



T.C

HARRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

STRES İLE İŞ TATMİNİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ:
MİLANO'DAKİ TÜRK KOBİ
YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

Orhan KAHRAMAN

ŞANLIURFA/2019



T.C

HARRAN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

**STRES İLE İŞ TATMİNİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ:
MİLANO'DAKİ TÜRK KOBİ
YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Orhan KAHRAMAN

DANIŞMAN

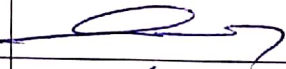
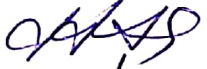
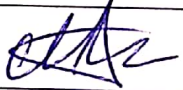
Dr. Öğr. Üyesi Kasım KAYA

ŞANLIURFA/2019

T. C.
HARRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Enstitünüz İşletme Anabilim Dalı 165217004 numaralı Orhan Kahraman'ın hazırladığı "stres ile iş tatmini arasındaki ilişki: Milano'daki Türk KOBİ yöneticileri üzerine bir araştırma" konulu **yüksek lisans** tezi ile ilgili tez savunması, **13.09/2019** tarihinde, saat **10:00**'te yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABUL (başarılı) olduğuna oybirliği/oy çokluğu ile karar verilmiştir.

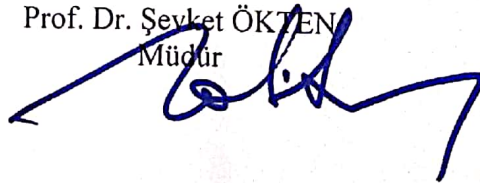
13.09/2019.

Sınav Jürisi	Unvan, Adı Soyadı	Kanaati	İmzası
Danışman	Dr. Öğr. Üyesi Kasım KAYA	Kabul	
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ALKIŞ	Kabul	
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇAKIR	Kabul	

Bu tezin İşletme Anabilim Dalında Yapıldığını ve Enstitümüz Kurallarına Göre Düzenlendiğini Onaylarım.

30.10/2019

Prof. Dr. Şeyket ÖKTEN
Müdür



Not: a) Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan alıntılar, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunundaki hükümlere tabidir.

b) Tez, HÜBAK'tan Bilimsel Araştırma Projesi mali destek Almıştır Almamıştır.



ÖĞRENCİ BİLGİLERİ

Adı-Soyadı: Orhan KAHRAMAN

Öğrenci Numarası: 165217004

Enstitü Anabilim Dalı: Sosyal
Bilimler

Programı: İşletme

Başlık : Stres ile iş tatmini
arasındaki ilişki: Milano'daki Türk
KOBİ yöneticileri üzerine bir
araştırma

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yukarıda başlığı belirtilen stres ile iş tatmini arasındaki ilişki: Milano'daki Türk KOBİ yöneticileri üzerine bir araştırma a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 115 sayfalık kısma ilişkin, 09/09/2019 tarihinde şahsım/ danışmanım tarafından **Turnitin** adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, benzerlik oranı % 15'tir.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar hariç/dâhil
- 4- 6 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Yukarıda bilgileri verilen tezli/tezsiz lisansüstü programlarda seminer, dönem projesi, tez vb Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu tarafından kabul edilen lisansüstü orijinallik raporu alınması uygulama esasları ile belirlenen azami benzerlik oranlarını aşmadığını ve bütün bilgilerin, akademik kurallara uygun olarak toplanıp sunulduğunu, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı, blok şeklinde alıntılar yapmadığımı ve tüm alıntıların bilimsel atf kuralları çerçevesinde kaynağını gösterdiğimi, Yükseköğretim kurulu bilimsel araştırma ve yayın etiği yönergesi ile Harran Üniversitesi bilimsel araştırma ve yayın etiği yönergesinin 8. maddesinde yer alan etik ihlallerden her hangi birisinin yer almadığını, etik ihlal tespiti halinde, Enstitü yönetim kurulunca, diplomamın iptal edilmesini kabul ediyorum.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

17/05/2019

Hazırlayan Öğrencinin İmzası

Yukarıda yer alan raporun ve beyanın doğruluğunu onaylarım. 17/05/2019

Dr. Öğr. Üyesi Kasım KAYA

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı

ÖZET
STRES İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: MİLANO'DAKİ TÜRK
KOBİ YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

KAHRAMAN, Orhan

Yüksek Lisans Tezi

İşletme Ana Bilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Kasım KAYA

Eylül, 2019, 113 Sayfa

“Stres ile iş tatmini arasındaki ilişki: Milano’deki Türk KOBİ yöneticileri üzerine bir araştırma” konu başlıklı tez çalışmasının literatür bölümünü KOBİ, stres ve iş tatmini kavramları oluşturmaktadır. Tez çalışmasının birinci bölümünde; stres kavramının tarihsel olarak gelişimi, türleri ve organizasyon içindeki türleri araştırılmıştır. Stres türleri ve bireylerin kişilik özelliklerinden kaynaklanan stres oluşum nedenleri araştırılmış olmakla birlikte, geçmişten günümüze stres kavramının tanımlanmasında rol oynayan etkenler ve stresin organizasyon içindeki etkileri üzerinde durulmuştur.

Tez çalışmasının ikinci bölümünde; KOBİ kavramı ile ilgili yapılan araştırmalardan yararlanılarak KOBİ kavramının hangi ülkelerde ne gibi kriterler vasıtasıyla oluşturulduğu tespit edilmiştir. KOBİ'lerin Türkiye ve diğer ülkelerdeki yeri ve önemi üzerine araştırmalar yapılmış olmakla birlikte, Türkiye'deki KOBİ'lerin sektörel dağılımları ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. KOBİ'ler faaliyet gösterdikleri ülkelerin ihracatına önemli katkılarda bulunduğundan dolayı KOBİ'lerin faaliyet gösterdikleri ülkelerin ihracatındaki yeri ve krediden aldıkları paylar karşılaştırmalı olarak incelemiştir.

Literatür çalışmasının son bölümünde iş tatmini konusu ele alınmıştır. İş tatmininde rol oynayan bireysel, çevresel ve organizasyon kaynaklı etkenler üzerinde durulmuştur. Öte yandan iş tatmini kavramı üzerinde etkiye sahip olan ücret, terfi ile ilgili gerekli literatür çalışması yapılmıştır.

Uygulanan anketler vasıtasıyla Lambordiya'nın Milano şehrindeki Türk KOBİ'lerinde görev alan yöneticilerin stres düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki ölçülmüştür. Bu ilişkiyi ölçmek için Minnesota iş tatmin ölçeği ve House ve Rizzo tarafından oluşturulan iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Spss programı aracılığıyla One-Way Annova ve Regrasyon analiz yöntemlerine başvurulmuştur. Uygulanan anketler sonucunda stres düzeyi ile iş tatminini arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Anket katılımcılarının stres düzeyi ile yöneticilik süresi, işletmedeki unvanları ve yaşı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Öte yandan anket katılımcılarının stres düzeyi yüksek olmasına rağmen bu stres düzeyinin iş tatmini üzerindeki etkisinin beklenilenden düşük olduğu gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Stres, KOBİ, Milano, İş Tatmini, İşgören.

ABSTRACT
THE RELATION BETWEEN JOB SATISFACTION AND STRESS: A
RESEARCH ON TURKISH MANAGERS OF SME IN MILANO

KAHRAMAN, Orhan

Master's Thesis

Department of Business Administration

Advisor: Asst. Prof. Dr. Kasım KAYA

September, 2019, 113 Pages

SME, Stress, and job satisfaction consist the literature review of the thesis entitled “The relation between job satisfaction and stress: A research on Turkish SME managers in Milano”. Historical development of stress' concept, types, and types of stress in organizations have been explained in the first section of this thesis. Types of stress and stress that originates from individual characteristics have been researched, as well as the factors that play role in defining the concept of stress from past to present and effects of stress in organizations have been emphasized.

In the second section of the thesis, by using researches that have been conducted about notion of SME, it has been determined in which countries, according to which criteria the concept of SME was established. The importance and place of SMEs in Turkey and other countries have been researched. Also information about sectoral distribution of SMEs in Turkey has been provided. Due to the fact that SMEs have important contribution to the export of countries in which they operate, the role of SMEs in countries they operate and share in received credits have been examined comparatively.

The last section of literature review of the thesis deals with the notion of job satisfaction. Factors that play role in job satisfaction such as individual environmental and organizational factors have been emphasized. Additionally, adequate literature review has been conducted regarding factors that have effects on job satisfaction such as salary and promotion.

Through applied surveys, job satisfaction and the stress level of managers of Turkish SMEs in the Milano city of Lambordy region have been determined. In order to determine this relation, job stress scale that was formed by House and Rizzo, and Minesota Job satisfaction scale have been used. One-Way Anova and Regression analyses have been applied through SPSS software. It has determined that relation between stress level and job satisfaction is meaningful. There is no meaningful relation between stress level of survey participants, their managerial experience, and also status in organization and age. Although it is observed that the stress level of participants is high, this stress level has less impact on job satisfaction of participants than expected.

Keywords: SMEs, Stress, Milano, Performance, Organization.

**KOBİ YÖNETİCİLERİNİN STRES DÜZEYİ VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ
İLİŞKİ: MİLANO'DAKİ TÜRK KOBİLER'İNDE BİR ARAŞTIRMA**

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	II
ORJİNALLİK RAPORU VE BEYAN BELGESİ	III
ÖZET	IV
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER	VIII
KISALTMALAR	VIII
TABLolar LİSTESİ	XV
ŞEKİLLER LİSTESİ	VIII
EKLER LİSTESİ	XVIII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI

1.1. STRES KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ	2
1.2. STRES NEDİR	2
1.3. STRESİN BELİRTİLERİ	4
1.3.1. Fiziksel Belirtiler	4
1.3.2. Duygusal Belirtiler	4
1.3.3. Davranışsal Belirtiler	5
1.3.4 Zihinsel Belirtiler	5
1.4. STRES KURAMLARI	6
1.4.1. Biyolojik Kuramlar	6
1.4.1.1. Genetik Yapısal Kuram	6
1.4.1.2. Genetik Uyum Sendromu Yaklaşımı	6

1.4.1.3. Genel Uyum Sendromu Yaklaşımı	7
1.4.1.4. Kalıtım-Çevre Etkileşimi Kuramı	7
1.4.2. Psikolojik Kuramlar	8
1.4.2.1. Öğrenme Kuramı	8
1.4.2.2. Psikodinamik Kuram	9
1.4.2.3. Bilişsel-Transaksiyonel Kuram	10
1.4.3. Sosyal Kuramlar	11
1.4.3.1. Çatışma Kuramı	11
1.4.3.2. Canlı Sistemler Yaklaşımı	12
1.4.3.3. Psikomatik Kuram	12
1.4.3.4. Bütüncül Sağlık Modeli Kuramı	13
1.5. STRES TÜRLERİ	13
1.5.1. Akut Stres	13
1.5.2 Episodik Stres	13
1.5.3 Kronik Stres	14
1.5.4 Olumlu-Olumsuz Stres	14
1.6. STRES KAYNAKLARI	15
1.6.1. Bireysel Stres Kaynakları	15
1.6.1.1. Kişilik	15
1.6.1.2 Yaş	17
1.6.2. Çevresel Stres Kaynakları	17
1.6.3. Örgütsel Stres ve Kaynakları	17
1.6.4.1. Örgütsel Değişiklikler	20
1.6.4.2. Görev ve Rollerdeki Değişiklikler	20
1.6.4.3. Sosyal Hayat ve İş Hayatı Arasındaki Denge	21
1.6.4.4. Çalışma Ortamı ve Koşullar	21

1.6.4.5. Aşırı İş Yükü ve Düşük Ücret	21
1.7. ORGANİZASYONLARDA STRESLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ	23
1.7.1. Zaman Yönetimi	25
1.7.2. Sosyal Destek	26
1.7.3 Amaçları Belirleme Faliyetleri	26
1.7.4 İş Zenginleştirilmesi	27
1.7.5 Katılımlı Yönetim	27
1.7.6. Rollerin Belirginleştirilmesi	28
1.7.7 Kariyer Planlaması ve Yönetimi	29
1.7.8. Stresle Mücadele Programları	30
1.7.9. Fiziksel Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi	30
1.7.10. Ücret Yönetimi	31
1.8. STRES VE YÖNETİM	32
1.8.1. Yönetici ve İşgörenlerin Stres Algıları	32

İKİNCİ BÖLÜM

KOBİ KAVRAMI

2.1. KOBİ	35
2.2. AVRUPA BİRLİĞİ'NİN KOBİ TANIMLAMASI	35
2.2.1. Avrupa Birliği Sınırları İçerisinde Faaliyet Gösteren KOBİ'lerin Sayısı ve İstihdamdaki Rolü	37
2.2.2. Avrupa Birliği Sınırları İçerisindeki KOBİ'lerin Sektörel Dağılımı ve Bu Sektörlerin İstihdamdaki Payı ve Oluşturdukları Katma Değer	40
2.2.3. Avrupa Birliği Sınırları İçerisindeki KOBİ'lerin ABD, Rusya, Rusya ve Çin Ülkelerindeki KOBİ'lerle Karşılaştırılması	40
2.3. TÜRKİYE'DEKİ KOBİ TANIMLAMALARI	42
2.4. AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ'DEKİ KOBİ TANIMLAMASI	44

2.5. ÇOK ULUSLU ORGANİZASYONLAR TARAFINDAN OLUŞTURULAN KOBİ NİTELİKLERİ	46
2.6. ÜLKELERİN KOBİ TANIMLAMALARINDA ROL OYNUYAN GENEL ÖLÇÜTLER	46
2.7. KOBİ'LERİN TÜRKİYE VE DİĞER ÜLKELERDEKİ YERİ	47
2.8. TÜRKİYE'DEKİ KOBİ'LERİN SEKTÖRLERE GÖRE DAĞILIMI VE SEKTÖRLERE GÖRE ÇALIŞAN SAYILARI	49
2.9. KOBİ'LERİN FAALİYET GÖSTERDİKLERİ ÜLKELERİN TOPLAM İHRACATINDAKİ YERİ VE KREDİDEN ALDIKLARI PAYLAR	51
2.10. KOBİ'LERİN AVANTAJLARI VE DEZAVANTAJLARI	52
2.11. KOBİ'LERİN ORTAK ÖZELLİKLERİ	54

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

3.1. İŞ TATMİNİ	56
3.2. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN ETKENLER	57
3.2.1. Bireysel Etkenler	59
3.2.1.1. Yaş	59
3.2.1.2. Cinsiyet	60
3.2.1.3. Tecrübe	61
3.2.1.4. Eğitim	61
3.2.1.5. Sosyal Yapı	62
3.2.2. İş Tatmini Etkileyen Örgütsel Etkenler	62
3.2.2.1. İş Çevresi	63
3.2.2.2. Ücret	64
3.2.2.3. İşin Karakteristiği	65
3.2.2.4. İşin İçselleştirilmesi	66
3.2.2.5. Terfi	67

