hazırlar ki bu da Cannon'un Savaş-Kaç modeline benzetilir (medicalnewstoday.com, 2017). Stresin izleyeceği yolu ve organizmanın buna adaptasyonunu belirleyen en önemli aşama dışarıdan bir tehdit algılandığında başlamaktadır (Selye, 1946).

**Direnç safhası:** Bu aşamada vücut alarm safhasında meydana gelen değişimlere karşı savaşır, salınan cortisolü düşürmeye çalışarak kendisini stres öncesi duruma yani normale geri döndürmeye çaba gösterir. Organizma direnç aşamasında savaşır, verdiği fiziksel kimi tepkilerle bu yeni şartlara adapte olmaya çaba gösterir (Selye, 1946).

Gösterilen bu çaba sonrası sonuç başarılı olursa organizma normale dönmeye başlar. Ancak çaba fayda vermez ve stres halen devam ediyorsa hormon salınımı durmaz ve organizma zorlanmaya başlar (medicalnewstoday.com, 2017).

**Tükenme safhası:** Vücut bunca çabayı gösterirken elbette yorgun düşecektir. Stresör yine aynı etki ile organizmaya bir tehdit olmaya devam ettiğinde ise artık gereken savaş devam edemeyecek ve organizma eski tepkisel halini muhafaza edemeyecektir. Tüm bunların sonucunda ise organizma artık pes ederek savaştan kaçtığı bir döneme girebilecektir. Buna farklı bir açıdan da bakmak mümkündür. Organizma tarafından salınan çeşitli salgılar organizmanın duruma alışmasını sağlamaya uğraşırken hiç şüphesiz olumsuz bir takım yan etkileri de ortaya çıkabilecektir (Selye, 1946).

Selye'nin tanımına baktığımızda stresin organizmanın dıştan gelen herhangi bir uyarana verdiği cevap, gösterdiği tepki olarak özetlendiğinden teorinin yanıt tabanlı olduğundan söz edebiliriz (Papathanasiou, Tsaras, Neroliatsiou ve Roupa, 2015).

Gerek Savaş-Kaç ve gerekse 'GAS'na bakıldığında her ikisinin de ortak bir noktaları olduğu görülür. Her iki model de daha çok stres sonucu vücutta yaşanan değişiklikleri göz önüne alır ve psikolojik değişiklikleri incelemeler. Ancak hastalıkların tedavisinde Biyo-Medikal Modelin tıp dünyasında uzunca bir zaman hüküm sürmesi belki de kimi değişikliklerin birbiri ile entegre olmasına (Freud-Psikosomatik tıbbi ilgilendiren çalışmaları) engel teşkil etmiş olabilir (Ogden, 2012).

### 1.1.2.3. Yaşam Olayları Kuramı – Holmes ve Rahe

Holmes ve Rahe 1967 yılında strese daha farklı bir bakış açısı ile yaklaşmış ve 'Yaşam Olayları Kuramı'nı geliştirmişlerdir. Bu kuramın bir sonucu olarak 'Son Dönem Deneyimleri' adını verdikleri bir ölçek sayesinde bireylerin son dönemlerde yaşadıkları ve hayatlarını değiştirecek kimi olaylardan ne denli etkilendiklerini analiz etmeye çalışmışlardır. Ancak bu ölçekte yer alan olaylar örneğin bireyin evlenmesi, eşin ölümü gibi büyük değişiklikler yanında aile üyelerinin sıkça bir araya gelmemesi gibi fazlaca önem arz etmeyebilecek değişikliklerle aynı kategoride incelenmesi ve puanlanması ölçek için önemli bir aksaklık oluşturmuştur. Bu aksaklık önemli olarak değerlendirilen genel olaylara bir ağırlık puanı ilave edilerek düzeltilmiştir (Ogden, 2012).

#### 1.1.2.4. Bilişsel Transaksiyonel Kuram – Lazarus ve Folkman

Stres evvelce sadece sonuç odaklı bir kavram olarak araştırılmaktayken 1970’li yılların başından itibaren Lazarus ile başlayan çalışmalarla süreçler de mercek altına alınmaya başlanmış bu gelişim sayesinde Psikoloji biliminin özel bir alt başlığı haline gelerek günlük dilimize de yerleşmiştir.

Lazarus ve Folkman tarafından geliştirilen bu kuram bireysel farklılıkları göz önünde bulundurup ön plana çıkartarak her insanın farklı bir birey olması nedeni ile her duruma ve olaya bakış açılarının olaylar aynı olsa dahi farklı olduğuna vurgu yapar. Stresin aynı olaylar karşısında farklı insanlar tarafından farklı düzeylerde algılanabileceğine işaret eder. Örneğin kimisi çok sevdiği birisini kaybettiğinde duyduğu yası bağırıp ağlayarak ifade ederken bir diğeri yasını sessizce bir köşeye çekilerek duyduğu bu acıyı dışarıya yansıtmadan yaşamayı tercih edebilir (Kübler-Ross, 1969). Ya da sınava girmek kimi öğrencide büyük bir baskı yaratır ve stres düzeyini yükselterek kimi olumsuz sonuçlara neden olabilirken (kızarma, terleme, kaygıya bağlı stres düzeyinin artması) bir diğeri öğrencide bu değişimlerin hiç biri gözlenmez stres düzeyi o anda bir ölçek ile değerlendirilse de normal bir seviyede seyrettiğine tanık olunabilir.

Stresin bilişsel kuramına göre stresörler (stres yaratıcılar) içten ya da içinde bulunulan çevreden gelen taleplerdir ki bunlar bireyin fiziksel ve psikolojik iyi olma halini etkiler (Lazarus, Folkman, 1984). Kişinin kendisini kötü hissetmesine neden olabilir. Strese neden olabilecek faktörler nelerdir diye baktığımızda;

- Kişinin hayatında yaşanan değişimler (olumlu ya da olumsuz),
- Hissedilen herhangi bir baskı,
- Engellenme durumuna dair düşünceleri,
- Çatışmalar
- Kişinin kendi kendisine yarattığı stres ya da
- Sadece bireysel farklılıklar diyebileceğimiz değişkenlerden kaynaklanır (Ogden, 2012).

Bu değişkenlerin herhangi biri ile karşılaşan birey onları bilincinde farklı aşamalarda değerlendirmeye tabi tutacak ve sonuçta kendisi için nasıl bir yenilik (iyi ya da kötü) yaratacağına karar verecektir. Burada önemli olan ve vurgu yapılan unsur bireyin karşılaştığı olayı bilişsel anlamda değerlendirerek kendisi için nasıl bir sonuç

doğurduğuna, sonucun iyi ya da kötü olup olmadığına ve şayet kötü ise nasıl bir müdahale yöntemi ile düzeltereğine karar vermeye gayret etmesidir.

**Birincil değerlendirme** safhasında birey karşılaştığı yeni durumu bir nevi ön değerlendirmeye tabi tutar. Kendi iyi oluş hali için herhangi bir zarar veya tehdit oluşturup oluşturmadığına bakar. Sonuçta kendi iyi oluş hali için herhangi bir sorun görmüyorsa bu durum stres olmaktan çıkar birey ruhsal ve fiziksel anlamda rahatlar. Ancak iyi oluş hali için bir tehdit veya zarar oluşturacağına dair kanaat geliştirirse bu kez ikincil değerlendirme aşamasına geçecektir (Lazarus, 1999).

**İkincil değerlendirme** aşamasında ise artık kendi iyi oluş haline zarar vereceğine karar vermiş olduğu bu durumdan nasıl kurtulacağına dair planlamalar yapmaya başlar. Aslına bakılacak olursa bu aşamada gösterilen bilişsel performans ve çaba baş etmenin ön hazırlıkları niteliğindedir (Lazarus, 1999). Sonrasında birey seçtiği baş etme yöntemlerini kullanarak stres yaratan unsura müdahale eder ve onları ortadan kaldırmak için gayret harcar (Lazarus ve Folkman, 1984).

Stres uzun süreli maruz kalındığında çeşitli psikolojik rahatsızlıklar yanında yüksek tansiyon ve kardiyovasküler (kalp-damar) rahatsızlıklarına da yol açtığı yapılan çalışmalarla kanıtlanmıştır ( Karasek ve Theorell, 1990). Şüphesiz stres iş yaşamında da var olan ve sürekli karşı karşıya kalındığında gerek bireyi, içinde bulunduğu aileyi ve çalıştığı örgütü de olumsuz yönde etkileyebilecek bir unsurdur.

Hayatın bu denli içinde olan ve her yeni olay ile bir şekilde karşı karşıya kalınan stres kavramı ile başa çıkma ise ayrı bir çaba gerektirmektedir. Bu başa çıkma yolları etkin ya da etkin olmayan başa çıkma stratejilerinden söz edebileceğimiz iki ana çatı altında toplanabilir, kimi zaman bu stresörler (stres yaratıcılar) baş etme için verilen çabayı da motive edecektir (Folkman ve Lazarus, 1986).

### 1.1.3. Stres ile baş etme ve baş etme tarzlarında farklı yaklaşımlar

Baş etme; birey hayatının içinde iyi ya da kötü olarak değerlendirilebilecek fark yaratan her türlü olgu, içten gelen talepler nedeni ile değişen ya da değişeceği düşünülen şartlar, bu şartlara alışma ya da direnme de dahil olmak üzere (Lazarus, 1966) her türlü konunun birey tarafından karşılanma şekli ile ifade bulan bir kavramdır. Özetle baş etme

fenomeninin birey hayatında ortaya çıkması için bilişsel, fizyolojik veya çevresel bir değişiklik meydana gelmesi gerekmektedir.

Baş etme eyleminin stresörler nedeni ile bireyde oluşan duygusal gerilimin azaltılması, ortadan kaldırılması veya bu duruma karşı koymak amacı ile bireyin gösterdiği duygusal tepki ve davranışların tamamı (Fleming, Baum ve Singer, 1984) olduğu da söylenebilir. Bu durum bir yerde bireyin karşısına çıkan olumsuzluklara bir nevi karşı koyması, onları bloke etmeye uğraş vermesi, oluşan negatif etkileri azaltmaya çalışmasıdır ki ( Mostert, Jobert, 2005) bu olgu önceleri pek de hafife alınmış, geleneksel bakış açıları tarafından duygu ve baş etme eylemi farklı unsurlar olarak değerlendirilmiştir. Oysa baş etme duygu sürecinin başından sonuna dek her aşamasına dahildir ve bunlar birbirinden ayrı değerlendirilemezler (Lazarus,1999). Stresin olduğu her yerde baş etme de sürecin içinde yer alır. Sonuçta kullanılan yöntem etkin bir şekilde yapılan müdahale ile bireyin bu yeni oluşumla baş etmesine yardımcı olabilir. Ya da bireyin stresli duruma müdahalesi sonuç vermeyebilir, bu aşamada yapılan müdahalenin etkin olmadığından da söz edilebilir. Ancak sonuç ne olursa olsun birey stresli duruma etkin ya da etkin olmayan bir yöntemle müdahale ederek baş etmek için uğraş verecek ve bu aşamada duygu durumu da değişken şekillerde sürece eşlik edecektir.

Stresin olduğu her yerde bireyin mücadele etmesi yani baş etmeye çaba göstermesi konusu da gündeme gelmektedir. Baş etme, zorlu şartlarla mücadele etme yöntemlerinden birisidir (Pareek, 2007). Yıllardır üzerinde çalışılmalarına, araştırmalarda baş etme fonksiyonları ve bunları etkileyen faktörlere dair birbirine yakın veriler elde edilmiştir. Buna rağmen baş etme mekanizmalarının çeşitli sonuçları nasıl etkilediğine dair psikologların almaları gereken uzun bir yol bulunduğu alanyazında belirtilmektedir. Buna neden olan en önemli faktörlerden birisi uzmanların genel anlamda stres sürecindeki olumsuz doğurgulara odaklanmalarıdır, oysa baş etme teorisinde olumlu sonuçların da göz önüne alınması gerekmektedir (Folkman ve Moskowitz, 2000).

Baş etme kavramı özünde stresli durumlarda bireyin psikolojik adaptasyonunu dengede tutan bir olguya referans verir. Stresi azaltmak ya da yok etmek için gösterilen tüm bilişsel ve davranışsal çabaları da kapsar (Lazarus ve Folkman 1984; Moos ve Schaefer, 1993).

Baş etme çalışmaları konsept olarak çok çeşitlidir ve kuramların önem verdiği değişkenlere göre de farklılaşır (Folkman ve Moskowitz, 2000); kimi çalışmalarda kişilik üzerinden baş etme kavramı tanımlanırken (McCrae ve Costa, 1986; McCrae, 1992), bazen bireysel ve sosyal kaynaklar (Holahan ve Moos, 1986, 1987, 1990) ya da yaşamla ilgili gelişim evreleri (Aldwin, 1994; Strack ve Feifel, 1996) göz önünde bulundurularak bir sonuç çıkartılmaya ve kavramın tanımlanması yapılmaya çalışılır.

Moos ve Billings (1982), stres ve baş etme üzerine yapmış oldukları bir meta analiz çalışmasında birkaç farklı yaklaşım üzerinde durarak baş etme olgusunu kavramsallaştırmışlardır. Evrimsel yaklaşım; tamamen hayatta kalmaya odaklanmış bir canlının bunu yaparken baş etme mekanizmalarından yardım aldığını savunur. Psikoanalitik yaklaşım; iç ve dış dinamikler göz önünde bulundururken ego süreçlerine dikkat çeker. Gelişimsel yaklaşım; bireyin gelişim evreleri üzerine odaklanır ve her sağlıklı bitirilen evrenin bir sonraki evre için bireyi daha güçlü bir biçimde hazırladığından dem vurarak baş etme becerisinin de bu evreler içinde geliştiğini belirtir. Kültürel ve sosyo-ekonomik yaklaşım; bireyin toplum tarafından da desteklenen fiziksel ve kültürel koşullara uyum sağlayabilmesinin baş etme kavramı ile vücut bulduğu üzerinde durur. Bütüncül yaklaşım ise baş etme kavramını bireyin karşılaştığı yeni durumlarda onun gerilimini arttırmak ya da azaltmakta kullandığı bir yetenek olarak ifade eder (Moos ve Billings, 1982).

Baş etme kavramı daha genel hali ile iki ana çatı altında toplanarak Eğilimsel ya da Bağlamsal baş etme olarak ayrıştırılabilir. Baş etme araştırmanın amacına, yapılan araştırmanın içeriğine göre bir kişilik özelliği, stresin nedenine göre değişebilen eğilimsel bir durum olarak değerlendirilebilir (Cohen, 1991). Bağlamsal araştırmalar ise bu kavramı tanımlarken farklı noktalar üzerinde durur (Folkman ve Moskowitz, 2000).

-Bireyde negatif stresi düzenler, buna yol açan problemlerini yönetirse de sadece bu olgularla sınırlı değildir (Parker ve Endler, 1996).

-Baş etme stresli duruma dair bağlamın birey tarafından nasıl değerlendirildiği ve onun kontrol edilebilir olup olmamasından da etkilenir (Baum, Fleming ve Singer, 1983; Folkman, Lazarus, Dunkel, De Longis ve Gruen, 1986).



-Bireye dair kişilik özellikleri baş etme olgusunun yorumunda önemlidir (Folkman ve Moskowitz, 2000). İyimserlik (Carver ve Scheier, 1999) ya da dışa dönüklük, nörotisizm (McCrae ve Costa, 1986) gibi kişiye dair özellikler bu olguyu etkilemektedir.

-Baş etme kavramında bağlamsal araştırmalar ayrıca bireyin sosyal destek aldığı kaynaklarını da göz önünde bulundurur ve bunlardan da etkilendiğini kabul eder (Holahan, Moos ve Bonin, 1997).

Kişilik yapısı bireyin çevresi ile etkileşimi sonucu şekillenir sosyal, fiziksel çevre yanında bireysel inançlar, amaçlar, bireyin kendisi ve dünya hakkındaki görüşleri, sahip olduğu kaynakları tarafından da etkilenir (Lazarus, 2000). Konu ile ilgili yapılan araştırmalar genelde aynı sonuçları elde etmekte, birey-çevre ilişkisinde bireyin karşılaştığı durumlar, bunları nasıl değerlendirdiği ve hangi yolu kullanarak baş ettiği onun psikolojik stresini saptamakta ve stresinin yoğunluğuna etki etmektedir (Lazarus,1995). Birey gerekli müdahaleleri yaparak stres düzeyini düşürebilirse olaylara ve olgulara daha gerçekçi bir gözle bakarak sağlıklı kararlar alabilir. Etkin olmayan müdahale yöntemlerinin kullanıldığını düşünecek olduğumuzda sonuç birey için zararlı olabilecektir.

Birey stresli bir durumla karşılaştığında bunu bir şekilde ifade edebilirse de (Folkman ve Lazarus, 1990; Lazarus, 1999) davranışları o an deneyimlediği çevresel değişkenlere göre şekillenecektir (Folkman, Lazarus, Dunkel ve De Longis, 1986). Stres aşamasında bireyin çevreden ve çevrenin bireyden etkilenmesi kaçınılmazdır. Uzmanlar bireyin farklı kişisel özellikleri nedeni ile stres yaratabilecek herhangi bir olay karşısında kişilerin farklı stres düzeylerine sahip olabileceğini kabul etmekle beraber içinde bulunulan çevrenin de önemini gözardı etmezler. Yetişmek durumunda olduğumuz bir toplantı sırasında trafiğin sıkışması karşısında deneyimlenen stres düzeyi ve bundan kurtulmak için baş vurulan baş etme yöntemleri ile herhangi bir saat kısıtlamasının olmadığı zamanlarda trafiğin sıkışması ile deneyimlenen stres olgusunun aynı olmayacağından söz edilebilir.

Herhangi bir yeni durumla karşılaşan bireyin zihninde bu koşulları aşamalı olarak bilişsel bir değerlendirmeye tabi tuttuğundan söz edilmişti. Birincil değerlendirmede karşılaşılan bu yeni durum bilinç düzeyinde bir tartıma tabi tutularak zarar veya tehdit oluşturup oluşturmadığına bakılmaktaydı (Lazarus, 1999). İkinci aşamada zarar ya da tehdit olarak algılanan bu duruma nasıl ve hangi yöntemlerle müdahale edileceğine dair ön hazırlık yapılmakta (Lazarus, 1999) ve son olarak da birey stresli duruma dair kendi

öngördüğü yöntemlerini kullanarak onunla baş edeceğine karar vermektedir (Lazarus ve Folkman, 1984). Stresli bir durumla karşılaşan birey deneyimlediği bu duruma, sahip olduğu kaynaklara, içinde bulunduğu çevrenin değişkenlerine, kişilik eğilimlerine, hayattaki öncelikli hedeflerine bağlı olarak dinamikleri devamlı değişen iki farklı yaklaşım sergileyecektir (Folkman ve Lazarus, 1980; Lazarus, 1999). Bunlar, problem odaklı ve duygu odaklı baş etme yöntemleridir (Coyne, Aldwin ve Lazarus, 1981; Folkman ve Lazarus, 1980; Lazarus ve Folkman, 1984; Lazarus ve Launier, 1978). Kimi birey durumunu tehdit eden bir unsur algıladığında bu durumu değiştirmek üzere harekete geçecektir ki bu problem odaklı bir yaklaşım olarak adlandırılır (Lazarus, 1999). Buna karşın kimileri konu ile uğraşmak yerine unutmayı, ertelemeyi, yok saymayı tercih edebilir ki bu tip baş etme yöntemleri de duygu odaklı olarak adlandırılan yaklaşımlardır (Lazarus, 1999).

Bireylerin stresli bir durumla karşılaşmaları ve bunun ile baş etmelerinde kullandıkları stratejiler oldukça karmaşıktır. Baş etmede devamlı değişebilen ve birinden diğerine geçebilen sekiz farklı durumsal faktör ile kendilerini korumaya çalışırlar ki bunlar; yüzleşerek baş etme, sorundan uzaklaşmaya çalışma, kendi kendini kontrol etmeye çalışma, sosyal destek arama, sorumluluğu kabul etme, kaçış-kaçınma, planlı problem çözme, pozitif yeniden değerlendirmedir (Folkman ve Lazarus, 1988).

Güncel yaşantıya dahil olan işten kaynaklı stresten kaçınmak mümkün olmasa da yaşanma sıklığı fazla ve bireyin baş edebilme gücünü de aşan durumlar yaratmakta ise sorunların gündeme gelmesi kaçınılmaz olacaktır (Boswell, 1992; Lee ve Henderson, 1996). Hayata ve stresli olaylara pozitif bir bakış açısı ile bakmak bireyin stres ile baş ederken işini daha da kolaylaştıracaktır (Lazarus, Kanner ve Folkman, 1980; Reker ve Wong, 1985). Başka bir ifade ile söylenecek olursa bireyin stresli olaylara olumlu yaklaşması ve baş ederken etkin baş etme yöntemlerini kullanması kimi zaman var olan stresli durumları da ortadan kaldırabilecek ve çözüme yönelik sonuçlar ortaya çıkartarak stres düzeyini azaltabilecektir. Stres düzeyi düştüğünde, ortamdaki gerginlik azalacak ve bireyin devamlı baş etme çabası göstermesini de gerektirmeyebilecektir.

Baş etme duygu odaklı ve problem odaklı formları ile iki türlü değerlendirilebilir (Lazarus ve Folkman, 1984, sayfa: 150).

**a) Duygu odaklı baş etme**

Duygu odaklı baş etme stratejilerinin büyük bir bölümü negatif stresi azaltmak için yapılan bilişsel çabaları içinde barındırır; stresli olaylardan kaçınma, strese dair etkiyi azaltmaya gayret etme, uzaklaşma, bunlara dair bireyin sergilediği seçici dikkat, olumlu kıyaslamalar, kötü olaylardan pozitif sonuçlar çıkartmaya çalışma çabaları duygu odaklı baş etmeye birer örnektir (Lazarus, Folkman ve 1984). Duygu odaklı baş etme yöntemleri de aslında bilişsel anlamda gösterilen bir çabadır. Amaç bireyin kendi hissettiği bu kötü duygulardan kurtulmaya ya da onu azaltmaya çalışmaktır. Kimi zaman karşılaşılan bu yeni durum ve bireye verebileceği olası zararlardan iyi birer sonuç çıkartılmaya çalışılabilir. Örneğin “Beni ekonomik anlamda zora soktu ancak ben de ona güvenmem gerektiğine dair ders çıkardım” şeklinde ya da buna benzer cümleleri duymuş hatta kendimiz söylemiş bile olabiliriz. Burada durumun aslında bireyin zarar gördüğü, duruma gerekli müdahaleyi zamanında yapamadığı ancak ders çıkardığı gerekçesiyle stres düzeyini azaltmak için bu yola gittiğinden söz edebiliriz. Lazarus (1999) duygu odaklı baş etme yöntemlerinin kötü ya da kullanılmaması gereken olgular olarak düşünülmemesi gerektiğini belirtir. Hatta bireyin duygu ve problem odaklı pek çok müdahale yöntemi arasından duruma uygun olanları kullanarak stres düzeyini azalttığını savunur. Özetle duygu odaklı baş etme yöntemlerinin her zaman etkin olmayan yöntemler olduğu düşünülmemelidir. Bu yöntemlerin kullanım doğruluğunun duruma, çevreye, kişisel donanımlara, birey tarafından konunun değerlendirilme şekline şekline göre değişebildiği anlaşılmaktadır.

Rahatlamaya çalışmak, sosyal aktivitelere katılmak, sorunu ertelemek, savunma mekanizmalarına başvurmak veya stres yaratan bu durumlardan kaçınmak da duygu odaklı baş etme yolları arasında sayılabilir (Rothman ve Van Rensburg, 2002). Bu tür yöntemlere başvurmak kimi zaman bireyin stres düzeyini düşürmeye yardımcı olurken kimi zaman var olan ve çözülmesi gereken bir sorunun ertelenmesine neden olduğu düşünülmektedir.

Birey herhangi bir stresli olayla karşılaştığında durum değişirse de onunla ilgili bakış açısını değiştirerek strese karşı koymaya gayret eder. Aslında yapılan bir nevi yeniden değerlendirme savunmasıdır (Lazarus, 1966). Özetle durum değişmez ancak birey duruma bakışını kendine zarar vermemek ve stres düzeyini düşürebilmek adına bakış

açısını değiştirmeyi tercih edebilir. Bu durum da kimi zaman bireye yardımcı olurken kimi zaman sorunun çözülmemiş bir şekilde bekletilmesinden (erteleme) başka hiçbir olguya hizmet etmez.

Bu tür müdahaleler her ne kadar bireyi bir süre için rahatlatarak stres düzeyini düşürmesine yardımcı olabilecektir. Ancak uzun vadede problem çözülmeden kalıyor ise kişinin hayatı olumsuz yönde etkilenecek stres yaratma riski de sürecektir.

#### **b) Problem odaklı baş etme**

Bu tip yöntem ya da stratejilerin de problem çözme becerisi ile aynı kategoride incelenebileceğinden söz edebilir. Yeni bir problemle karşılaşan birey onu önce analiz eder, alternatif çözüm yöntemleri araştırır ve sonunda fayda maliyet analizi yaparak içinden en uygun olanını seçer, ardından da çözmek üzere harekete geçer. Problem çözme çevreye yönelik bir durumken problem odaklı baş etme yönteminin aynı zamanda yapılan içsel değerlendirmeler nedeni ile de içe yönelik bir tutumu da barındırdığı göz önüne alınabilir (Lazarus ve Folkman, 1984). Problem odaklı baş etme bireyin bakış açısını değiştirmeye gayret etmediği, karşılaştığı bu yeni durumu dikkatle analiz etmeye çalıştığı bir çabadır ve erteleme ya da sorunu farklı bir gözle görme gibi yöntemleri içinde barındırmaz. Kişi kendisine stres yaratan bu yeni duruma dair duygularını değiştirmek yerine içine düşmüş olduğu ve kendisine zarar vereceğini hesapladığı olguyu değiştirmek üzere harekete geçer ve tüm çabalarını da bu doğrultuda kanalize eder. Stres yaratan durumdan kaçmak, şeklini değiştirmek, yok saymak ya da başka faaliyetlerle oyalanmak yerine onun üzerine giderek stres yaratan durumu değiştirmeye ve stres düzeyini düşürmeye gayret gösterir. Yani baş etme aşamasında kendisini yok saymayarak bu süreçte aktif bir tutum sergiler. Bu yolu takip etmeye karar veren bireyin tutumu da bilişsel ve davranışsal olarak gösterdiği kendi çabaları ile desteklenir (Folkman ve Lazarus, 1980).

Özetle stres varsa hayatın devam edebilmesi adına bireylerin de bununla baş edebilme yeterliğimizin olması gerekmektedir. Bireyler kimi zaman fiziksel egzersiz, meditasyon, gevşeme, beslenme ve uyku alışkanlıklarını ya da içinde buldukları fiziksel çevreyi değiştirme, hobi geliştirme, psikolojik yardım ya da sosyal destek, sorununu çözmeye yardımcı olacak eğitimler alma, çeşitli sosyal etkinliklere katılma gibi kimi işlevsel olabilecek (her durumda değil) yolları tercih edebilirler. Kimi zaman da farklı sorunların üstesinden gelmekte zorlandıkları ve baş edemediklerinden alkol, uyuşturucu

gibi bireyi kısa süre oyalabilecek ancak sonuçta etkin olmayan ve hayatını daha da zorlaştırabilecek bir takım baş etme yollarına da başvurabilirler.

Baş etme yöntemlerinin etkin bir biçimde kullanımı kaçınılmaz olan birey-çevre ilişkisinde oluşan stres etkilerinden daha az zarar görülmesine neden olurken bireyin iş doyumunun yükselmesine ve daha istekli bir biçimde çalışmasına yardımcı olacağı düşünülmektedir.

