

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM ORGANİZASYON BİLİM DALI

**ÖRGÜTLERDE STRES YÖNETİMİNDE CİNSİYET
FAKTÖRÜ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **Selda ERDAL**

İSTANBUL, 2011

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM ORGANİZASYON BİLİM DALI

**ÖRGÜTLERDE STRES YÖNETİMİNDE CİNSİYET
FAKTÖRÜ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Selda ERDAL
Öğrenci No:
070744037

Danışman:
Yrd. Doç. Dr. Sefer GÜMÜŞ

İSTANBUL, 2011

YEMİN METNİ

Sunduğum Yüksek Lisans Projesi, Akademik Etik İlkelerine bağlı kalarak, hiç kimseden akademik ilkelere aykırı bir yardım almaksızın bizzat kendimin hazırladığıma and içerim. 28/ 02/ 2011

Selda ERDAL

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

28.02.2011

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Yönetim Organizasyon* Bilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden 070744037 numaralı *Selda ERDAL*'ın "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**ÖRGÜTLERDE STRES YÖNETİMİNDE CİNSİYET FAKTÖRÜ**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 22.02.2011 tarih ve 2011/03 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince 60 dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyekluğu/aybirliği~~ ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

DANIŞMAN
YRD.DOÇ.DR. SEFER GÜMÜŞ

ÜYE
PROF.DR.ADNAN MAZMANOĞLU

ÜYE
PROF.DR. ALİ EKBER AKGÜN

ÖRGÜTLERDE STRES YÖNETİMİNDE CİNSİYET FAKTÖRÜ

Tezi Hazırlayan: Selda ERDAL

Özet

Stres yaşadığımız modern çağın, en büyük sorunlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Hem örgütler açısından hem de çalışanlar açısından stres iyi yönetilmediği durumlar da çok ciddi sorunlar yaratabilir. Bu çalışmada bireysel ve örgütsel stres kaynaklarının neler olduğu, stresin örgüt ve birey üzerinde ki sonuçları, stresle baş edebilme yöntemleri, stres ve cinsiyet konuları incelenmiştir. Uygulama kısmında ise 70 kişiden toplanan verilerle yapılan analizlerle, stres yaratan durumlar, çalışanların stresle baş edebilme yöntemlerinin neler olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Araştırma sonuçlarına bakıldığında çalışanlar için en büyük stres kaynakları arasında çalışanların dinlenmeye ve eğlenmeye vakit ayırmaması, kariyerleriyle ilgili endişelerinin çok yüksek olması, iş yerindeki ilişkiler vardır. Örgütsel stresin bireysel çözüm yollarında, çalışanların en çok aktif planlama ve dış yardım alma gibi baş etme yöntemlerini kullandıkları görülmüştür. Diğer önemli bir sonuçta cinsiyete göre çalışanlar arasında bireysel çözüm yollarında , “ dine yönelme “, “ biyokimyasal kaçma soyutlanma “, “ dış yardım alma “ gibi baş etme yöntemlerine kadınlara göre erkeklerin daha yüksek oranda yöneldikleri sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres, Örgüt, Bireysel, Cinsiyet

GENDER FACTORS IN ORGANIZATIONAL STRESS MANAGEMENT

Thesis Prepared By: Selda ERDAL

Abstract

Stress is being encountered as one of the biggest problems of the modern age that we live in. Stress may cause serious problems for both organizations and employees when it is not well managed. In this study; individual and organizational stress sources, the effects of stress on organizations and individuals, the methods for overcoming stress, stress and gender relations have been examined. In the application part of the study, the conditions that cause stress and the methods that employees use while overcoming the stress have been mentioned by using analysis that have been applied to 70 people.

When the research results have been monitored, employees' not having time for resting and enjoying their lives, worrying too much for their career and the relationships that they have in their company seems among the biggest stress sources. As individual solution ways of the stress it has been seemed that employees use active planning and receiving outside support methods to overcome stress. Another important result is, among the employees by taking gender into account when compared to men, women prefer individual solution ways much more such as religious orientation, biochemical social abstraction, receiving outside support.

Key Words: Stress, Organization, Individual, Gende

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR.....	x

GİRİŞ.....	1
------------	---

BÖLÜM 1:STRES KAVRAMI, TARİHÇESİ, STRESİN ÇEŞİTLERİ VE DİĞER BENZER KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ, STRES FAKTÖRLERİ.....	2
--	----------

1.1. Stres Kavramı.....	2
1.2. Stresin Çeşitleri.....	5
1.3. Stresin Benzer Kavramlarla İlişkisi.....	6
1.3.1. Kaygı ve Korku.....	6
1.3.2. Depresyon.....	7
1.3.3. Engellenme.....	7
1.3.4. Çatışma.....	8
1.4. Stres Faktörleri.....	8
1.4.1. Bireysel Faktörler.....	8
1.4.1.1. Kişilik.....	8
1.4.1.2. Strese Yakın Kişilik Tipleri.....	9
1.4.1.3. Bireyin Özel Hayatında Stres Yaratan Nedenler.....	12
1.5. Örgütsel Stres ve Örgütsel Stres Faktörleri.....	15
1.5.1. Yapılan İşin Niteliği İle İlgili Faktörler.....	16
1.5.1.1.Yapılan İşin Monoton Olması.....	16
1.5.1.2. Aşırı İş Yükü.....	17
1.5.1.3. Zaman Baskısı.....	18
1.5.1.4.Vardiyalı Çalışma, Düzensiz Çalışma Saatleri.....	18
1.5.1.5. Ücret Yetersizliği.....	19
1.5.1.6. İşte Tehlike Unsurunun Varlığı.....	19
1.5.2. Rol Çatışması, Rol Belirsizliği.....	19

1.5.3. Örgütsel Yapı ve İklimden Kaynaklanan Faktörler.....	20
1.5.3.1. Kararlara Katılmama.....	20
1.5.3.2. Bürokratik Sorunlar.....	20
1.5.3.3.Uyum İçin Duyulan Baskılar.....	21
1.5.4. Kariyer Gelişimi İle İlgili Faktörler.....	21
1.5.4.1. Terfi.....	21
1.5.4.2. İş güvensizliği.....	21
1.5.4.3. Hırs.....	22
1.5.4.4. Performans Değerlendirmesi.....	22
1.5.5. Örgütsel İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları.....	22
1.5.5.1. Ast ve Üstlerle İlişkiler.....	22
1.5.5.2. Meslektaşlarla İlişkiler.....	23
1.5.6. Fiziksel Çevre Faktörleri.....	23
1.5.6.1.Aydınlatma.....	23
1.5.6.2.Gürültü ve Kalabalık.....	23
1.5.6.3. Isınma ve Havalandırma.....	24

BÖLÜM 2: STRESİN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL SONUÇLARI, ÇÖZÜM YOLLARI, STRES VE CİNSİYET.....24

2.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları.....	27
2.1.1. Kalp Hastalıkları ve Yüksek Tansiyon.....	28
2.1.2. Migren.....	28
2.1.3. Ülser.....	29
2.1.4. Kanser.....	29
2.2. Stresin Psikolojik Sonuçları.....	30
2.2.1. Kaygı.....	30
2.2.2. Depresyon.....	31
2.2.3. Uyku Bozuklukları.....	32
2.2.4. Tükenme Belirtisi.....	32
2.3. Stresin Davranışsal Sonuçları.....	33
2.3.1.Sigara ve Uyuşturucu Kullanımı.....	33
2.3.2. Alkolizm.....	34
2.4. Stresin Örgütsel Sonuçları.....	34

2.4.1. Performans Düşüklüğü.....	34
2.4.2. Yabancılaşma.....	35
2.4.3. İş Kazaları.....	36
2.4.4. İş Gören Devir Hızı.....	36
2.4.5. İşe devamsızlık.....	37
2.5. Stres Yönetimi.....	37
2.5.1. Bireysel Stres Yönetimi.....	38
2.5.1.1. Sağlıklı Beslenme ve Diyet.....	39
2.5.1.2. Egzersiz ve Yoga.....	40
2.5.1.3. Gevşeme.....	41
2.5.1.4. Biofeedback (Biyolojik Geri Besleme).....	42
2.5.1.5. Makul Olmayan İnançlar.....	43
2.5.1.6. Duygular ve Düşünceler.....	43
2.5.1.7. Zaman Yönetimi.....	45
2.5.1.8. Etkili İletişim.....	46
2.5.1.9. A Tipi Davranış Biçiminin Değiştirilmesi.....	46
2.6. Örgütsel Stres Yönetimi.....	47
2.6.1. Destekçi Bir Örgüt İklimi Yaratma.....	48
2.6.2. Aşırı veya Az iş Yükünün Ortadan Kaldırılması.....	49
2.6.3. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Rol Çatışmaların azaltılması	49
2.6.4. Meslek Danışmanlığı.....	49
2.6.5. Sosyal Destek Sistemleri.....	50
2.6.6. Stres Danışmanlığı ve Stres Yönetimi Eğitimi.....	52
2.6.7. Fiziksel Çevrenin İyi Seçilmesi.....	52
2.6.8. İş Zenginleştirme.....	53
2.6.9. Kariyer Planlaması.....	54
2.6.10. Kararlara Katılım İmkânı.....	54
2.7. Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü.....	55
2.7.1. Kadın ve Erkeklerde Stres.....	55
2.7.2. Kadın ve Erkeklerde Stres Yönetimi.....	56

BÖLÜM 3: ARAŞTIRMA.....	59
3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı.....	59
3.2. Araştırmanın Kısıtları.....	59
3.3. Araştırmanın Yöntemi ve Örneklemi.....	59
3.4. Araştırmanın Güvenilirliği.....	60
3.5. Araştırma da Kullanılan İstatistikler.....	62
3.6. Araştırmanın Bulguları.....	62
3.6.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Tabloları.....	62
3.6.2. Ölçeklere İlişkin Frekans Tabloları.....	64
3.6.2.1. Örgütsel Stres Faktörleri Ölçeği.....	64
3.6.2.2. Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Yolları Ölçeği.....	67
3.6.3. Demografik Değişkenlere Göre Örgütsel Stres Faktörleri Boyutlarının Farklılıklarının İncelenmesi.....	69
3.6.4. Demografik Değişkenlere Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Yolları boyutlarının Farklılıklarının İncelenmesi.....	76
3.6.5. Demografik Değişkenlere Göre Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Yolları Açısından İncelenmesi.....	84
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	89
KAYNAKÇA.....	95
EKLER.....	100
Ek-1 Araştırmada Kullanılan Anket Formu	
ÖZGEÇMİŞ.....	104

TABLULAR LİSTESİ

Tablo.1. A ve B Tipi Kişilik Özelliği.....	12
Tablo.2. Örgütsel Stres Ölçeği Alt Boyutlarının Güvenilirliği.....	61
Tablo.3. Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Yolları Ölçeğinin Güvenilirliği.....	61
Tablo.4. Demografik Değişkenlere göre Dağılım.....	62
Tablo.5. Örgütsel Stres Faktörlerinin İfadeleri Frekans Dağılımları ve Ortalamaları.....	64
Tablo.6. Örgütsel Stresin Bireysel Başa çıkma Yolları İfadeleri Frekans Dağılımları ve Ortalamaları.....	67
Tablo.7. Cinsiyete Göre Örgütsel Stres Faktörleri Açısından Farklılık.....	69
Tablo.8. Medeni Duruma Göre Örgütsel Stres Faktörleri Açısından Farklılık.....	70
Tablo.9. Çalışılan Pozisyona göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık.....	70
Tablo.10. Eğitime Göre Örgütsel Stres Faktörleri Açısından Farklılık.....	71
Tablo.11. Gelire Göre Örgütsel Stres Faktörleri Açısından Farklılık.....	72
Tablo.12. Çalışma Yılına Göre Örgütsel Stres Faktörleri Açısından Farklılık.....	73
Tablo.13. Yaşa Göre Örgütsel Stres Faktörleri Açısından Farklılık.....	74
Tablo.14. Çalışılan Bölüme Göre Örgütsel Stres Faktörleri Açısından Farklılık.....	75
Tablo.15. Cinsiyete Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Faktörleri Açısından Farklılık.....	76
Tablo.16. Medeni Duruma Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Faktörleri Açısından Farklılık.....	77
Tablo.17. Çalışılan Pozisyona Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Faktörleri Açısından Farklılık.....	77
Tablo.18. Eğitime Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Faktörleri Açısından Farklılık.....	78
Tablo.19. Gelire Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Faktörleri Açısından Farklılık.....	79
Tablo.20. Çalışma Yılına Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Faktörleri Açısından Farklılık.....	81
Tablo 21. Yaşa Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Faktörleri Açısından Farklılık.....	82

Tablo.22. Çalışılan Bölüme Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Faktörleri Açısından Farklılık.....	83
Tablo.23. Eğitim Düzeyi ile Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları Arasındaki İlişki.....	84
Tablo.24. Toplam Hizmet Süresi ile Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları Arasındaki İlişki.....	85
Tablo.25. Çalışılan Bölüm ile Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları Arasındaki İlişki	85
Tablo.26. Cinsiyet ile Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Yolları arasındaki İlişki.....	86
Tablo.27. Cinsiyet ile Dine Yönelme ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki...86	
Tablo.28. Çalışılan Bölüm ile Aktif Planlama ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki.....	87
Tablo.29. Çalışılan Bölüm ile Dine Yönelme ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki.....	88

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil.1. Genel Adaptasyon Sendromunun üç dönemi.....	26
Şekil. 2. Tersine Dönmüş – U İlişkisi.....	35

KISALTMALAR

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

WHO : Dünya Sağlık Teşkilatı

GİRİŞ

Günümüzde stres kavramı, dünya da en çok sözü edilen konulardan biridir. Bunun nedeni stresin hem fiziksel hem de psikolojik olarak insanları etkileyerek ciddi bir problem haline gelmesidir.

Yaşadığımız yüzyılda, sürekli değişen ve gelişen dünyamız teknolojik gelişmeler, savaşlar, ekonomik krizler, depremler, işsizlik yoksulluk, küresel ısınma, politik çalkantılarla birlikte, baş döndürücü bir şekilde dönerken, böylesi bir ortamda insanlar ister istemez kendini baskı altında hissedebiliyor. Bütün bu sorunlarla birlikte kişinin özel hayatı, iş hayatı, toplumsal rolü de kişiyi baskı altına alabiliyor ve onun strese girmesine sebep oluyor. Stresi yaratan bu kadar faktör karşısında birey, psikolojik ve fiziksel olarak birçok tepki verebiliyor. Bugün birçok fiziksel hastalığın da sebebinin stres olduğu bilinen bir gerçektir.

Zamanımızın büyük bir bölümünü geçirdiğimiz iş yerlerinde de kaçınılmaz olarak stresten etkilenebiliyoruz. Çalıştığımız ortamların fiziksel özellikleri, iş yerimizde ki bireysel ilişkilerimiz, ast ve üstlerimizle olan ilişkilerimiz, örgüt yapımız daha birçok faktör, strese girmemize neden olmaktadır.

Bu faktörlerin etkileri, örgüt ve çalışanlar üzerinde ciddi problemlere yol açmaktadır. İş kaybı, verimsizlik, performans düşüklüğü gibi birçok etkisi olan örgütsel stres günümüz iş dünyasında çokça tartışılan bir konudur.

Stres kavramı bu çalışma da birey ve örgüt bağlamında ele alınmıştır. Araştırmanın amacı strese neden olan faktörleri belirlemek, bu faktörlerle başa çıkabilmek için bazı yöntemleri ortaya koyabilmek, stresi cinsiyet faktörü açısından da inceleyebilmektir. Araştırma üç bölümden oluşmaktadır, ilk bölümde kavramsal olarak stres, bireysel ve örgütsel stres kaynakları, ikinci bölümde bireysel ve örgütsel stresin sonuçları anlatılmıştır. Son bölümde ise PTT dağıtım kanalında yapılan uygulamanın detay ve sonuçları yer almaktadır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak, anket tekniği kullanılmıştır.

1.BÖLÜM; STRES KAVRAMI TARİHÇESİ VE STRESİN DİĞER BENZER KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ, STRES FAKTÖRLERİ

1.1. Stres Kavramı ve Tarihçesi

Stres kelimesi günlük konuşma dilimize dahi girmiş, yaşamın her alanında, küçük büyük, genç yaşlı, kadın erkek herkesi etkileyen bir durumdur. Özellikle çalışma yaşamının gelişmesi, büyük kentler, trafik, savaşlar, ekonomik krizler, doğal afetler, işsizlik, teknolojik ilerlemeler, ekonomik istikrarsızlık, siyasi belirsizlikler gibi stres kaynaklarının artmasıyla insanlar daha çok strese maruz kalmışlardır.

Stres kelimesinin kökeni çok eski zamanlar öncesine dayanmaktadır. Stres kavramı Latince “estrica”, Fransızca “estrece“ sözcüklerinden gelmektedir. Yüzyıllar boyunca birçok anlamda kullanılan stres kavramı 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, keder, dert, elem anlamında kullanılmıştır. 18. ve 19. yıllarda kelimenin anlamı değişmiş, baskı, zor anlamda objelere, kişi, organa ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır. (Altıntaş, 2003, s.1).

Stres kelimesi herkesin bildiği yönüyle sadece psikoloji alanında değil, aynı zamanda birçok farklı bilim alanlarında da kullanılmıştır. Stres kelimesini 17. yüzyılda ilk kullanan kişi bir fizikçi olan Robert Hook'tur. Hook stres kelimesini “elastiki” nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere kullanmıştır, ve yüzyıl kadar sonra Thomas Young adlı bir fizikçi bunu formüle etmiştir, Young stresi “ maddenin kendi içinde olan bir güç yada dirençtir ” şeklinde tanımlamıştır. (Tutar, 2007, s.108).

1900'lerin başında stresle ilgili çalışmalar yapan, Harvard fizyologu Walter B.Cannon , bedeninin organik sürekliliğini ya da dengesini idame ettirme gücü ya da dürtüsünü tanımlamak için “ hemeostaz ” kavramını geliştirdi. Canon ve meslektaşları, tehdit edici olarak algıladığımız durumlarda harekete geçen içsel bir savaş-kaç tepkisine sahip olduğumuz üzerine fikirler geliştirmişler ve stresi açıklamaya çalışmışlardır. (Stern ve Zemke, 1996).

19. yüzyılın Fransız fizyologu Claude Bernard dış çevre değişikliklerine rağmen canlı organizmanın iç çevresindeki (milieu interieur) oldukça devamlı bütünlüğü korumanın zorunlu olduğunu kesin olarak ifade etmiştir, böylece tıbbı bağımsız hayatın temel şartı olarak “ içyapının dengeliliği “ prensibini getirmiştir. C.Bernard “ iç çevre ” den cildi oluşturan hücreler dâhil, cildin içindeki her şeyi kastetmiştir. Yine 19. yy da, Sir William Osler kroner kalp hastalığının bir biçimi olan “ angina pectoris “ üzerine verdiği bir derste, bu hastalığın genellikle iş hayatındaki Yahudiler arasında görüldüğünü söylemişti, Dr. Osler’in sözünü ettiği Yahudiler, işle çevrili yoğun bir hayatları olan, önemli ölçüde kişisel zevklerini ihmal eden ve çoğunlukla evlerinden uzak yaşayan kimselerdi. “ Pek çok angina pectoris vakası çok temel bir faktör olarak stres ve strain şartlarına bağlıdır ” Sir Osler böyle söyleyerek stres ve strain’ i yoğun iş ve endişe ile eşleştirmiştir. (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 305).

Çin de stres kelimesi tehlike ve fırsat kelimelerinin sembollerinin karışımıdır. Stres bu iki kavramı da paylaşmaktadır. (Rowshan, 2003, s. 12).

Örneğin; Bir şirketin pazarlama bölümünde, satış işinde çalışan, hedeflerini tutturamamış bir satışı ay sonu olmasının baskısıyla, normal zamanlardan daha fazla strese girer, bu yüzden daha çok, daha hırslı ve azimli çalışır, bu kendisi ve yöneticisi ve şirket için bir şanstır, çünkü bu stres sayesinde tüm ay boyunca tutturamadığı hedeflerini tutturabilecektir.

Hans Selye’ stres kavramını bugünkü anlamıyla kullanan ilk kişidir. Selye stresi; Organizmanın her türlü değişime karşı verdiği tepki olarak tanımlamıştır. Selye’ nin tanımında “ stres “ olumsuz kullanılmamakta, sadece uyarıcıya karşı organizmanın verdiği tepki şeklinde tanımlanmaktadır. Bu tepki olumlu da olabilir olumsuzda . (Tutar, 2007, s. 187).

Stresin fizyolojisi üzerinde çalışmalarını sürdüren Hans Selye, 1906’ da yaptığı bir sürü deneyden sonra “ Genel Uyum Sendromu “ adını verdiği bir süreç tanımlamıştır. Stres karşısında bedenin üç belirgin aşamada tepki gösterdiğini, açıklamaktadır, alarm direnme ve tükenme aşamaları. (Şahin, 1994, s. 19).

Stres kavramının psikoloji alanında kullanılmasına ve araştırmalar yapılmasına 1950' li yıllarda başlanmıştır. Bazı araştırmacılar stresi dışsal uyarıcı olarak ele alırken, bazıları da rahatsız edici tepkiler olarak tanımlamışlardır. Son zamanlarda en çok kabul edilen, Lazarus ve Folkman'ın ileri sürdüğü etkileşim teorisi ile stresi; talepler ve kaynaklar arasındaki dengesizliğin sonucu ortaya çıkan durum olarak tanımlamaktadır. (Stres, Anonim, b.t.).

Bütün bu bilgiler ışığında, stres yaşantısı en genel anlamıyla şöyle tanımlanabilir: İç ve dış ortamdaki kaynaklanan etkenlerin, birey tarafından tehdit edici ya da zararlı olarak değerlendirilmesi sonucunda, bedensel ve psikolojik boyutlarda ortaya çıkan aşırı uyarılma halidir. (Kamile Aydın, 2006, s. 3).

Stres bedenimizin bizi korkutan, tehdit eden, heyecanlandıran, karıştıran, sikan, sinirlendiren, canlandıran veya tehlikeye atan olaylara karşı psikolojik, fiziksel ve kimyasal tepkisi, yanıtıdır. (Stern ve Zemke, 1996, s. 45).

İnsan bünyesi ister olumlu, ister olumsuz olsun, mutlaka dış isteklere karşı biyokimyasal bir tepki gösterir. Stresin kaynağı ne olursa olsun, biyolojik tepki daima aynıdır. Birey üzerinde fiziksel ve psikolojik etkiler yaratan herhangi bir dış faaliyet durum veya olay sonucu olan ve bireysel nitelikler veya psikolojik süreçle ortaya konan bir uyum tepkisidir stres . (Aksoy ve Kutluca, 2005).

Günümüz de stres araştırmalarının alanı genişlemiştir. Bir kısım araştırmacı, daha öncekilerin hazırladıkları yolda ilerlerken, diğerleri, yeni ve çeşitli, hatta tartışmalı pek çok görüş ileri sürmektedirler. Son yıllarda bazı araştırmalar, stresin zararları üzerine daha fazla bilgi üretirken, bir kısmı da stresle nasıl başa çıkılacağını ve bizim yararımıza çalışacak, denetlenilebilir bir süreç haline getirilebileceğini göstermeye çalışmaktadır. (Şahin, N., 1994).

1.2. Stresin Çeşitleri

Stres dediğimiz de hepimizin aklına, huzursuz, mutsuz gergin, endişeli, sinirli kaygılı sıkıntılı durumlar gelir, oysa ki stresin olumlu tarafları da vardır, Belirli düzeydeki stres, kişinin yaptığı işe daha sıkı sarılmasını ve o işte daha başarılı olmasını sağlayabilir.

Olumsuz stres, bir kişi kendinden talep edilen şeyin yeteneğini aştığına akli ve fiziki esenliğini tehdit ettiğine inandığında ortaya çıkan bir olgudur. Olumlu stres tam tersidir, tolerans alanını aşmaktan çok genişletir ve esenliği tehdit etmekten çok sağlamlaştırır. (Stern ve Zemke, 1996, s. 44).

Uygun düzeydeki stres, kişinin hayatına heyecan ve hareket katar, gelişimine yardımcı olur, alternatif geliştirmesine, farklı yaşantıları denemesine imkan tanır. (Baltaş, 2007, s. 11). Bu açıdan bakıldığında, stresin yaşamımızda önemli bir rolü vardır. Bizi tehdit eden şeylerle mücadele etmemizi ya da bunlardan kaçmamızı kolaylaştıran stres, zihnimizin ve bedenimizin kendini tehlikeye karşı hazırlama tarzıdır. Stres olmasaydı, ne işimizi yapabilir ne de mesleğimizde ilerleyebilirdik. (Weiss, 1993, s. 7).

Stres'i etki ve sonuçları açısından yapıcı stres ve yıkıcı stres olarak ikiye ayırabiliriz;

-Yapıcı stres;

Öncelikle bireyin yaşamda kalmasını ve çevreye uyumunu sağlamaktadır. Orta düzeyde stres, organizmanın çalışması, davranışta bulunması, gelişmesi, engelleri aşması, sorunları çözebilmesi, yaratıcı gücünü harekete geçirebilmesi için, performansını arttırabilmesi için gerekli olan bedensel ve psikolojik güçlerin toplamından oluşan bir güdüdür.

-Yıkıcı stres;

Birey için sağlıksız, olumsuz,yıkıcı sonuçlar anlamına gelmektedir. Yıkıcı stresin, çeşitli, davranışsal, psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklarla ilişkili olduğu düşünölmektedir. Örneğin; alkol bağımlılığı, ilaçların kötüye kullanımı, kazaya yatkınlık, saldırganlık, uyku bozuklukları, depresyon aile problemleri, kalp hastalıkları, ülser, vb. olumsuz sonuçlar yıkıcı stresi ifade etmektedir. (Kamile Bahar Aydın, 2006, s.6-7)

1.3. Stresin Benzer Kavramlarla İlişkisi

1.3.1. Kaygı ve Korku

Genel olarak, olumsuz duyguların yaşandığı durumlar kaygının ortaya çıkmasına neden olur. Kaygıya ait belirtiler, kaygıyı oluşturan dış şartlardan onu yaratan kişiye doğru yaklaştıkça ağırlaşır. Duruma bağlı kaygı o şartlar içerisinde yaşanır ve kişiyi zorlayan durumun bitişı ile birlikte, kaygıya ilişkin belirtilerde ortadan kalkar. Halbuki sürekli kaygı, kişiye ait bir vasıf olarak var olur ve çeşitli durumlarda daha fazla hissedilmekle beraber hayatın bütününe kaplar. Böyle bir kişide gerçek tehlike ile uyuşmayan belirtiler ortaya çıkar. Kaygılı olduğunu söyleyen bir insandaki ortak bedensel tepkiler, hızlı kalp atışları, titreme (özellikle bacaklarda), ağız kuruluğu, kısık ses, aşırı terleme ve buna bazen eşlik eden idrar tutamamadır.

Kaynağı belirsiz olan korkuya kaygı denir. O zaman akla korku nedir sorusu gelmektedir. Korku insanın canının, malının, sevdiklerinin, inançlarının ve toplum içindeki yerinin tehdit edildiği durumlarda yaşanan, bedensel belirtilerin eşlik ettiği duygusal bir tepkidir. (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 122).

Özetleyecek olursak, olaylar karşısında duygularımızın niteliğini ve yoğunluğunu asıl belirleyen, olayların kendilerinden çok, kişinin onlara yüklediği anlamlardır. Kişi olaya, fiziksel bir risk ya da tehdit anlamı yüklüyorsa, kendini korkutuyor, kişiliğine bir risk ya da tehdit anlamı yakıştırıyorsa kendini kaygılandırıyor olacaktır. (Özer, 1997, s. 19).

