



**T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ PROGRAMI**

**TİCARİ ARAÇ KULLANAN SÜRÜCÜLERİN
ALGILANAN STRES DÜZEYLERİ VE İŞ DOYUMU
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Cansu MERT**

**Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Nesrin DUMAN**

İstanbul – 2019

**T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ PROGRAMI**

**TİCARİ ARAÇ KULLANAN SÜRÜCÜLERİN
ALGILANAN STRES DÜZEYLERİ VE İŞ DOYUMU
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Cansu MERT**

**Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Nesrin DUMAN**

İstanbul – 2019

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Psikoloji Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Cansu MERT tarafından hazırlanan **“Ticari Araç Kullanan Sürücülerin Algılanan Stres Düzeyleri ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”** konulu çalışması jürimizce Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi: 09.07.2019

(Jüri Üyesinin Ünvanı, Adı, Soyadı ve Kurumu):

İmzası

Jüri Üyesi : Dr.Öğr.Üyesi Nesrin DUMAN
: Bartın Üniversitesi (Danışman)



Jüri Üyesi : Prof.Dr. İbrahim BALCIOĞLU
: Haliç Üniversitesi



Jüri Üyesi : Dr.Öğr.Üyesi Burcu TÜRK
: Haliç Üniversitesi



Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulunun kararıyla kabul edilmiştir.

Prof.Dr. Nur TUNALI
Vekil Müdür



cansu mert tez

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	adudspace.adu.edu.tr:8080 internet	141 words — 1%
2	paperzz.com internet	127 words — 1%
3	docs.neu.edu.tr internet	97 words — 1%
4	www.eab.org.tr internet	95 words — 1%
5	www.journals.istanbul.edu.tr internet	91 words — 1%
6	www.trafik.gov.tr internet	81 words — 1%
7	acikerisim.deu.edu.tr internet	78 words — 1%
8	dspace.trakya.edu.tr internet	63 words — < 1%
9	journals.manas.edu.kg internet	61 words — < 1%
10	kutuphane.pamukkale.edu.tr internet	50 words — < 1%
11	www.sakintaekwondo.com internet	44 words — < 1%

Dr. Öğr. Üyesi
Nesrin
Nesrin
DUMAN

09/07/2019

TEZ ETİK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Ticari Araç Kullanan Sürücülerin Algılanan Stres Düzeyleri ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” konulu bu araştırmayı baştan sona danışmanım Dr. Öğretim Üyesi Nesrin DUMAN’ın sorumluluğunda bitirdiğimi, başka kaynaklardan aldığım bilgileri kaynakçada da metinde de eksiksiz biçimde gösterdiğimi, verileri kendim topladığımı, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallara uygun davrandığımı ve aksi bulunduğu takdirde her türlü yasal sorumluluğu kabul ettiğimi beyan ederim.

Cansu MERT



ÖNSÖZ

Bu araştırmada psikoteknik merkezine başvurmuş kişilerin iş doyumunu ve stres düzeyleri incelenmiştir.

Bu araştırmanın planlanmasında, araştırılmasında, yürütülmesinde ve oluşumunda desteğini ve ilgisini esirgemeyen, bilgilendirmeleriyle ve yönlendirmeleriyle çalışmamı bilimsel temeller işığında Őekillendiren, değerli danışmanım Dr. Öğretim  yesi Nesrin DUMAN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Yüksek lisans hocalarımdan hepsine bana kazandırdıkları her Şey için teker teker teşekkür ederim. Ayrıca 4 yıllık lisans eğitimim boyunca beni gelecekte söz sahibi yapacak bilgilerle donattıkları için, bana kazandırdıkları her Şey için Beykent  niversitesi'ndeki bütün hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

2 yıllık iş hayatım boyunca bana her konuda yardımcı olmaya çalışan ve tez çalışmam konusunda da desteğini esirgemeyen  zel Yüksel Psikoteknik Değerlendirme Merkezi sahibi Cengiz ASLAN'a, iş arkadaşım Burak UÇAN'a teşekkürlerimi borç bilirim.

Son olarak da beni bugünlere getiren, her zaman arkamda olduklarımı hissettiğim, her anlamda sağladıkları destek için canım anneme, canım babama sevgim zaten sonsuz. Size ne kadar teşekkür etsem az...

09/07/2019

Cansu MERT

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

TEZ ETİK BEYANI	i
ÖNSÖZ	ii
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR	vi
SEMBOLLER	vii
ŞEKİLLER	viii
ÇİZELGELER	ix
ÖZET	xi
ABSTRACT	xii
1. GİRİŞ	1
1.1 Araştırmanın Amacı.....	3
1.2. Araştırma Soruları	4
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Varsayımlar.....	5
1.5. Sınırlılıklar.....	5
1.6. Tanımlar.....	6
2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI	7
2.1. Ticari Araç Sürücülüğü.....	7
2.2. İş Doyumu Kavramı	9
2.3. İş Doyumunun Önemi	11
2.4. İş Doyumunun Bazı Kavramlarla İlişkisi	12
2.4.1. İş Doyumu ve Motivasyon.....	12
2.4.2. İş Doyumu ve Performans İlişkisi	13
2.4.3. İş Doyumu ve Moral.....	13
2.4.4. İş Doyumu ve Stres.....	14
2.5. İş Doyumu Kuramları	14
2.5.1. Kapsam (İçerik) Kuramları	15
2.5.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	15
2.5.1.2. Herzberg'in İkili Etmen Kuramı	16
2.5.1.3. Alderfer'in ERG (Existence-Relatedness-Growth) Kuramı	17
2.5.1.4. McClelland'ın Başarı İhtiyacı Kuramı	17
2.5.2. Süreç Kuramları.....	18
2.5.2.1. Vroom'un Beklenti Teorisi.....	18
2.5.2.2. Adams'ın Eşitlik Teorisi	19
2.5.2.3. Locke'un Amaç Teorisi	19
2.6. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	20

2.6.1. Bireysel Faktörler	20
2.6.1.1. Yaş	20
2.6.1.2. Cinsiyet	20
2.6.1.3. Medeni durum	21
2.6.1.4. Eğitim Düzeyi	21
2.6.1.5. Hizmet Süresi	21
2.6.2. Örgütsel Faktörler	21
2.6.2.1. İşin Özelliği	21
2.6.2.2. Ücret	22
2.6.2.3. İş Ortamı	22
2.6.2.4. Yönetici ve Yönetim	22
2.6.2.5. Çalışma Koşulları	22
2.7. Stres Kavramı	23
2.8. Stres Belirtileri	24
2.9. Stres Kaynakları	25
2.9.1 Bireysel Kaynaklar	25
2.9.2. Çevresel Stres Kaynakları	26
2.9.3. Örgütsel Stres Kaynakları	26
3. YÖNTEM	28
3.1. Araştırmanın Modeli	28
3.2. Evren ve Örneklem	28
3.3. Veri Toplama Araçları	29
3.3.1. Kişisel Bilgi Formu	29
3.3.2. Algılanan İş Stresi Ölçeği	29
3.3.3. Minnesota İş Doyum Ölçeği	30
3.4. Verilerin İşlenişi	30
3.5. Verilerin İstatistiksel Analizi	31
4. BULGULAR	32
4.1. Sürücülerin Algılanan Stres Düzeyleri ve İş Doyum Puan Ortalamaları	32
4.2. Stres Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması	33
4.2.1. Yaşa Göre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki	33
4.2.2. Eğitim Düzeyine Göre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki	34
4.2.3. Medeni Duruma Göre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki	35
4.2.4. Ekonomik Duruma Göre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki	36
4.2.5. Hizmet Süresine Göre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki	37
4.3. İş Doyum Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması	38
4.3.1. Yaşa Göre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki	38
4.3.2. Eğitim Düzeyine Göre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki	39
4.3.3. Medeni Duruma Göre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki	40
4.3.4. Ekonomik Duruma Göre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki	41
4.3.5. Hizmet Süresine Göre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki	42
4.4. Algılanan Stres Düzeyi ile İş Doyumu Arasındaki İlişki	43
5. TARTIŞMA	45
6. SONUÇLAR	49

7. ÖNERİLER	51
8. KAYNAKLAR	53
9. EKLER	62
EK 1. Kişisel Bilgi Formu	63
EK 2. Algılanan İş Stresi Ölçeği	64
EK 3.Minnesota İş Doyum Ölçeği.....	65
EK 4.Etik Kurul İzni.....	66
EK 5. Bilgilendirilmiş Kurum Onam Formu	67
10. ÖZGEÇMİŞ	68

KISALTMALAR

Erg	: Existence-Relatedness-Growth
Ark	: Arkadaşlar
Vd.	: Ve diğerleri
S.	: Sayfa
SPSS	: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı
Ort	: Ortalama

SEMBOLLER

Ss	: Standart Sapma
n	: Kişi Sayısı
t	: Bağımsız Örneklem t Testi Değeri
F	: Varyans Analizi Değeri
\bar{X}	: Aritmetik Ortalama
%	: Yüzde
p	: Önem Derecesi (Sigma)

ŞEKİLLER

	Sayfa No
Şekil 2.1. Motivasyon-Doyum İlişkisi	13
Şekil 2.2.Maslow İhtiyaçlar Piramidi	15
Şekil 2.3.Kapsam Kuramlarının Karşılaştırılması	18

ÇİZELGELER

Sayfa No

Çizelge 2.1.İş Yerindeki Hijyen ve GÜdüsel Etkenler	16
Çizelge 2.2.Stres Belirtileri.....	25
Çizelge 4.1.Sürücülerin Stres Düzeyleri Puan Ortalamaları.....	32
Çizelge 4.2.Sürücülerin İş Doyum Düzeyleri Puan Ortalamaları.....	32
Çizelge 4.3.Stres Düzeyleri Arasında Yaşa Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin ANOVA Sonuçları.....	33
Çizelge 4.4.Stres Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi).....	33
Çizelge 4.5.Stres Düzeyleri Arasında Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin ANOVA Sonuçları	34
Çizelge 4.6.Stres Düzeyleri Arasında Medeni Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin T-Testi Sonuçları.....	35
Çizelge 4.7.Stres Düzeyleri Arasında Ekonomik Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin ANOVA Sonuçları	35
Çizelge 4.8.Stres Düzeylerinin Ekonomik Duruma Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi).....	36
Çizelge 4.9.Stres Düzeyleri Arasında Hizmet Süresine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin ANOVA Sonuçları	36
Çizelge 4.10.Stres Düzeylerinin Hizmet Süresine Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi).....	37
Çizelge 4.11.İş Doyum Düzeyleri Arasında Yaşa Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin ANOVA Sonuçları	39
Çizelge 4.12.İş Doyum Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi).....	39
Çizelge 4.13.İş Doyum Düzeyleri Arasında Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin ANOVA Sonuçları	39
Çizelge 4.14.İş Doyum Düzeyleri Arasında Medeni Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin T-Testi Sonuçları.....	40
Çizelge 4.15. İş Doyum Düzeyleri Arasında Ekonomik Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin ANOVA Sonuçları	40

Çizelge 4.16. İş Doyum Düzeylerinin Ekonomik Duruma Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi).....	41
Çizelge 4.17. İş Doyum Düzeyleri Arasında Hizmet Süresine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin ANOVA Sonuçları	41
Çizelge 4.18. İş Doyum Düzeylerinin Hizmet Süresine Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi).....	42
Çizelge 4.19. Stres Düzeyi ile İş Doyumu Arasındaki Korelasyon	42

ÖZET

TİCARİ ARAÇ KULLANAN SÜRÜCÜLERİN ALGILANAN STRES DÜZEYLERİ VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Bu araştırma ticari araç kullanan sürücülerin algılanan stres düzeyleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi bazı değişkenlere göre incelemeyi esas almaktadır. Bu amaçla İstanbul ili Eyüp ilçesindeki psikoteknik değerlendirme merkezine başvuru yapan, yaşları 18-60 arası değişen 180 ticari araç sürücüsüne Kişisel Bilgi Formu, Algılanan Stres Düzeyi Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre sürücülerin stresinin iyi düzeyde, iş doyumlarının normal düzeyde olduğu görülmüştür. Sürücülerin iş doyumunu düzeylerinin yaş, ekonomik durum ve hizmet süresine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı belirlenmiştir. Buna göre yaşları 18-26 aralığında olan sürücülerin 26-42 ve 42-60 yaş aralığında olan sürücülere göre anlamlı düzeyde iş doyumları daha düşük, stres düzeyleri daha yüksektir. Ekonomik olarak geçimini zor sağlayan sürücülerin ekonomik durumlarını orta, iyi ve çok iyi olarak değerlendiren sürücülere göre anlamlı düzeyde iş doyumları daha düşük, stres düzeyleri daha yüksektir. Aynı zamanda 10 yıl ve daha üzeri hizmet süresi olan sürücülerin daha az hizmet süresi olan sürücülere göre anlamlı düzeyde iş doyumları daha yüksek, stres düzeyleri daha düşüktür. Bununla birlikte yaş, ekonomik durum ve hizmet süresi ile stres düzeyleri arasında da anlamlı farklılaşma bulunmuştur. Stres ile iş doyumunu arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ve stres arttığında iş doyumunun azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın bundan sonraki stres düzeyleri, iş doyumunu alanlarında yapılan araştırmalara kaynak niteliğinde olması hedeflenmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Stres Düzeyi, Ticari Araç Sürücüler

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN COMMERCIAL VEHICLE DRIVERS' PERCEIVED STRESS LEVEL AND JOB SATISFACTION

This study aims to the relationship between commercial vehicle drivers' perceived stress level and job satisfaction. For this reason, Personal Information Form, Minnesota Job Satisfaction Scale and Perceived Work Stress Scale were applied to 180 commercial vehicle drivers applying to the psychotechnical center in Eyüp, İstanbul. According to the results of the study, the stress level of the drivers is good and their job satisfaction is in normal condition. It was determined that the job satisfaction of the drivers differed significantly according to age, economic status and service life. According to this, drivers aged 18-26 have lower job satisfaction than drivers aged 26-42 and 42-60, stress levels are higher significantly. According to this, drivers that make it difficult to live economically have lower job satisfaction than drivers with economic status is middle, good and very good, stress levels are higher significantly. Same time, drivers working more than 10 years are higher job satisfaction than drivers working less than 10 years, stress levels are lower significantly. However, there was a significant difference between age, economic status and service duration and stress levels. There is an inverse relationship between stress and job satisfaction and job satisfaction decreases as stress increases. The aim of this study is to be the source of the next job satisfaction and stress level.

Keywords: Job Satisfaction, Stress Level, Commercial Vehicle Drivers

1. GİRİŞ

Hızla değişen ve gelişen dünyada, ulaşım çoğu zaman stres sebebidir. Aracı kullanan insanın rolü, çevresel koşullara göre trafik sorunlarına daha fazla yol açmaktadır. Günümüzde kazaların yaklaşık yüzde 90'ı insan kaynaklı nedenlerden dolayı gerçekleşmektedir. Güvenli ulaşımı sağlamak için, insanı merkeze alan onun davranışlarını, içinde yaşadığı kültürü, çevreyi ve toplumsal yaşayışını iyi değerlendiren sosyal psikolojik bir bakış açısı gerekmektedir. Yolu kullanan olarak insanın; yaşı, beden yapısı, görme, işitme, algılama yeteneği, dikkat, muhakeme, tepki hızı, el-öz-ayak koordinasyonu ve takip gibi fiziksel özellikleri, yorgunluk hastalık, risk alma, saldırganlık, sorumluluk, öz kontrol gibi tutum ve davranış alışkanlıklarına dayalı kişisel özelliklerden, kaynaklanan psikolojik durumu, sosyal yapı, eğitim düzeyi, zekâ yapısı, çevre koşullarına uyabilme yeteneği, tecrübe ve bilgi düzeyi gibi özellikleri trafikteki davranışları üzerinde etkin rol oynamaktadır. Genel olarak, araç kullanmanın iki ayrı boyutu bulunmaktadır. İlk boyut sürücü becerileridir. Bu boyut sürücünün bilgi işlem süreçleri ve motor beceriler ile ilişkilidir. İkinci boyut ise araç sürüş tarzı olup sürücünün kişilik özellikleri, tutumları ve güdüleriyle ilintilidir (Eryılmaz, 2008).

Ülkemizde trafikte en çok zaman geçiren insanlar, ticari araç sürücüleridir. Şoförlüğü meslek edinerek geçimini sürdüren pek çok insan vardır. Bu insanlar arasında öğrenci ve personel aracı kullanan servis şoförleri, halk otobüsü ya da belediye otobüsü kullanan otobüs şoförleri, uzun yolda yük taşımacılığı yapan tır ve kamyon şoförleri, şehirlerarası otobüs kullanan şoförler, minibüs, dolmuş, ticari taksi kullananlar şoförler vardır.

Ülkemizde ticari araç sürücülerini ile ilgili yapılan araştırmaların çoğunda onların sosyodemografik özellikleri incelenmiş, bu özelliklerin trafikteki tutum ve davranışlarına etkileri ortaya konulmaya çalışılmış ya da sosyodemografik

özelliklerinin kaza yapmaya olan yatkınlıkları ve trafikte risk alma durumları ile bağlantısı incelenmiştir (Eryılmaz, 2008).

Stres; bireyin normal yaşayışını etkileyen, tedirginlik, huzursuzluk, endişe, korku, heyecan yaratan, organizmanın tüm dengesini bozabilecek ve kişinin kendini yetersiz hissetmesi sonucu oluşan gerilim durumudur. Stresin belirtileri kişiden kişiye göre değişir. Bazıları kalp rahatsızlığı, baş ağrısı gibi bedensel tepkilerle belli ederken bazıları psikolojik olarak bunu yaşar. Psikolojik belirtilerde kişi duygusal problemler geliştirebilir (Baltaş ve Baltaş, 1998).

Bireyler yaşamının büyük bir bölümünü iş ortamında geçirmekte ve belli amaçları gerçekleştirmek üzere kendisinden yapılması istenen belli görevleri ve rolleri yerine getirmektedir. Bu durum örgütsel stres kavramını ortaya çıkarmıştır (Baltaş ve Baltaş, 1998).