3.2.2.6. İnsan İlişkileri	68
3.2.2.7. İşletme İmajı	68
3.2.2.8. İş Güvenliği	69
3.2.3. İş Tatmini Etkileyen Çevresel Etkenler	70
3.2.3.1. Sendika İş Tatmini İlişkisi	70
3.2.3.2 Sosyal İmkânlar	71
3.2.3.3. Yeni Bir İş Bulma İmkânı	72
3.3. İŞ TATMİNİNİN İŞGÖREN ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ	73
3.3.1. İş Tatmini Performans İlişkisi	73
3.3.2. İş Tatmini Sadakat İlişkisi	74
3.3.3. İş Tatmini Moral İlişkisi	75
3.4. İŞ TATMİNSİZLİĞİNİN İŞGÖRENLER ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ	75
3.4.1 İş Devir Hızı	76
3.4.2. Devamsızlık	77

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ANALİZ VE BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	78
4.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLARI	78
4.3. EVREN SEÇİMİ	78
4.4. VERİ TOPLAMA VE ANALİZ YÖNTEMİ	78
4.5. FAKTÖR VE GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ	79
4.6. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRMELER	80
4.6.1. Demografik Özellikler	80
4.6.2. İş Stresini Ölçmeyi Hedefleyen Sorulara Verilen Yanıtların İstatistiksel Değerleri	83

4.6.3. İş Tatminini Ölçmeyi Hedefleyen Sorulara Verilen Yanıtların İstatistiksel Değerleri	86
4.7. HİPOTEZLER	92
SONUÇ VE ÖNERİLER	95
KAYNAKÇA	101
EKLER	



KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
Ar-Ge	Araştırma Geliştirme
DİE	Devlet İstatistik Enstitüsü
EURROSAT	Avrupa İstatistik Ofisi
EXIMBANK	İthalat İhracat Bankası
KSEP	KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı
KOBİ	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
KOSGEB	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
ISO	Uluslararası standardizasyon örgütü
TOSYÖV	Türkiye Küçük ve Orta ölçekli işletmeler, Serbest Meslek Mensupları ve Yöneticiler Vakfı.

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Avrupa Birliği KOBİ Genel Ölçütleri	37
Tablo 2: Avrupa Birliği'ndeki KOBİ'lerin Sayısı, Katma Değer Payları ve İstihdamdaki Rolü	38
Tablo 3: Türkiye'de ve Avrupa Birliğinde KOBİ Tanımlarını Karşılaştırması	44
Tablo 4: Amerika Birleşik Devletleri'nde KOBİ Tanımlaması	45
Tablo 5: Uluslararası Kuruluşlar Tarafından Kullanılan KOBİ Tanımları	46
Tablo 6: Ülkelerin KOBİ Tanımlamalarında Rol Oynayan Genel Ölçüler	47
Tablo 7: KOBİ'lerin Türkiye ve Diğer Ülkelerdeki Yeri	48
Tablo 8: AB ve Seçilmiş Bazı Ülkelerde Kobi Bilgileri	49
Tablo 9: Sektörler ve Bu Sektörlerde Çalışan İşgören Sayısı	51
Tablo 10: Seçilmiş KOBİ'lerin Faaliyet Gösterdikleri Ülkelerin Toplam İhracatındaki Yeri ve Krediden Aldıkları Paylar	52
Tablo 11: Katılımcıların Demografik Özellikleri	80
Tablo 12: Katılımcıların Cinsiyeti	80
Tablo 13: Katılımcıların Yaşı	80
Tablo 14: Katılımcıların Eğitim Durumu	81
Tablo 15: Katılımcıların Faaliyet Gösterdikleri İşletmedeki Unvanları	81
Tablo 16: Katılımcıların Faaliyet Gösterdikleri İşletmedeki İşgören Sayısı	82
Tablo 17: Katılımcıların Yöneticilik Tecrübesi Süresi	82
Tablo 18: İş Dışında Herhangi Bir Hobiye Sahip Misiniz Sorusuna Verilen Cevaplar	83
Tablo 19: Anket Çalışmasının Birinci Bölümünü Oluşturan İş Stresini Ölçmeyi Hedefleyen Sorula Verilen Yanıtların Sayısal Değerleri	83
Tablo 20: Anket Çalışmasının İkinci Bölümünü Oluşturan İş Tatmini Ölçmeyi Hedefleyen Sorula Verilen Yanıtların Sayısal Değer Dağılımları	86
Tablo 21: Katılımcıların İşletmedeki Unvanları İle Stres Düzeyi Arasındaki İlişki	92
Tablo 22: Katılımcıların Yöneticilik Tecrübesi İle Stres Düzeyi Arasındaki İlişki	92
Tablo 23: Katılımcıların Yaşı İle Stres Düzeyi Arasındaki İlişki	93
Tablo 24: Regrasyon Analizi	94
Tablo 25: Regrasyon Analizi	94
Tablo 26: Regresyon Analizi	94

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Stres süreci	10
Şekil 2: İş Stresinin Potansiyel Nedenleri	19
Şekil 3: Avrupa Ülkelerindeki Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Her Hin Vatandaşa Denk Gelen Sayıları	39
Şekil 4: Avrupa'daki Küçük ve orta Ölçekli İşletmelerin Sayısı, İstihdamdaki Payı ve Oluşturduğu Katma Değer	40
Şekil 5: Küçük ve Orta Ölçekli İşletme Sayısındaki Değişim, Katma Değer ve İstihdam Oranları	41
Şekil 6: Girişim Sayılarının Sektörlere Göre Dağılımı	50



EKLER LİSTESİ

Ek-1: Harran Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Gönüllü Katılım Formu ek s.1

EK-2: Harran Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Katılım Sonrası Bilgilendirme Formu ek s.2

Ek- 3: Boş Anket Formu Örneği ek s.3



GİRİŞ

KOBİ yöneticilerinin stres düzeyi ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmeyi hedefleyen bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünü stres kavramı oluşturmaktadır. Bu bölümde stres kavramı ile ilgili öncelikli olarak genel ve tarihsel bilgilere yer verilmiş daha sonra ise stres kavramı, örgütsel stres temelinde incelenmiştir. Örgütsel stres kavramının ne anlama geldiği, etkileri ve alınması gereken önlemler birçok kaynaktan faydalanılarak bu bölümün içeriğini oluşturmuştur.

Çalışmanın ikinci bölümünde KOBİ'lerin ülkelere arasında farklılık gösteren tanımlamalarına yer verilmiş ve bu farklılıklar detaylı bir şekilde incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde iş tatmini kavramının ne anlama geldiği, iş tatmini oluşturan faktörler incelenmiştir.

Dördüncü bölüm ise ölçekler vasıtasıyla oluşturulmuştur. Uygulanan ölçeklerin bilimsel olması ve katılımcıların gerçekçi görüşlerinin alınması hususunda titizlikle hareket edilmiş ve ölçekleri oluşturan sorular tek tek açıklanarak katılımcıların cevapları alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI

1.1. STRES KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Stres kelimesi kökeni Latince ‘deki Estrica ve Fransızcadaki Estrece kelimeleri olduğu düşünülmektedir. 17. yüzyılda stres kelimesiyle kast edilmek istenen anlam musibet, bela, dert ve keder iken 19. yüzyılda bu kelimeyle kastedilmek istenen anlam değişime uğramış ve güç, bela, baskı, zorluk gibi durumlar kastedilerek kişiye, organa ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır (Güçlü, 2001, s.92).

Aristotle, Hipocrates ve diğer yunan filozoflar stresin bireyler üzerinde oluşturduğu negatif etkilerin farkındaydılar ancak psikolog Bernard çok hücreli organizmalardaki hücrelerin stresten nasıl korunabileceği konusuna açıklamayı getiren ilk bilim adamıdır. 1859 yılında, Bernard organizmaların görevinin hücrelere besin taşımanın haricinde bağımsız ve serbest yaşamın şartı olan vücudun iç ortamındaki (milieu intérieur) sabitliği de sağlamak olduğu tezini ortaya atmıştır. Bernard’ın bu açıklamasından elli yıl sonra ise Cannon Atama homeostasis (birbirinden bağımsız elementlerin sabit bir dengede olma çabası) kuramını geliştirmiştir. Homestasis kuramının haricinde Cannon savaş ya da kaç kuramını hayvanların tehlikeye karşı verdiği cevabı ölçerek geliştirmiş ve stres kavramının anlaşılmasına önemli bir katkıda bulunmuştur. Savaş ya da kaç kuramı aynı zamanda akut stres olarak bilinmekte birlikte hayvanların tehditlere karşı sempatik sinir sisteminin genel deşarjı ile cevap verdiği önermesinde bulunur (Fink, 2016, s.9).

1.2. STRES NEDİR

Stres kavramının tanımını ilk kez psikolog Hans Selye tarafından yapılmış olmakla birlikte Hans Selye bu kavramı organizmanın her türlü değişime özel olmayan tepkisi olarak tanımlamıştır. Hans Seyle’ye göre stres, vücudun olumlu ya da olumsuz olarak algılanabilecek durumlara gösterdiği tepkidir. Stres yapıcı ya da stresi tetikleyen faktörler; kaygı, endişe, panik gibi kavramlar stres kavramıyla sık sık karıştırılmaktadır. Bu kavramlar için stres yapıcı ya da stres uyarıcı anlamına gelen stresör tanımı geliştirilerek stres kavramından ayrıştırılması sağlanmıştır. Stres

durumu sonucunda fizyolojik ya da psikolojik bir sonuç ortaya çıkar iken, stresör stres yapıcı bir kavramdır. Selye'nin tanımından yola çıkarak yapılan araştırmalara göre vücut olumlu ya da olumsuz bir stres oluşumu durumunda benzer tepkileri göstermektedir. Ancak stres kavramı genellikle vücudun olumsuz durumlara gösterdiği tepkiler olarak kabul edilmektedir (Fink, 2016, s.4).

Jeremy'nin yaptığı tanıma göre stres değişken bir durumdur çünkü kişiye, şartlara, zamana ve mekâna bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Jeremy'e göre herhangi bir memnuniyet ya da memnuniyetsizlik durumu, evlilik ile ilgili problemler, işsizlik, aşırı ya da yetersiz iş yükü, aşırı gürültü gibi durumlar stresin kaynağını oluşturabilmektedir. Jeremy stres kavramının genel tanımına ek olarak stresi farklı şekilde bir bakış açısıyla stresi tanımlayarak stres kavramın hangi durumları kapsadığını açıklamaya çalışmıştır. Bunlardan birkaçı aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Stres vücudun doğal dengesini sarsacak herhangi bir etkidir.
- Stres vücudun kaynaklarını içinde bulunduğu yeni çevreye uyum sağlayabilmek için sınırlandırması durumudur.
- Stres çevresel değişikliğe verilen yaygın cevaptır.
- Stres problemlerle başa çıkarken yenilgilere verilen psikolojik bir cevaptır.
- Stres vücudun taleplere karşı spesifik olmayan cevaplarıdır (Stranks,2005, s.1-2).

Stresin geçmişten günümüze birbirine yakın birçok tanımı olmakla birlikte farklı kültürlerde birçok farklı kavramı karşılayabilmektedir. Cüceloğlu'nun tanımına göre stres bireyin çevresinden gelen uyumsuz koşullara göre bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde gösterdiği çaba durumudur (Kulaksız 2016, s.16). Öte yandan bir diğer tanıma göre ise stres bireyin duygusal ya da fiziksel bir tehditle karşılaşması durumunda vücudunda ya da beyinde oluşan tepkidir (Gökler ve Işıtan, 2012, s.156).

Jessie Bernard stres kavramını Eustres ve Distres olmak üzere iki kategoriye ayırmıştır. Jessie, Eustres'i yarar veren stres olarak tanımlarken Distres'i ise zarar veren stres olarak tanımlamaktadır. Jessie'e göre Eustres'in yaşlandıkça istenilmesi gerektiği vurgusunu yapmaktadır. Jessie'nin araştırmalarına göre Eustres yaşlandıkça zevk ve canlılık veren bir özelliğe sahiptir. Günümüzde ise stres kavramı genellikle olumsuz bir çağrışım yapmakta; bireyin sağlığını ve sosyal alandaki ilişkilerini

olumsuz yönde etkileyen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Baltaş ve Baltaş,1986, s.56).

Stres kavramı ile ilgili araştırmalar her geçen gün artmakta birlikte akademisyenler arasında popülaritesini arttırmaktadır. Kavramın her geçen gün önemi artmasının nedenini birkaç istatistiki bilgiyle gerekçelendirebiliriz. Geçmişten günümüze yapılan araştırmalara göre depresyon, sırt ağrıları, kalp rahatsızlıkları, kanser, ülser gibi birçok sağlık probleminin nedenini stres oluşturmaktadır. Stres günlük yaşamımızın kaçınılmaz bir parçası olmakla birlikte yapılan araştırmalar stresin insan vücudunun savunma mekanizmasını güçsüzleştirdiği ve insan vücudunu hastalıklara karşı savunmasız bıraktığını ortaya çıkarmıştır (Gökler ve Işıtan, 2012, s.163).

1.3. STRESİN BELİRTİLERİ

Stres ile ilgili belirtiler dört başlık altında toplanabilir (Güçlü, 2001, s.95-96).

1.3.1. Fiziksel Belirtiler

Stres bireylerin zihinsel ve bedensel yapısında çeşitli değişiklikler meydana getirir. Genel anlamıyla bu değişiklikler birey açısından olumsuzluk teşkil etmektedir. Bu olumsuz durumları sıralamak gerekirse;

- Boyun, baş ve sırt ağrıları
- Uyku düzensizliği
- Sindirim sistemindeki rahatsızlıkları
- Deri dökülmesine sebep ve deride canlılığın azalması
- Yüksek tansiyon
- Kalp atışları hızlanma
- Aşırı Terleme oluşumu
- Aşırı yorgunluk ve bitkinlik hissi (Aytaç, 2009, s.6)

1.3.2. Duygusal Belirtiler

Organizma stresin ortaya çıkardığı durumlara yanıt verebilmek için bazı duygusal tepkiler gösterir. Birey herhangi bir uyarıcıyı kendi yaşam alanına bir tehdit olarak algılasa buna karşı öfke ve kızgınlık duygularını gösterir. Çünkü birey yaşanmışlık denge durumunun değişimini bir tehdit olarak algılanır. Duygusal stres

bireyin yeni gelişen durumu karşı kendi öz direncini zorlaması durumunda ortaya çıkar. Duygusal stresin belirtileri birkaç başlıkla altında sıralamak mümkündür.