1.3.2. Depresyon

Depresyon duygusal, zihinsel, davranışsal, ve bedensel bazı belirtilerle kendisini gösteren bir durumdur. En dikkat çekici belirtisi, çökkün ruh hali ile, ilgi ve zevk almada belirgin azalmadır. Depresyondaki kişi duygusal açıdan mutsuz, karamsar ve ümitsizdir. Eskiden severek yaptığı işler bile artık zevk vermez olmuştur. Kişi kendini hüznü ve yalnız hisseder. Kendisine ve çevresine ilgisi azalır. Yoğun suçluluk duyguları olabilir. Genellikle iç sıkıntısı, daralma, huzursuzluk ile birlikte dir.

Depresyon zihinsel faaliyetleri de etkiler, dikkatini toplayamama ve unutkanlık en sık görülen belirtilerdir. Bedensel belirtilerde, depresyonda ortaya çıkabilir, uykusuzluk, uykuya dalmama, uykunun sık sık bölünmesi ve sabah çok erken uyanma gibi, ya da çok fazla uyuma, uyumaya rağmen dinlememenin yanında baş, boyun sırt, eklem ağrıları, mide-bağırsak şikayetleri eşlik edebilir. (Depresyon, Anonim, b.t.).

Kontrol edilemeyen stres depresyona sebep olur. Dünya sağlık teşkilatı (WHO) Depresyonu geleceğin en büyük sağlık sorunu olarak ilan etti. ABD’de iş gücü kaybına neden olan hastalıklar sıralamasında kalp hastalıklarından sonra ikinci sırayı depresyon aldı. (Tarhan, b.t.).

1.3.3. Engellenme

Bireyin çok istediği bir amaca ulaşması engellendiğinde de stres yaşantısı ortaya çıkmaktadır. Bireyin amacına ulaşabilmesi için sahip olduğu içsel kaynakları yetersiz olabileceği gibi, dıştan gelen bir engel de amaca ulaşmayı engelleyebilir. Kaynakların yetersizliği, kayıplar, başarısızlık ve “ cinsiyet, yaş, din, ten rengi vb. nedenlerle yapılan ayrımcılık” engellenmeye neden olan etkenlerdir. Birey için önemli olan bazı gereksinimlerin karşılanamamış olması da engel yaratabilir. (K.Bahar Aydın, 2006, s. 4).

1.3.4. Çatışma

İnsanların etkileşimde bulunduğu her ortamda çatışma, kaçınılmaz bir olgudur. Bireyler, guruplar ve örgütler amaçlarını gerçekleştirmek için çalışırken, diğer bireyler, guruplar ve örgütlerle sürekli bir etkileşim içindedirler. Bu etkileşim sürecinde taraflar arasında ki ilişkilerde ve etkinliklerde uyuşmazlık veya tutarsızlıklar iki taraf arasında çatışmayı doğurur. Çatışma kaynaklar, güç statü, inançlar, çıkarlar, ve diğer isteklere sahip olma çekişmesi olarak görülebilecek toplumsal bir süreçtir.

Çatışma etkili bir şekilde yönetilmediğinde kaynakların verimsiz kullanımı, tarafların stres düzeyinin yükselmesi, ve enerjilerinin yanlış bir yönde kullanılması gibi bir çok olumsuzluğa neden olabilir. Yanlış yönetilen ya da göz ardı edilen çatışma demek; kalitesizlik, verimsizlik, insan kaynaklarının ve parasal kaynakların israfı, iş kaybı ve firmaların israfı demektir. Örgütlerin üretim ve hizmet etkinliklerinin niteliğine göre bazen bu kayıplara insan yaşamını eklemek de olasıdır. atışmaların iyi yönetilmemesi, personelin toplumsal ve iş ilişkilerinin bozulmasına, stres birikimine bağlı olarak, fiziksel ve ruhsal rahatsızlıkların ortaya çıkmasına neden olur. Sürekli olarak çatışmadan kaçınan bireyler kendilerini güçsüz hisseder ve kendilerine güven duyguları azalır. (Karip, 1999, s. 1-23-24).

1.4. Stres Faktörleri

1.4.1. Bireysel Faktörler

1.4.1.1. Kişilik

Her birey farklıdır, bu farklılıklardan dolayı olaylara bakış açıları, olaylardan etkilenme düzeyleri, olaylar karşısında gösterdikleri davranışlarda aynı değildir, buna kişiye özgü olmak da diyebiliriz, bu yönüyle bireylerin olaylar karşısın da gösterdikleri stres tepkileri ve stres düzeyleri de farklıdır, çünkü kişilikleri farklıdır.

Kişiliği, bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların davranış ve düşünceye yansıyan ölçülebilir kısmı olarak

tanımlayabiliriz, kişilik bireyi diğerlerinden ayıran özellikler, düşünceler, his ve tutumların toplamıdır. (Erdoğan, 2007, s. 336).

İnsanların kişiliği ve başa çıkma kapasiteleri, nasıl tepki göstereceklerini belirler. Bu genetik faktörler, yetiştirilme tarzı, yaşam tarzı genel psikolojik durum ve her gün karşı karşıya kalınan stres kaynakları ve koşullar tarafından da etkilenir. Aynı stres kaynağına iki kişi farklı tepkiler gösterebilir. Bir insanı strese sokan bir şey başka bir insanı heyecanlandırabilir. (Losky, 2006, s. 27).

Örneğin; Denizi çok seven ve sürekli derinlere dalan biri için bu vazgeçilmez olabilir, ama bir diğer kişi için bunu düşünmek bile korkutucudur.

Çeşitli araştırmalar uyum sağlamayı zorlaştıran bazı kişilik özelliklerini ortaya çıkarmışlardır. Stresle mücadeleyi zorlaştıran bu özellikler şöyle sıralanabilir; Düşmanlık duyguları baskın olan kişiler, kendilerine her konuda bir suçluluk payı çıkaranlar, aşırı duyarlı ve duygusal tepkileri önde olanlar, olaylara ta çok iyi ya da çok kötü gözüyle bakanlar, çevreleriyle olan ilişkilerinde yetersiz kalan kişiler stresle başa çıkmada başarısız olan kişilerdir. (Ertekin, 1993, s. 38).

1.4.1.2. Strese Yakın Kişilik Tipleri

İnsanların davranış biçimine göre kişilik tipleri aşağıdaki gibidir.

A Tipi Davranış Biçimi

Dr. Meyer Friedman 1950'lerde, günümüzde “ A Tipi Davranış ” olarak adlandırılan bir davranış türü tanımladı, A tipi kişilik, rekabetçilik, acelecilik saldırganlık gibi biz dizi davranış özelliğinin bileşimidir. (Robertson, 2004, s. 162).

1960 yılından bu yana A-tipi kişilik özelliklerini ölçmek amacıyla, 20'den fazla ölçek belirlenmiştir. Bunlar arasında en sık kullanılan ve geçerli ve güvenilir olanlar; Jenkins Activity Survey (JAS), Framingham Type-A Scale(FTAB), Bortner Rating Scale (BRS) ve VideotapedStructured Interview (VSI) olarak sıralanmaktadır. Bunlar ve benzeri ölçeklerin kullanıldığı çalışmalar sonucunda, A-Tipi kişilik

özelliklerine sahip olan bireylerin başarı yönelimli oldukları, çok fazla sorumluluk yüklendikleri, olayları genellikle normalden daha fazla stresli olarak ele aldıkları, sık sık panik duyguları yaşadıkları, dikkatlerini yaptıkları işe odaklayamadıkları, kişilerarası ilişkilerde zaman zaman saldırgan tutumlar sergileyebildikleri, bu özelliklerine bağlı nedenlerden ötürü bazen performanslarının düştüğü, bunun doğal sonucu olarak da iş doyumlarında, azalmaların olduğu vurgulanmaktadır. (Batıgün ve Şahin, 2006).

A tipi davranış biçimi içinde olan insanları üç ana özellik belirler, rekabet ederek başarıya ulaşmak, abartılmış zaman darlığı, saldırganlık düşmanlık. (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 147).

— A Tipi Kişilik Özellikleri

a) Hareketlilik: Kesin konuşma biçimleri vardır, sık ve kuvvetli jestlerle konuşurlar, cümleler arasında kuvvetli nefes aralıkları bulunur. Konuşmalarını belirli bir noktaya yönelik sürdürürler.

b) Dürtü ve İhtiras: Kendileri için başkaları için yüksek bir beklenti (ideal-amaç) düzeyleri koyar, bunun gerçekleşmemesi durumunda kuvvetli rahatsızlık duyarlar. Bu kimseler başarılarından kısa süreli doyumlar dışında sürekli doyum sağlayamazlar.

c) Rekabet Saldırganlık ve Düşmanlık Duyguları; Kendi ve başkalarıyla sürekli rekabet içindedirler, ne kadar denetlemeye çalışsalar da, öfke ve duygu davranışları kolayca ortaya çıkabilir.

d) Zaman Baskısı: Bu kişiler zamanın zorlayıcılığı altında sürekli baskı altındadırlar, devamlı olarak daralan bir zamanda, daha fazlasını yapma gayreti içindedirler.

e) Tek Açılı Kişilik: Bu kişi sürekli kendisiyle meşgul ve benmerkezcidir. Bu kişiler ailelerini, dostlarını, özel zevklerini ihmal edecek kadar kendilerini işlerine vermişlerdir.

B TİPİ DAVRANIŞ BİÇİMİ

B tipi davranış biçimine sahip olan kimseler sabırlı ve hoşgörülüdürler, kolay iletişim kurarlar, başkalarıyla, nesnelere, olaylarla kolay iletişim kurarlar, duygu ve düşüncelerini açık biçimde ortaya koyarlar, başladıkları işi bitirmeden, başka bir işe girişmezler, tüm zamanlarını sadece işe ayırmak yerine, kendilerine molalar verirler, onlar için çalışmanın da, dinlenmenin de yeri ve zamanı vardır. Rahatlamanın da büyük bir verim sağladığını bilirler. Yaptıkları işin önce kendilerini memnun etmesini beklerler. Değiştirebileceklerini değiştirirler, değiştiremeyeceklerini kabul ederler. Konuşurken sözcükleri özenle seçerler, başkalarını dinlemeye, anlamaya özen gösterirler, yaşamdan küçük şeylerden zevk alırlar, sakin ve huzurlu konuşurlar, yaşamda gelgitlerin olabileceğini bilirler, sadece sonuçlara değil bir bütün olarak yaşama değer verirler, yaşamda üstün olmak gibi bir öncelikleri yoktur. Strese uyum sağlamak yerine, streslerini yönetme yolunu tercih ederler. (Altıntaş, 2003, s. 62).

KARMA TİP

Bireyler A ve B davranış biçimini karışık olarak da yaşayabilirler, önemli olan hangi tipe yatkın davranış sergilendiğidir. Örneğin; bir insanın hem çok telaşlı hem de çok telaşsız olamadığı gibi, olağan üstü koşullarda herkes hızlı davranmak zorunda kalabilir. Burada önemli olan normal koşullarda bile, kişinin davranışlarına hırs, acele, sürat egemen olup olmadığıdır. (Altıntaş, 2003, s. 63).

Tablo 1: A ve B Tipi Kişilik Özelliği

A TİPİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ	B TİPİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ
ACELECİLİK	KISA MOLALAR
REKABET	KÜÇÜK ŞEYLERDEN ZEVK ALMA
ÖFKE	GÜLMEK
GERİLİM	RAHATLAMA

Kaynak: Altıntaş, (2004: 63).

1.4.1.3. Bireyin Özel Hayatında Stres Yaratan Nedenler

Yaşam Tarzı ve Yaş

Bireyin içinde bulunduğu yaşam tarzı da stres nedenlerinden bir tanesidir. Birey doğal yaşam tarzından ne kadar uzaklaşırsa, bir takım saplantılara ne kadar yönelirse stres ortamını da kendisi o kadar yaratmış olur. Özellikle içki, sigara, uyuşturucu ya da ilaç düşkünü olma vücut üzerinde anormal uyarıcı etkiler yapmaktadır. Aynı zamanda hızlı yaşam tarzı, her gün her gece farklı ortamlarda farklı kişilerle yaşamının ve kumar gibi heyecansal ve parasal açıdan insanı etkileyecek bir alışkanlığının bulunması insan vücudundaki stresi yükünü artıran, direncini kıran olumsuz etkiler bırakan bir durumdur. Bunun dışında monoton bir yaşam tarzından bıkkınlık duyan, değişiklik arayan insanlara istediği ortamı bulamamanın verdiği hayal kırıklığı ve bunalım nedeniyle vücut direncinin zayıflamasıyla, sağlıklarını yitirmeleri söz konusu olabilir. Ayrıca bireyin yaşı da önemli bir stres kaynağı olabilir. Özellikle kadınlarda menopoz, erkeklerde de andropoz dönemlerinde veya orta yaş krizlerinde insanlarda hormonal değişikliklerin oluşması ve dengelerin bozulması nedeniyle ruhsal ve duygusal sorun ve hayal kırıklıklarına rastlanabilmektedir. (Eren, 2004, s. 295).

Aile

Aile içinde sevgi, saygı, güven, anlayış, paylaşım duygularını yaşayabildiğimiz, en rahat ettiğimiz bizim için en önemli kurumlardan biri olmasına rağmen bazen yaşadığımız aile sorunları en büyük stres kaynaklarımızdan biri olabiliyor. Özellikle aile içinde yaşanan bazı uyum sorunları, çocukların yetişmesi ve gelişim dönemleriyle ilgili sorunlar, aile yakınlarıyla iletişim sorunları, sağlık sorunları, maddi sorunlar, ev işlerinin yürütülmesi gibi aile ile ilgili stres yaşanması mümkündür. Özellikle aile yapısındaki bazı değişimler, kadının ev dışında çalışma hayatına yönelmesi, aile içindeki rol ve sorumluluklarda bir takım değişiklikler hem kadın hem erkek açısından birer stres kaynağıdır. (Yöndem, 2006, s.173). Bu sorunların oluşmasında içinde yaşanan aile biçimi de önemli bir faktördür. Aileyi geniş aile ve çekirdek aile olarak iki yapıda sınırlarsak, pek çok konu da ne kadar zıt olduklarını görebiliriz. Geniş aile genellikle kişinin özgürlüğünü kısıtlayıcı, aldıklarını kararlarda egemen bir rol oynayan bir yapıya sahip olmasıyla birlikte, aynı zamanda kişinin yalnız kaldığı zamanlarda onu koruyan ve dertlerine ortak olucu rollerde oynarlar. Çekirdek aile yapısında ise bağımsızlık ve kişinin kendi kararlarını alabilmesi söz konusudur. Ölüm boşanma vb. gibi nedenlerle tek başına kalan kişi aile üyeleri arasında yakın ilişki olmaması nedeniyle yalnız kalabilir bu da kişide stres yaratabilir. (Artan, 1986, s. 93).

Aile ilişkileri bireyin sağlığını önemli ölçüde etkiler ve bu ilişkiler bireyin hayatında önemli bir rol oynar, Holmes ve Rahe'nin geliştirdiği Yakın Zaman Olayları listesine baktığımızda insanın en çok uyum yapmasını gerektiren 14 olayın 10 tanesinin aile ilişkileriyle ilgili olduğunu görürüz. (Batlaş ve Batlaş, 2008, s. 184-185).

Yakın Zaman Hayat Olayları Listesi

• Eşlerden birinin ölümü	100
• Boşanma	73
• Eşten ayrı yaşamak	65
• Aileden yakın birinin ölümü (eş hariç)	63

• Hapsedilmek veya gözaltında tutulmak	63
• Önemli bir kişisel yaralanma veya hastalık	53
• Evlenme	50
• İşten atılmak	47
• Eş ile barışma	45
• Emekli olma	45
• Bir aile üyesinin sağlığında veya davranışında önemli değişiklik	44
• Hamilelik	40
• Cinsel problemler	39
• Aileye yeni birinin katılması (doğum, evlatlık edinme, büyüklerin eve yerleşmesi vb)	39
• İş açısından önemli bir yeniden uyum dönemi (İş yönetenlerin değişmesi, bir başka kurum veya işletme ile birleşme, yeni organizasyon, iflas)	39
• Ekonomik durumda değişiklik	38
• Yakın bir arkadaşın ölümü	37
• İşte farklı bir bölüme geçmek	36
• Eşle ilgili tartışmalarda önemli bir artış	35
• Büyük miktarda borçlanmak (ev almak, iş kurmak vb.)	31
• İpotek ve ikraz da mala veya paraya el konulması	30
• Çocukların evden ayrılması (evlilik, yüksek tahsil, yatılı okul vb.)	29
• İşteki sorumluluklarda önemli değişiklikler (terfi, statü kaybı, bir 29 bir başka servise geçiş)	29
• Polis veya kanunla ilgili problemler	29
• Önemli bir kişisel başarı	28
• Kadının ev dışında çalışmaya başlaması veya işten ayrılması	26
• Resmi olarak eğitime başlamak veya bitirmek	26
• Yaşama koşullarında büyük değişiklik	25
• Kişisel alışkanlıklarda değişiklikler	24
• Patronla veya amirle problem	23
• İş saatleri veya koşullarında büyük değişiklik	20
• Yeni bir okula başlamak	20

•	Başka bir yere taşınmak	20
•	Dini alışkanlık ve uygulamalarda bir değişiklik	19
•	Alışılmış tipinizde büyük bir değişiklik	19
•	Sosyal faaliyetlerde önemli değişiklik	18
•	Çok büyük olmayan bir miktarda borçlanmak	17
•	Uyku alışkanlığında önemli bir değişiklik	16
•	Yeme alışkanlığında önemli bir değişiklik	15
•	Aile bireylerinin bir araya geliş sıklığında değişiklik	15
•	Tatil	13
•	Yasalara karşı işlenmiş küçük suçlar (trafik cezası)	11

1.5 Örgütsel Stres ve Örgütsel Faktörleri

Yaşamımızın büyük bir bölümünü geçirdiğimiz işyerlerinde, ister istemez birçok stres faktörü ile karşılaşabiliyoruz ve strese girmemiz kaçınılmaz oluyor, tabii işimizle ilgili duygularımız da bizim genel yaşantımızı çok etkiliyor, bu etkilerden zararsız ya da en az zararlı kurtulabilmemiz için iş yerimizde ki stres faktörlerini tanımak zorundayız.

İş kaynaklı stres küresel planda hem tek tek çalışanlar hem de iş örgütleri açısından önemli maliyetlere yol açan, büyümekte olan bir sorundur. İşin değişen yapısı, çalışanlardan benzeri görülmemiş taleplerde bulunulmasına neden olmuş ve bu değişimin çalışanların mutluluğu ve sağlığı ile çalıştıkları örgüt üzerindeki etkileri konusunda ki kaygıları tetiklemiştir. (Sinangil, H., 2009).

İşimize ne denli mutlu ve doyumlu olursak, stres o kadar az olur. (Altıntaş, 2003, s. 121).

İş stresi psikolojik, fizyolojik ve örgütsel davranış yönlerinden önem taşır, Steers'e göre stres, çalışanlar özellikle yöneticiler üzerinde fizyolojik ve psikolojik yıkım yapabildiğinden, onların sağlığını örgütsel başarısını olumsuz yönde

etkileyecektir. Stres, iş gücü devrinin ve işe devamsızlığın en önemli nedenidir. (Ertekin, 1993, s. 28).

İş hayatında stres yaratan pek çok faktör vardır, özellikle son yıllarda teknolojinin de katkısı nedeniyle, çalışma hayatında tekno- stres oluşumu, gelir yetersizliği, sınırlı gelişme imkanları, kariyer engelleri, ayrımcılık, rekabet, özel yaşam alanında yaşanan güçlükler vb. durumlar, bireyin işi ile ilgili duygularını olumsuz yönde etkiler ve strese yol açar. (Aytaç, 2006).

Yapılan iş, çalışılan örgüt kadar, örgütün de içinde yer aldığı yakın ve uzak çevre de stres kaynağı olarak değerlendirilebilir. Örneğin; Sektörel dalgalanmalar, yasal ve politik değişiklikler, ekonomik finansal krizler, şirket birleşmeleri, küçülme ya da yeniden yapılanma girişimleri ve hızlı teknolojik değişimler yönetici ve çalışanlarda strese neden olabilir. (Uluköy ve Demirci, 2005).

Örgütsel stres faktörleri şunlardır;

1.5.1. Yapılan işin niteliği ile ilgili faktörler

1.5.1.1. Yapılan işin monoton olması

Yapılan işin monoton olması ve bireyin kendini işin süreçlerine verememesi bireyde işe karşı bir yabancılaşma duygusu oluşturur, monotonluk insanda umutsuzluk, sıkıntı, gerilim, bunalım, ilgisizlik pasif direnme, saldırganlık gibi ileri derece de psikolojik ve sosyal bozukluklar yaratabilir. (Tutar, 2007, s. 228).

Düşünülmeden tekrarlanarak yapılan işler, insanda yaratıcılığı önler, zihnini uyuşturur ve enerjisini tüketir. Aynı biçim de aşırı iş ve sorumluluk yüklenmek de insan da strese neden olur. Bu durumda kişi kendine bir denge kurabilmelidir. Rutin monoton işe çeşitlilik katmak yararlıdır ama çok fazla işin aynı anda yapılması istendiğinde de hayır demesini bilmelidir.

İsveç'te Volvo fabrikasında bir araştırma yapılmış, geleneksel iş bölümü çerçevesinde sürekli aynı işi yapan işçiler gözlenmiş. İşten kaçma eğiliminin ve işi

sevmemenin yanı sıra, kan basıncının yüksek olması gibi fizyolojik sonuçların yaşandığı görülmüştür. Daha sonra geleneksel yapı yeniden düzenlenerek insanların takımlar halinde çalışması ve sürekli aynı işi yapmak yerine başkalarının da işlerini üstlenebilmeleri sağlanmıştır. Sonuçta iş ve ürün kalitesinin yükseldiği ve işçilerin mesleklerine karşı tutumlarının değiştiği gözlenmiştir. İşçilerin sağlıklarında düzelme kaydedilmiş, kan basınçları normale dönmüştür. Bu nedenle çalışma koşullarını değiştirerek fiziksel sağlığı etkilemek olası görünmektedir. (Altıntaş, 2003, s. 123).

1.5.1.2. Aşırı iş yükü

Her çalışan kişinin belli bir kapasitesi, dayanma gücü vardır bunun dışına çıkıldığında kişi kendini baskı altında hisseder ve aşırı iş yükünün hem psikolojik hem de fizyolojik ağır sonuçları olabilir.

Genellikle iş yükü iki biçimde ele alınmaktadır. Niceliksel iş yükü, kişinin yapabileceğinin üzerinde çok iş sahip olması şeklinde tanımlanabilir. Kişi işinde çok iyi olabilir ama zaman baskısı, çok uzun çalışma saatleri, gerçekçi olmayan teslimat tarihleri, uygun dinlenme aralarının olmaması gibi etkenlerin tümü iş görende stres tepkisi başlatabilir. (Aydın, 2008, s. 43).

Niteliksel işgücü ise, işin zor olması veya iş gereklerinin, bireyin entelektüel ve teknik yeterliliğini aşmasıdır. İş sürekli dikkati ve üst düzeyde kararlar vermeyi ve karmaşık bilgiyi içerebilir ve bütün bunlar bireyin stresle karşı karşıya bırakır. (Aydın, 2008, s. 43).

İsveç'te Volvo fabrikalarında beyaz ve mavi yakalı işçiler üzerinde yapılan bir araştırmada en önemli stres etmeni olarak aşırı iş yükü ya da iş fazlalığı duygusu üzerinde durulduğu görülmüştür. (Ertekin, 1993, s. 50).

Çok sıkışık programlanmış iş günleri, sık sık çıkılan iş gezileri, birden bire çıkan ve hemen karşılanması beklenen isteklerin olduğu yoğun iş yükü bir stres nedenidir. İşlerin bitmediği durumda işler eve götürülür, bu da ayrı bir gerilimdir. Aşırı iş yükünün birçok nedeni bulunmakla birlikte temel nedeni elaman sıkıntısıdır.

Bazen de işin inişli çıkışlı olması stres yaratır, işler artınca kısa süre fazla çalışıp, işler azaldığında derin bir soluk alıp verme söz konusudur bu durumda. Örneğin; Muhasebecilerin vergi dönemlerinde gece gündüz çalışması, diğer dönemlerde rahatlaması. (Altıntaş, 2003, s. 128).

1.5.1.3. Zaman Baskısı

Çalışma ortamlarında, iş görenden yaptığı işi en verimli haliyle ve en önemlisi zamanında yerine getirmesi beklenir, yoğun iş ortamlarında bazen iş görenden beklenen, kısa zamanda kapasitesinin de üzerinde bir çalışmayla, normal de mümkün olmayan bir sürede işi tamamlamasının istenmesi iş gören de stres yaratır.

Çalışma ortamlarında iş görenler zaman zaman iş yetiştirme ve zaman baskısı altında kalabilirler. Zaman baskısının artması iş görende, yaşamın denetiminin saat ve takvim mi yoksa kendisi mi olduğu konusunda kuşku yaratır. Zaman baskısı işle ilgili en önemli gerilim kaynağıdır. (Altıntaş, 2003, s. 128).

1.5.1.4. Vardiyalı Çalışma, Düzensiz Çalışma Saatleri

Bazı mesleklerin, mesleğin özelliklerinden dolayı normal kabul ettiğimiz çalışma saatlerinin dışında ve farklı özellikleri vardır. Örneğin; Fabrikalar, turizm sektörü, eğitim sektörü gibi. Özellikle bazı sektörlerde yapılan işin gereği olarak gece yarısı başlayan sabah gündeğümünde biten işler vardır, ya da herkesin dinlendiği, tatil yaptığı hafta sonlarında çalışmak zorunda kalınır. Örneğin; eğlence sektörlerinde herkesin işten çıktığı akşam saatlerinde, bu sektörlerde çalışan kişiler daha yeni iş başı yaparlar. Bu tür çalışma düzenine sahip kişiler yaşamlarını aileleriyle, dostlarıyla birlikte geçirecekleri zamanı kendi düzenlerine uydurmak için çabalarlar bu da onlarda stres yaratır.

Vardiyalı çalışma sistemi, çalışanın biyolojik toplumsal ve psikolojik yapısına zarar verir, vardiya çalışması bedenin biyolojik ritmi ile çelişir. Böylece kronik yorgunluk meydana gelir. Bireyin aile ve toplumsal yaşantısı bozulur. (Altıntaş, 2003, s.129).

1.5.1.5. Ücret Yetersizliği

Yapılan iş ve emek karşılığında, iş görenin hak ettiği ücreti alamaması ve aldığı ücretin, ihtiyaçlarını karşılayamaması iş gören de yoğun bir stres yaşatır, özellikle ekonomik kriz ortamlarında birçok kişi bu baskıyı yoğun bir şekilde yaşamaktadır.

Yetersiz ücret, çalışanın kendisinin ve ailesinin ihtiyaçlarını karşılayamayacağı anlamına gelir, ek mesai yaparak, aşırı çaba göstererek ailenin ihtiyaçlarını karşılamaya çalışır bu da aile ve toplumsal yaşantısının bozulmasına neden olur. (Altıntaş, 2003, s. 129).