Çalışanları en fazla etkileyen stres türü örgütsel strestir. Örgütsel stres iş arkadaşları arasındaki anlaşmazlıklar, iş doyumsuzluğu, zaman baskısı, iş beklentilerinin belirsizliği gibi durumlarda doğabilir. Yönetim tarzı, rol çatışması, rollerdeki belirsizlikler, kişilerarası çatışma, karara katılma, karar verme, sorumluluk, çevre ve fiziki mekan şartları, iş güvenliği, zaman yetersizliği, yoğun iş yükü, yabancılaşma, kariyer engeli, adaletsizlik durumları örgütsel strese neden olur (Dolgun, 2007).

İş doyumunu; bireyin işi ile ne kadar mutlu olduğu, işini yaparken algıladığı hoşnutluğu, yaptığı işten duyduğu memnuniyeti ifade eder. İşe yönelmeyi artıran olumlu bir etkidir. İş doyumunu yüksek olan bireylerin işe güdülenmesi ve yaptığı işin kalitesi artmaktadır. (Çam ve ark., 2005).

İnsan yaşamında bir işe sahip olmak ve çalışmak önemlidir. Yapılan işin o insan için ne anlam ifade ettiği, bireyin işi ilgili olumlu ya da olumsuz tutumları işten alınan doyumunu da etkilemektedir. Çalışma şartlarının yanı sıra, işin niteliği de önemlidir. Örneğin; çok yorucu olması, monoton olması, sorumluluk yüklemesi, yaratıcılık gerektirmesi gibi özellikler de işin niteliği hakkında bilgi verir. Bu niteliklerin hepsi işe karşı duyulan ilgi, işin isteyerek yapılmasına ve bireyin işine karşı olumlu ya da olumsuz tutumlar geliştirmesine sebep olmaktadır (Barutçugil, 2002). İnsan, ortalama ömrünün yaklaşık 40 ya da daha fazla yılını, günün ortalama 8-9 saatini, haftanın 5-6 gününü bir işte çalışırken geçirdiği dikkate alındığında işin niteliği alınan doyumla ve stres düzeyiyle ilişkili olduğu açıkça görülmektedir.

Genel olarak bakıldığında da iş doyumu ve stres ticari araç kullanan sürücülerin verimliliğini etkilemektedir. İş doyumu ve stresin de birbiriyle ilişkili olduğu düşünülmektedir. Önemli olan sürücüyü strese sokan nedenleri en aza indirerek iş doyumunu artırmaya yönelik çalışmak ve böylece performansını en üst seviyede tutabilmektir. Ülkemizde iş doyumu ve stres düzeyleri hakkında birçok araştırma vardır. Ancak ticari araç kullanan sürücülerin iş doyumları ve stres düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi konusunda yapılan araştırmalar oldukça sınırlıdır.

Bu çalışmada ticari araç kullanan sürücülerin iş doyumları ve stres düzeyleri arasında nasıl bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin bazı değişkenler açısından farklılaşma olup olmadığı problem olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın amacı, iş stresi ve iş doyum düzeylerinin iyileştirilmesi ticari araç kullananların daha verimli ve etkili çalışmalarını için gerekli ihtiyaçlar ve ortam için öngörülerde bulunması, bu sayede ticari araç kullanan şoförlerin verimliliğinin artırılmasına katkı sağlanması, gerekli kurumların ilgilerinin çekilmesi ve literatüre katkı sağlanmasıdır. Ticari araç hizmetinin standardını yükseltebilmek için sürücülerin içinde oldukları şartları ve işlerinden elde ettikleri doyumu bilmek önemlidir.

Türkiye'deki hizmet sektörünün bel kemiklerinden biri olan ticari araç sürücülerinin stres düzeyleri ve yaptıkları işle ilgili doyumlarını bilmek, onlara ne tür eğitimler verilerek daha mutlu hale getirilebileceklerini öğrenmek, onlardan hizmet bekleyenlerin de memnuniyetinin artması açısından önemlidir. Aynı zamanda ticari araç sürücülerinin yaşam tarzlarının, iş doyumlarının, stres düzeylerinin sürücülük davranışlarını etkilediği kabul edildiğinden trafikteki kazaları ve riskli hareketleri azaltmak için onlarla ilgili daha fazla bilgiye sahip olunması mutlaka yararlı olacaktır.

1.1 Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, günlük yaşamımızda hizmet aldığımız ticari araç sürücülerinin stres düzeyi ve iş doyumu arasındaki ilişkinin bazı sosyodemografik değişkenlere göre incelenmesini esas almaktadır.

1.2. Araştırma Soruları

Araştırmanın amacına uygun olarak aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. Sürücülerin stres düzeyi nedir?
2. Sürücülerin iş doyum düzeyi nedir?
3. Sürücülerin iş doyum ve stres düzeyleri arasında anlamlı bir korelasyonel ilişki var mıdır?
4. Sürücülerin iş doyum ve stres düzeyleri yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
5. Sürücülerin iş doyum ve stres düzeyleri eğitim düzeylerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
6. Sürücülerin iş doyum ve stres düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
7. Sürücülerin iş doyum ve stres düzeyleri ekonomik durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
8. Sürücülerin iş doyum ve stres düzeyleri hizmet sürelerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Günlük yaşamımızda birçok meslek dalı farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır ve yaşamımızı etkilemektedir. Bunlardan birisi de işe, okula, eve ulaşım sağlayabilmek için kullanılan ulaşım sektöründe yer alan ticari araç kullanan sürücülerdir. Sürücülerin iyi standartlarda olması önemlidir. Sürücülerin hizmet standardını yükseltmek için de onların içinde olduğu koşulları ve işten aldıkları doyum bilmek önem arz etmektedir. Sürücülerin yaşama olan bakışları, stres düzeyleri, iş doyumlarını bilmek, daha verimli çalışabilmeleri için ne tür eğitimler verilebileceğini öğrenmek, hizmet verdikleri kişilerin de memnuniyetinin sağlanması bakımından önemlidir.

Bu araştırma, iş stresi ve iş doyum düzeylerinin iyileştirilmesi, ticari araç kullananların daha verimli ve etkili çalışmaları için gerekli ihtiyaçlar ve ortam için öngörülerde bulunması, bu sayede ticari araç kullanan şoförlerin verimliliğinin artırılmasına katkı sağlanması, gerekli kurumların ilgilerinin çekilmesi ve literatüre katkı sağlanması hedeflenmektedir. Ticari araç hizmetinin standardını yükselebilmek için sürücülerin içinde oldukları şartları ve işlerinden elde ettikleri doyumunu bilmek önemlidir.

Türkiye'deki hizmet sektörünün bel kemiklerinden biri olan ticari araç sürücülerinin stres düzeyleri ve yaptıkları işle ilgili doyumlarını bilmek, onlara ne tür eğitimler verilerek daha mutlu hale getirilebileceklerini öğrenmek, onlardan hizmet bekleyenlerin de memnuniyetinin artması açısından önemlidir. Aynı zamanda ticari araç sürücülerinin yaşam tarzlarının, iş doyumlarının, stres düzeylerinin sürücülük davranışlarını etkilediği kabul edildiğinden trafikteki kazaları ve riskli hareketleri azaltmak için onlarla ilgili daha fazla bilgiye sahip olunması yararlı olacaktır.

Aynı zamanda ticari araç kullanan sürücülerin yaşayış tarzlarının, stres düzeylerinin, iş doyumlarının sürücülük davranışıyla ilişkili olduğu varsayıldığından trafikteki riskli davranışları ve trafik kazaları azaltmak için onlarla alakalı daha çok bilgiye sahip olunması oldukça önemlidir.

1.4 Varsayımlar

1. Algılanan Stres Düzeyi lği sürücülerin stres düzeylerini ölçmek için yeterlidir.
2. Minnesota İş Doyum lği sürücülerin iş doyumlarını ölçmek için yeterlidir.
3. Sürücülerin lekleri doldururken objektif ve iten cevaplar verdiği varsayılmaktadır.
4. Denek sayısının araştırma için yeterli olduğu düşünülmektedir.

1.5. Sınırlılıklar

Araştırmada rneklem grubuna ulaşılabilmesi için, uygulamanın doğru bir şekilde yürütülebilmesi ve bilimsel temelli olabilmesi için bazı sınırlılıklar olmuştur.

Bunlar şu şekilde sıralanabilir:

1. Araştırma İstanbul ili ile sınırlıdır.

2. Araştırma Eyüp'te bulunan Yüksel Psikoteknik Merkezi'ne psikoteknik belgesi için başvuran sürücülerle sınırlıdır.

3. Araştırmadan elde edilen bulgular deneklerin ölçeklerde verdikleri cevaplar ile sınırlıdır. Ölçeklerin dışında görüşme, gözlem gibi herhangi bir yöntem kullanılmamıştır.

4. Araştırma 180 denek ile sınırlanmıştır.

1.6 Tanımlar

Ticari araç sürücüsü: Şehir içinde veya şehir dışında, ticari anlamda tescil edilmiş motorlu taşıtı kullanan kişidir (Karayolları Trafik Yönetmeliği,1997).

Stres:Bireyin, içeriden veya dışarıdan gelen, bireyin normal dengeli yaşayış şeklini bozan ve onu bu dengenin korunmasına ya da bozulan dengeyi tekrardan kurmak için yeni davranışlara iten algılanan veya gerçek uyarıcılara karşı gösterdiği ruhsal-fiziksel-bilişsel tepkilerdir (Budak,2000).

İş doyumu:Bireyin yapmakta olduğu işten duyduğu memnuniyet, işini yaparken algıladığı hoşnutluk ve mutluluk hissidir. Bu his zamanla çalışanın iş çevresini ve işini değerlendirip geliştirdiği bir durumdur (Çelen, 2004).

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

2.1. Ticari Araç Sürücülüğü

Ülkemizde trafikte en fazla zaman geçiren insanlar, yaşamını bu şekilde sürdüren insanlardır. Araç kullanarak kendi geçimini ve ailesinin geçimini sağlayan, mesleği şoför olan oldukça fazla insan vardır. Bu insanlar içinde makam şoförü, öğrenci ve personel taşımacılığı yapan şoförler, halk otobüsü ya da belediye otobüsü kullanan otobüs şoförleri, uzun yolda yük taşımacılığı yapan tır ve kamyon şoförleri, şehirlerarası otobüs kullanan şoförler, minibüs, dolmuş, ticari taksi kullananlar şoförler vardır. Bu tezin konusunu ticari araç kullanan bütün sürücüler kapsamaktadır.

Trafik sorunu insan kaynaklıdır ve çözümü yine insanla olacaktır. Bütün gününü yolda geçiren şoförlerin sosyodemografik özellikleri, iş doyumları, stres düzeylerini incelemek onların içinde bulunduğu şartları daha iyi yorumlamamızı sağlayacaktır. Bu incelemeler, onlarla ilgili yapılacak olan diğer çalışmalar için de yardımcı olacaktır.

Bu araştırma örneklemindeki ticari araç sürücülerinin mesleklerini ve çalışma koşullarını anlatmak faydalı olacaktır. Öncelikle temel kavramları tanımlamakta yarar vardır. Mesleklerle ilgili tanımlamalar yapmadan önce ticari araç sürücülerinin iş ortamları olarak görülen “trafik” kavramı tanımlanacaktır. İlk 4 tanım İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin Taksi-Dolmuş yönetmeliğinden alınmıştır.

Trafik: İnsanların, vasıtaların ve hayvanların belirli yol üzerinde gidiş ve gelişleri şeklinde tanımlanabilir (Taksi-Dolmuş Yönergesi, 2015).

Şoför: Karadaki motorlu taşıtları süren ve yöneten kişi, sürücü (Taksi-Dolmuş Yönergesi, 2015).

Sürücü belgesi: Taşıt sürücülerine yetkililerce verilen araç kullanmadaki yeterliliği gösteren belge, ehliyet (Taksi-Dolmuş Yönergesi, 2015).

Ticari araç sürücüsü: Şehir içinde veya şehir dışında yolcu ya da yük taşınmasını sağlayan, kapasiteye göre belirlenen motorlu araçlarla, güvenli ve trafik kurallarına uygun bir biçimde, karayolları taşımacılık esasları doğrultusunda gerçekleştirilen, en az “B” sınıfı ehliyetli, mesleğin gerektirdiği yeterliliklere sahip kişidir (Taksi-Dolmuş Yönergesi, 2015).

Makam şoförü: Özel şirketlerde veya kamu kurumlarında, makam aracını kullanarak hizmet ettiği kişi ya da kişilerin ulaşımını sağlayan sürücülerdir. Aracın temiz ve bakımlı olmasını sağlamak, gidilecek yere zamanında ve güvenli bir şekilde ulaşımı sağlamak, hizmet ettiği kişi ya da kişilerin kapısını açarak iniş ve binişlerde yardımcı olmak gibi temel görevleri vardır (Makam Şoförü Nedir, 2017).

Servis aracı şoförü: Kalite yönetim sistemine, iş sağlığı güvenliğine uygun ve ticari olarak tescillenmiş bir otobüs veya minibüs türü taşıtı kullanarak belli bir güzergah üzerinde personel ve öğrenci ulaşımını sağlayan kişidir (Ulusal Meslek Standardı, 2013).

Otobüs, metrobüs şoförü: Trafik ve çevre kurallarına uygun kalite yönetim standartları ile iş sağlığı, güvenliği sağlanmış bir şekilde ticari ya da resmi olarak kendisine tescil edilmiş bir otobüs ile daha önceden belirlenen bir güzergah üzerinde kişi başı ücretle şehir içinde toplu taşımacılığı yapan sürücüdür (Özel Halk Otobüsleri Çalışma Yönergesi, 2009).

Tır, kamyon şoförü: Kalite yönetim sistemine, iş sağlığı güvenliğine uygun ve ticari olarak tescillenmiş kamyon veya tır ile yurt içinde eşya ve yük taşımacılığı yapan nitelikli sürücüdür (Kamyon Şoförü Ulusal Meslek Standardı, 2013).

Şehirlerarası otobüs şoförü: Ticari olarak tescil edilmiş bir motorlu taşıtı şehirlerarası karayolunda ve terminal iç ve dış alanlarında süren, ilgili mesleki yeterlilik belgesine sahip olan şofördür (Şehirlerarası Otobüs Terminalleri Yönetmeliği, 2009).

Minibüs, dolmuş şoförü: Otobüse göre genellikle daha kısa mesafeler arasında toplu taşıma sağlayan, 9-15 kişilik yeri olan taşıtı kullanan sürücüdür (Taksi-Dolmuş Yönergesi, 2015).

Taksi şoförü: Şehir içinde veya dışında yolcu taşımalarını taksi denilen küçük, 4+1 taşımaya sahip otomobillerle, trafik kurallarına ve uygun bir şekilde, karayolları yolcu taşımacılığı esasları doğrultusunda gerçekleştiren en az “B” sınıfı ehliyetli, mesleğin gerektirdiği kriterlere sahip olan sürücüdür (Eryılmaz, 2008).

2.2. İş Doyumu Kavramı

Çalışan insanlar hayatlarının çoğu bölümünü işlerde geçirirler. Bu durum, çalışanların iş hayatında duydukları tatminin önemi gösterir (Sarpkaya, 2000). Bireyin yaşamında mutlu hissetmesi, bir açıdan onun işinden aldığı doyumla yakından alakalıdır. Kişinin işinden doyum alabilmesi hem fizyolojik olarak hem de psikolojik olarak önemlidir (Telman ve Ünsal, 2004). Modern insan, insan onuruna yakışır bir biçimde yaşayabilmek için kendisine tüm imkânların sunulmasını ister (Elma ve Demir, 2003) ve bunun için uygun bir iş ortamı ihtiyacı duyar.

Çalışma hayatında gelir durumu iyi olan ve başarılı olan kişi, ailesini daha iyi geçindirme ve ihtiyaçlarını karşılama konusunda daha rahat eder. Çalışanın yaptığı işi, çalışma şartlarını, iş çevresini değerlendirme sonucu oluşan duygusal tepki olarak da isimlendirilen iş doyumunu, yapılmakta olan işin koşulları, çalışma hayatının özellikleri, işin niteliği, çalışma ilişkileri gibi dışsal faktörlerin yanı sıra bireysel faktörlerin de sebep olduğu bilinmektedir. Özet olarak iş doyumunu, çalışanın çalışma hayatında aldığı mutluluk, haz ve doyumunu ifade etmektedir. (Keser, 2005). İş doyumunun kesin bir tanımı yapılmamakla birlikte çeşitli tanımlamalar vardır. Bunlardan bazıları aşağıda verilmiştir. Çalışanın iş hayatını veya yaptığı işi değerlendirmesiyle oluşan hazzı ya da ulaştığı olumlu duygusal hislere iş doyumunu denir (Başaran, 1998).

İş doyumunu, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluktur (Günbayı, 2000). İş doyumunu işin nitelikleriyle çalışanların birbirine uyduğu zaman ortaya çıkar (Balci, 2000). İş doyumunu çalışanın yapmış olduğu işin ve bu işten kazandıklarının kendi değer yargılarıyla ve kişisel ihtiyaçlarıyla bağdaşması ya da bağdaşmasına neden olduğunu anlaması sonucu yaşadığı duygudur (Barutçugil, 2004).

İş doyumunu, çalışanın yapmış olduğu işten elde ettiği maddi kazanımlar işe çalışanın birlikte iş yapmaktan zevk aldığı çalışma arkadaşları ve yapmış olduğu iş ile ilgili ortaya çıkardığı herhangi bir şeyin sağladığı mutluluğu akla getirmektedir. İş

doyumunu ise bu duyguların genel bir sonucudur ve çalışanın hem fiziksel hem de zihinsel açıdan iyi bir halde olmasını ifade etmektedir (Oshagbemi, 2000).

İş doyumunu, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti ifade eder (Cüceloğlu, 2000). İş doyumunu, çalışanların gerçekleşmesini istedikleri durumlar ile iş hayatından elde ettikleri izlenimler birbiriyle bağdaştığı zaman gelişen ve içi yatıştırıcı bir duygudur (Eroğlu, 2000). İş doyumunu, bireyin işle alakalı değerlerinin işinde karşılandığını görmesi ve bu değerlerin bireyin ihtiyaçları ile uyumlu olması hali ya da çalışanın yaptığı işini veya iş hayatını değerlendirmesi sonucu aldığı haz veya ulaştığı fiziksel ve duygusal durumdur (Akçamete ve ark, 2001). Genel olarak bakıldığında iş doyumuyla alakalı olarak yapılan tanımların temel anlamda üç ortak noktası vardır. Bunlar aşağıdaki gibi açıklanabilir (Solmuş, 2004).