- Depresyon
- Öfke patlamaları
- Saldırganlık
- Düşmanlık
- Ağlama
- Asabiyet
- Gerginlik
- Hızlı ruhsal durum değişimleri
- Hayata Tutunmakta zorlanma hissi. Medikal Akademi. (10 Eylül 2018). Stres nedir? Stresin neden olduğu hastalıklar ve stresle baş etme. [Stres]. <https://www.medikalakademi.com.tr/stres-nedir-stresin-neden-oldugu-hastalıklar-stresle-bas-etme/> adresinden edinilmiştir.

1.3.3. Davranışsal Belirtiler

Stresin davranışsal belirtilerini aktif ve pasif olmak üzere iki başlık altına değerlendirmek mümkündür. Aktif davranışsal belirtiler stresi oluşturan etkenleri ortadan kaldırmaya yönelik belirtilerdir. Diğer yandan pasif davranışsal belirtiler ise stres oluşturan etkenlerden uzaklaşmak ya da bu etkenlerden kaçmak olduğunu söyleyebilir. Uzaklaşma durumunda birey geçici süreliğine stresi oluşturan etkenlerden uzaklaşarak enerji toplamayı ve tekrar savaşmayı hedefler (Ercan ve Sevgi, 2004, s.229).

1.3.4 Zihinsel Belirtiler

Zihinsel fonksiyonlarda sıkıntı yaşanması stresin bir başka göstergesidir. Genel anlamda bu göstergeler şu şekilde sıralanabilir;

- Hafıza kaybı ve unutkanlık
- İlgisizlik
- Can sıkıntısı
- Mizah anlayışı seviyesinde azalma
- Karamsarlık
- Korkular

- Fobiler
- Aşırı derecede hayal kurma
- Konsantrasyon bozukluğu ve karar verme güçlüğü (Güçlü, 2001, s.95-96)

1.4. STRES KURAMLARI

Stres kuramları biyolojik, sosyal ve psikolojik olmak üzere üç kategoriye ayrılmıştır (Yüksel, 2014, s.115).

1.4.1. Biyolojik Kuramlar

Biyolojik stres kuramları genel olarak genetik yapısal, genel uyum sendromu, genel uyum sendromu ve kalıtım çevre etkileşimi kuramları olmak üzere dört kategoriye ayrılmıştır.

1.4.1.1. Genetik Yapısal Kuram

Genetik yapısal kuramlar stresle baş etmede bireyin genetik yapısının rolünü vurgulamaktadır. Bireylerin stres savaşıması ya da stres oluşturan durumdan uzaklaşmak istemesi zihinsel bir komutla ilgilidir. İnsan beyninde bu komutu veren kısım ise genetikle ilişkilidir. Bu durumdan dolayı bazı bireyler strese karşı başarılı bir savaş yürütürken, diğer bireyler ise strese maruz kalması durumunda savaşmak yerine strese neden olan durumdan uzaklaşmayı tercih ederler (Çoşkun, 2018, s. 5-6).

1.4.1.2. Genetik Uyum Sendromu Yaklaşımı

Stresin sebeplerini ortadan kaldırmak için organizmanın verdiği tepkiye genel uyum sendromu denir. Tehlike, direnme ve tükeniş süreçleri genel uyum sendromun aşamalarını oluşturan evrelerdir. Bu aşamalarda organizmaların verdiği tepkileri sıralamak gerekirse;

- Kan şekeri yükselme
- Kaslarda gerginleşme
- Bitkinlik
- Baş ağrısı baş dönmesi
- Ellerde ve ayaklarda terlemenin artması
- Konuşma güçlüğü az ya da çok konuşma
- İştahsızlık ve bunun sonucu olarak zayıflama
- Belirli sindirim bozuklukları (Ceylan, 2005 s.20)

1.4.1.3. Genel Uyum Sendromu Yaklaşımı

Kuramın kurucusu olan Selye, genel uyum kavramını tezini oluşturma sürecinde için fareler üzerinde birkaç çalışma yapmıştır. Selye'nin yaptığı deneyin amacı farelerin değişen sıcaklıklara vücutlarının verdiği tepkileri ölçmektir. Fareler farklı sürelerde sıcak, soğuk, basınç, hareketlilik ve hareketsizlik gibi çeşitli stresörlere maruz bırakılmış ve bunun sonucunda farelerin fizyolojik tepkileri ölçülmüştür. Ortaya çıkan sonuç ise stresörün türüne bakılmaksın verilen tepkinin aynı olduğudur. Bu tepki sırasında organizmanın değişen koşullardan dolayı normalden daha fazla enerji harcadığı görülmüştür. Genel uyum sendromu dört temel varsayım üzerine kurulmakla birlikte bunlardan ilki tüm organizmaların değişen koşullara uyum göstermek için doğuştan gelen bir güdüye sahip olduğu varsayımdır. İkinci varsayım çeşitli stresörlerin içsel dengeyi bozması durumuyla ilişkilendirilmiştir. Mikroplar ya da aşırı iş yükü gibi stresörler içsel dengeyi bozmaktadır. Organizmalar bu bozulmaya fizyolojik bir uyarılma ile tepki verir ve verilen bu tepki organizmanın kendisini korumaya yönelik verdiği bir tepkidir. Genel uyum sendromunun üçüncü varsayımı ise organizmanın adaptasyon sürecini ne kadar sağlayabildiğiyle ilgilidir. Çünkü organizmaların sınırlı adaptasyon becerileri bulunmaktadır. Son olarak dördüncü varsayım ise organizmanın adapte olma potansiyelinin üzerinde bir değişime maruz kalması durumunda stresle baş etme yeteneğini kaybedeceğini görüşünü savunur (Akman, Korkmaz ve Resmi, 2004, s.45-46).

1.4.1.4. Kalıtım-Çevre Etkileşimi Kuramı

Bu kuramın temel varsayımı bireylerin herhangi bir rahatsızlığa karşı eğiliminin olduğunu ve bu rahatsızlığın doğuştan geldiğine yani genetik bir oluşum olduğu varsayımdır. Kalıtım Kuramına göre belirli hastalıklar bireyin genetik yapısının bu hastalığa eğilimli olmasından kaynaklanmaktadır. Bu durumda kişinin karakteristik özellikleri spesifik durum için genetik özelliklerine göre daha az önem arz etmektedir.

Kalıtım çevre Kuramına göre kalıtım ve çevre birbirini tamamlayıcı kuramlardır. Bu kurama göre bireyin belirli bir rahatsızlığa karşı eğilimi olduğu varsayılır. Bu eğilim stres durumuyla etkileşime geçtiğinde psikodinamik bir bozukluk ortaya çıkar. Bu bozuklular kişiliğe bağlı bir sonuçtan çok kişinin fizyolojik yapısıyla ilgilidir. Genetik olarak belirli hastalıklara yatkın olan bireyler stres eşiğinin düşük

olması durumunda bu hastalıklara daha fazla maruz kalmaktadır. Öte yandan çevresel faktörlerde hastalığın ortaya çıkmasında önemli bir rol oynamaktadır. Örneğin stressiz bir ortamda hayatını sürdüren bir bireyi düşünelim. Stresin olmadığı bir çevreye sahip olan birey genetik olarak bazı hastalıklara yatkın olsa dahi stresle karşılaşmadığından yatkın olunan hastalıkların ortaya çıkma ihtimali düşüktür. Öte yandan stresli bir ortamda hayatını sürdüren birey genetik olarak bazı hastalıklara yatkın olmamasına rağmen aşırı strese maruz kalması durumunda sıklıkla hastalanabilirler (Akman vd., 2004, s.47).

1.4.2. Psikolojik Kuramlar

Psikolojik kuramlar öğrenme, psikodinamik ve bilişsel-transaksiyonel Kuram olmak üzere 3 gruba ayrılmaktadır.

1.4.2.1. Öğrenme Kuramı

Stresin oluşum nedenine açıklama getiren bir diğer psikolojik kuram ise öğrenme modeli kuramıdır. Bu model bireylerde stres oluşumunu klasik ya da edimsel koşullanma ile açıklamaktadır. Klasik koşullanma fikri Pavlov tarafından bilim dünyasına kazandırılmış olmakla birlikte Pavlov bu kuramı bir köpek ile deney yaparak geliştirmiştir. Pavlov'un deneyini konun iyi anlaşılabilmesi için özetlemek gerekirse; Pavlov koşulsuz uyarı olarak zil sesini, koşullu uyarı olarak ise bir miktar et kullanmaktadır. İlk olarak sessiz bir ortam hazırlanır ve köpek bu ortama dâhil edilir daha sonra zil sesi verilir, köpek bir süre hareket eder ancak salya salgılamaz. Birkaç dakika sonra ortam tekrar zil sesi verilir ancak bu sefer köpeğin önünde et parçası bulunmaktadır ve köpek et parçasının gördükten sonra salya salgılayama başlamıştır. Daha sonra zil sesi ve et düzeneği birkaç defa tekrarlanır. Son olarak tekrar zil sesi verilir ama bu sefer köpeğe et verilmez ancak köpeğin salya salgıladığı görülür. Kahyalar, İ. (2019 Ocak 1) Pavlov'un Köpeği [Psikoloji].

<https://psikopress.com/pavlovun-kopegi/>

Korku ve anksiyete gibi kavramlar karmaşık tepkiler olmakla birlikte davranışsal, psikolojik ve fizyolojik bileşenleri içerir. Kaçınma davranışı bireyi stres verici uyarıcıdan uzak tutmaktadır. Birey kaçındığı nesne ile karşılaştığında bireyin vücudu fizyolojik olarak kan basıncında ve kalp atışında hızlanma uyarıları gösterir. Albert vakasında görüldüğü gibi denek fizyolojik bilişsel ve davranışsal süreçleri

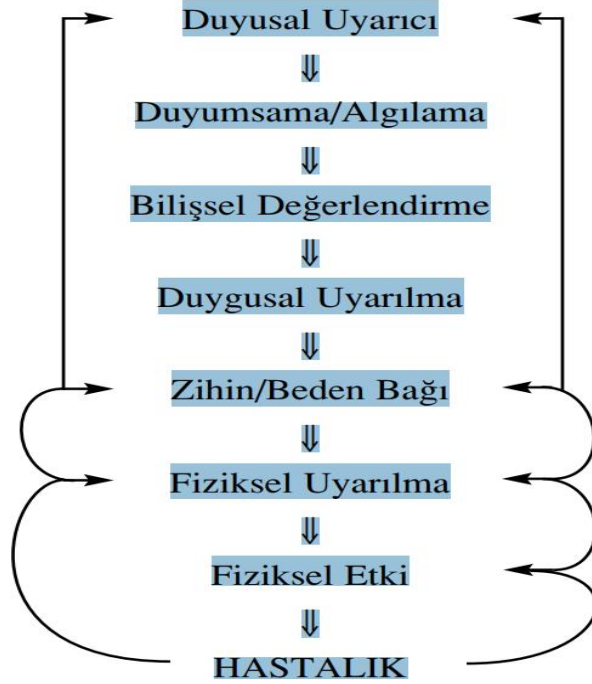
birleştirir. Daha sonraları ise uyarıcının düşük seviyeleriyle karşılaşsa dâhil aynı tepkileri gösterdiği görülür.

1.4.2.2. Psikodinamik Kuram

Sigmund Freud'un tarafından geliştirilmiş olan psikodinamik kuramı anksiyete kavramını merkezine almaktadır. Nesnel, travmatik ve ahlaki anksiyete olmak üzere üç gruba ayırmıştır. Nesnel anksiyete aynı zamanda evrensel ve doğal anksiyete olarak bilinmekte ve bireyin yaşamı tehdit edildiği durumlarda hissedilmektedir. Bir diğer anksiyete türü olan travmatik anksiyete bireyin içsel olarak yarattığı bir anksiyete türüdür. Bu anksiyete türü bireyin kişilik yapısı ve tecrübelerine göre değişiklik göstermekte, her bireyde farklı temellere dayanan farklı türde travmatik anksiyete türü oluşabilmektedir. Sosyal olmayan bir bireyin insanlarla sosyalleşmeye çalışırken yaşadığı baskı durumu travmatik anksiyete örnek verilebilir. Ahlaki anksiyete ise bireyin vicdani durumuyla ilgilidir. Birey kendisinin ahlaki ve vicdani değerlerine ters düşen bir eylemde bulunduğunda suçluluk hissedebilmekte ve ahlaki anksiyete durumunu yaşamaktadır.

Psikodinamik kuramın öncüleri kavramı zihin ve bendenin birbirleriyle olan ilişkisine dayanarak geliştirmişlerdir. Psikodinamik kuramı alanında çalışma yapan uzmanlara göre zihin ve benden birbirinden ayrı düşünülemez. Hastalıkların ortaya çıkmasında zihin ve bedenin birbirleriyle olan ilişkisinin rol oynadığını düşünölmektedir. Psikodinamik kuram birkaç aşama ile temellendirilerek açıklanmakta ve modelin ilk adımını duygusal uyarıcı oluşturmaktadır. Duygusal uyarıcı bireyin zihninin tehdit olarak algıladığı herhangi bir ani ve yoğun uyarıcıdır. Birey bu uyarıcıya maruz kaldıktan sonra ikinci aşama olarak algılama gerçekteşir. Üçüncü aşamada algılanan stresörün bilişsel olarak değerlendirilmesi gerçekteşir ve dördüncü aşamada ise eğer tehdit stresör olarak değerlendirilirse devreye duygusal uyarılma yaşantısı girer. Son olarak beşinci aşamada ise duygusal uyarılma fiziksel uyarılmaya dönüşür ve fiziksel etki gerçekteşerek hastalık ortaya çıkar (Akman vd., 2004).

Şekil 1: Stres süreci



Kaynak: Kirel, A.Ç. (1998). Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi. *Örgütsel davranış*. (ss.144-167). Eskişehir: AÖF Yayınları.

1.4.2.3. Bilişsel-Transaksiyonel Kuram

Uçman'a göre bilişsel transaksiyonel model bireyin çevresiyle olan iletişimiyle ilişkili olarak ortaya çıkar. Birey çevresiyle kurduğu ilişki aşamalarında kendi varlığını tehdit edecek bir durumla karşılaştığında ya da kaynaklarını zorlayacak bir duruma maruz kaldığında stres yaşar.