15.1.6. İşte Tehlike Unsurunun Varlığı

Bazı işler, işin niteliği gereği çok fazla tehlike unsuru içerir, bu çalışan bir insanda başlı başına bir stres kaynağı oluşturur, bunun yanında güvenlik önlemlerin alınmamış olması ve sosyal güvenlik unsurlarının olmayışı çalışan kişiyi sürekli baskı altında tutar.

1.5.2. Rol Çatışması, Rol Belirsizliği

İşgörenlerin yetenek tecrübe ve becerileri ile işin gerektirdiği bilgi yetenek ve tecrübelerin uyumsuzluğu durumunda, çalışanlardan beklenen başarı düzeyi düşeceği için hem çalışanların hem de bunların yöneticilerinin stresleri artmış olacaktır. (Eren, 2004, s. 296).

İşgören ve yöneticilerin iyi bir performans gösterebilmeleri için çalıştıkları işletmenin beklentilerinin ne olduğunu bilmeleri, kendilerinden istenenlerin ne olduğunu anlamaları gerekir. Genellikle bu beklentiler ve istekler belirsizdir. İşin amaçları yeterince tanımlanmamıştır, beklentiler her gün için değişebilmektedir. Ayrıca otoritenin sınırları açık bir şekilde çizilmemiştir, işgören ve yöneticilerin bu

tür koşullar altında başarılı olmaları beklenemez, rollerdeki belirsizlik yüzünden de kronik bir gerilim yaşarlar. (Şahin, N., 1994).

1.5.3. Örgütsel Yapı ve İklimden Kaynaklanan Faktörler

Mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamı, kişilerin kendilerini çalıştıkları yerin bir parçası gibi hissetmesi, ait olma hissini yaşamalarıyla mümkün olur. Bunun içinde işletmeyle ilgili değişimlerden haberdar olmalı, kararlara katılabilmelidir, ancak bazı işletmelerde bu mümkün olmamaktadır, bu çalışanlar açısından önemli bir stres kaynağıdır, bunun yanında bürokratik engeller, uyum için duyulan baskılar, üst kademenin ilgisi gibi birçok stres kaynağı vardır.

1.5.3.1. Kararlara katılamama

İşi yürütme biçimimizi etkileyebilecek karar verme mekanizmasında sözümüzün geçmesi hepimizin hoşuna gider, çoğu zaman bizi etkilemeyecek kararlara katılma isteği de duymayabiliriz, ama kararlar bizi ilgilendiriyorsa farklı düşünürüz. French ve Caplan, düşük katılımın çalışanlar üzerindeki etkilerini bir çok araştırmadan sonra şöyle özetlemişlerdir “ Şimdiye kadar sözü edilen tüm gerilim türlerinin en önemlisi ve en zararlı etkisi olanı, kararlara katılamamadır ” (Yates, 1989, s. 66).

Morgolis ve arkadaşlarının 1400 çalışan üzerine yaptıkları araştırmanın sonucunda da aynı bulgular elde edilmiştir buna göre katılmanın olmayışının getirdiği stres belirtileri şunlardır; psikolojik sağlığın yanında fiziksel sağlığında bozulması, içki alışkanlığı, içe kapanma, kendine güvenmenin azlığı, tatminsizlik, işe motivasyonun azalması ve işten ayrılma eğilimi. (Artan, 1986, s. 88).

1.5.3.2. Bürokratik Sorunlar

Bürokratik sorunlar çoğu zaman yapılan işi yavaşlatırlar, zaman kaybı yaratırlar. Her büyüklükteki kuruluşta, sadece o kuralı koyanın anlayabileceği on binlerce kural politika ve işlem vardır. “ Bu benim işim değil! ” veya “ Bu sorunu

başka bölüm halletsin! “ gibi klasik sözler bürokratik engellerin yaygın başlıca bir biçimidir. (Yates, 1986, s. 67).

1.5.3.3. Uyum İçin Duyulan Baskılar

Bazı işletmeler giyim ve davranış uyumu konusunda çok tutucudurlar, ama en tehlikeli tutuculuk düşüncelerle ilgili tutuculuktur. Örneğin; İç borçlanma tahvili almaları konusunda çalışanlara yapılan baskı sonucu, çalışanların yüzde yüzü bunlardan alabilir, ama bazı yöneticiler çalışanlarının tahvilin en iyi yatırım aracı olduğuna inanmalarını da istemektedirler, düşüncelerin kontrolü, çalışan kişide stres yaratır. (Yates, 1986, s. 67).

1.5.4. Kariyer Gelişimi İle İlgili Faktörler

Çalışanlar, yaptıkları işin karşılığını ücret olarak almak ihtiyacı dışında, aynı zamanda yeteneklerinin görülmesini, başarılarının değerlendirilmesini ve bütün bunların sonucunda da yeteneklerine uygun bir çalışma koşulunun ve yetkisinin kendilerine verilmesini isterler.

1.5.4.1. Terfi

Birey, yeteneklerini kullanamadığı bir işte çalışıyorsa yetersiz terfi gerilim yaratır, aynı zamanda hızlı terfi de gerilim yaratır, hızlı terfi, yeteneklerinin en üst noktasına ulaşmış, kapasitesinin aşan sorumluluklarını almış bireyler için kullanılır. Buna, Peter kuramı denir. Birey artık aşamayacağı bir düzeye gelmiştir. Bu düzeyde kalacaktır. Becerileri yetersiz olmasına karşın, bireyden kapasitesinin üzerinde bir iş yapması bekleniyorsa, birey yoğun bir stresle karşılaşacaktır.

1.5.4.2. İş güvensizliği

İş güvensizliği duygusu, bireyin veriminin düşmesine ve strese girmesine sebep olmaktadır. İş güvensizliği duygusu altında çalışan kişiden, en son gözden çıkarılacak biri olmak için daha çok çalışması beklense de yapılan araştırmalar,

kahve molalarında kimin atılacağını konuşmakla geçtiğini göstermektedir. Abraham Maslow, iş güvenliği duygusunun, verimliliğin asgari koşullarından biri olduğunu vurgulamıştır.

1.5.4.3. Hırs

Çalışan kişi meslekte istediği yere gelememişse bu durum onda stres yaratır. Hırs kişiyi strese sokar, meslekte ilerlemenin hissedilmesi gerekir. (Altıntaş, 2003, s. 128).

1.5.4.4. Performans değerlendirilmesi

Örgütlerde çalışanlar iki açıdan değerlendirilmektedirler, bunlar performans ve yeterliğinin değerlendirmesidir. Performans değerlendirmede çalışanın görevini yapma durumu, yeterlik değerlendirmesinde ise çalışanın zekâ, ilgi, yetenek ve kişiliği değerlendirilir. Çalışan hangi ölçütlere göre değerlendirildiğini bilmiyorsa bu durum stres yaratır. (Aydın, 2008, s. 52).

1.5.5. Örgütsel İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları

Birçok davranış uzmanı, işteki iyi ilişkilerin hem şirketin hem de bireyin sağlığı açısından çok önemli bir rol olduğunu söylemişlerdir. Birlikte çalıştıkları insanların niteliklerinden dolayı işlerine büyük heyecan duyan kişiler olduğu gibi, aynı zamanda sağlıksız iş ilişkilerinden dolayı hasta olan insanlara rastlamak mümkündür. (Yates, 1989, s. 63-64).

1.5.5.1 Ast ve Üstlerle İlişkiler

Yöneticinin otoritesini kullanması ile astlarının bu konudaki beklentilerinin farklı olması stres yaratır. Astların kişilik yapılarına göre yöneticilerinden beklentileri farklı olacaktır. Bağımsız, çalışmayı seven, sorumluluk almayı seven astlar otoriter bir yöneticiye sorun çıkartacaklardır, aynı şekilde otoriteye boyun eğen, saygı gösteren, davranışlarının bu şekilde olmasına inanan astlar, kendi kendilerini yönetmeleri için serbest bırakan yöneticiye şüpheyle davranacaklardır. Bu

durum ilişkilerin zayıflamasına ve kişilerin tedirginliğine sebep olacak ve stres yaratacaktır.

Üstlerin kendilerine karşı tutum ve davranışları astları çok etkiler, üstlerin kendilerine karşı ilgisiz davrandığını düşünen astlar daha fazla strese girerler. Bir yönetici için astlarına güvenmek çok önemlidir. (Artan, 1986, s. 86-87).

1.5.5.2. Meslektaşlarla ilişkiler

Aynı örgütsel düzeyde bulunan ve birbirleriyle bir üst basamağa geçmek için rekabet halinde olanlar meslektaş olarak tanımlanır. Çalışan kişiler birbirleriyle dayanışmak ve her daim bilgi alışverişinde bulunmak zorunda kalırlar, ama aynı zamanda rakiptirler, bu durumun sonucunda ortaya çıkan yapay ilişkiler, stres yaratır. (Artan, 1986, s. 86–87).

1.5.6. Fiziksel Çevre Faktörleri

1.5.6.1. Aydınlatma

Yeterince iyi ışıklandırılmamış, az veya çok ışıklı bir ortam, dikkatimizi dağıtıp verimli çalışmamızı etkileyebilir, fazla ışık veya az ışık baş ağrısı ve göz ağrısı yapabilir.

Yetersiz ışıklandırma düzeyi ile çalışma güvenliği arasında bir ilişkinin olduğu açıktır. Zayıf ışık ve gözü kamaştıracak düzeydeki ışık, gözün görünüşüne zarar verir. Baş ağrısı görüş yorgunluğu, tansiyon ve sinirlenme durumları zaman israfına ve çalışma güçlüklerine neden olabilir. (Tutar, 2007, s. 229).

1.5.6.2. Gürültü ve Kalabalık

Yaptıkları işe daha iyi odaklanabilmek, dikkatlerini yaptıkları işe daha iyi verebilmek için insanlar çalışma ortamlarının sessiz olmasını, gürültülü bir ortamda sürekli çalışmak zorunda kalmak hem ruhsal sağlığı hem de fiziksel sağlığı yüksek oranda etkileyebilir.

Gürültünün insan sağlığı üzerinde önemli etkileri vardır. Aşırı gürültülü ortamlar bireylerde işitme kaybına neden olur, gürültü iş görenlerin kendi ve başkalarının seslerini algılamasını önleyen bir maskeleye işlevi görür, bu durumda iş ortamının gürültüsü, iş görenlerin normal sesleriyle iletişim kurmalarını engeller, aşırı gürültü verimlilik ve kendini iyi hissetme duygusu üzerinde olumsuz etkiler yapar ve stres yaratır. (Aydın, 2008, s. 49).

1.5.6.3. Isınma ve Havalandırma

Örgütlerde çalışma yerinin hemen her yerinin aynı ısıda olması önemlidir. Çalışma yerinin sık sık havalandırılması ve normal düzeyde ısıtılması verimi artırır ve işe rahatça adapte olunmasını sağlar. Aşırı sıcak bir ortamda çalışmak genel yorgunluk ve verimi azaltıcı bir etki yapmaktadır. Aşırı soğuk bir yerde çalışmak, özellikle el ile yapılan işlerde önemlidir, aşırı soğuk ellerin hareket yeteneğini azaltmaktadır. (Aydın, 2008, s. 48).

2. BÖLÜM STRESİN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL SONUÇLARI, ÇÖZÜM YOLLARI, STRES VE CİNSİYET

Stres altındaki insanlar, genel olarak daha kolay sinirlenir, ve oldukça önemsiz olaylarda bile çok sert tepki gösterirler. Bu insanların uyku düzeni değişir, daha fazla içki ve sigara içerler ve gittikçe daha yorgun ve huzursuz olurlar. Hayattan daha az zevk alırlar, daha az gülerler, ve yetersizlik duygusuna kapılırlar, devamlı kuşku duyarlar, kendi işlerini olduğu kadar başkalarının işlerini de kontrol ederler. Gerginlik yükseldikçe hafızaları zayıflar, konsantrasyonları kaybolur, aynı zamanda yüksek tansiyondan ileri gelen, baş ağrıları hazımsızlık, kolit gibi psikosomatik hastalıklara kapılırlar. (Nurfolk, 1989, s. 29).

Rowshan stresle karşılaşan bireyin tepkisellik sürecini pratik olarak HERO prensibiyle ortaya koymaktadır. Bu bağlamda HERO (kahraman) kelimesinin her bir harfi stres süreciyle ilgili olan İngilizce bir kelimeye karşılık gelmektedir. HERO'nun açılımı aşağıda yer almaktadır.

- H (happening), stres oluşur,
- E (evaluation), birey stresi değerlendirir,
- R (response), birey strese karşı tepki verir (savaşır ya da kaçır),
- O (outcome), birey bir sonuçla karşılaşır.

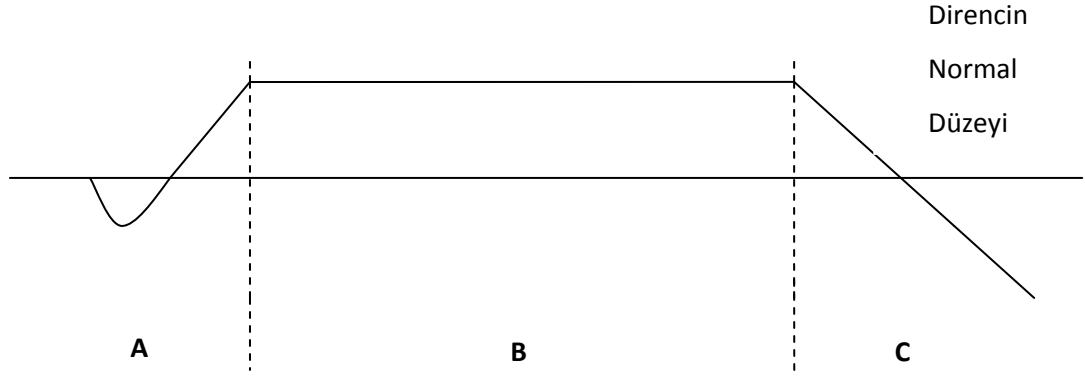
Örneğin, birisine onur kırıcı bir kelimeyle hitap edildiğinde, bireyde stres oluşur, birey düşünür (acaba neden böyle dedi? Hak ediyor muyum? gibi sorular sorarak) birey tepki verir (başı ağrır, sözle cevap verir gibi) ve sonuç (o kişiyi itici görme gibi) ortaya çıkar. (Özmutaf, 2006).

Stres sürekli hale geldiği zaman, gerginliğe dönüşür ve gerginlik durumunda insan vücudu, üç aşama da strese karşı tepki oluşturur.

a. Alarm aşaması: Vücut stresin kaynağını fark eder, savaşmaya ya da kaçmaya hazırlanır. Bu endokrin bezlerinden hormonlar salgılanmasıyla gerçekleşir. Söz konusu hormonlar, kalp atışlarında ve solunumda artışa yol açar, kan şekeri yükselir, nefes hızlanır, göz bebekleri büyür ve sindirim yavaşlar.

b. Direnme aşaması: Vücut eğer varsa, stresin yol açtığı zararları onarır, ancak stres nedeni ortadan kalkmazsa, vücut zararını onaramaz ve tetikte kalmayı sürdürür.

c. Tükenme aşaması: Bu aşama uzun süre devam ederse, migren, kalp atışlarında düzensizlik, hatta zihinsel hastalık gibi, stres hastalıklarından biri ortaya çıkabilir. (Tutar, 2007, s. 249).



Şekil 1: Genel Adaptasyon Sendromunun üç dönemi

Kaynak: Baltaş ve Baltaş, 2008).

Stresi yönetemediğimiz sürece, vücudumuz ard arda savaşma ve kaçma tepkisi yaşar ve yavaş yavaş belirtiler görülmeye başlanır. Bu belirtilerin niteliği kişiden kişiye değişir. Her insanın bir zayıf yönü ve stresli olduğu zamanlarda açık veren bir yönü vardır. (Robertson, 2004, s. 53).

Eğer vücudumuz savaş ya da kaç tepkisinin üstesinden gelemezse veya bilinçli uygulanan bazı gevşeme teknikleri uygulayarak normale dönememezse, o zaman bu etkiler yarı yarıya sürekli hale gelir ve aşağıdaki durumların gerçekleşmesine yol açar. (Güner, 2006, s. 19-20).

- Saldırgan davranış
- Uyuma zorlukları
- Duygusal hassaslık
- Aşırı yemek veya iştahsızlık
- Aşırı sigara içmek
- Aşırı alkol tüketimi
- Kazaya eğilim

- Karar verme güçlüğü
- Negatif farkındalık
- Kuruntu ve endişe
- Depresyon
- Fobiler
- Negatif duygusal tepkiler; suçluluk utangaçlık, yalnızlık, kıskançlık, huysuzluk.
- Duygusuzluk
- Yorgunluk ve bitkinlik
- Gerginlik
- Sinirlilik
- Panik atak
- Yüzleşmekten kaçınma
- Hareketsizlik
- Neşesizlik ve kayıtsızlık
- Titreme
- İlaç kullanımı
- Uykusuzluk
- Erken uyanma
- Sürekli duygusuzluk
- Düşünme güçlüğü.

Stresin bireyde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olmak üzere birçok etkisi ve sonucu vardır.

2.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları

Stresle karşılaştığımız durumlarda bedenimiz birçok fizyolojik tepki verir. Strese gösterilen fizyolojik tepkiler; baş ağrısı, düzensiz uyku, sırt ağrıları, çene kasılması veya diş gıcırdatma, kabızlık, ishal kolit, döküntü, kas ağrıları, hazımsızlık ve ülser, yüksek tansiyon veya kalp krizi aşırı terleme iştahta değişiklik, yorgunluk, kazalarda artış gibi tepkilerdir. (Robertson, 2004, s. 53–54).

Stres birçok hastalığında nedeni olmakla birlikte, özellikle uzun süreli streslerin bedelini vücudumuz ağır hastalıklarla ödemektedir. Bu hastalıklardan en

önemlileri kalp rahatsızlıkları, yüksek tansiyon, migren, ülser, kanser gibi hastalıklardır.

2.1.1. Kalp Hastalıkları ve Yüksek Tansiyon

Kalbimiz normal ritmiyle atıp kan taşıırken kan damarlarının duvarlarına basınç uygular. Beynimiz kalbin hızını ve kan basıncını düşük seviyede tutmak için kalple beraber çalışır. Kaygı, korku, endişe, gibi olumsuz bir stres kaynağına rastladığımızda kan basıncımız otomatik olarak artar. Kalbimiz, savaş kaç tepkisini hazırlamak üzere yaşamsal organlarımıza daha fazla kan pompalar. Bu arada tansiyonumuzun yükseldiğini fark edemeyiz, çünkü bu hissedilmez. Çoğu durumda tansiyon normal düzeyine geri döner. Uzun süreli strese maruz kaldığımızda tansiyonumuzun sürekli artması sonucunda ikilem başlar. Tansiyon yüksek seviyede kalmaya devam ederse, hipertansiyon durumu meydana gelir. Kalp kanı dolaştırmak için daha fazla çalışmak zorunda kalır. Bu da kalp krizi ve inme olasılığını artırır. (Losky, 2006, s. 32).

Kalp rahatsızlıklarıyla ilgili, birçok araştırma yapılmıştır. 1950'lerde Friedman'la Rosenman muayenehanelerinin bekleme salonundaki sandalyeleri tamir eden tamirciden gelen faturalarda, yapılan onarımın çok büyük çoğunlukla sandalyelerin ön tarafına ve uçlarına ait olduğunu söylemişlerdir. Böylece Friedman, kendilerine gelen hastaların hayatları mücadele dolu, sabırsız, kişiler olduğu yolundaki ilk işareti aldığını söylemiştir, tabi bundan sonra çok büyük araştırmalar yapılmıştır, bu büyük ilk araştırmalar, Amerikalılarda görülen kalp krizlerinden, stresi, davranış ve yaşam biçimini sorumlu tutuyordu. (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 145).

2.1.2. Migren

Migren ne zaman geleceği belli olmayan nöbetlerin, çoğunlukla başlangıçta başın bir yarısından başlayıp, bütün başa yayılmasıyla şekillenen ve nöbet dışındaki zamanlarda hastanın sağlıklı olduğu bir hastalıktır. Bir migren nöbetine çoğunlukla bulantı, kusma, titreme, terleme ve ürperme eşlik eder. Migren de cinsiyet faktörünün ne kadar rol oynadığına bakıldığında, başlangıçta erkek çocuklar ve kız çocuklar

arasında migrene rastlanma sıklığı açısından bir fark görülmezken daha sonra hastalar arasında kadınlar hem daha çok yer tutmakta hem de hastalığın şiddeti açısından daha şansız oldukları görülmüştür. Genel olarak kadınlarla erkeklerin arasında ağrıya dayanma açısından bir fark olmadığını bildiren birkaç çalışmanın dışında çoğunlukla erkeklerin ağrıya kadınlardan daha dayanıklı olduğu ortaya çıkmıştır. (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 164-165).

2.1.3. Ülser

Büyük stres altında iken tükürük bezleri, tükürük akışını durdurabilir veya başka durumlarda tükürüğü artırır. Mide asit salgılarını artırarak asitleşmeye, bulantıya ve sürekli çalıştırır. (Losky, 2006, s. 33). Mide kanamaları yoğun gerilim sonucu aniden ortaya çıkabilir. Kalın bağırsakta ki kolit de ciddi bir ülser türü olup ölümlerle sonuçlanabilir. İş hayatı ve aile hayatında sorunları olan bir kişinin olmayanlara oranla mide ve on iki parmak ülserine daha çok yakalandıkları bilinmektedir. (Yates, 1989, s. 20).

2.1.4. Kanser

Vücudumuzda normal hücreler, anormal ve zararlı hücrelere dönüştüklerinde, kanser meydana gelir. Kanserli hücreler önlenemez bir biçimde büyür ve normal hücrelerin denetimini ele geçirirler. Yeterli miktarda akyuvarlarla normalde bu büyümeyi önleyebiliriz. Yoğun strese maruz kaldığımızda ise, kan dolaşımındaki bazı hormonlar azalır. Bunun sonucu olarak kanser hücrelerinin oluşmasını engelleyen akyuvarlarımızın sayısı azalmaya başlar. Bu da kanserli hücrelerin büyümeyi sürdürüp tümör oluşturmaları olasılığını büyük ölçüde artırır. (Losky, 2006, s. 35).

New York Uygulamalı Biyoloji Enstitüsü'nden Lawrence Leshan, 12 yıl süren bir çalışmada 450 kanserliyi incelemiştir. Bu hastalarda, kanserli olmayan kontrol grubundakilere göre daha sık rastlanan üç psikolojik durum ortaya çıkmıştır. Bu durumlar kişilerin hastalığa yakalanmadan önce kişisel ilişkilerinde çok önemli bir kayıpla karşılaşmış oldukları, grubun hemen hemen yarısında dışa vurulmamış olumsuz duyguların bulunması, aradan uzun zaman geçmesine rağmen kaybetmiş

oldukları yakınlarını unutamamanın gerginliğini sürdürmeleridir. (Yates, 1989, s.17-18).

2.2. Stresin Psikolojik Sonuçları

Psikolojik olarak, yüksek düzeyde stresin, bireylerin çevresel durumlara bakış açılarını bulandırarak, yaşamla etkili baş etmesini önlediği belirtilmektedir. Stresin, yetersizlik duygusu, kızgınlık, üzüntü, gerginlik, kıskançlık, şüphecilik, kaygı, depresyon, uykusuzluk, tükenme gibi birçok belirtisi ve sonucu vardır. (Yöndem, 2006, s. 35).

2.2.1. Kaygı

Kaygı gerçek veya hayali tehditler karşısında verdiğimiz tepkilerdir. Kaygı çoğu kez kas seğirmesi, yorgunluk hissi, geceleri kâbus görme, bellek bozukluğu, ağızda kuruluk, yutma güçlüğü, cinsel iktidarsızlık, biçiminde ortaya çıkabilir. Kaygının derecesi çoğu kez stresin yoğunluğuna bağlıdır. Kaygıyı ortaya çıkaran genel nedenler şunlardır. (Altıntaş, 2003, s. 10-11).

- Gerçek tehlike
- Fiziksel ve duygusal stresler
- Büyük üzüntü, keder (yakının ölümü, iş kaybı)
- İlaçlar (kafein, soğuk algınlığı için alınan bazı ilaçlar, uyarıcılar, tiroid ilaçları, depresyon ilaçları)
- Bazı ilaçların aniden bırakılması
- Yetersiz beslenme
- Hipertiroidizm
- Hiperventilasyon (aşırı soluk alıp verme)

Kişinin içinde bulunduğu durumda huzursuz, endişeli, korkulu ve karamsar olması, kaygı sözcüğüyle tanımlanabilir. Bu sıkıntılı ve hoş olmayan duruma stres denir. Stres devam ettiği sürece birey huzursuz ve mutsuzdur, bu durumda kaygı

düzeyi de yüksektir, ancak stres yaratan durumlar ortadan kalktığında, kişi rahatladığında durumluk kaygıdan söz edilebilir. Tehlikeli koşullar sonucu ortaya çıkan bu kaygı türü, genellikle herkesin hayatının belli dönemlerinde yaşadığı, geçici duruma bağlı kaygıdır. Buna “ durumluk kaygı ” denir. Birde sürekli kaygı vardır, yani kişinin içinde bulunduğu duruma göre değişmeyen sürekli olan kaygı ise bir kişilik özelliğidir. Bu kaygı içten kaynaklanan bir kaygıdır. (Artan, 1986, s. 107).

Birey kişiliğine bir risk ya da tehdit anlamı yüklüyorsa kendini kaygılandırıyor olacaktır. (Özer, 1997, s. 19).

2.2.2. Depresyon

“ Depresyon ” kelime olarak “ çöküş ” anlamındadır ve belli bir düzeyde alçalmayı ifade eder. Depresyon özellikle endüstrileşmiş ve şehirleşmiş toplumlarda yoğunlaşmıştır. Dünya Sağlık Teşkilatının verilerine göre dünya nüfusunun % 3-5’i nin, yaklaşık 150-250 milyon kişinin, çeşitli düzeylerde depresyon belirtilerine sahip olduğu görülmektedir. Depresyonun gözle görülen, görülmeyen bir çok belirtisi vardır. Bu belirtiler şunlardır:

- İştah azalması, kilo kaybı
- Uyku bozukluğu
- Hayattan alınan zevkin azalması ve ilgi kaybı
- Hareketlerde yavaşlama veya yerinde duramayacak şekilde huzursuzluk
- Cinsel isteksizlik
- Değersizlik ve suçluluk duyguları
- Umutsuzluk ve keder duyguları

Bilim adamlarının büyük çoğunluğu depresyona sebep olarak kayıp ya da muhtemel bir kayıp (beklenen kayıp) göstermişlerdir. Özellikle depresyonun en sık görüldüğü yaşlar orta yaşlardır. Çünkü bu yaşlar insanların hayatla hesaplaşmalarını yaptığı yaşlardır. Bu yaşlar hayattaki bazı durumların artık değiştirilemeyeceği ve kabul edilmesi gerektiğinin görüldüğü yaşlardır. (Baltaş ve Baltaş, 2003, s. 131-132).

Depresyon yüksek oranda kişilerin çalışmalarını etkileyecektir, depresyonda olan kişiler, işlerinde her gün karşılaştıkları sorunlar karşısında bile zorlanırlar, ilgileri kolayca dağılabilir, karar almakta zorlu çekebilirler. Depresyonlu kişi, işi yönünden bir çok sorun çıkartacaktır, iş devamsızlığı, kendi görevleri dışında başka işlerle oyalanma ya da çevresinden kopuk tek başına çalışma gibi olumsuzluklar yaşanacaktır. Bu tip sorunları yaşamamak için yöneticiler depresyon konusunda son derece hassas davranmak ve bir takım önlemler almak zorundadırlar. (Artan, 1986, s. 112).