-İş doyumunu, birbirlerinden ayrı fakat birbiri ile ilişkili birkaç tutum objesini yansıtmaktadır.

-İş doyumunu, iş görenin işe ilişkin içsel ve öznel duygularını ifade etmektedir, genel olarak gözlemlenemez lakin bireyin hal ve hareketlerinden anlaşılabilir.

-İş doyumunu, iş görenin hak ettiğini düşündüğü ya da arzuladığı ödülleri elde ettiği veya beklentilerinin üzerinde kazanımlar sağladığı durumlarda yaşanmaktadır.

İş doyumunu işe karşı geliştirilmekte olan bireysel ve duygusal tutumlardır. İş doyumunu fazla olan kişinin motivasyonu ve morali de yüksek olur. Devamsızlıklar, işten ayrılmalar azalır ve çalışanın verimliliği de yüksek olur. Bununla birlikte çalışanın bağlılığı, performansı, bağlı olduğu yöneticilerle koordinasyonu da artar. Kendisini yapmakta olduğu işin bir parçası olarak görür ve o işle özdeşleşir (Çetinkanat, 2000).

Kişi eğer iş doyumunu sağlayamazsa motivasyonu düşer ve işe olan bağlılığı azalır. Yapmakta olduğu işe yabancılaşmaya başlar ve diğer çalışanlarla iletişimi azalır. Küçük işletmeler büyük işletmelere göre daha fazla iş doyumunu sağlar. Bunun sebebi ise çalışanların birbirine büyük işletmelere göre daha yakın olması ve arkadaşlıkların daha fazla gelişmesidir.

İş doyumunun beş farklı boyutu vardır (Çetinkanat, 2000):

- İşin kendisi
- Yükselme Olanakları
- İş arkadaşları
- Ücret
- Denetim

Kişinin işten beklentisi ile işten elde ettiği olanakların kimi alanlarda birbiri ile uyumlu olması durumunda iş doyumunu geliştirmektedir (Kuzgun ve ark, 1999). Bu alanlar şu şekilde sıralanabilir:

- Günlük çalışma süresi
- Takdir ve ödül
- İş ortamındaki insan ilişkileri
- İş ortamındaki fiziksel ortamın uygun olması
- Elde edilen kazanç düzeyi
- Sağlanan güvence
- Yükselme olanağı
- Kendini gösterme olanağı
- Verilen yetki ve sorumluluk
- İş bulabilme olanağı
- Meslek etkinliklerinin kişi için ilgi çekici olması

2.3. İş Doyumunun Önemi

İş doyumunu iki sebepten dolayı önemlidir. İlki, iş görenlerin yaptığı işleri ile ilgili ne düşündükleri ve ne hissettiklerinin hem işleri hem de kendileri için önemli olmasıdır. Diğeri ise, yöneticiler için işlerine karşı performans, verimlilik ve tutum üzerindeki etkisi bakımından karşımıza çıkar. Çünkü, iş doyumunun direkt sebep olduğu davranışlar; devamsızlık, motivasyon düşüklüğü, işten ayrılma, fiziksel ve ruhsal sağlıktır (Daniel ve ark., 1983).

İnsanlar hayatlarını sürdürürken her ortamda kişisel yeteneklerini ve becerilerini göstermek isterler. Zira insanların işinden aldıkları doyumun çalışma hayatında önemli etkileri vardır. Bu etki, hayatlarının önemli bir zamanını çalışarak geçiren bireylerin genellikle kendilerine hiçbir şey ifade etmediği şeklindeki yorumlarından kendini açıkça gösterir. Şüphesiz, olumsuz etki sadece iş doyumsuzluğu yaşayan kişinin kendisi ile sınırlı kalmadan doğrudan ya da dolaylı olarak yer aldığı örgüte ve yapmakta olduğu işe de yansiyabilmektedir (Özaltın ve ark., 2002).

Ancak iş doyumsuzluğunun yalnızca çalışanla sınırlı kalmadan bu durumun yapılan işe ve örgüte yansiyabileceği görüşü, yöneticilerin hepsi tarafından kabul edilmiş bir görüş değildir. Bazı yöneticilere göre, her çalışan için gereksinimlerini ve

arzularını tam olarak karşılayan, ona tamamıyla uyan bir iş bulabilmek mümkün değildir. Bununla birlikte iş ne olursa olsun çalışan bu işi yerine getirmek zorundadır düşüncesine sahip olmaları iş doyumunu önemlidir veya önemli değildir tartışmasının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Demir, 2001)

Sonuç olarak ticari araç sürücülerinin iş doyumlarının yüksek olması netice olarak onların iş performansını artırdığını ve hem psikolojik hem de fizyolojik anlamda daha sağlıklı olabilmelerini sağladığını düşünebiliriz.

2.4. İş Doyumunun Bazı Kavramlarla İlişkisi

İş doyumuyla ilişkili bazı kavramları görmek ve açıklamak, iş doyumunu etkileyen faktörleri daha anlaşılır hale getirmemizi sağlayabilir. Bu açıdan öncelikle iş doyumunun motivasyon ile ilişkisini açıklamakla başlayıp ardından iş doyumunu etkileyen faktörlere geçiş yapalım.

2.4.1. İş Doyumu ve Motivasyon

Güdülenme kavramı içten gelen kuvvetlerle (dürtü ile) bir hedefe yönelme ve maksatlı davranışlar sergileme aşamasını ifade etmek için kullanılır. Güdülenme bir çıktıya yönelik dürtü ile ilgilidir, doyum ise yaşanan çıktılarla ilgilidir. Susadığımız zaman su arayışında olmamız, acıktığımız zaman yemek arayışında olmamız, havasız bir ortamda kaldığımızda açık havaya çıkmamız bir hedefe doğru maksatlı davranışlar olup güdülenme konusuyla ilişkilidir (Aslan ve Akbayrak, 2002).

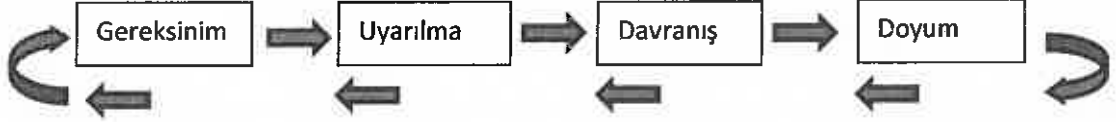
Bursalıoğlu'na (2000) göre güdülenme; davranışa yön ve enerji veren güçleri kapsamaktadır. Bu güçler temel gereksinimlerden ortaya çıkar. İş doyumunu ise genellikle kişinin gereksinimlerinin sağlanmasının, işinde doyurulması derecesiyle alakalıdır.

Güdülenmenin İngilizce karşılığı motivasyondur ve Latince harekete geçme anlamına gelen "möt" kelimesinden türetilmiştir. Psikolojide içten gelen itici bir güç, hedefe yönelme ve maksatlı davranışlar gösterme sürecini ifade etmede kullanılmaktadır (Balcı, 1985).

Genel tanımıyla motivasyon; kişiyi harekete geçirmeyi ve bir davranışı diğerine tercih etmeyi sağlayacak biçimde etkileyen faktörler ve kuvvet bütünüdür. Başka bir tanımla ise motivasyon, iş görenleri işletmenin amaçlarına yaklaştıran,

inandiran ve özendiren nitelikte yapılan bütün uğraşlara ve eylemlere verilen addır (Sabuncuoğlu, 1995). *

Güdüler insanların hal ve hareketlerinde oldukça önemli bir rol oynar. Çünkü davranışlar, güdüler tarafından yönetilir. Bir insanı bir şey yapması için zorlayabilirsiniz fakat o insanı bu şeyi yapmayı istemesine zorlayamazsınız. İsteyebilmek için gerekli olan arzu içten gelmektedir (Allan, 1998).



Şekil 2.1. Motivasyon-doyum ilişkisi (Sabuncuoğlu ve Tüz,2003)

Yöneticiler çalışanların isteğini yaratmak ve gereksinimlerini doyurma yollarını bulmak yani motivasyonlarını artırmak için motivasyon kuramlarından yararlanırlar. Motivasyon arttıkça iş doyumunu da artar. Yani ikisi arasında pozitif yönde bir ilişki söz konusudur.

2.4.2. İş Doyumu ve Performans İlişkisi

Performans basit tanımıyla alınan verimin ölçülmesi demektir. Performansı başka bir şekilde tanımlamak gerekirse, belirli amaçlara yönelik planlanmış etkinlikler sonucunda nitel veya nicel değerler kazanmış kavramlardır. Bir işletmenin performansı; taktiksel ve stratejik amaçlarının gerçekleştirilmesinde, çalışanların işin gereklerin ve niteliklerini yerine getirebilmek için sergiledikleri bütün çabaların değerlendirilmesi olarak tanımlanabilmektedir (Eryılmaz, 2008).

İş doyumunu ve performans ilişkisi iki biçimde olabilir. Bunlardan birincisi yüksek performans yüksek iş doyumuna neden olur. Yani başarının artması iş doyumunun da artması demektir. Diğeri ise yüksek iş doyumunun yüksek performansa neden olmasıdır. Yani çalışan iş doyumunu sağladığı sürece performansını artırmak için çaba gösterecektir (Eryılmaz, 2008).

2.4.3. İş Doyumu ve Moral

Moral, iş görenlerin ya da yöneticilerin bir bütün olarak iş hayatına karşı olumlu tutumlarıdır Moral; çalışanın, işin niteliklerine, çalışma şartlarına, yöneticiye karşı ilgisi ve bunlarla özdeşleşmiş olabilme duygusudur (Koçak, 2006).

Çalışanlar, saygı duyulup duyulmadığını, değer verilip verilmediğini gözlemler. Sonuç olarak iş görenin moral düzeyi pozitif veya negatif olarak etkilenir. Moral, iş görenin işten doyum alabilmesini ve kendini işe verebilmesini etkileyen önemli bir unsurdur (İnce ve Gül, 2005).

Stephans ve Dunn'a göre iş doyumunu ve Moral çoğu zaman birbiriyle karıştırılır. İkinci Dünya Savaşı'ndan önce moral, kişisel bir yaşantı olarak kabul görmeye başlamıştır. Moral kavramı, iş doyumunu ölçütüne dayanarak tanımlanmıştır ve böylelikle iş doyumunu ile eş anlamlı sayılmaya başlanmıştır (Balcı, 1995).

2.4.4. İş Doyumu ve Stres

Fraser'e göre doyumunu ile iş stresi kavramları birbiriyle paralellik gösterir. İş yaşamındaki çeşitli uyarıcılar, hem iş stresini hem de iş doyumunu etkilemektedir. Herzberg'e göre özellikle çalışma koşulları, yöneticilerle ilişkiler, iş güvenliği, alınan ücret gibi faktörler çalışan için yeterli düzeyde değilse iş doyumunu azalacak ve bununla birlikte iş stresi artacaktır (Önsan, 1996).

İş hayatında çalışma koşulları, ekonomik, sosyal ve fiziksel faktörler açısından iş görenlerin beklentilerinin çok altında kalıyorsa iş doyumunsuzluğu ortaya çıkacaktır. Bu durum da iş stresinin meydana gelmesine neden olacaktır. Neredeyse her meslek grubunda çalışan bireyler az veya çok strese maruz kalır ve bunun sonuçlarını yaşar. Bireylerin günlük hayatının önemli bir bölümünü iş hayatında geçirdikleri düşünüldüğünde, stresin görmezden gelinemeyecek kadar önemli bir unsur olduğu söylenebilir (Önsan, 1996).

2.5. İş Doyumu Kuramları

İş doyumunu bir tutumdur. Davranışa neden olan güdülenme kavramından farklıdır. Ancak iş doyumunun literatürde ilk kez incelenmesi güdülenme kuramlarıyla başlamıştır (Toker, 2008).

Çok fazla araştırmacı insan davranışlarıyla ilgili birçok çalışma yapmıştır ve kuramlar geliştirmiştir. Tarihte birbirini takip eden bu kuramlar güdülenme kavramı içerisinde; kapsam (içerik) ve süreç kuramları olarak iki grup halinde incelenir (Koçer, 1998). Bu modellerden birkaçı, bireylerin ihtiyaçlarıyla ilgili olan güdülere, böylelikle bireyin içsel faktörlerine, birkaçı ise teşvik edici nedenlere yani çevresel faktörlere ağırlık vermektedir. Kısaca, davranışı tetikleyen nedenler ile ilgili olan

kuramlara kapsam (içerik) kuramları; davranışın nasıl motive edildiği ile ilgili olan kuramlara ise süreç kuramları denilmektedir (Tosi and Mero, 2003).

2.5.1. Kapsam (İçerik) Kuramları

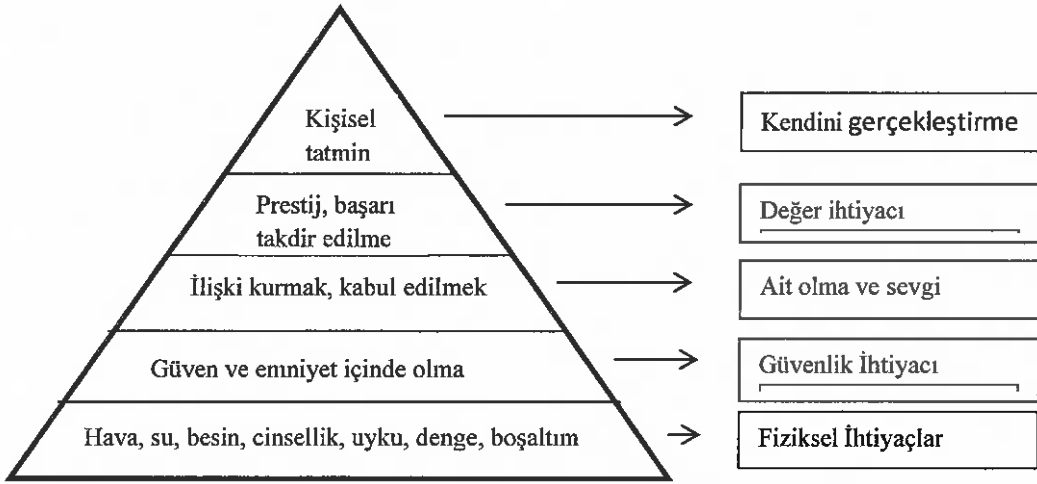
İnsan davranışına neden olan motivasyonun üzerinde duran kuramlardır. İnsan davranışlarında belli bir amaç vardır ve bu amaç için çaba sarf edilir varsayımına dayanmaktadır (Saylan, 2008).

Kapsam kuramları dört farklı şekilde incelenmektedir. Bu kuramlar; Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi kuramı, Herzberg'in İkili Etmen kuramı, Alderfer'in ERG kuramı ve McClelland'ın Başarma İhtiyacı kuramıdır.

2.5.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Hümanistliğin en önemli savunucularında olan Abraham Maslow, gözlemleri ve klinik araştırmaları sonucunda insanların davranışlarını belirleyen ve davranışlara yön veren temel ihtiyaçların neler olduğunu araştırmalarıyla ortaya koyarak geliştirdiği kuram, motivasyon ve ihtiyaçlarla ilgili olan dünyada en fazla tanınan bir kuramdır (Porter et al., 2003).

İnsanı davranış yapmaya iten unsurların başında ihtiyaçlar vardır. Maslow'un ihtiyaçlar kuramına göre; fizyolojik, güvenlik, ait olma ve sevgi, saygı (değer) ve kendini gerçekleştirme olmak üzere beş hiyerarşik ihtiyaç vardır (Eren, 2001).



Şekil 2.2. Maslow İhtiyaçlar Piramidi (Kula ve Çakar, 2015)

Maslow bu ihtiyaçları üç temel varsayımla açıklamıştır (Çakmur, 2011).

1- Her davranış ihtiyaçları karşılamaya yöneliktir, karşılanmayan ihtiyaçlar davranışı etkilemektedir.

2- İhtiyaçlar, temelden karmaşığa doğru sıralanır.

3-En alt düzeydeki ihtiyaç giderildikten sonra bir üstteki gereksinime geçilmektedir.

1943'lü yıllarda Maslow ve o yılların takibinde Alderfer, bireyin ihtiyaçlarının karşılanmasını iş doyumunu ile ilişkilendirmişlerdir. Maslow'a göre insan ihtiyaçları hiyerarşik bir yapı içerisindedir. Bu ihtiyaç kalıpları geneldir ve her insana kesin olarak uygulanacak şekilde değildir. Bir yönetici sadece bu ihtiyaçları doyurma derecesini değil, bununla birlikte özlem düzeyini de bilmelidir. Bir düzeydeki ihtiyacı belli bir noktaya kadar karşılamış olan bir birey, daha üst düzeydekileri özlemektedir. Tam anlamıyla doyum söz konusu değildir. Bir insanın ihtiyaç hiyerarşisinde doyum alamadığı bölümü, onu daha üstteki düzeylere geçmesini güdülemektedir. Bu sebepten dolayı yönetimin amaçlarından biri, var olan durumdan memnun olmayan çalışana bir güven ortamı sağlamak olmalıdır (Ergenç, 1981).

2.5.1.2. Herzberg'in İkili Etmen Kuramı

Frederick Herzberg ve arkadaşları tarafından 1959 senesinde geliştirilen ikili etmen (çift etmen) kuramına göre işte doyumunu sağlayan faktörlerin ve doyumsuzluğa neden olan faktörler birbirinden farklıdır. Gereksinimler; doyumunu sağlayan güdüleyici etkenler ve doyumsuzluğa neden olan hijyen etkenleri olarak ikiye ayrılmaktadır (Tietjen and Myers, 1998).

Çizelge 2.1. İş yerindeki Hijyen Ve GÜdüsel Etkenler (Koparal, 1997)

Hijyen Etkenleri	GÜdüsel Etkenleri
Çevre	İşin Kendisi
Örgüt Politikası ve Yönetimi	Başarı
Maaş	İşin Kendisi
Kişiler Arası İlişkiler	Sorumluluk
Denetim	Tanınma
Çalışma Koşulları	Yükselme

Hijyen faktörleri aşağıda Çizelge 2.1'deki gibi maaş, saygınlık, yönetim uygulamaları, çalışma koşulları, kişiler arası ilişkileri emniyet, örgüt politikaları ve denetim gibi etkenlerin olmaması doyumsuzluğa sebep olmaktadır (Koparal, 1997).