Lazarus'a göre birey içinde bulunduğu durumu stres verici olarak tanımlamadığı sürece herhangi bir strese maruz kalmayacaktır. Lazarus stresin oluşumunun karşılaşılan duruma yüklenen anlamdan kaynaklandığını düşünmektedir. Birey karşılaştığı durumu kendisi için sıradan ya olağan bir olay olarak algılıyorsa bu durumda stresin oluşumundan söz edilemez. Öte yandan bireyin içinde bulunduğu duruma verdiği anlam; yaşam tarzı, gelenekler ve yaşadığı toplum ile doğrudan ilişkilidir. Çünkü belirli toplumlarda önem arz eden durumlar ya da değer kavramları

bir öteki toplumda herhangi bir değer kavramına karşılık gelmeyebilir. Lazarus bu düşüncesini iki temel üzerine inşa eder. Bunlardan ilki olan birincil değerlendirme sürecinde birey olayın kendisi için ne kadar önem arz ettiğini ya da kendisi için herhangi bir kayba neden olup olmayacağını değerlendirir. Lazarus ve çalışma arkadaşına göre üzerinde durulması gereken konu işlemsel stres modelidir (Mintz, 2007, 154). Örneğin; bireyin işini kaybetmesi durumunda ailesini geçindiremeyeceğini düşünmesi ya da bireyin işini kaybetmesi durumu kendisine yeni imkânlar ve olanaklar oluşacağını düşünmesi gibi. Lazarus'un birincil değerlendirme aşamasının önemi Specismen ve arkadaşları tarafından ortaya konmuştur. Amerika birleşik devletlerindeki bir yüksekokuldaki öğrencilere Afrika'daki bir kabilede ergenliğe geçiş döneminde yapılan genital müdahaleyi içeren dinsel törenin belgeseli izlettirilmiştir. Bu belgesel öncesinde öğrenciler dört gruba ayrılmıştır. Bu gruplardan ilkinde törenin dinsel törenin antropolojik ve entelektüel boyutunu öne çıkaran yorumlardan bahsedilmiş, ikinci grup için törenin heyecan verici boyutu ön plana çıkarılmış, üçüncü gruba ise törenin acılı ve travmatik yönünü içeren bir yorumlama yapılmıştır ve son olarak dördüncü gruba ise hiçbir bilgi verilmemiştir. Deneklerin kalp atım hızları ve yorumları incelendiğinde ilk iki grubun daha az strese maruz kaldığı görülmüştür (Akman vd., 2004, s.50).

1.4.3. Sosyal Kuramlar

Sosyal kuramlar çatışma, canlı sistemler yaklaşımı, psikomatik ve bütüncül sağlık modeli kuramı olmak üzere 4 gruba ayrılmaktadır.

1.4.3.1. Çatışma Kuramı

Birbirleriyle bağlılıkları bulunan bireylerin belirli konularda ve durumlarda denk düşemediğini algıladıklarında ortaya çıkan etkileşim sürecine çatışma denilmektedir. Bu etkileşim süreci birçok kavramı içinde barındırabilir. Örneğin duygusal ya da davranışsal boyutlar içerebilir.

Bilişsel boyuttaki etkileşimde birey kendi ihtiyaçlarıyla çevresindeki bireylerin ihtiyaçlarının ters düştüğünün farkına varır. Duygusal boyutta ise birey uyumsuzluk karşısında korku, kızgınlıkla etkileşimde bulunur.

Yaklaşma- yaklaşma, kaçınma-kaçınma ve yaklaşma kaçınma olmak üzere üç tür çatışma türü bulunmaktadır. Yaklaşma-yaklaşma gerçekleştirilmek istenen iki

amaç vardır ve bu amaçlar birbiriyle çatışma halindedir ayrıca her ikisini aynı anda gerçekleştirmek imkân dışındadır. Kaçınma-Kaçınma çatışma türü olumsuzluk durumunu ifade eder. Birey sonuç olarak kendisi için olumsuzluk teşkil edecek iki negatif durumla karşı karşıyadır ve birini seçmek zorundadır. Son olarak yaklaşma-kaçınma çatışma türünde pozitif ve negatif durumlar söz konusudur. Bu çatışma türüne göre birey hem istediğine ulaşmak hem de ondan uzaklaşmak istemektedir (Mayer, B. 2010, s.26-50).

1.4.3.2. Canlı Sistemler Yaklaşımı

Canlı sistemler yaklaşımı Steinberg ve Ritzman tarafından oluşturulmuş olmakla birlikte bu sistemle direnç, gerilim, sağlamlık, incinebilirlik ve denge gibi kavramlar üzerinde durulmuş ve yaklaşım 3 temel varsayım aracılığıyla açıklanmıştır. Birinci varsayım canlı sistemlerin hiyerarşik açık bir sistemler olduğu tezine dayanır. Bu hiyerarşik açık sistemde sistemin içine giren ve çıkanları düzenleyen bir alt sistem vardır. Sistemin bütünü varlığını alt sistemin işleyişine göre sürdürür ve hedef ve amaçları olan sistemlere dönüşür. Sistemlerin varlığı sistem değişkenlerin dengede olması ilkesine dayanmaktadır. Değişkenlerdeki sabit olmayan durum sistemi denge arayışına yönlendirir. Ayrıca Steinber ve Ritzanın bu kuramı sistemler için dengenin ne olması gerektiği genetik olarak programlandığı ya da daha sonradan öğrenilen bir kavram olduğu varsayımına dayanır (Aydın, 2017, s.20).

1.4.3.3. Psikomatik Kuram

Psikomatik kuram, zihin ve bedenin birbiriyle etkileşim halinde olduğu varsayımından yola çıkarak stres kavramına açıklama getirir. Bu kuram 5 farklı süreçten oluşmakla birlikte modelin ilk adımını tehdit oluşturmaktadır. Bu aşamada zihin duygusal uyarı almakta ve genel uyum sendromunu başlatmaktadır. İkinci adım ise tehditin algılanması aşamasıdır ve üçüncü adımda ise değerlendirme süreci başlar. Eğer tehdit zararsız olarak değerlendirilirse bir sonraki aşamaya geçilir ve bu aşamada duygusal uyarılma yaşantısı devreye girer. Son olarak beşinci aşamada ise duygusal uyarılma fiziksel uyarılmaya dönüşür. Bu aşama sonrasında hormonların salgılanmasında değişiklikler meydana gelerek savaş ya da kaç kararı verilir. Süreklilik arz eden psikojenin uyarıları sonucunda ortaya somatik tepkiler çıkar ve bu tepkiler organlarda oluşumuna neden olmaktadır (Tunçer, 2005, s.1550-157).

1.4.3.4. Bütüncül Sağlık Modeli Kuramı

Zihin ve bende bir bütünün iki parçası olduğu varsayımına dayanarak zihin sağlığı ile beden sağlığı birbiriyle doğrudan ilişkili olduğu düşünülür. Psikolojik sorunlar hiç kuşkusuz belirli bir aşamadan sonra bireyin bedenini etkilemektedir. Bütüncül tıp anlayışına göre bireyler bedenlerinde ne gibi değişiklikler olduğu konusunda yeterince bilgi sahibi olabilirse beden kendi iradesiyle süreçleri kontrol altına alabilmektedir(Aydın, 2017, s.20).

1.5. STRES TÜRLERİ

1.5.1. Akut Stres

Akut stres, beklenmedik olaylar karşısında ortaya çıkan bir stres türü olarak bilinmektedir. Beklenmedik bir olayla karşılaşılması durumunda bireyler korkuya kapılmakta ve bu durumda stres olgusu ortaya çıkmaktadır. Bireyler günlük hayatların akut stres türüyle sık sık karşılaştığından dolayı günümüzde bu stres türüyle ilgili araştırmalar hız kazanmıştır (Aksakal, Seven ve Sayan, 2016, s.111-112).

Akut stresin belirli aralıklarda yaşanması durumunda olumlu etkilerinin olabileceği düşünülürken, sıklıkla akut strese maruz kalınması durumunda bunun psikolojik sorunlara neden olabileceği düşünülmektedir.

Akut stresin birkaç yaygın birkaç belirtisi aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Kaslarla ilgili problemler
 - Midede problemler ve ishal durumu
 - Halsizlik, el ve kollarda soğukluk, düzensiz kalp çarpıntısı gibi durumlar
- Miller, L. H. ve Smith, A.D. (8 Ekim 2018). Stress: The different kinds of stress. [Stres türleri]. <https://www.apa.org/helpcenter/stress-kinds.aspx> adresinden edinilmiştir.

1.5.2 Episodik Stres

Episodik stresin sıkça akut stresle karşılaşılması durumunda ortaya çıktığı söylenilebilir. Bireyler hayatlarının belirli dönemlerinde birbirleriyle bağlantılı olan olumsuz olaylarla karşılaşabilmektedirler. Episodik stres türü günlük hayatlarımızda sık sık başkalarından duyduğumuz ve birebir karşılattığımız stres türüdür. Halk deyimiyle bu stres türü her şeyin bir arada gelmesi durumunu ifade etmektedir. Öte

yandan episodik stres yaşıyan bireylerde saldırganlık, sabırsızlık gibi durumların sergilendiği görülmektedir. Bazı bireyler episodik strese diğer bireylere göre daha sık maruz kalır. Episodik strese sıkça maruz kalan bireyler genellikle çok fazla sorumluluk almakta, birçok işi bir arada yürütmek istemektedirler. Bu durmadaki bireylerin hayatları genellikle karmaşıya içindedir. Her şeye yetişmek istenildiğinden işlerini istenildiği düzeyde tamamlanamamakta ve bundan dolayı da bireyler iş sonucundan tatmin olmamaktadırlar. Ayrıca episodik strese maruz kalan bireyler genellikle aşırı duyarlı, sinirli ve endişelidirler (İlgöz, 2014, s.7).

1.5.3 Kronik Stres

Kronik stres beden ve zihnin normal işleyişinin bozulmasına olmakla birlikte bu stres türünü yaşıyan bireyler genellikle sorunların hiç bitmeyeceği izlenimine kapılırlar. Ayrıca kronik stres katılaşımış stres olarak da bilinmektedir. Bireyin karşılaştığı sorunlara çözüm bulamadığı durumlarda ortaya çıktığı görülmektedir. Kronik stresin kötü yönlerinden bir tanesi de insanların buna alışması durumudur. Böyle bir durumda kronik stresin varlığı unutulur ve görmezden gelinir. Bu stres türü birçok istenmeyen durumla sonuçlanabilir ve tedavisi diğer stres türlerine göre daha zordur. Kronik stres türü intihar, kalp krizi, felç gibi durumlarla sonuçlanabilmektedir. Davranış Bilimleri Enstitüsü. (10 Ekim 2019). Farklı Stres Biçimleri [Stres] <https://www.dbe.com.tr/Yetiskinveaile/tr/psikoloji-konulari/farkli-stres-bicimleri/> adresinden edinilmiştir.

1.5.4 Olumlu-Olumsuz Stres

Sonuç odaklı olarak iki tür stresin var olduğu söylenebilir bunlardan birincisi olan olumlu stres bireye katkı sunarken, olumsuz stres zihinsel ve bedensel rahatsızlıklara neden olmaktadır. Yerkes- Dodson kanununa göre stres belirli bir eşığe ulaşıncaya dek bireye katkı sunarken bu eşığın aşılması durumunda olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Olumlu stres türü bireyi başarıya ulaşması yönünde tetikleyerek bu yolda çaba sarf etmesini sağlayan bir stres türüyken olumsuz stres türü ise bireyde yetersizlik, başarısızlık, umutsuzluk gibi duyguların oluşmasına neden olur (Diamond, Campbell, Park, Halonen ve Zoladz, 2007, s.2-4)

1.6. STRES KAYNAKLARI

Stres kaynakları içinde bulunulan dönemin şartlarına göre farklılık göstermektedir. Birkaç yüz yıl önce salgın hastalık korkusu ve savaşlar bireyler açısından stres kaynağı teşkil ediyorken, çağımızdaki ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik değişimler stresin kaynağını oluşturmaktadır (İpçioğlu, Haşit ve Dertli, 2009, s.124-125).

Stres kaynakları günümüzdeki birçok uzman tarafından bireysel, çevresel ve örgütsel kaynaklar olmak üzere üç kategoriye ayrılmış olmakla birlikte bu kategoriler birbirleriyle etkileşim halinde olmakla birlikte her biri kendi içerisinde temel bir stres kaynağı oluşturan faktörlerdir (Ahmet, 2014, s25).

1.6.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stresin kaynağını bireyin kişilik özellikleri, yaşı, cinsiyeti, ekonomik şartları ve aile yapısı gibi değişkenler oluşturur. Ayrıca bireylerin hayalleri, istekleri, mizacı ve ihtiyaçları hiç kuşkusuz stresin oluşum sürecinde bireysel kaynaklı stres oluşturan etkenler olarak önemli rol oynamaktadır. Yılmaz'a göre; bireylerin etkileyen olaylar değil bu olaylara verdikleri anlamlardır. Bu anlamlandırma sürecinde bireyin tecrübeleri, yaşadığı evlilikleri, aile yapısı, yaşam tarzı gibi etkenler algı oluşumunu sağlamaktadır. Stresi psikolojik açıdan değerlendiren Lazarus'a göre stres bireylerin fizyolojik, sosyal ve psikolojik sistemleri üzerinde rahatsızlık yaratacak taleplerin sonucudur. Bireylerin kişiliği bireysel stres kaynağını oluşturur. Bireysel stres kaynaklarını bireyin kişilik yapısı oluşturur ve bu yüzden stres ve kişilik arasındaki ilişkiyi gözlemlemek gerekir (Balcı, 2014, s.25-26).

1.6.1.1. Kişilik

Kişilik bireyin zihinsel ve bedensel açıdan farklı özelliklere sahip olması ve bu farklılıkların kişinin davranış ve düşüncelerine yansımalarıdır. Bir başka tanıma göre kişilik zaman ve şartların bireylere biyolojik ve sosyal olarak yüklediği eğilimlerin tümüne verilen addır. Kişinin stresörlere yüklediği anlamı kişinin tecrübeleri, olaylara bakış açısı, fizyolojik yatkınlıkları gibi faktörlerden kaynaklanır. Bireyin kişiliğinin oluşmasında genetik özellikler, cinsiyet rolleri, farklı değer yargıları, içinde yaşadığı toplum gibi etkenler rol oynamaktadır. Uzmanlar, genellikle kişilik ve stres arasındaki ilişkiyi anlayabilmek için kişilik özelliklerini A, B ve C kişilik türleri şeklinde üç farklı

kategoriye ayırarak bu ilişkiyi incelemişlerdir. Tubey'in oluşturduğu bu kişilik kategorilerine göre A tipi bireyler zorlanmaya yatkın iken B tipi bireylerin zorlanmadan en az etkilendiği görülmektedir. (Eşsizoğlu, Işıklı, Güleç, Aksaray, Yenilmez ve Kırel, 2013, s. 89-93).