## 1.2.İş Doyumu Kavramı ve Tarihsel Süreçler

Pek çok farklı bakış açısı ile incelenen işdoyum kavramı ilk kez 1935 yılında Hoppock tarafından tanımlanarak bilimsel yazına kazandırılmış ve bireyin çalıştığı işle ilgili verdiği duygusal tepki şeklinde ifade edilmiştir (Mercer 1997). Yıllar içinde gerek Örgütsel ve gerekse Sosyal Psikoloji içinde oldukça fazla araştırmaya konu olan bir kavram haline gelmiştir (Parnell ve Crandal, 2003). İş bugün pek çok yetişkin için hayatının büyük bir bölümünü kapsayan önemli ve vazgeçilmesi neredeyse imkânsız bir olgudur ve dolayısıyla sağlık üzerinde etkisi sürpriz değildir (Westerlund, 2005) diğer yandan sağladığı gelir, sosyal statü ve diğer faydaları ile birey sağlığının devamı için gerekli olduğu açıktır (Jahoda, 1979; Warr, 1987).

Kişi işi aracılığı ile kendisi için önem atfettiği değerlere erişirse iş doyumuna ortaya çıkacak erişemediği takdirde ise iş doyumsuzluğundan söz edilebilecektir. Göz ardı edilemeyecek diğer bir faktör de duygulardır, önem atfedilen değere erişildiğinde kişi pozitif duygular hissettiği halde bahse konu değer hangisi ise buna erişilemediğinde negatif duygularla dolacaktır (Locke, 1982). Kişinin iş doyumuna varsa işini sevecek doyumsuzluk meydana gelirse de işini sevmemesi sonucu ile karşılaşılacaktır (Spector, 1996). Herzberg (1987), konuya farklı bir bakış açısında yaklaşarak iş doyumunun olduğunu ya da olmadığını ancak olmamasının iş doyumsuzluğu olarak görülmemesi gerektiğini savunur.

İş doyumunu/tatmini örgüt içinde çalışanlar ve onların yöneticilerinin ilgisini çeken önemli konulardan birisidir ve bunun iki ana nedeni vardır. Öncelikle birey saygı görmeyi ve iyi davranılmayı hak eder, örgütün bireye davranışı bireyi ve dolayısıyla bireylerden oluşan organizasyonun da işleyişini etkiler (Spector, 1997). Bireyler birleşerek organizasyonu oluşturduklarından biri diğerini ve tüm organizasyonun genel havasını etkileyecektir. Bireyin çalıştığı işten duyduğu doyumun derecesi (Muchinsky, 2000), işin

kendisine yüklenen duygusal bir tepkidir (Weiss, 2002). Yapılan işe dair duygusal bir çıktı olan iş doyumunu yapılan iş, elde edilen kazanım, kazanımın bireyin ihtiyaçlarına cevap vermesi yanında bireyin yaşam boyu oluşan değer yargıları ve edindiği hayat görüşü ile de ters düşmemelidir (Barutçugil, 2004).

Kişi yaptığı işten ne kadar mutlu ise o denli yüksek doyum hissedecektir (Mrayyan, 2005), yaptığı iş onun mutlu olması için yeterli veriyi içinde barındıramıyorsa bireyin doyumsuzluğundan söz edilebilir. Hayattan beklentileri ve elde ettiklerini kıyaslayan bireyin duygusal tepkisidir (Samad, 2006;Vatsa, 2013) ve birey değer atfettiği unsurları çalıştığı iş sayesinde elde ettiği kararına ulaşmışsa iş doyumundan söz edilebilecektir (Luthans, 1995). Üzerinde çokça tartışılan bu kavram çalışanın istek, ihtiyaç ve beklentilerini karşılaması yanında ücret, kariyer, yönetici gibi pek çok değişkene de bağlı olduğunu söylemek mümkündür (Fisher, 2003).

Locke ve Henne 1985 yılında yayınladıkları makalelerinde konuya doyumsuzluk perspektifinden yaklaşır ve çalışanın işini yerine getirmesi sonucu elde edilen değere verilen duygusal bir cevap olduğunu ifade ederler. Çalışanın algısı beklentilerinin karşılanmadığı doğrultusunda ise işten elde edilen doyum düşecektir (Locke ve Henne, 1985). Burada önemli olan bir unsur da bireysel farklılıklardır. Kimi personel için en önemli unsur çalıştığı ortamın fiziksel şartları ya da yöneticilerle kurulan olumlu ilişkiler iken bir diğeri için de ücret olabilir. İş doyumunu ile ilgili tanımların hemen tamamının ortak noktası çalışan bireylerin iş ve işle ilgili unsurlara pozitif yaklaşımlarıdır (Adams,ve Bond, 2002). Pozitif bir yaklaşımdan anlaşılan iş ile ilgili değişkenlere bakıldığında bunlardan elde edilen sonuçlardan doyum hissedilip hissedilmediğidir.

Tanımlaması nasıl yapılırsa yapılsın sonuç olarak iş doyumunu çalışanın performansını direkt etkileyen bir unsur olup, içinde bulunulan örgütün, buna bağlı olarak örgüt çalışanlarının da başarısını doğrudan etkilemektedir (Dugguh ve Ayaga, 2014; Koys, 2001; Pfeffer, 1991). İş doyum düzeyinin düşük olması örgüt için çeşitli olumsuz sonuçlar doğurabilecek, çalışanların da bu anlamda birbirinden etkilenebilecekleri göz önüne alındığında örgüt için olumsuz sonuçlar doğurabilecektir. Çalışanın performansını etkileyen önemli bir çıktı olması sebebi ile işletmeler açısından da önemli bir unsurdur (Kakkos, Trivellas ve Fillipou, 2010). Yapılan iş, işten hissedilen doyum düzeyi, bunun örgüt içindeki pozitif yansımalarının toplam örgüt performansını oluşturduğu

düşünüldüğünde iş doyum düzeyinin örgütler için neden bu denli önemli olduğunu anlamak pek de zor değildir.

İş doyum düzeyini yordayan üç faktör kısaca özetlenecek olursa bunlar; işin kendi dinamikleri, çalışanın bireysel karakteristikleri (Pool, 1997) ve çalışan grubun iş dışındaki ilişkileridir (Mishra, 2013). İş doyumundan söz ederken sadece o işin gerekleri, zorluğu, kolay olması tek başına önemli değildir. Bunun yanında çalışanın bireysel özelliklerine uygun olması da önemli bir değişkendir. Bir arada çalışarak örgüt kavramına hayat veren personelin de kendi aralarında kurdukları sosyal ilişkiler de örgüt içindeki iş doyum düzeyini etkileyecektir. Daha geniş bir perspektiften bakılacak olduğunda bireyin kişisel özellikleri, içinde bulunduğu sosyal ve kültürel çevre, organizasyonun yapısı ve tüm çevresel faktörler bireyin iş doyumunu şekillendirecektir (Mullins, 1999).

### **1.2.1. İş doyumunun önemi**

Var olan kaynakların verimli kullanılması, işletmelerin (örgütlerin) en az kaynak ile en yüksek verimi sağlamak istemesi tüm iş dünyası için kabul görmüş altın bir kural olarak yıllardan bu yana gerçekliğini sürdürmektedir. Pek çok farklı yapı, özellik ve değerlere sahip insanların bir arada bulunduğu örgütlerde bu görüşün uygulanabilmesi için çalışanların iş doyum düzeylerinin yüksek olması da örgütlerin var olan hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olabilecek önemli unsurlardan birisidir.

İş doyumunu yaşamayan bir çalışan bulunduğu örgüt içinde verimsiz olacak ve kimi zaman işe devamsızlıklar da gündeme gelebilecektir (Dormann ve Zapf, 2001; Koys, 2001). Diğer yandan tek olumsuz sonuç da devamsızlıkların gündeme gelmesi değildir. Bu nedenle konuya geniş bir perspektiften bakmak gerekmektedir.

İş doyumunu çalışan, yöneticiler, işletme ve işletme sahipleri açısından oldukça önemlidir. Neden diye bakılacak olduğunda: iş verimliliğini etkilemesi (Lawler ve Porter, 1967), yaşam doyumunu ile pozitif yönde ve güçlü bir korelasyonunun olması da diğer bir konudur (Judge ve Watanabe, 1993). Çalışanın psikolojik iyi olma hali, örgütsel bağlılık (Rathi, Rastogi ve Rangnekar, 2011) gibi sebeplerle direkt alakalı olması nedeni ile oldukça önemli bir kavramdır.

### 1.2.2. İş doyumunu etkileyen faktörler

İş doyumunu etkileyen faktörler nelerdir diye bakıldığında alanyazında geniş bir biçimde açıklayan pek çok çalışma bulunmaktadır ve bu çalışmaların ana öğelerinin de birey kaynaklı ve örgüt kaynaklı boyutları olduğu görülmektedir.

#### 1.2.2.1. Birey kaynaklı faktörler

Yaş, cinsiyet, ilişki durumu, alınan eğitim, bireyin kişiliği, ilgili meslekte geçirdiği zaman, edindiği tecrübeler, kişisel zekâsı, bireysel yetenekleri en başta sayılabilecek faktörlerdir. Bunun yanında içinde yaşadığı sosyo kültürel çevre, ait olduğu toplum ve o toplumun normları (Barutçugil, 2004) çalıştığı işte sahip olduğu statü de (Jahoda, 1979) dahil pek çok değişkenle ilgilidir.

Bireyden kaynaklı faktörler kimi zaman bir avantaj bazen de dezavantaj oluşturabilmektedir. Örneğin mükemmeliyetçi olmak, verilen işi zamanında ve iş tanımlarına uygun bir biçimde tamamlamak iyi bir bireysel özellik olarak değerlendirilebilir. Ancak aynı özellik iş doyumunu olumsuz etkileyebilecek bir sonuç da yaratabilir. Çünkü aynı mükemmeliyetçi birey kimi iş koşullarının değişmesi durumunda - ki iş hayatındaki kimi koşulların değişmesi kaçınılmaz olabilir - mutsuzluk, iş doyumumsuzluğu yaşayabilir.

#### 1.2.2.2. Örgüt kaynaklı faktörler

İş doyumunu bireyin kendisi kaynaklı faktörlerle ilgili olmak yanında örgüt kaynaklı faktörler ile de ilgilidir. Bunlar;

- Yapılan işin kendisi,
- Örgütün bu iş sonucunda bireye kazandırdığı ücret ve ödüller,
- Çalışılan işte terfi edebilme şansının olması,
- Yapılan işin güvenilirliği,
- İşin bireyin kişisel gelişimine katkısının olup olmadığı,
- İşyerinin fiziksel çalışma koşulları,
- Yöneticilerle kurulan sosyal ve işe dair ilişkiler
- Yöneticilerin buldukları konuma göre dayattıkları yönetim biçimleri,
- Diğer çalışma arkadaşları ile kurulan iş ve sosyal ilişkiler,
- Örgüt içi kültür ve iletişim



İş doyumunu üzerinde etkin olan faktörlerin örgüt içinde yokluğu ya da dengesizliği gibi durumlar gerek örgüt ve gerekse çalışan açısından pek çok olumsuz sonuç doğurabilmektedir. İşten ayrılmaların artması, personelin işe yabancılaşması, personel devir hızının yüksek olması, özellikle üretim sürecini de içinde barındıran işletmelerde iş kazalarının artması ve son olarak da işyeri aidiyet hissini azalması sayılabilecek olumsuzluklar arasındadır.

### **1.2.3.İş doyumunu kuramları**

Alan yazın incelemelerinde iş doyumunu kuramlarının doğalarına ya da ortaya çıkış sıralarına göre gruplandırıldıkları görülmektedir (Khan, Khan, Nawaz ve Qureshi, 2010).

Doğalarına göre yapılan değerlendirmelere bakacak olduğumuzda kapsam ve süreç teorileri gündeme gelmektedir. Kapsam (içerik) kuramları bireye dair motivasyonun tamamen bireyin kendisi ile ilgili durumlardan ortaya çıktığını savunurken, süreç teorileri bireyden değil de işin şartlarından kaynaklanabileceğini ve iş yaşantılarının bir etken olduğunu göz önüne alır (Chappel 1995).

Motivasyon (güdülenme) ve doyum her ne kadar aralarındaki bağ kesin olarak çözülebilmiş olmasa da birbirleri ile ilişkilidir (Akyıldız ve Turunç, 2013). Unutulmaması gerekir ki, pek çok iş doyumunu teorisinin temeli motivasyon temeli baz alınarak inşa edilmiştir (Schmidth, 2004). Güdülenme kişinin beklentileri ve bu doğrultuda göstermiş olduğu davranışlarının tümünü oluşturur (Büyüköztürk, Akgün, Özkahveci ve Demirel, 2004) ve ihtiyaç karşılandığında birey doyum sağlamış olur (Maslow, 1954). İşletmeler de çalışanlarını güdüleyerek onların verimli olmalarını sağlamaya çalışmaktadırlar.

Motivasyon yani güdülenmeyi ön plana çıkaran kuramlardan en önemli olanlarına dair örnekler aşağıdaki gibidir. Bu kuramlar ağırlıklı olarak bireyleri çalışmak için neyin motive ettiğini, nelerden doyum duyduğunu, amaçlarını ve hedeflerini nasıl ve hangi motivatörlere (motive eden faktörler) bağlı olarak düzenlediklerini anlamaya çalışır (Luthans, 1995). Alanyazında kuramların genel çatıları iki ana başlık altında yani kapsam ve süreç kuramları olarak incelendikleri görülmektedir. .

#### **1.2.3.1.İş doyumuna dair kapsam (içerik) kuramları**

Kapsam kuramları ağırlıklı olarak bireylerin durumlar karşısında nasıl tavır aldıklarını neden böyle davrandıklarını açıklamaya çalışır.

### 1.2.3.1.2.İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

ABD’li bilim insanı Abraham Maslow, insanların ihtiyaçlarının olması yanında bunun bir de önem sırasına göre birbirlerini takip ettiğini savunarak kuramını ortaya koymuştur. Kurama göre insanların ihtiyaçları sırası ile; fizyolojik, güvenlik, sosyal, benlik, kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarıdır ki bunların içinden ilk ve en önemlisi olduğu varsayılan fiziksel ihtiyacı (yemek, barınma, cinsellik) doyurmadan bir diğerine geçebilmenin mümkün olmadığı belirtilmektedir. Bir diğer ihtiyacın birey hayatında önemli hale gelmesi ve ele alınabilmesi için hiyerarşinin en alt basamağında yer alan ihtiyacın az da olsa doyurulmuş olması gerekmektedir (Maslow, 1954).

Bu arada fark edileceği gibi bireyin yaşamsal varlığını sürdürebilmesi için gerekli **fizyolojik ihtiyaçlar** piramidin en alt kısmında yani başlangıç seviyesinde yer almaktadır. Bunlar yemek yemek, ısınmak gibi önemli ihtiyaçlardır. Fizyolojik ihtiyaçlarını doyuran birey **güvenlik** ihtiyacı üzerine kafa yormaya hazır hale gelecektir. Özetlemek gerekirse birey açken kendisini tehlikeye atabilir çünkü bu fizyolojik ve doyurulması gereken bir ihtiyaçtır. Karşısına bir elma ağacı çıktığında tereddüt etmeden oraya çıkmaya çaba gösterebilecektir. Ancak aç değilse o zaman bu ağaca çıkmanın güvenliğini tehdit edip etmediğini sorgulamaya başlayacaktır. Karnı doyup kendini güvende hissettiğinde karışıklıktan uzak durmaya gayret edecektir. Bu aşamada **sevgi ve ait olma** ihtiyacı gündeme gelecektir. Maslow’a göre diğer ihtiyaçlarını tamamlamış olan birey bir gruba ait olmak, onlar tarafından benimsenmek, onları benimsemek, sevmek ve sevilmek isteyecektir. Tüm bu sorunlarını çözmüş olan birey için sırada kısaca **değerler** olarak tanımlanan saygı görme, statü kazanma, toplum içinde belli bir yer edinme, başarı isteği gibi arzular uyanmaya başlayacaktır. Bu tür ihtiyaçlar genel anlamda üst düzey bir bilişsel ihtiyaç olarak kabul edilmektedir. Kuram piramidinin en üzerinde bu nedenle **kendini gerçekleştirme** ihtiyacı yer almaktadır ki bunun da bir insanın varmak isteyebileceği en üst bilişsel nokta olduğundan söz edilebilir. Bu aşamada birey sahip olduğu yeteneklerin farkında olup kendi değerini nasıl olup da bir üst aşamaya yükseltebileceğini düşünmeye ve uygulama gayreti içine girer (Maslow, 1954).

Kuram perspektifinde yapılan açıklamalardan da görülebileceği üzere insan en alt kademedeki bulunan ihtiyacını doyurmadan bir üst aşamaya geçemeyecek ve ilgili ihtiyaçta takılı kalacaktır. İşyerleri açısından düşünüldüğünde ihtiyaçların burada da değişken

olabileceği göz önünde bulundurulacak olsa da güvenliğin herkesin ortak paydası olduğundan söz edilebilir.

#### 1.2.3.1.2.Çift Faktör Kuramı-Herzberg

Kapsam kuramları çatısı altında incelenen bu yaklaşım Motivasyon Hijyen Kuramı olarak da bilinir. Herzberg kuramını oluşturmadan evvel araştırmasını 200 mühendis ve muhasebeci grubu üzerinde serbest görüşme yöntemini kullanarak yürütmüş ve çalışanlara işlerinden hoşlandıkları ve hoşlanmadıkları zamanlar, bu zamanlarda neler hissettiklerini sormuştur (Moorhead ve Griffin, 1992). Yapılan bu öncü çalışmanın demir perde ülkeleri de dahil olmak üzere pek çok farklı coğrafyada tekrarı (replikasyon) yapılmış, farklı prosedürler takip edilse de birbirine yakın sonuçlar elde edilmiştir (Herzberg, 1987). Bu çalışmada elde ettiği sonuçlarla Herzberg Motivasyon-Hijyen olarak da bilinen kuramını oluşturmuştur (Koçel, 2001).

Herzberg'e göre çalışanın iyi oluş durumu motivasyon faktörlerine bağlı olmakla birlikte bunlar içsel olup bireyden bireye değişmesi kaçınılmazdır. Bu kurama göre **motivasyonu** oluşturan işi başarma ihtiyacı, statü kazanma isteği, işinde ilerleme, sorumluluk alma arzusu gibi faktörler içsel olmaları nedeni ile bireyden bireye farklılık gösterirler. Bu nedenle sözü edilen faktörlerin yokluğu Herzberg'e göre iş doyumsuzluğuna neden olmayacaktır. Sonuç olarak birey içinde herhangi bir yükselme arzusu taşımayabilir. Böyle bir isteği olmayan çalışan için terfi alamamak da önemli bir unsur olmadığından iş doyumunu etkilemeyecektir. Motivasyonu oluşturan faktörler bireyin kendisi ile ilgili olduğundan içseldir ve onun bağladığı değerlere göre de değişecektir. Alınan ücret, işyerindeki çalışma koşulları, çalışma arkadaşları ile kurulan ilişkiler dışsal faktörler yani **hijyen** faktörleri olup iş doyumunu için olması gereken faktörlerdir (Türk, 2007). Hijyen olarak tanımlanan bu dışsal ve tamamen çalışma ortamından kaynaklanan bu faktörlerin çalışma ortamı içinde olmaması iş doyumsuzluğuna yol açabilecektir (Herzberg, Mausner ve Synderman, 1967). Özetle içsel motivasyon faktörleri iş doyumunu yönetir ve onun artmasına neden olurken dışsal motivasyon faktörlerinin yokluğu iş doyumunun düşmesine neden olacaktır (Ruthankoon ve Ogunlana, 2003).

### 1.2.3.1.3. Başarı Güdüsü Kuramı-Mc Clelland

Mc Clelland bireyin neye ihtiyacı olduğuna dair sorunsalını öğrenme yolu ve çevresi ile etkileşimi sonucunda çözdüğünü belirtir. Birey içinde bulunduğu çevreye ve onlardan gördüklerine göre ihtiyaçlarını saptar ve bunun bir ihtiyaç olduğuna karar verir. Çevresine bakarak ve öğrenerek kazanılan bu ihtiyaçlar ise başarı, bağlılık ve güç adı altında üç farklı başlıkta toplanır (Mc Clelland, 1987).

**Başarı** ihtiyacı her neyi yapıyorsa o alanda en iyi olmak, sorumluluk almak gibi kimi kişisel özellikleri kapsar. Mc Clelland'a göre aslında bu özellik pek çok insanda doğuştan vardır var olmasına ancak çevresel şartların bireyi bu şekilde yönlendirmesi sonucu ortaya çıkmaktadır (McClelland, 1987).

**Bağlılık** da bireyin sosyal bir varlık olarak grupların içinde (aile, okul, iş) yaşaması nedeni ile ortaya çıkan bir özelliktir. Herkes için farklı nedenlerle (maddi, sevgi) ortaya çıkacağı belirtilebilir (Mc Clelland, 1987).

**Güç** ihtiyacı ise bireyin çevresini etkileme ve onlar üzerinde egemen olma güdüsü ile ortaya çıkmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2003). Tüm bu sayılanların bireyden bireye değişebilen ve farklılıklar arz eden olgular olduğundan bahsedilebilir.

### 1.2.3.1.4. Erg Teorisi – Alderfer

Clayton Alderfer Maslow'un "İhtiyaçlar Hiyerarşisi" kuramından esinlenmiş ancak ihtiyaçları daraltarak üç ana başlık altında incelemiştir. Bu kurama göre bireyler birbiri arasında devam eden geçişler yaşadıkları üç temel ihtiyaca sahiptir (Sachs, 2019).

İlki *varlığını sürdürme* (existence) kavramıdır. İnsanlar var olmak ve hayatlarını sürdürmek için gerekeni yapmaya çalışır. Bunun içinde yemek yeme, barınma, cinsellik gibi pek çok fizyolojik ihtiyaçlar yer almaktadır. Bir diğeri ise *ilişki* (relatedness) olarak karşımıza çıkar ki sosyal bir varlık olarak insan var oluşunu sürdürürken etrafı ile de ilişki içinde olmak durumundadır. Çünkü birey olarak insan etrafından kopuk bir yaşantı sürdüremez. Sevme, sevilme ve bir yerlere ait olma ihtiyacı içindedir. Üçüncü ve son kavram ise bireyin *gelişme* ihtiyacıdır. Teoriyi Maslow'un teorisinden ayıran en önemli özellik ihtiyaçların eşzamanlı olabileceğidir. Bu üç ihtiyaçtan her biri aynı zamanda, ya da biri diğerinden evvel ya da sonra gündeme gelebilir. Alderfer bu ihtiyaçların ve karşılanma

sıralarının bireylere göre farklılaştığını kabul etmektedir. Diğer önemli bir ayrıntı da üst düzeyde bir ihtiyaç doyurulmuş olsa dahi bireyin bir alt ihtiyacına dönebileceğidir.

### **1.2.3.2.İş doyumuna dair süreç kuramları**

Süreç kuramlarının ağırlıklı olarak sonuç üzerine odaklandıkları söylenebilir. İnsan hayatındaki herhangi bir süreç ya da işle ilgili süreç içinde meydana gelen farklı türdeki motivasyonları anlamaya ve açıklamaya çalışmaktadırlar. Bu bağlamda bilimsel alan yazında en fazla göz önünde tutulan kuramların bir kısmına bu araştırmada yer verilmiştir.

#### **1.2.3.2.1.Vroom'um Beklenti Kuramı**

Kuramın çatısı genel anlamda Kurt Lewin ve Edward Tollman'ın yaptıkları çalışmalara dayanır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2003). Teori üç farklı ilişki üzerinde durmaktadır. Bunlar; gösterilen çaba-performans, performans-ödül ve son olarak da elde edilen ödül ve kişisel amaç ilişkisidir. Elde edilecek sonuç birey tarafından ne kadar istenilir ise süreçteki motivasyon da o denli yüksek olacaktır ( Thiagaraj ve Thangaswamy, 2017). Kurama göre önemli olan bireyin neyi ne kadar istediğidir. Şayet sonunda bireyin çok istediği bir ödül söz konusu ise bireyin performansı yükselecek ve o ödüle bir an önce kavuşmak için tüm gayretini harcayacaktır. Ancak bahse konu ödül birey için olmasa da hayatı bir şekilde yürüdüğünde birey ona ulaşmak için yüksek bir performans sergilemeyecektir ( Thiagaraj ve Thangaswamy, 2017).

#### **1.2.3.2.2.Eşitlik Kuramı– Adams**

Adams tarafından oluşturulan bu kuramın temeli eşitlik ilkesine dayanır. Bireylerin motivasyonunu ve dolayısıyla çalışma şekillerini en fazla etkileyen unsur yöneticilerinin tüm çalışanlara eşit davranması ve aynı mesafede durmasıdır. Bireyler genel olarak kendi yaptıkları iş, elde ettikleri sonuç ve aynı işi yapan başkalarının elde ettikleri sonuçları kıyaslayarak fayda/maliyet analizi yapacaklardır. Adams'a göre çalışan kendi gösterdiği çabaya karşılık elde ettikleri ile kendisi ile aynı işi yapan bir başkasının da kendisine eşit çabası sonucu aynı ödülü elde ettiğini gördüğünde kendisine eşit davranıldığına kanaat getirecektir. Kendisine eşit davranıldığını gören bir çalışanın iş motivasyonunu ve dolayısıyla doyumunu pozitif yönde etkilenecektir. Kurama göre en önemli unsur eşitlik ilkesidir ancak burada bireysel farklılıklara vurgu yapılmamaktadır (Tucker, McCarthy ve Benton, 2002).

#### **1.2.3.2.3.Amaç Kuramı – Edwin Locke**

Edwin Locke da Kurt Lewin ve Thomas Ryan'dan etkilenecek bu kuramın gelişmesine katkıda bulunmuştur. Kurama göre bireylerin amaçlarının büyüklüğü onların buna ulaşmada motivasyonlarını da etkileyecektir. Bireyin amacı ne denli zor ise ona ulaşırken ki çalışma azmi ve motivasyonu o denli yüksek olacaktır. Nisbeten daha kolay amaçlar söz konusu olduğunda bireyin bu amaçlar doğrultusunda harcadığı zaman ve birey motivasyonu o denli az olacaktır (Hoşgörür, 2018).

Kurama göre bireyin amacının zorluğu ve performansı arasında pozitif yönlü doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Locke ve Latham'a göre zorlu olduğu bilinen, kabul edilen amaçlar için her zaman daha fazla performans sergilenmesi gerekmektedir (Miner, 2005).

#### **1.2.3.2.4.Porter ve Lawler'in Beklenti Kuramı**

Teori Vroom'un beklenti kuramından esinlenmiş olmakla beraber geliştirilmiş bir versiyonudur. Porter ve Lawler'a göre çalışanın motivasyonu pek çok değişkenle ilgilidir. Çalışanın iş doyumunu üzerinde etken olan ödüller bu kurama göre içsel ve dışsal ödüller olmak üzere ikiye ayrılır (Miner, 2005).

İçsel olan ödüller çalışanın davranışı nedeni ile elde ettiği sonuçları içermekteyken dışsal ödüller de çalışılan örgüt tarafından sağlanan ücret artışı, terfi, statü gibi kimi olanaklardan oluşmaktadır. Çalışanın gösterdiği çaba, bu çabanın sonunda elde edeceğini umduğu ödülün netliği, buna verdiği önem, performansı, kişisel kaynakları, organizasyon içerisindeki yerine dair algısı performansını etkileyecek, motivasyonu ve iş doyumunu da sergileyeceği performans ile ilişkili olacaktır (Miner, 2005).