2.2.3. Uyku bozuklukları

Stres sırasında insanların en çok yakındıkları durum uyku bozukluklarıdır. İnsan yaşamının üçte biri uykuda geçer. Uyku dinlenmeyi, gevşemeyi ve rahatlamayı sağlar. Dinlenmişseniz, yaşadığınız stresle daha kolay başa çıkabilirsiniz. Bunun yanın da uykusuz kaldığınızda ise zihinsel yorgunluk, depresyon ve güçsüzlük artar. Bozulmuş ve bölünmüş bir uyku, stresin hem belirtisi hem de nedenidir. Bazı durumlarda çoğu insan stres nedeniyle uyuyamaz. (Altıntaş, 2003, s. 77-78).

Uyku süresi de sağlığımız yönünden önem taşımaktadır. Normal uyku süresi bebeklerde 12 saat, 12 yaş dolayında 8 saat, 25-45 yaş arasında 7 saattir.(Baltaş, 2008, s. 134).

2.2.4. Tükenme Belirtisi

Tükenme hafiflemeyen iş stresinin sonucu olarak meydana gelen psikolojik bir süreçtir, duygusal bitkinliğe, kişiliksizleşmeye ve düşük başarı gibi duygulara yol açar. Tükenmenin nedenleri şunlardır:

- Talep kar üst yönetici
- Zaman baskısı
- Aşırı iş yükü
- Güvenli olmayan iş ortamı
- İşi kaybetme olasılığı

- Politika ve prosedür eksikliği
- Katı politikalar ve prosedürler
- Azalan yarar
- Rol belirsizliği veya çatışması
- Eğitim eksikliği
- İletişim eksikliği
- Destek eksikliği
- Takdir eksikliği
- İşçilerin katılımının olmaması
- Terfi için düşük olasılık
- Kariyer yapma olanaksızlığı
- Diğer çalışanlarla çatışma
- Sürekli tekrarlayan iş ve faaliyetler
- İşçi çıkarma

Tükenme dönemine girmiş olan çalışanlar içine kapanık, kötümser ve umutsuz olurlar. Tek amaçları günü geçirmektir, iş bitirme konusunda kararlılık gösteremezler, kişi iş yerinden uzaklaşır bu yüzden verimliliği de düşer, geç kalmalar ve işe gelmemeler başlar, daha uzun molalar alır, lavaboda daha fazla zaman geçirir, işini ağırdan alır, bu durumdan aile hayatı da olumsuz etkilenir, ayrıca evdeki stresin artması ve çatışmalar nedeniyle genel tükenme düzeyini etkiler. (Losky, 2006, s. 41-42).

2.3. Stresin Davranışsal Sonuçları

Çok zaman yaşadığımız baskılar karşısında direncimiz kırılır ve bu olumsuzluğu hafifletmek isteriz, ancak çıkış yollarımız çok zaman sağlıksız olabilmektedir, sigara ve alkol alışkanlıkları da bunlardan biridir.

2.3.1. Sigara ve Uyuşturucu kullanımı

Nikotin, tütünün aktif maddesidir, merkezi sinir sistemini uyarıcı bir kimyasaldır, sigara içen kişiler kendilerini, o an canlı ve enerjik hissederler,

konsantrasyonu geçici olarak artırır. Nikotini sürekli kullanan kişilerin beyin elektrosunda artış ve yavaş ritim görülür ve uyku sağlığı açısından problem yaşarlar, rem uykuları bölünür. Özellikle tütünde bulunan katran maddesi kanserojen kimyasaldır. Tavşanlara yapılan bir deneyde, tavşan kulağı tıraş ediliyor ve üç ay süre ile katran maddesi kulağa sürülüyor, üç ay sonra tavşanın kulağından bir parça alınıp inceleniyor ve mikroskopla incelendiğinde kanserleşmiş hücreler görülüyor. Keyif verici veya uyuşturucu maddelerin kullanımı insanlık tarihi kadar eskidir. Tıbbi terminoloji de psikotrop madde, olarak tanımlanan bu kimyasallar insan beynine etki ederek, insan davranışını değiştirirler. Bu maddelerin uzun süre kullanımı beyinde hasar oluşturur ve klinik durumlar ortaya çıkar. (Tarhan, 2005, s. 133–138–139).

2.3.2. Alkolizm

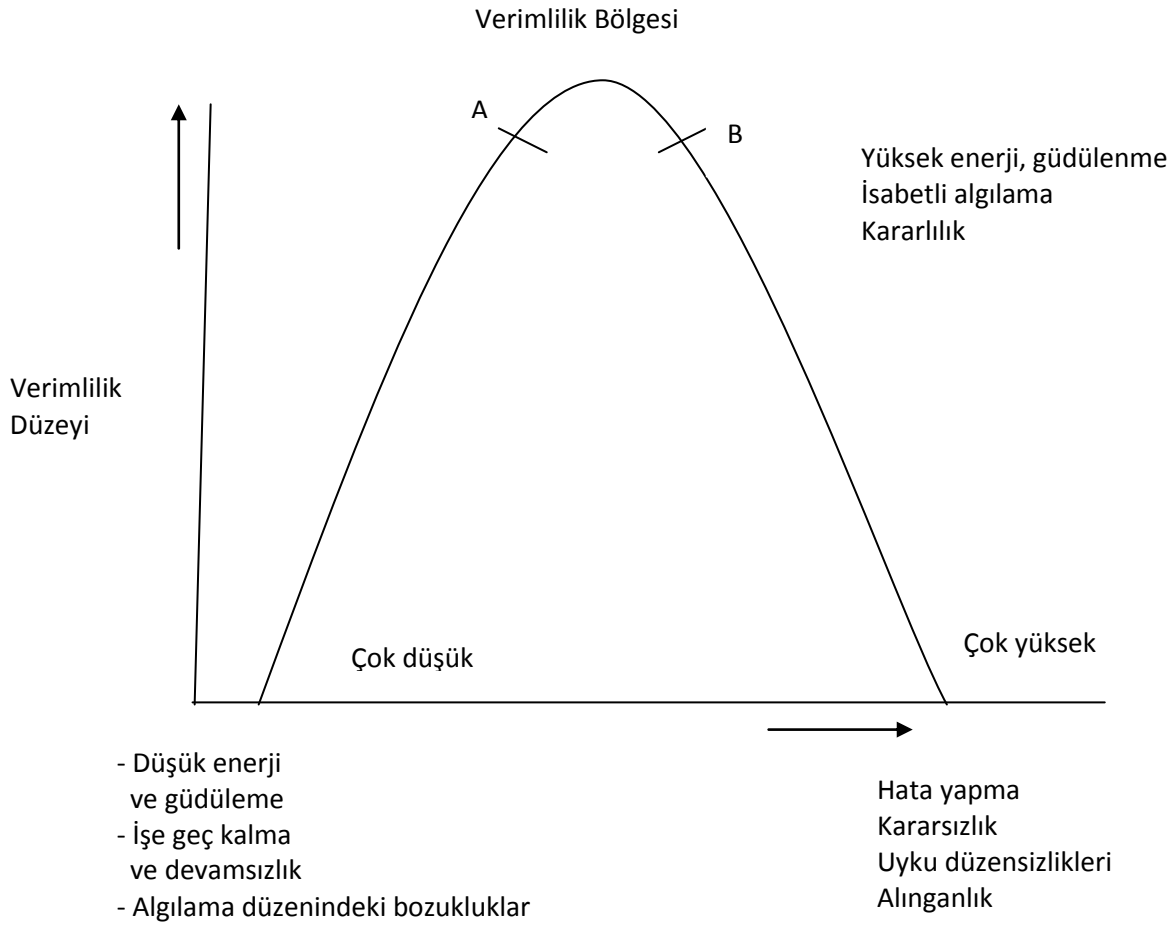
Alkol kısa vadede gerilimi azaltır, kaygıları uzaklaştırır, olumlu duygular oluşturur, yaşamın daha iyi algılanmasını sağlar. Az miktarda ve kısa dönemde alınan alkol çöküntü duygusunu azaltır ancak uzun vadede ve çok miktarda alındığında çöküntü duygularını artırır. Aşırı miktarda alkol alımı sarhoşlukla birlikte saldırgan davranışlara yol açar. İçki içmek semptomatik bir çözümdür, sorunun belirtilerini giderir, gerilimi hafifletir, bireye sorunu çözmüş olma duygusunu verir. Örneğin; çalışan biri temel sorunu olan iş yükünü kontrol etme sorunundan içki içerek uzaklaştığını sanır, ancak yapılması gerekeni yapmadığından iş yükünü daha da artırmış olur. Böylece stres geri döner ve içme baskısı daha da artar. Bağımlı hale gelme durumunda sağlıkları bozulur, muhakeme yeteneklerini yitirirler, özgüvenleri azalır. (Altıntaş, 2003, s. 81-82).

2.4. Stresin Örgütsel Sonuçları

2.4.1. Performans Düşüklüğü

Yüksek düzeyde ki stres performansımızı olumsuz etkilediği gibi verimliliğimizi de düşürmektedir. Belli bir düzeydeki stres performansımızı arttırırken yüksek düzeyde sürekli olan stres performansımızı düşürmektedir. Stresin performans ile olan bu ilişkisi, tersine dönmüş U olarak bilinir. Aşağıdaki şekilde

gösterilen bu ilişkiye göre, çalışanlar üzerinde ki stres orta düzeyde iken en uygun durumdadır. Stresin çok fazla ya da çok az olmasına göre verim de düşüşler olabilmektedir. Aşırı bir biçimde işe boğulmuş olan bir yönetici ya da o iş için hazır olmayan bir yönetici ya da iş gören tersine dönmüş U eğrisinin çıkış veya inişindedir ama A ve B ile belirtilen en uygun verimlilik bölgesinde değildir. Çalışanların veya iş görenlerin bu bölgede olması istenir. (Ertekin, 1993, s. 62).



Şekil 2: Tersine Dönmüş – U İlişkisi

Kaynak: Ertekin, 1993, s.62).

2.4.2. Yabancılaşma

Yabancılaşma bu gün günlük konuşmalarımızda sık kullandığımız bir kavramdır. Yabancılaşma insanın kendi özünden, ürününden, doğal ve toplumsal çevresinden kopması anlamına gelir. Özellikle bugün iş yapmanın temel karakteri

haline gelen değişim ve değişim hızında ki artış, kişinin iş yaşamında ki hareketlilik ve rollerinin sık sık değişmesi yabancılaşmaya yol açmaktadır. İş görenlerin örgütlerde üretmiş oldukları birçok değer olmasına, örgütsel yararın iş gören emeğine bağlı olmasına rağmen kişinin emeğinin ürünü olan nesneye sahip olamaması yabancılaşmaya neden olabilmektedir. (Tutar, 2010, s. 244).

2.4.3. İş Kazaları

Özellikle çok stresli olduğumuz durumlarda, dikkatimiz ister istemez dağılır, uzun süren ve toparlanamayan dikkat dağınıklığı ise istenmeyen bir takım kazalara neden olabilmektedir.

Yapılan araştırmalar iş kazalarının üç temel nedenden kaynaklandığını göstermiştir. Bu nedenlerden ilki iş yerindeki teknik ve mekanik aksaklıklardan doğan kazalar, ikincisi, kişisel etmenlerden ve psikolojik nedenlerden doğan, güvenlik önlemlerine uymama, kaba şakalar, işyeri kavgaları, dikkatsizlik, son bir nedende çevresel koşullar olan, havalandırma ve aydınlatmanın yetersizliği, gürültü, sıcaklık ve soğukluk, ıslak ve kaygan zeminlerde çalışma gibi nedenlerdir. (Can, 2005, s. 371).

2.4.4. İş Gören Devir Hızı (Turnover)

İş görenlerin bir kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra herhangi bir nedenle ayrılmalarını veya uzaklaştırılmalarını ifade eder. İş gören devrine ilişkin yaklaşımlardan biri bunun rasyonel bir karar olduğuna ilişkindir. Bunun nedeni, kişinin daha iyi şartlarda, daha iyi bir iş bulduğu zaman örgütten ayrılmasıdır. Diğer yaklaşım ise, yeni bir eleman alımında örgütün personel seçimi, eğitimi vb. faaliyetlerinin yeni bir mali yük getireceğini savunur ve negatif bir olgu olarak kabul eder. Öte yandan iş gören devri örgütün başarı derecesinin göstergesi sayılabilir. İş görenin kendini gerçekleştirme, yeteneklerini kullanmasına ve kariyerini geliştirmesine olanak sağlamayan otokratik örgütlerde stres yaratıcı faktörler çok olacağından devir hızının yüksek olması kaçınılmaz bir sonuç olacaktır. İş gören devir hızının optimum seviyede seyretmesi ise, örgütsel amaçlara ulaşmada daha başarılı olunmasını sağlayabilecektir. (Sökmen, 2003).

2.4.5. İşe Devamsızlık

Günümüzde işletme ve yöneticilik alanlarında en fazla sorun olarak karşılaşılan olgulardan biri olan devamsızlık, kısaca iş görenin çalışma programı veya planına göre çalışması gereken zaman diliminde işine gelmemesi olarak tanımlanabilir. Bazı tanımlamalarda haklı bir mazeret veya hastalık nedeniyle işyerine gelmemek devamsızlık sayılsa da, izin veya normal yıllık tatiller dışında iş programında işe gelmeme nedeniyle sorun doğuran tüm hususlar devamsızlık kapsamındadır. İşe gitmeme, gidememe durumu daha çok rahatsızlanma ile ilgilidir. İş görenlerin kendilerini stres altında hissettikleri bir işyerine devamsızlıkları kalp hastalıkları, mide rahatsızlıkları ve baş ağrısı gibi stresin fizyolojik sonuçlarıyla ilgilidir. Böyle bir durumda devamsızlığa neden olan örgütsel kaynaklı sorunlara çözüm getirilmeye çalışılması, devamsızlığın ortadan kaldırılması veya en aza indirgenmesini sağlayabilecektir. İşe gitmeme örgütsel stresten kaçınmak amacıyla yapılan davranışlardan biri olarak görülebilir. İş doyumsuzluğu ve fiziksel rahatsızlıklar devamsızlığa neden olarak gösterilebilecek faktörlerden sayılabilirken daha farklı devamsızlık nedenleri şu şekilde sıralanabilir; yaş durumu, cinsiyet, aile durumu, işyerinin uzaklığı, kıdemlilik, öğrenim derecesi, monotonluk, dönemsel faktörlerin etkisi, günlük çalışsa sürelerinin etkisi, ücret miktarlarının ve ödeme biçimlerinin etkisi, hastalık sigortalarının etkisi ve iş görenin içinde bulunduğu çalışma grubu. (Sökmen, 2003).

2.5. Stres Yönetimi

Stres yönetimi diğer bir deyişle stresle başa çıkma stres yapıcıların uyandırdığı duygusal gerilimi azaltmak, yok etmek ve gerilime dayanmak için gösterilen davranış ve duygusal tepkilerin bütünüdür. Stresle başa çıkmanın kısa, orta ve uzun erimli amaçları vardır. (Aydın, 2008, s. 129-130).

Kısa Erimli Amaçlar

—Stresin doğasını, nedenlerini ve etkilerini öğrenmek,

— Stresle daha iyi başa çıkabilmek için gerekli kural ve teknikleri öğrenmek.

Orta Erimli Amaçlar

- Zararlı stres kaynaklarını öğrenmek,
- Stresin uyarıcı işaretlerini önceden öğrenmek
- Etkili bir yaşam biçimi oluşturmak
- Duygusal ve bedensel stres tepkilerini kontrol etmek
- Yaşamın gidişatını düzenlemek
- Gerektiğinde stresi harekete geçirmek
- Stresin tırmanmasına engel olmak

Uzun Erimli Amaçlar

- Yüksek düzeyde huzur bulmak
- Sağlıklı ve düzenli yaşamak
- Yaşamdan doyum sağlamak
- Yetenekleri geliştirme olanağı bulmak

Stresle başa çıkmak, ruhsal ve bedensel sağlığımızı korumak, üretici ve verimli bir hayat yaşayabilmek için gerekli olan beceriler bir program çerçevesinde, öğrenilebilir. Stresle başa çıkma teknikleri, bedensel, zihinsel ve davranışçı tekniklerdir. (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 177).

2.5.1. Bireysel Stres Yönetimi

Birçoğumuz stresten arınmak ya da korunmak için bilinçli ya da bilinçsiz kendi kendimize yöntemler geliştirmişsinizdir. Bu bazılarımız için spor faaliyetleri bazılarımız için müzik, bazılarımız için sosyal hobiler bulmak (resim, tiyatro, müzik dans kurslar vb.) şeklinde olabilir.

2.5.1.1. Sağlıklı Beslenme ve Diyet

Kötü beslenme alışkanlıklarımız bizi strese daha yatkın hale getirirler. Bazı besinler sempatik sinir sistemine bağlı stres tepkilerini doğrudan uyararak ya da yorgunluğu ve sinirsel duyarlılığı artırarak stres oluşumuna katkıda bulunurlar. Özellikle Sempatomimetik maddeler, sempatik stres tepkisini taklit eden kimyasal maddelerdir ve kafein bu maddelerden biridir. Bu maddeler metabolizmayı arttırmaları ve yüksek düzeyde hareketlilik ve uyanıklığa yol açarlar. Ayrıca kalp atışı, kan basıncı ve kalbin oksijen gereksinimini arttıran stres hormonlarının salgılanmasına da neden olurlar. Bir oturuşta 20 fincan kahve içildiğinde öldürücü dozda kafein alınmış olur. Aşırı kahve tüketiminin yan etkileri ise kaygı, sinirlilik, huzursuzluk halleri, ishal, düzensiz kalp atışları ve dikkati yoğunlaştıramama gibi belirtilerdir. Bunları en aza indirmek için, kahve ve çay yerine ıhlamur, adaçayı, ve nane gibi bitki çaylarını tercih edebiliriz.

Beslenme konusunda önemli noktalardan biri de vitamin yoksunluğudur. Stresli zamanlarda sinir sisteminin ve iç salgı bezlerinin düzgün çalışmasını sağlamak için vücudumuz bazı vitaminlere çok fazla gereksinim duyar. Bu vitaminler C vitamini ve B-kompleks vitaminlerdir. Özellikle B- kompleks vitaminin eksik olmasını istemiyorsak beyaz şeker çok fazla tüketmemiz ve unlu mamullerden uzak durmamızda yarar vardır.

Özellikle kan şekerimizin aşırı düşmesi sonucu strese daha yatkın hale geliriz. Kan şekerinin aşırı düşmesine hipoglisemi denir. Kaygı, baş ağrısı, baş dönmesi, titreme ve kalp aktivitelerinde artma hipoglisemi belirtilerindedir. Bu stres tepkisini önlemenin en iyi yolu rafine şeker ve işlemden geçirilmiş besinlerin minimum düzeyde yer aldığı dengeli öğünler yemektir.

Tabii tuz da beslenme açısından önemli bir gerginlik kaynağı yaratır. Yüksek düzeyde sodyum tuzu ya da doğal olarak yüksek miktarda sodyum içeren besinlerin alınması, bedende su tutulmasına neden olur. Fazla sıvı tutulması ödem yaparak, sinir dokularında ve beyin dokularındaki gerginliği artırır. Günümüzde tuz yerine kullanılacak pek çok madde vardır. Bunlardan en çok kullanılanı potasyum kloriddir. (Şahin, N., 1994).

2.5.1.2. Egzersiz ve Yoga

Çalışma ortamlarında bazı stres kaynaklarının etkisi, örneğin; sürekli oturarak çalışmak, sürekli bilgisayar başında olmak, sürekli ayakta çalışmak, klimalı ortamda uzun süre kalmak beden sağlığımızı olumsuz etkilemektedir, bu etkilenmenin sonucunda da kas ağrıları, bel fıtığı, boyun tutulması, baş ağrısı, sırt ağrıları gibi rahatsızlıklarla karşılaşmamız kaçınılmazdır, bütün bu rahatsızlıklarla baş edebilmenin en iyi yolu egzersiz yapmaktır.

Egzersiz tüm vücudu canlandıran, kasları güçlü bir şekilde kullanarak, derin soluk alıp vermemizi sağlayan etkinliklerin tümü olarak adlandırılır. Koşma, tenis, bisiklet, jimnastik, aerobik, yüzme, hızlı ve enerjik yürüyüş egzersize örnek olarak gösterilen hareketlerdir. Egzersiz sonucu ortaya çıkan fiziksel ve biyokimyasal değişimler stresin olumsuz etkilerini azaltmaktadır. Çünkü beyine giden kan miktarı, egzersiz sonucu artan sirkülasyon nedeniyle çoğalmaktadır. Bu da oksijen ulaşımında iyileşmelere ve sonunda zihinsel işlevlerde canlılığa neden olmaktadır. (Artan, 1986, s. 137-138).

Egzersiz yapmanın, kas gevşemesi, zihinsel gevşeme, yapılan işte etkinliğin artması, enerjide artış, duygusal boşalma ve rahatlama, daha iyi uyku, kendine güven artışı, endişelerde azalma, daha iyi bir sağlık, bel ve sırt ağrılarından korunma, kalp hastalığı riskinin azalması gibi olumlu birçok etkisi vardır. (Yöndem, 2006, s.151-152).

Stresin etkilerinden kurtulmak için yapacağımız egzersizleri, dayanıklılık için yapılan egzersizler, güçlülük için egzersizler, esneklik için yapılan egzersizler olmak üzere üç grupta inceleyebiliriz.

Dayanıklılık için yapılan egzersizler;

Özellikle hapsedilmiş enerjiyi, açığa çıkarmak için birebirdirler. Çalışmadan sonra zindelik de kazandırabilirler. Bunlar, Aerobik, koşma, ip atlama, bisiklete binme ve yüzme gibi sürekli egzersizler, sguash,ve tenis gibi sporlarda olabilir. Bu

egzersizler, oksijeni daha hızlı kullanmanızı ve daha verimli enerji harcamanızı sağlarlar.

Esneklik için yapılan egzersizler

Gövdenizin gergin hissettiğiniz bölümlerinde, yoğunlaşarak, evde ve işte kolaylıkla yapılabilecek egzersizlerdir. Bunlar, T'ai Che, yoga ya da kas gruplarını uzatmak, germek ve gevşetmek gibi egzersizlerdir. Bu egzersizler kas geriliminin yol açtığı ağrı ve sızıları azaltır. Kasları rahatlatır, böylelikle kasların ilerde olabilecek gerilimlere yatkınlığını azaltır.

Güçlülük için yapılan egzersizler

Güçlülük egzersizleri kasları güçlendirmek ve kas gerilimini azaltmak açısından yararlıdır. Jimnastik salonlarında yapılan ağırlık çalışmaları bu egzersizlerdendir,

Evde ve işte de yapılabilirler, oturarak veya ayakta, ağırlık kaldırma aletleri kullanılabilir. Bu egzersizler, kasların gücünü korur, incinme ve burkulma olasılığını azaltır. (Makin ve Lindley, 1990, s. 100).

2.5.1.3. Gevşeme

Gevşeme, gerilimi daha birikmeden önce, önlemeye yönelik bir yöntemdir. Gevşeme aslında bir tür boş verme, kendinizi bırakma sürecidir. Gevşediğiniz de kasılma ve sertlik yerine, açılma ve serbestlik hissedersiniz. Kaslarınız gevşemiştir ve bu şekilde içinde bulunduğunuz duruma daha rahat uyum sağlarsınız. (Robertson, 2004, s. 194).

Kişinin stresten uzaklaşmasına yardımcı olacak gevşeme yöntemleri şunlardır;

— Otojenik Gevşeme

Bu gevşeme yöntemi iki Avrupalı doktor, Dr. Schultz ve Dr. Luther tarafından geliştirilmiştir. Bu yöntem, vücuda istem dışı bazı işlemlerin düzenlenmesi için uyarıda bulunmaya dayanan, bir tür oto hipnoz yöntemidir. (Robertson, 2004, s. 201).

— Progresif Gevşeme

Dr. E. Jacobson tarafından 1938'de geliştirilen bu gevşeme yöntemi, kas gerilmesi üzerinde durur ve kasları germeye serbest bırakmaya dayanan sistematik bir süreç kullanılarak uygulanır. Bu yöntem özellikle işyerlerinde belli bir kas grubunu kullanarak çalışmalarını gereken, fakat bunun yanında diğer kasları için gerginlik hisseden kişiler için faydalıdır. Kademeli gevşeme çeşitli kas gruplarını ayırt etmeyi ve sadece yapmakta olduğumuz iş için kullanılması gerekenleri kullanmayı öğrenmeye yardımcı olacak bir yöntemdir. (Robertson, 2004, s.195-196).

2.5.1.4. Biofeedback (Biyolojik Geri Besleme)

Biofeedback gevşemeyi öğrenmeyi, son derece kolaylaştıran bir yöntemlerden biridir. Biofeedback, insanın normal ve normal dışı olan ve kendisinin farkında olmadığı fizyolojik tepkilerinin bir araç yardımı ile farkında olduğu ve bir eğitim programı içinde otonom faaliyetlerini (beden sıcaklığı, ter bezi salgısı vb.) istenilen yönde düzenlemeyi öğrendiği bir tekniktir. Bu teknik son on beş yıldır teşhise, tedaviye ve korunmaya yönelik amaçlarla ABD ve Avrupa'da kullanılmaktadır. Biofeedback tekniği düşünceler, duygular ve beden arasındaki ilişkiyi somut bir biçimde ortaya koyar böylece zihninden kendisine sıkıntı veren bir düşünce geçiren kişi, beden yüzey sıcaklığı düştüğünden, kas gerimi ve ter bezi faaliyeti arttığandan, anında, ses ve ışık sinyalleriyle haberdar olur. Bu yöntemle kişi kendisine yansıtılan bedensel faaliyetlerini kontrol etmek ve bunları kendi isteği doğrultusunda kullanmak alışkanlığını kazanır. (Baltaş ve Baltaş, 2003, s. 194).

2.5.1.5. Makul Olmayan İnançlar

İnsan doğası gereği inanma ihtiyacı içindedir çok zaman inançlar insana kendini mutlu ve huzurlu hissettirir ancak bir de makul olmayan pek çok inanç vardır. Bu inançlara bağlandığınız zaman dünyanın bu inançlara uygun hareket etmesini beklersiniz eğer öyle hareket etmezse strese kapılırsınız.

Aşağıda bu makul olmayan inançların bazıları sıralanmıştır:

- Herkesten sevgi ve onay görme zorunluluğu.
- Mükemmel, en rekabetçi, yeterli ve başarılı olma arzusu.
- Hayal kırıklığına veya haksızlığa uğradığımızda veya reddedildiğimizde, olayları korkunç ve dayanılmaz algılama eğilimi.
- Mutsuzluğumuzun kendi kontrolümüz dışındaki faktörlerden kaynaklandığı inancı.
- Bir şey korkunç ve dehşet gibi görünürse, o şey mutlaka olacakmış gibi beklemek gerektiği inancı.
- Hayatın zorluklarından kaçmanın, onlarla yüzleşmekten daha kolay olduğu inancı.
- Geçmişin çok önemli olduğu ve şimdiki hayatımızı büyük ölçüde etkileyebileceği inancı. (Robertson, 2004, s. 146–147).

Bütün bu inançlardan kurtulmayı başarırsak stresle olan mücadelemiz de daha etkin hale gelecektir.