Güdüsel etkenler, kişileri çalışmaya yönelten üst düzey motivasyon etkenleridir. Hijyen etkenleri ise çalışma ile bağlantılı sebeplere dayanmamaktadır. Güdüsel faktörler doğrudan işle yani işin kendisiyle, işin yapılma şekliyle, işten dolayı gelişme ve tanınma imkânı bulması ile alakalıdır. Yani güdüsel faktörler işin özünü, içeriğini esas alırken hijyen faktörleri işin çevresel etkenleriyle ilgilidir. Hijyen etkenlerinin doyuma ulaşması motivasyon kaynağı oluşmasına doğrudan sebep olmaz. Ancak hijyen etkenleri tatmin edilemezse kişinin motivasyonu azalır (Aktay, 2010).

Bu model herkese uygulanamaz. Bireyi başarı düzeyinden çok, doyumun artması veya azalması durumu üzerinde çok durulması nedeniyle eleştiriye uğramıştır. Yine de yöneticilerin motivasyon konusunu anlamalarına katkı sağlamıştır (Özyurt, 2006).

2.5.1.3. Alderfer'in ERG (Existence-Relatedness-Growth) Kuramı

1970'li yıllarda Clayton Alderfer Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine benzer, daha basit bir biçimde, Erg adında kuramını ortaya çıkarmıştır. Bu kurama göre ihtiyaçlar 3 farklı gruba ayrılmıştır (Eren, 2004).

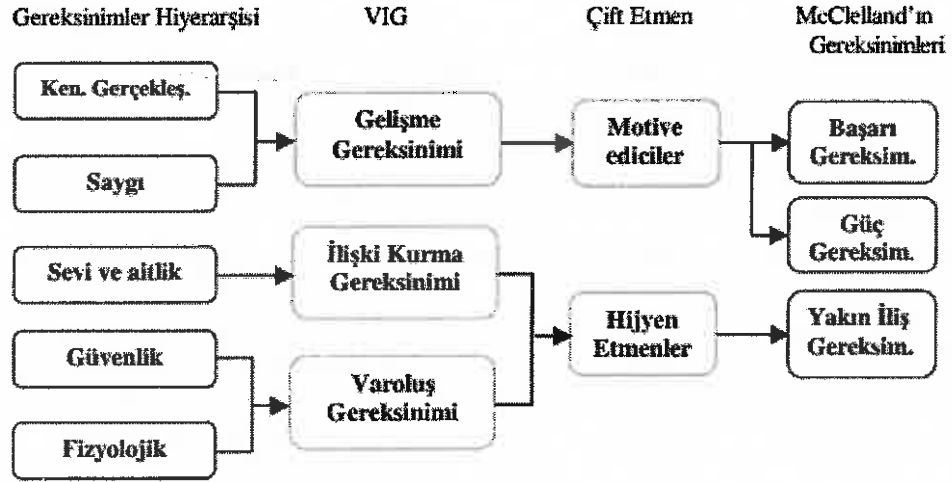
Erg Kuramı, İngilizce var olma (existence), ilişkililik (relatedness) ve gelişme (growth) sözcüklerinin baş harfleri kullanılarak İngilizce ERG, Türkçe ise VİG kuramı olarak adlandırılmıştır (Bennett, 1994).

Bu teoride ilk sırada varlık ihtiyaçları (su, besin, fiziki güvenlik gibi doğuştan gelen ihtiyaçlar) vardır. İkinci sıra, sosyal ilişki gereksinimlerini (bireylerin işi ve iş dışındaki ilişkileri, takdir edilme) içermektedir. Üçüncü sırada gelişme ihtiyaçları (bireyin kendisini geliştirmesi, özsaygı) vardır. Üst düzeydeki gereksinimler doyurulmazsa alt düzeydeki gereksinimler artar (Özkalp ve Kirel, 2010: 287).

2.5.1.4. McClelland'ın Başarı İhtiyacı Kuramı

David McClelland tarafından geliştirilmiştir. Bu kurama göre ihtiyaçlar öğrenmeden sonra kazanılır. McClelland bireyin üç temel ihtiyaca göre davrandığını öne sürmüştür. Bunlardan ilki başarıma ihtiyacıdır. İkincisi ilişki kurma ihtiyacıdır. Üçüncü ve son olarak da güç ihtiyacıdır (Tutar, 2013).

Bu dört kapsam kuramları kendi içlerinde ayrılmış olmalarına rağmen aynı amacı açıklamak üzerine geliştirilmiştir. Bu dört kuram Şekil 2.3'de karşılaştırılmıştır.



Şekil 2.3. Kapsam Kuramlarının Karşılaştırılması (Hellriegel ve ark., 2001)

2.5.2. Süreç Kuramları

İnsan davranışlarının motivasyonlarının nasıl sağlandığı konusu üzerinde duran kuramlardır. Süreç kuramları, iş doyumunun hangi değişkenler sonucunda oluştuğunu ve bu değişkenlerin iş doyumunu nasıl etkilediğini açıklama amacını taşır. Bu süreç kuramları; beklenti teorisi, eşitlik teorisi ve amaç teorisidir (Önen ve Tüzün, 2005).

2.5.2.1. Vroom'un Beklenti Teorisi

Beklenti teorisi, insanların karşısına çıkan veya kendisine sunulan seçenekler arasından amaçlarına ulaşma şansını artıracaklarını düşündüğü davranış şeklini seçeceğini varsaymaktadır. Vroom'a göre bireyler karşısına çıkan davranış seçenekleri arasından beklentilerine göre tercih yaparlar (Baysal ve Tekarslan, 2004).

Bu teoriye göre, iş göreni çalışmaya iten güç, gelecek ile ilgili beklentileri ve elde edecekleridir. Vroom, iş görenlerin iki koşulda çalıştıklarını öne sürmüştür. Bunlar; güdü ve ekonomidir. Burada kişinin çalışmayı çalışmamaya tercih ettiği görülmektedir. Vroom'un beklenti teorisinde, kişinin kazanç beklentisinin istediği gibi olması durumunda tercih edeceği vurgulanmaktadır (Özyurt ve ark. 2006).

Beklenti teorisi, diğer teorilerin parçalarını birleştirir. Genel anlamda beklenti teorisinde davranışlar, seçimlerin ve amaçların gerçekleşebilme beklentisi ile açıklanmaktadır (Minor and Lamberton, 1997).

2.5.2.2. Adams'ın Eşitlik Teorisi

Adams tarafından geliştirilmiş olan bu teori, bireyin işindeki başarısındaki tatmin olma derecesi, çalıştığı iş ortamıyla ilgili olarak algıladığı eşitlik ya da eşitsizliklere bağlıdır. Birey kendisinin sarf ettiği çaba ve karşılığında aldığı sonucu aynı işteki başkalarının çabaları ve elde ettikleri ile karşılaştırır. Bireyin algılayacağı eşitlik ya da eşitsizlik durumuna göre davranışlar belirlenecektir (Seker, 2014).

Bu teoriye göre, bireyler gayretleri ve gayretleri karşılığında elde ettiği ödüller ve benzer iş durumlarında diğer bireylerin gayret-ödül durumlarını karşılaştırırlar. Bu teoriye göre insanların güdülenmesinin temelinde, yapılan işte kendilerine eşit şekilde davranılması isteği yatmaktadır (Can, 2005).

Eşitlik teorisinde dört temel kavram vardır. Bunlar:

- 1- Birey, eşitliği veya eşitsizliği algılayan yani değerlendirme yapan çalışandır.
- 2- Diğer birey, karşılaştırılma yapılan çalışandır.
- 3- Ödüller, bireyin gösterdiği gayretin karşılığında elde ettiği statü, ücret, prim, daha iyi çalışma koşulları ve tanınma gibi etmenlerdir.
- 4- Katkılar, bireyin zekası, çabası ve eğitimi gibi faktörlerdir (Keser, 2006).

Sonuç olarak eşitlik teorisine göre çalışan, işindeki gayreti ve edimi eksik veya fazla ödüllendirildiğinde doyum olmaz. Çalışan gayretine ve edimine uygun bir ödül alırsa işten doyum sağlayabilir (Başaran, 1998).

2.5.2.3. Locke'un Amaç Teorisi

Locke, iş doyumunu, beklenen verimlilik düzeyleri ve gerçek arasındaki fark olarak değerlendirmiştir. Her insanın işleri ile ilgili belli amaçları vardır ve bu belirlenen amaçlar onu yönlendirmektedir (Durmaz, 2004).

Kişilerin amaçlarına ulaşabilmesi veya fazla performans göstermesi, doyum ismi verilen olumlu duygusal durumu açığa çıkarırken, amaçlarına ulaşmaması doyumumsuzluk hissine neden olmaktadır (Ergenç, 1981).

Bu yaklaşım, kişilerin elde ettiği çıktılarını, elde etmeyi hedeflediği çıktılarla kıyaslaması sonucu, eşitliğin olduğu durumda iş doyumunun oluştuğunu iddia eder.

Bireylerin elde ettikleri çıktıların değeri ile aldıkları doyum doğru orantılıdır (Greenberg and Robert, 1995).

2.6. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu sağlayan faktörler değişkenlik göstermektedir. Literatür incelendiğinde iş doyumunu etkileyen unsurlar iki başlık altında toplanır (Balcı, 1985).

-Bireysel faktörler

-Örgütsel Faktörler

2.6.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler iş doyumunun oluşmasında oldukça önemli bir rol oynar. Bireyin doğuştan sahip olduğu bazı özellikler ve hayatı boyunca elde ettiği kazanımlarla ilgilidir. Bunlar; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, hizmet süresi gibi sosyodemografik özellikleri içerir (Bostan ve Erbil, 2004).

2.6.1.1. Yaş

Yaş ve iş doyumunu arasındaki ilişki önemlidir. Bireylerin beklentileri, ihtiyaçları ve tutumları yaşa göre değişiklik gösterebilir. İş hayatının ilk senelerinde büyük bir hevesle çalışan, her şeyin üstesinden gelebileceğine inanan gençler, işle alakalı tecrübeleri arttıkça yapabilecekleri işlere odaklanmaya başlarlar. Yaş ilerledikçe iş doyumunun arttığı gözlemlenmiştir. Yaşı daha fazla olan bireylerin, genç bireylerinkine göre daha gerçekçi beklentilerinin olduğundan dolayı, daha fazla ve daha kolay iş doyumuna ulaşırlar (Silah, 2005).

Yapılan çalışmalar incelendiğinde yaş ilerledikçe çalışanın işinden aldığı doyum seviyesinin de arttığı görülmektedir. Genç yaşlarda kişinin aşırı beklenti içinde oluşu, deneyimsizlik yaşaması gibi durumlar bireyin iş doyumunun azalmasına neden olabilmektedir (Karkın, 2004).

2.6.1.2. Cinsiyet

Yapılan çalışmalarla bireyin kadın veya erkek olmasının işe karşı tutumları etkilediği sonucuna varılmıştır. Ancak bu konudaki bulgular araştırmadan araştırmaya değişkenlik gösterir. Cinsiyet açısından dengeli gruplarla çalışanların iş

doyum seviyeleri, homojen (bir cinsiyet baskın) gruplarla çalışanlara oranla daha fazladır (Fields and Blum, 1997).

2.6.1.3. Medeni durum

Yapılan çalışmalarda medeni durumun iş tatmini üzerinde etkisinin olmadığı görülmüştür (Bilgiç, 1988. 549-557).

2.6.1.4. Eğitim düzeyi

İş doyumunu ile ilgili başka bir faktördür. Eğitim, çalışanların gelişmelerini sağlar ve verimlilik seviyelerini artırır, böylece çalışanın elde ettiği başarı sonuç olarak kurumu olumlu olarak etkiler (Smadov, 2006).

Eğitim düzeyi, bireyin işinden beklentilerini karşılıyorsa ve daha fazla iş doyumunu sağlayacak iş imkânlarına yol açıyorsa doyum artıran, beklentilerini karşılayamıyorsa iş doyumunun azalmasını sağlayan bir faktördür. İş doyumunu ile eğitim düzeyi arasındaki ilişkinin zaman zaman farklılaşması eğitim düzeyinin kişilerin öznel algısıyla ilişkili olmasından kaynaklanıyordur denilebilir (Eryılmaz, 2008).

2.6.1.5. Hizmet Süresi

Çalışan bireylerin işinde kalma ve işe devam etme süreci hizmet süresini ifade eder. Bir iş görenin işte kalma süresi arttıkça ve yaşı da ilerledikçe işinden almış olduğu doyum da artmaktadır (Aktaş ve Aktaş, 1991). Bu bağlamda bir çalışanın hizmet süresi uzadıkça yaşı da artmaktadır ve hizmet süresi ile yaş arasında doğrusal bir ilişki vardır denilebilir. Hunt ve Saul (1975)'a göre iş doyumunu ve yaş arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

2.6.2. Örgütsel Faktörler

Çalışanların iş doyumları, çalıştığı işin niteliklerinden, şartlarından ve ortamından etkilenebilmektedir.

2.6.2.1. İşin Özelliği

İşin özelliği çalışanların iş doyumları üzerinde önemli bir rol oynar. İşin nitelikleri ile çalışanın yetenek ve ihtiyaçları orantılı olduğunda bireyler psikolojik anlamda daha fazla doyum alırlar. Kişilere bilgi ve becerilerini kullanma imkanı

sunan, kariyer gelişimi sağlayan, saygınlık kazandıran, yeniliklere açık olan işler iş görenlere daha cazip gelir. Yapılan işin sıkıcı olmaması, ilgi çekici olması, çalışanın işini yaparken daha olumlu duygulara sahip olması ve çalışana statü kazandırması iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir (Özkalp ve Kırel, 2010:115).

2.6.2.2. Ücret

Ücret, iş görenin emeğinin ve iş gücünün karşılığı anlamındadır. Bu sebepten dolayı ücret bireyin en temel çalışma amaçları arasında yer alır (Keser, 2006).

Çalışanları işe teşvik eden en önemli faktörlerden birisi ücrettir. Birey, hayatını devam ettirebilmek için paraya ihtiyaç duyar. Nitekim bireyin gelir düzeyi ne kadar artarsa işinden aldığı doyum o kadar artacaktır. Ancak birey kendisinden daha alt konumda ya da kendisiyle aynı konumda olan çalışandan daha düşük ücret alıyorsa bu da bireyin aldığı iş doyumunun azalmasına neden olur (Karaman ve Altunoğlu).

Ücret ve iş doyumunu değişkenleri olumlu yönde ilişki içindedir. Ücret arttıkça bireysel ihtiyaçları doyuma ulaştırma olasılığı da artar (Silah, 2005: 120).

2.6.2.3. İş Ortamı

Çalışanların içinde bulunduğu iş ortamı ve onu etkileyen fiziksel şartlar, verimliliği etkileyen önemli faktörler arasındadır (Sevimli ve İşcan, 2005). Genel anlamda çalışma ortamı iyi ise bireylerin iş doyumları yüksek, kötü ise iş doyumları düşüktür denilebilir (Taşdan ve Tiryaki, 2005; Keser, 2011).

2.6.2.4. Yönetici ve Yönetim

Yöneticinin tutumu iş doyumunu etkileyen ana faktörlerden birisidir. Bu etki, çalışanın üst kademesindeki olan ilişkisini yansıtır. Yönetici, bireyin iş doyumunu sağlaması konusunda önemli faktörlerden biridir. Motivasyon kaynaklarından biri olan ücretin yetersiz olduğu çalışma ortamında bile eğer yönetim tarzı ve yönetici iyi ise iş görenlerin iş doyumunun arttığı görülür (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

2.6.2.5. Çalışma Koşulları

İş görenin, iş doyumuna ulaşmasında çalışma koşullarının etkisi önemlidir. Çalışma ortamının yeterince aydınlık, gürültüden uzak, temiz ve çalışanın evine yakın olması, çalışanlar üzerinde motive edici olur. Çok kalabalık, kirli, gürültülü,

karanlık, çok sıcak ya da soğuk ortam, çalışanların sağlıklarını tehdit etmesine ve morallerinin bozulmasına yol açar. Ayrıca iş yükünün oldukça fazla olması ve çalışma süresinin çok uzun olması çalışanın yorulmasına, iş doyumunun azalmasına ve tükenmişlik hissetmesine neden olabilir (Keser, 2006).

2.7. Stres Kavramı

Stres Latince “estrica” kelimesinden türemiştir (Baltaş ve Baltaş, 2002). 17. yüzyıldan itibaren stres kavramı sıkıntı, açlık,, fakirlik, yıkım ve felaket gibi kişilerin zor hayat şartlarını ifade etmede kullanılır. Ancak 18. yüzyılda yeni bir anlam kazanmıştır. Buna göre stresin kişilerdeki duygusal sonuçlarından çok etkenlerin üzerinde durulmuştur. Böylece zorlama, güç gibi etkenler kişilerde gerilime sebep olan faktörler olarak tanınmaya başlanmıştır (Kumaş, 2008).

Black ve Jacobs’ın (1993) belirttiğine göre Walter Cannon 1926 senesinde beden tehlikeli/acil durumlara karşı verdiği tepkiyi açıklamak adına “savaş veya kaç” kavramını tanımlamıştır. Cannon, stresin, organizmanın kendi hayatını ve çevreyle olan dengesini tehdit eden bir uyarıcıya karşı gösterdiği varoluş sebebi olan bir “savaşma veya kaçma” tepkisi olduğunu söylemiştir. Bir tehlike ile karşılaşan organizma, bu durumla başa çıkamayacağına inandığı zamanlarda kaçarak tehlikeden uzaklaşmaya çalışır, başa çıkacağını düşündüğünde ise tehlike ile savaşır (Aktaran: Şahin, 1998).

Stres psikolojik anlamda ise, bireye özgü ve tek olan bireysel bütünlüğü zorlayıcı, bozucu etkidir (Baltaş, 2005).

Stres kavramı ile ilgili yapılan kısa açıklamalar ve tanımlamalardan sonra bu tanımların ortak özelliklerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Tutar, 2000).