#### **1.3.Stresle Baş Etme Tarzları ve İş Doyumu arasındaki İlişki**

Stres günümüzde herkesin hemen her ortamda karşı karşıya geldiği bir olgudur. Yapılan iş esnasında da stres altında kalmak kaçınılmazdır. Pek çok sektörde olduğu gibi denizcilik ile ilgili işlerde çalışan personel de stres altında çalışmak ve çeşitli stresli durumlarla baş etmek durumundadır. Etkin baş etme yöntemlerinin kullanılmasının da stresi azaltacağı varsayıldığında (Lazarus, 1984) iş hayatında stres ile doğru bir yöntem kullanarak baş edebilmenin çalışanın performansını da olumlu yönde etkileyebileceği düşünülmektedir.

İş doyumunun kaçınılmaz olarak iş verimliliğini de etkilediği (Lawler ve Porter, 1967), psikolojik iyi oluş düzeyi yüksek olan çalışanın örgütsel bağlılığının da yüksek olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konulmaktadır (Rathi, Rastogi ve Rangnekar, 2011). Hatta iş doyum düzeyinin yaşam doyumunu ile pozitif yönde güçlü bir korelasyonu (Judge ve Watanabe, 1993), olduğu da göz önüne konulmuştur. Stresle etkin bir şekilde baş edememenin sonucu işten bıkkınlık hissetmek kaçınılmaz olacaktır. İşten duyulan bıkkınlığın ise iş doyumunu üzerinde negatif bir etkisi bulunmaktadır (Biegen, 1993). Bıkkınlık bireyde herhangi bir şey yapmaya dair isteksizlik uyandıracak, bunun yanında birey etkin yöntemlerle stresle baş etme şansına sahip olamayacak, stresle etkin bir biçimde baş edememe bireyin iş performansına yansıtacak, performansı olumsuz etkilenen bireyin de iş doyum düzeyi düşebilecektir. İş doyum düzeyi düşük bir bireyin örgütsel bağlılığı, iş verimi düşebilecektir.

#### 1.4. Stres ve İş Doyumu Arasındaki İlişki

Yine iş doyumunu değişkenine bağlı olarak ücret konusu üzerinde durulmasının (Sabuncuoğlu ve Tüzün, 2001), ya da ücretin adil bir şekilde dağıtılmasının, kararlara katılmalarına olanak verilmesinin, yöneticilerin psiko-sosyal faktörlerden etkin bir şekilde faydalanmalarının ve bu tür motive edici faktörlerin çalışanların iş hayatına dahil edilmesinin iş doyumunu arttıracığı (Aşikoğlu, 1998) belirtilmektedir. Örgütsel stres düzeyi yüksek olması durumunda personelin çalışmaması ve başarısız olmasına neden olabilmektedir (Ivancevich ve Matteson, 1993). McGrath'a göre, işin kendi dinamikleri, çalışanların beceri ve donanımları, işin yapıldığı ortam, örgüt içindeki ast ve üst ilişkileri, örgüt içi çalışanlardan görülen sosyal desteğe de bağlı olarak (Ertekin, 1993) şekillenmekte ve bireyler arasında değişkenlik göstermektedir. İş doyum düzeyi ile iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (Erşan, Yıldırım, Doğan ve Doğan, 2013). Stres düzeyi yüksek olan işyerlerinde işten ayrılma, devamsızlık, bıkkınlık, iş kazalarının artması gibi olumsuzluklarla da karşılaşılması mümkün olabilecektir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2003).

İş doyum düzeyi düşük olan çalışanlarda stres düzeyi yükselebilecek, çeşitli fiziksel rahatsızlıklar da ortaya çıkabilecektir, stres ve iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel stres düzeyinin yüksek, iş doyum düzeyinin düşük olduğu işletmelerde işe devamsızlık, işe yabancılaşma, çalışanlarda performans düşüklüğü, iş devir hızı gibi örgütler için son derece önemli kavramlarda sıkıntılar yaşanabilecektir

(Eren, 2000). Sürekli stres altında olmak bireyin örgüte aidiyet hissini azaltacak ve iş doyum düzeyi üzerinde negatif yönde bir etkisi olacaktır (Sabuncuoğlu ve Tüzün, 2001)

Araştırmaların pek çoğu örgütsel stres ve iş doyumuna ilişkisine odaklanır (Sullivan ve Bhagat, 1992), yapılan bu araştırmaların önemli bir bölümü de rol karmaşası ve rol çatışması ile iş doyumuna arasında önemli sayılabilecek ilişkiler belirlenmiştir (Hollon ve Chesser, 1976).

### **1.5. Stres, Stresle Baş Etme ve İş Doyumu Üzerine Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar**

Denizcilik sektöründe çalışan personellere yönelik literatürde kısıtlı sayıda çalışma olduğu görüldüğünden diğer sektörlerle yönelik araştırmalara daha fazla yer verilmiş ve aynı sektör içinden olmaları nedeni ile konuya ışık tutabileceği göz önünde bulundurularak deniz adamları üzerine yapılan araştırmalar da dahil edilmiştir.

Küçük ve orta ölçekli işletme yöneticilerinin stresle başa çıkma tarzları incelendiğinde, sosyal destek arama yaklaşımında cinsiyetler arası herhangi bir farka rastlanmamıştır. Diğer yandan problem çözme ve kaçınma yaklaşımlarının kadın yöneticiler tarafından daha fazla kullanıldığı bulunmuş, sosyal destek arama yaklaşımı ve yaş değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken, problem çözme ve yaş, kaçınma ve yaş, kaçınma ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Balkan, 2005).

Sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada çalışanların kendilerine güvenli ve iyimser yaklaşımı kullandıkları oranda iş doyumlarının arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Gölbaşı, Kelleci ve Doğan, 2008).

Tıp fakültesi öğrencileri arasında yapılan bir araştırmada stresle başa çıkma yöntemleri ve bu yöntemlerin sosyo demografik özelliklerle ilişkisine bakılmıştır. Sonuçlar iyimser yaklaşımın erkek öğrenciler tarafından kadın öğrencilere kıyasla daha fazla benimsendiği, çoklu analizlerde de erkekler ve yaşı 21'den büyük olanların problem odaklı yaklaşımı daha fazla benimsediklerini göstermiştir (Ergin, Uzun ve Bozkurt, 2014).

Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve baş etme tarzları üzerine yürütülen bir araştırmada katılımcıların orta düzeyde psikolojik dayanıklılıkları olduğu, sosyo-demografik ve mesleki özellikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı, güçlüklerle baş etmede en çok problem odaklı ve duygu odaklı baş etme



yöntemlerini kullandıkları belirlenmiştir. Stres düzeyleri yüksek olan kişiler çoğunlukta strese en fazla yol açan etken iş yükü olarak belirlenmiştir (Genç, 2019).

Malatya'da yapılan bir araştırmada hekimlerin tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkisi incelenmiştir. Sosyodemografik değişkenlerin etkilerinin de gözetildiği bu araştırmada yaşam doyum düzeyleri ve cinsiyet değişkeni kıyaslamalarında kadın hekimlerin yaşam doyum düzeyleri erkek hekimlere oranla daha yüksek bulunmuştur. Meslekte bulunuş yılları değişkenine bakıldığında 6-10 yıl arası çalışanların yaşam doyum düzeylerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine aynı çalışmada iş doyum, yaşam doyum ve tükenme değişkenleri birbirleri ile ilişki içinde olduğu belirtilmiştir (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001).

Teknik öğretmenlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığına dair yapılan bir araştırmada öğretmenlerin iş doyum düzeylerinde cinsiyet, yaş, iş deneyimi değişkenleri baz alındığında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Öğretmenlerin yaşam doyumu, duygusal tükenme, kişisel başarısızlık değişkenleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunurken yaşam doyum ve iş doyum düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki, iş doyum düzeyleri ve duygusal tükenme alt boyutları arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005).

Finans sektöründe yapılan bir araştırmada demografik değişkenlerin iş doyumu üzerindeki yordayıcı etkisi incelenmiş cinsiyete, mevki değişkenleri ve iş doyum düzeyi arasında anlamlı bir fark gözlenmezken yaş, mesleki kıdem gibi değişkenler baz alındığında iş doyum düzeyi ile aralarında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Yelboğa, 2007).

Denizcilik sektöründe iş doyumu ve örgüte bağlılığın iş gücüne etkisi üzerine yapılan bir çalışmada, insan ilişkileri, başarı, ücret ile ilgili tatmin ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgüte bağlılık kavramı içten bağlılık, minnet bağlılığı, çıkar bağlılığı gibi üç faktör altında incelenmiş, içten bağlılık, minnet bağlılığı işten ayrılma ile negatif yönde güçlü bir ilişki gösterirken, çıkar bağlılığı ve işten ayrılma pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğunu göstermiştir (Türker, 2007).

Örgütlerde iletişim ve iş doyumunu üzerine yapılan bir araştırmada denizcilik sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan personelin iş doyum düzeylerinin düşük olduğu ve nedenlerin de genel olarak ücret, yönetim, işin niteliğine bağlı olmak yanında yaşa ve cinsiyete göre de anlamlı şekilde farklılaştığı gözlenmiştir (Esmer, 2009).

İzmir’de gemi acentesi çalışanlarının iş doyum düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırmada çalışanların iş doyum düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu, yaş-ışsel doyum düzeyi, çalışma süreleri-ışsel, dışsal ve genel doyum düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur (Karaman, 2010).

Gemi adamlarının örgütsel bağlılığının, iş performanslarını etkileyip etkilemediğini incelemeye yönelik bir araştırmada elde edilen sonuçlar örgütsel bağlılığın iş performansı değişkeni ile etkileşim içinde olduğu doğrultusundadır (Yücel, 2015).

Güvenlik görevlilerinde algılanan iş stresi düzeyi, psikolojik dayanıklılık seviyesi, kullanılan başa çıkma stilleri ve öz-duyarlılık değişkenleri ile ilgili bir araştırmada; algılanan iş stresi düzeyi, problem odaklı başa çıkma stili, duygu odaklı başa çıkma stili, öz-duyarlılık ve psikolojik dayanıklılığın alt boyutu olan sosyal yeterliliğin tükenmişlik düzeyi varyansının % 55’ini açıkladığı bulunmuştur. Bunun yanında problem odaklı başa çıkma stratejisi, öz-duyarlılık ve sosyal yeterlilik değişkenlerinin her birinin algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracılık rollerinin olduğu gözlemlenmiştir (Ersezgin, Sevinç ve Tok, 2019).

Gemi adamları üzerine bir denizcilik şirketinde yapılan araştırmada iş doyumunun 26-35 yaş aralığında yer alan gemi adamlarında 46-55 yaş aralığında bulunanlara göre daha yüksek olduğu, iş doyumları ve stres düzeyleri arasında negatif yönlü güçlü bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Ceyhun, 2006).

Örgütsel stres kaynakları ve iş doyumunu ilişkisi üzerine sağlık çalışanları arasında yapılan bir çalışmada sağlık çalışanlarının iş doyum düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu buluntusuna ulaşılmış, örgütsel stres ve iş doyumunu arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Özetle çalışanların örgütsel stresi arttıkça iş doyumunu azalmaktadır. Örgütsel politikalar ve ücretten kaynaklanan stres puanları arttıkça ücret ve iş güvencesine dair doyum puanlarının azaldığı görülmüştür. Örgütsel stres düzeyi kadınlarda erkeklere oranla daha yüksek bulunmuş, yaş ve eğitim düzeyi arttıkça stres

düzeyinin azaldığı tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkenine bağlı olarak iş doyum düzeylerinin farklılaşmadığı, yaş grupları değişkeni ve iş doyum düzeyleri göz önüne alındığında iş doyum düzeyinin 18-24 yaş arası genç grupta diğer yaş gruplarına oranla daha düşük seyrettiği sonucuna ulaşılmıştır (Tanşu, 2009)

Psikiyatri hemşireleri arasında (N= 302) öğrenilmiş güçlülük, iş doyum ve stresle baş etme tarzları üzerine yapılan bir araştırmada genel iş doyum düzeyinin düşük, içsel doyum düzeylerinin de dışsal doyum düzeylerine oranla daha yüksek olduğu görülmüştür (Ergenç, 2015).

#### **1.6. Stres, Stresle Baş Etme ve İş Doyumu Üzerine Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar**

İtalya'da öğretmenler ile yürütülen bir araştırmada ağırlıklı olarak problem odaklı baş etme tarzlarının kullanıldığı, işin mahiyeti ve ortam içinde kurulan iyi ilişkilerin iş doyumunu üzerinde yordayıcı etkisi olduğu, içsel doyumun da zorlu öğretim şartları ile baş ediyor olmalarından kaynaklanabileceği sonucuna ulaşılmıştır (Zurlo, Pes ve Capasso, 2016).

Pakistan'da akademisyenler arasında yürütülen bir araştırmada baş etme tarzlarının cinsiyet ya da mesleki kıdem değişkenleri bağlamında farklılık göstermediği ve iş gerginlikleri ile baş etmek için genel olarak aynı yaklaşım tarzları kullandıklarını sonucuna ulaşılmıştır (Bibi, Kazmi, Chaudhry ve Awan, 2015).

Akademisyenler arasında yapılan bir çalışmada stres düzeyleri, akademisyenleri en fazla strese düşüren faktörlerin neler olduğu, hangi yöntemleri kullanarak baş ettikleri ve stresin iş doyumunu ile ilişkisine bakılmıştır. Akademisyenlerin kullandıkları baş etme yöntemlerinin çok geniş bir skalaya sahip olduğu, cinsiyetin herhangi bir fark yaratmadığı ancak stres ile iş doyumunu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Abouserie, 1996; Harlow, 2008).

Örneklem grubunu Avusturalya'da çalışan hemşirelerin oluşturduğu bir çalışmada hemşireler üzerinde stres yaratan faktörler, baş etme stratejileri ve bunun iş doyumunu üzerindeki etkisi incelenmiştir. Algıladıkları iş stres düzeyi yüksek ve stres ile iş doyumları arasında negatif yönde güçlü bir ilişki bulunmuştur (Healy ve McKay, 2000).

Tayland'da finans sektöründe gerçekleştirilen bir araştırmada örgüt kararlarına etkin katılım, yetki sahibi olma ile iş doyumunu arasında güçlü bir korelasyonel ilişki bulunduğu bildirilirken iş doyumunu ve iş ortamı arasında herhangi bir ilişki tespit edilemediği rapor edilmiştir (Siwasampattikul ve Fernando, 2017).

Tayvan'da yerleşik bir denizcilik şirketinin acenteleri üzerinde yürütölen kalitatif bir araştırmada iş doyumunu, ücret ve iş ortamı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Pang ve Lu, 2018).

Onkoloji bölümlerinde yeni işe alınan hemşirelerin baş etme, mesleki stres ve duygusal zekâları arasındaki ilişki incelenmiş mesleki stres ve duygu odaklı baş etme arasında pozitif yönde anlamlı, duygusal zeka ile problem odaklı baş etme arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Ebstein, Eller, Tan, Cherniss, Ruggiero ve Cimiotti, 2019).

Yapılan araştırmalar örgütsel strese bakış bağlamında cinsiyet farklılıklarının unutulmaması gerektiği doğrultusunda işaretler vermektedir. 2775 kişinin örneklem gurubu olarak seçildiği bir araştırmada kadınlara ait örneklem grubunun erkeklerden daha yüksek bir örgütsel stresi deneyimledikleri bulunmuştur (Michael, Anastassios, Helen, Catherine ve Christine, 2009).

İtalya'da öğretmenler ile yapılan bir araştırmada sonuçlar; iş yükü, çevresel şartlarla ilgili algı, yönetim ile ilgili algıları, değişimle ilgili tutumlarının örgütsel stres üzerinde etkin olduğu, bunun yanında iş yükü ve değişime dair tutumlarının gösterdikleri kimi fiziksel semptomlarda etkin olduğu bu semptomların da iş yükü üzerinde endirek bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur (Simone, Cicotto ve Lampis, 2016).

İsviçre'de kariyerinin başından itibaren öğretmenlik mesleği ile uğraşanlar ve ikinci bir kariyer olarak öğretmenliğe geçenler arasında yapılan bir araştırmada, ikinci bir kariyer olarak öğretmenliği seçenlerin algıladıkları mesleki iyi oluş düzeyleri ile iş doyum düzeylerinin diğer öğretmenlere nazaran daha yüksek, algıladıkları iş stres düzeyinin de ikinci kariyer olarak öğretmenliği seçen bireylerde diğer öğretmenlerle kıyaslandığında daha düşük olduğu belirlenmiştir (Troesch ve Bauer, 2017).

Hindistan'da bir hastanede çalışan hemşireler arasında gerçekleştirilen bir araştırmada iş kaynaklı stres nedenlerine bakıldığında strese en fazla neden olan faktörün maaşların azlığı olduğu saptanmıştır (Davey, Sharma ve Shukla, 2019).

Kimi çalışmalar yaş değişkenine bağlı olarak problem odaklı baş etmenin de değiştiğine işaret eder (Folkman, Lazarus, Pimley ve Novacek, 1987; McCrae, 1989). Mesleki kıdem değişkeni ve baş etme yöntemleri, iş doyumu üzerine gerçekleştirilen ve öğretmenler arasında İskoçya ve İngiltere'de yürütülen bazı çalışmalarda bu değişkenler arasında herhangi bir etkileşim bulunamamıştır (Chaplain 1995; Harlow, 2008). Kronik strese sahip bir örneklem grubu ile ABD'de yürütülen bir araştırmada da cinsiyet değişkeni ile baş etme tarzlarını arasında herhangi bir varyasyon gözlenmemiştir (Hamilton ve Fagot, 1988).

## İKİNCİ BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 2. YÖNTEM

##### 2.1. Araştırmanın Deseni

Araştırma korelasyonel (ilişkisel) yöntemlerin kullanıldığı nicebir araştırmadır. Nicel araştırmaların en önemli özelliği elde edilen sonuçların sayısal değerlerle ifade edilen nesnel verilerden oluşması, belli hipotezlere dayandırılarak test edilebilme olanaklarını sunmasıdır (Ekiz, 2003). Araştırma tarama deseni kullanılarak yürütülmüştür. Tarama desenleri zaman içinde olagelen değişiklikleri ya da belli bir anda grubun durumunu ortaya çıkartmak üzere kullanılan yöntemlerdir (Christensen ve Johnson, Turner 2015). İlişkisel tarama iki ya da daha farklı değişkenin birlikte değişip değişmediklerini ya da değişme varsa bunun değişme derecesini belirlemek amacıyla kullanılmaktadır (Karasar, 2011).

Araştırmada denizcilik sektöründe gemi acentesi ve forwarder işletmelerde çalışan personelin stresle baş etme tarzları, iş doyumları düzeyi ve örgütsel stres nedenleri incelenmiştir. Denizcilik sektörü çalışanlarının stresle baş etme tarzları ve iş doyumları arasındaki ilişki yanında gemi acentesi ve forwarder işletme çalışanları arasında iş doyumunu, stresle baş etme tarzları ya da örgütsel stres düzeyleri gibi konularda herhangi bir farklılık olup olmadığına da bakılmıştır. Son olarak da denizcilik sektörü çalışanlarının yaşadıkları örgütsel stres ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Denizcilik sektöründe yapılan yurtdışı çalışmalarda daha çok nicel araştırma desenlerinin tercih edildiği görülmüş ve daha nesnel sunacağı düşünüldüğünden nicel araştırma desenlerinden faydalanılmıştır.

##### 2.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evrenini Mersin ili merkez ilçede denizcilik sektörü içinde gemi acentesi ve forwarder işletmesi olarak faaliyet gösteren, Mersin Deniz Ticaret Odası'na kayıtlı gemi acenteleri ve forwarder işletmelerinde çalışan personeller oluşturmaktadır.

Örnekleme grubu ise 13.09.2019 ve 25.09.2019 tarihleri arasında bu evrende faaliyet gösteren denizcilik işletmelerinde çalışan gemi acentesi ve forwarder işletmesi personelleri arasından araştırmaya destek vermeyi gönüllülük bazında kabul edenlerden fırsat ya da uygunluk örnekleme seçimi adı verilen yöntemle gerçekleştirilmiştir (N: 242). Bu tip

örnekleme yöntemlerinde gerek alanda gerekse deneysel olarak (laboratuvarında ve şartlar araştırmacı tarafından belirlenmek suretiyle) yapılan çalışmalarda kolay ulaşabilmesi mümkün bireylerin araştırmaya dahil edilerek yürütülmesi ile gerçekleştirilir ve herhangi bir amaçlı seçim kaygısı taşımamaktadır (Coolican, 2014). Aşağıda yer alan Tablolarda Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin kişisel bilgi formuna verdikleri yanıtlara yer verilmiştir.

**Tablo 2.1**'de araştırmamıza katılan personellerin gemi acentesi ve forwarder işletme çalışanı olarak dağılımlarına yer verilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan bireylerin 114 (%47.1)'ü gemi acentesi ve 96 (%39.7)'si forwarder işletme çalışanı olup 32 (%13.2)'si hangi işletmede çalıştığını beyan etmemiştir.

**Tablo 2.1.** Denizcilik sektöründe çalışan personelin acente-forwarder işletme çalışanı olmalarına göre frekans dağılımı

Acente-Forwarder	Frekans (N)	Yüzde (%)
Acente	114	47.1
Forwarder	96	39.7
Beyan etmemiş	32	13.2
Toplam	242	100.0

**Tablo 2.2**'ye göre denizcilik sektöründe çalışan personelin 133 (%55)'ü kadın, 109 (%45)'u erkektir.

**Tablo 2.2.** Denizcilik sektöründe çalışan personelin cinsiyet frekans dağılımı

Cinsiyet	Frekans (N)	Yüzde (%)
Kadın	133	55.0
Erkek	109	45.0
Toplam	242	100.0

**Tablo 2.3**'de Denizcilik sektöründe çalışan personelin sektörde geçirdikleri yıl sayısı frekans dağılımı görülmektedir. Buna göre 86 (%35.5)'si sektörde 0-5 yıl arasında, 79 (%32.6)'u 6-11 yıl arasında, 57 (%23.6)'si 12-20 yıl arasında ve 20(%8.3)'si sektörde 20 yıl ve üzeri çalışmış oldukları görülmektedir.

**Tablo 2.3.** Denizcilik sektöründe çalışan personelin sektörde geçirdikleri yıl sayısı frekans dağılımı

Sektörde geçirilen yıl sayısı	Frekans (N)	Yüzde (%)
0-5 yıl	86	35.5
6-11 yıl	79	32.6
12-20 yıl	57	23.6
20 yıl üzeri	20	8.3
Toplam	242	100.0

Bu Tabloya göre sektör çalışanları ağırlıklı olarak 6-11 yıllık deneyime sahip görünmektedir.

**Tablo 2.4'e** göre denizcilik sektöründe çalışan personelin 2 (%0.8)'si ortaokul, 26 (%10.7)'si lise, 37 (%15.3)'si meslek yüksek okul, 147 (%60.7)'si üniversite ve 30 (%12.4)'u yüksek lisans mezunudur.

**Tablo 2.4.** Denizcilik sektöründe çalışan personelin mezun oldukları okulların frekans dağılımı

Mezun Olunan Okul	Frekans (N)	Yüzde (%)
Ortaokul	2	0.8
Lise	26	10.7
MYO	37	15.3
Üniversite	147	60.7
Y. Lisans	30	12.4
Toplam	242	100.0

Tablo 2.5'e göre denizcilik sektöründe çalışan personelin 55 (%22.7)'i denizcilik eğitimi almışken, 187 (%77.3)'ü denizcilik eğitimi almamıştır.

**Tablo 2.5.** Denizcilik sektöründe çalışan personelin denizcilikle ilgili bir eğitim alıp almadıklarına dair frekans dağılımı.

Eğitim	Frekans (N)	Yüzde (%)
Denizcilik eğitimi aldı	55	22.7
Denizcilik eğitimi almadı	187	77.3
Toplam	242	100.0

**Tablo 2.6'ya** göre denizcilik sektöründe çalışan personelin 106 (%43.8)'si çalışan, 85 (%35.1)'i uzman, 23 (%9.5)'ü takım lideri ve 28 (%11.6)'si yönetici konumundadır.



**Tablo 2.6.** Denizcilik sektöründe çalışan personelin ekipte buldukları yeri gösterir frekans değerleri

Ekibin Neresindesiniz	Frekans (N)	Yüzde(%)
Çalışan	106	43.8
Uzman	85	35.1
Takım lideri	23	9.5
Yönetici	28	11.6
Toplam	242	100.0

### 2.3. Verilerin Toplanması

Veriler bu araştırmaya gönüllü destek vermeyi kabul eden örneklem grubu ile birebir görüşme yapıp, araştırma amaçları ve sonunda elde edilecek katkı anlatıldıktan sonra verilen form ve ölçeklerin doldurulması sayesinde toplanmıştır.

Yapılan işin kendi dinamikleri nedeni ile tanınırlığı yüksek olmayan bu meslek grubunda pek fazla araştırma yapılmadığından form ve anketler başta kimi katılımcılarda tedirginlik yaratır gibi olmuşsa da konunun önemi, bilgileri veren kişilerin deşifre edilmeyeceğine dair teminat verildikten sonra tedirginlik yok olmuş ve pek çok sektör çalışanı da katılmayı kabul etmiştir.

Tüm form ve ölçekler aynı sırada ve aynı sunum sözleri ile katılımcılara verilmiştir. Kimi katılımcıların formların doldurulması esnasında özellikle iş doyumunu yordamaya yönelik anket sorularına geldiklerinde kısa bir duraksama geçirdikleri ve sonrasında sorulara cevaplamaya devam ettikleri görülmüştür. Bu aşamada soru soranların sorularına cevap verilerek işlemlere devam edilmiştir.

Formların doldurulması esnasında ortamın uygun olması (sessizlik, ısı, vs) için gerekli düzenlemelerin yapılmasına hassasiyet gösterilmiştir.

### 2.4. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada, kişisel bilgi formu, Minnesota İş doyum Ölçeği, Stresle Baş Etme Tarzları ve Örgütsel Stres Ölçeği kullanılmıştır.

#### 2.4.1. Kişisel bilgi formu

Araştırmaya katılmayı kabul eden gönüllü katılımcıların yaş, cinsiyet, mezun olunan okul, sektörde geçirilen yıl sayısı, denizcilik ile ilgili bir bölümde eğitim alıp almadıkları,

hangi bölümde hizmet verdikleri, İngilizce diline kendilerini hakim hissetme düzeyleri ve yeniden dünyaya gelseler yine aynı işi yapmayı tercih edip etmeyecekleri ile ilgili soruların yöneltildiği bir formdur.

#### 2.4.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği

Yapılan çalışmalarda sıklıkla kullanılan bu ölçek (Özsoy, Uslu, Karakiraz ve Aras, 2014) 1967 yılında Dawis, Weiss, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiş, 1985 yılında Türkçeye uyarlanarak ülkemizde de kullanılmaya başlanmıştır (Baycan, 1985). Cronbach alfa katsayısı 0.77 dir (Güneri, 2017).

Uzun ve kısa olmak üzere iki tip formu bulunan beşli Likert tipi bu ölçeğin 20 soruluk kısa formu kullanılmıştır. Sorulara verilen cevaplar 'hiç memnun değilim' ve 'çok memnunum' arasında bir skalada değerlendirilmekte olup 3 nötr puandır.

İş doyumunu içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum olarak üç boyutlu olarak ölçen bir ölçektir.