2.5.1.6. Duygular ve düşünceler

Stresli bir olayla karşılaştığımızda olumlu ve ya olumsuz tepkiler gösterebiliriz, bu tamamen bizim bakış açımızla ilgilidir. Bazılarımız bu stresli olayı çözmek için alternatif ararken, bazılarımızda tamamen olumsuz davranıp ya sorunu başkalarının üzerine yıkar ya da karamsarlığa düşüp bu olaydan kurtulamayacağını düşünür. Elbette olumsuz bakış açımızı olumluya çevirip bu stresli olaydan kurtulabiliriz.

Düşünceler ile stres arasındaki güçlü ilişkiyi anlayabilmek için bilişsel yaklaşımın görüşlerinden yararlanabiliriz. Bilişsel yaklaşıma göre insanların duygu ve davranışları, olayları nasıl algıladıkları ve yorumladıklarından etkilenmektedir. Stres genellikle bireyin kendisinden kaynaklanmaktadır. İnsanlar bazen çevresindeki olaylardan bağımsız olarak kendilerine sorunlar yaratabilmektedirler. (Yöndem, 2006, s. 129).

Duygular ve düşünceler ve davranış arasında ki ilişki Dr. A.Ellis'in geliştirdiği A-B-C modeli üzerinde açıklanabilir. Bu model üzerinde A noktası duygu ve davranışa yol açtığı varsayılan olaydır. Örneğin; Müdürümüz veya patronumuz bir işi verilen zamanda tamamlamadığınız için size çıkışmış olabilir. Bu olaydan sonra siz sinirlenmiş ve üzülmüş olabilirsiniz C noktası da sizin bu olaydan sonraki duygunuzu ve davranışınızı göstermektedir, böyle bir eleştiri karşısında savunucu olabilir ” bütün hata bende mi? veya bu adam ya da bu kadın beni ne sanıyor ?” türünden bir tepki verebilirsiniz. Ne yazık ki bir çok insan, yaygın bir inanış olarak A noktasında ki olayın C noktasında ki olaya yol açtığını düşünür.

- A Olay (Müdürün eleştirisi)
- C Duygu ve Davranış (üzgün, kızgın, savunucu)

Oysa A ve C noktaları arasında çoğunlukla atlanan çok önemli bir şey daha vardır, düşünce ve davranışı esas etkileyen, bizim yorum ve davranış biçimimizdir.

- A Olay (Müdürün eleştirisi)
- B Yorum ve yaklaşım biçiminiz (Bütünüyle unutmuşum işten atılacağım)
- C Duygu ve davranış (kızgın, üzgün, savunucu)

Bir olaya yaklaşımımız makul ve makul olmayan bir biçimde olabilir. Olumsuz ve sıkıntı verecek yorum ve yaklaşım biçimleri alışkanlık haline gelebilir ve insan hayatındaki önemli bir stres kaynağı olabilir. Bu olayda bir başka yaklaşım biçimi de şöyle olabilirdi.

- A Olay (Müdürün eleştirisi)

B Yorum ve yaklaşım biçiminiz (İşi zamanında bitirmeliydim ama bitiremedim)

C Duygu ve davranış (Hayal kırıklığı, ancak, “ Ben her zaman daha iyisini yapabilirim” yaklaşımının korunması)

Sizi gerilime sokan olaydaki stres değil, olayı değerlendiriş biçiminizdir. Çoğunlukla stresi yaratan doğru ve makul olmayan düşünce biçimidir. (Baltaş ve Baltaş, 2003 s. 251-252).

2.5.1.7. Zaman Yönetimi

Zaman yönetiminin amacı, ihtiyaç ve istekleri karşılayabilecek şekilde kontrol altında tutabilmektir. Zaman yönetiminde amaç belirlemek, amaca ulaşabilmek için plan yapmak, planı uygulamaya başlamak, bitiş zamanını saptamak ve son olarak amaca ulaşana kadar çalışmaya devam etmek gerekir. Zaman baskısının yarattığı stresle başa çıkmanın en kolay yolu zamanı iyi yönetebilmektir.

Özellikle son dakikaya bırakılan işler stresi daha da arttırmaktadır. Dr. David Burns işleri son dakikaya bırakmanın önüne geçebilmek, ve zamanı daha iyi kullanmak için bazı önerilerde bulunmuştur. Bunlar: (Aydın, 2008, s. 155-156-157).

- İşe hemen başla.
- Özel bir eylem planı yap.
- İş küçük parçalara bölerek kolaylaştır.
- Olumlu düşün.
- Tamamladığın her iş için kendine kredi ver.

Zamanı etkin ve verimli kullanmanın bir yolu da bir işi yaparken sadece onun üzerine yoğunlaşmaktır. Ayrıca şimdiki zamanı yaşamak da zaman ve stres yönetiminin temel şartlarından birisidir. Geçmiş, problemlerini düşünüp bir işe yaramayacağı gelişmemizi de engeller. (Tutar, 2007, s. 290).

Zamanı iyi kullanma becerilerini geliştirme, bir yandan bireyin çalışma ve dinlenme zamanlarını ayırt ederek, daha üretken olmasına ve iş stresini daha az yaşamasına yardımcı olacaktır. Çalışma zamanında çalışma, dinlenme zamanında

dinlenme alışkanlığını edinen kişi stresle daha rahat baş edebilecektir. (Yöndem, 2006, s. 166-167).

2.5.1.8. Etkili İletişim

İnsan ancak ilişkileri içinde var olabilen bir yaratık olduğundan, insanların düşünebilme düşündüklerini karşısındakine anlatabilme yeteneği toplumsal yaşamın temelini oluşturur. İnsanın düşünce ve duygu alışverişini kısıtlamak ya da genişletmek onun yaşam biçimini değiştirir. (Cüceloğlu, 1993, s. 219).

İletişim, güvenin, anlayışın, işbirliğinin paylaşmanın ve ortak sahiplenmenin temelidir. Özellikle stresli durumların, insanların iletişim problemlerinden kaynaklandığını düşünürsek iletişim tekniklerini doğru uygulamamız gerekir. Bu teknikler: (Barutçugil, 2002 , s. 125-137).

- Beden dilini anlamak ve kullanmak
- Dinlemek
- Geri bildirim almak ve vermek

Etkin iletişim, kişinin kendini etkili bir biçimde ifade etmesi, hoşlandığı veya hoşlanmadıklarını dile getirmesi, itiraflarda bulunması, itirafları kabul etmesi “hayır” demeyi bilmesiyle olur, ayrıca karşısındakini etkin dinlemek de, kendini ifade etmek kadar önemlidir. (Baltaş, 2007, s. 57). Etkin dinlemenin bir stres azaltma tekniği olmasının değişik nedenleri vardır. Etkin dinlemeyi bilmek insanların ne söylediklerini ilk anda anlamamız sağlar, böylece strese neden olabilecek hatalar ve yanlış yorumlar yapmanızı engeller, ayrıca etkin bir biçimde dinlemek bireye zaman kazandırır, çünkü yanlış anlamaları ortadan kaldırır. (Carlson, 2002, s. 86).

2.5.1.9. A Tipi Davranış Biçiminin Değiştirilmesi

Değişim için her şeyden önce insanın kesin bir kararlılık göstermesi ve bunun için yeterli gücü olduğuna inanması gerekmektedir. A tipi davranışın sadece birkaç yönünü değiştirmek, stres düzeyini değiştirmeye yarayabileceği gibi, iş ortamında sosyal destek bulmaya ve olumlu ilişkilerin gelişmesine katkıda bulunabilir.

Fredman ve Rosenman stresi kontrol altına almak ve kabul edilebilir sınırlar içinde tutmak için, A tipi davranışın yönetilmesi gerektiğini belirtmektedirler. Söz konusu yazarların “ A tipi “ davranışları yönetmeye ilişkin önerileri şunlardır:

- Sürekli konuşarak kendinizi dikkat merkezi olmaktan engelleyin, kendi gücünüzün diğer insanların konuşmalarını dinlemekten kaynaklandığını bilin. Onların sözlerini bitirmelerini sessizce bekleyin.

- Davranışlarınız kontrol edin, değiştirin ve kendinizin farkına vararak, yaşamı ve zamanı yönlendirme saplantısından kurtulun.

- Gereksiz konuşmaya devam edecekseniz, belki de aşağıdaki soruları kendinize sormanız gerekir. a) Gerçekten önemli bir şey mi söylüyorum, b) Başkaları söylediklerimi dinlemek istiyorlar mı? c) Bunu söylemenin yeri ve zamanı mı?

- A tipi davranış üzerinde çok sayıda egzersiz yapın. Telaşlılık durumunuzun sebeplerini anlayacak fırsatlar oluşturun. Yaratıcı dönemlerinizi ortaya çıkarın. Saplantı ve problemlerinizin kaynağını anlamaya çalışın. Ayrıca Fredman ve Rosenman şu sorularında yöneltmesini istemektedir. a) Bu konu, benim için beş yıl sonrası içinde önemlimidir? b) Bunu bugün yapmak doğru bir iş midir veya bu işi yapmak için en iyi yöntem ve yeterince zamana sahip miyim?

- İş ve sosyal yaşamınızın farkını anlamaya çalışın. Zaman baskısı altında mı, telaşsız durumlarda mı doğru karar ve iyi yargıda bulunduğunuzu kendinize sorun.

- Gün boyunca fırsatlar yaratmaya çalışın ve gece olduğu zaman da zihninizi ve bedeninizi tümüyle rahatlatın. (Tutar, 2007, s. 218-219).

2.6. Örgütsel Stres Yönetimi

Örgütsel stres, insanların iş yerlerinde ve işlerini yerine getirirken karşılaştıkları her türlü gerilim, endişe , korku, kaygı ve huzursuzluktur. (Barutçugil, 2004, s. 166).

Örgütsel stresin tüm bu olumsuzlarını gidermek ve çalışanların stresten daha uzak ve verimli çalışmalarını sağlayabilmek için, örgütlerin bir takım yönetsel düzenlemelere gitmesi gerekmektedir.

Özellikle stresle ilgili hastalıkların her geçen gün daha fazla artması, stresin işte verimliliği düşürmesi, hata ve kazaları arttırması ve sonuç olarak daha çok masrafa yol açması örgütlerin stres yönetimiyle ilgili düzenlemelere gitmesini zorunlu kılmaktadır.(Karabulut, 1996, s. 166).

Stres kişinin verimliliğini, etkinliğini, kişisel sağlığını ve iş kalitesini etkileyen fiziksel ve zihinsel bir durum olduğundan, iş stresine uğrayanlarda iş hayatının kalitesi ve iş tatmini düşmektedir. Stresin zararlı ve maliyetli sonuçları organizasyonlarda stres faktörlerinin sınırlandırılması için, gerekli stratejilerin belirlenmesini gerektirmektedir. (Erdil ve Keskin, 2003).

İyi yönetilen stres başarıyı getirebilir, Amerikalı psikolog James Loehr stresin zararlı olduğu, düşüncesinin yanlış olduğunu iddia ederek, başarının stres maruz kalma ve tepki vermeye bağlı olduğunu savunmaktadır. Bugünün iş yerlerinde başarının yolunun stresten kurtulmaktan değil, stresi idare edebilme kapasitesinden geçtiğine işaret eden Loehr stresin yönetilebileceğini vurguluyor. (Özgen, 2003).

Örgütsel stresin azaltılması uygulanabilecek yöntemler aşağıda belirtilmiştir.

2.6.1. Destekçi Bir Örgüt İklimi Yaratmak

Örgütsel faaliyetlerde demokratik süreçlere izin vermeyen örgüt iklimi, kapalı ve tehdit edici bir örgüt iklimidir, zayıf iletişim, sosyal desteğin olmaması, yöneten ve yönetilenler arasındaki çatışma, kurmay üst ve alt kademedeki gelen tehditler, astlarla-üstlerle zayıf ilişkiler, informal gruplara katılmama, üst ve astlardan gelen tehditler yetersiz örgütsel iklimin işaretleridir ve bunlar önemli stres kaynaklarıdır, bu tür bir örgüt ikliminin değiştirilmesi ve yerine daha az merkezîyetçi, kararlara katılımı sağlayan, açık ve iletişimi teşvik eden bir örgüt iklimi getirilmelidir. Böyle bir iklimin temel bileşenleri, iletişimde açıklık, astlara güven veren faktörlerin bulunması, destekleyici liderlik, çalışanların özerklik eğilimlerine izin veren bir anlayıştır ve bu bileşenlere sahip olan bir yapı örgütsel stresin azaltılmasını sağlayacaktır. (Tutar, 2007, s. 234).

2.6.2. Aşırı veya Az iş Yükünün Ortadan Kaldırılması

Sürekli fazla mesai, doğru olmayan iş tanımları, çalışan kişilerin iş dışında aile ve sosyal hayatlarından soyutlanmalarını ve strese girmelerine sebep olacaktır. Yönetim iş gerekleriyle personelin yeteneklerini uyumlu bir düzeyde tutabilmelidir. Eğer bu uyum sağlanamazsa, örneğin personelin becerisi ile işin karmaşıklığı uygun değilse ya da iş gören çok fazla ya da çok az iş üretebiliyorsa stres kaçınılmaz olacaktır. Doğru yönetim ve planlama iş dağıtımının adil ve uygun olması, işe uygun ve eğitilmiş personelin seçimi ve yükseltilmesi gibi konularda isabetli kararların verilmesi örgütsel stresi azaltacaktır. (Ertekin, 1993, s. 91-92).

2.6.3. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Rol Çatışmaların azaltılması

Örgütsel rollerin yeterince açık olmaması, çelişkili yeterince tanımlanmamış görevler, yetki karmaşası, kişi- rol uyumsuzluğu ve çatışması işletmelerde önemli stres kaynaklarıdır. (Yates, 1989, s. 55-56-57). Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bunun neden olduğu stresi azaltabilirler. Her görev iş görene yardımcı olabilecek açık beklentileri ve gerekli bilgiyi içermelidir. Birden fazla yöneticiyle çalışmak durumunda her yöneticinin iş görenden beklentilerinin açık bir listesi olmalıdır. Bu liste de odak kişinin beklentileriyle bütünleştirildikten sonra çatışmaların ortadan kaldırılmasında kullanılabilir. (Aydın, 2008, s. 159).

2.6.4. Meslek Danışmanlığı

Genellikle örgütlerde, iş görenlerin mesleki gelişim planlaması ile ilgili geçişlerin ve yükselmelerin geleneksel yollarla yapıldığı görülmektedir. Bireylerin yükselme ve ilerlemeleri, genellikle bir yönetici tarafından babacıl bir yaklaşımla kendilerinin kararı olmaksızın sağlanır. Büyük örgütlerde, bireyin sonraki pozisyonlarının ne olacağı ve ne yapacaklarını bilmemek büyük bir stres kaynağıdır. Oysa mesleki planlama tekniklerinin kullanılması örgütlerde stresle mücadelede önemli bir rol oynamaktadır. Bu tekniklerin bazıları şunlardır. (Aydın, 2008, s. 159-160).

— İş görenlere kendilerini değerlendirme ve kendini anlama becerisini geliştirmeye yönelik yardımların sağlanması. Örneğin el kitapları, uygulamalı çalışmalar veya birebir oturumlarda mesleki danışmanlık yapılması.

--- İletişim fırsatları yaratmak için açık işlerin listesini, iş tanımlarını göndermek ve iş görenlerin kendilerine daha uygun başka işlere geçmelerine izin vermek.

--- Kapsamlı görüşmeler ve mesleki danışmanlık yapılması. Danışma oturumları, yöneticiler, danışmanlar, personel ve eğitim uzmanları, örgüt dışından kişiler tarafından yapılabilir.

— Değişme için belirlenmiş eylem planları ve saptanmış amaçlarla ilgili olarak bireylere yardımcı olmak için uygulamalı çalışmalar ve eğitim etkinlikleri düzenlenmesi.

— Bireyleri yeni meslek ve etkinliklere hazırlamak için gerekli bilgi ve becerilerini artıracak eğitimler ve deneysel programlar düzenlenmesi.

— İş doyumunu artırmak ve kişisel gelişmeyi sağlamak için örgüt geliştirme ve iş düzenleme çalışmalarının yapılması.

— İş görenlerin, iş ve meslek değişiklikleri yapmalarına fırsat veren, bireysel programların artırılması.

2.6.5. Sosyal Destek Sistemleri

Sosyal destek sistemler, iş yaşantısında stresle başa çıkabilmenin en önemli araçlarından biridir. Bir sosyal psikolog ve işletme danışmanı olan Charles Seashore'a göre, iyi gelişmiş bir destek sistemi, aşağıdaki rolleri yerine getirebilen insanları kapsar:

Aile yada yakın arkadaşlar

Bu insanlar şefkat, sevgi ve ilgi sağlarlar.

Bir kriz sırasında başvurabileceğimiz kişiler

Bu kişiler genellikle belirli bir problemin çözümünde uzaman olan kişilerdir, yakın arkadaş olmaları gerekmez.

Stres altındayken motivasyonunuzu korumakta size yardımcı olan ve sizinle ortak ilgileri ve kaygıları paylaşanlar:

Bu kişiler sorunlarınızı anladıkları için, zorluk derecesine göre nasıl ayrıştıracakları ve nasıl ele alınacakları konusunda size yardımcı olabilirler.

Belli bir role ilişkin kendilerinden bilgi edinebileceğiniz rol modelleri

Bu kişiler düşündüğünüz bir pozisyona ulaşmak için gerekli planların ve amaçların tanımlanmasında yardımcı olabilirler.

Geçiş süreçlerinizde bilgi ve becerilerinizi takdir ederek sizi yüreklendirenler

Eğer yeni beceriler öğreniyorsanız ve kendinizi güvensiz hissediyorsanız, bu insanlar güveninizi sağlamakta yardımcı olabilirler.

Sizi başka kaynaklara gönderebilecek olanlar

Bu kişiler, bazı durumlarda size yardımcı olabilmek için destek sisteminizin dışında ki kişi ya da kurumlarla ilişki kurmanızda yardımcı olabilirler.

Sizi zora koşanlar

Bir şeyi yapmanın yeni yollarını araştırmak, yeni beceriler geliştirmek, yeni olanlara yönelmek konusunda bu insanlar dolaylı olarak size yardımcı olabilirler. (Şahin, N., 1994).

Sosyal destek stresli zamanlarda verimli çalışmayı mümkün kılar, hayata konsantre olma, olumsuz düşüncelerden kurtulma ve genel olarak sorunlarla başa çıkma yeteneğini destekleyen bir etki sağlar, çalıştığımız kurum dışında ailemiz arkadaşlarımız, komşularımız, üye dernekler, meslektaşlarımız, mesleki örgütler bize sosyal destek sağlayabilir. (Robertson, 2004, s. 207-208-209).

2.6.6. Stres Danışmanlığı ve Stres Yönetimi Eğitimi

Stres yönetimi konusunda organizasyonda bütün çalışanlar için, eğitimler yapılmalıdır. Ayrıca çalışanların stres sorunlarıyla başa çıkmalarına, nasıl yardım edilebileceği konusunda bir eğitimde insan kaynakları yöneticileri ve uzmanlarına verilebilir. Bir organizasyon bünyesinde stresten kaynaklanan sorunlar yaygın görüldüğünde ve kabul edildiğinde organizasyonların sorumluluk almaları ve çalışanlar için bir tür profesyonel danışmanlık sağlamaları gerekmektedir. Bunun için profesyonel birini işe almak gerekebilir, ya da psikolojik danışmanlık sistemi kurulabilir, danışmanlık ekibi, farklı yönetim basamaklarından kişilerden seçilip, danışman olabilecek potansiyellerine bakılır ve becerileri konusunda eğitilirler, diğer bir yolda yönetim sorumluluğu olan tüm çalışanların temel yardım becerileri konusunda eğitilmesidir. (Barutçugil, 2004, s. 167-168).

2.6.7. Fiziksel Çevrenin İyi Seçilmesi

Yaşamımızın uzun saatlerini geçirdiğimiz iş yerlerinde, çalıştığımız mekânın rahat, gürültüden uzak, iyi havalandırılmış, estetik, temiz, aydınlık ya da iyi ışıklandırılmış bir ortam da olması bizi stresten daha uzak tutacak aynı zaman da verimimizi arttıracaktır.

Özellikle çalışma ortamında doğal ışık hepimiz için hayati bir önem taşımaktadır. Doğal ışık uyku hali, ruh hali ve üretim döngüsü üzerinde önemli etkileri olan melanonin hormonunu düzenler. Parlak, doğal ışığın yetersizliği melanonin oluşmasına neden olur ki bu da depresyon ve uyuşukluğa sebep olur. Bu durumdan kurtulmak için çalıştığımız yer de doğal ışık imkânımız olmasa bile, doğal ışığı taklit edebilen tüm dalga ışıklardan kullanılabilir. Pencereye yakın çalışma ortamları tercih edilmelidir.

Bunun yanında doğru şekilde havalandırılmış bir ortam da sağlığımız için gereklidir. Hava, iyonlar olarak bilinen elektrik yüklü parçacıklar içerir. Çok fazla pozitif iyon tarafından yüklenmiş hava; astım, nezle, saman nezlesi ve baş ağrısı gibi fiziksel hastalıklara neden olabileceği gibi, uyuşukluk ve sinirliliğe de sebep olur. Çok kuru bir hava da boğaz ve solunum hastalıklarına sebebiyet verebilir, Tüm

bunlara karşı çalışma ortamımızı sık sık havalandırmalı gerekirse bir nemlendiriciyle yok olan nem açığını karşılayabilmeliyiz.

Çalışma ortamlarında, özellikle renklere de çok dikkat etmeliyiz. Hepimiz renklerden etkileniriz. Farklı renklerin ruh hali ve mutluluk üzerinde fark edilmeyen etkileri vardır. Örneğin; mavi, yeşil ferahlatıp rahatlatırken, kırmızının ısıtan uyarıcı bir etkisi vardır. Bu etkiler psikolojik olduğu kadar, fizyolojik olduğu kadar psikolojik de olabilir. Deneyler, mavi ışığın kan basıncının azalmasına ve kırmızı ışığın da kan basıncının yükselmesine neden olabileceğini göstermiştir. Özellikle çalışma ortamlarında iç tasarımda krem, beyaz, bej gibi ferahlatıcı renklerin kullanılması çalışma verimini arttıracaktır. (Kirsta, 1999, s. 69-85-86).

Sesin duygular üzerindeki etkisi de çok önemlidir. Kentlerde yaşayanların gürültülü dünyası, trafik ve son zamanlarda yaygınlaşan bazı müzik türleriyle de daha gürültülü hale geldi, kent gürültüsünden kurtulmak için, havalandırma varsa, pencereleri kapatabilirsiniz, herhangi bir tehlike oluşturmayacak ve yaptığımız işi engellemeyecekse gürültülü makinelerin üstünü kapatabilirsiniz. (Weiss, 1993, s. 42).

Çalışma ortamlarında gürültü de fark edilmeyen bir stres faktörüdür ve etkisi zamanla birikir, konsantrasyon kaybına, sinirliliğe, ve uykusuzluğa neden olabilir. Adele gerilimi baş ağrılarına da sebep olabilir. Gürültüden korunmak için bir takım önlemler almamız şarttır. Bunlar; kulak tıkacı, çift cam gibi sokak gürültüsünü kesmeye yönelik önlemler olabilir. (Kirsta, 1999, s. 83-86-88).

2.6.8. İş Zenginleştirme

İş zenginleştirme, hem işin içerdiği sorumluluk, tanınma, başarı fırsatı gibi etmenlerin hem de farklı beceriler, görevin kimliği, görevin anlamlılığı, özerklik gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesini içerir. Zenginleştirilmiş görevler, daha rutin ve yapılandırılmış işlere göre stres kaynaklarının azaltılmasını sağlayacaktır. (Aydın, 2008, s. 158).

İş zenginleştirmesi işin daha anlamlı, yarışmaya olanak veren ve ödüllendirici olması amacıyla yeniden tanımlanması ve yapılandırılmasıdır. Çalışanlara, kendi çabalarının sonucunda ortaya çıkan ürünlerin sahipliğinin de daha fazla pay vermeyi amaçlar. Böylece bun kişiler kendi hızlarını saptayarak, kotalar oluşturarak ve programların tarihlerini saptayarak, işin akışı üzerinde daha fazla söz sahibi olur ve denetimi ellerinde tutarlar. Bu yöntem rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü gibi örgütsel stres kaynaklarının olumsuz etkilerini azaltabilir. (Artan, 1986, s. 133-134).

2.6.9. Kariyer Planlaması

Çalışan her bireyin yaşamını planlayabilmek için, mesleğinde ilerleme olanaklarını, yani kariyer fırsatlarını iyi anlaması gerekir. Bu bireyin kim olduğunu ve nerede durduğunu anlamasına yardımcı olur. Ayrıca kişiye ileri atılma ya da gerekiyorsa olduğu yerde kalma veya geri çekilme gücünü verir.

Örgütün çalışanlarının kariyer gelişimini desteklemesi, onların daha uzun süre şirkette kalmalarını ve yüksek potansiyele sahip çalışanların şirkete daha çok bağlanmasını sağlarlar. Kariyer planlama çalışanların değerleri ve ihtiyaçları ile iş deneyimleri ve fırsatları arasında en uygun ilişkiyi kurmayı amaçlayan bir sorun çözme ve karar alma sürecidir. Çalışanların stresten uzak daha mutlu ve işlerinde daha verimli olmalarını sağlar. (Barutçugil, 2006, s. 86-87).

2.6.10. Kararlara Katılım İmkânı

Çalıştığımız iş yerlerin de özellikle bizi ilgilendiren konularda alınan kararlarda herhangi bir söz hakkımız olmaması bizi en çok strese sokan nedenlerden biridir. Katılımcı bir örgüt havasının olduğu işletmelerde, iş tatmini yükselir, işle ilgili tehditler hissedilmez, bireyin kendine olan saygısı ve güveni artar, mesleğiyle ilgili kendini geliştirmek ister, çalışma arkadaşlarıyla daha iyi ilişkiler geliştirir, sorumluluk hisseder, işe karşı bağımlılığı artar, sorumluluk üstlenmekten kaçınmaz. Kısaca örgütlerde bireyi karara katma, onun iş yaşamında ihtiyacı olan “kendini gerçekleştirme ihtiyacı” nı karşılama olanağı sağlayacaktır. Böylece birey daha az strese girer ve daha çok iş tatmini sağlar. (Tutar, 2007, s. 231).

2.7. Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü

İki ayrı cins olan kadın ve erkeğin, yapısal özellikleri ve toplumda yüklenmek zorunda oldukları cinsiyet rolleri açısından, çeşitli stresörler karşısında gösterecekleri, stres tepkileri farklı olabilir. Ve tabii stresle başa çıkma yolları da ister istemez farklı olacaktır.

2.7.1. Kadın ve Erkekler de Stres

Ruh sağlığının çeşitli yönlerini inceleyen araştırmacılar, kadınlarla erkeklerin farklı olduğunu belirlemişlerdir. Örneğin, Hovardaoğlu (1977) kadınların stres belirtilerini daha çok gösterdiklerini ve sürekli kaygılarının da daha yüksek olduğunu bulmuştur. (Dökmen, 2006, s. 232).

Kadın ve erkeklerin stresi farklı yaşantıladıkları temel noktalar şöyle sıralanabilir.

- Kadınlarda stresle birlikte ortaya çıkan, özgül fizyolojik tepkiler farklıdır.
- Kadın ve erkekler stresle bağlantılı,bozukluklar görülme oranında fark vardır.
- Kadın ve erkek farklı stresörlerle karşı karşıya kalırlar
- Kadın ve erkek aynı stresörlerle karşılaştığında da bu duruma yükledikleri anlam farklı olabilir.
- Kadın ve erkeğin stresle başa çıkma tarzları farklı olabilir.