- Stres, birey ve çevrenin etkileşimiyle birlikte oluşur.
- Stres, organizmanın tümünü etkiler.
- Stres, motive edilmiş bir duruma göre daha aşırı bir şekilde insanı harekete geçirmektedir.
- Stres kolayca kontrol edilemez.
- Streste tehlikeli bir durum söz konusudur ve bu tehlikenin öneminin iyi anlaşılması gerekir.

-Stres, herhangi bir istekle ya da durumla karşılaşan bedenin gösterdiği belirsiz bir tepkidir. Bu tanımı anlamak için “belirsiz” kavramını bilmek gerekir. Her istek bizde belli tek bir duygu oluşturmuyorsa bir belirsizlik var anlamına gelir.

Bireyler en fazla iş ortamında stresle karşılaşmaktadırlar. Stres; sıcaklık, gürültü, çok fazla sorumluluk gibi faktörler strese neden olur. Fakat stres yaratacak aynı ortamda bulunan insanlar, aynı tepkiyi göstermezler. İş başarıma isteği yüksek olan çalışanı işle ilgili kabul edilebilir bir gerilim düzeyi motive ederken, aynı durum diğer bir çalışanın işi yapmaktan kaçınma ya da saldırganlık gibi tepkiler göstermesine sebep olabilir (Yüksel, 2004).

Stres, her zaman olumsuz bir etken olarak düşünülemez. Bazen, özellikle çalışma ortamlarında kişinin iş görme gücüne ve becerisine yardımcı olan bir itici güç yada bir enerji olarak görülebilir. Bazı araştırmacılar, ılımlı stres altındaki çalışanların daha yüksek performans gösterdiklerini savunurlar. Yararlı deneyimler ile yeni yöntemler kazanılmasında, bir miktar stres motive edici ve gerekli olabilir (Yüksel, 2014).

2.8. Stres Belirtileri

Stresin kendine özgü birtakım belirtileri vardır. Bu belirtiler; sürekli endişeli olma, gergin olma, aşırı derecede sigara ve alkol kullanımı, yetersizlik duygusu, uykusuzluk, sindirim sorunları, yüksek tansiyon vb.dir (Davis, 1984. Akt. Pehlivan, 1995). Stresi kontrol edebilme imkânına sahip değilsek bedenimiz peş peşe savaş ya da kaç tepkisi yaşar ve bazı belirtiler görülmeye başlanır (Braham, 1998). Kararsızlık, güvensizlik, yetersizlik, değersizlik duygularına kapılma; aşırı kızgınlık hali, en iyisi yerine garanti olanı seçme, içki ve sigara kullanımında artış, fazla hayal kurma bu belirtilerin birkaçıdır (Baltaş, 2002).

Stres belirtileri kişiden kişiye göre değişebilir. Bazı insanlar streslerini kalp rahatsızlığı, baş ağrısı gibi fiziksel olarak tepki verirken, bazı insanlar da davranışlarıyla (duygusal ve psikolojik) belli ederler (Albert, 2003). Böyle durumlarda insanlar psikolojik tepki olarak geri çekilme, kabullenme, korku, endişe, karşı koyma, depresyon gibi duygusal problemler geliştirebilir (Baltaş, 2002).

Psikolojik, fizyolojik ve davranışsal olmak üzere üç tip stres belirtisi vardır (Uğur, 2005).

Çizelge 2.2. Stres Belirtileri (Uğur, 2005)

1) Psikolojik Belirtiler	
a) Kognitif Unutkanlık Kararsızlık ve Kötü Tavrı Kendini aşırı eleştirme Eleştiriye tahammülsüzlük Dikkat problemleri	b) Duygusal Öfke Mutsuzluk Aşırı tepki verme Suçluluk Kıskançlık Düşmanlık hissi Mizaç dengesizliği
2) Fizyolojik Belirtiler Gözbebeklerinin büyümesi Hızlı ve düzensiz solunum Kan şeker seviyesinde artış Kalp atımında ve kan basıncında artış Adale geriliminde ve kan şekerinde artış	3) Duygusal Belirtiler Uyuma zorluğu Tremorlar ve spazmlar Yüz hatlarının gerilmesi Yattığı yerde rahat yatamama Yerinde duramama ve sesin titremesi

2.9. Stres Kaynakları

Bireylerin stresli olmalarının birçok faktörü olduğu bilinmektedir. Strese neden olan etkiler stresör olarak bilinmektedir. Hayat boyu belli bir seviyeye kadar yaşanan stresin bireyde yararlı olabildiği bilinmektedir (Şahin, 2011).

Stresin nedenleri oldukça karmaşıktır. Bireylerin çalışma ortamlarındaki yaşadıkları stres, iş güvenliğinin bulunmaması, aşırı iş yükü, yönetici algısı sebeplerden ileri gelebilir. Aynı zamanda stres bireyin kişisel deneyimidir. Strese verilen tepkiler kişiden kişiye göre değişebilir. Ve stresle başa çıkmak için her birey farklı yol izler (Tınaz, 2005).

Stres kaynakları; bireysel, çevresel ve örgütsel stres kaynakları olarak üç farklı grupta değerlendirilebilir.

2.9.1. Bireysel Kaynaklar

Kişilik özellikleri her bireyde farklıdır. Bireylerin kişilik yapısı, düşünceleri, davranışları, tutumları çevresindeki olaylardan ne şekilde etkileneceğini belirler. "Kişilik, duygusal durumunun, insan yapısının, ilgilerinin, davranış biçimlerinin, yeteneklerinin ve diğer psikolojik özelliklerinin orijinal bütünüdür (Baltaş, 2002).

Kişinin hayatında meydana gelen değişimler strese neden olur. Örneğin, ölüm, yaşlanma, hamilelik, hastalık ya da boşanma gibi durumlar insanların

psikolojisini olumsuz yönde etkiler. Bunlar dışında kariyer değişiklikleri bireylerin stres yaşamada etkili olur. Yeni bir işe girme, kişinin kapasitesini aşan iş ve göreve yükseltme, insanların yaşadığı stresin sebeplerinden birkaçıdır (Kara ve Koç, 2009).

Stres ile zekâ arasında önemli bir ilişki vardır. Zekâ, kişinin düşünme yeteneğinin bütünüdür. Stresten etkilenmek ve stresle başa çıkabilmek yüksek bir zekâ ile doğru orantılıdır. Diğer yandan yüksek stres ortamı bireylerin rahat ve doğru karar almalarını, zihinsel potansiyellerini en üst düzeyde kullanmalarını engellemektedir (Baltaş, 2005).

2.9.2 Çevresel Stres Kaynakları

Türkiye’de ekonomik değişiklikler insanların hayatında büyük bir etki yaratır. Bu etki onların çalışma hayatı üzerinde de görülür. Ekonomik değişiklikler çalışanlar ya da yöneticiler arasındaki ilişkileri olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Ekonomik sorunlar çalışanlarda stres yaratarak iş performanslarının azalmasına sebebiyet vermektedir (Güney, 2011).

İktidar değişiklikleri, yeni gelen liderin veya iktidarın politik, yasal, ekonomik ve sosyal anlamda getireceği farklılıklar bilinmediği zaman, bireyler üzerinde stres oluşturabilmektedir (Aşan ve Aydın, 2006).

Doğal afetler, göçler, sanayilerdeki hızlı değişiklikler insanlarda stres oluşturmaktadır. Toplumun yapısında oluşan kültürel ve sosyal değişiklikler ile iş ortamının yapısı iş görenlerde strese yol açabilmektedir (Özgüven, 2003:216).

2.9.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Çalışanların yaptıkları işin karmaşık ya da zor olması, kişilerde işlerini yapmamalarına ve boşuna çabalıyorlarmış duygusunun ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu durum çalışanlarda endişe ve stres oluşturmaktadır (Aşan ve Aydın: 2006).

Uygun olmayan çalışma şartları bireylerde strese sebep olmaktadır. İyi olmayan aydınlatmalar, aşırı sıcak veya soğuk hava, gürültü, hava kirliliği, radyasyon etkisi gibi faktörler çalışanları olumsuz yönde etkiler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003) Örgütlerde iş görenler, görevlerini yerine getirebilmek için farklı araç gereçlere ihtiyaç duyabilir. Bu araç ve gereçleri kullanarak birey işini daha kolay yapacak ve aynı zamanda yorulmadan işinde başarılı olabilecektir. Düzenli iş ortamı

yaratacak araç ve gereçlerin yetersiz oluşu çalışanı strese sokmaktadır (Aydın, 2005).

Çalışma yaşamındaki stres kaynaklarının sebeplerinden biri de dedikodudur. Dedikodu, çalışanların zamanlarının ve enerjilerinin önemli bir kısmını harcamalarına sebep olmaktadır. Bireyler kendi yetersizliklerini, başarısızlıklarını, başka çalışanları arkalarından eleştirerek, kendilerine göre davranışlarına anlamlar yükleyerek gidermeye çalışabilirler. Bu durum iş yerlerinde enerji ve zaman kaybına neden olduğu gibi bireysel ilişkilerde de gerginliğe sebep olabilir (Baltaş, 2002).

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplama araçları ve verilerin işlenişi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma ticari araç kullanan sürücülerin iş doyumu ve stres düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir çalışmadır. Bu amaçla araştırma ilişkiyel tarama modeline uygun olarak hazırlanmıştır. İlişkiyel tarama modeli, iki yada daha fazla değişken arasındaki değişimi ve derecesini belirlemeyi hedefleyen bir araştırma modelidir (Karasar, 2013)

3.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini İstanbul'da yaşayan ticari araç sürücüleri oluşturmaktadır. Çalışma evrenini temsilen %95 güven aralığı ve %0,5 hata payı ile hesaplanarak 180 kişilik örneklem büyüklüğü hesaplanmıştır. Bu araştırmaya dâhil edilen kişi sayısı ile araştırmanın evreni hakkında bilgiye ulaşılacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın örneklemini İstanbul ili Eyüp ilçesinde yaşayan, yaş aralığı 18-60 olan 180 ticari araç sürücüleridir. Araştırmada basit seçkisiz örnekleme yöntemi kullanılmıştır. 1 Şubat 2019-1 Nisan 2019 tarihleri arasında araştırmacı tarafından dağıtılan ölçekler, katılımcılar tarafından doldurulmuştur. Araştırmaya katılım isteğe bağlı olduğundan dolayı, 225 formdan 45'i eksik doldurulmuş ya da yarıda bırakılmıştır. Bu sebepten dolayı bu formlar analizden dışlanarak çalışma 180 veri üzerinden yürütülmüştür

3.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada Kişisel Bilgi Formu, Algılanan İş Stresi Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği olmak üzere üç form kullanılmıştır.

3.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Bu araştırmada kullanılan Kişisel Bilgi Formunda algılanan stres ve iş doyumunu etkileyebileceği düşünülen sosyo-demografik bilgilerin (yaş, eğitim durumu, medeni durum, ekonomik durum) belirlenebilmesi amacı ile hazırlanan 10 maddelik kapalı uçlu soru formu kullanılmıştır.

3.3.2. Algılanan İş Stresi Ölçeği

Algılanan İş Stresi Ölçeği, Cohen ve Williamsom (1998) tarafından geliştirilmiştir. Ülkemizde geçerliliği ve güvenilirliği Baltaş (1998) tarafından yapılmıştır. Crocbach Alpa değeri 0.84 olarak bulunmuştur. Ölçeğin amacı, stresle başa çıkma yollarını araştırmaktır. Ölçek 15 sorudan oluşmaktadır. 5'li likert tipindedir (1=Hiçbir zaman, 2=Ender olarak, 3=Bazen, 4=Sık sık, 5=Hemen hemen her zaman). Ölçek değerlendirilirken elde edilen toplam puan 15'e bölünerek bireyin ölçek puanı elde edilir (A=1,0-1,3; B=1,4-1,9; C=2,0-2,5; D=2,6-3,1; E=3,2-3,4; F=3,5-4,0). A, B, E ve F sağlığı tehdit edebilecek ve verimliliği etkileyebilecek stres düzeylerini, C ve D ise uyaran etkisi yaratarak başarıyı arttıran stres düzeyleri olarak değerlendirilir (Topuz, 2006).

Grupların geniş açıklamaları şöyledir:

A (1. Grup): Verimliliği ve sağlığı ciddi anlamda tehdit eden ağır risk düzeyi (1,0-1,3 puan)

B (2. Grup):Kişiye önemli bir birey olduğunu hissettirmeyen, onun kapasitesini kullanmasına fırsat vermeyen dolayısıyla önemsizlik duygusundan ve can sıkıntısından kaynaklanan stres düzeyi (1,4-1,9)

C (3. Grup): Uyarıcı yönleri olan fakat hafif düzeyde bir iş. Başarı güdüsü fazla olan biri için sıkıcı, mücadelecı olmayan biri için uygun bir iş stresi düzeyi denilebilir (2,0-2,5).

D (4. Grup): Verimlilik ve sağlık açısından en iyi stres düzeyidir. Birtakım yönleriyle kişiyi zorlayabilir. Verimliliği artırırken bazı yönleriyle tehdit edebilir (2,6-3,1).

E (5. Grup): Uyarıcılığı ve sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen iş stresi düzeyidir. Birtakım yönleriyle kişiyi zorlayıp verimliliği arttırırken bazı yönleriyle de tehdit edebilmektedir (3,2-3,4).

F (6. Grup): Kişiyi zaman bakımından zorlayan, sorumluluk düzeyi fazla, aile ilişkilerine ve dinlenmeye imkân tanımayan, bu nedenle verimlilik ve sağlık bakımından tehdit oluşturan stres düzeyidir (3,5-4,0).

3.3.3. Minnesota İş Doyum Ölçeği

Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından içsel, dışsal ve doyum düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek, Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye çevrilmiş, geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Crocbach Alpa değeri 0.77 olarak bulunmuştur. Yapılan çalışmalara göre; İş Doyum Ölçeği güvenirliği yüksek olan bir envanterdir (Akdoğan, 2002).

100 sorudan oluşan uzun formu ve 20 sorudan oluşan kısa formu vardır. Her iki formda da işin 20 farklı boyutuyla ilgili sorular bulunmaktadır. Kısa form genel iş doyumunu ölçmektedir (Kayapınar, 2007).

Ters soru içermeyen ölçek; 5li likert tipindedir. Ölçeğin puanlamasında kullanılan ifadeler; hiç memnun değilim (1 puan), memnun değilim (2 puan), kararsızım (3 puan) memnunum (4 puan) ve çok memnunum (5 puan) şeklindedir (Kayapınar, 2007).

Ölçek sonuçlarında alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan ise 20'dir. Puanlar 25'in altındaysa düşük iş doyumunu, 26 ile 74 arasındaysa normal düzeyde iş doyumunu, 75'in üzerindeyse yüksek iş doyumunu ifade eder. (Kayapınar, 2007).

3.4. İşlem

Çalışmada "Algılanan İş Stresi Ölçeği", "Minnesota İş Doyum Ölçeği" ve "Kişisel Bilgi Formu" uygulanmıştır.

Psiko-teknik merkezine başvuran sürücülere anket uygulaması için psiko-teknik merkezi kurum sahibinden izin alınmıştır. Anket formları araştırmacı tarafından dağıtılmış, güvenilir cevaplar alabilmek için uygulamaya geçmeden önce araştırmanın amacı anlatılmış ve anketlerin nasıl doldurulacağı ile alakalı bilgiler verilmiştir. Ayrıca "Gönüllü Bilgilendirme ve Onam Formu" da dağıtılmıştır.

Araştırmanın T.C. Haliç Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'ne bağlı Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Tezi kapsamında yürütüldüğü bilgisi verilmiştir. Anketler doldurulurken zaman kısıtlamasına gidilmemiştir. Sürücülerin daha rahat yanıtlar verebileceği sakin bir ortam sağlandıktan sonra uygulama yapılmıştır.

Uygulamanın amacına ulaşabilmesi ve sürücülerin soruları içtenlikle ve kaygı duymadan yanıtlamalarını kolaylaştırabilmek adına ölçeklere isim yazılması istenmemiş ve ölçeklerin araştırmacı tarafından elden teslim alacağı bilgisi verilmiştir. Katılımcıların hepsi araştırmacıya anket formlarını elden teslim etmiştir.

Araştırmaya katılım isteğe bağlı olduğundan dolayı, 225 formdan 45'i eksik doldurulmuş ya da yarıda bırakılmıştır. Bu sebepten dolayı araştırmadaki analiz 180 adet veri kullanılarak yapılmıştır.

3.5. Verilerin İstatistiksel Analizi

Anket sonucunda elde edilen veriler sayısallaştırılarak SPSS 20 istatistik programında analiz edilmiştir. Ölçek ortalama puanları için betimsel analizler kullanılmıştır. Araştırmada incelenen veri setinin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiş, bu nedenle analizlerde normal dağılım (parametrik) testleri kullanılmıştır. İş doyumunu ve algılanan stres düzeylerini hesaplamak için Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. İş doyumunu ve stres düzeyleri arasındaki ilişkiye; yaş, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim durumu faktörlerinin etkili olup olmadığını saptamak amacıyla değişkenlere bağlı olarak parametrik testlerden T-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde Tek Yönlü Varyans Analizi, Post-Hoc Tukey Analizi, T- Testi ve Pearson Korelasyon Analizleri sırasıyla sunulmuştur.

4.1. Sürücülerin Algılanan Stres Düzeyleri ve İş Doyum Puan Ortalamaları

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin algıladıkları stres puan ortalamaları aşağıdaki çizelgede incelenmiştir. Çizelge 4.1'de görüldüğü gibi sürücülerin stres puan ortalaması $2,95\pm 0,80$ olarak bulunmuştur. Bu ortalama iyi stres düzeyini ifade etmektedir.

Çizelge 4.1. Sürücülerin Stres Düzeyleri Puan Ortalamaları

	N	Min.	Max.	Ort.	Ss
Algılanan Stres	180	1,73	4,53	2,955	0,80285

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin iş doyum düzeyleri Çizelge 4.2'de incelenmiştir. Çizelge 4.2.'de görüldüğü gibi sürücülerin iş doyum puan ortalaması $3,13\pm 0,78$ olarak bulunmuştur. Bu puan normal düzeyde iş doyumunu ifade etmektedir.