**İçsel doyum düzeyini** ölçen sorular; 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Bu sorular daha çok bireyin yaptığı işin kendi içsel durumuna, kişiliğine ne denli uygun olduğunu anlamak açısından önemli olabilecek sorulardır.

**Dışsal doyum düzeyini** ölçenler 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 numaralı sorulardır. Daha çok işten ve iş çevresinden kaynaklanan yönetici tutumu, yeterliği, tutarlığı, ücret, terfi, çalışma şartları ve iş yeri ortamı gibi sorulardan oluşur. Yani bu sorular bireyin tamamen dış şartlarını ve bundan duyduğu doyumunu değerlendirmektedir.

**Genel doyum** puanı toplam 20 sorudan elde edilen sonuçların 20'ye, içsel tatmin alt boyutu bu boyuta ait soruların 12'ye ve dışsal tatmin boyutu ise bu boyuta ait soruların 8'e bölünmesi ile elde edilmektedir (Şahin, 2007). Ölçek genel anlamda ücret, terfi olanaklarının olup olmadığı, yönetim ve çalışan ilişkileri, yapılan işin yaratıcılığı destekleyip desteklemediği, işyeri fiziki koşulları da dahil olmak üzere iş doyumunu pek çok farklı soru ile sınar.

### 2.4.3. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği

Susan Folkman ve Richard Lazarus tarafından 1980 yılında geliştirilen ve yurtdışı alan yazında “Ways of Coping Inventory” adı altında tanımlanan bu ölçek bireylerin yaşam içerisinde karşılaştıkları stres yaratabilecek olayları nasıl karşıladıklarına dair sonuçları elde etmek üzere geliştirilmiştir. Orijinali altmış altı maddeden oluşan dörtlü likert uygulaması ile tasarlanmıştır.

Ülkemizdeki adaptasyon çalışmaları ilk kez Siva tarafından yapılmış, kültürümüze özel eklentilerle 74 maddelik bir ölçek olarak toparlanmış. 1995 yılında üniversite öğrencileri ile yürütülen bir çalışma sonrası çeşitli kısaltmaların da yapılması ile alanyazına otuz maddeli bir ölçek olarak kazandırılmıştır (akt. Şahin ve Durak, 1995). “Stresle Başa Çıkma Tarzları” adı ile anılan bu ölçeğin toplamda dört alt boyutu bulunmaktadır.

**Kendine güvenli yaklaşım;** Birey stresle baş ederken pek çok farklı yolları deneyerek stresini azaltmak yönünde çaba göstermektedir. Eğer kişi stresli bir olayla karşılaştığında bunun problem olduğuna karar vermiş, onu analiz ederek sonuçta planlı bir şekilde üzerine giderek çözmeye çalışıyorsa kendine güvenli yaklaşım tarzını benimsediğinden söz edilebilecektir. Bu boyuta ait sonuçlar 8, 10, 14, 16, 23, 26 no lu maddelerden elde edilmekte olup toplamda altı adettir.

**Çaresiz/Kendini suçlayıcı yaklaşım:** Karşılaşılan herhangi bir olay karşısında stres yaşandığında bireyin kendini güçsüz hissetmesi, çözüme yönelik herhangi bir çaba göstermemesi yanında karşılaşılan bu durumdan da kendisini sorumlu tutmasının çaresiz yaklaşımı benimseyenlere ait bir tutum olduğu düşünülmektedir. Bu alt boyutu oluşturan ölçek maddeleri 3, 7, 11, 19, 22, 25, 27, 28 olup toplam sekiz maddeden oluşmaktadır.

**Boyun eğici yaklaşım;** Bireyin kendisini güçsüz hissetmesi yanında karşılaşılan ve stres yaratan durumların kader kavramına bağlanmasının yanında ilahi güçlerden medet ummanın eşlik ettiği bir tutum olduğu söylenebilir. Bu alt boyut toplam altı maddeden oluşmakta ve 5, 13, 15, 17, 21, 24 numaralı sorularla ölçülmektedir.

**İyimser yaklaşım;** Bu alt boyuttan yüksek puan alan bireylerin stresli olaylarla karşılaştıklarında bunu büyütmemeye çalışarak, sakin davranış tarzını benimsemeye gayret eden, olayı tekrar tekrar düşünen, kendisine hoşgörü ile yaklaşmaya çalışan ve her

durumdan ders çıkartmaya çalışan bireyler oldukları düşünülebilir. Toplam beş maddeden oluşan bu alt boyut 2, 4, 6, 12, 18 numaralı sorulara verilen cevaplar ile ölçülmektedir.

**Sosyal destek arama yaklaşımı;** Ölçek alt boyutu toplam dört madde ve 1, 9, 29, 30 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Ölçekteki 1 ve 9 numaralı sorular her ne kadar karşılaşılan stresli olayın herhangi bir kimse ile paylaşılmak istenmeyeceğine dair vurgu yapsa da ( ki bu sorular ters puanlanır) son iki soru hayatın içinde güven duyulan kişilerle paylaşma açıklık ve onların varlıkları ile rahatlama duygusu nedeni ile sosyal desteğe vurgu yapmaktadır. Bu nedenle ölçek alt boyutundan yüksek puan alan bireylerin güven duydukları kişilerden sosyal destek arayışlarının daha fazla olduğu düşünülebilir.

Ölçek alt faktörlerinin Cronbah Alfa iç tutarlık katsayıları; iyimser yaklaşım için 0.49-0.68, kendine güvenli yaklaşım 0.62-0.80, çaresiz yaklaşım 0.64-0.73, boyun eğici yaklaşım 0.47-0.72, sosyal destek arama yaklaşımı faktörü için de 0.45-0.47 arasında değiştiği belirtilmektedir (Temel, Bahar ve Çuhadar, 2007). Alt boyutlarına göre değerlendirme olanağı veren bu ölçekte, birey hangi alt boyuttan daha yüksek puan alırsa o boyutu stres ile baş ederken daha çok kullandığı kanısına varılmaktadır (akt. Şahin ve Durak, 1995).

#### 2.4.4. Örgütsel Stres Ölçeği

Theorell ve arkadaşları tarafından 1988 yılında geliştirilen bu ölçek toplam 17 soru ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutlar; iş yükü (1, 2, 3, 4, 5 no lu maddeler, cronbach alfa 0.72), kontrol (6, 7, 8, 9, 10, 11 no lu maddeler, cronbach alfa 0.63) ve sosyal destektir (12, 13, 14, 15, 16, 17 no lu maddeler, cronbach alfa 0.86) (Alves ve ark., 2004, akt: Yıldırım, 2010). Cevapları 'hiçbir zaman' ve 'her zaman' arasında değişen beşli likert tipi bir ölçektir. Üç nötr puandır ve ölçekten elde edilen toplam puanlara göre stres düzeyinin yüksek olup olmadığı yanında, alt boyut puanlarına bakılarak nedenleri de anlaşılabilir. Türkçe uyarlamada 4, 5 ve 9 no lu maddeler ölçekten çıkartılmış, alt boyutlar Sosyal destek (cronbach alfa: 0.81), iş yükü (cronbach alfa 0.77), beceri kullanımı (cronbach alfa 0.59), karar verme (cronbach alfa0.78) ve toplam örgütsel stres cronbach alfa 0.79 olarak bulunmuştur. Buna göre sosyal destek 14, 15, 13, 17, 16 no lu sorular, ikinci alt boyut iş yükü 1 ve 3 numaralı sorular, üçüncü alt boyut olan beceri kullanımı 7, 8, 6 no lu sorular, dördüncü alt boyut olan karar verme ise 10 ve 11 numaralı soruların dan oluşmaktadır (Yıldırım, 2010).

## 2.5. Verilerin Analizinde Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Araştırma verilerinin değerlendirilmesi SPSS 20 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırmanın tanımlayıcı verileri sayı, ortalama, standart sapma ve yüzde ile değerlendirilmiştir. Kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliklerine ait analizler yapılmış olup analiz öncesi verilerin normallik sayıtları kontrol edilerek normal dağıldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda gruplar arası farkların değerlendirilmesinde bağımsız gruplar için t-testi (Independent sample t test) ve bağımsız örneklem için tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) kullanılmıştır. Değişkenler arasında ki ilişkilerin incelemesinde Pearson Korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Tüm testlerde çıkan p değeri sonuçlarının  $p < 0.05$  veya daha küçük olması anlamlı kabul edilmiştir. İlişkisiz (bağımsız) örneklem t testinde amaç belirlenen gruplar arasında ortaya çıkan farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadıklarının ve şansa bağlı olarak oluşup oluşmadıklarını hipotez testleri vasıtası ve elde edilen ortalamalarına bakarak tespit etmektir. Tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) ise birden fazla örneklem gruplardan elde edilen ortalamalar arasındaki farkların sıfırdan anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek için kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2002). Varyansların eşit olduğu durumlarda gruplar arası ortalama puan karşılaştırmaları için ise Bonferonni kullanılmıştır.

## 2.6. Araştırmanın Etiği

Araştırmada kullanmış olduğumuz ölçeklerin araştırmada kullanılabilmesi için ülkemize uyarlaması, geçerlik, güvenilirlik çalışmalarını yapan bilim insanlarının izinleri alınmıştır. Denizcilik sektöründe çalışan firmaların üyesi olduğu Mersin DTO'dan araştırmanın yürütülmesi ile ilgili gerekli başvuru yapılarak olurları alınmıştır. Ölçeklerin uygulanması esnasında katkıda bulunan tüm katılımcılara gerekli ön bilgilendirmeler yapılmış, ölçekler her katılımcılara aynı sıralama ile verilmiştir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR

#### 3.BULGULAR

Evvelce de belirtildiği gibi Denizcilik sektörü içinde özellikle gemi acentesi ve forwarder işletmeleri arasında fazla araştırma yürütülmediğinden araştırmamızda elde edilen tüm sonuçların sektörü biraz daha tanıtmak adına detaylı paylaşımlarına yer verilmiştir.

#### 3.1.Denizcilik Sektöründe Çalışan Bireylerin Tanımlayıcı Özellikleri İle İş Doyum Düzeylerine Ait Bulguların İncelenmesi

Tablo 3.1.'de Denizcilik sektöründe çalışan personelin Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden aldıkları ortalama puanlar görülmektedir.

**Tablo 3.1.** Minnesota İş Doyum Ölçeği bulguları

	N	Minimum	Maximum	Ortalama ( $\bar{x}$ )	SS
Genel doyum	242	1.00	5.00	3.69	0.60
İçsel doyum	242	1.00	5.00	3.76	0.58
Dışsal doyum	242	1.00	5.00	3.62	0.69
Toplam	242	1.00	5.00	3.69	0.60

#### 3.1.1.Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanların cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların cinsiyetine göre Minnesota İş Doyum Ölçeğinin Alt Boyutlarından içsel doyum puanlarına ait bulgular Tablo 3.2'de gösterilmektedir. Kadın çalışanların içsel doyum puan ortalamaları  $3.749 \pm 0.615$ , erkek çalışanların içsel doyum puan ortalamaları  $3.791 \pm 0.540$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 3.2.** Cinsiyet değişkenine göre içsel doyum puanları

	cinsiyet	N	Ortalama	F	p	t	df
İçsel doyum	Kadın	133	3,749				
	Erkek	109	3,791	,696	,405	-,557	240

Tabloda görüldüğü üzere Minnesota iş doyum ölçeğinin alt Boyutlarından olan İçsel Doyum puanları çalışanların cinsiyetine göre  $p > 0.05$  olduğundan anlamlı bir fark göstermemektedir.

### 3.1.2. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanların denizcilikle ilgili bir okuldan mezun olup olmama değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların denizcilik eğitimi alıp almama durumuna göre Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarından içsel doyum puanları Tablo 3.3'de gösterilmektedir. Denizcilik eğitimi alan çalışanların içsel doyum puan ortalamaları  $3.778 \pm 0.661$ , denizcilik eğitimi almayan çalışanların içsel doyum puan ortalamaları  $3.765 \pm 0.558$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 3.3.** Denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre içsel doyum puanları

	Eğitim	N	Ortalama	SS	F	P	t	df
İçsel doyum	Denizcilik eğitimi aldı	55	3.778	.661	.626	.430	.152	240
	Denizcilikegitimialmadı	187	3.765	.558				

Tabloda görüldüğü üzere Minnesota iş doyum ölçeği alt boyutlarından olan İçsel Doyum puanları çalışanların denizcilik eğitimi alıp almama durumuna göre  $p > 0.05$  olduğundan anlamlı bir fark göstermemektedir.

### 3.1.3. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların sektörde geçirdikleri yıla göre Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları Tablo 3.4'de gösterilmektedir. 0-5 yıl çalışanların içsel doyum puan ortalamaları  $3.818 \pm 0.465$ , 6-11 yıl çalışanların içsel doyum puan ortalamaları  $3.691 \pm 0.740$ , 12-20 yıl çalışanların içsel doyum puan ortalamaları  $3.798 \pm 0.437$ , 20 yıl üzeri çalışanların içsel doyum puan ortalamaları  $3.758 \pm 0.688$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 3.4.** Sektörde geçirilen yıl değişkenine göre içsel doyum

	N	Ortalama	SS
0-5 yıl	86	3,818	,465
6-11 yıl	79	3,691	,740
12-20 yıl	57	3,798	,437
20 yıl üzeri	20	3,758	,688
Toplam	242	3,768	,582

Tabloda 3.5’de görüldüğü üzere Minnesota iş doyum ölçeğinin alt boyutlarından olan İçsel Doyum puanları çalışanların sektörde geçirdikleri yıl durumuna göre  $p>0.05$  olduğundan anlamlı bir fark göstermemektedir.

**Tablo 3.5.** İçsel doyum düzeylerinin sektörde geçirilen yıl değişkenine göre varyans analizi sonuçları

İçsel doyum					
Varyans kaynağı	Kareler Toplamı	df	OrtalamaKare	F	p
Gruplar arası	0,690	3	0,230	0,677	0,567
Grup içi	80,944	238	0,340		
Toplam	81,635	241			

#### 3.1.4. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanların İngilizce bilme değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların İngilizce bilme düzeylerine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından içsel doyum puanları Tablo 3.6’da gösterilmektedir.

**Tablo 3.6.** İngilizce bilme değişkenine göre içsel doyum puanları

İçsel doyum			
	N	Ortalama	SS
Çok yetersiz	2	4,000	,707
Yetersiz	37	3,840	,530
Orta yeterlikte	65	3,766	,601
Yeterli	98	3,722	,540
Çok yeterli	40	3,804	,697
Toplam	242	3,768	,582

Tablo 3.7’de görüldüğü üzere Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından olan İçsel Doyum düzeyleri çalışanların İngilizce bilme değişkenine göre  $p>0.05$  olduğundan anlamlı bir fark göstermemektedir.

**Tablo 3.7.** İçsel doyum puanlarının İngilizce bilme değişkenine göre varyans analizi sonuçları



İçsel doyum						
Varyans kaynağı	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	P	
Gruplar Arası	,553	4	,138	,404	,806	
Grupiçi	81,082	237	,342			
Toplam	81,635	241				

### 3.1.5. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanların cinsiyet değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların cinsiyetine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından dışsal doyum puanları Tablo 3.8'de gösterilmektedir. Kadın çalışanların dışsal doyum puan ortalamaları  $3.544 \pm 0.699$ , erkek çalışanların içsel doyum puan ortalamaları  $3.700 \pm 0.686$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 3.8.** Cinsiyet değişkenine göre dışsal doyum puanları

	Cinsiyet	N	Ortalama	SS	F	P	t	df
Dışsal doyum	Kadın	133	3,554	,699	,216	,642	-1,631	240
	Erkek	109	3,700	,686				

Tabloda görüldüğü üzere Minnesota iş doyum ölçeğinin alt boyutlarından olan Dışsal Doyum puanları çalışanların cinsiyetine göre  $p > 0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

### 3.1.6. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanların denizcilikle ilgili bir okuldaki mezun olup olmamalarına göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların denizcilik eğitimi alıp almama durumuna göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından dışsal doyum puanları Tablo 3.9'da gösterilmektedir. Denizcilik eğitimi alan çalışanların dışsal doyum puan ortalamaları  $3.734 \pm 0.698$ , denizcilik eğitimi almayan çalışanların dışsal doyum puan ortalamaları  $3.586 \pm 0.693$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 3.9.** Denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre dışsal doyum düzeyleri

	Eğitim	N	Ortalama	SS	F	p	t	df
Dışsal doyum	Denizcilik eğitimi aldı	55	3.734	0.698	0.005	0.942	1.381	240
	Denizcilik eğitimi almadı	187	3.586	0.693				

Tabloda görüldüğü üzere Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından olan dışsal doyum puanları çalışanların denizcilik eğitimi alıp almama durumuna göre  $p>0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

### 3.1.7. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların sektörde geçirdikleri yıla göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından dışsal doyum puanları Tablo 3.10'da gösterilmektedir. 0-5 yıl çalışanların dışsal doyum puan ortalamaları  $3.732\pm 0.614$ , 6-11 yıl çalışanların dışsal doyum puan ortalamaları  $3.4931\pm 0.810$ , 12-20 yıl çalışanların dışsal doyum puan ortalamaları  $3.644\pm 0.606$ , 20 yıl üzeri çalışanların dışsal doyum puan ortalamaları  $3.568\pm 0.741$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 3.10.** Sektörde geçirilen yıl değişkenine göre dışsal doyum düzeyleri

Dışsal doyum düzeyi			
	N	Ortalama	SS
0-5 yıl	86	3,732	,614
6-11 yıl	79	3,493	,810
12-20 yıl	57	3,644	,606
20 yıl üzeri	20	3,568	,741
Toplam	242	3,620	,696

**Tablo 3.11'de** görüldüğü üzere Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından olan dışsal doyum düzeyi çalışanların sektörde geçirilen yıl değişkenine göre  $p>0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

**Tablo 3.11.** Dışsal doyum düzeyi sektörde geçirilen yıl değişkenine göre varyans analizi sonuçları

Dışsal doyum düzeyi					
Varyans kaynağı	Kareler toplamı	df	OrtalamaKare	F	p
Gruplar arası	2,438	3	,813	1,691	,170
Grup içi	114,35	238	,480		
Toplam	116,79	241			

**3.1.8. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanların İngilizce bilme değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi**

Çalışanların İngilizce bilme değişkenine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından dışsal doyum düzeylerine ait sonuçlar Tablo 3.12’de gösterilmektedir.

**Tablo 3.12.** İngilizce bilme değişkenine göre dışsal doyum düzeyleri  
Dışsal doyum düzeyi

	N	Ortalama	SS
Çok yetersiz	2	3,875	,883
Yetersiz	37	3,608	,699
Orta yeterlikte	65	3,613	,647
Yeterli	98	3,612	,667
Çok yeterli	40	3,650	,849
Toplam	242	3,620	,696

Buna göre dışsal doyum düzeyi ortalamaları en yüksek İngilizce bilme düzeyini “çok yetersiz” olarak ifade eden personellere ( $\bar{x}$ : 3.875±0.883) aittir. Bunu da sırası ile dile hakimiyetini çok yeterli” ( $\bar{x}$ : 3.65±0.849), orta yeterlikte ( $\bar{x}$ : 3.613±0.647) ve yeterli ( $\bar{x}$ : 3.612±0.667) olarak gördüğünü ifade eden personellere ait sonuçlar takip etmektedir.

**Tablo 3.13’de** görüldüğü üzere Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından olan dışsal doyum düzeyi çalışanların İngilizce bilme değişkenine göre  $p>0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

**Tablo 3.13.** Dışsal doyum düzeyinin İngilizce bilme değişkenine göre varyans analizi sonuçları

Varyans kaynağı	Kareler toplamı	df	OrtalamaKare	F	p
Gruplar arası	0,180	4	0,045	0,091	0,985
Grup içi	116,612	237	0,492		
Toplam	116,792	241			

**3.1.9. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği genel doyum düzeyi boyutundan aldıkları puanların cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi**

Çalışanların cinsiyetine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından genel doyum puanları Tablo 3.14'de gösterilmektedir. Kadın çalışanların genel doyum puan ortalamaları  $3.656 \pm 0.634$ , erkek çalışanların genel doyum puan ortalamaları  $3.744 \pm 0.567$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 3.14.** Cinsiyet değişkenine göre genel doyum düzeyleri

	Cinsiyet	N	Ortalama	SS	F	P	t	df
Genel doyum	Kadın	133	3,656	0,634	1,161	,282	-1,126	240
	Erkek	109	3,744	0,567				

Tabloda görüldüğü üzere Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından olan genel doyum düzeyleri çalışanların cinsiyetine göre  $p > 0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

**3.1.10. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Minnesota İş Doyum Ölçeği genel doyum boyutundan aldıkları puanların denizcilikle ilgili bir okuldan mezun olup olmamaları değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi**

Çalışanların denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından genel doyum düzeylerine ait sonuçlar Tablo 3.15'de gösterilmektedir. Denizcilik eğitimi alan çalışanların genel doyum puan ortalamaları  $3.759 \pm 0.651$ , denizcilik eğitimi almayan çalışanların genel doyum puan ortalamaları  $3.677 \pm 0.592$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 3.15.** Denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre genel doyum puanları

	Eğitim	N	Ortalama	SS	F	p	t	df
Genel doyum	Denizcilik eğitimi aldı	55	3,759	0,651	0,124	0,725	0,883	240
	Denizcilik eğitimi almadı	187	3,677	0,592				

Tabloda görüldüğü üzere Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından olan Genel Doyum puanları çalışanların denizcilik eğitimi alıp almama durumuna göre  $p > 0.05$

olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Diğer yandan denizcilik eğitimi alan personelin dışsal doyum düzeylerine ait puanlar almayanlara oranla daha yüksektir.

### 3.1.11. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum ölçeği genel doyum boyutundan aldıkları puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların sektörde geçirdikleri yıla göre Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından genel doyum düzeyi puanları **Tablo 3.16**'da gösterilmektedir. 0-5 yıl çalışanların genel doyum düzeyi puan ortalamaları  $3.770 \pm 0.496$ , 6-11 yıl çalışanların genel doyum düzeyi puan ortalamaları  $3.606 \pm 0.752$ , 12-20 yıl çalışanların genel doyum düzeyi puan ortalamaları  $3.721 \pm 0.469$ , 20 yıl üzeri çalışanların genel doyum puan ortalamaları  $3.650 \pm 0.715$  olarak belirlenmiştir.

**Tablo 3.16.** Sektörde geçirilen yıl değişkenine göre genel doyum puanları  
Genel doyum

	N	Ortalama	SS
0-5 yıl	86	3,770	,496
6-11 yıl	79	3,606	,752
12-20 yıl	57	3,721	,469
20 yıl üzeri	20	3,650	,715
Toplam	242	3,695	,605

Tablo 3.17'de görüldüğü üzere Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından olan Genel Doyum düzeyi puanları çalışanların sektörde geçirilen yıl değişkenine göre  $p > 0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

**Tablo 3.17.** Genel doyum düzeyi puanlarının sektörde geçirilen yıl değişkenine göre varyans analizi sonuçları

Genel doyum						
Varyans kaynağı	Kareler toplamı	df	OrtalamaKare	F	p	
Gruplar arası	1,199	3	0,400	1,091	,354	
Grup içi	87,164	238	0,366			
Toplam	88,363	241				

**3.1.12. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği genel doyum boyutundan aldıkları puanların İngilizce bilme düzeyine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi**

Çalışanların İngilizce bilme düzeyine bağlı olarak Minnesota İş Doyum Ölçeği genel doyum düzeyi puanları Tablo 3.18’de gösterilmektedir.

**Tablo 3.18.** İngilizce bilme düzeyine göre genel doyum düzeyi puanları  
Genel doyum

	N	Ortalama	SS
Çok yetersiz	2	3,925	0,813
Yetersiz	37	3,727	0,582
Orta yeterlikte	65	3,690	0,596
Yeterli	98	3,668	0,559
Çok yeterli	40	3,731	0,751
Toplam	242	3,695	0,605

Tablo 3.19’de görüldüğü üzere Minnesota İş Doyum Ölçeği genel doyum düzeyi puanları personelin İngilizce bilme düzeyine göre  $p>0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

**Tablo 3.19.** Genel doyum düzeyi puanlarının İngilizce bilme düzeyine göre varyans analizi sonuçları

Genel doyum	Kareler toplamı	df	OrtalamaKare	F	p
Gruplar arası	0,267	4	0,067	0,180	0,949
Grup içi	88,096	237	0,372		
Toplam	88,363	241			

**3.1.13. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum boyutlarından aldıkları puanların personelin gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olma değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi**

Personelin acenta ya da forwarder işletme çalışanı olma değişkenine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği genel, içsel, dışsal doyum düzeyi boyutlarından aldıkları puanlar Tablo 3.20’de gösterilmektedir. Acente çalışanlarının genel doyum puan ortalamaları  $3.646\pm 0.596$ , içsel doyum düzeyi puan ortalamaları  $3.734\pm 0.582$  ve dışsal doyum puan ortalamaları  $3.552\pm 0.676$  olarak bulunmuştur. Forwarder işletme çalışanlarının genel

doyum puan ortalamaları  $3.779 \pm 0.620$ , içsel doyum düzeyi puan ortalamaları  $3.840 \pm 0.578$  ve dışsal doyum puan ortalamaları  $3.694 \pm 0.748$  olarak bulunmuştur.

**Tablo 3.20.** Çalışanların acente-forwarder olma değişkenine göre genel, içsel, dışsal doyum düzeyi puanları

	Acente-Forwarder	N	Ortalama	SS
Genel doyum	Acente	114	3,646	0,596
	Forwarder	96	3,779	0,620
İçsel doyum	Acente	114	3,734	0,582
	Forwarder	96	3,840	0,578
Dışsal doyum	Acente	114	3,552	0,676
	Forwarder	96	3,694	0,748

Tablo 3.21’de görüldüğü üzere çalışanların acente-forwarder olmasına göre genel doyum puanlarında, içsel doyum puanlarında ve dışsal doyum puanlarında alınan sonuçlar  $p > 0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılaşma saptanamamıştır.

**Tablo 3.21.** İş doyum düzeyi puanlarının çalışanların acente-forwarder olmasına göre t-testi sonuçları

	F	p	t	df
Genel doyum	0,267	0,606	-1,582	208
İçsel doyum	0,017	0,895	-1,314	208
Dışsal doyum	0,545	0,461	-1,436	208

### 3.1.14. “Tekrar dünyaya gelsen aynı işi tercih eder misin?” sorusuna verilen cevaplar ile çalışanların genel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığının incelenmesi

Demografik bilgilerde yer alan “Tekrar dünyaya gelsen aynı işi tercih eder misin?” sorusuna alınan yanıtlar ile Minnesota İş Doyum Ölçeği’nden alınan genel doyum düzeyi puanları arasındaki ilişki Tablo 3.22’de gösterilmektedir. Tabloya göre “Tekrar dünyaya gelsen aynı işi tercih eder misin?” maddesi ile Minnesota iş doyum ölçeği genel doyum düzeyi puanları arasında pozitif yönde, orta düzeyli ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r=0.393$ ,  $p<0.01$ ).

**Tablo 3.22.** “Tekrar dünyaya gelsen aynı işi tercih eder misin?” sorusuna verilen cevap ile genel doyum düzeyi puanları arasındaki ilişki

	Aynı işi tercih eder misin?	Genel doyum
Aynı işi tercih eder misin?		,393**
Genel doyum	,393**	

\*\*p<0.01

**3.1.15. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum boyutlarından aldıkları puanların yaş grupları değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi**

Çalışanların yaş gruplarına göre Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutlarından aldıkları puanlar **Tablo 3.23**'de gösterilmektedir.