Kadın ve erkekler aynı stresli olayları yaşasalar da yükledikleri anlam ve etkileri farklı olabilir. Kişinin dış dünyaya yüklediği anlam, geçmiş yaşantısı, yetiştirildiği ortam, toplumsal değerlerle bağlantılıdır. Özellikle toplumsal cinsiyet rolleri burada büyük önem taşır. Örneğin anne ve baba ikisi de ebeveynidir ama anne ve babadan istenen beklentiler çok farklıdır. Bunun dışında, kadın ve erkek için farklı anlamlar taşıyan bu durumlar arasında, bekar olmak, çocuksuz olmak, hem ebeveyn hem iş sahibi olmak, tüm bu durumların kadın için daha yüksek bir stres kaynağı olduğu düşünülebilir.

2.7.2. Kadın ve Erkek Çalışanlarda Stres Yönetimi

Kadın ve erkeklerin stresle başa çıkma stratejilerine bakıldığında duygu odaklı ve sorun odaklı olarak sınıflandırıldığını görüyoruz. Duygu odaklı stratejiler, bireyin stresörün değiştirilmeyeceğine ve katlanması gerektiğini düşündüğünde kullandığı bir stratejidir. Sorun odaklı stratejiler ise stresörün değiştirilmesine yönelik stratejilerdir. Yapılan araştırmalar kadınların daha çok duygu odaklı, erkeklerin ise sorun odaklı başa çıkma yöntemlerini kullandığını göstermiştir. Sorun odaklı başa çıkma tarzının depresyona daha az zemin hazırlayacağı belirtilmiştir, öte yandan, değişmesi mümkün olmayan stresörlerin sorun odaklı yöntemle çözülmeye çalışılması yetersiz kalır. Kadınların bazı durumları erkeklere oranla değişmez görmeleri, erkeklerin ise değiştirilebilir görmeleri toplumdaki cinsiyet rollerinin ve güç dağılımının yarattığı bir durumdur. (Gökalp, b.t.).

Günümüz ilerleyen koşullarında erkek ve kadınlar aynı rollerde olabilmelerine rağmen, cinsiyet ayrımı yüzünden, kadın ve erkeklerden aynı işle ilgili farklı rol beklentileri istenmektedir. Özellikle rolün gereklerini yerine getirme güçlükleri, kurumdaki diğer kişilerle çatışma, rollerle ilgili uzlaşmayan talepler, üstlenilmiş rollerin yeniden yapılandırılması gibi sorunlar günümüz koşullarında cinsiyete dayalı rollerle ilgili yaşanan iş stresi faktörlerindedir. (Işıkhan, 2004, s. 78).

Tabi bu faktörler, erkek egemenliğinin olduğu bir dünya da çalışan ve bazen de yönetici konumunda bulunan kadınlar için, erkek meslektaşlarına göre çok daha baskı ve stres verici olabiliyor. Bunlara ev ve aileden kaynaklanan stres kaynakları, yetkilerini kullanamayan kadın rolünün getirdiği gerilimler, cinsel ön yargılar, genel örgüt kültürünün elverişsizliği de eklenince bu durum kadınların daha çok stres yaşamasına neden olabiliyor. (Kırel, 1994, s. 48).

Kadınlar eskisinden daha hızlı ve daha kolay bir şekilde kariyer sahibi oldukları halde, yönetim kademelerinde yükselmeleri birçok nedenle gerçekleşmemektedir. Bu nedenlerden bazıları şunlardır;

- Cinsiyet ayrımı
- Üstlerinin rehber ve destek olmayışı

- Kadınların iş dünyasında politik davranmamaları
- Kariyer stratejilerinden yoksun olmaları
- Yetiştirilme tarzları
- Ailevi sorumluluklar,
- İsteksizlikleri,
- Kurumsal özellikler,
- Toplumsal değerler.

Cinsiyet ayrımı eşit olmayan ücret ve performans değerlendirme politikalarıyla da varlığını gösterebilmektedir. Kadınlar serbestçe seçtiklerini hissedecekleri kariyer şartlar istemektedirler, eğer bu şartlar yoksa ayrılmayı tercih edebilmektedirler. (Özdevecioğlu, 2003).

Özellikle, her yönden baskı altında olan kadının değişen rolünden, daha belirgin bir role rastlamak olanaksız gibidir. Evdeki sorumluluklarının yanı sıra mesleğinde ilerleme çabasında olan kadın, kendi isteklerine de zaman ayırmak için mesleğiyle kişisel işlerini dengelemek zorundadır ve bu önemli bir stres kaynağıdır. Kadın iş hayatının geleneksel eş ve anne rolünü bozmadığını kanıtlamak için, evde de kendini fazlasıyla zorlar. (Yates, 1989, s. 24-25).

Uzun bir aradan sonra işlerine dönen kadınlar, belki çocuklarına bakmak amacıyla, evde oturmuş, ya da işten çıkarılmış olabilirler, sıra çalışanlar ordusuna katılmaya geldiğinde stresten büyük ölçüde etkilenme eğilimi gösterirler. Bu stresin özgüvenlerini iyice azaltmasına bağlı olarak, çoğu kez yeteneklerinin çok altında olan işler için başvuruda bulunurlar, tabi bu da kazanmaları gerekenden çok daha az para kazanmaları anlamına gelir. (Markham, 1998, s. 52).

Kadınlar, ev ve iş ortamında, erkeklere göre daha çok stres etmeniyle savaşmak zorunda kalmışlardır. İş yüküne etmenine eklenen, öteki bir takım etmenlerde kadınların daha çok stresten etkilenmelerine sebep olmuştur. Bu ek etmenler de kadın-erkek farklılığı, ön yargılı olmak, rolle ilgili sorunlar, başkalarından uzaklaşmış olmak duygusudur. Özellikle Amerika ve İngiltere’de yapılan çalışmalar, kadın çalışanların erkek çalışanlara göre, kariyer ve aile sorunlarıyla ilgili stresten daha çok etkilendiklerini göstermiştir. Ayrıca kadın

Çalışanlar psiko somatik sorulardan, tansiyon, yorgunluk ve sinir bozukluğundan daha çok yakındıkları saptanmıştır. Erkek alışanların stres nedeniyle yakınmalarının daha çok fiziksel temele dayanmasına karşın, kadın yöneticilerde daha duygusal bir nitelik aldığı görülmüştür. (Ertekin, 1993, s. 81).

Yapılan araştırmalarda çalışan kadın ve erkeklerin stres tepkilerinde aşıkar farklar olduğu ve bu farkların çocukluk döneminde daha açık olarak gzlendiğinin ortaya konulduğunu dile getiren uzmanlar, “Erkeklerin iş stresinden kaynaklanan sebeplerin varlığı halinde; agresif bir yapıya girdikleri ve daha çok saldırganlık gösterdikleri, bunu karşılık kadınların ise stres karşısında kaygı ve çökkünlük gösterdikleri tespit edilmiştir. Kadınların strese karşı, psikolojik tepkileri daha yoğun buna karşılık fizyolojik tepkileri ise erkeklerden daha zayıftır. Bu yüzden stresin meydana getirdiği fizyolojik aşınma bayanlarda çok daha azdır. Buna karşılık stresin oluşturduğu psikolojik bilanço ise bayanlarda daha ağırdır. Bu nedenle ortalama ömür olarak bayanlar daha çok yaşarken, erkekler ise bayanlara göre daha az depresyon ve diğer ruhsal bozukluklar yaşarlar. şurası çok önemlidir ki; depresyon ve panik atak en çok çalışan bayanları vurur. Depresyon ve anksiyete bozuklukları, çalışan bayanlarda normalden beş misli daha fazla görülmektedir. (İş stresinden kadınlar etkileniyor, Anonim, b.t.)

3. BÖLÜM: ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırmanın amacı İstanbul da ki PTT dağıtım kanallarından olan X dağıtım kanalında ki kadın ve erkeklerin, stres kaynaklarını, stresle nasıl başa çıkabildiklerini, stres ve cinsiyet açısından bir farklılık olup olmadığını belirlemektir.

3.2. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma PTT dağıtım kanallarından İstanbul da bulunan iki dağıtım kanalında ki 70 kadın ve erkek çalışanla sınırlıdır.Çalışmanın tek bir örgüt için yapılması araştırmayı kısıtlayan konulardandır.Araştırma sonuçlarının genelleme kaygısı yoktur.

3.3. Araştırmanın Yöntemi ve Örneklemi

Araştırmamızda yöntem olarak kişilere dağıt, topla ile anket yöntemi uygulaması tercih edilmiştir. Yapılan araştırma bir örnek olay niteliindedir. Soruların anlaşılabilirliğini artırmak amacıyla soru formunun başına bir yönerge hazırlanmıştır.

Verilerin toplanması için geliştirilen veri toplama aracını hazırlanması sürecinde; örgütsel stres faktörü için; Alptekin Aslantaş'ın "Emniyet Teşkilatında Stres Kaynakları ve Yönetimi (Nevşehir Uygulaması) " ve Bireysel başa çıkma yolları içinde Şebnem Aslan'ın " Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması" isimli uygulamalı çalışmalarından yararlanılmıştır.

Çalışma kapsamında Örgütsel Stres Faktörleri ve Örgütsel Stresle başa çıkma yolları ölçekleri kişilere uygulanmıştır. Örgütsel stres faktörünün ölçeği 44 faktör ve 5 boyuttan oluşmaktadır.

Bu boyutlar;

-Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları (s2, s35, s17, s6, s21, s25, s34, s3, s14, s28, s8, s18),

-Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları (s4, s24, s37, s5, s15, s32),

-Meslek ilerleme ile İlgili Stres Kaynakları (s12, s10, s16, s40),

-İş Yerlerindeki İlişkiler ile ilgili Stres Kaynakları (s33, s13, s27, s42, s43, s39, s26, s44),

-Örgüt Yapısı ve İklim ile İlgili Stres Kaynakları (s1,s23, s38, s31, s22, s30, s41, s47, s29, s36, s11,s20, s9, s15),

Olmak üzere 5 boyuta ayrılmaktadır.

Örgütsel stres faktörleri ile bireysel başa çıkma yöntemleri ölçeği ise 29 faktör ve 6 alt boyuttan oluşmaktadır.

Bu boyutlar:

-Aktif Planlama (s1, s2, s3, s4, s5, s6, s7, s8),

-Dış Yardım Alma (s13, s14, s15, s16, s17, s18),

-Biyokimyasal Kaçma – Soyutlanma (s19, s20),

-Bilişsel Yeniden Yapılanma (s21, s23, s24, s25),

-Kaçış Soyutlanma (s26, s27, s28),

Olarak ifade edilmektedir.

Yukarıda belirttiğimiz faktörler likert ölçeği yardımıyla test edilmiştir.

Çalışmanın ana kütesini çalışma kapsamında ele alınan İstanbul ilinde bulunan PTT dağıtım kanalı oluşturmaktadır. Toplam örnek kütle 70 kişidir.

3.4. Araştırmanın Güvenilirliği

Cronbach Alfa 0 ile 1 arasında değişen ve 1'e yaklaştıkça çalışma güvenilir olduğunu gösteren katsayıdır. Örgütsel stres faktörlerinin ölçeği ilişkinin güvenilirliğini ölçmek amacıyla 44 soru üzerinden hesaplanan cronbach alfa katsayısı $\alpha=0,951$ olarak elde edilmiştir. Alt boyutlar bazında güvenilirlik katsayısı şu şekildedir;

Tablo 2: Örgütsel Stres Ölçeği Alt Boyutlarının Güvenilirliği

	Cronbach Alfa Katsayısı	Madde Sayısı
Yapılan İş ile ilgili stres kaynakları	0,841	12
Organizasyonda Oynanan Rol ile ilgili Stres Kaynakları	0,722	6
Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları	0,753	4
İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	0,771	8
Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	0,886	14

Tablo: Örgütsel Stres Ölçeği Alt Boyutlarının Güvenilirliği

Örgütsel stresin bireysel başa çıkma yolları ölçeği ilişkilerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla 29 soru hesaplanan cronbach alfa katsayısı $\alpha=0,834$ olarak elde edilmiştir. Alt boyutların bazında güvenilirlik katsayıları ise şu şekildedir;

Tablo 3: Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Yolları Ölçeğinin Güvenilirliği

	Cronbach Alfa Katsayısı	Madde Sayısı
Aktif Planlama	0,885	8
Dine Yönelme	0,908	5
Dış Yardım Alma	0,625	6
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	0,794	2
Bilişsel Yeniden Yapılanma	0,725	4
Kaçış Soyutlanma	0,69	4

Buna göre çalışma sonuçları güvenilir olarak ifade edilebilir düzeydedir.

3.5. Araştırmada Kullanılan İstatistikler

Araştırmada elde edilen veriler IBM SPSS 19 programında değerlendirilmiştir. Anket formlarının güvenilirliği için cronbach alfa katsayısı hesaplanmıştır. Araştırmadan veriler değerlendirmeye alınırken örgütsel stres faktörleri ve örgütsel stres bireysel başa çıkma yolları ölecekleri için alt boyutları bazında ortalama puanlar elde edilmiştir, daha sonra bu puanlar demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği demografi değişkeninin kategorisi 2 olması durumunda **t-testi**, 2 den fazla olması durumunda ise **anova** testi ile sınanmıştır.

Anova analizi farklılık olması durumunda farklılığı yaratan grubun bulunması amacıyla Tukey çokluk karşılaştırma testi kullanılmıştır. Ayrıca araştırmada faktörler arası ilişkileri incelemek için ki-kare testide uygulanmıştır.

3.6. Araştırma Bulguları

3.6.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Tabloları

Araştırma sonucunda analiz aşamasında kullanılacak anket sayısı 70 olmuştur. Anket formunun üçüncü bölümünde araştırmaya katılan deneklerin demografik özelliklerine ilişkin 8 ifade bulunmaktadır. Bu değişkenlere ait dağılımların yer aldığı tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 4: Demografik Değişkenlere göre Dağılım

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	35	50,00%
	Erkek	35	50,00%
Eğitim	İlkokul	2	2,90%
	Ortaokul	1	1,40%
	Lise	19	27,10%
	Yüksek Okul	13	18,60%
	Üniversite	30	42,90%
	Lisans Üstü	5	7,10%
Yaş	20-25	16	22,90%
	26-30	27	38,60%
	31-35	14	20,00%
	36-40	2	2,90%
	41 - Üstü	11	15,70%
Medeni durum	Bekar	40	57,10%

	Evli	30	42,90%
	Dul-boşanmış	-	-
Çalışılan Bölüm	Kayıt	17	24,30%
	Dağıtım	53	75,70%
Çalışılan Statü	Memur	51	72,90%
	İşçi	19	27,10%
Gelir	501-1000TL	20	28,60%
	1001-1500TL	7	10,00%
	1501-2000TL	42	60,00%
	2001-Üstü	1	1,40%
Çalışma Süresi	1 Yıldan az	5	7,14%
	1 - 5 Yıl Arası	43	61,43%
	6 - 10 Yıl	7	10,00%
	11 - 15 Yıl	7	10,00%
	16 YIL - Üstü	8	11,43%

Çalışma Kapsamında görüşülen kişilerin %50'si kadın, %50'si erkektir. Eğitim durumu dağılımında %2,9'u ilkokul, %1,40'ı ortaokul, %27,1'i lise, %18,60'ı yüksek okul, %42,90'ı üniversite, %7,1'i lisans üstü mezundur.

Yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde %22,90'ı 20 -25, %38,6'sı 26-30, %20'si 31-35, %2,9'u 36-40, %15,7'si 41-Üstü grubundadır.

Medeni duruma göre dağılım ise %57,10'u bekar, %42,90' Evli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalıştıkları bölüme bakıldığında ise %24,30' ı Kayıt, %75,70'i Dağıtım departmanında çalışmaktadır.

Bölümlerde çalıştıkları pozisyonlar ise %72,90'ı memur, %19'u İşçidir.

Görüşülen kişilerin %28,60'ı 501 – 1000 TL, %10'u 1001-1500 TL , %42'si 1501-2000 TL, %1,40 ı 2001- üstü kazanmaktadır.

Çalışma süreleri ise 1 yılda az olanlar %7,14, 1-5 yıl arası olanlar %61,43, 6-10 yıl arası olanlar %10, 11-15 yıl arası olanlar %10, 16 yıl üstü olanlar %11,43'tür.

3.6.2. Ölçeklere İlişkin Frekans Tabloları

3.6.2.1. Örgütsel Stres Faktörleri Ölçeği

Tablo 5: Örgütsel Stres Faktörlerinin İfadeleri Frekans Dağılımları ve Ortalamaları

A		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Karasızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ortalama
		Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	
Yapılan İşle İlgili Stres Kaynakları	İş yükümün çok fazla ve iş temponun çok fazla olduğunu düşünüyorum.	2	2,9	6	8,6	3	4,3	20	28,6	39	55,7	1,26
	Tatil süreleri çok kısa, dinlenme ve eğlenceye zaman ayıramıyorum.	1	1,4	1	1,4	1	1,4	19	27,1	48	68,6	1,6
	İş nedeniyle aileme ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramıyorum.	0	0	1	1,4	2	2,9	22	31,4	45	64,3	1,585
	Çalışma koşulları oldukça ağır ve çalışma süreleri çok uzun.	2	2,9	8	11,4	5	7,1	23	32,9	32	45,7	1,071
	İç siyasi gelişmeler kurumumu etkilemektedir.	5	7,1	11	15,7	12	17,1	22	31,4	20	28,6	0,549
	Çalışma ortamım yeterli derecede rahat değil.	2	2,9	9	12,9	4	5,7	16	22,9	39	55,7	1,157
	Çalışma koşullarım yeterli değil.	1	1,4	9	12,9	4	5,7	17	24,3	39	55,7	1,217
	Çalışırken kullandığım araç, gereç ve teçhizat yeterli değil.	3	4,3	12	17,1	3	4,3	18	25,7	34	48,6	0,971
	Çalışma saatlerim düzenli değil, sık sık değişiyor.	4	5,7	30	42,9	4	5,7	15	21,4	17	24,3	0,157
	Yaptığım işler değişik ve renkli değil, sıkıcı.	1	1,4	17	24,3	5	7,1	14	20	33	47,1	0,871
	İş yerindeki sorunlarım aile hayatıma yansıyor.	5	7,1	10	14,3	7	10	18	25,7	30	42,9	0,828
	İşlerin görülmesinde zaman sıkıntısı yaşıyorum.	1	1,4	6	8,6	3	4,3	22	31,4	38	54,3	1,285

Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları	Yetki ve sorumluluk dağılımında dengesizlikler var.	1	1,4	5	7,1	7	10	21	30	35	51,4	1,228
	Birden çok kişiye aynı anda sorumlu oluyorum.	1	1,4	10	14,3	1	1,4	20	28,6	38	54,3	1,2
	Çelişen görevler yapmam gerekiyor, rol belirsizliği yaşıyorum.	3	4,3	17	24,3	6	8,5	18	25,7	26	37,1	0,681
	Görevle ilgili sorumluluklarım açık değil, ne istendiğini bilmiyorum.	3	4,3	15	21,4	7	10	21	30	24	34,3	0,685
	Sorumluluklarım çok fazla, yerine getirememekten şikayetçiyim.	1	1,4	10	14,3	6	8,6	19	27,1	34	48,6	1,071
	Her an kişisel inisiyatif kullanarak önemli kararlar veriyorum.	6	8,6	12	17,1	9	12,9	17	24,3	26	37,1	0,642
Mesleki İlerleme ile İlgili Stres Kaynakları	Umduğum mevkie ulaşamadım.	1	1,4	10	14,3	5	7,1	24	34,3	30	42,9	1,028
	Mesleğimde yükselme olanağım çok fazla değil.	1	1,4	9	12,9	6	8,6	19	27,1	35	50	1,114
	Şu anki mevkiim yeteneklerimi kullanmama olanak tanımıyor.	4	5,7	10	14,3	2	2,9	20	28,6	34	48,6	1
	Kapasitemi aşan işleri yapmam bekleniyor.	5	7,1	12	17,1	4	5,7	17	24,3	32	45,7	0,842
İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	İş yerinde dedikodu yapılıyor.	3	4,3	10	14,3	6	8,6	17	24,3	34	48,6	0,985
	Yöneticiler çalışmamıza teşvik etmiyor.	4	5,7	14	20	11	15,7	14	20	27	38,6	0,666
	Üstlerim mesleki konularda yeterli eğitim vermiyor.	0	0	10	14,3	12	17,1	14	20	34	48,6	1,028
	Çalıştığım insanların mesleki eğitim ve deneyimi yeterli değil.	2	4,3	11	15,7	8	11,4	14	20	34	48,6	0,928
	Üstlerimle etkili iletişim kuramıyorum.	3	4,3	19	27,1	2	2,9	23	32,9	23	32,9	0,628
	Birlikte çalıştığım insanlara güvenemiyorum.	3	4,3	15	21,4	12	17,1	13	18,6	27	38,6	0,657
	Diğer arkadaşlarla aramda rekabet var.	11	16	26	37,1	10	14,3	9	12,9	14	20	-0,16
	Çalışma arkadaşlarımın koyduğu ortak kurallara uyamıyorum.	15	23	30	42,9	4	5,7	11	15,7	9	12,9	-0,47

Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	Üretim tatminkâr değil, ürettiğim hizmetin karşılığını alamıyorum.	3	4,3	10	14,3	5	7,1	15	21,4	37	52,9	1,042
	Emeklilik ve gelecekle ilgili kaygılarım bulunmaktadır.	3	4,3	12	17,1	4	5,7	13	18,6	38	54,3	1,014
	Yer değiştirme ve atama usulleri standartlara bağlı değil.	1	1,4	10	14,3	6	8,6	18	25,7	35	50	1,086
	Ceza ve ödüllendirme kriterleri adil değil.	2	2,9	7	10	9	12,9	21	30	31	44,3	1,029
	Yıl sonu performans değerlendirmesinde adaletsizlikler oluyor.	6	8,6	9	12,9	9	12,8	17	24,3	29	41,4	0,782
	İşimle ilgili yeni gelişmeler konusunda eğitim alamıyorum.	4	5,7	13	18,6	3	4,3	22	31,4	28	40	0,814
	Üstlerim herkese eşit muamelede bulunmuyor.	3	4,3	11	15,7	10	14,3	19	27,1	27	38,6	0,8
	Manevi destek görmüyorum ve takdir edilmiyorum.	3	4,3	8	11,4	9	12,9	21	30	29	41,4	0,928
	Sorunlarımı aktaracak bir mevki bulamıyorum.	2	2,9	11	15,7	7	10	18	25,7	32	45,7	0,957
	Üstlerim istek ve önerilerime gereken değeri vermiyor.	1	1,4	14	20	5	7,1	16	22,9	34	48,6	0,971
	İşimle ilgili konularda benim görüşüm alınmıyor.	1	1,4	15	21,4	8	11,4	14	20	32	45,7	0,871
	Verilen görevlerde esneklik payı yok, katı ve net.	2	2,9	15	21,4	6	8,6	16	22,9	31	44,3	0,842
	Aşırı disiplin ve baskı yaşıyorum.	0	0	20	28,6	11	15,7	17	24,3	22	31,4	0,742
	İş ortamında özgür değilim ve kişiliğimden ödül veriyorum.	4	5,7	13	18,6	6	8,6	21	30	26	37,1	0,579

Örgütsel stres faktörlerinde %95,7 ile “Tatil süreleri çok kısa, dinlenme ve eğlenceye zaman ayıramıyorum.” En yüksek Kesinlikle Katılıyorum + Katılıyorum yüzdesine sahiptir.

3.6.2.2. Örgütsel Stresin Bireysel Başa çıkma Yolları Ölçeği

Tablo 6: Örgütsel Stresin Bireysel Başa çıkma Yolları İfadeleri Frekans Dağılımları ve Ortalamaları

B		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ortalama
		Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	
Aktif Planlama	Problemi en iyi nasıl çözebileceğimi düşünürüm.	2	2,9	4	5,7	3	4,3	31	44,3	30	42,9	1,185
	Problemimden kurtulmak için üzerine direk giderim.	1	1,4	7	10	5	7,1	28	40	29	41,4	1,1
	Ne yapacağım konusunda bir plan hazırlarım.	2	2,9	2	2,9	2	2,9	31	44,3	33	47,1	1,3
	Asıl problemim üzerinde yoğunlaşır gerekirse başka şeyleri bir yana bırakırım.	3	4,3	6	8,6	3	4,3	32	45,7	26	37,1	1,028
	Her ne yaparsam zamanında yaparım.	4	5,7	6	8,6	7	10	23	32,9	30	42,9	0,985
	Problemi çözmeme engelleyen diğer şeylerden kendimi alıkoymaya çalışırım.	3	4,3	3	4,3	8	11,4	31	44,3	25	35,7	1,028
	Başıma gelenden bir şeyler öğrenmeye çalışırım.	3	4,3	2	2,9	2	2,9	27	38,6	36	51,4	1,3
	Enerjimi yaptığım şeyler üzerinde yoğunlaştırırım.	2	2,9	6	8,6	3	4,3	27	38,6	32	45,7	1,157
Dine Yönelme	Eskisinde daha fazla ibadet ve dua ederim.	10	14	10	14,3	12	17,1	16	22,9	22	31,4	0,429
	Her şeyimle ilahi bir güce sığınırım.	6	8,6	9	12,9	9	12,9	18	25,7	28	40	0,757
	İlahi bir güçten yardım dilerim.	5	7,1	8	11,4	4	5,7	24	34,3	29	41,4	0,914
	Huzuru dinimde bulmayı denerim.	5	7,1	6	8,6	9	12,9	26	37,1	24	34,3	0,829
	Dini inançlarımdan güç alarak kendimi güçlü hissedirim.	7	10	8	11,4	10	14,3	19	27,1	26	37,1	0,7

Dış Yardım Alma	Benzer şeyleri yaşayan insanların tecrübelerinden yararlanırım.	3	4,3	0	0	3	4,3	30	42,9	34	48,6	1,314
	Başkalarından ne yapabileceğim konusunda tavsiyeler alırım.	1	1,4	4	5,7	2	2,9	35	50	28	40	1,214
	Benden yaşlı birine danışırım.	2	2,9	11	15,7	12	17,1	28	40	17	24,3	0,671
	Durum ile ilgili daha çok bilgi edinmek için başkalarına danışırım.	2	2,9	2	2,9	1	1,4	40	57,2	25	35,7	1,205
	Problemimle ilgili duygularımı başkaları ile paylaşıyorum.	2	2,9	3	4,3	11	15,7	36	51,4	18	25,7	0,927
	Problemim hakkında somut bir şeyler yapabilecek birileri ile konuşurum.	2	2,9	1	1,4	6	8,6	33	47,1	28	40	1,2
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	Kendimi daha iyi hissetmek için ilaç alırım.	30	43	23	32,9	4	5,7	10	14,3	3	4,3	-0,96
	Problemim hakkında daha az düşünmek için içki içerim.	41	59	14	20	4	5,7	7	10	4	5,7	-1,16
Bilişsel Yeniden Yapılanma	Problemimi unutmak için kitap okur veya farklı şeylerle ilgilenirim.	6	8,6	16	22,9	11	15,7	19	27,1	18	25,7	0,386
	Müzik dinleyerek birçok şeyi unuturum.	7	10	16	22,9	9	12,9	25	35,7	13	18,6	0,3
	Problemimi daha az düşünmek için sinemaya giderim veya televizyon seyredirim.	7	10	17	24,3	11	15,7	23	32,9	12	17,1	0,228
	Problemimden kurtulmak için değişik işlerle ilgilenirim.	6	8,6	13	18,6	11	15,7	24	34,3	16	22,9	0,442
Kaçış Soyutlanma	Problemi olduğu gibi bütün gerçekliğiyle kabul ederim.	9	13	11	15,7	8	11,4	22	31,4	20	28,6	0,471
	Duruma olduğu gibi alışmaya çalışırım.	9	13	15	21,4	16	22,8	18	25,7	12	17,1	0,13
	Problemimle yaşamayı öğrenirim.	7	10	21	30	9	12,9	18	25,7	15	21,4	0,186
	Başa gelenin çekileceğini inanırım.	17	24	17	24,3	9	12,9	14	20	13	18,6	-0,16

En yüksek Katılıyorum + Kesinlikle Katılıyorum cevabı verilen sorular;

Benzer şeyleri yaşayan insanların tecrübelerinden yararlanırım. %91.5

Başıma gelenden bir şeyler öğrenmeye çalışırım. % 90

3.6.3. Demografik Değişkenlere Göre Örgütsel Stres Faktörleri Boyutlarının Farklılığının İncelenmesi

Cinsiyet, eğitim, gelir, hizmet süresi, yaş, medeni durumu, bölüm, statüye göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık olup olmadığını incelenmesi için yapılan “t-testi” ve ANOVA testi sonuçları şu şekildedir;

Ho: Cinsiyete göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında fark yoktur.