Çizelge 4.2. Sürücülerin İş Doyum Düzeyleri Puan Ortalamaları

	N	Min.	Max.	Ort.	Ss
İş Doyumu	180	1,70	4,40	3,133	0,78301

4.2. Stres Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması

4.2.1. Yaşa Göre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin algıladıkları stres düzeylerinin yaş değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way ANOVA) sonucunda yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. [F(2,177)=16,004, p=0,004; p<0,05].

Çizelge 4.3'te görüldüğü gibi, 18-26 yaş aralığındaki sürücülerin stres ortalaması 3,53±0,132; 26-42 yaş aralığındaki sürücülerin stres ortalaması 2,94±0,86; 42-60 yaş aralığındaki sürücülerin stres ortalaması 2,94±0,83'tür.

Çizelge 4.3. : Stres Düzeyleri Arasında Yaşa Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Boyut	Yaş Grubu	n	\bar{X}	Ss	F	p
Stres Düzeyi	18-26	35	3,533	,132	16,004	,004
	26-42	83	2,943	,086		
	42-60	62	2,645	,083		
	Toplam	180	2,955	,059		

Farklılığın hangi yaş gruplarından kaynaklandığının tespiti için Post Hoc Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır ve sonuçlar Çizelge 4.4'te gösterilmiştir. Tukey analizi sonucunda istatistiksel anlamlılık değeri 0.05 olarak belirlenmiştir. Buna göre ANOVA testi sonucunda çıkan farklılığın bütün yaş gruplarından kaynaklandığı ortaya çıkmıştır (p<0,05). Ayrıca 18-26 yaş grubunda olan sürücülerin yaşı 26-42 ve 42-60 aralığında olan sürücülere göre stresli düzeyleri ileri derecede daha yüksek çıkmıştır (p<,000).

Çizelge 4.4. Stres Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi)

İ	J	Ort. Farkı	p
18-26	26-42	,589	,000
	42-60	,888	,000
26-42	18-26	-,589	,000
	42-60	,298	,046
42-60	18-26	-,888	,000
	26-42	-,298	,046

4.2.2. Eğitim Düzeyine Göre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin algıladıkları stres düzeylerinin eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır[F(3,176)=0,968, p=,409; p>0,05].

Çizelge 4.5'te görüldüğü gibi, ilkokul mezunlarının stres ortalaması 2,92±0,82; ortaokul mezunlarının stres ortalaması 3,02±0,8; lise mezunlarının puan ortalaması 2,94±2,35; üniversite veya lisansüstü mezunlarının puan ortalaması 2,35±0,38'dir.

Çizelge 4.5. Stres Düzeyleri Arasında Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Boyut	Eğitim Düzeyi	n	\bar{X}	Ss	F	p
Stres Düzeyi	İlkokul	81	2,925	,826	,968	,409
	Ortaokul	75	3,022	,816		
	Lise	20	2,946	,694		
	Üniversite	4	2,350	,382		
	Lisansüstü					
	Toplam	180	2,955	,802		

4.2.3. Medeni Duruma Göre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin algıladıkları stres düzeylerinin medeni durum değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan T-testi sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır [$t_{(2,234)}=0,822$, $p=,767$; $p>0,05$].

Çizelge 4.6'da görüldüğü gibi, evli olanların stres ortalaması $2,94\pm 0,79$; bekâr olanların stres ortalaması $2,97\pm 0,82$ 'dir. Her ikisinin de stres düzey puanları ortalaması neredeyse eşittir.

Çizelge 4.6. Stres Düzeyleri Arasında Medeni Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin T-Testi Sonuçları

Boyut	Medeni Durum	N	\bar{X}	Ss	t	p
Stres Düzeyi	Evli	110	2,941	,794	,822	,767
	Bekâr	70	2,978	,821		

4.2.4. Ekonomik Duruma Göre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin algıladıkları stres düzeylerinin ekonomik durum değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonucunda gruplar arasında ileri derecede anlamlı farklılık bulunmuştur [$F(3,176)=10,457$, $p=,000$; $p<0,05$].

Çizelge 4.7. Stres Düzeyleri Arasında Ekonomik Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Boyut	Ekonomik Durum	n	\bar{X}	Ss	F	p
Stres Düzeyi	Zor geçim	21	3,638	,470	10,457	,000
	Orta	72	3,063	,875		
	İyi	72	2,756	,717		
	Çok iyi	15	2,440	,419		
	Toplam	180	2,955	,802		

Farklılığın hangi ekonomik durumlardan kaynaklandığının tespiti için Post Hoc Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır ve sonuçlar Çizelge 4.8'de gösterilmiştir. Sonuç olarak farklılığın, zor geçinen ve orta ($p=0,012$; $p<0,05$), zor geçinen ve iyi ($p=0,000$; $p<0,05$), zor geçinen ve çok iyi ($p=0,000$; $p<0,05$), orta ve çok iyi ($p=0,019$; $p<0,05$) ekonomik durumu olan ticari araç sürücülerini arasından kaynaklandığı ortaya çıkmıştır.

Çizelge 4.8. Stres Düzeylerinin Ekonomik Duruma Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi)

İ	J	Ort. Farkı	p
Zor geçinme	Orta	,579	,010
	İyi	,881	,000
	Çok iyi	1,198	,000
Orta	Zor geçinme	-,579,	,010
	İyi	,301	,074
	Çok iyi	,618	,020
İyi	Zor geçim	-,881,	,000
	Orta	-,301	,074
	Çok iyi	,316	,439
Çok İyi	Zor geçinme	-1,198	,000
	Orta	-,618	,020
	İyi	-,316	,211

4.2.5. Hizmet SüresineGöre Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin algıladıkları stres düzeylerinin hizmet süresi değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonucunda gruplar arasında ileri derecede anlamlı farklılık bulunmuştur. [$F(2,177)=33,034$, $p=,000$; $p<0,05$].

Çizelge 4.9. Stres Düzeyleri Arasında Hizmet Süresine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Boyut	Hizmet Süresi	N	\bar{X}	Ss	F	p
Stres Düzeyi	0-5 yıl	42	3,284	,821	33,034	,000
	5-10 yıl	89	3,002	,799		
	10 yıldan fazla	49	2,527	,593		
	Toplam	180	2,955	,802		

Farklılığın hangi hizmet sürelerinden kaynaklandığının tespiti için Post Hoc Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır ve sonuçlar Çizelge 4.10'da gösterilmiştir.

Sonuç olarak farklılığın, 0-5 yıl ile 10 yıldan fazla ($p=0,000$; $p<0,05$), 5-10 yıl ve 10 yıldan fazla ($p=0,002$; $p<0,05$) hizmet süresi olan sürücüler arasından kaynaklandığı ortaya çıkmıştır. En yüksek stres düzeyini $3,28\pm0,28$ ortalama ile 0-5 yıl arası çalışanlar; en düşük stres düzeyini ise $2,52\pm0,59$ ortalama ile 10 yıldan daha fazla çalışan sürücüler oluşturmaktadır.

Çizelge 4.10. Stres Düzeylerinin Hizmet Süresine Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi)

İ	J	Ort. Farkı	p
0-5 yıl	5-10 yıl	,281	,110
	10 yıldan fazla	,757	,000
5-10 yıl	0-5 yıl	-,281	,110
	10 yıldan fazla	,475	,002
10 yıldan fazla	0-5 yıl	-,757	,000
	5-10 yıl	-,475	,002

4.3. İş Doyum Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması

4.3.1. Yaşa Göre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin iş doyum düzeylerinin yaş değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. [$F(2,177)=16,547$, $p=0,10$; $p<0,05$]. Çizelge 4.11’de görüldüğü gibi, 18-26 yaş aralığındaki sürücülerin iş doyum ortalaması $2,30\pm0,64$; 26-42 yaş aralığındaki sürücülerin iş doyum ortalaması $3,03\pm0,74$; 42-60 yaş aralığındaki sürücülerin iş doyum ortalaması $3,16\pm0,77$ ’dir.

Çizelge 4.11. İş Doyum Düzeyleri Arasında Yaşa Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Boyut	Yaş Grubu	N	\bar{X}	Ss	F	p
İş Doyumu	18-26	35	2,302	,649	16,547	,010
	26-42	83	3,036	,742		
	42-60	62	3,162	,777		
	Total	180	2,937	,799		

Farklılığın hangi yaş gruplarından kaynaklandığının tespiti için Post Hoc Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır ve sonuçlar Çizelge 4.12’de gösterilmiştir. Tukey analizi sonucunda istatistiksel anlamlılık değeri 0.05 olarak belirlenmiştir. Buna göre ANOVA testi sonucunda çıkan farklılığın 18-26 ve 26-42 ($p=0,010$; $p<0,05$) ile 18-26 ve 18-26 ve 42,60 ($p=0,000$; $p<0,05$) yaş gruplarından kaynaklandığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca 18-26 arasında olan sürücülerin iş doyum düzeylerinin 26-42 ve 42-60 yaş gruplarına göre daha düşük olduğu görülmüştür. 26-42 ve 42-60 yaş gruplarının iş doyum düzeylerinin ortalama puanı birbirine çok yakındır.

Çizelge 4.12. İş Doyum Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi)

İ	J	Ort. Farkı	p
18-26	26-42	-,733	,010
	42-60	-,859	,000
26-42	18-26	,733	,010
	42-60	-,125	,571
42-60	18-26	,859	,000
	26-42	,125	,571

4.3.2. Eğitim Düzeyine Göre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin iş doyum düzeylerinin eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans

analizi (one way anova) sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır [F(3,176)=1,047, p=,373; p>0,05].

Çizelge 4.13’de görüldüğü gibi, ilkökul mezunlarının iş doyum ortalaması 2,94±0,80; ortaokul mezunlarının iş doyum ortalaması 2,88±0,78; lise mezunlarının iş doyum ortalaması 2,98±0,88; üniversite veya lisansüstü mezunlarının iş doyum ortalaması 3,60±0,34’tür.

Çizelge 4.13. İş Doyum Düzeyleri Arasında Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Boyut	Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	Ss	F	p
İş Doyumu	İlkokul	81	2,943	,807	1,047	,373
	Ortaokul	75	2,884	,780		
	Lise	20	2,980	,886		
	Üniversite	4	3,600	,348		
	Lisansüstü					
	Toplam	180	2,937	,799		

4.3.3. Medeni Duruma Göre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin iş doyum düzeylerinin medeni durum değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan T-testi sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır [$t_{(1,178)}=1,219$, p=,314; p>0,05].

Çizelge 4.14’te görüldüğü gibi, evli olanların iş doyum ortalaması 2,88±0,80; bekâr olanların stres ortalaması 3,01±0,78’dir. İkisinin stres düzey puanları ortalaması birbirine yakındır.

Çizelge 4.14. İş Doyum Düzeyleri Arasında Medeni Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin T-Testi Sonuçları

Boyut	Medeni Durum	n	\bar{X}	Ss	t	p
İş Doyumu	Evli	110	2,889	,809	1,219	,314
	Bekâr	70	3,012	,784		

4.3.4. Ekonomik Duruma Göre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin iş doyum düzeylerinin ekonomik durum değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way ANOVA) sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. [$F(3,176)=10,457$, $p=,005$; $p<0,05$].

Çizelge 4.15. İş Doyum Düzeyleri Arasında Ekonomik Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Boyut	Ekonomik Durum	n	\bar{X}	Ss	F	p
İş Doyumu	Zor geçim	21	2,369	,725	9,408	,005
	Orta	72	2,884	,810		
	İyi	72	2,998	,753		
	Çok iyi	15	3,693	,298		
	Toplam		180	2,937	,799	

Çizelge 4.15'te görüldüğü gibi zor geçim grubunda olan sürücülerin iş doyum puan ortalaması $2,36\pm 0,75$, ekonomik durumunu orta olarak değerlendirenlerin iş doyum puan ortalaması $2,88\pm 0,81$, iyi olarak değerlendirenlerin puan ortalaması $2,99\pm 0,75$, çok iyi olarak değerlendirenlerin puan ortalaması $3,69\pm 0,29$ 'dur.

Farklılığın hangi ekonomik durumlardan kaynaklandığının tespiti için Post Hoc Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır ve sonuçlar Çizelge 4.16'da gösterilmiştir. Sonuç olarak farklılığın; orta ve iyi ekonomik durum ortalama puan

farkları haricinde diğer tüm gruplardan kaynaklandığı görülmektedir. Bu çizelgeden çıkarılacak sonuç: Ekonomik durum düzeyi arttıkça iş doyum düzeyi de artmaktadır.

Çizelge 4.16. İş Doyum Düzeylerinin Ekonomik Duruma Göre Farklaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi)

İ	j	Ort. Farkı	p
Zor geçinme	Orta	-,514	,031
	İyi	-,629	,005
	Çok iyi	-1,324	,000
Orta	Zor geçinme	,514	,031
	İyi	-,114	,795
	Çok iyi	-,809	,007
İyi	Zor geçim	,629	,005
	Orta	,114	,795
	Çok iyi	-,694	,007
Çok İyi	Zor geçinme	1,324	,000
	Orta	,809	,001
	İyi	,694	,007

4.3.5. Hizmet SüresineGöre İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin iş doyum düzeylerinin hizmet süresi değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonucunda gruplar arasında ileri derecede anlamlı farklılık bulunmuştur. [$F(2,177)=7,947$, $p=,000$; $p<0,05$].

Çizelge 4.17. İş Doyum Düzeyleri Arasında Hizmet Süresine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Boyut	Hizmet Süresi	N	\bar{X}	Ss	F	p
İş Doyumu	0-5 yıl	42	2,565	,746	7,947	,000
	5-10 yıl	89	2,987	,780		
	10 yıldan fazla	49	3,204	,773		
	Toplam	180	2,937	,799		

Çizelge 4.17'den de anlaşılacağı gibi 0-5 yıl arasında çalışma süresi olan sürücülerin iş doyum düzeyi puan ortalaması $2,56 \pm 0,74$; 5-10 yıl arasında hizmet süresi olan sürücülerin aldığı iş doyum puan ortalaması $2,98 \pm 0,78$ ve 10 yıldan fazla olanların ise $3,20 \pm 0,77$ 'dir.

Farklılığın hangi hizmet sürelerinden kaynaklandığının tespiti için Post Hoc Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır ve sonuçlar Çizelge 4.18'de gösterilmiştir. Sonuç olarak farklılığın, 5-10 yıl ile 10 yıldan daha fazla olan hizmet süreleri arasındaki puan ortalaması haricinde diğer gruplardan kaynaklandığı görülmektedir. Bu çizelgeden yola çıkılarak hizmet süresi arttıkça iş doyum düzeyinin de arttığı sonucuna varılabilir.

Çizelge 4.18. İş Doyum Düzeylerinin Hizmet Süresine Göre Farklılaşmasının Anlamlılığı (Tukey Analizi)

İ	J	Ort. Farkı	p
0-5 yıl	5-10 yıl	,281	,110
	10 yıldan fazla	,757	,000
5-10 yıl	0-5 yıl	-,281	,110
	10 yıldan fazla	,475	,002
10 yıldan fazla	0-5 yıl	-,757	,000
	5-10 yıl	-,475	,002

4.4. Algılanan Stres Düzeyi ile İş Doyumu Arasındaki İlişki

Algılanan stres düzeyi ile iş doyum arasındaki ilişkiyi hesaplamak için Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır.

Çizelge 4.19. Stres Düzeyi ile İş Doyumu Arası Korelasyon Analizi

		Stres Düzeyi	İş Doyumu
Stres Düzeyi	Pearson Korelasyon	1	-,377
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	180	180
İş Doyumu	Pearson Korelasyon	-,377	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	180	180

Çizelge incelendiğinde stres kaynağı ve iş doyumu arasında negatif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı ilişki olduğu görülmektedir ($r = -.377, p < .01$). Buna göre stres kaynağı ve iş doyumu arasında ilişki olduğu söylenebilir. Stres kaynağı ve iş doyumu arasındaki ilişkiye bakıldığında değişkenlerin biri arttığında diğeri azalmaktadır.

5. TARTIŞMA

Bu çalışma, günlük yaşamımızda hizmet aldığımız ticari araç sürücülerinin stres düzeyi ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi bazı sosyodemografik değişkenlere göre incelenmeye yöneliktir. İstanbul ilinde Eyüp ilçesindeki psikoteknik merkezine başvuru yapan 180 ticari araç sürücülerıyla anket çalışması yürütülmüştür. Araştırmada elde edilen bulgular kapsamında, literatürde daha önce yapılan benzer araştırmalarda elde edilen sonuçlar karşılaştırılmıştır.

Çalışanların stres düzeyleri ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik araştırmalardan; Kumaş(2008) ve Şahin (2011)'in çalışmalarında yaş cinsiyet, medeni durum, meslekte geçirilen zaman, gelir düzeyi, eğitim düzeyi gibi değişkenlerin çalışanların iş doyumunu ve stres düzeylerini etkilediğini göstermektedir. Örneğin Kumaş (2008)'in araştırmasına göre kadın çalışanların, erkek çalışanlara göre iş doyum düzeyleri daha yüksektir. Bu araştırmada incelenen grubun genelinin erkeklerden oluşması ve örneklemin buna bağlı olarak seçilmesi durumundan dolayı cinsiyet ile iş doyumunu ve cinsiyet ile stres düzeyi arasındaki ilişki incelenememiştir.

Araştırmada stres düzeylerine ilişkin yapılan değerlendirmede sürücülerin stres düzeylerinin yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği veya 18-26 olan sürücülerin, yaş 26-42 ve 42-60 aralığında olan sürücülere göre daha yüksek stres düzeyine sahip oldukları görülmüştür. Erdoğan ve ark. (2009), yaş grubu ve stres düzeyi arasında negatif yönde bir ilişki saptamışlardır yani yaş arttıkça stres düzeyinin azaldığı görülmüştür. Bunun nedeni, tecrübe eksikliği ve yaş genç olan çalışanların beklentilerinin karşılanmaması olarak düşünülebilir.