**Tablo 3.23.** Çalışanların yaş gruplarına göre Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutlarından aldıkları puanlar

		N	Ortalama	SS
Genel doyum	20-30	72	3,77	0,530
	31-40	132	3,68	0,640
	41-50	31	3,45	0,570
	51-60	7	4,11	0,490
	Toplam	242	3,69	0,605
İçsel doyum	20-30	72	3,82	0,501
	31-40	132	3,76	0,614
	41-50	31	3,54	0,562
	51-60	7	4,23	0,510
	Toplam	242	3,76	0,582
Dışsal doyum	20-30	72	3,74	0,607
	31-40	132	3,58	0,748
	41-50	31	3,38	0,641
	51-60	7	3,98	0,384
	Toplam	242	3,62	0,696

**Tablo 3.24** Çalışanların Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutlarından aldıkları puanların yaş gruplarına göre varyans analizi sonuçlarını göstermektedir. Genel doyum puanları çalışanların yaş gruplarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(3,238)} = 3.194$ ,  $p = 0.024$ ,  $p < 0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferoni post-hoc testi sonucunda 41-50 yaş grubu çalışanların genel doyum puanlarının diğer gruplardan anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p < 0.05$ ). İçsel doyum puanları çalışanların yaş gruplarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(3,238)} = 3.368$ ,  $p = 0.019$ ,  $p < 0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için



yapılan Bonferoni post-hoc testi sonucunda 41-50 yaş grubu çalışanların içsel doyum puanlarının 51-60 yaş grubu çalışanların içsel doyum puanlarından anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0.05$ ). Dışsal doyum puanları çalışanların yaş gruplarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(3,238)} = 2.747, p=0.044, p<0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferoni post-hoc testi sonucunda 41-50 yaş grubu çalışanların dışsal doyum puanlarının 20-30 yaş grubu çalışanların dışsal doyum puanlarından anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0.05$ ).

**Tablo 3.24.** Çalışanların Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutlarından aldıkları puanların yaş grupları değişkenine göre varyans analizi sonuçları

		Kareler	df	Ortalama	F	p
		Toplamı		Kare		
Genel doyum	Gruplar Arası	3,420	3	1,140	3,194	,024*
	Grupiçi	84,943	238	,357		
	Toplam	88,363	241			
İçsel doyum	Gruplar Arası	3,324	3	1,108	3,368	,019*
	Grupiçi	78,310	238	,329		
	Toplam	81,635	241			
Dışsal doyum	Gruplar Arası	3,906	3	1,302	2,745	,044*
	Grupiçi	112,885	238	,474		
	Toplam	116,792	241			

$P<0.05$

### 3.1.16. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum boyutlarından aldıkları puanların mezun oldukları okul değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarından (içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum) düzeylerinden aldıkları puanlar Tablo 3.25’de gösterilmektedir.

**Tablo 3.25.** Çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum boyutlarından aldıkları puanlar

		N	Ortalama	SS
Genel doyum	Ortaokul	2	3,52	0,176
	Lise	26	3,67	0,665
	MYO	37	3,83	0,567
	Üniversite	147	3,73	0,555

	Y. Lisans	30	3,37	0,752
	Toplam	242	3,69	0,605
İçsel doyum	Ortaokul	2	3,75	0,117
	Lise	26	3,79	0,600
	MYO	37	3,88	0,578
	Üniversite	147	3,79	0,556
	Y. Lisans	30	3,47	0,645
	Toplam	242	3,76	0,582
	Dışsal doyum	Ortaokul	2	3,00
Lise		26	3,59	0,779
MYO		37	3,76	0,622
Üniversite		147	3,67	0,614
Y. Lisans		30	3,26	0,948
Toplam		242	3,62	0,696

**Tablo 3.26** Çalışanların Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum alt boyutlarından aldıkları puanların mezun oldukları okul değişkenine göre varyans analizi sonuçlarını göstermektedir.

Genel doyum düzeyi çalışanların mezun oldukları okul değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 2.954, p<0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda MYO mezunu çalışanların puanlarının yüksek lisans mezunu çalışanların puanlarından  $p<0.05$  olması nedeni ile anlamlı şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

İçsel doyum puanları çalışanların mezun oldukları okul değişkenine bağlı olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 2.432, p<0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda MYO mezunu çalışanların içsel doyum düzeylerinin yüksek lisans mezunu çalışanların puanlarından  $p<0.05$  olması nedeni ile anlamlı şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Dışsal doyum puanları çalışanların mezun oldukları okul değişkenine bağlı olarak anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 3.021, p<0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda yüksek lisans mezunu çalışanların puanlarının MYO ve üniversite mezunu çalışanların puanlarından  $p<0.05$  olması nedeni ile anlamlı şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3.26.** Çalışanların Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerine dair puanların mezun oldukları okul türlerine göre varyans analizi sonuçları

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	p
Genel doyum	Gruplar arası	4,196	4	1,049	2,954	0,021
	Grup içi	84,167	237	0,355		
	Toplam	88,363	241			
İçsel doyum	Gruplar arası	3,219	4	0,805	2,432	0,048
	Grup içi	78,416	237	0,331		
	Toplam	81,635	241			
Dışsal doyum	Gruplar arası	5,666	4	1,417	3,021	0,019
	Grup içi	111,126	237	0,469		
	Toplam	116,792	241			

### 3.2. Denizcilik Sektöründe Çalışan Personelin Tanımlayıcı Özellikleri ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeğinden Aldıkları Puanlara Ait Bulguların İncelenmesi

Bu bölümde denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlara ve bu puanların sektör personelinin tanımlayıcı özelliklerine göre incelenmesine yer verilmiştir.

Tablo 3.27’de Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlardan elde edilen genel puanlar görülmektedir. Sektör çalışanları arasında en yüksek puan ortalaması kendine güvenli yaklaşım alt boyutunda ( $\bar{x}$ : 3.72  $\pm$  0.53) bulunmuştur. Bunu sırasıyla sosyal destek arama yaklaşımı ( $\bar{x}$ : 2.76 SS: 0.77), kendini suçlayıcı yaklaşım ( $\bar{x}$ : 2.62  $\pm$  0.64), iyimser yaklaşım ( $\bar{x}$ : 2.27  $\pm$  0.41) ve son olarak da boyun eğici yaklaşım ( $\bar{x}$ : 1.71  $\pm$  0.47) takip etmektedir.

**Tablo 3.27.** Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği bulguları

	N	Minimum	Maximum	Ortalama ( $\bar{x}$ )	SS
Kendine güvenli yaklaşım	242	1.00	4.00	3.72	0.53
İyimser yaklaşım	242	1.00	3.00	2.27	0.41
Kendini suçlayıcı yaklaşım	242	1.00	4.00	2.62	0.64
Boyun eğici yaklaşım	242	1.00	3.00	1.71	0.47
Sosyal destek arama yaklaşımı	242	1.00	3.00	2.76	0.77
Toplam	242	1.00	3.00	2.45	0.30

### 3.2.1. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlarının yaş değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların yaş değişkeni ile ilişkisi **Tablo 3.27**'de verilmektedir. Çalışanların yaşları ile kendine güvenli ve sosyal destek arama yaklaşımları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Çalışanların yaşları ve iyimser yaklaşım alt boyutu arasında zayıf da olsa pozitif yönde ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r=0.129$ ,  $p<0.05$ ). Çalışanların yaşları ile kendini suçlayıcı/çaresiz yaklaşım alt boyutu arasında zayıf da olsa pozitif yönde ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r=0.133$ ,  $p<0.05$ ). Çalışanların yaşları ile boyun eğici yaklaşım alt boyutu arasında zayıf da olsa pozitif yönde ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $r=0.129$ ,  $p<0.05$ ).

**Tablo 3.28.** Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından elde edilen puanların yaş değişkeni ile ilişkisinin incelenmesi

	Kendine Yaş güvenli yaklaşım	İyimser yaklaşım	Kendini suçlayıcı yaklaşım	Boyuneğici yaklaşım	Sosyal destek
Yaş -	0,121	0,129*	0,133*	0,146*	0,014

\* $p<0.05$

### 3.2.2. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Denizcilik sektöründe çalışan personelin cinsiyet değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar **Tablo 3.29**'da görülmektedir. Kadın çalışanların kendine güvenli yaklaşım alt boyutu ortalamaları  $22.42\pm 3.28$ , iyimser yaklaşım alt boyutu ortalamaları  $11.39\pm 2.19$ , kendini suçlayıcı/çaresiz yaklaşım alt boyutu ortalamaları  $16.29\pm 3.28$ , boyun eğici yaklaşım alt boyutu ortalamaları  $10.63\pm 3.05$  ve sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutu ortalamaları  $11.14\pm 1.76$  olarak bulunmuştur. Erkek çalışanların kendine güvenli yaklaşım alt boyutu ortalamaları  $22.23\pm 3.14$ , iyimser yaklaşım alt boyutu ortalamaları  $11.33\pm 1.95$ , kendini suçlayıcı/çaresiz yaklaşım alt boyutu ortalamaları  $15.02\pm 3.82$ , boyun eğici yaklaşım alt boyutu ortalamaları  $9.92\pm 2.57$  ve sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutu ortalamaları  $10.95\pm 4.22$  olarak bulunmuştur.

**Tablo 3.29.** Cinsiyete değişkenine bağlı olarak Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar

	Cinsiyet	N	Ortalama	SS
Kendine güvenli yaklaşım	Kadın	133	22,421	3,289
	Erkek	109	22,238	3,147
İyimser yaklaşım	Kadın	133	11,398	2,198
	Erkek	109	11,330	1,958
Kendini suçlayıcı yaklaşım	Kadın	133	16,293	3,854
	Erkek	109	15,027	3,825
Boyun eğici yaklaşım	Kadın	133	10,631	3,053
	Erkek	109	9,9266	2,577
Sosyal destek arama yaklaşımı	Kadın	133	11,142	1,767
	Erkek	108	10,953	4,225

Tablo 3.30’da görüldüğü üzere Stresle baş etme tarzları ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar cinsiyet değişkenine göre  $p>0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

**Tablo 3.30.** Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların cinsiyet değişkenine göre t-testi sonuçları

Cinsiyet	F	p	t	df
Kendine güvenli yaklaşım	,254	,615	,438	240
İyimser yaklaşım	1,514	,220	,252	240
Kendini suçlayıcı yaklaşım	,008	,930	2,550	240
Boyun eğici yaklaşım	3,798	,052	1,915	240
Sosyal destek arama yaklaşımı	1,388	,240	,468	239

### 3.2.3. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların denizcilikle ilgili bir okuldan mezun olup olmamaları değişkenine bağlı olarak farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi

Denizcilik sektöründe çalışan personelin denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine bağlı olarak Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar Tablo 3.31’de görülmektedir. Denizcilik eğitimi alan çalışanların kendine güvenli yaklaşım puan ortalamaları  $22.63\pm 3.43$ , iyimser yaklaşım puan ortalamaları  $11.61\pm 1.96$ , kendini suçlayıcı/çaresiz yaklaşım puan ortalamaları  $15.72\pm 4.24$ , boyun eğici yaklaşım puan ortalamaları  $10.68\pm 3.20$  ve sosyal destek yaklaşımı puan ortalamaları  $11.07\pm 1.54$  olarak bulunmuştur. Denizcilik eğitimi almayan çalışanların kendine güvenli yaklaşım puan ortalamaları  $22.25\pm 3.15$ , iyimser yaklaşım puan ortalamaları  $11.29\pm 2.12$ , kendine

suçlayan/çaresiz yaklaşım puan ortalamaları  $15.72 \pm 3.72$ , boyun eğici yaklaşım puan ortalamaları  $10.22 \pm 2.75$  ve sosyal destek yaklaşımı puan ortalamaları  $11.05 \pm 3.44$  olarak bulunmuştur.

**Tablo 3.31.** Denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine bağlı olarak Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar

	Denizcilik eğitimi	N	Ortalama	SS
Kendine güvenli yaklaşım	Denizcilik eğitimi aldı	55	22,636	3,439
	Denizcilik eğitimi almadı	187	22,251	3,158
İyimser yaklaşım	Denizcilik eğitimi aldı	55	11,618	1,967
	Denizcilik eğitimi almadı	187	11,294	2,123
Kendini suçlayıcı yaklaşım	Denizcilik eğitimi aldı	55	15,727	4,424
	Denizcilik eğitimi almadı	187	15,721	3,725
Boyun eğici yaklaşım	Denizcilik eğitimi aldı	55	10,618	3,2058
	Denizcilik eğitimi almadı	187	10,224	2,759
Sosyal destek arama yaklaşımı	Denizcilik eğitimi aldı	55	11,072	1,549
	Denizcilik eğitimi almadı	186	11,053	3,444

Tablo 3.32’de görüldüğü üzere Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre  $p > 0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

**Tablo 3.32.** Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların denizcilik eğitimi alıp almama değişkenine göre t-testi Sonuçları

	F	p	t	df
Kendine güvenli yaklaşım	0,672	0,413	0,779	240
İyimser yaklaşım	0,438	0,509	1,011	240
Kendini suçlayıcı yaklaşım	3,154	0,077	,009	240
Boyun eğici yaklaşım	1,327	0,251	,895	240
Sosyal destek arama yaklaşımı	1,215	0,271	,040	239

#### 3.2.4. Denizcilik sektöründe çalışan bireylerin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi

Denizcilik sektöründe çalışan personelin sektörde geçirdikleri yıl değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar Tablo 3.33’de gösterilmektedir. Kendine güvenli yaklaşım puan ortalaması en yüksek  $22.82 \pm 3.22$  ile 12-20 yıl süre ile çalışan personellerde görülmüştür. İyimser yaklaşım puan ortalaması en yüksek  $11.61 \pm 1.85$  ile 12-20 yıl süre ile çalışan personelde görülmektedir. Kendini

suçlayıcı/çaresiz yaklaşım puan ortalamaları en çok  $16.17 \pm 3.93$  ile 0-5 yıl süreyle çalışan personelde gözlenmiştir. Boyun eğici yaklaşım puan ortalamaları en çok  $10.62 \pm 2.97$  ile 0-5 yıl süreyle çalışan personelde gözlenmiştir. Sosyal destek arama yaklaşım puan ortalaması en yüksek  $11.38 \pm 5.57$  ile 12-20 yıl süre ile çalışan personellerde görülmüştür.

**Tablo 3.33.** Sektörde geçirilen yıl değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar

		N	Ortalama	SS
Kendine güvenli yaklaşım	0-5 yıl	86	22,465	3,205
	6-11 yıl	79	22,278	3,104
	12-20 yıl	57	22,826	3,224
	20 yıl üzeri	20	20,600	3,407
	Toplam	242	22,338	3,220
İyimser yaklaşım	0-5 yıl	86	11,453	2,140
	6-11 yıl	79	11,278	2,123
	12-20 yıl	57	11,614	1,858
	20 yıl üzeri	20	10,650	2,323
	Toplam	242	11,367	2,089
Kendini suçlayıcı yaklaşım	0-5 yıl	86	16,174	3,932
	6-11 yıl	79	15,531	3,522
	12-20 yıl	57	15,614	3,677
	20 yıl üzeri	20	14,850	5,441
	Toplam	242	15,723	3,885
Boyun eğici yaklaşım	0-5 yıl	86	10,627	2,974
	6-11 yıl	79	10,481	2,777
	12-20 yıl	57	9,736	2,553
	20 yıl üzeri	20	9,950	3,456
	Toplam	242	10,314	2,864
Sosyal destek arama yaklaşımı	0-5 yıl	85	11,070	1,638
	6-11 yıl	79	10,886	1,671
	12-20 yıl	57	11,386	5,573
	20 yıl üzeri	20	10,750	2,633
	Toplam	241	11,058	3,112

Tablo 3.34'de görüldüğü üzere Stresle baş etme tarzları ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar sektörde geçirilen yıl değişkenine göre  $p > 0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir.

**Tablo 3.34.** Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların sektörde geçirilen yıl değişkenine göre varyans analizi

			Kareler Toplamı	df	OrtalamaKare	F	P
Kendine Yaklaşım	güvenli	Gruplar arası	72,150	3	24,050	2,357	,072
		Grup içi	2428,064	238	10,202		
		Toplam	2500,215	241			
İyimser yaklaşım		Gruplar arası	15,022	3	5,007	1,149	,330
		Grup içi	1037,246	238	4,358		
		Toplam	1052,269	241			
Kendini yaklaşım	suçlayıcı	Gruplar arası	36,337	3	12,112	,800	,495
		Grup içi	3602,113	238	15,135		
		Toplam	3638,450	241			
Boyun eğici yaklaşım		Gruplar arası	32,315	3	10,772	1,318	,269
		Grup içi	1945,817	238	8,176		
		Toplam	1978,132	241			
Sosyal destek Yaklaşımı	arama	Gruplar arası	10,377	3	3,459	,354	,786
		Grup içi	2314,810	237	9,767		
		Toplam	2325,187	240			

### 3.2.5. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği'nden aldıkları puanların İngilizce bilme değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi

Çalışanların İngilizce bilme değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar Tablo 3.35'de gösterilmektedir.

**Tablo 3.35.** İngilizce bilme değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar

		N	Ortalama	SS
Kendine güvenli yaklaşım	Çok yetersiz	2	21,500	3,535
	Yetersiz	37	22,000	2,738
	Orta yeterlikte	65	22,692	3,404
	Yeterli	98	22,204	3,079
	cok yeterli	40	22,450	3,720
	Toplam	242	22,338	3,220



İyimser yaklaşım	Çok yetersiz	2	13,000	4,242
	yetersiz	37	11,297	2,011
	Orta yeterlikte	65	11,815	1,967
	Yeterli	98	11,408	1,860
	Çok yeterli	40	10,525	2,571
	Toplam	242	11,367	2,089
Kendini suçlayıcı yaklaşım	Çok yetersiz	2	18,500	3,535
	Yetersiz	37	17,162	4,615
	Orta yeterlikte	65	15,569	3,686
	Yeterli	98	15,693	3,717
	Çok yeterli	40	14,575	3,586
	Toplam	242	15,723	3,885
Boyun eğici yaklaşım	Çok yetersiz	2	13,000	1,414
	Yetersiz	37	11,378	3,049
	Orta yeterlikte	65	10,092	2,731
	Yeterli	98	10,285	2,824
	Çok yeterli	40	9,6250	2,825
	Toplam	242	10,314	2,864
Sosyal destek arama yaklaşımı	Çok yetersiz	2	11,500	,707
	Yetersiz	37	12,621	6,580
	Orta yeterlikte	64	10,828	1,856
	Yeterli	98	10,806	1,647
	Çok yeterli	40	10,575	2,122
	Toplam	241	11,058	3,112

Tablo 3.36 Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların, çalışanların İngilizce bilme düzeyine göre varyans analizi sonuçlarını göstermektedir. Kendine güvenli yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım puanları çalışanların İngilizce bilme düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

İyimser yaklaşım puanları ise çalışanların İngilizce bilme düzeylerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 2.777$ ,  $p < 0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda orta yeterlikte İngilizce bilen çalışanların iyimser yaklaşım puanlarının çok yeterli İngilizce bilen çalışanların puanlarından anlamlı şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p < 0.05$ ).

Kendini suçlayıcı/çaresiz yaklaşım puanları çalışanların İngilizce bilme düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 2.484$ ,  $p < 0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda yetersiz düzeyde İngilizce bilen

çalışanların kendini suçlayıcı/çaresiz yaklaşım puanlarının çok yeterli İngilizce bilen çalışanların puanlarından anlamlı şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0.05$ ).

Sosyal destek arama yaklaşım puanları çalışanların İngilizce bilme düzeylerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 2.924$ ,  $p<0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda yetersiz düzeyde İngilizce bilen çalışanların sosyal destek arama yaklaşım puanlarının yeterli düzeyde İngilizce bilen çalışanların ve çok yeterli düzeyde İngilizce bilen çalışanların puanlarından anlamlı şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0.05$ ).

**Tablo 3.36.** Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyut puanlarının İngilizce bilme değişkenine göre Varyans Analizi Sonuçları

		Kareler Toplamı	df	OrtalamaKare	F	p
Kendine güvenli Yaklaşım	Gruplar arası	16,050	4	4,013	,383	,821
	Grup içi	2484,165	237	10,482		
	Toplam	2500,215	241			
İyimser yaklaşım	Gruplar arası	47,106	4	11,776	2,777	,028
	Grup içi	1005,163	237	4,241		
	Toplam	1052,269	241			
Kendini suçlayıcı yaklaşım	Gruplar arası	146,394	4	36,598	2,484	,044*
	Grup içi	3492,057	237	14,734		
	Toplam	3638,450	241			
Boyun eğici yaklaşım	Gruplar arası	78,608	4	19,652	2,452	,051
	Grup içi	1899,524	237	8,015		
	Toplam	1978,132	241			
Sosyal destek arama yaklaşımı	Gruplar arası	109,783	4	27,446	2,924	,022*
	Grup içi	2215,403	236	9,387		
	Toplam	2325,187	240			

$p<0.05$

### 3.2.6. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların personelin gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olmaları değişkenine bağlı olarak farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi

Denizcilik sektöründe çalışan personelin gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olma değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar Tablo 3.36'da görülmektedir. Gemi acentesi çalışanlarının kendine güvenli

yaklaşım puan ortalamaları  $21.80 \pm 3.65$ , iyimser yaklaşım puan ortalamaları  $11.02 \pm 2.37$ , kendini suçlayıcı/çaresiz yaklaşım puan ortalamaları  $15.05 \pm 3.97$ , boyun eğici yaklaşım puan ortalamaları  $9.64 \pm 2.65$  ve sosyal destek yaklaşımı puan ortalamaları  $10.78 \pm 4.16$  olarak bulunmuştur. Forwarder işletme çalışanlarının kendine güvenli yaklaşım puan ortalamaları  $23.01 \pm 2.77$ , iyimser yaklaşım puan ortalamaları  $11.73 \pm 1.76$ , kendini suçlayıcı/çaresiz yaklaşım puan ortalamaları  $15.95 \pm 3.61$ , boyun eğici yaklaşım puan ortalamaları  $10.66 \pm 2.3.02$  ve sosyal destek arama yaklaşımı puan ortalamaları  $11.25 \pm 1.54$  olarak bulunmuştur.

**Tablo 3.36.** Çalışanların gemi acentesi ya da forwarder işletme çalışanı olmaları değişkeni ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar

	Acente-Forwarder	N	Ortalama	SS
Kendine güvenli yaklaşım	Acente	114	21,807	3,652
	Forwarder	96	23,010	2,773
İyimser yaklaşım	Acente	114	11,026	2,374
	Forwarder	96	11,739	1,766
Kendini suçlayıcı yaklaşım	Acente	114	15,052	3,979
	Forwarder	96	15,958	3,618
Boyun eğici yaklaşım	Acente	114	9,640	2,657
	Forwarder	96	10,666	3,028
Sosyal destek arama yaklaşımı	Acente	114	10,780	4,168
	Forwarder	95	11,252	1,543

Tablo 3.37 Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların çalışanların gemi acentesi ya da forwarder olma değişkenine göre elde edilen t-testi sonuçlarını vermektedir. Çalışanların gemi acentesi – forwarder işletme çalışanı olma durumuna göre kendine güvenli yaklaşım puanları, kendini suçlayıcı/çaresiz yaklaşım puanları, boyun eğici yaklaşım puanları ve sosyal destek arama yaklaşımı puanları  $p > 0.05$  olması nedeni ile farklılaşmamaktadır. Ancak iyimser yaklaşım puanları çalışanların gemi acentesi forwarder işletme çalışanı olmaları değişkenine bağlı olarak  $p < 0.05$  olması nedeni ile birbirinden anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

**Tablo 3.37.** Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların çalışanların gemi acentesi ya da forwarder işletme çalışanı olmaları değişkenine göre bağlı t-testi sonuçları

	F	p	t	df
Kendine güvenli yaklaşım	2,710	,101	-2,648	208
İyimser yaklaşım	5,206	,024*	-2,431	208
Kendini suçlayıcı yaklaşım	1,290	,257	-1,712	208
Boyun eğici yaklaşım	1,805	,181	-2,615	208
Sosyal destek arama yaklaşımı	1,726	,190	-1,045	207

**3.2.7. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların mezun oldukları okul değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi**

Çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre stresle baş etme tarzları ölçeğinin alt boyutlarından aldıkları puanlar Tablo 3.38’de gösterilmektedir.

**Tablo 3.38.** Çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar

		N	Ortalama	SS
Kendine güvenli yaklaşım	Ortaokul	2	15,50	2,12
	Lise	26	22,65	3,22
	MYO	37	22,64	3,44
	Üniversite	147	22,14	3,17
	Y. Lisans	30	23,10	2,70
	Toplam	242	22,33	3,22
İyimser yaklaşım	Ortaokul	2	7,00	2,82
	Lise	26	12,00	2,03
	MYO	37	11,70	2,01
	Üniversite	147	11,32	2,00
	Y. Lisans	30	10,90	2,24
	Toplam	242	11,36	2,08
Kendini suçlayıcı yaklaşım	Ortaokul	2	10,00	1,41
	Lise	26	17,53	4,10
	MYO	37	14,64	4,40
	Üniversite	147	15,82	3,73
	Y. Lisans	30	15,33	3,09
	Toplam	242	15,72	3,88
Boyun eğici yaklaşım	Ortaokul	2	7,00	1,41
	Lise	26	11,03	2,95
	MYO	37	10,13	3,14
	Üniversite	147	10,29	2,80
	Y. Lisans	30	10,23	2,69

	Toplam	242	10,31	2,86
Sosyal destek arama yaklaşımı	Ortaokul	2	6,50	0,70
	Lise	26	13,34	7,68
	MYO	37	10,94	1,97
	Üniversite	147	10,78	1,74
	Y. Lisans	30	10,86	1,15
	Toplam	242	11,05	3,11

Tablo 3.39 Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların, çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre varyans analizi sonuçlarını göstermektedir. Boyun eğici yaklaşım puanları çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre  $p>0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kendine güvenli yaklaşım puanları çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 3.058, p<0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda ortaokul mezunu çalışanların puanlarının diğer tüm okul türlerinden mezun olan çalışanların puanlarından anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0.05$ ).

İyimser yaklaşım puanları çalışanların mezun oldukları okul değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 3.552, p<0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda ortaokul mezunu çalışanların puanlarının diğer tüm okul türlerinden mezun olan çalışanların puanlarından anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0.05$ ).

Kendini suçlayıcı yaklaşım puanları çalışanların mezun oldukları okul türlerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 3.449, p<0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda ortaokul mezunu çalışanların puanlarının diğer tüm okul türlerinden mezun olan çalışanların puanlarından anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0.05$ ).

Sosyal destek arama yaklaşım puanları çalışanların mezun oldukları okul türlerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ( $F_{(4,237)} = 5.264, p<0.05$ ). Farkın kaynağını bulmak için yapılan Bonferonni post-hoc testi sonucunda ortaokul mezunu çalışanların puanlarının diğer tüm okul türlerinden mezun olan çalışanların puanlarından anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0.05$ ).