H1: Cinsiyete göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında fark vardır.

Tablo 7: Cinsiyete göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları	Kadın	35	1,071	0,684	-0,45	0,327
	Erkek	35	0,997	0,679		
Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları	Kadın	35	0,966	0,794	0,523	0,301
	Erkek	35	0,869	0,767		
Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları	Kadın	35	1,07	0,803	-0,0776	0,221
	Erkek	35	0,907	1,029		
İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	Kadın	35	0,526	0,802	0,323	0,374
	Erkek	35	0,587	0,769		
Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	Kadın	35	0,898	0,769	0,092	0,463
	Erkek	35	0,881	0,794		

Sonuçlar; cinsiyete göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Medeni duruma göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

Ho: Medeni duruma göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında fark yoktur.

H₁: Medeni duruma örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında fark vardır.

Tablo 8: Medeni duruma göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart ma	t değeri	p değeri
Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları	Bekar	40	1,099	0,663	0,929	0,178
	Evli	30	0,947	0,699		
Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları	Bekar	40	0,906	0,756	-1,43	0,443
	Evli	30	0,933	0,816		
Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları	Bekar	40	1,062	0,91	0,727	0,324
	Evli	30	0,9	0,941		
İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	Bekar	40	0,532	0,714	-299	0,383
	Evli	30	0,589	0,872		
Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	Bekar	40	0,967	0,738	0,957	0,171
	Evli	30	0,787	0,825		

Sonuçlar; medeni duruma göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Çalışılan pozisyona göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

Ho: Çalışılan pozisyona göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında fark yoktur.

H₁: Çalışılan pozisyona göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında fark vardır.

Tablo 9: Çalışılan pozisyona göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları	İşçi	19	,9229	,71143	-0,837	0,202
	Memur	51	1,0758	,66812		
Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları	İşçi	19	,7281	,96259	-1,253	0,107
	Memur	51	,9886	,69322		
Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları	İşçi	19	,8816	,85541	-0,614	0,27
	Memur	51	1,0342	,94871		
İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	İşçi	19	,5162	,60373	-0,265	0,396
	Memur	51	,5722	,84228		
Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	İşçi	19	,9752	,63018	0,556	0,29
	Memur	51	,8585	,82752		

Sonuçlar; pozisyona göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Eğitime göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

Ho: Eğitime göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında fark yoktur.

H1: Eğitime göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında en az bir eğitim grubu istatistiksel olarak diğerlerine göre farklıdır.

Tablo 10: Eğitime göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	F değeri	p değeri
Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları	İlkokul	2	,8750	1,23744	0,825	0,503
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	,9185	,66868		
	Yüksek Okul	13	1,2115	,67238		
	Üniversite	30	1,1206	,64259		
	Lisans Üstü	5	,5667	,82790		
Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları	İlkokul	2	,7500	1,76777	0,692	0,632
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	,6930	,91837		
	Yüksek Okul	13	1,0834	,61235		
	Üniversite	30	1,0389	,71073		
	Lisans Üstü	5	,6667	,71686		
Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları	İlkokul	2	1,1250	1,23744	0,871	0,506
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	,8553	,81784		
	Yüksek Okul	13	1,0379	,82191		
	Üniversite	30	1,1667	,97010		
	Lisans Üstü	5	,3000	1,20416		
İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	İlkokul	2	-,0625	,61872	0,917	0,476
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	,6280	,71156		
	Yüksek Okul	13	,8365	,80426		
	Üniversite	30	,4708	,82569		
	Lisans Üstü	5	,2364	,74732		
Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	İlkokul	2	1,0000	,10102	0,579	0,716
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	,8774	,75657		
	Yüksek Okul	13	1,1429	,54554		
	Üniversite	30	,8476	,90248		
	Lisans Üstü	5	,4714	,75356		

Sonuçlar; eğitime göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Gelire göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

Ho: Gelire göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında fark yoktur.

H1: Gelire göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında en az gelir grubu istatistiksel olarak diğerlerine göre farklıdır.

Tablo 11: Gelire göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	F değeri	p değeri
Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları	501- 1000 TL	20	,8250	,73791	1,197	0,318
	1001-1500 TL	7	1,2500	,40254		
	1501-2000 TL	42	1,1088	,67710		
	2001TL ve Üstü	1	,5833	.		
Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları	501- 1000 TL	20	,6750	,98301	1,014	0,392
	1001-1500 TL	7	1,1073	,32160		
	1501-2000 TL	42	1,0079	,71279		
	2001TL ve Üstü	1	,6667	.		
Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları	501- 1000 TL	20	,8875	,83695	0,439	0,726
	1001-1500 TL	7	,8918	,81452		
	1501-2000 TL	42	1,0774	,98848		
	2001TL ve Üstü	1	,2500	.		
İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	501- 1000 TL	20	,3966	,63836	0,525	0,667
	1001-1500 TL	7	,6250	,74302		
	1501-2000 TL	42	,6085	,85597		
	2001TL ve Üstü	1	1,1250	.		
Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	501- 1000 TL	20	,8978	,73072	0,47	0,987
	1001-1500 TL	7	,9796	,57545		
	1501-2000 TL	42	,8690	,84617		

	2001TL ve Üstü	1	1,0000	.		
--	----------------	---	--------	---	--	--

Sonuçlar; gelire göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Çalışma yılına göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

Ho: Çalışma yılına göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında fark yoktur.

H1: Çalışma yılına göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında en az bir çalışma yılı grubu istatistiksel olarak diğerlerine göre farklıdır.

Tablo 12: Çalışma yılına göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	F değeri	p değeri
Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları	1 Yıldan az	5	,4667	,54836	1,225	0,309
	1 - 5 Yıl arası	43	1,0966	,65359		
	6 - 10 Yıl arası	7	1,2381	,83532		
	11 - 15 Yıl arası	7	1,0119	,68959		
	16 yıl - Daha üstü	8	,8958	,69114		
Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları	1 Yıldan az	5	,3333	,80795	1,281	0,287
	1 - 5 Yıl arası	43	,9671	,73218		
	6 - 10 Yıl arası	7	1,1429	,77834		
	11 - 15 Yıl arası	7	1,1190	,88566		
	16 yıl - Daha üstü	8	,6458	,85652		
Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları	1 Yıldan az	5	,2500	,63738	1,914	0,119
	1 - 5 Yıl arası	43	1,1336	,82622		
	6 - 10 Yıl arası	7	1,2143	,94017		
	11 - 15 Yıl arası	7	1,0357	1,10330		
	16 yıl - Daha üstü	8	,4688	1,16065		
İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	1 Yıldan az	5	,6364	,80345	0,101	0,982
	1 - 5 Yıl arası	43	,5885	,75609		
	6 - 10 Yıl	7	,4107	,50371		

	arası					
	11 - 15 Yıl arası	7	,5179	,78205		
	16 yıl - Daha üstü	8	,5000	1,19709		
Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	1 Yılden az	5	,6571	,70783	0,77	0,549
	1 - 5 Yıl arası	43	,9558	,70701		
	6 - 10 Yıl arası	7	1,1531	,74964		
	11 - 15 Yıl arası	7	,7551	,94478		
	16 yıl - Daha üstü	8	,5714	1,06700		

Sonuçlar; çalışma yılına göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Yaşa göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

Ho: Yaşa göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H1: Yaşa göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından en az bir bölüm çalışanları arasında istatistiksel olarak diğerlerine göre farklılık vardır.

Tablo 13: Yaşa göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	F değeri	p değeri
Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları	20 - 25	16	1,1198	,68985	0,628	0,644
	26 -30	27	1,0568	,68165		
	31 -35	14	1,0798	,65140		
	36 - 40	2	1,2917	,64818		
	41 - ÜSTÜ	11	,7500	,73598		
Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları	20 - 25	16	,8438	,83770	1,773	0,145
	26 -30	27	,9414	,71305		
	31 -35	14	1,1786	,65524		
	36 - 40	2	1,6667	,47140		
	41 - ÜSTÜ	11	,5000	,89443		
Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları	20 - 25	16	,8906	,94855	0,851	0,498
	26 -30	27	1,0553	,85299		
	31 -35	14	1,2500	,94564		
	36 - 40	2	1,2500	1,06066		
	41 - ÜSTÜ	11	,6136	1,02081		

İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	20 - 25	16	,4957	,78607	0,242	0,914
	26 -30	27	,5926	,70164		
	31 -35	14	,6916	,66355		
	36 - 40	2	,4375	,08839		
	41 - ÜSTÜ	11	,4091	1,16872		
Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	20 - 25	16	1,1633	,64102	1,221	0,31
	26 -30	27	,8307	,78325		
	31 -35	14	,9898	,66645		
	36 - 40	2	,8214	,35355		
	41 - ÜSTÜ	11	,5248	1,03231		

Sonuçlar; yaşa göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Çalışılan bölüme göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

Ho: Çalışılan bölüme göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H1: Çalışılan bölüme göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Tablo 14: Çalışılan bölüme göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları	Kayıt	17	,7059	,67708	-2,37	0,01*
	Dağıtım	53	1,1397	,65039		
Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları	Kayıt	17	,5098	,85080	-2,59	0,06
	Dağıtım	53	1,0488	,71151		
Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları	Kayıt	17	,6618	,84752	-1,72	0,44
	Dağıtım	53	1,0989	,92553		
İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları	Kayıt	17	,1210	,66726	-2,77	0,0035*
	Dağıtım	53	,6968	,76817		
Örgüt Yapısı ve İklimi İle İlgili Stres Kaynakları	Kayıt	17	,6151	,82891	-1,7	0,46
	Dağıtım	53	,9784	,74529		

*** $p<0.05$**

Sonuçlar; çalışılan bölüme göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0.05$). Buna göre “Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları” ve “İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları” gibi stres

faktörlerine yönelik sorulara verilen cevaplar açısından “Kayıt” ile “Dağıtım” bölümü çalışanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

3.6.4. Demografik Değişkenlere Göre Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Yolları Boyutları Farklılıklarının İncelenmesi

Cinsiyete göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

Ho: Cinsiyete göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H1: Cinsiyete göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Tablo 15: Cinsiyete göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Aktif Planlama	Kadın	35	1,0500	,77127	-0,939	0,351
	Erkek	35	1,2214	,75676		
Dine Yönelme	Kadın	35	,4229	1,24595	-2,32	0,023*
	Erkek	35	1,0286	,91284		
Dış Yardım Alma	Kadın	35	,9438	,60017	-2,297	0,025*
	Erkek	35	1,2340	,44518		
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	Kadın	35	-,7286	1,19030	2,555	0,013*
	Erkek	35	-1,3857	,94780		
Bilişsel Yeniden Yapılanma	Kadın	35	,2214	,96591	-1,033	0,305
	Erkek	35	,4571	,94224		
Kaçış Soyutlanma	Kadın	35	,2071	,86493	0,417	0,678
	Erkek	35	,1081	1,10974		

***p<0.05**

Sonuçlar; cinsiyete göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (**p<0.05**). Buna göre “Dine Yönelme” , “Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma” ve “Dış Yardım Alma “ gibi stres faktörlerine yönelik sorulara verilen cevaplar açısından “Erkek” ile “Kadın” çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Medeni duruma göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

Ho: Medeni duruma göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₁: Medeni duruma göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Tablo 16: Medeni duruma göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Aktif Planlama	Bekar	40	1,1156	,80979	-0,253	0,4
	Evli	30	1,1625	,70950		
Dine Yönelme	Bekar	40	,6450	1,14532	-0,69	0,24
	Evli	30	,8333	1,11056		
Dış Yardım Alma	Bekar	40	1,0389	,57005	-0,886	0,16
	Evli	30	1,1556	,51030		
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	Bekar	40	-1,2125	,97328	-1,35	0,09
	Evli	30	-,8500	1,27408		
Bilişsel Yeniden Yapılanma	Bekar	40	,3938	,96225	0,548	0,27
	Evli	30	,2667	,95577		
Kaçış Soyutlanma	Bekar	40	,1133	1,12181	-0,43	0,332
	Evli	30	,2167	,79257		

Sonuçlar; medeni duruma göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. (p>0.05)

Çalışılan pozisyona göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

H₀: Çalışılan pozisyona göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur .

H₁: Çalışılan pozisyona göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

Tablo 17: Çalışılan pozisyona göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Aktif Planlama	İşçi	19	1,2237	,76328	0,586	0,28
	Memur	51	1,1029	,76840		
Dine Yönelme	İşçi	19	,6316	1,40675	-0,424	0,33

	Memur	51	,7608	1,01668		
Dış Yardım Alma	İşçi	19	1,1240	,54439	0,327	0,37
	Memur	51	1,0758	,54940		
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	İşçi	19	-1,2632	1,12260	-0,94	0,17
	Memur	51	-,9804	1,11786		
Bilişsel Yeniden Yapılanma	İşçi	19	,0395	,91006	-1,623	0,051
	Memur	51	,4510	,95527		
Kaçış Soyutlanma	İşçi	19	,1070	,90142	-0,26	0,39
	Memur	51	,1765	1,02749		

Sonuçlar; Çalışılan pozisyona göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Eğitime göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

Ho: Eğitime göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur .

H1: Eğitime göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar en az bir eğitim grubu diğerlerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 18: Eğitime göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	F değeri	p değeri
Aktif Planlama	İlkokul	2	1,8750	,17678	0,589	0,709
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	1,1447	,74683		
	Yüksek Okul	13	1,1538	,67730		
	Üniversite	30	1,1375	,86749		
	Lisans Üstü	5	,7750	,51082		
Dine Yönelme	İlkokul	2	-,2000	2,54558	0,813	0,545
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	,5684	1,32542		
	Yüksek Okul	13	1,1692	,68238		
	Üniversite	30	,7333	1,14510		
	Lisans Üstü	5	,4400	,38471		
Dış Yardım Alma	İlkokul	2	,7500	,11785	0,435	0,823
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	1,1064	,64166		
	Yüksek Okul	13	1,2436	,42826		
	Üniversite	30	1,0289	,55274		

	Lisans Üstü	5	1,1333	,57009		
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	İlkokul	2	-2,0000	,00000		
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	-1,0263	1,25248		
	Yüksek Okul	13	-1,1154	1,15747		
	Üniversite	30	-1,1333	1,06620		
	Lisans Üstü	5	-,6000	,65192	1,182	0,328
Bilişsel Yeniden Yapılanma	İlkokul	2	-,3750	,17678		
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	,1579	,97258		
	Yüksek Okul	13	,6154	1,03388		
	Üniversite	30	,4167	,96565		
	Lisans Üstü	5	,0000	,72887	0,83	0,533
Kaçış Soyutlanma	İlkokul	2	,2500	,70711		
	Ortaokul	1	1,0000	.		
	Lise	19	,0938	,91632		
	Yüksek Okul	13	,1538	1,20129		
	Üniversite	30	,1667	1,05523		
	Lisans Üstü	5	,1500	,60208	0,155	0,978

Sonuçlar; Eğitime göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Gelire göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

Ho: Gelire göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur .

H1: Gelire göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar en az bir gelir grubu diğerlerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 19: Gelire göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	F değeri	p değeri
Aktif Planlama	501- 1000 TL	20	1,0563	1,04147	0,203	0,894
	1001-1500 TL	7	1,2857	,57152		
	1501-2000 TL	42	1,1548	,64911		
	2001TL ve Üstü	1	,8750	.		

Dine Yönelme	501- 1000 TL	20	,6300	1,48292	0,407	0,748
	1001-1500 TL	7	,5714	1,13389		
	1501-2000 TL	42	,7714	,94283		
	2001TL ve Üstü	1	1,8000	.		
Dış Yardım Alma	501- 1000 TL	20	1,0594	,62712	0,388	0,762
	1001-1500 TL	7	,9048	,62255		
	1501-2000 TL	42	1,1357	,50136		
	2001TL ve Üstü	1	1,0000	.		
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	501- 1000 TL	20	-1,0750	1,31063	0,379	0,768
	1001-1500 TL	7	-1,2857	1,34960		
	1501-2000 TL	42	-,9881	1,00297		
	2001TL ve Üstü	1	-2,0000	.		
Bilişsel Yeniden Yapılanma	501- 1000 TL	20	,2875	,98099	0,112	0,953
	1001-1500 TL	7	,2500	1,08972		
	1501-2000 TL	42	,3869	,95190		
	2001TL ve Üstü	1	,0000	.		
Kaçış Soyutlanma	501- 1000 TL	20	,3016	1,02659	1,035	0,383
	1001-1500 TL	7	-,3929	1,06904		
	1501-2000 TL	42	,1964	,95722		
	2001TL ve Üstü	1	-,5000	.		

Sonuçlar; Gelire göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Çalışma yılına göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

Ho: Çalışma yılına göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur .

H1: Çalışma yılına göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar en az bir çalışma yılı grubu diğerlerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 20: Çalışma yılına göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	F değeri	p değeri
Aktif Planlama	1 Yıldan az	5	1,1500	,83573	0,828	0,512
	1 - 5 Yıl arası	43	1,0930	,83054		
	6 - 10 Yıl arası	7	1,1429	,50739		
	11 - 15 Yıl arası	7	1,6071	,44738		
	16 yıl - Daha üstü	8	,9375	,73193		
Dine Yönelme	1 Yıldan az	5	1,3600	,58992	0,74	0,568
	1 - 5 Yıl arası	43	,7767	1,06387		
	6 - 10 Yıl arası	7	,3429	1,30494		
	11 - 15 Yıl arası	7	,4286	1,91286		
	16 yıl - Daha üstü	8	,6500	,61179		
Dış Yardım Alma	1 Yıldan az	5	1,0000	,45644	0,4	0,808
	1 - 5 Yıl arası	43	1,1215	,53426		
	6 - 10 Yıl arası	7	1,1429	,50395		
	11 - 15 Yıl arası	7	1,1429	,72921		
	16 yıl - Daha üstü	8	,8750	,58926		
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	1 Yıldan az	5	-,7000	1,39642	1,198	0,32
	1 - 5 Yıl arası	43	-,9767	1,15446		
	6 - 10 Yıl arası	7	-1,5714	,53452		
	11 - 15 Yıl arası	7	-1,6429	,37796		
	16 yıl - Daha üstü	8	-,7500	1,41421		
Bilişsel Yeniden Yapılanma	1 Yıldan az	5	,3000	,67082	0,271	0,896
	1 - 5 Yıl arası	43	,4128	,95880		
	6 - 10 Yıl arası	7	,0714	1,21376		
	11 - 15 Yıl arası	7	,3929	,95587		

	16 yıl - Daha üstü	8	,1563	1,00834		
Kaçış Soyutlanma	1 Yılda az	5	,4500	,57009	0,813	0,521
	1 - 5 Yıl arası	43	,0473	1,09514		
	6 - 10 Yıl arası	7	,4643	,74202		
	11 - 15 Yıl arası	7	-,1071	,80178		
	16 yıl - Daha üstü	8	,5313	,88072		

Sonuçlar; Çalışma yılına göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Yaşa göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

Ho: Yaşa göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur .

H1: Yaşa göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında en az bir yaş grubu diğerlerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 21: Yaşa göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	F değeri	p değeri
Aktif Planlama	20 - 25	16	1,2891	,57322	0,585	0,674
	26 -30	27	1,1574	,82596		
	31 -35	14	,9107	,91124		
	36 - 40	2	1,5000	,70711		
	41 - ÜSTÜ	11	1,0795	,69658		
Dine Yönelme	20 - 25	16	1,0500	1,09909	0,611	0,656
	26 -30	27	,7037	1,11406		
	31 -35	14	,5714	1,11178		
	36 - 40	2	,0000	2,82843		
	41 - ÜSTÜ	11	,6364	,99526		
Dış Yardım Alma	20 - 25	16	1,0535	,52688	0,28	0,89
	26 -30	27	1,1247	,56966		
	31 -35	14	1,1429	,45224		
	36 - 40	2	1,2500	,82496		
	41 - ÜSTÜ	11	,9545	,64589		
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	20 - 25	16	-1,5313	,86542	1,466	0,223
	26 -30	27	-,8333	1,12660		

	31 -35	14	-1,1071	1,11249		
	36 - 40	2	-1,7500	,35355		
	41 - ÜSTÜ	11	-,7273	1,36681		
Bilişsel Yeniden Yapılanma	20 - 25	16	,0625	1,01448	1,518	0,207
	26 -30	27	,6296	,94404		
	31 -35	14	,0357	,78970		
	36 - 40	2	,8750	1,59099		
	41 - ÜSTÜ	11	,3182	,90892		
Kaçış Soyutlanma	20 - 25	16	-,2480	1,10634	1,093	0,368
	26 -30	27	,2500	1,10070		
	31 -35	14	,2857	,64939		
	36 - 40	2	-,2500	,00000		
	41 - ÜSTÜ	11	,4318	,88805		

Sonuçlar; Yaşa göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. ($p>0.05$)

Çalışılan Bölüme göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

Ho: Çalışılan bölüme göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur .

H1: Çalışılan bölüme göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır .

Tablo 22: Çalışılan Bölüme göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından farklılık

		N	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	p değeri
Aktif Planlama	Kayıt	17	1,0000	,85009	-0,841	0,202
	Dağıtım	53	1,1792	,73687		
Dine Yönelme	Kayıt	17	,6353	1,17097	-0,378	0,35
	Dağıtım	53	,7547	1,12157		
Dış Yardım Alma	Kayıt	17	1,1190	,51013	0,26	0,489
	Dağıtım	53	1,0793	,55944		
Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma	Kayıt	17	-1,4706	1,05283	-1,779	0,04*
	Dağıtım	53	-,9245	1,11543		
Bilişsel Yeniden Yapılanma	Kayıt	17	,0882	,76004	-1,251	0,105
	Dağıtım	53	,4198	1,00213		
Kaçış Soyutlanma	Kayıt	17	,2519	,80339	0,449	0,337
	Dağıtım	53	,1274	1,04654		

p<0.05

Sonuçlar; Çalışılan bölüme göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında “Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma” faktöründe “Kayıt” ile “Dağıtım” bölümü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. (p<0.05)

3.6.5. Demografik Değişkenlere Göre Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Yolları Açısından İlişkilerinin İncelenmesi

1-Eğitim Düzeyi ile Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları Arasındaki İlişki

Ho: Eğitim Düzeyi ile organizasyonda oynanan rol ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Eğitim Düzeyi ile organizasyonda oynanan rol ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 23: Eğitim Düzeyi ile Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları Arasındaki İlişki

	Lise ve Altı	Y. Okul ve Üstü
Düşük	31,9	10,5
Orta	22,7	41,6
Yüksek	45	47,9
	100	100

Chi-Square= 104,79 d.f=85 p=0,036

Eğitim Düzeyi ile organizasyonda oynanan rol ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır. (p<0,05).

2-Toplam Hizmet Süresi ile Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları Arasındaki İlişki

Ho: **Toplam Hizmet Süresi** ile mesleki ilerleme ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: **Toplam Hizmet Süresi** ile mesleki ilerleme ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 24: Toplam Hizmet Süresi ile Mesleki İlerleme İle İlgili Stres Kaynakları Arasındaki İlişki

	6-10 yıl arası ve Altı	11-15 yıl arası ve Üstü
Düşük	16,3	20
Orta	29,2	40
Yüksek	54,5	40
	100	100

Chi-Square= 75,135 d.f=52 p=0,010

Toplam Hizmet Süresi ile mesleki ilerleme ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır. ($p<0,05$).

3-Çalışılan Bölüm ile Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları Arasındaki İlişki

Ho: Çalışılan bölüm ile organizasyonda oynanan rol ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Çalışılan bölüm ile organizasyonda oynanan rol ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 25: Çalışılan Bölüm ile Organizasyonda Oynanan Rol ile İlgili Stres Kaynakları Arasındaki İlişki

	Kayıt	Dağıtım
Düşük	41,18	9,44
Orta	29,41	37,73
Yüksek	29,41	52,83
	100	100

Chi-Square= 31,167 d.f=17 p=0,009

Çalışılan bölüm ile organizasyonda oynanan rol ile ilgili stres kaynakları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. ($p<0,05$).

4-Cinsiyet ile Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki

Ho: Cinsiyet ile biyokimyasal kaçma soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Cinsiyet ile biyokimyasal kaçma soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 26: Cinsiyet ile Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki

	Erkek	Kadın
Düşük	62,8	88,5
Orta	20	2,93
Yüksek	17,2	8,57
	100	100

Chi-Square= 13,963 d.f=8 p=0,041

Cinsiyet ile biyokimyasal kaçma soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır. ($p<0,05$).

5-Cinsiyet ile Dine Yönelme ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki

Ho: Cinsiyet ile dine yönelme soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Cinsiyet ile dine yönelme soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 27: Cinsiyet ile Dine Yönelme ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki

	Erkek	Kadın
Düşük	28,50	20,00
Orta	40,00	22,80
Yüksek	31,50	57,20
	100	100

Chi-Square= 24,90 d.f=17 p=0,048

Cinsiyet ile dine yönelme soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır. ($p<0,05$).

6-Çalışılan Bölüm ile Aktif Planlama ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki

Ho: Çalışılan bölüm ile aktif planlama soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Çalışılan bölüm ile aktif planlama soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 28: Çalışılan Bölüm ile Aktif Planlama ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki

	Kayıt	Dağıtım
Düşük	29,41	7,547
Orta	35,29	52,83
Yüksek	35,3	39,623
	100	100

Chi-Square= 25,360 d.f=17 p=0,043

Çalışılan bölüm ile aktif planlama s ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır. ($p<0,05$).