1.6.1.1.1 A Tipi Kişilik Türüne Sahip Bireylerin Davranış Biçimleri

A tipi kişilik grubuna dâhil olan bireyler genellikle hayatlarını bir yarıştaymış gibi sürdürürler. Bu bireyler genellikle yemek yerken, araba kullanırken hızlı hareket etmeye çalışırlar. A tipi kişilik sahipleri nesnelere ve insanlarla kendi saplantıları doğrultusunda ilişki kurarlar. Bu kişilik özelliğine sahip bireylerin genel özelliklerini birkaç maddeyle sıralamak gerekirse;

- İnsan ilişkileri zayıftır. Bu nedenden dolayı problemleri ya da herhangi bir konuyu başkalarına danışmaktan hoşlanmazlar
- İşlerine aşırı derecede bağlıdırlar.
- Hareket ve konuşmaları hızlıdır.
- İşlerini çabucak bitirme eğilimindedirler.
- Her alanda detaycıdırlar. Bazen o kadar detaylara yoğunlaşırlar ki asıl temayı gözden kaçırabilirler.
- Sabırsızdırlar (Aktaş, 2001, s.31).

1.6.1.1.2 B Tipi Kişilik Türüne Sahip Kişiler

B tipi kişilik özelliğine sahip kişiler sakin ve ağırdan alan tavırlarıyla bilinirler. Üzerlerinde herhangi bir zaman baskısı hissetmezler. Çevrelerindeki bireylerle kolay bir şekilde iletişim kurarak onları anlamaya çalışırlar. İletişim kurarken sakinler ve kullandıkları kelimeleri özenli bir şekilde seçerler. (Eşsizoğlu vd., 2013, s.89-93).

1.6.1.1.3 C Tipi Kişilik Türüne Sahip Kişiler

Genellikle A ve B tipi Kişilik özelliğinin belirtilerini sergilerler. A ve B Kişilik özelliği birbirinden keskin bir şekilde ayrılmışken C tipi kişilik özelliğini belirli durumlar diğer kişilik özelliklerinden ayırt edilmesi zordur.

1.6.1.2 Yaş

Hiç kuşkusuz stres kaynağını oluşturan kişilik özelliklerini oluşturan bir başka önemli faktör ise yaş unsurudur. Bireyler yaşları ilerledikçe tecrübeleri artmakta ve olaylara karşı bakış açıları değişmektedir. Olgun bireyin hayata bakış açısı ile genç bir bireyin bakış açısı farklı olabilmektedir. Olgun birey yaşının getirdiği tecrübe ile sakin bir şekilde davranarak çözüme ulaşabilir iken, genç birey tecrübesizliğin getirdiği bilinçsizlik ile olaylara abartılı anlamlar yükleyebilmektedir. Öte yandan kimi bireyler yaş unsurunu bir sorun olarak görerek stres yaşamaktadırlar. Çünkü fiziksel değişimler bu bireylerde stres kaynağını oluşturabilmektedir.

1.6.2. Çevresel Stres Kaynakları

İnsan sağlığı, fiziksel gelişimi ve hayatının her aşamasında etkili olan çevreyi bireyin etrafındaki her şey olarak adlandırabiliriz. Çevresel stresin; çevresel uyarımın niteliği, kültürel değerler ve organizmik etkenler olmak üzere üç farklı değişkeni bulunmaktadır. Çevre nitelikleri uyarıcı olma niteliği taşıdığından dolayı karmaşık bir alan olarak değerlendirilmektedir. Bir diğer kaynağa göre çevresel stresin kaynakları fizikokimyasal çevre, biyolojik çevre ve sosyal çevre olmak üzere üç gruba ayırmaktadır. Fizikokimyasal çevreden kaynaklanan stres kaynakları bireyin içinde bulunduğu ortamdaki sıcaklık, gürültü, radyasyon gibi etkenlerin bireyler üzerindeki etkilerinden oluşmaktadır. Biyolojik çevresel stres kaynakları ise salgın hastalıklar ve besin maddelerinin kirlenmesiyle ilgilidir. Biyolojik stres kaynağının örneklerini yakın tarihimizden örnek vererek açıklayabiliriz. Türkiye’de Kuş gribi salgınının olduğu dönemlerde bireyler acaba bize de bulaşabilir mi diye stres yaşamakta ve tavuk ürünlerini tüketmekten endişe duymaktaydılar. Öte yandan sosyal çevreden kaynaklanan stres kaynakları ise bireylerin amaçları, hayalleriyle ilgilidir. Bireyler daha iyi bir hayata sahip olmak, hayallerini gerçekleştirebilmek için çaba sarf ederler ve belli zorluklarla karşılaşılırlar bu zorluklar bireyler için sosyal çevreden kaynaklı stres oluşumuna neden olmaktadır (Atalay, 2014, s.38-39).

1.6.3. Örgütsel Stres ve Kaynakları

Örgütsel stres, organizasyonlardaki işlerin zorlayıcı ve yıpratıcı yönlerine karşılık verilen duygusal bilişsel ve davranışsal psikolojik cevaplar olarak tanımlanabilir. Örgütsel stres örgüt içindeki sorunlara çözüm bulunamaması durumunda ortaya çıkar. Diğer bir değişle örgütsel stres işgörenlerin bilgi ve

becerilerinin dışında bazı talepleri karşılamak zorunda oldukları ya da özel görevleri yerine getirmek zorunda oldukları zamanlarda gösterdikleri tepkilerdir (Mirela, Mădălina ve Adriana, 2011 s.333).

Örgütsel stresin kaynağını oluşturan birçok faktör söz konusudur. Gelişen ve globalleşen dünyada organizasyonlar arasındaki rekabet artmakta bunun sonucu olarak organizasyonlar rekabet ortamına uyum sağlayabilmek için değişen koşullara adapte olmaya çalışmaktadırlar. Hiç kuşkusuz bu adaptasyon süreci ve organizasyonların değişen yönetim politikaları işgörenler üzerinde stres oluşumuna neden olmaktadır. Organizasyonların yeniden yapılanmaya gitmesi ya da organizasyondaki işgören sayısını azaltarak küçülmeye gitmesi değişen şartların birkaç sonucu olarak görülebilir. Öte yandan İşgören sayısının azaltılması organizasyonda idame edilen işgörenler açısından birçok negatif sonucu beraberinde getirmektedir. Çünkü böyle bir politikanın uygulanması organizasyondaki işgörenlerin iş yükünü ve üzerlerindeki baskıyı arttırmaktadır.

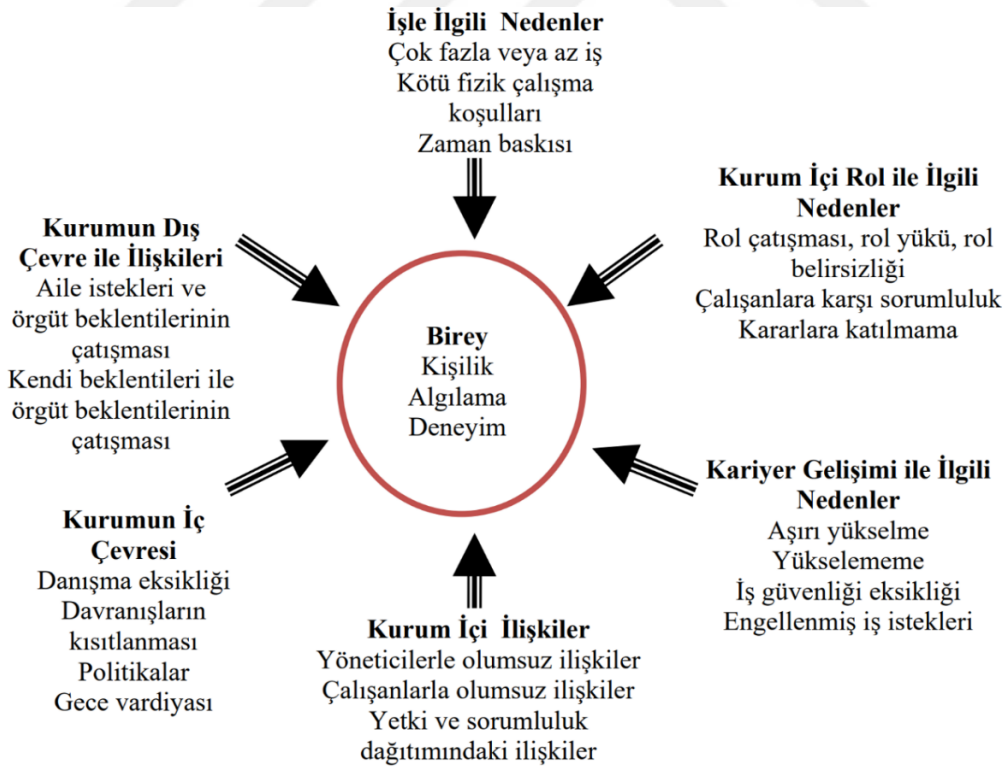
Örgütsel stres konusuyla ilgili artan literatür çalışmalarına rağmen yeterli aşama kaydedilememektedir. Örgütsel stres konusunda ilgilenilmesi gereken birçok başlık bulunmakla birlikte bunlardan ikisi diğerlerine göre öncelik arz etmektedir. İlk olarak iş yerindeki stres kaynaklarını araştırılması ve bu kaynaklara yönelik çözümlerin oluşturulması gerekmektedir. Çünkü iş yerindeki stres işgörenin sağlığına önemli etkilerde bulunmaktadır. İşgörenlerin sağlık durumlarının işleri yerine getirme aşamalarında ne derece büyük bir öneme sahip olduğu düşünüldüğünde bu başlığın önemi daha iyi kavranacaktır. Bilimsel anlamda çalışma yapılması gereken bir diğer başlık ise örgütsel stres ile nasıl başa çıkılacağı ve hangi stratejilere başvurulması gerektiğidir. Bu konuda belirli akademisyenler çeşitli çalışmalar yapmaktadır. Örneğin; Newman ve Beehr meditasyon tekniklerinden diyet yapılmasına kadar birçok stratejiden bahsetmektedir (Ganster, Mayes, Sime ve Tharp, 1982 s.553).

Örgütsel stres kaynakları bireylerin çalışma hayatlarındaki rolleri ve görevleri yerine getirme sürecinde ortaya çıkar. Bu süreç içerisinde stres yaratan birçok faktör bulunmaktadır. İş yerindeki gürültü, iş gören üzerindeki baskı, beklentiler ve işgören'in rolleri birer stres kaynağı olabilmektedir. Öte yandan bu stres kaynakları işgörelere göre farklılık göstermektedir. Herhangi bir işgören için iş yerindeki rekabet

bireyin çalışmasına olumlu bir etki bulunuyorken bu rekabet ortamı bir diğer işgören için stres oluşturabilir. Bu farklılıkların ortaya çıkmasında stresin kaynağını oluşturan diğer faktörler yani bireysel ve çevresel faktörler rol oynamaktadır. İş hayatında yaşanan stres iş görenler ve işverenler açısından önemli bir yere sahiptir. Çünkü uzun süreli stres oluşumu durumunda iş görenler istifa etmekte ve iş verimliliği etkilemektedir. Ayrıca işgörenler birbirleriyle etkileşim halinde olduklarından dolayı herhangi bir işgörende oluşan stres diğerlerini de etkilemektedir.

İş yaşamında strese neden olan birçok değişken bulunmaktadır ve bu değişkenler işgörenlerin iş ve sosyal hayatını etkileyecek derece büyük öneme sahiptir. Bu yüzden bu değişkenlere üzerinde durmak ve detaylı inceleme yapmak gerekmektedir. Bu değişkenler aşağıda sıralanmış, bunlar hakkında detaylı bilgi verilmiştir. (Aytaç, 2009, s.8, Akhtar, 2011, s.4).

Şekil 2: İş Stresinin Potansiyel Nedenleri



Kaynak: <https://kayseri.aile.gov.tr/data/54785e08369dc54fc832b71e/254c9c10627632335d8b3df78363b7c4.pdf> (30.12.2018)

1.6.4.1. Örgütsel Değişiklikler

Organizasyonlardaki değişiklikler hem organizasyonlar hem de işgörenler açısından için zor bir durumu ifade etmektedir. Çünkü organizasyonların işleyişinde ya da iş süreçlerinin yerine getirilme sürecindeki değişiklikler gelecek ile ilgili kaygı oluşturur. Organizasyon yapısındaki değişiklikler sonrasında organizasyonda yeni oluşumun nasıl hissedileceği ya da iş görenlerin yeniliklere adapte olabilme ihtimali belirsizlik kaynağıdır. Organizasyondaki değişiklik durumunda iş görenlerin çoğu bu değişiklikleri kabul edip adapte olmayı deneyecekken aynı zamanda bu değişiklikleri reddedecek iş görenlerde olacaktır. Değişikliklere karşı direniş, hem yönetici açısından hem de öteki çalışanlar açısından stres oluşumuna neden olmaktadır. İşgörenler organizasyondaki değişiklik dönemlerinde alışılmış düzenin değişeceğinden dolayı endişeye kapılırlar çünkü yeni düzene uyum sağlayabilme konusunda kendilerinden emin değillerdir. İş görenlerin iş konusunda belirli seviyede yetenek ve bilgiye sahip olduğundan dolayı yeniliğin getireceği yeni gereklilikler iş görenler için bir belirsizlik ve kaygı iklimini oluşturulacaktır (Manning ve Preston, 2003, s.15).

1.6.4.2. Görev ve Rollerdeki Değişiklikler

Görev yapısı bir organizasyondaki işlerin işgörenlere paylaştırılmasıyla ilgili bir kavramdır. İşgörenlere atanan görevler bölümlerde ve birimlerde bütünleşir ve birimlerin yönetimi kolaylaştıracak biçimde basamaklandırılmasıyla oluşur (Arıcan, 2011, s.63).

Birçok organizasyon işlerin nasıl yapıldığı bilmenin gerekli olduğunu ve bu neden dolayı aynı ya da farklı sektörlerdeki organizasyonların çalışma stratejilerini ve süreçlerini incelerler. Organizasyonların uyguladığı yeni stratejiler ve iş süreçleri akademisyenler ve uzmanlar tarafından olumsuz olarak görülse dahi birçok uzman ve akademisyen bu yenilikleri yakından inceler. Organizasyonlardaki yenilikler işgörenlerin yeni bilgi ve beceriler öğrenmesini zorunlu kılmakta ve bu yeniliklerle birlikte işgörenlerin rolleri ve vazifeleri değişmektedir. Bu değişikliklere hazır olmayan bireylerin hem kendileri hem de onların yaşadığı stresle birlikte çalışma arkadaşları strese maruz kalmaktadır (Manning ve Preston, 2003, s.16).