**Tablo 3.39.** Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların mezun olunan okul türüne göre varyans analizi sonuçları

		Kareler toplamı	df	OrtalamaKare	F	p
Kendine güvenli yaklaşım	Gruplar arası	122,698	4	30,674	3,058	,018*
	Grup içi	2377,517	237	10,032		
	Toplam	2500,215	241			
İyimser yaklaşım	Gruplar arası	59,512	4	14,878	3,552	,008*
	Grup içi	992,756	237	4,189		
	Toplam	1052,269	241			
Kendine güvensiz Yaklaşım	Gruplar arası	200,141	4	50,035	3,449	,009*
	Grup içi	3438,309	237	14,508		
	Toplam	3638,450	241			
Boyun eğici yaklaşım	Gruplar arası	37,058	4	9,264	1,131	,342
	Grup içi	1941,074	237	8,190		
	Toplam	1978,132	241			
Sosyal destek arama yaklaşımı	Gruplar arası	190,457	4	47,614	5,264	,000*
	Grup içi	2134,729	236	9,045		
	Toplam	2325,187	240			

p<0.05

### 3.3.Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar arasındaki ilişkinin incelenmesi

Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutları ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutları arasındaki ilişki Tablo 3.40'da görülmektedir. Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği'nin kendine güvenli yaklaşım alt boyutu ile Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin genel, içsel, dışsal doyum alt boyutları arasında zayıf da olsa pozitif yönde ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur (sırasıyla  $r=0.167, 0.178, 0.131, p<0.05$ ). Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği iyimser yaklaşım alt boyutu ile Minnesota İş Doyum Ölçeği genel, içsel, dışsa doyum alt boyutları arasında orta düzeyde, pozitif yönde ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur (sırasıyla  $r=0.257, 0.233, 0.247, p<0.05$ ). Stresle baş etme tarzları ölçeğinin kendini suçlayıcı yaklaşım alt boyutu ile Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin genel, içsel, dışsal doyum alt boyutları arasında zayıf düzeyde, negatif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur (sırasıyla  $r=-0.207,- 0.197, -0.165, p<0.05$ ).

**Tablo 3.40.** Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutları ile Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeği alt boyutları arası ilişki

	Genel doyum	İçsel doyum	Dışsal doyum
Kendine güvenli yaklaşım	,167*	,178*	,131*
İyimser yaklaşım	,257*	,233*	,247*
Kendini suçlayıcı yaklaşım	-,207*	-,197*	-,165*
Boyun eğici yaklaşım	-,087	-,096	-,041
Sosyal destek arama yaklaşımı	,025	,038	,016

\*p<0.05

### 3.4. Denizcilik Sektöründe Çalışan Personelin Örgütsel Stres Ölçeğinden Aldıkları Puanların İncelenmesi

#### 3.4.1. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların incelenmesi

Denizcilik sektöründe çalışan personelin Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar Tablo 3.41’de görülmektedir. İş yükü alt boyutundan alınan puan ortalaması  $3.53 \pm 2.15$ , kontrol alt boyutundan alınan puan ortalaması  $3.70 \pm 3.03$  ve sosyal destek alt boyutundan alınan puan ortalaması  $4.11 \pm 3.40$  olarak bulunmuştur.

**Tablo 3.41.** Denizcilik sektöründe çalışan personelin Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanlar

	N	Minimum	Maximum	Ortalama	SS
İş yükü	242	2,00	5,00	3,53	2,15
Kontrol	242	2,00	5,00	3,70	3,03
Sosyal destek	242	2,00	5,00	4,11	3,40

#### 3.4.2. Denizcilik sektöründe çalışan personelin Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından aldıkları puanların personelin gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olmaları değişkenine bağlı olarak farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi

Denizcilik sektöründe çalışan personelin gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olmaları değişkenine göre Örgütsel stres ölçeğinin alt boyutlarından aldıkları puanlar Tablo 3.42’de gösterilmektedir. Gemi acentesi çalışanlarının iş yükü puan ortalamaları  $3.50 \pm 2.21$ , kontrol puan ortalamaları  $3.63 \pm 2.45$  ve sosyal destek puan ortalamaları  $3.85 \pm 3.33$  olarak bulunmuştur. Forwarder işletme çalışanlarının iş yükü puan ortalamaları  $3.59 \pm 2.06$ , kontrol puan ortalamaları  $3.85 \pm 3.48$  ve sosyal destek puan ortalamaları  $4.08 \pm 3.55$  olarak bulunmuştur.

**Tablo 3.42.** Gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olma değişkenine göre Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar

	Acente-Forwarder	N	Ortalama	SS
İş yükü	Acente	114	3,506	2,214
	Forwarder	95	3,595	2,062
Kontrol	Acente	114	3,638	2,456
	Forwarder	96	3,854	3,483
Sosyal Destek	Acente	114	4,108	3,336
	Forwarder	96	4,086	3,559

Tablo 3.43’de Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olma değişkenine göre t-testi sonuçları verilmektedir. İş yükü ve sosyal destek alt boyutlarında elde edilen ortalama puanlar çalışanların gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olmalarına göre  $p>0.05$  olduğundan anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Kontrol alt boyutunda ise ortalama puanlar çalışanların gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olmaları bağlamında anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ( $p<0.05$ ).

**Tablo 3.43.** Örgütsel Stres Ölçeği alt boyutlarından alınan puanların acente-forwarder olma değişkenine göre t-testi Sonuçları

	F	p	t	df
İş yükü	1,810	0,180	-1,488	207
Kontrol	13,000	0,000*	-3,140	208
Sosyal destek	1,017	0,314	,269	208



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### TARTIŞMA VE YORUM

Bu bölümde yapılmış olan analizlerden elde edilen bulgular, alanyazında yapılmış olan diğer araştırmalar da gözönüne alınarak tartışılmış ve yorum getirilmeye çalışılmıştır.

#### 4. TARTIŞMA VE YORUM

Evvelce de belirtildiği gibi denizcilik sektörü çalışanlarından seçilen örneklem grupları genelde deniz üzerinde çalışanları içermektedir. Bunun yanında özellikle limanı olmayan illerde gerek gemi acentesi ve gerekse forwarder işletmelerin denizcilik sektöründe önemli bir yerleri olmasına rağmen tanınırlıkları pek fazla değildir. Bu nedenle kıyaslamalar ile sonuç çıkartmak zor olsa da sektör çalışanı olmanın verdiği avantaj, sektör çalışanları ile birebir yapılan görüşmeler konunun yorumlanmasında güçlü bir önem arz etmektedir. Her ne kadar Denizcilik sektörü erkek egemen bir kurum gibi algılsansa da istatistiklerden alınan sonuçlar en azından gemi acenteleri ve forwarder işletmelerde kadın egemen bir çalışma grubunun olduğunu göstermektedir. Yapılan kısıtlı sayıdaki çalışmalar bu araştırmada olduğu gibi konuyu desteklemektedir. Genel olarak gözlemlenen denizcilik sektöründe çalışanların kendine güvenli baş etme yaklaşımını diğer yaklaşımlara oranla daha fazla kullandıkları olmuştur. Diğer yandan zorlu bir meslek olması nedeni ile örgütsel stres düzeyleri yüksek bulunurken bunun iş doyum düzeyine etki etmediğinin görülmesi sektör adına sevindirici bir sonuç olarak değerlendirilebilir.

#### **Denizcilik sektöründe çalışan personelin tanımlayıcı özellikleri ile Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden elde edilen bulguların tartışılması ve yorumlanması**

Denizcilik sektöründe alan araştırmaları kısıtlı sayıda yer aldığından bu çalışmaya referans göstermek amacı ile ağırlıklı olarak eğitim, finans gibi kısmen yakın olabileceği düşünülen sektörlerden elde edilen sonuçlar baz alınmıştır.

Öğretmenler arasında yapılan iş doyumuna yönelik bir araştırmada da yaş, cinsiyet, mezun olunan son yükseköğretim kurumu değişkenleri ile iş tatmin düzeyleri arasında herhangi bir farklılaşma saptanamamış ancak kıdem değişkeninin iş doyum düzeyi değişkeni ile etkileşim içinde olduğu bulunmuştur (Demirtaş, 2010). Gemi acenteleri

üzerinde yürütülen bir diğer araştırmada da yaş değişkeni ile içsel doyum düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur (Karaman, 2010).

**Cinsiyet değişkenine göre içsel doyum düzeyi:** Denizcilik her ne kadar erkek egemen bir sektör gibi algılansa da toplumda düşünölenin aksine en azından çalışılan örnekleme grubuna bakılarak gemi acenteleri ve forwarder şletmelerde kadın çalışanların egemen olduğu görölmektedir. İçsel doyum düzeyinin kişinin kendisinden kaynaklanan bir durum (başarı hissi içseldir) olduğu göz önüne alındığında ortalamaların birbirine yakın ve kesme noktasının üzerinde olması da işin doğasının hem erkek hem de kadın çalışanlar için uygun olduğu sonucuna varılmasını desteklediği düşünölmektedir. Bu araştırmada içsel doyum düzeyi cinsiyet değişkenine bağlı olarak farklılaşmamaktadır.

**Denizcilik eğitimi alıp almadıklarına göre içsel doyum düzeyi:** Bu iki değişken arasında da anlamlı bir farklılaşma bulunamamıştır. Denizcilik sektöründe belirli işler yürüten kaptan, gemi mühendisi gibi çalışanların özel bir eğitim almalarının gerekliliği bilinmektedir. Ancak aracı kurum görevi yüklenen şletmelerde çalışan personelin pek çok farklı üniversitelerde (ekonomi, şletme, psikoloji) eğitim almış oldukları görölmüştür. Özetle denizcilik eğitimi alınmamış olsa da bunun gemi acentesi ya da forwarder şletme çalışanı olmaya engel teşkil etmediği, bireyin kendisini başarısız, yetersiz hissetmesine neden olmadığı anlaşılmaktadır.

**Sektörde geçirilen yıl değişkeni ve içsel doyum düzeyi:** Her ne kadar bu iki değişken arasında anlamlı bir farklılaşma bulunamamış olsa da en yüksek içsel doyum ortalama düzeyi 0-5 yıl çalışanlarda ( $3,818 \pm 0.465$ ) bulunmuştur. Diğer yandan en düşük içsel doyum düzeyinin 6-11 yıl arası çalışanlara ( $X: 3,691 \pm 0.740$ ) ait olması bu tip işlerde 6-11 yıl arası sürecin zorlu bir dönem olabileceğini düşöndürmektedir.

**İngilizce bilme değişkenine göre içsel doyum düzeyi:** Bu iki değişken arasında anlamlı bir farklılaşma bulunamamıştır. İçsel doyumun bireyin kendisi ile ilgili özelliklerden kaynaklandığı, ingilizce bilmenin bireye ait bir özellik olduğu ve bu dili bilmenin sektör için önemlidir. Diğer yandan en yüksek içsel doyum düzeyi ingilizce diline hâkimiyet düzeyini çok yetersiz olarak algılayanlarda ( $4,00 \pm 0.707$ ), ikinci en yüksek içsel doyum düzeyi de kendisini bu dilde yetersiz olarak ifade edenlerde ( $3,84 \pm 0.530$ )

bulunmuştur. Bu da bireylerin sektörde uygun işlerde istihdam edildiklerini ve yaptıkları işten de doyum sağladıklarını düşündürmektedir.

**Cinsiyet değişkenine göre dışsal doyum düzeyi:** Dışsal doyum düzeyinin yönetim biçimi, yönetimin yeterlik düzeyi, alınan ücret, terfi etme olanağı, iş yeri çalışma şartları, takdir görme ve çalışanların birbirleri ile anlaşmaları gibi değişkenlerle ilgili olduğu bilinmektedir. Cinsiyet ve dışsal doyum düzeyleri arasında anlamlı farklılık tespit edilememesini; sektörde ücret, yönetim ya da terfi olanakları açısından kadın ve erkek personele eşit biçimde yaklaşım gösterildiği düşüncesini akla getirmektedir.

**Denizcilik eğitimi alıp almadıklarına göre dışsal doyum düzeyi:** Denizcilik eğitimi alan personelde dışsal doyum düzeyi daha yüksek çıkmakla birlikte (X: 3,734) bu iki değişken arasında farklılaşma bulunamaması da denizcilik eğitimi almış olan personel ile almamış olan personele örgüt tarafından farklı davranılmadığının bir göstergesi olabileceğini düşündürmektedir.

**Sektörde geçirilen yıl değişkenine göre dışsal doyum düzeyi:** Değişkenler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiş olsa da içsel doyum değişkeninde alınan sonuçların benzeridir. Burada da dışsal doyum düzeyi ortalamaları en yüksek 0-5 yıl arasında (X: 3,732) rastlanmış olup bunu takiben yine 12-20 yıl (X: 3,644) zaman aralığında yakalanmış olması sektörde özellikle 6-11 yıllık zaman diliminin bireyler için zorlu bir dönem olabileceğini düşündürmektedir.

**İngilizce bilme değişkenine göre dışsal doyum düzeyi:** En yüksek ortalama yine İngilizce diline hâkimiyetini “çok yetersiz” olarak değerlendiren personelde (X: 3,875), ikinci en yüksek dışsal doyum düzeyi ise kendisini “çok yeterli” olarak değerlendiren personellere aittir (X: 3,65). İngilizce dili sektör için dış ilişkilerin yönetilmesi anlamında son derece gerekli olduğu halde personelin dışsal doyum düzeyini etkilemediği görülmektedir. Sektör için İngilizce her ne kadar gerekli olsa da sektörde yer alan işletmelerin iş dağılımları, ücret, örgüt politikaları gibi değişkenleri personelin yeterliklerine uygun yapıyor olduklarını düşündürmektedir.

**Cinsiyet değişkenine göre genel doyum düzeyi:** Gerek içsel doyum ve gerekse dışsal doyum düzeyini etkilemediği görülen cinsiyet değişkeninin genel doyum düzeyi ile de

arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu da sektörde cinsiyet ayrımı yapılmıyor olduğunu düşündürmektedir.

Personelin **denizcilik eğitimi** alıp almamaları değişkeni ile **genel doyum** düzeyi: Sektör içerisinde çalışanların denizcilik ile ilgili bir eğitim alıp almamış olmaları gemi acenteleri ve forwarder işletme personelinin genel doyum düzeylerini etkilemediği bulunmuşsa da genel doyum düzey ortalaması denizcilik eğitimi alanlarda daha yüksektir (X: 3,759).

**Sektörde geçirilen yıl** değişkenine göre **genel doyum** düzeyi: Gerek içsel ve gerekse dışsal doyum sektörde geçirilen yıl değişkeni ile anlamlı bir farklılık göstermemekteydi. Bu nedenle genel doyum düzeyi ile bu değişken arasında herhangi bir ilişki bulunamaması normal kabul edilmektedir. Ortalamalar yine en yüksek 0-5 yıl için (3,770) ve en düşük 6-11 yıl için (X: 3,606) bulunmuştur. Bu da bizi personel için sektörde en zorlu dönemin 6-11 yıl arasında olabileceği fikrini güçlendirmektedir.

**İngilizce bilme** değişkenine göre **genel doyum** düzeyi: Bu değişken ile genel doyum düzeyi arasında anlamlı bir farklılaşma bulunamamıştır. En yüksek genel doyum düzeyi yine kendisini İngilizce dilinde “çok yetersiz” olarak değerlendirenlerde (X: 3,925) bulunmuştur. Bunun da yine sektör içerisinde iş dağılımlarının personel yeterlikleri göz önünde bulundurularak planlanmış olabileceğini düşündürmektedir.

**Gemi acentesi ve Forwarder işletme çalışanı** olma değişkenine göre içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerinin tartışılması ve yorumlanması: Gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanlarının ayrı ayrı değerlendirilmesi sonucu içsel, dışsal, genel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Diğer yandan ortalamalar göz önüne alındığında gerek dışsal doyum (X:3,694), gerekse içsel doyum (X: 3,840) ortalamaları forwarder işletme çalışanlarında daha yüksektir. Bu da forwarder işletme çalışanlarının gemi acentesi çalışanlarına oranla işlerinden daha yüksek bir doyum düzeyi elde ettiklerini düşündürmektedir.

**Yeniden aynı işi seçer misin** değişkeni ve **genel doyum** düzeyleri arasındaki ilişkinin tartışılması ve yorumlanması: Bu sorunun demografik bilgi formuna ilave edilmesinin amacı analizden elde edilen sonuçların bir kez de daha doğal bir cevap ile sınanması niteliğindedir. Analize alınan cevaplar genel doyum düzeyinin kesme noktasının

(X: 3) üzerinde olması nedeni ile sektör çalışanlarının genel doyum düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir. Bu soruya verilen cevap ile genel doyum düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ( $r=0.393$ ,  $p<0.01$ ) bulunması da sektör çalışanlarının işlerinden memnun olduklarını ve verilen cevapların da samimi olduğunu düşündürmektedir. Literatürde bu doğrultuda herhangi bir sınıma işaret eden aydınlatıcı bilgi bulunamamıştır.

**Yaş grupları** değişkenine göre genel doyum, içsel doyum, dışsal doyum düzeylerinden elde edilen sonuçların tartışılarak yorumlanması: Yaş grupları değişkeni ve genel doyum düzeyi arasında anlamlı bir farklılaşmaya ait kaynağın bulunması için yapılan bonferoni post hoc testi sonucunda 41-50 yaş grubu puanlarının diğerlerinden anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. İçsel doyum ve yaş grupları değişkenine bakıldığında 41-50 yaş grubu çalışanlarla 51-60 yaş grubu çalışanların içsel doyum puanlarının birbirinden anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Dışsal doyum ve yaş grupları değişkenlerine bakıldığında 20-30 yaş grubu çalışanlarının 41-50 yaş grubu çalışanlarından anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle 41-50 yaş grubunda ortalama puanlar daha düşüktür. Araştırmaya katılan örneklem grubuna bakılarak 20-30 ve 30-40 yaş aralığındaki personelden sayıca daha az olmaları da göz önüne alındığında bireylerin yorucu ve dikkat isteyen bir işte çalışmaları nedeni ile yıpranıyor olabilecekleri ve bunun da iş doyumları üzerinde negatif bir etkisi olabileceğini düşündürmektedir. Teknik öğretmenler ile yürütülen bir araştırmada yaş değişkeninin iş doyum düzeyini etkilemediği bulunurken (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005) Finans sektöründe yürütülen bir araştırmada yaş değişkeninin iş doyum düzeyi üzerinde etkin olduğu gözlenmiştir (Yelboğa, 2007)

**Mezun olunan son yükseköğretim kurumu** değişkeni ile çalışanların genel doyum, içsel doyum, dışsal doyum düzeylerine ait sonuçlarından tartışılarak yorumlanması: Genel doyum boyutunda iki yıllık MYO mezunları ile yüksek lisans mezunlarının genel doyum düzeyleri birbirinden MYO lehine farklılaşmaktadır. İçsel doyum alt boyutunda da MYO ve yüksek lisans mezunu çalışanların puanları birbirinden MYO lehine farklılaşmaktadır. Dışsal doyum alt boyutunda ise MYO mezunları ile üniversite mezunu çalışanların puanları birbirinden MYO lehine farklılaşmaktadır.

MYO mezunlarının yaptıkları işten duydukları doyum düzeyinin üniversite ve özellikle yüksek lisans mezunlarına oranla daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu da yüksek lisans mezunlarının aldıkları eğitim karşısında yaptıkları iş, elde ettikleri ücret, çalışma şartları ve benzeri olanaklardan memnun olmadıkları ve bunları yeterli bulmadıklarını düşündürmektedir. Ebe ve hemşirelerle yürütülen bir çalışmada mezun olunan okul ve iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Erbil, Bostan, 2004). İş doyumunu ile ilgili yapılan bir diğer çalışmada da lise mezunu ve üniversite mezunu çalışanlar arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur (Toker, 2007).

### **Denizcilik sektöründe çalışan personelin tanımlayıcı özellikleri ile Stresle Baş Etme Tarzları ölçeğinden elde edilen bulguların tartışılması ve yorumlanması**

**Yaş değişkenine göre stresle baş etme tarzları ölçeğinden alınan sonuçların yorumlanması ve tartışılması:** Yaş değişkeni ile stresle baş etme tarzlarından iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuş olması çalışanların yaşları arttıkça stresle baş etme yöntemi olarak iyimser yaklaşımı benimsediklerini göstermektedir. Bu da gerek kendilerine gerekse etkileşim içinde buldukları ortamlarda bulunan diğerlerine daha hoşgörü ile bakmaya başladıklarını, iş ve özel yaşamlarının da bu bağlamda daha pozitif bir yönde etkilenebileceğini düşündürmektedir. Yaş ile çaresiz/kendini suçlayıcı yaklaşım arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunması da yaş arttıkça bu yaklaşımın daha fazla kullanıldığını göstermektedir. Hem iyimser hem de çaresiz/kendini suçlayıcı yaklaşımın yaş değişkeni ile pozitif yönde anlamlı bir ilişki içinde olması bireyin insanlara hoşgörü içinde davranırken herhangi olası bir stres yaratıcı durum ile karşılaştığında çözümsüzlüğe yönelmekte ve bunun için de kendisini suçlayıcı olabileceğini düşündürmektedir. ABD’de yürütülen bir araştırmada yaş değişkenine bağlı olarak stresle baş etme tarzlarının da değiştiği gözlemlenmiştir (Folkman, Lazarus, Pimley, Novacek, 1987). HongKong’da farklı yaşlarda 634 yöneticinin katıldığı bir araştırmada yaşları daha büyük olanlar daha az stres ve daha iyi baş etme yöntemleri kullandıklarını rapor etmişler ve araştırmacılar sonucu bu katılımcıların pek çok farklı baş etme yöntemleri kullanabiliyor olacaklarına atfetmişlerdir (Siu, Spector, Cooper, Donald, 2012).

**Cinsiyet değişkenine göre stresle baş etme tarzları ölçeğinden alınan sonuçların yorumlanması ve tartışılması:** Cinsiyet değişkeni ve stresle baş etme yöntemlerine baktıldığında herhangi bir anlamlı farklılaşma bulunamamıştır. Ancak ortalamalara

bakılarak gerek kadın ve gerekse erkek personelin en yüksek ortalamayı kendine güvenli yaklaşımda yakaladıkları görülmektedir. Bu da en çok bu baş etme yöntemini kullanıyor olduklarını düşündürmektedir. Pakistan'da öğretmenler arasında yürütülen bir araştırmada cinsiyet ve kullanılan baş etme yöntemleri arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulunamamıştır (Bibi, Khazmi, Chaudhry, Awan, 2015).

**Denizcilik eğitimi alınıp alınmaması değişkenine bağlı olarak stresle baş etme tarzları ölçeğinden alınan sonuçların yorumlanması ve tartışılması:** Bu iki değişken arasında anlamlı bir farklılaşma bulunamamıştır. Ortalamalara bakılacak olduğunda ise tüm personelin kendine güvenli yaklaşım tarzını benimsedikleri görülmektedir. Bu da sektörde çalışanların herhangi stresli bir durumla karşılaştıklarında problemin üzerine giderek çözmeye çalıştıklarını, alınan eğitimin bu yaklaşımı etkilemediğini ve işin doğası gereği personelin bu yaklaşımı daha fazla kullandıklarını düşündürmektedir.

**Sektörde geçirilen yıl değişkenine bağlı olarak stresle baş etme tarzları ölçeğinden alınan sonuçların yorumlanması ve tartışılması:** Sektörde geçirilen yıl değişkeni ve stresle baş etme yöntemlerinin alt boyutlarının kullanımları arasında anlamlı bir farklılaşma bulunamamıştır. Diğer yandan 12-20 yıl süre ile çalışanlarda en yüksek puan ortalaması kendine güvenli ve iyimser yaklaşım alt boyutlarında, 0-5 yıl çalışanlarda en yüksek puan ortalaması kendini suçlayıcı, boyun eğici ve sosyal destek arama alt boyutlarında bulunmuştur. Bu da sektörde yıl itibariyle deneyim kazandıkça çalışan bireylerin stresli durumlarda baş etme yöntemlerinin değişebildiğini göstermektedir. İlk yıllarda daha çok sosyal desteğe ihtiyaç duyar, olanlardan kendini suçlar ve boyun eğici bir yaklaşım kullanırken deneyim kazandıkça kendine güvenli ve iyimser yaklaşımları benimsedikleri düşünülmektedir.

**İngilizce diline hâkim olma düzeyi değişkenine bağlı olarak stresle baş etme tarzları ölçeğinden alınan sonuçların yorumlanması ve tartışılması:** İyimser yaklaşım alt boyutunda orta yeterlikle İngilizce bilenlerin puanları çok yeterli bilenlerden anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Araştırma sonuçları kendini bu dilde orta yeterlikte ifade eden personelin çok yeterli olarak ifade edenlerden daha fazla bu yaklaşımı benimsemekte olduklarını göstermektedir. Orta yeterlikte İngilizce bilenlerin stresli durumlarda olaylara daha yapıcı daha olumlu bir çaba içinde yaklaşıyor oldukları düşünülmektedir.

Kendini suçlayıcı yaklaşım alt boyutunda yetersiz derecede dil bilenlerin ortalama puanları çok yeterli bilenlerin ortalama puanlarından anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, Kendini bu dilde yetersiz ifade edenler kendini suçlayıcı yaklaşım alt boyutunu çok yeterli bilenlerden daha fazla kullanmaktadırlar. Bu da dile hakimiyeti yetersiz olanların stresli durumlarda kendilerini suçlama yoluna yöneldiklerini düşündürmektedir.

Sosyal destek arama yaklaşımında ise ortalama puanlar kendini dilde yetersiz olarak ifade edenler lehine farklılaşmaktadır. Araştırma sonuçları yetersiz düzeyde İngilizce bilen personellerin iş ortamında kendisini yalnız hissediyor olabileceğini düşündürmektedir.

Literatürde İngilizce diline hâkim olmanın hangi değişkenler üzerinde ne şekilde etkin olduğuna dair soruların genelde kültürel çalışmalarda iredelendiğine rastlanmıştır. Denizcilik veya diğer sektörlerde bu bağlamda bir çalışmaya rastlanmamıştır.

**Gemi acentesi veya Forwarder işletme çalışanı değişkenine göre stresle baş etme** tarzları ölçeğinden alınan sonuçların yorumlanması ve tartışılması: Diğer yaklaşımlarda herhangi bir farklılık gözlenmemiştir. Diğer yandan iyimser yaklaşım alt boyutunda ortalama puanlar forwarder işletme çalışanları lehine farklılaşmaktadır. Araştırma sonuçları forwarder işletme çalışma ortamlarında stresle karşılaşılan zamanlarda daha hoşgörülü ve sakin bir yaklaşımın benimsenmeye gayret edildiğini düşündürmektedir. Literatürde bu bu doğrultuda bir çalışmaya rastlanmamıştır.

**Mezun olunan son okul değişkenine göre stresle baş etme tarzları** ölçeğinden alınan sonuçların yorumlanması ve tartışılması: Denizcilik sektöründe çalışan personelin mezun oldukları son okullar ile stresle baş etme tarzlarının karşılaştırılmasında ortaokul mezunlarının ortalamaları kendine güvenli, iyimser, kendini suçlayıcı, sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutlarında anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Bu da herhangi bir stresli durumla karşılaşıldığında bu yaklaşımlardan herhangi birini kullanmayıp daha çok sessiz kalıyor olabileceklerini düşündürmektedir.

Zonguldak ilinde zihinsel engelli çocuğa sahip annelerin örneklem grubu olarak seçildikleri bir araştırmada eğitim düzeyi ve stresle baş etme tarzları alt boyutları arasında anlamlı farklılaşmalar bulunmuştur (Ayyıldız, Şener, Kulakçı ve Veren, 2012). Sonuç her ne kadar bu sektörü ilgilendirmese de farklı okullardan mezun olan bireylerin farklı



durumlar karşısında da aynı tepkileri verebilecekleri düşüncesini desteklemesi nedeni ile kullanılmıştır.

### **Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Stresle Baş Etme Tarzları Ölçeklerinin karşılaştırılmasından elde edilen sonuçların tartışılması ve yorumlanması:**

Stresle baş etme tarzları ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği karşılaştırmalarında kendine güvenli yaklaşım alt boyutu ile içsel doyum, genel doyum ve dışsal doyum alt boyutları arasında zayıf da olsa pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuç çalışanların kendine güvenli bir yaklaşım tarzı benimsediklerinde bunun iş hayatlarındaki motivasyonlarını da olumlu yönde etki ettiğini düşündürmektedir.