Kumaş (2008)'in öğretmenlerle yaptığı çalışmaya göre 41 ve üzeri yaş grubunda yer alan öğretmenlerin stres düzeylerinin diğer yaş grubunda yer alan öğretmenlere göre daha yüksek olduğu, 20-25 yaş grubundaki öğretmenlerin en düşük stres düzeyine sahip olduğu görülmüştür. Bu literatür bilgisi araştırmayı

desteklememektedir. Kumaş (2008)'in çalışmasına göre bu anlamlı farklılık yönetim sorunları faktörüne bağlı olduğundan 20-25 yaş aralığındaki öğretmenlerin mesleki deneyimin daha az olmasından kaynaklandığı sonucuna varılmıştır.

İş doyum düzeylerine ilişkin yapılan değerlendirmede ticari araç sürücülerinin iş doyum düzeylerinde yaşlarına göre anlamlı bir farklılık görülmüştür. 18-26 yaş aralığındaki sürücülerin iş doyum düzeylerinin 26-42 ve 42-60 yaş gruplarına göre daha düşük olduğu görülmüştür. Yaş grupları içinde, yaş grubu 42-60 olan yöneticilerin iş doyum ortalamalarının ($\bar{X}_{42-60}=3,16$) diğer gruplara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni olarak; yaş ilerledikçe yapılan işin daha çok benimsenmesi ve tecrübenin artması olarak düşünülmektedir.

Yine araştırma sonuçlarına göre; memur çalışanların iş doyumlarına yönelik çalışmasında, beyaz yakalı çalışanların genel iş doyumları ile yaşları arasında pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur (Hunt ve Saul, 1975). Bununla birlikte, Toker (2007), İzmir'deki 4 ve 5 yıldızlı otellerindeki çalışanların sosyodemografik değişkenlerin, çalışanların iş doyumlarıyla olan ilişkisini incelemiştir. Çalışma 370 çalışan üzerinde yapılmıştır. Sonucunda çalışanların yaşları arttıkça iş doyumlarının da arttığı tespit edilmiştir. Ayrıca, Oshagbami (1999)'nin akademik personeller üzerinde yaptığı çalışmasında yaş ilerledikçe iş doyumunun da pozitif anlamda yükseldiği ve arasında olumlu bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Bu çalışmalar, araştırmadan elde edilen sonuçları destekler niteliktedir.

Öte yandan yapılan araştırmalara genel anlamda bakıldığında eğitim düzeyi arttıkça işten alınan doyumun da azaldığı görülmektedir. İncir (1990) yaptığı bir araştırmada bazı sektörlerde üniversite eğitimi görmüş çalışanların lise, ortaokul ve ilkokul mezunu çalışanlara göre daha düşük iş doyumunu yaşadıklarını bulmuştur. Özaydın ve Özdemir (2014), 342 banka çalışanı ile yaptığı, demografik değişkenler ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmalarında eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunun azaldığını tespit etmiştir. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyememiştir.

Akçaoğlu (1989) İETT şoförlerinin depresyon ve iş doyumunu adı altında yaptığı çalışmasında, eğitim düzeyi değişkeninin iş doyumunu etkilemediği sonucuna ulaşmıştır. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyebilmektedir.

Ticari araç sürücülerinin stres düzeylerinde medeni durumlarına göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu durumdan yola çıkılarak medeni durumun stres düzeyini etkileyen bir unsur olmadığı sonucuna varılabilir. Pekgirgin (2014)'in beyaz

yakalılarla yaptığı çalışma sonucunda medeni durum ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ve bu araştırmaya göre evli çalışanların, bekâr çalışanlara göre stres düzeyi daha yüksektir. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyebilmektedir.

İş doyum düzeylerine ilişkin yapılan değerlendirmede ticari araç kullanan sürücülerinin iş doyum düzeylerinin medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Eryılmaz (2008)'in İstanbul ilinde taksi şoförlüğü yapan 18-68 yaş aralığındaki 180 kişiyle yaptığı çalışma sonucunda medeni durum ile iş doyumunu arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ayrıca Yılmaz (2013) Gaziantep ve İstanbul'da çeşitli sektörlerde çalışan 274 kişinin katılımıyla yaptığı çalışmada, çalışanlarının iş doyum düzeylerinin medeni hallerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyebilmektedir.

Aydın (2007)'nin çalışmasında hemşirelerin stres düzeyleri ile ekonomik durumları arasında ilişki saptanmamıştır. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyememektedir.

Örücü, Yumuşak ve Bozkır (2006) Balıkesir ilinde çeşitli banka çalışanlarıyla yaptığı çalışmada, ekonomik düzey arttıkça doyumunun azaldığını tespit etmişlerdir. Araştırma bu açıdan literatür bilgileriyle paralellik gösterebilmektedir.

Narin (2010), mesleki deneyim süresi ile hemşirelerin stres düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını tespit etmiştir. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyememektedir. Kumaş (2008)'in öğretmenlerle birlikte yaptığı çalışmaya göre hizmet süresi ile stres düzeyi arasında anlamlı bir farklılaşma vardır ve bu çalışmaya göre hizmet süresi arttıkça stres düzeyi azalmaktadır. Özgür (2007)'e göre 21 ve üzeri yıl çalışan hemşirelerin 11-15 yıl arası çalışan hemşirelere göre stresle baş etme stratejilerini daha iyi kullandıklarını tespit etmiştir. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyebilmektedir.

Sürücülerin iş doyum düzeylerinde mesleki deneyim durumlarına göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Yapılan değerlendirmelerde 10 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip sürücülerin en yüksek iş doyum düzeyine sahip olduğu, 5 yıldan daha az mesleki deneyim süresine sahip olan sürücülerin ise en düşük iş doyum düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 10 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip sürücülerin yaptıkları işten daha fazla doyum sağladıklarını söylemek mümkündür.

Serin ve Özbek (2006) okul yöneticilerinin iş doyumlarını incelediği çalışmada yöneticilerin hizmet süresi arttıkça yaşam doyumunun da arttığını belirlemiştir. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyebilmektedir.

Bu araştırmadan elde edilen bulgulara göre medeni durum ve eğitim durumu değişkenlerinin stres düzeyini ve iş doyum düzeylerini etkilemediği görülmüştür. Bu faktörlerin stres düzeyi ve iş doyum düzeyleri üzerinde etkili olmamasının nedenleri olarak aşağıdaki sebepler öne sürülebilir:

- Yaptıkları işin sınırlarının tam anlamıyla belirlenememiş olması,
- Sürücülerin anketleri doldururken yeterince samimi olmamaları,
- Anketlerin ne için doldurulduklarını tam anlamıyla idrak edememiş olmaları,

• Anket sonuçlarının kimse ile paylaşılmayacağı özellikle vurgulanmış olsa da bu konuda şüpheli ve kaygılı olabilmeleri ve çalışma şartlarını olduğundan daha iyi göstermiş olmaları

Ticari araç sürücülerinde demografik özellikler genel olarak değerlendirildiğinde ekonomik durumun stresi en fazla etkileyen faktör olduğu görülmüştür. Ekonomik durum faktörünü sırasıyla yaş, hizmet süresi, eğitim durumu ve medeni durum izlemektedir. Stres durumlarına göre zor geçim sağlayanlar, yaş 18-26 yaş arasında olanlar, 5 yıldan daha az hizmet süresi olanlar daha yüksek stres içerisindedirler.

Literatüre bakıldığında, Kumaş(2008) araştırmasında stres düzeyi ile iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık bulmuştur ve stres düzeyi ile iş doyumunu arasındaki negatif yönlü ilişkiye göre değişkenlerden biri arttığında diğeri azalmaktadır. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyebilmektedir.

Şahin (2011)'in çalışmasında stres düzeyi ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş doyumunu arttıkça diğeri azalmaktadır. İkisi arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyebilmektedir.

Aynı zamanda Pekgörmüş (2014) araştırmasında stres düzeyi ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişki saptamıştır ve bu araştırmaya göre değişkenlerden biri arttığında diğeri azalmaktadır. Araştırma bu açıdan literatür bilgilerini destekleyebilmektedir.

6. SONUÇLAR

Bu araştırmada ticari araç sürücülerinin algılanan stres düzeyleri ile iş doyum düzeyleri esas alınmış, bu amaçla 180 ticari araç sürücüsüne Kişisel ilgi Formu, Algılanan İş Stresi Ölçeği ve Minnesota İş Doyumu Ölçeği uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin algıladıkları stres düzeyi puanı 5 üzerinden yapılan değerlendirmede ortalaması ($\bar{X}=2,955$) olarak bulunmuştur. Bu sonuç ile araştırmaya katılan sürücüler D (4. Grup) stres düzeyinde değerlendirilir. Algılanan İş Stresi Ölçeğine göre tanımlanan D grubundaki stres düzeyi, verimlilik ve sağlık açısından en iyi stres düzeyidir. Bu düzeyde stres birtakım yönleriyle bireyi zorlayabilir, aynı zamanda verimliliği arttırırken bazı yönleriyle tehdit edebilir.

Araştırmaya katılan ticari araç sürücülerinin Minnesota İş Doyum Ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması ($\bar{X}=3,13$) olarak bulunmuştur. Bu sonuç ile araştırmaya katılan sürücülerin iş doyumları Minnesota İş Doyum Ölçeğinin tanımlamasına göre normal düzeyde iş doyumunu ifade etmektedir.

Ticari araç kullanan sürücülerin stres düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Bu alışmalar göstermektedir ki eğitim düzeyi stres faktörlerinde belirleyici bir unsur değildir.

Sürücülerin iş doyum düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu değerlendirmeden yola çıkılarak eğitim düzeyi faktörünün iş doyumunu üzerinde belirleyici bir unsur olmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Stres düzeyine ilişkin yapılan incelemede ticari araç sürücülerinin stres düzeylerinde ekonomik durumlarına göre anlamlı bir farklılık görülmüştür. Zor geçinen ticari araç sürücülerinin stres düzey ortalamasının, ekonomik durumunu iyi olarak değerlendiren ve çok iyi olarak değerlendiren sürücülerin stres düzeyi ortalamasına göre anlamlı bir farklılık görülmüştür. Ekonomik durum iyi olduğua stres düzeyinin azaldığı sonucuna varılmıştır.

İş doyum düzeyine ilişkin yapılan incelemede ticari araç sürücülerinin iş doyum düzeylerinde ekonomik durumlarına göre anlamlı bir farklılık görülmüştür. Zor geçim sağlayan sürücülerin iş doyumları ile ekonomik durumunu çok iyi olarak yorumlayan sürücülerin iş doyum düzeylerinin ortalamaları arasında anlamlı farklılık vardır.

Ticari araç sürücülerinin stres düzeylerinde hizmet yılı süresine göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Yapılan değerlendirmelerde 5 yıldan daha az mesleki deneyime sahip sürücülerin en yüksek stres düzeyine sahip olduğu, 10 yıldan daha fazla mesleki deneyim süresine sahip olan sürücülerin ise en düşük stres düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 10 yıl ve daha üzeri mesleki deneyime sahip sürücülerin tecrübelerden ve işin daha fazla benimsenmesinden kaynaklı daha az stres yaşadıkları söylenebilir.

Sürücülerin iş doyumları incelendiğinde demografik özelliklerden ekonomik durum, yaş, hizmet süresi, eğitim durumu, medeni durum faktörleri ve stres düzeyi toplamı arasında anlamlı, ters yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Tüm faktörlerde stres arttığında iş doyumunun azaldığı, iş doyumunun arttığında ise stresin azaldığını söylemek mümkündür. Bu sonuçlar da açıkça ortaya koymaktadır ki stres düzeyi ile iş doyum düzeyi birbiri ile ilişkilidir.

7. ÖNERİLER

Çoğu zaman trafikte, ticari araç sürücüsünü öfkeli ve saldırgan bir tavır takınmış halde görmek mümkündür. Yaptıkları işin stresli ve yorucu olduğu düşünüldüğünde bazı durumlarda ani tepkiler göstermeleri beklenilebilir. Bundan hareketle sürücülerin kişilik özellikleri, öfke düzeyleri ve öfke kontrol mekanizmaları, bu özelliklerden bazılarının iş yaşamlarına ve işlerini algılayışlarına ya da iş doyumlarına ve stres düzeylerine etkilerinin ne şekilde olduğu bundan sonra yapılacak araştırmalara konu olabilir.

İşsizlik oranının giderek arttığı düşünülürse, aslında iş sahibi olmanın yeterince motive edici bir durum olduğunu da unutmamak gerekir. Bu sonuçları içinde yaşanan toplumun dinamiklerine göre değerlendirmek daha iyi bir yaklaşım olacaktır. Toplum olarak elindekinden memnun olmaya çalışan ve onunla yetinen, fakat bir yandan da kendisini olduğundan daha iyi göstermeye çalışan bir yapıya sahip olduğumuzu düşünürsek, çalışmanın sonucunda genel iş doyumunun ortalama değerler içinde çıkması beklenen bir sonuç olmalıdır. Bununla birlikte yaşadığımız toplumda şikâyet edilse dahi içinde bulunulan kötü şartların değişmeyeceği veya değiştirilemeyeceği yönünde bir inanç yapısına sahip olduğunun da tekrar altını çizmekte yarar var.

Sürücülerin iş doyumlarını arttırmak ve stres düzeylerini azaltmak için çalışma şartları iyileştirilebilir. Çalışma şartlarını iyileştirmek için yapılabilecek ilk şey çalışma ortamlarını iyileştirmek olacaktır. Bu da ticari olarak kullanılan otomobillerin iç dizaynının düzenlenmesi, navigasyon cihazı gibi teknik aygıtlar ile donatılması şeklinde olabilir.

Araştırmanın bulgularına göre tecrübe sahibi olundukça ya da yaş ilerledikçe iş doyumunun arttığı, stres düzeyinin azaldığı görülmüştür. Bunun için özellikle genç sürücülere, düzenli eğitim planları yapılarak tecrübe ve deneyim kazanmaları sağlanabilir. Bu sayede genç ticari araç sürücülerinin yeterli ihtiyacı düşebilir.

Ticari araç sürücülerine, çalıştıkları yol güzergâhları boyunca yüksek dinlenme ofisleri kurulabilir. Bununla birlikte sürücüler diğer çalışma arkadaşlarıyla daha iyi ilişki kurabilirler ve motivasyonları artabilir.

Araçların tüm donanımlarının olması için araç sahiplerinin de gereğini yerine getirmesi için çalışmalar yapılabilir, bu şekilde çalışma konforu artırılabilir.

Sürücüler için belli aralıklarla psikolojik açıdan daha iyi olmalarını sağlayacak sosyal etkinlikler düzenlenebilir.

8. KAYNAKLAR

Akçamete, G., Kamer,S. ve Sucuoğlu, B. (2001).*Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş doyumunu ve Kişilik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Akçaoğlu, Z. F., (1989). *İETT şoförlerinde iş tatmini ve depresyon*(Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Akdoğan, E. (2002).*Öğretim Elemanlarının Algıladıkları Liderlik Stilleri İle İş doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki*(Yüksek Lisans Tezi).Maltepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Aktaş, R. ve Aktaş, A., 1991. Uzmanlaşma, yazılı kurallar ve yerinden yönetimin iş doyumunu üzerinde etkisi. *Verimlilik Dergisi*. (2), s.78.

Aktay, D.D. (2010).*İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Askeri Hastanede Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi).İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul.

Allan, J. (1998).*Daha İyi Nasıl Motive Etme*.İstanbul: Timaş Yayınlar.

Aslan, Ö., Akbayrak, N. (2002). Hemşirelerde İş Doyumu. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 6(2):29-35.

Aşan, Ö., Aydın, E. (2006).*Örgütsel Davranış*. İstanbul: Arıkan Basım Yayım Dağıtım, s.242-245.

Aydın, M. (2005).*Eğitim yönetimi: Kavramlar, Kuramlar, Süreçler, İlişkiler*.Ankara:Hatipoğlu Basım ve Yayım.

Aydın, H. (2007). *Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Kişilik Özellikleri ve Stresle Baş Etme Durumları* (Yüksek Lisans Tezi).Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı İstanbul.

- Balcı, A. (1995).*Örgütsel Gelişme*. Ankara: Pegem Yayını.
- Balcı, A.(2000).*Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamalar*.Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baltaş, A. (2005).*Stres ve Başa çıkma Yolları* (19. Baskı).İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z. (2002).*Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barutçugil, İ. (2002).*Performans Yönetimi*. İstanbul. Kariyer Yayınları.
- Barutçugil, İ.(2004).*Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başaran, İ.E. (1998).*Yönetimde İnsan İlişkileri*. Ankara: Kadioğlu Matbaası.
- Baysal, C. ve Tekarslan, E.(2004).*Davranış Bilimleri*(4. Baskı).İstanbul: Avcıol Basım Yayını.
- Bennett, R. (1994).*Organizational Behavior* (2. Baskı).London: Pitman Publishing.
- Black,M.J., Jacobs, M. E. (1993).*Luckmann and Sorensen's MedicalSurgical Nursing A Psychophysiologic Approach* (4. Baskı). W.B Saunders Company, 45.
- Bostan, Ö., Erbil, N. (2004). Ebe ve Hemşirelerde İş Doyumu, Benlik Saygısı ve Etkileyen Faktörler. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7(3).
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2011). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1): 1-18.
- Braham, B. J., (1993) *Managing Stress: Keeping Calm Under Fire*. Diğer V. G., (Çev).İstanbul, Hayat Yayınları.
- Budak, S. (2000).*Psikoloji Sözlüğü*. İstanbul: Bilim ve Sanat.
- Bursalıoğlu, Z.(2000).*Eğitimde Yönetimi Anlamak Sistemi Çözümlemek*. Ankara: Pegem A Yayınları.
- Can, H. (2005).*Yönetim ve Organizasyon*.Ankara, Siyasal Kitapevi.
- Cüceloğlu,D. (2000).*İnsan ve Davranışı*.Ankara, Remzi Kitabevi.

Çakmur, H. (2011). *İş Doyumu Kavramı ve Değerlendirilmesi Geliştirilmiş İş Betimlemesi Ölçeği*. TAF Prev Med Bull, 10(6): 759-764.

Çam, O., Akgün, E., Gümüş, B., Bilge, A., Keskin, Ü. (2005). Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6: 213-220.

Çelen, Ü., Piyal, B., Karaodul, G. (2004). Ankara Onkoloji Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 7(3): 295-318.

Çetinkanat, A.C. (2000).*Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*, Ankara: Anı Yayıncılık, s.48.