1.6.4.3. Sosyal Hayat ve İş Hayatı Arasındaki Denge

Teknolojik değişikliklerle birlikte işlerin yerine getirilme süreçlerinde önemli değişiklikler olmuştur. İşlerin yerine getirilme süreçleri hızlanmasıyla birlikte çalışma saatlerinde esneklik sağlanmıştır. Bireylere dizüstü bilgisayarlar veya akıllı telefonlarla istedikleri mekânlarda ya da istedikleri saatlerde işlerini yerine getirebilme olanağı sağlanmıştır. Ancak bu değişiklikler aynı zaman bazı negatif sonuçlara neden olduğu söylenebilir. İşgörenler iş ve özel hayatları arasındaki ayrımın ortadan kalktığını görmüş bu yüzden günün her saatinde işleriyle ilgili sorunlarla ya da iş yüküyle ilgilenmek zorunda kalmıştır. Gece yarsı gelen bir mail ya da bir mesaj işgörenin özel hayatına etki edebilmekte ve bu yüzden işgörenler, özel hayatları ile iş hayatları arasında ayrım yapamamaktadır. Bu durum hem aile bireyleri hem de işgörenler açısından stres oluşturmakta aile ve iş hayatı arasındaki dengeyi ortadan kaldırmaktadır (Manning ve Preston, 2003, s.16).

1.6.4.4. Çalışma Ortamı ve Koşullar

Organizasyonlarda işlerin yerine getirebilmesi gerekli koşulların sağlanmasına bağlıdır. Bu koşullar bir nevi işin yerine getirilmesi için gerekli olan temel gereksinimlerdir. Çalışanların işleri yürütebilmesi için gerekli araç gereçlere sahip olması, içinde buldukları ortamın sıcaklığının çalışılmaya müsait olması, iş yaparken kullanılan malzemelerin işgörenin sağlığı için herhangi bir zarar oluşturmaması gerekmektedir. Gürültülü bir ortamda bir öğretmenin öğrencilere ders verdiğini düşünelim. Böyle bir durumda öğretmen verimli bir şekilde ders veremeyeceği gibi öğrencilerinde anlatılan dersten ne derecede verim alabileceği belirsizdir (Arıcan, 2011, s.66-67)

Çalışma şartları yüksek derecede önem teşkil etmekle birlikte verilen hizmetin kalitesini etkilemektedir. Uzun süreli çalışma saatleri çalışanların verimini düşürmekte verilen hizmetin kalitesini etkilemektedir. Bazı organizasyonların vardiyalı çalışma sistemine sahip olması çalışanlar uyku ve dinlenme sürelerinin değişmesine neden olduğundan dolayı strese yol açabilmektedir (Yamuç ve Türker, 2015, s.399).

1.6.4.5. Aşırı İş Yükü ve Düşük Ücret

Bazı organizasyonlar iş yükünü karşılayacak yeterli işgören idame etmek yerine idame ettiği işgörenlerin iş saatlerini arttırma yoluna başvurur. Bu durumda

işgörenlerde yorgunluklar baş göstermeye başlar ve stres ortaya çıkar. Öteye yandan iş yükünün fazla olması işgörende işin gerekliliklerini karşılayamayacağı endişesini ortaya çıkarır bu kaygı da işgörende stres oluşturabilir.

Kişinin uzun saatler çalıştırılmasına rağmen yaptığı işin karşılığını alamaması stres kaynağı oluşturur. Bu uzun süreli çalışmanın ek olarak birde ekonomik sıkıntılar yaşanması stresin etkisini arttırmaktadır (Eşsizozğlu vd., 2013, s. 26-27).

Öte yandan yukarıda sıralanmış stres kaynaklarına ek olarak organizasyonda stres kaynağı oluşturabilecek diğer birçok faktör söz konusudur. Görevlerin kısıtlı zaman aralığında yerine getirilme zorunluluğu işgörenler 'de stres oluşturabilmektedir. Örneğin bir tekstil fabrikasında alınan siparişlerin kısa bir sürede tamamlanması gerekmesi durumunda çalışanlar kendilerini baskı altında hissederler bu durumda onların verimliliğini doğrudan etkiler. Özellikle sorumlu ve işine karşı saygı duyan bireyler zaman kısıtlamasını olumsuz bir nitelik olarak algılar. Çünkü işlerin olması gereken zamandan daha kısa bir sürede yerine getirilmesi durumunda ürün ve hizmetlerde kalite düşüklüğü olmakta bu da işi dört dörtlük yapmak isteyen bireyler için sinir bozucu bir durum olabilmektedir. Bazı işgörenlerin özel sorumluluklara sahip olması ayrıca stres kaynağı oluşturmaktadır. Ulaşım sektöründeki işgörenler ya da sağlık çalışanları bu baskıyı hisseden meslek gruplarına örnek olarak verilebilir. Bu meslek gruplarında çalışan işgörenler üzerlerinde toplumsal baskı hissederler çünkü toplumun bu bireylerden beklentileri insanların güvenlik ve sağlığından sorumlu olduğundan dolayı, diğer iş gruplarına göre daha yüksektir (Nekoranec ve Kmosena 2015, s.164-165).

Us'un yaptığı açıklamaya göre performans değerlendirmesi ilgili kurumda verimliliği artırmak için gerekli bir araçtır. Performans değerlendirmesi organizasyonlar için gerekli bir şart iken bu değerlendirme süreci çalışanlar ve yöneticiler arasında stres oluşturmaktadır. Çünkü değerlendiriliyor olduğunu bilmek bireyi baskı altında hissettirir. Performans değerlendirmesindeki sonraki aşama ise terfi sürecidir. İşgörenler çalıştıkları organizasyonlarda üst seviyelere yükselmek ve daha iyi standartlara sahip olmak isterler bu durumdan dolayı yıl içerisinde ellerinde gelen çabayı göstererek yöneticileri üzerinde olumlu izlenim bırakmak istemektedirler. Bu durumda organizasyondaki işgörenler arasında rekabet oluşmakta

ve bu rekabetin sonucunda bireyler stres ortaya çıkmaktadır. (Eşsizoğlu vd., 2013, s. 26-27).

Son olarak kadınlarda oluşan bir stres türünden de bahsetmek gerekir. Yirmi birinci yüzyılda kadınlar iş yaşamına katılımı artmıştır. Öte yandan kadınların sorumlulukları da artmıştır. Kadınların iş hayatı atılması kadınlarla özdeşleşen aile içi görev sorumluluklardan muaf olmasını sağlamamış tam tersine tüm sorumlulukları bir arada götürmesini zorunlu kılmıştır. Böyle bir durumda kadınlar aile hayatı ile iş hayatı arasında yıpranmakta ve strese maruz kalmaktadırlar.

1.7. ORGANİZASYONLARDA STRESLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

Organizasyon ortamında ortaya çıkan stresle mücadele hem organizasyona hem de çalışanlara yarar sağlar. Sağlıklı bir organizasyon iş görenlerin sağlık problemlerinin minimum seviyede olduğu organizasyon olarak tanımlanır. Yapılan araştırmalar organizasyonların sağlık ile ilgili olan karakteristik özelliklerini stres ile ilişkilendirmektedir.

Organizasyonlardaki stres konusuyla ilgili araştırmaları bulunan Florea'ya göre organizasyondaki stresle başa çıkma uygulamaları iki temelde yürütülür. Bunlar ise organizasyonel ve bireysel anlamda stresle mücadele yöntemleridir. Son zamanlara sağlıklı organizasyonun nasıl olmasıyla gerektiği ile ilgili çalışmalar birkaç temel gerekliliği öne sürmektedir. Bu gereklilikler aşağıdaki gibi maddelenebilir.

- İşgörenlerin performansının tanımlanması
- İşgörenlere kariyerler fırsatlarının sağlanması
- Çalışanlara değer veren organizasyon kültürünün oluşturulması
- Organizasyonun değerler vasıtasıyla yönetsel eylemlerin oluşturulması
- Çalışanlara psikolojik açıdan yardımda bulunacak asistanlıkların oluşturulması
- İnsan kaynakları departmanın, yöneticiler ve profesyonellerin organizasyon içindeki olayların kritiğini yapabilmeleri için ya da çalışanların performansların değerlendirebilmeleri için hangi yöntemlere başvurmaları gerektiği konusunda bilgi alabileceği servislerin oluşturulması
- Kariyer yönetimi servislerinin oluşturulması

Organizasyonlardaki stresle mücadele edebilmek için birçok yönteme başvurulabilmektedir. Bu yöntemlerden olan psikolojik hizmet örnekleri aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Çalışanların depresyon ve alkol ya da uyuŐturucu bağımlılığı gibi durumları gözlemleyen birimlerin oluşturulması ve bu gibi durumlara çözüm oluŐturacak gerekli tıbbi ve psikolojik yardımın sağlanması.
- Kriz danıŐmanlığı
- İŞ ile ilgili eğitimsel web sitelerinin oluşturulması
- Eğitim hizmetlerinin verilmesi
- İŞgörenler ve aileleri için danıŐma ve terapi hizmetlerinin sağlanması
- Stres oluşumunu minimum seviyeye indirmek için işgörenlere, menajerlere ve üst seviye yöneticilerine verilebilecek hizmet  rnekleri;
- Stres yönetimi ve iş-yaşam dengesi programlarının oluşturulması.
- DanıŐmanlık ve performans yönetimi eğitimi servislerinin oluşturulması (Maria, Elena, Laura ve Filofteia, 2014, s.526-527).

Armstrong'a göre organizasyondaki stresle insan kaynakları departmanı vasıtasıyla baş etmenin birkaç yöntemi vardır. Bu Yöntemler aşağıda maddeler halinde sıralanmıŐtır.

- Gerçekçi hedef ve performans standartları oluşturulması.
- Verilen görevlerin ya da atanan işlerin bireylerin yeteneklerine göre belirlenmesi.
- İŞgörenlerin kariyer planlaması ve terfi gibi durumlarının onların yeteneklerine ve kapasitelerine göre belirlenmesi ve bu doğrultuda planlama yapılması
- İŞin gerektirdiği vasıfların belirlenmesi, işin yerine getirilmesi sürecinde rollerin net bir Şekilde belirlenmesi
- İŞgörenleri kabaca dayatmalarda bulunulmaması
- İŞgörenlere problemlerini danıŐma fırsatının verilmesi
- Menajerlerin eğitiminin sağlanması gibi faktörler ve girişimler organizasyondaki stresi azaltacak önemli planlamalardır (Armstrong, 2009 s.978-979).

Şule Aydın'a göre örgütsel stres ile ancak bireysel ve örgütsel mücadele tekniklerinin bir arada uygulanmasıyla başa çıkılabilir. Stres yönetimi organizasyonlar açısından maliyetli olmakla birlikte stresin kaynaklarının ortadan kaldırılması için herhangi bir önlemin alınmaması da organizasyon açısından iş verimliliğini düşürmektedir. Şule Aydın'a göre organizasyonlar stresle üç farklı şekilde mücadele edebilir. Bunlar; stresin nedenlerinin ortadan kaldırılması, etkilerinin yok edilmesi ya da işgörenleri strese karşı direnç göstermelerini sağlamaktır. İşgörenlerin direncini artırmak adına başvurulacak yöntemler birkaç başlık altında sıralanabilir.

- İşgörenlerin dinlenme ve motivasyonunun sağlanması
- Tatil imkânları verilmesi
- İşgörenlerin dengeli beslenmeye teşvik edilmesi
- İşgörenlerin hobi edinmesinin sağlanması
- İşgörenlerin kendilerini eğitmeleri ve geliştirmeleri için teşvikte bulunulması
- İşgörenlerin sağlık kontrolünün yapılması (Aydın, 2004, s.70-71)

Şule Aydın örgütsel anlamda stresle mücadele yöntemleri birkaç başlık altında sıralamıştır.

1.7.1. Zaman Yönetimi

Günümüzde bireyler geçimlerini sağlayabilmek için bir nevi zamanlarını belirli bir ücret karşılığında organizasyonlar için harcamaktadırlar. Birçok kimse zaman kavramının ne kadar değerli ve yerine geri konamaz bir olgu olduğunun farkında değildir. Zaman kavramının değerinin farkında olmayan bireyler için bile çalıştıkları işletmelere işler belirli tarihlerde yetiştirilmesi gerekiyorsa böyle durumlarda stres oluşmaya başlar. Öte yandan zaman kavramının ne kadar değerli olduğunun farkında olan bireyler için ise baskı artmaktadır. Bu yüzden bireylerin zamanı nasıl kullanılması gerektiğini bilmesi önem taşımaktadır. Organizasyonlarda zamanın verimli kullanılması için genellikle üç yönteme başvurulur bunlar;

- Yapılacak işlerin listelenmesi
- İşlerin öncelik sırasına göre listelenmesi
- Listedeki işlere göre günlük programın yapılması ve bunun bilinmesi

Laken gibi araştırmacılar listeleme yöntemini geliştirmiş. Listedeki yapılacak işleri önem sırasına göre renklendirilmiş ve bu sayede aciliyet gerektiren işlerle öncelikli olarak ilgilenilmiştir (Kırel, 1998, s.165).

1.7.2. Sosyal Destek

Sosyal destek, bireylerin yaşamlarını sürdürdükleri çevredeki bireylerle etkileşime geçmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Sosyal destek bireyin içinde bulunduğu toplum bireyleri tarafından kabulüdür. Sosyal desteğin bireylerin üzerindeki baskıyı azaltan bir etken olduğu düşünülmektedir (Özdevecioğlu, 2004, s.215).

Sosyal destek stresi azaltan önemli faktörlerden bir tanesidir. Son dönemlerde sosyal desteğin çalışanlar üzerindeki olumlu etkisi anlaşılmış ve bu yüzden organizasyonlar işgörenlerin stresi azaltabilmek için çeşitli sosyal destek projelerine başvurmuşlardır. Bu projeler aracılığıyla çalışanların aileleri birbirlerini ziyaret etmiş samimi bir ilişki kurmuşlardır. Bu sayede çalışanların birbirleriyle olan ilişkileri gelişmiş ve karşılıklı güven oluşturulmuştur. İkinci aşama olarak oluşan bu güven sayesinde çalışanlar birbirleriyle sıkıntılarını paylaşmaya ve danışmaya başlamıştır. Bu sayede karşılıklı bilgi alışverişiyle birlikte çalışanlar üzerindeki stresin azaldığı görülmüştür. Çünkü bilgisizlik durumunda çalışanlar olaylara nasıl tepki vereceğini bilmemekte ve çalışanlar üzerinde stres oluşmaktadır. Bireyler sosyal desteği kendi karakterleriyle ilişkili olarak farklı şekillerde kullanabilmektedir. Hasan Tutar'a göre sosyal destek bireyler açısından nihai olarak pozitif değere sahiptir. Tutar'a göre sosyal destek duygusal, bilişsel ve araçsal olabilir ve bireyin sahip olduğu bu destek strese neden olan etkenlerin azaltılmasında rol oynar (Aydın, 2004, s.60).