Bu araştırmada iyimser yaklaşım alt boyutu ile genel doyum, içsel ve dışsal doyum alt boyutları arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Sonuçlar stresli olaylarla karşılaşıldığında iyimser yaklaşım kullanan çalışanların iş doyum düzeylerinin de tüm alt boyutlarda arttığını göstermektedir. Olaylara pozitif bir biçimde yaklaşanların iş hayatında da daha doyumlu birer birey olabileceklerini düşündürmektedir.

Çaresiz/boyun eğici yaklaşım alt boyutu ile genel, içsel ve dışsal doyum alt boyutları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğunun bulunması da stresli olayların çözümünde bu tip yaklaşımları benimseyen bireylerin iş doyumlarının olumsuz yönde etkilendiğini göstermektedir. Şartlara ne kadar boyun eğilir ve bir duruma çare bulmak yerine ne denli sessiz kalınırsa bireyin iş ile ilgili motivasyonunun ve doyumunun da o denli düşebileceğini ifade etmektedir.

Sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada çalışanların kendilerine güvenli ve iyimser yaklaşımı kullandıkları oranda iş doyumlarının arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Gölbaşı, Kelleci ve Doğan, 2008).

### **Denizcilik sektöründe çalışan personelin Örgütsel Stres Ölçeğinden aldıkları sonuçların tartışılması ve yorumlanması**

Denizcilik sektörü çalışanlarının örgütsel stres ölçeğinden elde edilen sonuçlarına bakıldığında alınan ortalama puanların orta değer olan 3'ten farklılaştığı görülmektedir. En yüksek puan ortalamaları sosyal destek (X:4.11), kontrol (X:3.70) ve son olarak da iş yüküdür (X:3,53). Buna bakılarak araştırmaya katılan denizcilik sektörü çalışanlarının stres

düzeyi yüksek olan bir işte çalıştıkları ve özellikle sosyal destek alt faktörünün sektör çalışanlarının örgütsel stres düzeylerini etkilediği belirtilebilir.

**Gemi acentesi veya forwarder işletme çalışanı olma değişkenine göre Örgütsel Stres Ölçeğinden** alınan sonuçların tartışılması ve yorumlanması: Denizcilik sektöründe gemi acentesi ve forwarder işletme çalışanı olarak hizmet veren personellerin puanları kontrol alt boyutunda anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Bunun bir nedeninin de forwarder işletmelerde genel olarak her personelin kendi işini yapması ve kontrol etmesi özetle biraz daha bireysel çalışma zorluluğunun olmasından kaynaklanabileceğini düşündürmektedir.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde araştırmadan elde edilen sonuçlar değerlendirilerek Denizcilik sektörüne ve araştırmacılara yönelik kimi önerilere yer verilmektedir.

#### Sonuç

Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden alınan sonuçlar "Bir kez daha dünyaya gelseniz aynı işi tercih eder miydiniz?" sorusu sorularak bir kez daha sınanmak istenmiştir. Sonuçların uyumlu olması bireylerin sektörde çalışmaktan memnun olduklarını göstermektedir.

Bu araştırmada cinsiyet, sektörde geçirilen yıl sayısı, denizcilik eğitimi alıp almama, personelin ingilizce diline hakim olma düzeyleri, muzun oldukları okulların derecesi gibi değişkenler ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma bulunamamıştır. Bunun nedeninin çalışma evreni olarak seçilen Mersin ilinin kendine has özelliklerinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Sonuç olarak Mersin 1800'li yıllarda sadece bir liman kasabası iken günümüzde bu özelliği sayesinde gelişmiş ve Türkiye'nin büyük şehirleri arasına girmiştir. Yerleşik olarak yaşayan pek çok insan liman kenti olması nedeni ile ya kendisi ya da yakınlarından birisi bu sektörde çalışmaktadır. Sektörde hemen her yaş, eğitim, cinsiyet ve meslek grubundan insana rastlanmaktadır. Endüstri mühendisliği, İşletme, İktisat, Psikoloji mezunlarının da tercih ettikleri bir sektör olup personele bu değişkenler nedeni ile farklı bir uygulama yapılmıyor olduğu kanaati oluşmaktadır.

Yaş grupları ve içsel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmuş ve ortalama puanların 41-50 yaş grubunda daha genç yaş gruplarına oranla daha düşük seyretmektedir. Bu da yapılan işin doğası nedeni ile ilerleyen yaşlarda bireyi yorabilmesi nedeni ile iş doyumuna olumsuz yansımaları olabileceğini düşündürmektedir. Dışsal doyum düzeyi ve yaş grupları göz önüne alındığında 20-30 ve 41-50 yaş gruplarının puanlarının birbirlerinden 20-30 yaş grubu lehine farklılaşmaktadır. Yeni başlayan ya da sektörde belli bir zaman geçirmiş olan bireyler aldıkları ücret, işin sağladığı olanaklardan memnuniyet duyarken diğer yaş grubunda ise yıpranmışlık nedeni ile daha düşük bir memnuniyet olabileceği düşünülmektedir.

Örgütsel stres düzeyi yüksek bir işte çalışıyor olmalarına rağmen elde edilen iş doyum puanlarının da nötr puan üzerinde çıkması sektör adına olumlu bir sonuç olarak değerlendirilebilir.

Sektörün tüm zorluklarına rağmen bu araştırmaya katılan çalışanlardan elde edilen sonuçlara göre iş doyum düzeyinin nötr puan üzerinde çıkması çalışanların işlerine olumlu hisler besledikleri yönündeki fikri güçlendirmektedir.

Stres düzeyi yüksek bir sektör olması nedeni ile her zaman bir baş etme yöntemi kullanmaları gerekeceği gözönüne alındığında bireylerin nasıl bir yöntem kullanarak stresi alt ettikleri önem kazanmaktadır.

Çalışanların yaşları ile iyimser, kendini suçlayıcı/çaresiz, boyun eğici yaklaşımlar alt boyutları arasında bulunan pozitif yönde anlamlı ilişki sektör için yaş büyüdükçe bu tip baş etme tarzlarının daha fazla kullanıldığını göstermektedir. Diğer yandan ortalamalara bakılarak gerek erkek ve gerekse kadınların stresle baş etme tarzlarından en fazla kendine güvenli yaklaşımı benimsedikleri görülmektedir. Bu da sektör çalışanlarının çoğunlukla işlevsel yöntemler kullanarak stresle baş etmeye çalışan bireylerden oluştuğu konusundaki görüşü desteklemektedir. Sektörün stres yaratan unsurları ve zorlukları düşünülecek olduğunda bu tip bir baş etme yönteminin kullanılmasının işlevsel olduğu düşünülmektedir.

Kendisini orta yeterlikte İngilizce diline hakim olarak değerlendiren bireylerin iyimser yaklaşım alt boyutunu daha fazla kullanmaları stres düzeyi yüksek ortamlardan olan bu tip örgütler için olumlu olduğu düşünülmektedir. Sonuç olarak iyimser yaklaşımı kullanmanın stresli ortamları alt etmede önemli bir faktör olduğu düşünülmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre yetersiz düzeyde İngilizce bilen personelin çaresiz/kendini suçlayıcı ve sosyal destek arama yaklaşımlarını daha çok benimsedikleri görülmektedir. Evvelce de belirtildiği gibi İngilizce bu sektör için oldukça önemli bir faktördür ve bireylerin gerek işlerinde ilerlemeleri ve gerekse zorunlu yurtdışı bağlantılarını yürütmelerinde işlerini kolaylaştıracak bir unsurdur. Personelin dilde yetersiz hissetme nedeni ile kendini suçlayıcı bir yaklaşım benimsiyor olabilecekleri düşünülmektedir.

Eğitim d¼zeyi genelde y¼ksek bir sekt¼r olup g¼n¼m¼zde iŒe alımlar en az MYO ve ¼niversite mezunları arasından yapılmaktadır. ¼zellikle son birkaç yıldır eğitim d¼zeyi sekt¼rde dikkat edilen bir deđiŒken haline gelmiŒ bulunmaktadır. Diğer yandan uzun yıllar evvel sekt¼re katılmıŒ ve iŒi tamamen deneyimleyerek ¼đrenmiŒ ortaokul ve lise mezunu alıŒanlar da sekt¼r iinde yer almaktadır. Ortaokul mezunu olanların iyimser yaklaŒım, sosyal destek arama, kendini sulayıcı/aresiz yaklaŒım alt boyutlarındaki puanları diğerlerinden ayrılmaktadır.

¼leklerin alt boyut kıyaslamalarında kendine g¼venli yaklaŒım, iyimser yaklaŒım alt boyutları ile isel, dıŒsal genel doyum d¼zeyleri arasında pozitif y¼nde anlamlı iliŒkiler bulunması iyimser ve kendine g¼venli stresle baŒ etme yaklaŒımlarının kullanıldığı oranda iŒ doyumunun da y¼kseldiđini g¼stermektedir. Kendini sulayan/aresiz yaklaŒım benimsenmesi halinde ise iŒ doyumunun d¼Œt¼đ¼ g¼r¼lmektedir.

¼rg¼tsel stresi y¼ksek bir meslek olduğu ¼lek sonularının 3'den yukarıda olması nedeni ile s¼ylenebileceđi evvelce belirtilmiŒti. Sekt¼r iinde alıŒanlarda en fazla stres yaratan olgunun ise sosyal destek olduğu anlaŒılmaktadır. Sonra da sırası ile kontrol ve iŒy¼k¼ alt boyutları gelmektedir. Acente ve forwarder iŒletme alıŒanları iin toplamda durum aynı olmakla beraber kontrol alt boyutunda birbirlerinden farklılaŒmaktadırlar. Forwarder iŒletme alıŒanları ¼rg¼tsel stres kontrol alt boyutunda aldıkları puanlar ile acente alıŒanlarından daha fazla zorlandıkları anlaŒılmaktadır.

## **¼neriler**

### **Denizcilik sekt¼r¼nde alıŒanlara ¼neriler**

Stres d¼zeyi y¼ksek olan iŒlerin kısa vadede herhangi olumsuz bir etkisi yokmuŒ gibi dursa da uzun vadede insan v¼cudunu etkilediği literat¼rde yer alan pek ok araŒtırma ile kanıtlanmaktadır. Hayatın iindeki g¼nl¼k stresli olaylar, bireyin kendi psiko sosyal durumundan kaynaklanan stresler ¼zerine buna bir de ¼rg¼tsel stresin eklenmesinin birey iin kolay olmayacağı d¼Œ¼n¼lmektedir. ¼zellikle stres d¼zeyi y¼ksek iŒlerde alıŒan personelin ¼rg¼tsel stres d¼zeylerini azaltacak, alıŒtıkları iŒletmeye bağlılıklarını g¼lendirecek toplu faaliyetlere yer verilmesinin gerekli olduğu d¼Œ¼n¼lmektedir. alıŒanlar ve y¼neticilerin bir arada bulunduğu (zorlama olmadan) sosyal etkinlikler, ¼zellikle hi kimsenin zamanından almayan ¼đle yemekleri ve ailelerin de katıldığı hafta sonu sosyal etkinliklerinin personeli anlama, tanıma anlamında ¼nemli olduğu

düşünülmektedir. Bu tip etkinlikler işletme içinde yer alan personelin tanınmasına, ne tip desteklere ihtiyaç duyduklarının yöneticiler tarafından anlaşılmasına yardımcı olabilecektir. Diğer yandan yöneticilerin bu tür ihtiyaçları anlayabilmeleri için insan odaklı eğitimlere ihtiyaç duyacakları da göz önüne alınması gereken bir diğer olgudur. Yöneticilerin bu tip eğitimlerle güçlendirilmelerinin onların personel ile nasıl iyi bir iletişim kurabilecekleri, ihtiyaçları anlamak konusunda deneyim kazanmalarına yardımcı olacak ve bu da işletme devamlılığına, karına olumlu bir biçimde yansıtılabilecektir. Sonuç olarak örgütler bireylerden oluşmakta ve başarı ya da başarısızlık tamamen ilgili gruba ait bir çıktı sonuç olarak görülmektedir.

Sayılan nedenlerden dolayı denizcilik sektöründeki yöneticilerin de iş doyumunu, motivasyon, stresle baş etme yöntemleri gibi konularda eğitimlerini güçlendirmelerinin personeli daha iyi anlayarak işletmenin başarısı için ihtiyaç duyulan itici güce yardımcı olacağı ve odak noktasına insan olgusunun alınmasının sektöre de olumlu yansıtacağı düşünülmektedir.

İngilizce diline hakimiyet yapılan işin doğası gereği oldukça önemlidir. Bu nedenle çalışanların donanımlarının yükseltilmesi ve kendilerine güvenlerinin artması açısından bu dile hakim olmayanların çalıştıkları örgütler tarafından desteklenerek dil eğitimlerine ya da belli sürelerle yurt dışı eğitimlere gönderilmelerinin sektördeki insan kaynağının da kalitesinin daha da artması adına oldukça önemli olduğu düşünülmektedir.

Gerek iş doyumunun artırılması ve gerekse stres düzeyinin azaltılması için ABD ve özellikle Avrupa'da sektör gerekleri göz önünde bulundurularak vardiyalı çalışma şartları göndeme alınmış bulunmaktadır. Ülkemizde yer alan işletmeler tarafından bu açılımın göz ardı edilmeyerek nasıl bir uygulama yapılarak sektöre yerleştirilebileceğinin düşünülmesi ve uygulamaya konulması gerekmektedir. Çünkü çalışanlar her ne kadar işlerini saat 18:00'de ofisten ayrılarak terk ediyor gibi görünseler de gerek yanlarında taşıdıkları akıllı telefonlar ve gerekse bilgisayarlar ile evde, tatilde her nerede iseler orada işlerine devam etmek zorunda kalmakta ve dinlenme, aile, sosyalleşme gibi olgulara ayıracak pek az zamanları kalmaktadır. Stresin ne olduğu bu olgu ile nasıl baş edilebileceği konusunda sektörde çalışan personel için çeşitli etkinlik ve seminerlerin yapılmasının bu anlamda yerel üniversiteler ile iletişime geçilerek belli bir yol izlenmesinin sektör adına olumlu geri dönüşler vereceği düşünülmektedir.

### Araştırmacılar için öneriler

Denizcilik sektörü içinde yer alan gemi acente ve forwarder işletmeleri personellerinin ülkemiz dış ticaret hacmine önemli katkısı olan bir işte çalışmaları nedeni ile bu sektörde yapılacak olan araştırmaların sayısının artırılması oldukça önemlidir. Araştırmaların artması sektöre verilecek tavsiyeleri arttıracak, bunların dikkate alınması da çalışanların donanımlarına ve ortaya çıkan işin kalitesine olumlu bir biçimde yansıtacaktır.

Özellikle İş Doyum düzeyi ölçümünde kalitatif yöntemlerden yararlanılarak yürütülecek olan çalışmaların daha detaylı sonuçlara ışık tutacağı ve sektöre özgü ölçeklerin hazırlanmasında yardımcı olabilecektir.

Bu araştırma yürütülürken Örgütsel Stres Ölçeği sektörde çalışan personelin stres nedenlerini saptanmak üzere kullanılmıştır. Sonra ki araştırmalar bu stres nedenlerinin herhangi bir demografik değişken ile ilgili olup olmadığına dair bir çalışma içermesinin sektöre yardımcı olabileceği düşünölmektedir.

Örgütsel stres düzeyi yüksek olan bu işte bireyin kendi psiko sosyal özelliklerinin de buna katkısı olabileceği göz önüne alınarak stresin organizasyon mu yoksa bireyden mi kaynaklı olduğunu görebilmek adına bireysel stres düzeyini ölçümleyen bir envanterin de kullanılmasının daha detaylı araştırmalar için yardımcı olabileceği düşünölmektedir.

## KAYNAKÇA

- Abouserie R. (1996). Stress, Coping Strategies and Job Satisfaction in University Academic Staff, *Educational Psychology Journal*, 16 (1) 49-56.
- Adams, A. ve Bond, S. (2000). Hospital Nurses' Job Satisfaction, Individual and Organizational Characteristics. *Journal of Nursing Management* 32 (3), 536-543.
- Aldwin, C. M. (1994). *Stress, Coping, and Development: An integrative perspective*. New York, NY: Guilford Press.
- Akyıldız, H. ve Turunç, Ö. (2013). Çalışma psikolojisi, Ankara: Alter Yay. Rek. Org. Tic. Ltd. Şti. 1. Basım.
- Aşıkoğlu, M. (1998). *Motivasyon: İnsan kaynaklarının verimliliğe yönlendirme aracı olarak*, İstanbul: Üniversite Kitabevi.
- Avşaroğlu, S. Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129.
- Ayyıldız, T. Şener, D. K. Kulakçı H. ve Veren, F. (2012). Zihinsel Engelli Çocuğa Sahip Annelerin Stresle Baş Etme Yöntemlerinin Değerlendirilmesi, *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 11 (2), 1-12.
- Balcıoğlu, İ. (2005). Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi, *Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi*, 47, 09-12.
- Balkan, B. (2005). *Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Çalışan Yöneticilerin Stresle Başa Çıkma Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, 2005.
- Baltaş A. ve Baltaş Z. (2013). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Ankara: Remzi Kitabevi, Ankara, 58-60
- Barutçugil İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 388
- Baum, A. Fleming, I. ve Singer, J. E. (1983). Coping with technological disaster. *Journal of Social Issues*, 39 (2), 117-138.
- Baycan, F. A., (1985), *Farklı Gruplarda Çalışan Gruplarda İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi*, Yüksek Lisans Tezi, Boğaziçi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Bibi, F. Kazmi, F. Chaudhry, A. G. ve Awan, E. A. (2015). Coping Strategies Among Male and Female Univerity Teachers of Khyber Pakhtunkhwa", *Science International (Lahor)*, 27 (1) 727-730.
- Biegen, M. A. (1993). Nurses' Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Related Variables, *Journal of Nursing Research*, 42(1), 36-41.



- Boswell, C.A. (1992). Work Stress and Job Satisfaction for the Community Health Nurse. *Journal of Community Health Nursing*, 9 (4), 221-227.
- Braham, B. (1998). *Stres Yönetimi*, Çev: Vedat Diker, İstanbul: Hayat Yayınları, 33-35.
- Brown, T. M. ve Fee, E. (2002). Walter Bradford Cannon: Pioneer physiologist of human emotions, *Am J Public Health*, 92(10), 1594-1595.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı- İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum*, Ankara: Pegem Akademi, 24. Baskı, 2018.
- Büyüköztürk, Ş. Akgün, Ö. E. Özkahveci, Ö. Ve Demirel, F. (2004). *Güdülenme ve Öğrenme Stratejileri Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*, Ankara: EDAM, 210-239
- Carver, C. S. ve Scheier, M. F. (1999). Optimism. *The psychology of what works*, Ed: C. R. Snyder, New York: Oxford University Press, 182-204.
- Cerit, G. A. (2016). Denizcilik işletmeleri yönetimi, Güldem Cerit, Ali Deveci, Soner Esmer (Yay. Haz) (önsöz), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ, 2. Basım.
- Ceyhan, G. C. (2006), *Gemi Adamlarının Stres Düzeyleri ve İş Doyumları Arasındaki İlişki: Bir Denizcilik Şirketinde Uygulam*, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Prganizasyon Bilim Dalı.
- Chang W.-L. ve S.-T. Yuan, (2008) A Synthesized Model of Markov Chain and ERG Theory for Behavior Forecast in Collaborative Prototyping, *Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA)*, 9 (2), 45-63.
- Chaplain, R. P. (1995). Stress and job Satisfaction: A study of english primary school teachers, *Educational Psychology*, 15 (4), 473-490.
- Chappell, S. K. (1995), The Relationship Between Organizational Climate and Job Satisfaction as Reported by Community College Chief Instructional Officers, Yayınlanmamış doktora tezi, University of Florida, UMI Dissertation Service.
- Christensen, L.B. Johnson, R.B. ve Turner, L.A. (2015). Araştırma yöntemleri: Desen ve analiz (A. Aypay, (Yay. Haz.), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Coolican, H. (2014). *Research Methods and Statistics in Psychology*, Psychology Press, Tylor& Francis Group, East Sussex, London, 6. Basım.
- Coyne, J. C. Aldwin, C. ve Lazarus, R. S. (1981). Depression and coping in stressful episodes. *Journal of Abnormal Psychology*, 90 (5). 439- 447.
- Davey, A. Sharma, P. Davey, S. ve Shukla, A. (2019). Is work-associated stress converted into psychological distress among the staff nurses: A hospital-based study”, *JFMPC Journal of Family Medicine and Primary Care*, 8 (2), 511-516.
- Demirtaş, H. (2010). The organizational commitment and job satisfaction among teachers working at private courses, *Inonu University Journal of the Faculty of Education*, 11 (2), 177-206.
- Deveci, A. (2016). Deniz ulaştırması: İşletmeler ve işlevler, G. Cerit, A. Deveci, S. Esmer (yay. Haz.) *Denizcilik İşletmeleri Yönetimi*, Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ: İstanbul, 2. Basım, (s.23).

- Deveci, A. Çetin, İ. B. (2016). Gemi acenteleri ve forwarder işletmeleri; İşlevler ve hizmetler, G. Cerit, A. Deveci, S. Esmer (Yay. Haz.) Denizcilik İşletmeleri Yönetimi, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ, 2. Basım, (s. 473-501).
- Dormann, C. ve Zapf, D. (2001). Job satisfaction: A meta-analysis of stabilities. *Journal Of Organizational Behavior*, 22 (5), 483-504.
- Drafke, M. W. ve Kossen, S. (1998). The Human Side of The Organization, (7. Basım), New York, NY: Addison Wesley Longman.
- Dugguh, S. I. ve Ayaga, D. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(5), 11-18.
- Ebstein, A. M. M. Eller, L. S. Tan, K. S. Cherniss, C. Ruggiero, J. S. ve Cimiotti J. P. "The Relationships between Coping Occupational Stress, and Emotional Intelligence in Newly Hired Oncology Nurses" *Psycho-Oncology Journal of Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer*, 28 (2), 278-283.
- Eğimli, T. A. (2011). *Kültürlerarası yeterliliğin kazanılmasında kültürel farklılık eğitimlerinin önemi*, Ege Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, Öneri, 9 (35), 215-227.
- Ekiz, D. (2003). *Eğitimde araştırma yöntem ve metodlarına giriş: Nitel, nicel ve eleştirel kuram Metodolojileri*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erbil, N. ve Bostan, Ö. (2004). Ebe ve hemşirelerde iş doyumunu, benlik saygısı ve etkileyen faktörler, *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7 (3), 56-66
- Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Yayınevi, 2. Basım.
- Ergin, A. Uzun, S. U. ve Bozkurt, A. İ. (2014). Tıp fakültesi öğrencilerinde stresle başa çıkma yöntemleri ve bu yöntemlerin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi, *Fırat Tıp Dergisi*, 19 (1), 31-37.
- Ersezgin, R. ve Tok, E. S. S. (2019). Algılanan iş stresi, psikolojik dayanıklılık, başa çıkma stilleri ve öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyini yordayıcı etkisi, *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20 (36), 1-36.
- Erşan, E. E. Yıldırım, G. Doğan, O. Doğan, S. (2013), Sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14, 115-121.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve yönetim*, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü yayınları (no 253), s.7.
- Esmer, E. (2009). *Örgütlerde İletişim ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Denizcilik sektöründe alan araştırması*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, İnsan Kaynakları Yüksek Lisans Programı.
- Fisher, Cynthia D. (2003). Why do lay people believe that satisfaction and performance are correlated? Possible sources of a commonsense theory", *Journal of Organizational Behavior*, 24(6), 753-777.
- Fisher, C. D. ve Gitelson, R. (1983). A Meta-Analysis of the correlates of role conflict and ambiguity, *Journal of Applied Psychology*, 68, 320-333.

- Fleming, R. Baum, A. Singer, J. E. (1984). Toward an integrative approach to the study of stress, *Journal of personality and social Psychology*, 46 (4), 939-949.
- Folkman, S. ve Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middleaged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Folkman, S., ve Lazarus, R. S. (1988). *Manual for the Ways of Coping Questionnaire, Research Edition*, California: Palo Alto Consulting Psychologists Press INC.
- Folkman, S. ve Lazarus, R. S. (1990). *Coping and emotion. Psychological and biological approaches to emotion*, Hillsdale, NY: Lawrence Erlbaum Associates. N. L. Stein, B. Leventhal, and T. R. Trabasso (Yay. haz.), 313-332
- Folkman, S. Lazarus, R. S. Dunkel-Schetter, C. DeLongis, A. ve Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003. doi:10.1037/0022 3514.50.5.992
- Folkman, S. Lazarus, R. S. Pimley, S. Novacek, J. (1987). Age Differences in Stress and Coping Processes, *Psychology and Aging*, 2, (2), 171-184
- Folkman, S. ve Moskowitz, J. T. (2000). Stress, positive emotion, and coping, current directions, *Psychological Science*, 9 (4), 115-118.
- Folkman, S. Moskowitz, J. T. (2000). Positive affect and the other side of the coping, *American Psychologist*, 55 (6), 647-654.
- Gee, D. G. ve Casey, B. J. (2015). The Impact of developmental timing for stress and recovery *Neurobiology of Stress*, 1, 184-194.
- Genç, B. (2019). *Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve baş etme tarzları*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı, Ankara,
- Gölbashi, Z. Kelleci, M. ve Doğan, S. (2008). Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurse: Cross-Sectional questionnaire Survey, *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1800-1806.
- Gupta, N. Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behaviour, *Organizational Behaviour and Human Performance*, 23, 373-387.
- Gümüştekin, G. Eren ve Öztemiz, A.B. (2004). *Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama*, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 23, 61-85.
- Güneri E. (2017). *Psikolojide Kullanılan Ölçekler*, İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi Yayınları.
- Hamilton, S. ve Fagot, B. (1988). Chronic stress and coping styles: A Comparison of male and female Undergraduates, *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, (5), 819-823.
- Harlow, P. (2008). *Stress, Coping, Job Satisfaction, and Experience in Teachers*, Psikoloji Yüksek Lisans Tezi, Mount Saint Vincent University, Kanada.

- Healey, C. M. ve McKay, M. F. (2000). Nursing Stress: The Effects of coping strategies and job satisfaction in a sample of Australian nurses", *JAN Leading Global Nursing Research*, 31 (3), 681-688.
- Herzberg, F. Mausner, B. ve Snyderman, B.B. (1967). *The Motivation to Work*, New York, NY: John Wiley&Sons, 2. Basım.
- Herzberg, F. (1987). One more time: How Do you motivate employees, *Harvard Business Review*, Reprint Number 87507, 5-16
- Hewlett, S. A. ve Luce, C. B. (2006). Extreme jobs: The dangerous allure of the 70-hour work week. *Harvard Business Review*, 84 (12), 49-59.
- Hiebert, B. (1983). A framework for planning stress control interventions. *Canadian Counsellor*, 17 (2), 51-61.
- Holahan, C. J. ve Moos, R. H. (1986). Personality, coping, and family resources in stress resistance: A longitudinal analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (2), 389-395.
- Holahan, C. J. ve Moos, R. H. (1987). Personal and contextual determinants of coping strategies, *Journal of Personality and Social Psychology*, 52 (5), 946-955.
- Holahan, C. J. ve Moos, R. H. (1990). Life stressors, resistance factors, and improved psychological functioning: An extension of the stress resistance paradigm, *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 909-917. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.58.5.909>
- Holahan, C. J. Moos, R. H. ve Bonin, L. (1997) Sayfa: 169-186, *Social support, an interactional view*, (yay. haz.) R. Sarason, I. G. Sarason, G. R. Pierce, A Resource Model, Source book of Social Support and personality, Boston, MA: Springer,169-186.
- Hollon, C. J. ve Chesser, R. J. (1976). The Relationship of Personal Influence Dissonance to Job Tension, Satisfaction and Involvement, *Academy of Management Journal*, 19, 308-314.
- Hoşgörür, V. (2018). *Motivasyon Kuramları, Sosyal Bilimlerde Kuramlar*, (yay. haz.) F.Ereş, Ankara: Pegem Akademi, 91-101.
- Jackson, S. E. ve Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings, *Organizational Behaviour and Human Decision Process*, 36, 16-78.
- Jahoda, M. (1979). The Impact of Unemployment in the 1930s and the 1970s, *Bulletin of the British Psychology Society*, 32. 309-314.
- Judge, T. A. ve Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship, *Journal of Applied Psychology*, 78 (6), 939-948.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Yayınevi, 22. Baskı.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications of the Job Redesign, *Administrative Science, Quarterly*, 24, 285-308.