Daniel, C.Feldmen, Hugh, J.Arnold (1983).*Managing Individual and Group Behavior in Organizations*, Auckland:Mc Graw – Hill International Book Company, 192.

Demir, E. (2001).*Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumunu Etkileyen Olası Faktörler ve Bu Faktörler Kapsamında Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeylerinin Ölçülmesi*(Yüksek Lisans Tezi).Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Dolgun, U. (2007).*İnsan Kaynakları Yönetimi*. Bursa: Ekin Kitabevi.

Durmaz M. (2004).*Kişilerarası İletişim ve Motivasyon*, İzmir: Ege Üniversitesi Basım Evi.

Elma, C., Demir, K.(2003).*İş Yaşamının Niteliği, Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Erdoğan, T., Ünsar, S., Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2): 447-61.

Erel, E. (2004). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin İş Doyumları (Ankara İli Örneği)*(Yüksek Lisans Tezi).Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, , Ankara.

- Eren, E. (2004).*Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Eroğlu, F. (2000). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eryılmaz, A. (2008).*Taksi Şoförlüğü Yapan Kişilerin Yaşam Tarzları ve İş Yaşamı Hakkındaki Düşüncelerinin İş Doyumuyla İlişkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Günbayı, Fields, Dail L. ve Terry C. Blum. (1997). *Employee Satisfaction in Work Groups with Different Gender Composition*, Journal of Organizational Behavior.
- Greenberg, J., Robert, AB. (1995). *Behavior in Organizations Understanding & Managing the Human Side of Work*(5. Baskı) New Jersey: Prentice-Hall International Inc.
- Günbayı, İ. (2000).*Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme*.Ankara: Özen Yayıncılık.
- Güney, S., Aktaş, A. (1996). Özel ve Kamu Bankalarında İş Tatminine Yönelik Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, s:53-76.
- Güney, S. (2011).*Örgütsel Davranış* (1. Baskı).Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s.318.
- Hellriegel, D; Slocum, jr, J. W. ve Woodman, R. W. (2001).*Organizational Behavior* (9. Baskı) USA:South-Western Colloge Publishing, s.145.
- Hunt, J.W.,Saul, P.N.(1975). The relationship of age, tenure, and job satisfaction in males and females: *The Academy of Management Journa*. 18 (4), s.690-702.
- İçişleri, Bayındırlık ve İskan ve Ulaştırma Bakanlıkları, Karayolları Trafik Yönetmeliği, (1997), 2
- İnce, M., Gül, H. (2005).*Örgütsel Bağlılık*, Konya: Çizgi Kitapevi.
- İncir, G., 1990. *Çalışanların iş doyumunu üzerine bir inceleme*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, s.53.
- Kamyon Şoförü Ulusal Meslek Standardı. (2013, 26 Aralık). *Resmi Gazete*. (Sayı: 28863).Erişim adresi:
www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/12/20131226M1-1-12.doc

Kara, D., Koç, H (2009). Öğretim Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Davranışlarının Bazı Değişkenlere Göre Belirlenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2:35-50.

Karaman, F., ve Altunoğlu, A. E., 2007. Kamu üniversiteleri öğretim elemanlarının iş tatmini düzeyini etkileyen faktörler. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 14(1), s.111.

Karasar, N. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (25. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Karayolları Trafik Yönetmeliği. (1997, 18 Temmuz). *Resmi Gazete* (Sayı: 23053).

Erişim adresi:

<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.8182&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=karayollar%C4%B1>

Karlıdağ, R., Ünal, S., Yoloğlu, S. (2000). Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1).

Karkın, N., 2004. Kamu ve özel sektör yöneticilerinin liderlik davranışları. *Türk İdare Dergisi*. Sayı (3), s.91.

Kayapınar, İ. (2007). *Yöneticilerin Çalışanlar Tarafından Algılanan Yönetim ve Liderlik Anlayışlarının Çalışanların İş Doyum Üzerindeki Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, 4: 78-80.
<http://calismatoplum.org/sayi7/makale4.pdf>

Keser, A. (2006a). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1): 100-119.

Keser, A. (2006b). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*. Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul.

Koçak, T. (2006). Okul Yöneticilerinin Dönüşümcü Liderlik Stilleri İle Öğretmenlerin İş Doyumu Aralarındaki İlişki (Ankara İli Örneği) (Yüksek Lisans Tezi) Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Koçel, T. (1998). *İşletme Yöneticiliği* (6.Baskı). İstanbul, Beta Yayın.

Koparal, C. (1997).*Yönetim ve Organizasyon*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Kumaş, V., (2008).*Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri ile Stres Düzeyleri arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi) Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kula, S., Çakar, B. (2015). Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(12).

Kuzgun, Y., Aydemir, S. ve Hamamcı, Z. (1999). Mesleki Doyum Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2.

Makam Şoförü Nedir?. (2017, 20 Aralık). Erişim adresi: <https://www.devlette.com/makam-soforu-nedir-ne-is-yapar-nasil-olunur-olma-sartlari-nelerdir/>

Minor, E.L., Lamberton, L.H. (1997).*Working with People: A Human Relation Guide*, U.S.A: Irwin Inc. Press.

Oshagbemi, T. (2000). Is Length Of Service Related To The Level Of Job Satisfaction?. *International Journal Of Social Economics*, 27(3).

Oshagbemi, T.(2000). Satisfaction with co-workers behavior: *Employee Relations*. 22 (1), s. 88-106.

Önsan, Ö. (1996) *Öğretmenlerde İş Stresi Ölçeği Geliştirme Çalışması* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 13(1), ss.39-51.

Özaltın, H., Kaya, S., Cesim, D., (2002). Türk Silahlı Kuvvetlerinde Görev Yapan Muvazzaf Tabiplerinin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Gülhane Tıp Dergisi*, 44(4).

- Özaydın, M.M, Özdemir, Ö.(2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir kamu bankası örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 6(1), ss.251-281.
- Özgür, G. (2007). Hemşire Eğitimcilerin Stresle Başetme Düzeylerinin İncelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*.
- Özguven, İ. E. (2003).*Endüstri Psikolojisi*. Ankara: PDREM, 216.
- Özel Halk Otobüsleri Çalışma Yönergesi. (2009, 25 Haziran). Erişim adresi: <https://tuhim.ibb.gov.tr/media/2144/oezel-halk-otobuesue-yoenergesi.pdf>
- Özkalp, E. (2001).*Örgütsel Davranış* (6. Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özkalp, E. ve Kirel Ç. (2010). *Örgütsel Davranış* (4. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Özyurt, A., Hayran, O., Sur, H., (2006) *Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish Physicians*. Oxford: Quarterly Journal of Medicine, 99:161-169.
- Pehlivan, İ.A (1995).*Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara: Pegem.
- Pekgirgin, İ. (2014). Beyaz Yakalı Çalışanların Sahip Oldukları Denetim Odağı ile Algılanan Stres ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Yüksek Lisans Tezi), Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Porter, L.W., Gregory A. B., Richard M. S. (2003) *Motivation and Work Behavior* (7. Baskı). New York: McGraw Hill.
- Sabuncuoğlu, Z. (1995).*Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tuz, M. (1998).*Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2003).*Örgütsel Psikoloji*.Bursa: Furkan Ofset, 235.
- Sarpkaya,R. (2000). Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu. *Amme İdaresi Dergisi*, 33(3).

Saylan, T. (2008).*Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Smadov, S., (2006).*İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Seker, E.S. (2014). Bilişim Sistemleri ve Eşitlik Teorisi. *YBS Ansiklopedisi*, 1:17-19.

Serin, N. G. ve Özbek, B.(2006). Okul idarecilerinin duygusal zeka beceri düzeyleri ile yaşam doyumunu yöneticilik deneyimleri ve cinsiyet açısından incelenmesi. Uluslararası Duygusal Zeka ve İletişim Sempozyum Bildiri Kitabı. İzmir. Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi, ss.23-30.

Sevimli, F., İşcan, Ö. F. (2005) Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(5).

Silah, M. (2005).*Endüstride Çalışma Psikolojisi* (2. Baskı).Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Smeltezer, C.S., Bare, G.B. (1992).*Brunner and Suddarth's Textbook of Medical Surgical Nursing*. Lippincott Company, p:115-125.

Solmuş, T. (2004).*İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler; Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.

Şahin, H. N. (1998).*Stresle Başa Çıkmada Olumlu Bir Yaklaşım* (3. Baskı). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Şahin, Z. (2011).*Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşireler ile Bir Vakıf Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Stresi ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi) Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Şehirlerarası Otobüs Terminalleri Yönetmeliği. (2009, 16 Ekim). Erişim adresi:
[https://www.kocaeli.bel.tr/tr/main/pages/sehirlerarasi-otobus-terminalleri-
yonetmeligi/338](https://www.kocaeli.bel.tr/tr/main/pages/sehirlerarasi-otobus-terminalleri-yonetmeligi/338)

Taksi-Dolmuş Yönetmeliği. (2013, 20 Kasım). Erişim adresi:
https://www.izmir.bel.tr/YuklenenDosyalar/Dokumanlar/29.1.2016%2010_14_21_Taksi%20ve%20taksi-dolmu%C5%9F%20y%C3%B6netmeli%C4%9F.pdf

- Taşdan, M., Tiryaki, E. (2010). Özel ve Devlet İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Eğitim ve Bilim*, 33(147): 54-70.
- Telman, N., Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Tınaz, P. (2005). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Toker, B., 2007. Demografik özelliklerin iş tatminine etkileri : Beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 8 (1), ss.92-107.
- Toker, B. (2008). Motivasyonda Kullanılan Özendirme Araçlarının İş Doyumuna Etkileri: Beş ve Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8: 69-91.
- Topuz, A. (2006). *Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Tosi, H. L., Mero N. P. (2003). *The Fundamentals of Organizational Behaviour*. U.K: Blackwell Publishing.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Tutar, H. (2011). *Kriz ve Stres Yönetimi* (3. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H. (2013). *Davranış bilimleri: Kavramlar ve Kuramlar* (1.Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Uğur, M. (2005). *Stres Kavramı ve Psikiyatrik Hastalıklar*. İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Sempozyum Dizisi, İstanbul, 13-33.
- Ulusal Meslek Standardı. (2013). Erişim adresi:
<http://www.tesk.org.tr/tr/mevzuat/sersof.doc>
- Yüksel, H. (2014). Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım, *Manas Sosyal Araştırmacılar Dergisi*, 3(3):113.
- Yüksel, Ö. (2004). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.

9. EKLER

EK 1. Kişisel Bilgi Formu

Sevgili arkadaşlar, Bu çalışma “Ticari araç kullanan şoförlerin algılanan stres düzeyleri ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi” amacıyla planlanmıştır. Vereceğiniz cevapların samimi olması çalışma sonucunun güvenilir olmasını sağlayacaktır. Vereceğiniz bilgiler araştırma amacıyla kullanılacağından bilgiler kesinlikle saklı tutulacaktır. İlgileriniz ve yardımlarınız için teşekkür ederim.

Cansu MERT

T.C. Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı

1. Yaşı: 18-26() 26-42() 42-60()
2. Eğitim Durumu: İlkokul() Ortaokul() Lise() Ön lisans, Lisans, Lisansüstü()
3. Medeni Durum: Evli() Bekâr()
4. Ekonomik durumunuzu nasıl yorumlarsınız?
Ancak geçinebiliyoruz() Orta() İyi() Çok İyi()
5. Ne zamandır şoför olarak çalışıyorsunuz?
0-5 yıl () 5-10 yıl () 10 yıldan fazla ()
6. Şoförlük dışında başka bir işte çalışıyor musunuz? Evet() Hayır()
7. Günde ortalama kaç saat çalışıyorsunuz?
0-5 saat () 5-10 saat () 10-15 saat ()
8. Alkol kullanır mısınız?
Evet() Hayır()
9. Sigara içiyor musunuz?
Evet() Hayır()
10. Küçük şeylerden memnun olur musunuz?
Evet() Hayır()

EK 2. Algılanan İş Stresi Ölçeği

Aşağıda iş hayatıyla ilgili bazı durumlar sıralanmıştır. Bu durumlarla ilgili olarak düşünceleriniz için size en uygun gelen kutucuğu işaretleyiniz.

1: Hiçbir zaman, 2: Ender olarak, 3: Bazen, 4: Sık sık, 5: Hemen Hemen Her Zaman

	1	2	3	4	5
1) Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkiniz olmadığını hissediyor musunuz?					
2) İşinizin amacı ve taşıdığınız sorumluluklar konusunda tereddüde düşüyor musunuz?					
3) İşinizde gelişme ve ilerleme konusunda sizin için var olan imkanlardan şüpheye düşüyor musunuz?					
4) Normal bir işgününde bitirilmeyecek kadar ağır bir iş yükünüz olduğunu hissediyor musunuz?					
5) Çevrenizdeki kimselerin birbiriyle çatışan taleplerini karşılayamayacağınızı düşünür müsünüz?					
6) İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hissediyor musunuz?					
7) Amirlerimizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?					
8) İşinizi yapmak için gerekli olan bilgileri elde etmek konusunda güçlüklerle karşılaşır mısınız?					
9) Tanıdığımız insanlardan hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duyuyor musunuz?					
10) İşte, çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı ve kabul edilmediğinizi hissediyor musunuz?					
11) Amirinizin sizi etkileyen kararlar ve davranışlarını yönlendiremediğinizi hissediyor musunuz?					
12) Birlikte çalıştığınız kimselerin sizden tam olarak ne Bekledikleri konusunda tereddüde düşer misiniz?					
13) Yapmak zorunda olduğunuz işin miktarının işinizin Kalitesini olumsuz yönde etkilediğini düşünür müsünüz?					
14) Daha iyisinin nasıl yapılacağını bildiğiniz halde İşinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız?					
15) İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu hissediyor musunuz?					

EK 3. Minnesota İş Doyum Ölçeği

Aşağıdaki ankette işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatli okuyarak işinizin o cümlede belirtilen yönden ne derece memnun olduğunuz "X" işareti ile belirtiniz.

1: Hiç memnun değilim, 2: Memnun değilim, 3: Kararsızım, 4: Memnunum, 5: Çok memnunum

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

EK 4.Etik Kurul İzni



T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU

SAYI : 162
KONU: Etik Kurul İzni

28.12.2018

Sayın: Canu Mert

Haliç Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu tarafından yapılmış olduğunuz başvuruyu incelenmiş olup, Dr. Öğr. Üye. Elçin Elçi Hasdemir'in danışmanlığında planladığınız "Ticari Araç Kullanan Şoförlerin Algılanan Stres Düzeyleri ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" isimli araştırmanız kurulunuzun 28.12.2018 tarihli toplantısında etik yönden uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize sunarım.

Prof. Dr. Melek Güneş YAVUZER
Etik Kurul Başkanı

EK:Etik Kurul Kararı

Sütlüce Mah. İmrahor Cad. No:82 Beyoğlu- İSTANBUL
Tel: 0212 924 24 44/2704 Faks: 0212 343 08 78
etikkurul@hau.edu.tr İnternet: www.halic.edu.tr

EK 5. Bilgilendirilmiş Kurum Onam Formu

Sayın Yetkili;

Haliç Üniversitesi Klinik Psikoloji yüksek lisans programında danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Nesrin DUMAN gözetiminde tezimi yürütmekteyim.

Tezin amacı, günlük yaşamımızda hizmet aldığımız ticari araç sürücülerinin stres düzeyi ve iş doyumu arasındaki ilişkinin bazı sosyo demografik değişkenlere göre incelenmesini esas almaktadır. Bu amacı gerçekleştirebilmek için sizlerin yardımına ihtiyaç duymaktayız.

Kuruluşunuzda psikoteknik değerlendirme için başvuru yapan ve çalışması konusunda herhangi bir risk olmayacak sürücülerin araştırmaya katılmasını kabul ederseniz kişilere bazı anket formlarını doldurmaları istenecektir. Anket formlarında yer alan bilgiler kesinlikle gizli tutulacak ve sadece bilimsel araştırma amacıyla kullanılacaktır.

Kişiler istediği zaman çalışmadan ayrılabilir ve önceden vermiş oldukları bilgileri geri alabileceklerdir. Araştırmayla ilgili sorularınızı aşağıdaki iletişim bilgilerinizi kullanarak bize yönelebilirsiniz.

Araştırmadan elde edilecek bulgular, bireysel değil, toplu sonuçlardır ve dilerseniz sizlere ulaştırılacaktır. Kişilerin anketleri doldurarak bize sağlayacakları veriler, sürücülerin iş doyumları ve stres düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmalarımıza önemli katkılar sağlayacaktır. Bu sebeple çalışmamıza vereceğiniz destek bizim için çok değerlidir. İlginiz için şimdiden teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Dr. Öğr. Üyesi Nesrin DUMAN

nesrinduman@bartin.edu.tr

Cansu MERT

cnsmr95@hotmail.com

Kişilerin bu araştırmaya katılmasını gönüllü olarak onaylıyorum. Sürücülerin çalışmayı istedikleri zaman yarıda kesip bırakabileceklerini biliyorum ve verdikleri bilgilerin sadece bilimsel amaçlı olarak kullanılmasını kabul ediyorum.

Yetkili Adı: Cengiz ASLAN

İmza:

YÜKSEK PSIKOTEKNİK
Cengiz ASLAN
Albeyköy Mh. Narin Çeşme Cd.
No:204 Eyüp İST.
G.O.Paşa Y.D. T.C 05.876.09 051

10.ÖZGEÇMİŞ

Cansu Mert 15 Şubat 1995 yılında İstanbul'da doğdu. İlk, orta ve lise öğrenimini İstanbul'da tamamladı. 2017 yılında T.C. Beykent Üniversitesi'nde Psikoloji bölümünü onur derecesiyle bitirdi. Yüksek Lisans Programını T.C. Haliç Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Klinik Psikoloji bölümünde gerçekleştirdi. Yüksek Lisans Tezini "Ticari Araç Kullanan Sürücülerin Algılanan Stres Düzeyleri ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" konusunda hazırladı. Lisans ve yüksek lisans eğitim süreci boyunca Bilişsel Davranışçı Terapi, Kısa Süreli Çözüm Odaklı Terapi, Çocuk Değerlendirme Testleri, Wisc-R zekâ testi, MMPI kişilik testi gibi eğitimler aldı.