Sosyal desteğin en önemli alanlarından olan duygusal ve iletişimsel desteğin haricinde maddi destek te sosyal destek alanına girebilmekte ve stres seviyesinin azaltılmasında önemli bir rol oynamaktadır (Kırıcı, 2010, s.81).

1.7.3 Amaçları Belirleme Faliyetleri

Amaç belirleme programları işgörenler üzerinde stresi azaltan bir diğer yöntemdir. Örgütün amaçlarının ve işgörenlerden beklentilerinin açık ve tutarlı olması işgörenlerin konsantrasyon seviyesini arttırmakta ve işgörenlerin spesifik hedeflere konsantre olmasını sağlamaktadır. Amaç belirleme programları işgörenin verimliliğini arttırmakta ve organizasyondaki genel stres atmosferinden uzaklaştırmaktadır. Öte

yandan amaç belirleme programlarının geri bildirimini, yani işgörenlerin beklentileri ne kadar karşılayabildiğini bilmesi işgörenlerde üzerinde olumlu etki oluşturmaktadır (Aydın, 2004, s.63).

İşgörenlerin amaçları ile organizasyonun amaçlarındaki farklılıklar çoğu zaman örgüt içinde çatışmaya neden olmaktadır. Her ne kadar amaç belirleme programları ile işgörenin amaçları ile örgüt amaçları arasında denge sağlanması hedeflense de, insan doğasının yapısından dolayı amaçlar arasındaki zıtlık devam edebilmektedir.

1.7.4 İş Zenginleştirilmesi

İş zenginleştirilmesi işin içerdiği sorumlulukların zenginleştirilmesi ve farklı becerilerin kullanılmasını sağlayan bir yenilik olarak bilinmektedir. İş zenginleştirilmesi sayesinde işgörenler potansiyellerini göstermek için fırsatlar elde etmektedir (Güçlü, 2001, s.103).

Stresi azaltacak bir diğer yöntem ise işin zenginleştirilmesi ve iş rotasyonu gibi stratejilere başvurulmasıdır. İşin zenginleştirilmesi işgörenler açısından daha fazla sorumluluk ve daha anlamlı bir iş yükü oluşturacaktır. Hiç kuşkusuz bireylerin yerine getirdikleri görevlere olumlu anlam yüklemesi onların iş verimini artıracaktır. İşgörenin anlamlı bir işi yerine getirdiğini hissetmesi psikolojik yorgunluğu azaltacak ve işi yaparken mutlu olmasını sağlayacaktır. İşin monoton olması, sürekli aynı şeylerin yapılması bir süre sonra iş gören için sıkıcı bir durum teşkil eder ve bu monotonluk iş görende stres oluşmasına neden olur. Bu neden dolayı işlerin zenginleştirilmesi ve yeni yöntemlerin denenmesi işgörenlerde heyecan uyandırmakta ve onların yoğunlaşma düzeylerini artırmaktadır (Aydın, 2004, s.62).

1.7.5 Katılımlı Yönetim

Yönetim sektöründe katılımlı yönetim yönetilenlerinin fikirlerinin alınarak bu fikirlerin organizasyonun yönetim ve idari süreçlerinde uygulanmasıdır. Katılımlı yönetim sayesinde yönetilenlerde alınan kararların nedenleri ve sonuçları hakkında bilgi sahibi olabilmekte bu sayede alınan yeni kararlar sonucunda karşılaşılan direnç azalmaktadır. Katılımlı yönetim, işgörenlerin verilen kararların neden ve sonuçları hakkında sadece bilgi sahibi olması değil aynı zamanda karar verme aşamasına dâhil olduğu ve kararları şekillendirdiği bir yönetim tarzıdır. Katılımlı yönetim bir nevi

demokratik bir yönetim modelidir. Bu yönetim modelinde işgörenlerin kararları belirli ölçülerde organizasyonun geleceğini belirler. Böyle bir durumda işgörenler organizasyonu benimser ve organizasyonun çıkarlarını ön planda tutmaya çaba gösterir (Ulutaş, 2011, s. 595-596).

Örgüt içerisinde işgörelere danışılmadan yapılan teknik değışiklikler işgörelerde stres düzeyini arttıracığından ve değışime karşı direnci tetikleyeceğinden dolayı işgörelerin yönetim sürecine katılması organizasyon içerisindeki uyumu olumlu yönde etkiler (Aydın, 2004, s.63).

Son olarak katılımlı yönetim ile değinilmesi gerek bir husus ise katılımlı yönetimin ‘‘bırakınız yapsınlar’’ anlamına gelmediğidir. Bırakımın yapsınlar tarzındaki bir yönetim tarzı disiplin eksikliğine yol açabilmektedir (Kırıcı, 2018, s.76).

1.7.6. Rollerin Belirginleştirilmesi

Rol teorisine göre organizasyonlardaki roller birbirine bağılı bir zincirin halkalarından oluşmaktadır. Bu roller işgörelerin organizasyonda hangi görevleri yerine getirdiğı ve beklentiler ile ilgilidir. Yerine getirilmesi gereken görevler hiç kuşkusuz kişinin bireysel kimliğinden etkilenmektedir. Ancak rol işgörelinin bireysel kimliğinden düşünce tarzından çok bireyin konumu ve sorumluluklarıyla ilgilidir. Organizasyondaki işgörelerin her birinden beklenen görevler ve rollerin gerektirdiğı davranışlar farklı olmakla birlikte her bir rol ya da sahip olunan konum için belirli davranış kalıpları mevcuttur. Örneğın bir organizasyondaki müdür ve mavi yakalı bir çalışandan beklenen davranış tarzı aynı değildir. Öte yandan rol belirsizliğı durumu ise organizasyondaki rol sahibi kişinin rolünün gerektirdiğı yeterli bilgiye sahip olmaması ya da yetersiz kalması durumunda ortaya çıkar. Rol belirsizliğı genellikle sahip olunan rolün sınırlarının belirlenmemesinden kaynaklanır. Belirsizlik durumunda rol sahibi işgörel eylemlerinin ortaya çıkardığı sonuçların farkında olmayabilir ve bunun sonunca işletmedeki zincirin diğler halkasının oluşturan rollerin etkilenmesi durumu ortaya çıkar (Stranks, 2005 s.48).

Rol çatışması durumu ise rol sahibi olan bir işgörelinin rolünün gerektirdiğı durumların dışında farklı beklentiler içerisinde olması durumunda ortaya çıkar. Bu beklentilere sahip olan işgörel rol belirleyen kişi üzerinde baskı kurmaya çalışır. İşgörelilerin rollerinin sınırlarını bilmemesi yaptıkları işin verimini düşürmekte

organizasyonun genelinde stres oluşmasına neden olmaktadır. Rol belirsizliği durumunda işgörenler kayıtsız olabilmekte ve sorumluluğu başkasına yükleyebilmektedir. Rol belirsizliği durumunda genellikle yapılması gereken rollerin ve dağılımının yeniden yapılandırılması ve rollerin gerektirdiği davranış biçimlerinin kesin bir şekilde belirlenmesidir (Aydın, 2004, s.64).

1.7.7. Kariyer Planlaması ve Yönetimi

Stres işgörenlerin gelişim süreci ya da kariyer planlamasıyla doğrudan ilişkilidir. İşgörenlerin çalıştıkları organizasyonlarda gelecekleriyle ilgili durumlar stres oluşumuna neden olmaktadır. İşgörenin kariyer planlaması genellikle işe alınma, sorumlulukların genişletilmesi ve olgunlaşma süreci olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar birçok gelişmeyi içinde barındırır. Örneğin işgörenin becerilerinin geliştirilmesi, özel görevler verilmesi gibi (Armstrong, 2009 s.592).

İşgören için belirli bir kariyer planlamasının olması işgörenin iş verimliliğini artırıp rekabet ortamının oluşmasını sağlamaktadır. İşgörenler mevcut işleri kadar gelecekte yüklenebilecekleri iş konusunda da doğru kariyer planlaması sayesinde bilgi sahibi olabilmektedir. Öte yandan gelecekte organizasyonun ihtiyaçlarının karşılanması açısından tecrübeli ve organizasyonda çalışmış birin görev alması organizasyona katkı sağlayacaktır. Kariyer planının yapılmaması durumunda ise bireyler stresle yüzleşmek zorunda kalır. Kariyer sürecinden kaynaklan stres oluşum nedenleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Organizasyonlardaki değişiklikler işgörenlerde tedirginlik oluşmasına neden olur çünkü gelecekteki konumları belirsizleşmektedir.
- Yapılan terfi uygulamalarının haksız bir şekilde yapılması ve işgörenlerin hak ettikleri terfi alamaması.
- İşgörenin organizasyondaki hedefleri ve ileriki yıllarda ulaşmak istediği konum ile yönetici durumundaki kimsenin işgören için belirlediği kariyer planlamasının birbiriyle uyuşmaması durumunda stres ve çatışma kaçınılmaz sonuç olacaktır.
- İşgörenin statüsü ile sahip olduğu yeteneklerin birbiriyle uyuşmaması durumunda stres oluşumu kaçınılmazdır. Birçok yeteneğe sahip olan işgörenin pek fazla yetenek gerektirmeyen bir konumda olması hiç kuşkusuz işgören

açısından sıkıntı oluşturacaktır. Günümüzde bunun birçok örneğini görebiliriz. Yıllarca eğitim alan bireylerin daha sonrasında aldıkları eğitimin karşılığı olmayan konumlarda çalışması onlar açısından rahatsızlık teşkil etmektedir (Stranks, 2005 s.18-19).

1.7.8. Stresle Mücadele Programları

Stresle mücadele programları stres oluşumunu ortadan kaldırmak amacıyla son yıllarda birçok organizasyon tarafından başvurulan bir yöntem olmakla birlikte popülaritesini gün geçtikçe artırmaktadır. Bu programlar vasıtasıyla çalışanların stres oluşturan kaynaklar hakkında bilgi sahibi olması sağlanarak ve bireysel anlamda stresle mücadele yöntemleri uygulanır. Stres ile mücadele programları işgörenlere stresle nasıl başa çıkabileceklerini öğreterek organizasyon açısından masraflı olan diğer birçok stres mücadele yöntemine başvurulmadan sorunları çözümüne imkân sağlamaktadır (Armstrong, 2009 s.978-979).

Stres ile mücadele programları öncelikle işgörenlere stresin ne olduğunu ne gibi etkilerinin olduğu konusunda bilgi vererek işgörenleri stresin kaynağını belirlemeye yönlendirir. Stresin kaynağı belirlendikten sonraki aşama ise stresle mücadele yöntemleridir. İşgörenlere stres ile mücadele aşamasında hangi yöntemlere başvurması gerektiği konusunda bilgi verilir. Çünkü birçok işgören stresin ne anlama geldiğini bilmesine rağmen nasıl mücadele etmesi gerektiği konusunda herhangi bir bilgiye sahip değildir. Örneğin programlar vasıtasıyla meditasyon uygulamaları, kas gevşetici egzersizler ve pozitif düşünme yöntemleriyle ilgili bilgi verilmektedir (Aydın, 2004, s.67-68).

1.7.9. Fiziksel Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi

Çalışma koşulları iş süreçlerini ve işgörenlerin performanslarını doğrudan etkileyen bir faktördür. Uygun çalışma koşulları işgörenlerin daha iyi bir performans göstermelerini sağlarken, organizasyonun genel çalışma iklimine etkide de bulunur. Hiç Kuşkusuz organizasyondaki işler bir makinanın dişli çarkları gibi birbirleriyle bağlıdır. Bu çarklardan herhangi birinde ortaya çıkabilecek bir problem iş sürecini doğrudan etki yapabilmektedir. Örneğin organizasyondaki bir ofisin teknik nedenlerden dolayı çalışamaz durumda olması diğer tüm departmanları etkileyebilmektedir. Organizasyonların işleri yerine getirebilmesi için öncelikli olarak

temel ihtiyaçların karşılanması, daha sonra ise eğer verimliliğin artırılması isteniyorsa çevre koşullarının iyileştirilmesi gerekmektedir (Armstrong, 2009 s.340).

Gürültü, Işık ve ısı gibi çevresel faktörler organizasyondaki işin kalitesini ve işgörenlerin verimliliğine etki etmektedir. Gürültü faktörü iş süreçlerinde işgörenlerin konsantrasyonun bozulmasına yol açmakta ve kısa sürede yerine getirilebilecek işlerin daha uzun bir zamana yayılmasına neden olmaktadır. Bu neden dolayı günümüzde birçok organizasyon gürültünün az olduğu çevrelerde ofisler açmakta ya da aktif olan organizasyonlarını bu alanlara taşımaktadır. Gürültü faktörünü çözüm getiren bir diğer yöntem ise gürültüyü kısıtlayan mühendislik uygulamalarıdır. Binalar inşa edilirken gürültü faktörünü en az seviyeye indirecek şekilde inşa edilmekte bu sayede önemli bir stres kaynağı olan gürültü faktörü azaltılmakta ya da tamamen etkisiz hale getirilmektedir (Altan, 2018, s.142-143).

Çalışma koşullarının etkileyen ikinci faktör ise ışıktır. Işık işgörenler üzerinde pozitif ya da negatif etki oluşturabilmektedir. Hiç kuşkusuz birçoğunuz güneşli bir havadaki ruh haliniz ile bulutlu ve yağmurlu bir havadaki ruh haliniz arasındaki farklılığı hissetmişsinizdir. Güneşli bir havada insanlar kendilerini daha enerjik ve mutlu hissetmektedirler. Bu neden dolayı organizasyonlar genellikle bu faktörü dikkate alarak çeşitli uygulamalara başvurumaktadırlar. Örneğin organizasyon binasının ya da organizasyonun ofislerinin güneş alabilen bir mekanda konumlandırılması ya da organizasyon içinde kullanılan ışıklandırmanın güneş ışığına yakın olan türde renklerden seçilmesi gibi...

Son olarak stres oluşturabilecek bir diğer çevresel faktör ise ısıdır. Aşırı sıcak veya tam tersi şekilde aşırı soğuk bir ortam çalışanlarda stres oluşturarak iş verimini düşürmektedir. Aşırı sıcak bir ortamda işgörenler bunalarak daha çabuk sinirlenirken aşırı soğuk bir ortamda ise iş süreçlerine yerine getiremeyecek duruma gelebilirler. Bu nedenlerden dolayı çalışma koşulları için gerekli uygun sıcaklığın sağlanması stres oluşturan önemli bir faktörü ortadan kaldırmaktadır (Saracel, Taşveren ve Ay 2015, s.14-21).