- Karasek, R. A. ve Theorell T (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of Working Life*, New York: Basic Books.
- Kauffman, G. M. ve Beehr, T. A. (1986). Interactions between job stressors and social support: some counterintuitive results, *ournal of Applied Psychology*, 71, 522-526.
- Kauffman, G. M. ve Beehr, T. A. (1989). Occupational stressors, individual strains, and social support among police officers' *Human Relations*, 42, 185-197.
- Kakkos, N. Trivellas, P. ve Fillipou, K. (2010). *Exploring the link between job motivation, work stress and job satisfaction. A casestudy in the banking industry*, proceedings 7th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics, (7th ICESAL 2010) 28-29 June 2010, Rhodes, Greece, 74-88.
- Karaman, Z. (2010). *İzmirde gemi acentelerinde çalışanların iş doyumlarının belirlenmesi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Ana Bilim Dalı, Bitirme Tezi.
- Khan, A. S. Khan, S. Nawaz, A. ve Qureshi, A. A. (2010). Theories of Job satisfaction, *Gomal University Journal Research*, 26 (2), 45-62.
- Kirkcaldy, B. D. Shephard, R. J. ve Furnham, A. F. (2002), The influence of type A behaviour and locus of control upon job satisfaction and occupational health, *Personality and Individual Differences*, 33, 1361-1371.
- Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği Yönetim Ve Organizasyon Organizasyonlarda Davranış Klasik-Modern- Çağdaş Ve Güncel Yaklaşımlar* (8 b.). İstanbul: Beta Yayınevi s:541.
- Koys, D. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology*, 54(1), 101-114.
- Kübler-Ross, E. (1969). *Ölüm ve Ölmek Üzerine*, Çev: B. Büyükkal, İstanbul: Boyner Yayınları.
- Lazarus, R. S. (1966) *Psychological Stress and the Coping Process*, New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*, New York NY: Springer Publishing Company, 141.
- Lazarus, R. S. Kanner, A. D. ve Folkman, S. (1980). Emotions: a cognitive-phenomenological analysis. (Ed.) R. Plutchik ve H. Kellerman, *Emotion - theory, research and experience*, New York NY: Academic Press, 1, 189-218.
- Lazarus, R. S. (1995). *Psychological Stress In Work Place*, Occupational Stress A Handbook ( Ed.) R. Crandall, P. L. Perrewe, Washington DC: Taylor&Francis, 5.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and Emotion A New Synthesis*, New York NY: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. (2000). Toward Better Research on Stress and Coping, *American Psychologist Association*, 55 (6), 665-673.

- Lawler, E. E. ve Porter, L. W. (1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction Industrial Relations, *A Journal of Economy and Society*, 7 (1), 20-28, doi.org/10.1111/j.1468-232X.1967.tb01060.x
- Lee, V. Henderson, M. (1996). Occupational Stress and Organizational Commitment in Nurse Administrators, *The Journal of Nursing Administration*, 26 (5), 21-28.
- Locke, E. A. (1982). A New Look at Work Motivation: Theory V, College of Business & Management, University Of Maryland, Report Number: GS-12, 1982
- Locke, E. A. ve Henne, D. (1985). Job dissatisfaction: What are the consequences? *International Journal of Psychology*, 20, 221-240.
- Lodde, B. Jegaden, D. Lucas, D. Ferau, M. Eusen, Y. ve Dewitte, J. D., (2008). 'Stress in Seamen and Non-Seaman Employed by the same Company. *International Maritime Health*. 59. 1-4.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behaviour* (7.basım.), New York NY: New York Mc Graw – Hill. 158-199
- Maslow, A. H. (1954) *Motivation and Personality*. New York NY: Harper & Row, Publishers, Inc. 15-31.
- McClelland, D.C. (1987). *Human Motivation*. Cambridge: Cambridge University Press. Cambridge (1987/1985). 2 basım. 223-338
- McCrae, R. R. ve Costa, P. (1986), Personality, coping, and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54 (2), 385-405.
- McCrae, R. R. (1989). Age Differences in the Use of Coping Mechanism, *Journal of Gerontology: Psychological Sciences*, 44, (6), 161-169.
- McCrae, R. R. ve John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60 (2), 175-215.
- Mc Grath, J. E. (1970). Social and psychological factors in stress.
- Mercer, D. (1997). Job Satisfaction and the Secondary Headteacher: The Creation of a Model of Job Satisfaction, *School Leadership & Management*, 17 (1), 57-67.
- Michael, G. Anastasios, S. Helen, K. Catherine, K. ve Christine, K. (2009). Gender Differences in Experiencing Occupational Stress: the Role of Age, Education, and Marital Status, *Stress and Health*, 25 (5), 397-404.
- Miner, J. B. (2005) *Organizational Behaviour 1, Essential Theories of Motivation and Leadership*, New York NY: M.E. Sharpe Inc.
- Mishra, K. P. (2013). IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS), 14 (5), 45-54, e-ISSN: 2279-0837, p-ISSN: 2279-0845.
- Moorhead, G. Griffin, R. W. (1992). *Organizational Behaviour*, Houghton Mifflin CO, 1989, 116  
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Organizational\_Behavior%20(1).pdf 05.12.2018  
tarihinde indirilmiştir.

- Moos, R. H. Billings, A. G. (1982). *Conceptualizing and measuring coping resources and processes. Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*, (Ed.) L. Goldberger, S. Breznits, New York, NY: Free Press. 212-230
- Moos, R. ve Schaefer, J. (1993). *Coping resources and processes: Current concepts and measures, Handbook of Stress, (Ed.) L. Goldberger and S. Breznitz, 2. Basım, New York NY: The Free Press, 127-141.*
- Morris, C. (1990). *Contemporary Psychology and Effective Behaviour*, Illionis: Scot Foresman&Co, 7. Baskı, 72.
- Mostert, K. ve Joubert, A. F. (2005). Job Stress Burnout and Coping Strategies in the South African Police Service, *Journal of Economic and Management Sciences*, 8, (1), 39-53.
- Mrayyan, M. T. (2005) Nurse job satisfaction and retention: comparing public to private hospitals in Jordan, *Journal of Nursing Management*, 13 (1), 49-50.
- Muchinsky, M. P.(2000). Emotions in the Work Place: The Neglect of Organizational Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 801-805.
- Mullins, L. J. (1999), *Management and organizational behaviour*, New Jersey: Pearson Education, Incorporation, 9. Basım, (1999/2010).
- Nelson, D.L. ve Burke, R.J. (2000). Women executives: health, stress, and success, *Academy of Management*, 14 (2), 107-21.
- Ogden, J. (2012). *Sağlık Psikolojisi*, (Çev. Ed). G. Dirik, 2012 yayımı olan 5. Basım, Ankara: Nobel Yayınları, 290-303, (2012/2016).
- Önal, B. (2001). Küreselleşmenin İş Sağlığına Etkisi: Uluslararası26. İş Sağlığı Kongresi'nden İzlenimler, *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 8-12.
- Özsoy, E. Uslu, O. Akkiraz, A. ve Aras, M. (2014). İş Tatmininin Ölçümünde Ölçek Kullanımı: Lisansüstü Tezleri Üzerinden Bir İnceleme, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (1), 232-250
- Pang, K. ve Lu, C. S. (2018). Organizational Motivation, Employee Job Satisfaction and Organizational Performance: An Empirical Study of Container Shipping Companies in Taiwan" *Maritime Business Review*, 3 (1), 36-52.
- Papathanasiou, I. V. Tsaras, K. Neroliatsiou, A. ve Roupa, A., (2015). Stress: Concepts, Theoretical Models and Nursing Interventions, *American Journal of Nursing Science*, 4 (2-1), 45-50.
- Pareek, U. (2007). *Training Instruments in HRD and OD*, New Delhi: New York Tata Mc Graw Publishing Co Ltd, 7 basım.
- Parker, J. D. A. ve Endler, N. S. (1996). Coping and defense: A historical overview, içinde *Handbook of coping: Theory, research, and applications*, (Ed.) M. Zeidner, N. S. Endler, New York NY: John Wiley & Sons, 3-23
- Parnell, J. A ve Crandall, W. (2003), Propensity for participative decision-making, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and intentions to leave among Egyptian managers. *The Multinational Business Review*, 11 (1), 45-65.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*, Ankara: Pegem Yayınları.

- Perry, J. L. Mesch, D. ve Paarlberg, L (2006). Motivating Employees in a New Governance Era: The Performance Paradigm Revisited. *Public Administration Review*. 66(4), 505-511
- Pfeffer, J. (1991). Organization theory and structural perspectives on management. *Journal of Management*, 17(4), 789–803.
- Pool, S. (1997). The relationship of job satisfaction with substitutes of leadership, leadership behavior, and work motivation. *The Journal of Psychology*, 131 (3), 271-283.
- Reker, G. T. ve Wong, P. T. P. (1985). *Personal optimism, physical and mental health: the triumph of successful aging*. (Ed.) J. E. Birren, Judy Livingston, *Cognition, stress and aging*, Englewood Cliffs, N J: Prentice-Hall, 134-173.
- Rathi N., Rastogi R., Rangnekar, S., (2011), 'Quality of Work Life, Organizational Commitment, and Psychological Well-Being: A Study of the Indian Employees, International Journal of Contemporary Business Studies Vol: 2, No: 4 .April, 2011, pages:16-28, 2011.
- Rosch, P. J., (1998), Reminiscences of Hans Selye, and the Birth of "Stress" *Stress&Health*, Cilt: 14, Sayı: 1, Sayfa: 1-6
- Roskies, E. (1983). Stress management: Averting the Evil Eye, *PsycCRITIQUES* Cilt: 28, Sayı: 7. Sayfa: 542-544
- Rothman, S., Van Rensburg, P. (2002), Psychological Strengths, Coping and Suicide Ideation in the South African Police Services in the North West Province, *South African Journal of Psychology*, Cilt:28, Sayı: 3, Sayfa: 39-49.
- Ruthankoon R., Ogunlana, S.O., (2003) "Testing Herzberg's two- factor theory in the Thai construction industry", *Engineering, Construction and Architectural Management*, yıl: 10 Sayı: 5, sayfa: 333-341.
- Ryhal, P.C.,& Singh, K. (1996). A study of certain correlates of job stress among University Faculty. *Indian Psychological Review*, cilt: 46, sayı:1-2 sayfa: 20-26.
- Sabuncuoğlu, Z., Tüzün, M., Örgütsel Psikoloji (3.Baskı), Ezgi Yayınevi, Bursa, 2001.
- Sachs, H., (2019), *Erg Theory, Maslow's Need Hierarchy and how Alderfer's Erg Explanation Differs from Maslow's Hierarchy of Needs*, Kindle Edition, 2019)
- Samad, S., Predicting Turnover Intentions: The Case of Malaysian Government Doctors, *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge, 8(2), s.113-119
- Schmidt, S. W. (2004) *The Relationship Between Satisfaction with On-The-Job Training and Overall Job Satisfaction*, Unpublished Doctoral Dissertation, The University of Wisconsin, UMI Dissertation Service, sayfa 22
- Selye, H., (1946) 'The General Adaptation Syndrome and the Diseases of Adaptation' *The Journal Of Allergy and Immunology*, Cilt 17, sayı: 6, sayfa: 358-398
- Selye, H. (1956) 'What is Stress' *Journal of Clinical and Experimental Psychology*, Sayı: 3, sayfa:1-17.



- Simone, D. S., Cicotto, G., Lampis, J., (2016), "Occupational Stress, Job Satisfaction and Physical Health in Teachers", *Revue Europeenne de Psychologie Appliquee*, Sayı: 66, Sayfa: 65-77, Yıl: 2016
- Siu, O., Spector, P. E., Cooper, C. L., Donald, I., (2012), "Age differences in Coping and Locus of Control: A Study of Managerial Stress in Hong Kong, *Applied Psychology*, Cilt: 61, Sayı: 1, yıl: 2012.
- Siwasampattikul, N., Fernando, M. S. C. L., (2017), "Factors Influencing Job Satisfaction of Gen X and Gen Y in a Financial Institution: A Case Study of Global Payment Service Department, Thesis, Master of Business Administration Assumption University, Thailand, 2017.
- Sparks, K. and Cooper, C.L. (1999), "Occupational differences in the Work- Strain Relationship: Towards the Use of Situation specific models", *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, Cilt: 72, sayı: 2, Sayfa: 219-229, 1999.
- Spector, E. P., 1997, *Job Satisfaction: Application, Assesment, Causes, and Consequences*, Sage Publications, California, 1997
- Strack, S., & Feifel, H. (1996), "Age differences, coping, and the adult life span" içinde *Handbook of coping*, sayfa: 485-501, Editörler: M. Zeidner, N. S. Endler New York: Wiley, 1996.
- Sullivan, S. E., Bhagat, R. S., (1992), "Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where do We Go from Here?" *Journal of Management*, Cilt:18, No: 2, Sayfa: 353-374, 1992.
- Şahin, N. H., Durak, A. (1995), "Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri için Uyarlanması", *Türk Psikoloji Dergisi*, Cilt:10, Sayı: 34, Sayfa: 56-73
- Şahin, N., (2007), "Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Şimşek, Ş. M., Akgemci, T., Çelik, A., (2003) *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Adım Matbaacılık ve Ofset*, Konya, 2003, sayfa: 259-261
- Tanşu, M., (2009), *Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe bir Uygulama*, Yıldız Teknik Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, 2009.
- Temel, E., Bahar, A., Çuhadar, D., (2007), "Öğrenci Hemşirelerin Stresle Baş Etme Tarzları ve Depresyon Düzeylerinin Belirlenmesi", *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt: 2, Say: 5, 2007)
- Tennant, C., (2001), "Work Related Stress and Depressive Disorders", *Journal Of Psychosomatic Research*, Cilt: 51, Sayı: 51, Sayfa:697-704
- Thiagaraj, D., Thangaswamy, A., 2017, *Theoretical Concept of Job Satisfaction*, *International Journal of Research, Granthaalayah*, yıl: 5, sayı: 6, sayfa: 464-470, 2017.
- Toker, B. (2007). *Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama*, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92-107.
- Trosech, L. M., Bauer, C. E., (2017), "Second Career Teachers; Job Satisfaction, Job Stress, and the Role of Self-Efficacy", *Teaching and Teacher Education*, Sayı: 67, Sayfa: 389-398, Yıl: 2017.

- Tucker, Mary., McCarthy, Anne. M., Benton, D. A., (2002), "The Human Challenge Managing Yourself and Others in Organization" New Jersey, Prentice Hall, 2002.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*, İstanbul: Hayat Yayınları.
- Türk, S. M., (2007), *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, Gazi Kitabevi Tic. Ltd. Şti., Ankara, 2007
- Türker, F., "Denizcilik Sektöründe İş Tamini ve Örgütsel Bağlılığın İş Gücü Devrine Etkisi" İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 2007.
- Ünal, S., Karlıdağ, R., Yoloğlu, S., (2001), "Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi, Klinik Psikiyatri Dergisi, yıl: 2001, sayı:4, sayfa: 113-118, 2001.
- Vatsa, N. (2013), Review of job satisfaction theories, International Journal of Educational Administration, yıl 5, sayı 2, sayfa: 95-106.
- Wang, J., Patten, S.B., (2001), "Perceived Work Stress and Major Depression in the Canadian Employee Population 20-49 Years Old" Journal of Occupational Health Psychology, Cilt: 6, Sayı: 4, Sayfa: 283-289, 2001.
- Warr, P. B., (1987), *Work, Unemployment and Mental Health*, Oxford: Clarendon Press, 1987
- Weiner, J.S., 1982, "The Measurement of Human Workload", Ergonomics, Volume 25, 1982 – Sayı: 11, sayfa 953
- Weiss, H.M. (2002) Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. Human Resource Management Review, 12: 173-194.
- Westerlund, H., (2005), "Health Changes in a Changing Labour Market", Department of Public Health Sciences Division of Psychological Factors and Health, Karolinska Institute, Stockholm, 2005.
- Yelboğa, A., (2007), "Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkinin Finans Sektöründe İncelenmesi", Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 4, Sayı:2, 2007.
- Yıldırım, Y., (2010), "Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarındaki Görevli Akademisyen Personelin Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı.
- Yücel, R., (2015), "Gemi Adamlarının Örgütsel Bağlılıklarının İş Performanslarına Etkileri: İstanbul'da İç ve Şehirler Arası Hatlardaki Yolcu Gemilerinde Çalışan Gemi Adamlarına İlişkin Bir Araştırma" İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt: 16, Sayı: 12, Sayfa: 227-250, 2015.
- Yuen, F. K., Loh, S. H., Zhou, Q., Wong Y. D., Determinants of Job Satisfaction and Performance of SeaFarers, Transportation Research, 2018 doi: 10.1016/j.tra.2018.02.006
- Zurlo, M. C., Pes, D., Capasso, R., (2016), "Personality Charesteristics, Job Stressors, and Job Satisfaction: Main and Interaction Effects on Psychological and Physical Health Conditions of Italian School Teachers, Psychological Reports, Cilt: 119, Sayı: 1, Sayfa: 27-38, yıl: 2016.

## İNTERNET KAYNAKLARI

- APA, (2018) <http://www.apa.org/helpcenter/understanding-chronic-stress.aspx> sitesinden 08.07.2018 tarihinde indirilmiştir. Understanding Chronic Stress. Mary K. Alvord, PhD, Karina W. Davidson, PhD, Jennifer F. Kelly, PhD, ABPP, Kevin M. McGuiness, PhD, MS, ABPP-CH, and Steven Tavian, PhD, ABPP
- Resmi Gazete, (2018) <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/11/20121104-11.htm> 04.08.2018 tarihinde indirilmiştir.
- Yasemin, E. İ., (2018), <http://www.mfa.gov.tr/kucuk-ve-orta-buyuklukteki-isletmelerin-kobi-onemi-ve-ikinci-oecd-kobi-istanbul-bakanlar-konferansi.tr.mfa> Yasemin Eralp İrten, 04.08.2018 tarihinde indirilmiştir.
- Medicalnewstoday.com, (2017) <https://www.medicalnewstoday.com/articles/320172.php> 05.08.2018 tarihinde indirilmiştir.
- Resmi gazete, 2018: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/07/20180706-13.htm>
- Spector, P. E., Industrial and Organizational Psychology,- 1996, <https://www.wiley.com/en-us/Industrial+and+Organizational+Psychology%3A+Research+and+Practice%2C+6th+Edition-p-9780470949764> 04.12.2018 tarihinde indirilmiştir.
- TOBB, 2012: <http://www.tobb.org.tr/Sayfalar/Detay.php?rid=833&lst=DuyurularListesi> sitesinden 25.06.2018 tarihinde indirilmiştir.
- VDAD, 2007, <http://www.vda.org.tr/aylik-yazi/gemi-acenteligi-isletmesi/43> 09.02.2019 tarihinde indirilmiştir.

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : Muradi Patrizia  
Uyruğu : TC  
Doğum Tarihi (gün/ay/yıl) : 27/11/1965  
Doğum Yeri : Mersin  
Medeni hali : Evli  
Adresi : Menteş mah. 9. Cadde No. 5 Elit Konakları  
Telefon : 90. 533. 4925440 / 90. 532 6505666  
E-Posta : [pmuradi@yahoo.com](mailto:pmuradi@yahoo.com)

Eğitim Derecesi	Eğitim Birimi	Mezuniyet yılı
Lisans	Uludağ Üniv. İİBF. İşletme Fakültesi	1987
Lise	Toros Anadolu Lisesi	1982

### İş Deneyimi

Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
1988-2001	Osmanlı Bankası	2. Müdür
2001-2002	Garanti Bankası	2. Müdür
2002-devam ediyor	Butros Tic. Ve Taş. AŞ.	Acente Yöneticisi

### Yabancı Dili

İngilizce, Arapça

### Yayınlar

- 1.Çingeneler/Romanika (2007)
- 2.Limanda Bir Kadın (2008)
- 3.60 Saniyede Moral Depolama (2009)

### İlgi Alanları

Yazı yazmak, kitap okumak, Masa Tenisi, Müzik, Yemek sanatları



T.C.  
TOROS ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı :64046081-302.14/436  
Konu : Tez Başlığı Değişikliği

13/11/2019

Psikoloji Ana Bilim Dalı Başkanlığına

Ana bilim dalımız yüksek lisans öğrencisinin tez başlığı değişikliği, aşağıdaki yönetim kurulumuzun 12.11.2019 tarih ve 25/195 sayılı kararı ile uygun görülmüştür.  
Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Köksal HAZIR  
Müdür

Enstitümüz Psikoloji Ana Bilim Dalı Başkanlığının 08.11.2019 tarihli ve 86 sayılı Patrizia MURADI'nin tez başlığı değişikliği konulu yazısı görüşüldü.

Enstitümüz Psikoloji Ana Bilim Dalı, Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programı 159040020 numaralı öğrencisi Patrizia MURADI'nin, 05.11.2019 tarihinde yapılan tez savunma sınavında, tez başlığının savunma sınavı jüri üyelerinin önerisi üzerine "*Denizcilik Sektöründe Çalışan Bireylerin Stresle Başa Çıkma Trazları ve İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi-Mersin İli Örneği*" olarak değiştirilmesine, danışmanına duyurulmak üzere konunun Ana Bilim Dalı Başkanlığına ve adı geçen öğrencinin e-posta adresine bildirilmesine oy birliğiyle karar verildi.





T.C. TOROS ÜNİVERSİTESİ

BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU KARARI

Karar Tarihi:	Toplantı Sayısı:	Karar No:
28/03/2019	02	08

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğünün 04.03.2019 tarihli ve E.92 sayılı yazısı ile tarafımıza gönderilen Psikoloji Ana Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencilerinden Patriza MURADİ tarafından gerçekleştirilecek "Küçük Orta Ölçekli İşletmelerde Çalışan Bireylerin Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Mesleki (iş) Doyum Düzeylerinin Araştırılması-Denizcilik Sektörü-Mersin Örneği" konu başlıklı tez araştırmasına ilişkin başvuru görüşüldü.

Yapılan incelemeler sonucunda hazırlanan araştırmanın bilimsel araştırma ve yayın etiği açısından uygun olduğuna karar verildi.

(Katılmadı)

Prof. Dr. Nureddin ÇOLAK  
Başkan

Prof. Dr. Aziz ERTUNÇ  
Üye

Prof. Dr. Fügen ÖZCANARSLAN  
Başkan Yardımcısı

Prof. Dr. Adnan MAZMANOĞLU  
Üye

Prof. Dr. Süleyman TÜRKEL  
Üye

Prof. Dr. Yusuf ZEREN  
Üye

Prof. Dr. Erkin ERTEN  
Üye



MERSİN DENİZ TİCARET ODASI  
MERSİN CHAMBER OF SHIPPING



Tarih : 13/09/2019  
Sayı : 54778649-622.01- 1167  
Konu : Tez Çalışmanıza Yönelik Talebiniz Hk.

Sayın SN. PATRİZİA MURADI

MERSİN

İlgi : 29.08.2019 tarihli dilekçeniz.

İlgide kayıtlı dilekçenizde Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Bölümünde yapmakta olduğunuz "Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Çalışan Bireylerin Stresle Başa Çıkma Tarzları ve İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi-Denizcilik Sektörü-Mersin Örneği" konulu yüksek lisansınızın tez aşamasına geldiğinden bahisle, denizcilik sektörüne katkı sunabilmek adına denizcilikle iştigal eden gerçek ve tüzel kişilerle yapılacak çalışmanıza destek verilmesini talep etmekteyiz.

Yönetim Kurulumuzca yapılan değerlendirmede, seçilen tez konusu itibariyle yaptığımız çalışmaların denizcilikle iştigal eden gerçek ve tüzel kişilerin yapmış olduğu çalışmalara olumlu katkı sağlayacak ve sorunlarının çözümüne yardımcı olacak çalışmalar olduğu değerlendirilmiştir.

Bilgilerinize rica ederiz.

Halil DELİBAŞ  
Genel Sekreter V.

*e-kanal*



T.C.  
TOROS ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU

PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 07.10.2019

Tez Başlığı: ...Denizcilik Sektöründe Çalışan Bireylerin Stresle Başa Çıkma Tarzları ve İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi-Mersin İli Örneği

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

- a) Giriş,  
b) Ana bölümler ve  
c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 121 ... sayfalık kısma ilişkin, 07.10.2019 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezin benzerlik oranı %1 'dir.

Uygulanan filtrelemeler: (Hangi filtreleme uygulandı ise ilgili kutucuk işaretlenmelidir.)



- 1- Kaynakça hariç  
2- Alıntılar hariç  
3- Benzer kelime sayısı 10 adet yapıldığında en fazla %10,



- 1- Kaynakça hariç  
2- Alıntılar dahil  
3- Benzer kelime sayısı 10 adet yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

Tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanımla birlikte tamamlamış olduğum tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezin, tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı : .....Patrizia MURADI.....

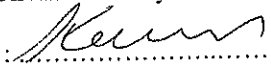
İmzası : .......... Tarih: 07.10.2019

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz tez çalışması Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı: Prof. Dr. Kamuran Elbeyoğlu

İmzası

: .......... Tarih: 07.10.2019

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (2....sayfa)



Küçük ve Orta Ölçekli  
İşletmelerde Çalışan Bireylerin  
Stresle Başa Çıkma Tarzları ve  
Mesleki Doyum Düzeylerinin  
Araştırılması-Denizcilik Sektörü-  
Mersin Örneği

*Yazar* Patrizia Muradi

---

Gönderim Tarihi: 07-Eki-2019 11:44AM (UTC+0300)

Gönderim Numarası: 1187678606

Dosya adı: Patrizia\_Muradi-Tez-07.10.2019.doc (9.3M)

Kelime sayısı: 32892

Karakter sayısı: 218417

# Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Çalışan Bireylerin Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Mesleki Doyum Düzeylerinin Araştırılması-Denizcilik Sektörü-Mersin Örneği

ORIJINALLIK RAPORU

% 1

BENZERLİK ENDEKSİ

% 1

İNTERNET  
KAYNAKLARI

% 1

YAYINLAR

% 1

ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1

RAZI, Gülcem Sala, KUZU, Ayşe, YILDIZ, Ali Naci, OCAKCI, Ayşe Ferda and ARİFOĞLU, Bena Camkuşu. "Çalışan gençlerde benlik saygısı, iletişim becerileri ve stresle baş etme", Türk Silahlı Kuvvetleri, 2009.

Yayın

% 1

2

library.cu.edu.tr  
İnternet Kaynağı

% 1

Alıntılarını çıkart

Kapat

Eşleşmeleri çıkar

< %1

Bibliyografyayı Çıkart

üzerinde