7-Çalışılan Bölüm ile Dine Yönelme ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki

Ho: Çalışılan bölüm ile dine yönelme soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Çalışılan bölüm ile dine yönelme soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 29: Çalışılan Bölüm ile Dine Yönelme ile İlgili Stresle Baş Etme Yolları Arasındaki İlişki

	Kayıt	Dağıtım
Düşük	35,29	20,75
Orta	17,64	35,84
Yüksek	47,07	43,41
	100	100

Chi-Square= 24,861 d.f=17 p=0,048

Çalışılan bölüm ile dine yönelme soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır. ($p<0,05$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yaşadığımız yüzyılın, zorlayıcı, baskıcı ve rekabet dolu dünyasında stres özellikle iş hayatında ciddi bir problem olarak karşımıza çıkmıştır. Özellikle çalışma ortamlarında, çok fazla stres kaynağı bulunmaktadır. Bu da çalışanların hem psikolojik hem de fizyolojik rahatsızlıklara yakalanmasına neden olmaktadır.

Stres hem çalışanlar açısından hem de yöneticiler açısından çok önemli bir sorundur. Uzun süreli stres yaşayan bir kişi özel hayatında ve çalışma hayatında yeterince mutlu ve sağlıklı olamaz. İyi yönetilemeyen stres pek çok işyerinde işe devamsızlık, işten ayrılma, iş gören devir hızı, verimsizlik ve çalışanların yaptığı işe yabancılaşması gibi sonuçlar doğurur. Ve dolayısıyla işletmede çalışan da bundan yüksek ölçüde zarar görür.

Stresin iyi yönetildiği, stres kaynaklarının azaltıldığı bir iş ortamı, yöneticiler ve çalışanlar açısından iş doyumunu arttıracaktır, iş verimini yükseltecektir.

Çalışmamızın teorik çerçevesinde stres kavramı, bireysel ve örgütsel stres faktörleri, örgüt ve birey açısından stresle başa çıkma yolları, stres ve cinsiyet konuları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

PTT dağıtım kanallarının yapısı gereği, işgörenler çok fazla stres altında çalışmaktadırlar. Örneğin son dönem de cumartesi çalışma prensibi çalışanları büyük ölçüde strese sokmaktadır.

Araştırmamızın sonuçları şu şekilde özetlenebilir;

Araştırmamıza katılan kadın ve erkek sayıları eşit düzeydedir. Eğitim durumları çoğunlukla yüksekokul ve üniversitedir, çoğunluğu 26-30 yaşları arasındadır, genç çalışanlara sahiptir. Çalışanların çoğu memurdur, yüksek oranda dağıtım bölümünde çalışmaktadırlar ve 1501-200 TL arasında gelirleri vardır, çalışma süreleri çoğunlukla 1-5 yıl arasındadır.

Örgütsel stres faktörleri ifadelerine ilişkin dağılımın sonucuna göre “ Tatil süreleri çok kısa dinlenmeye ve eğlenceye zaman ayıramıyorum “ ifadesi en yüksek kesinlikle katılıyorum+katılıyorum yüzdesine sahiptir. Ayrıca “ İş nedeniyle aileme zaman ayıramıyorum “ yüksek kesinlikle katılıyorum+katılıyorum yüzdesine sahiptir. Çalışanların dinlenememesi ve sevdiklerine zaman ayıramaması yapılan işin niteliğiyle ilgilidir ve önemli bir stres kaynağıdır.

“ Birden çok kişiye aynı anda sorumlu oluyorum “ ifadesi yüksek oranda kesinlikle katılıyorum+ katılıyorum yüzdesine sahiptir ki bu durum organizasyon da ki rol belirsizliğiyle ilgili bir stres kaynağıdır.”

“ Mesleğimde yükselme olanağım fazla değil ifadesi “ yüksek bir, kesinlikle katılıyorum+katılıyorum yüzdesine sahiptir. Bu da bize gösteriyor ki çalışanlar mesleki ilerleme açısında endişe duymaktadırlar.

“ İş yerinde dedikodu yapılıyor “ ifadesi de önemli ölçü de kesinlikle katılıyorum+ katılıyorum yüzdesine sahiptir. İş yerinde ki ilişkiler de önemli bir stres kaynağıdır.

“ Yer değiştirme ve atama usulleri, standartlara bağlı değil “ ifadesi de önemli ölçü de kesinlikle katılıyorum+katılıyorum yüzdesine sahiptir. Örgüt yapısı ve iklimi ile ilgili bu ifade bize gösteriyor ki çalışanlar kariyer planlaması ve performans değerlendirmesi ile ilgili stres yaşıyorlar.

Örgütsel stres ile başa çıkma yöntemleri ifadelerine baktığımızda;

“ Benzer şeyleri yaşayan insanların tecrübelerinden yararlanırım “ ifadesi en yüksek kesinlikle katılıyorum+katılıyorum yüzdesine sahiptir, yani çalışanlar daha çok dış yardım aramaya yönelmektedirler.

“ Başıma gelen şeylerden bir şeyler öğrenmeye çalışırım” ifadesi de yüksek kesinlikle katılıyorum+katılıyorum yüzdesine sahiptir.

“ Ne yapacağım konusunda bir plan yaparım” ifadesi de yüksek kesinlikle katılıyorum+katılıyorum yüzdesine sahiptir.

Bunlar dışında, kesinlikle katılıyorum+katılıyorum ifadelerinin yüksek olduğu ifadeler sırasıyla “Problemi en iyi şekilde nasıl çözebileceğimi düşünürüm”, “ Problemden kurtulmak için direk üzerine giderim”, “Asıl problemim üzerinde yoğunlaşırım gerekirse başka şeyleri bir kenara bırakırım”, “ Problemi çözmemi engelleyen diğer şeylerden kendimi alıkoymaya çalışırım”, “ Enerjimi yaptığım şeyler üzerine yoğunlaştırırım”, “Başkalarından ne yapabileceğim konusunda tavsiyeler alırım”, “Problemim hakkında somut bir şeyler yapabilecek birileri ile

konusurum”. Bu sonuçlar bize göstermektedir ki araştırmaya katılanların büyük bir çoğunluğu dış yardım arama ve aktif planlamaya daha çok başvurmuşlardır.

Araştırmada, veriler değerlendirmeye alınırken Örgütsel Stres Faktörleri ve Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma yolları ölçekleri için, alt boyutlar bazında ortalama puanlar elde edilmiş, daha sonra bu puanların demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği demografik değişken kategorisinin 2 olması durumunda t testi 2’den fazla olası durumda ise ANOVA testi ile sınanmıştır. Anova analizi sonucunda farklılık olması durumunda farklılığı yaratan grubun bulunması amacıyla Tukey Çoklu Araştırma testi uygulanmıştır.

Bunların sonuçları şöyledir;

Cinsiyet, eğitim, gelir, hizmet süresi, yaş, medeni durumu, bölüm, statüye göre örgütsel stres faktörleri açısından farklılık olup olmadığını incelenmesi için yapılan “t-testi” ve ANOVA testi sonuçları şu şekildedir;

Öncelikli olarak çalışmamızda üzerinde durduğumuz, cinsiyete göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Araştırmaya katılan kadın ve erkeklerin aralarında stres faktörlerinin bütün boyutları açısından herhangi bir farklılık bulunmadığı ortaya çıkmıştır

Çalışılan bölüme göre örgütsel stres faktörleri boyutları açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre “Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları” ve “İş Yerindeki İlişkilerle İlgili Stres Kaynakları” gibi stres faktörlerine yönelik sorulara verilen cevaplar açısından “Kayıt” ile “Dağıtım” bölümü çalışanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. Buna göre dağıtım bölümünde çalışanlar, kayıt bölümünün de çalışanlara göre daha çok stres altındadırlar.

Demografik değişkenlere göre, örgütsel stresin bireysel başa çıkma yolları boyutları cinsiyete göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre “Dine

Yönelme” , “Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma” ve “Dış Yardım Alma “ gibi stres faktörlerine yönelik sorulara verilen cevaplar açısından “Erkek” ile “Kadın” çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. Kadınlara göre erkekler dine yönelme, dış yardım alma gibi başa çıkma yollarına daha çok yönelmektedirler. Kadınlar erkeklere göre biyokimyasal kaçma ve soyutlanma yoluna daha çok başvurumaktadırlar.

Çalışılan bölüme göre örgütsel stresin bireysel başa çıkma faktörleri açısından çalışanlar arasında “Biyokimyasal Kaçma Soyutlanma” faktöründe “Kayıt” ile “Dağıtım bölümü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Kayıt bölümü dağıtım bölümüne göre biyokimyasal yollara daha çok başvurumaktadır.

Demografik Değişkenlere Göre Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Yolları boyutları açısından ilişkilerin incelenmesi için yapılan ki kare analizi sonucunda;

Eğitim düzeyi ve organizasyonda oynanan rol ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Eğitim düzeyi yüksek olanlar, rol ile ilgili stres kaynaklarından daha yüksek puan almışlardır. Bu da bize gösteriyor ki Eğitim düzeyi yüksek olanlar bu stres faktörüyle ilgili daha çok stres yaşamaktadırlar.

Toplam hizmet süresi ve mesleki ilerleme ile ilgili stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Toplam hizmet süresi daha az olanlar, mesleki ilerleme ile ilgili stres kaynaklarından daha yüksek puan almışlardır. Buna göre hizmet süresi az olanlar, mesleki ilerleme faktörüyle ilgili daha çok stres altındadırlar.

Çalışılan bölüm ve organizasyonda oynanan rol ile ilgili stres kaynakları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardı. Dağıtım bölümü, organizasyonda oynanan rol ile ilgili stres kaynaklarından daha yüksek bir puan almıştır. Dağıtım bölümü, organizasyonda oynanan rol ile ilgili daha çok stres yaşamaktadır.

Cinsiyet ile biyokimyasal kaçma soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Erkekler bu ifadelere kendi aralarında daha çok katılmışlardır, yani biyokimyasal başa çıkma yollarını daha çok kullanmaktadırlar.

Çalışılan bölüm ile aktif planlama ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Dağıtım bölümünde çalışanların aktif planlama başa çıkma yöntemlerinden daha yüksek puan aldıkları görülmüştür. Dağıtım bölümünde çalışanların kendi aralarında verdikleri cevaplara baktığımızda aktif planlamaya daha çok yöneldiklerini görüyoruz.

Çalışılan bölüm ile dine yönelme soyutlanma ile ilgili stresle baş etme yolları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Kayıt bölümünde çalışanların dine yönelme başa çıkma yöntemine verdikleri cevaplara baktığımızda yüksek oranda bir puan aldıklarını görüyoruz. Kayıt bölümü dine yönelme başa çıkma yöntemini daha çok kullanmaktadır.

Yukarıda belirttiğimiz araştırma sonuçlarına göre önerebileceklerimiz şunlardır;

Araştırma sonucunda elde ettiğimiz bilgilere göre, PTT dağıtım kanalı çalışanları, yapılan işle ilgili stres kaynaklarından, tatil sürelerinin çok kısa olması ve dinlenememeleri, iş nedeniyle ailelerine zaman ayıramadıklarından dolayı stres içindedirler. Bunun ortadan kaldırılması için yöneticilerin çalışanların daha çok kendilerine ve ailelerine zaman ayırabilecekleri çalışma saatlerini, yeniden düzenlemeleri gerekmektedir.

Birden çok kişiye aynı anda sorumlu oluyorum, yetki ve sorumluluk dağılımında dengesizlikler var gibi ifadelerine yüksek derecede katılım olması, çalışanların organizasyonda ki rolleriyle ilgili problemleri olduğunu göstermektedir. Yöneticiler örgütsel rollerin belirsizliğini ortadan kaldırmak için, açık ve net anlaşılır görevler vererek çalışanların bu konudaki stresini azaltmaları gerekmektedir. Ayrıca her çalışanın yaptığı işte kime karşı sorumluluğunun olduğunu bilmesi belirsizliği ortadan kaldıracaktır.

Mesleğimde yükselme olanağı fazla değil, yer değiştirme ve atama usulleri standartlara bağlı değil ifadelerinin yüksek katılımı ifade ederine sahip olması bize çalışanların kariyer planlaması ve performans değerlendirmesi konusunda stres altında olduklarını göstermektedir. Bu konuda yöneticiler çalışanlara mesleki

danışmanlık ve kariyer danışmanlığı yapabilecek kişileri örgüt içinde çalıştırabilirler. Bunun yanında her çalışanın açıkça anlayabileceği, bir kariyer planlaması ve bir performans değerlendirmesi, sistemi belirlenmeli ve şeffaflığa önem verilmelidir. Tüm çalışanlar nesnel olarak değerlendirilmelidir.

İş yerinde dedikodu yapılıyor ifadesi, yüksek katılım oranına sahiptir. Bu konuda çalışanlar stres altındadırlar. Yöneticilerin işyerinde ki ilişkileri yeniden gözden geçirmeleri bu konuda önlem almaları gerekmektedir. Tüm çalışanların katılabileceği, çalışanların birbirleriyle kaynaşması için sosyal faaliyetler, yemekler düzenlenebilir. Çalışanların birbirlerine destek olabilmesi için, aralarındaki iletişim artırılmalı, kurum içinde iyi kötü her türlü haberlerden haberdar olabilmelidirler. (doğum, ölüm, doğum günü) vs. Böylece çalışanların birbirine daha yakın olması sağlanabilir.

Bireysel başa çıkma yollarına baktığımızda çalışanların daha çok aktif planlama ve dış yardım alma yollarını tercih ettiklerini görüyoruz. Hem erkek çalışanların hem de kadın çalışanların, örgüt içi ve örgüt dışı sosyal destekten yararlanmaları gerekir. Örgüt sosyal desteği sağlamak için gereken katkıyı yapmalıdır.

KAYNAKLAR

- Altıntaş, E. (2004). Stres Yönetimi. İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım.
- Artan, İ. (1986). Örgütsel Stres Kaynakları Ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama. İstanbul: Özgün Matbaacılık.
- ASLAN, Şebnem (2007), “Örgütsel Ortamda Bireysel Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması” , Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, No:13, s. 67-84.
- ASLANTAŞ, Alptekin, “Emniyet Teşkilatında Stres Kaynakları ve Yönetimi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Aydın, İ. (2008). İş Yaşamında Stres (3. Baskı). Ankara: Pegem Akademi
- Aydın, K.B. (2006). Stresle Başa Çıkma. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aytaç, S. (2006). Çalışanların İşlerine İlişkin Duygularının Stres Tepkileri Üzerindeki Etkisi. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, 55 (1), 835.
- Baltaş, Z. (2007). Verimli İş Hayatının Sırrı Stres (3. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2008). Stres Ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barutçugil, İ. (2002). İş Hayatında Kadın Yönetici (1. Baskı). İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

- Barutçugil, İ. (2006). Yöneticinin Yönetimi (1.Baskı). İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Barutçugil, İ. (2004). Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi (2. Baskı). İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Batıgün, A. ve Şahin, N. (2006). İş Stresi Ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Türk Psikiyatri Dergisi 17 (1), 32-45.
- Can, H. (2005). Organizasyon Ve Yönetim. Siyasal Kitabevi.
- Carlson, R. (2000). İş Yaşamınızda Ufak Şeyleri Dert Etmeyin (1.Baskı). İstanbul: Alkım Yayınevi.
- Cüceloğlu, D. (1993). Yeniden İnsan İnsana (5. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Demirci, M.K. ve Uluköy, M., (2005). Bankacılıkta Stres Sorunu. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları, 49 (Prof. Dr. Turan Yazgan' a Armağan Özel Sayısı, 488-501.
- Dökmen, Z.Y. (2006). Toplumsal Cinsiyet Sosyal Psikolojik Açıklamalar (2. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Erdil, O. ve Keskin, H. (2003). Güçlendirme İle İş Tatmini, İş Stresi Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 32 (1), 15.
- Erdoğan, İ. (2007). İşletmelerde Davranış (7. Baskı). İstanbul: Malatyalı İşadamları Derneği Yönetim Yayınları Dizisi 1.
- Eren, E. (2004). Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi (8. Baskı). İstanbul: Beta Yayın Dağıtım.
- Ertekin, Y. (1993). Stres Ve Yönetim. Ankara: Türkiye Ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.

Güner, M.R. (2006). Zihinsel Ve Bedensel Gevşeme Teknikleri. İzmir: Ege Meta Yayınları.

Işıkhan, V. (2004). Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma yolları.(1. Baskı). Ankara: Sandal Yayınları.

Karabulut, S. (1996). Yönetimde 3 Boyut. İstanbul Araştırma Koordinasyon Merkezi.

Karip, E. (1999). Çatışma Yönetimi (1. Baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Kırel, Ç. (1994). Stresin Bireysel Sonuçları Stres Yönetimi. Eskişehir: A.Ü.A.Ö.F. Yayınları.

Kırsta, A. (1999). Stresten Arınma Pozitif Yaşam (1. Baskı). İstanbul: İnkılap Yayınevi.

Kutluca, F. ve Aksoy, A. (2005). Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları, 49 (Prof. Dr. Turan Yazgan' a Armağan Özel Sayısı), 459-485.

Losyk, B. (2006). Sanki Ol Sınırlarına Hakim Ol, Stresle Başa Çıkma Yolları (1. Baskı). İstanbul: Mess Yayınları.

Makin, P.E. ve Lindley, P.A. (1995). Pozitif Stres Yönetimi (1. Baskı). İstanbul: Rota Yayın Tanıtım.

Markham, U. (1998). Kadınlar İçin Stres El Kitabı (1. Baskı). İstanbul: Alfa Yayın Dağıtım.

Nurfolk, D. (1989). İş Hayatında Stres (3. Baskı). İstanbul: Form Yayınevi.

- Özdevecioğlu, M. (2003). Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir araştırma. Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10 (2).
- Özer, A.K. (1997). Kaygı Sınanma Duygusuyla Baş Edebilme (2. Baskı). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Özgen, E. (2003). Stres Yönetimi Ve Çözümüne İlişkin İletişim Yolları. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 16, 387.
- Özmutaf, N.M. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Amprik Bir Yaklaşım. Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi, 23 (1-2), 75-81.
- Robertson, A.K. (2004). Stres Yönetimi Ateş Altında Sakin Kalabilmek (28. Baskı). İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Rowshan, A. (2003). Stres Yönetimi (4. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Sinangil, H. (E.d) (2009). Endüstri İş Ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı (1). İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana' da Amprik Bir Araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1-27.
- Stern, F.M. ve Zemke, R. (1996). Stressiz Satış. İstanbul: Rota Yayıncılık.
- Şahin, N.H. (Ed.) (1994). Stresle Başa Çıkma (2). Ankara: Türk Psikologlar Derneği yayınları.
- Tarhan, N. (2005). Mutluluk Psikolojisi Stresi Mutluluğa Dönüştürmek (8. Baskı). İstanbul: Timaş Yayınları.

- Weiss, D.H. (1993). Stres Kontrolü (1. Baskı). İstanbul: Rota Yayın Tanıtım.
- Tutar, H. (2007). Kriz Ve Stres Yönetimi (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yates, J.E. (1989). Gerilim Altındaki Yönetici. İstanbul: İlgı Yayıncılık.
- Yöndem, Z.D. (2006). Kişilik Dinamikleri Ve Stresle Başa Çıkma. İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.
- Depresyon. (b.t.). 15.12.2010, <http://psikiyatri.yyu.edu.tr/depresyonned.htm>
- Tarhan, N. (b.t.). Stresten Depresyona.15.12.2010,
http://www.mcatürk.com/Stresten-Depresyona_8kose.html.
- İş Stresinden Kadınlar Etkileniyor. (b.t.). 02.01.2011,
<http://www.ihacom.tr/haber/detay.aspx?nid=135169&cid=10>.
- Gökalp, P.G. (b.t.). Stres, Anksiyete ve Kadın. 03.01.2011.
<http://www.huksam.hacettepe.edu.tr/turkce/SayfaDosya/stres.pdf>
- Stres. (b.t.). 29.11.2010. <http://www.hastaliklar.gen.tr/stres.html>

EKLER

Ek:1: Anket Formu

Aşağıdaki anket, bir yüksek lisans tezinde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Anket sonucunda elde edilecek bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Anketin asıl amacına ulaşabilmesi için, her soruyu doğru cevaplandırmanız ve her soru için yalnızca bir şıkkı işaretlemeniz önemlidir. Sorulara cevap verirken size hangisi en uygun ise onu işaretlemeniz e işaretlerken (x) işareti koymanız yeterlidir. Gösterdiğiniz duyarlılık ve ayırdığınız zaman için teşekkür ederim.

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	A. Örgütsel Stres Faktörleri					
1.	Üretim tatminkar değil, ürettiğim hizmetin karşılığını alamıyorum.					
2.	İş yükümün çok fazla ve iş tempomun çok fazla olduğunu düşünüyorum.					
3.	Tatil süreleri çok kısa, dinlenme ve eğlenceye zaman ayıramıyorum.					
4.	Yetki ve sorumluluk dağılımında dengesizlikler var.					
5.	Birden çok kişiye karşı aynı anda sorumlu oluyorum.					
6.	İş nedeniyle aileme ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramıyorum.					
7.	Emeklilik ve gelecekle ilgili kaygılarım bulunmaktadır.					
8.	Çalışma koşulları oldukça ağır ve çalışma süreleri çok uzun.					
9.	Yer değiştirme ve atama usulleri standartlara bağlı değil.					
10.	Umduğum mevkie ulaşamadım.					
11.	Ceza ve ödüllendirme kriterleri adil değil.					
12.	Mesleğimde yükselme olanağım çok fazla değil.					
13.	İş yerinde dedikodu yapılıyor.					
14.	İç siyasi gelişmeler kurumumu etkilemektedir.					
15.	Yıl sonu performans değerlendirmesinde adaletsizlikler oluyor.					
16.	Şu anki mevkiim yeteneklerimi kullanmama olanak tanımıyor.					
17.	Çalışma ortamım yeterli derecede rahat değil.					
18.	Çalışma koşullarım yeterli değil.					
19.	Çelişen görevler yapmam gerekiyor, rol belirsizliği yaşıyorum.					
20.	İşimle ilgili yeni gelişmeler konusunda eğitim alamıyorum.					
21.	Çalışırken kullandığım araç, gereç ve teçhizat yeterli değil.					

22.	Üstlerim herkese eşit muamelede bulunmuyor.					
23.	Manevi destek görmüyorum ve takdir edilmiyorum.					
24.	Görevle ilgili sorumluluklarım açık değil, ve ne istendiğini bilmiyorum.					
25.	Çalışma saatlerim düzenli değil ve sık sık değişiyor.					
26.	Yöneticiler çalışmamızı teşvik etmiyor.					
27.	Üstlerim mesleki konularda yeterli eğitimi vermiyor.					
28.	Yaptığım işler değişik ve renkli değil, sıkıcı.					
29.	Sorunlarımı aktaracak bir mevki bulamıyorum.					
30.	Üstlerim istek de önerilerime gereken değeri vermiyor.					
31.	İşimle ilgili konularda benim görüşüm alınmıyor.					
32.	Sorumluluklarım çok fazla ve yerine getirememekten şikayetçiyim.					
33.	Çalıştığım insanların mesleki eğitim ve deneyimi yeterli değil.					
34.	İş yerindeki sorunlarım aile hayatıma yansıyor.					
35.	İşlerin görülmesinde zaman sıkıntısı yaşıyorum.					
36.	Verilen görevlerde esneklik payı yok, katı ve net.					
37.	Her an kişisel inisiyatif kullanarak önemli kararlar veriyorum.					
38.	İş ortamında özgür değilim ve kişiliğimden ödün veriyorum.					
39.	Üstlerimle etkili iletişim kuramıyorum.					
40.	Kapasitemi aşan işleri yapmam bekleniyor.					
41.	Aşırı disiplin ve baskı yaşıyorum.					
42.	Birlikte çalıştığım insanlara güvenemiyorum.					
43.	Diğer arkadaşlarımla aramda rekabet var.					
44.	Çalışma arkadaşlarımla koyduğu ortak kurallara uyamıyorum.					

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
B. Örgütsel Stresin Bireysel Başa Çıkma Yolları Anket Formu						
1.	Problemi en iyi nasıl çözebileceğimi düşünürüm.					
2.	Probleminden kurtulmak için üzerine direkt olarak giderim.					
3.	Ne yapacağım konusunda bir plan hazırlarım.					
4.	Asıl problemim üzerinde yoğunlaşır gerekirse başka şeyleri bir yana bırakırım.					
5.	Her ne yaparsam zamanında yaparım.					
6.	Problemi çözmeyi engelleyen diğer şeylerden kendimi alıkoymaya çalışırım.					
7.	Başıma gelenden bir şeyler öğrenmeye çalışırım.					
8.	Enerjimi yaptığım şeyler üzerinde yoğunlaştırırım.					
9.	Eskisinden daha fazla ibadet/dua ederim.					
10.	Her şeyimle ilahi bir güce sığınırım.					

11.	İlahi bir güçten yardım dilerim.					
12.	Huzuru dinimde bulmayı denerim.					
13.	Benzer şeyleri yaşayan insanların tecrübelerinden yararlanırım.					
14.	Başkalarından ne yapabileceğim konusunda tavsiyeler alırım.					
15.	Benden yaşlı birine danışırım.					
16.	Durum ile ilgili daha çok bilgi edinmek için başkalarına danışırım.					
17.	Problemimle ilgili duygularımı başkalarıyla paylaşıyorum.					
18.	Problemin hakkında somut bir şeyler yapabilecek birileri ile konuşurum.					
19.	Kendimi daha iyi hissetmek için ilaç alırım.					
20.	Problemin hakkında daha az düşünmek için içki içerim.					
21.	Problemimi unutmak için kitap okur veya farklı şeylerle ilgilenirim.					
22.	Dini inançlarımdan güç alarak kendimi güçlü hissederim.					
23.	Müzik dinleyerek birçok şeyi unuturum.					
24.	Problemimi daha az düşünmek için sinemaya giderim veya televizyon seyredirim.					
25.	Problemimden kurtulmak için değişik işlerle ilgilenirim.					
26.	Problemi olduğu gibi bütün gerçekliğiyle kabul ederim.					
27.	Duruma olduğu gibi alışmaya çalışırım.					
28.	Problemimle yaşamayı öğrenirim.					
29.	Başa gelenin çekileceğine inanırım.					

C. Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz:

- Kadın
 Erkek

5. Yaşınız:

- 20 - 25
 26 - 30
 31 - 35
 36 - 40
 41'den fazla.

2. Eğitim Düzeyiniz:

- İlkokul
 Ortaokul
 Lise
 Yüksekokul
 Üniversite
 Lisans Üstü
 Doktora

6. Medeni Durumunuz:

- Bekar
 Evli
 Dul-Boşanmış

3. Aylık Gelir Düzeyiniz:

- 501 - 1000 TL
 1001 - 1500 TL
 1501 - 2000 TL
 2001 TL'den fazla

4. Toplam Hizmet Süreniz:

- 1 yıldan az
 1-5 yıl
 6-10 yıl
 11-15 yıl
 16 yıl ve daha fazla.

7. Bölümünüz:

- Kayıt
 Dağıtım

8. Statünüz:

- Memur
 İşçi

ÖZGEÇMİŞ

22 Şubat 1977 tarihinde İstanbul da doğdum. İlk, orta, liseyi İstanbul ilinde tamamladıktan sonra, 1999 yılında Uludağ Üniversitesi Bilgisayarlı Muhasebe ve Vergi Uygulamaları bölümünü kazandım ve kayıt oldum, 2001 yılında bu bölümden mezun olduktan sonra Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesine devam ettim, oradan mezun olduktan sonra 2008 yılında Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Yönetim ve Organizasyon dalında yüksek lisans eğitimime başladım. Aynı zaman da 2006 yılından beri Sigortacılık mesleğini yapmaktayım. Özel ilgi alanlarım dağ yürüyüşleri, seyahat etmek, ve sinemadır. Yabancı dilim İngilizcedir.

Aday: Selda ERDAL