1.7.10. Ücret Yönetimi

Taylor'un görüşüne göre insanoğlu kendi öz çıkarlarını maksimum seviyeye çıkarabilmek için her türlü eylemde bulunabilecek bir varlıktır. Bu nedenle ekonomik

çıklarlar insanları motive eden önemli bir yere sahiptir. İşgörenlerin bir işte çalışmasının sadece para kazanmak ile ilişkili olduğu görüşü on dokuz ve yirincinci yüzyıldaki birçok girişimci tarafından benimsenmiştir. Bu neden dolayı daha çok ödeme yapılan bireyin daha iyi çalışacağı gibi bir fikir birliği ortaya çıkarmıştır. Bu kanının oluşmasından dolayı üretkenlik durumunda fazladan ücret ödenmesi ya da işgörenler için teşvik primlerinin ödemesi yapılması yöntemlere sıkça başvurulduğu görülmektedir (Stranks, 2005, s.97).

Verimlilik ücreti teorisine göre daha fazla ücret ödemesi yapılmasının verimliliği etkilediğini düşünen işletmeler işgörenlerine piyasa şartlarının üzerinde olan bir ücret öder. Bu tarz bir stratejinin işletmeye birçok katkı sağladığı düşünülmektedir. Yüksek ücret sağlama politikasına başvuran işletmeler genellikle en iyi işgören adayları için cezbedici durumda olur. Bununla birlikte idame edilen işgörenlerin kaybedilmesi ihtimali azalırken aynı zamanda işgörenler adil bir ücretlendirme politikasına sahip olduklarını ikna dilmış olurlar (Armstrong, 2009 s.738).

İşgörenler adil bir ücret yönetimine sahip olmadıklarını düşünmeye başlamalarıyla birlikte stres ile yüzleşir ve bu durum iş verimlerini doğrudan etkiler. Küçük ve orta ölçekli kobilerde sıkça görüldüğü gibi işletme sahibinin kazancıyla işgörenin kazancı arasında bir uçurumunda olması, işgören açısından istenmeyen bir durum olmaktadır. İşin büyük bir bölümünü işgören tarafından yerine getirilmesine rağmen işletme sahibinin kendisinden çok daha fazla kazanması kıskançlıkla bağlantılı olarak işgörende stres oluşturur. Bu ve benzeri nedenlerden dolayı işgörenden yüksek seviyede verimlilik alınmak istenmesi durumunda, işgörenin ekonomik anlamdaki beklentilerinin karşılanması gerektiği düşünülmektedir (Aydın, 2004, s.70).

1.8. STRES VE YÖNETİM

1.8.1. Yönetici ve İşgörenlerin Stres Algıları

Organizasyonlarda yönetici olmak beraberinde birçok sorumluluğu getirmektedir. Genellikle organizasyondaki yöneticiler belirli durumlarda istenilmeyen kararları almak zorunda olan kişilerdir. Ve organizasyondaki en büyük ilgi yöneticiler üzerindedir. Bu konu ile ilgili yapılan araştırmalar, Yöneticinin yüksek seviyede baskı altında olması durumunda aşırı derecede strese maruz kaldığını

göstermektedir. Öte yandan Tower Watson'un yaptığı araştırmalara göre son yıllarda yöneticilerin stres kaynaklı hastalıkların artığını gözlemlemiştir. Yönetici ve işgörenlerin stres kaynakları ile ilgili ve stres düzeylerini karşılaştıran birçok araştırma mevcut olmakla birlikte bunların bir kaçının sonuçlarını incelemek, yöneticilerin ve işgörenlerin stres kaynakları ve stres düzeyleri arasındaki farklılığı anlayabilmek açısından faydalı olacaktır.

Tower Watson yaptığı araştırmalara neticesinde yönetici ve işgörenlerin stres kaynakları farklı olabilmekte ya da birinin stres düzeyi ötekine göre daha üst düzeyde olabileceği düşünölmektedir. Hiç kuşkusuz yöneticinin mi yoksa işgörenin mi daha fazla strese maruz kaldığı içinde bulunulan şartlar ile ilgili bir durumdur. Tower Watson'un stresin kaynağını bulmaya yönelik yaptığı araştırmasında yöneticiler ile işgörenlerin problem algılarının farklı olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır. 5000 işgören ve 1000 kadar yöneticinin katılımıyla gerçekteşirilmiş olan araştırma akıllara yönetici ve işgörenlerin stres algısının farklı olması durumunda yöneticilerin işgörenler üzerinde etkili olan stres olgusuna nasıl çözümler bulabileceği sorusunu getirmektedir. Tower Watson'un araştırmasına göre işgörenler açısından stresin kaynağını oluşturan en önemli üç faktörün iş ve özel hayat arasındaki dengesizlik, işgören eksikliği ve gelişen teknoloji ile birlikte yöneticilerin iş saatleri dışında dahil işgörenlere ulaşması gibi etkenler olduğu görölmöürken, yöneticiler açısından stresin kaynağı olarak ilk üç sırayı, işgören eksikliği, düşük ödemeler ve iş ile ilgili net olmayan beklentiler oluşturmuştur.

şartlar ne olursa olsun problemleri başkasının gözünden görmek yöneticiler açısından sorunların çözümlerine yönelik pratik yöntemler sağlayabilir. Tower Watson çalışmasında yönetici ve işgörenler arasındaki stres algısının farklı olması, problemin çözümler için harcanan organizasyon kaynaklarının boşa harcanacağına ve organizasyonda istenmeyen değişikliklere yol ağacağına savunmaktadır

Üst düzey yöneticilerin daha fazla gelire ve imkâna sahip olmasından dolayı uzun bir süre boyunca birçok araştırmacı tarafından yöneticilerin alt düzeydeki işgörenlere göre daha az strese maruz kaldıkları düşünölmöüştür. Ancak son yıllardaki araştırmalar üst düzeydeki yöneticilerin daha fazla strese maruz kaldığını göstermektedir. Üst düzey yöneticiler ekonomik açıdan yüksek bir gelire sahip

olmasına rağmen organizasyondaki kaynak eksikliklerinden dolayı kendilerini işleri yerine getiremez durumda hissederek stres yaşamaktadır. Bu neden dolayı yöneticilerin işgörenlerle karşılaştırıldığında kendilerini daha az mutlu hissettiği ve daha fazla strese maruz kaldığı görülmüştür. Öte yandan kaynak eksikliğinden dolayı yöneticilerin işgörenlerden daha fazla stres yaşamasının bir diğer nedeni ise yöneticilerin ihtiyaç duydukları kaynak gereksiniminin işgörenlerin kaynak ihtiyaçlarına göre daha fazla olmasından kaynaklanmaktadır Damaske, S. Zawadzki, M. ve Smyth J. (2016 Nisan 25) Two main sources of stress for high-status workers [Stress]. <https://hbr.org/2016/04/the-two-main-sources-of-stress-for-high-status-workers> adresinden edinilmiştir.

Yöneticilerin mi ya da işgörenlerin mi daha fazla strese maruz kaldığı konusunda akademisyenler tarafından bir fikir birliğine varılamamıştır. Çünkü stres düzeyini belirleyen birçok değişken söz konusudur. Wilkes ve meslektaşının yaptığı araştırmalara göre ise işgörenlerin yöneticilere göre daha fazla strese maruz kaldığı görülmüştür. Anne Skakona, Tage S. Kristensenb, Karl Bang Christensenc , Thomas Lundd and Merete Labriola tarafından yapılan araştırma sonuçları Tower Watson'un yaptığı araştırma sonuçlarının aksini göstermektedir. Yukarıda belirtilen araştırmacılar stresin düzeyinin üst yöneticilerde mi yoksa işgörenlerde mi daha fazla olduğu saptamak için 3 farklı organizasyonda 2716 çalışanla anket yaparak bu sorunun cevabını aramaya çalışmışlardır. Çalışmaların sonucunda yöneticilerin yaş ortalamasının işgörenlerin yaş ortalamasından 3 yaş daha fazla olduğu ve yöneticilerin işgörelere göre 6 saat daha fazla çalıştığını gözlemlenmiştir. Araştırmanın asıl önem arz eden noktası ise yöneticilerin işgörelere göre duygusal, bilişsel ve davranışsal stresi tecrübe etmeye daha az meilli oldukları sonucunu ortaya çıkarmış olmasıdır (Skakon, Kristensen, Christensen, Lund ve Labriola, 2011, s.105-104).

İKİNCİ BÖLÜM

KOBİ KAVRAMI

2.1. KOBİ

Hangi tür işletmelerin KOBİ olarak tanımlanabileceği ya da işletmenin KOBİ olarak tanımlanabilmesi için gereken kriterler kesin bir şekilde belirlenmemiştir. Günümüzde birçok ülkede KOBİ nitelikleri farklılık göstermekte ve bu farklılıkların oluşturan birçok etken mevcut bulunmaktadır.(Berisha ve Pula, 2015, s.18).

Kobilerin tanımlanmasında genel olarak kantitatif ve kanılatif olmak üzere iki ölçek kullanılmaktadır. Kantitatif ölçütleri işletmede çalışan işgören sayısı, kullanılan ham madde miktarı ve enerji miktarı, yapılan satışların toplamı, işletme sermayesinin miktarı, işletmede kullanılan makinaların sayısı gibi nitelikler oluşturur iken kalitatif ölçeği ise işletmenin içinde bulunduğu sektörün önemi ve bu sektördeki payı, işletmenin satın alma gücü ve satış çalışmaları yaptığı pazardaki pazarlık gücü gibi nitelik ve nicelikler oluşmaktadır (Türkoğlu, 2002, s.279).

KOBİ kavramın ülkemizde ve dünyada birçok tanımı bulunmakla birlikte bu tanımlamalarının oluşturulmasında birçok kurum ve kuruluş görev almaktadır. Ülkelerin farklı şekillerde KOBİ kavramı tanımlamaların haricinde aynı ülkenin farklı bölgeleri arasında dahil farklı şekillerdeki tanımlamalar mevcuttur. Ülkemizdeki KOBİ kavramının tanımlanmasında İSO, TOSYÖV, DİE, KOSGEB ve EXIMBANK gibi birçok kuruluş rol oynamaktadır. Öte yandan bu kuruluşların KOBİ tanımına ilişkin farklı kriterleri ve ölçüleri bulunmaktadır.

2.2. AVRUPA BİRLİĞİ'NİN KOBİ TANIMLAMASI

Avrupa Komisyonu C(2003) 1422) sayılı tüzük çerçevesinde yapılan tanımlamanın en önemli amaçlarında biri AB Komisyonu tarafından belirlenmiş nitelikleri taşıyan KOBİ'lerin faaliyette buldukları ülkeler ve AB tarafından hibelendirilmelerini sağlamaktır. Avrupa Birliğinin KOBİ tanımlaması diğer birçok ülkedeki ya da bölgedeki KOBİ tanımlamalarından farklı olarak birçok niteliğin göz önünde bulundurulmasıyla oluşturulmuştur. Birçok ülke ve bölgede KOBİ tanımlaması oluşturulurken istihdam edilen işgören sayısı en önemli faktörlerden biri iken Avrupa birliğinin yaptığı tanımlamada göz önünde bulundurulan en önemli kriter

kaynaktır. İşletmenin kaynağa ne derecede ulaşabildiği KOBİ olarak değerlendirilmesinde rol oynamaktadır. Avrupa Birliği'nin KOBİ tanımlaması yapılırken KOBİ'lerin sıklıkla iflas eden organizasyonlar olması ve yapısal bariyerleri gibi birkaç genel özelliği göz önünde bulundurulmuş ve bu özellikler Avrupa birliğinden ya da kendi ülkelerinden hibe almalarında önemli bir rol oynamıştır.

Avrupa Birliği kriterlerine göre ortalama olarak altı işgören istihdam eden işletmeler KOBİ olarak kabul edilmektedir. Öte yandan belirli durumlarda işletmeler ortalama istihdam sayısına sahip olmalarına rağmen KOBİ olarak kabul edilmemektedir. Örneğin; İşletmelerin diğer işletmelerle ekonomik ilişkilerinin olması ya da işletmenin önemli bir kısmının bir diğer işletme tarafından sahiplenilmesi işletmeleri KOBİ kabul edilmesini engelleyebilmektedir.

Avrupa Birliğinin KOBİ tanımı, KOBİ'nin otonomluğu, ortaklık durumu ve ilişkili girişimler olmak üzere üç kategoriye göre şekillenmektedir. Bir işletmenin otonom KOBİ statüsüne sahip olabilmesi için tek bir hissedarının olması ya da her bir hissedarın yüzde yirmi beşin altında bir hisseye sahip olması gerekir. Öte yandan ortaklık kriterinde göz önünde bulundurulmuş husus ise ortaklıkların her birinin en az yüzde yirmi beş ya da en çok yüzde elli hisseye sahip olmasıdır. Son olarak ilişkili işletme statüsü ise bir işletmenin bir diğer işletmedeki hisselerinin yüzde elliyi aşmaması durumunda ortaya çıkar (European Commission, 2015, s.6-7).

Avrupa birliğinin adalet mahkemesinin yaptığı yargılamalara göre KOBİ, legal duruma bakılmaksızın ekonomik bir aktivite sürdüren işletmelerdir. Bu tanıma göre kendi işinde çalışanlar, aile işletmeleri, ortaklıklar vasıtasıyla kurulan ve herhangi bir ekonomik aktivitede bulunan bütün işletmeler KOBİ olarak kabul edilmektedir (European Commission, 2015, s.9). Bu tanımın ardından istihdam edilen işgören sayısı, yıllık bilanço ve yıllık gelir düzeyleri göz önünde bulundurularak sınıflandırma yapılır. Bu kriterlere göre bir girişimin KOBİ olarak kabul edilebilmesi için öncelikli olarak istihdam edilen işgören sayısının 250'nin altından olması ve yıllık gelir düzeyinin 43 milyon Euro'yu ya da yıllık bilançosunun 50 milyon Euro'yu aşmaması gerekmektedir. Yukarıda bahsedilen kriterlerden ikinci ve üçüncüsü birbirleriyle ilişkilendirilmiş bulunmaktadır. 49 ile 250 arasında işgören istihdam eden işletmeler orta ölçekli işletme olarak kabul edilirken, 50 ile 9 arasında işgören istihdam eden

işletmeler küçük ölçekli işletme olarak kabul edilmektedir (European Commission, 2015, s.9).

Tablo 1: Avrupa Birliği KOBİ Genel Ölçütleri

İşletme Kategorisi	İşgören Sayısı	Yıllık Net Satış Hasılat	Yıllık Mali Bilanço
Orta Ölçekli İşletme	< 250	≤ EUR 50 million	≤ EUR 43 million
Küçük Ölçekli İşletme	< 50	≤ EUR 10 million	≤ EUR 10 million
Mikro Ölçekli İşletme	< 10	≤ EUR 2 million	≤ EUR 2 million

Kaynak: Avrupa Komisyonu

2.2.1. Avrupa Birliği Sınırları İçerisinde Faaliyet Gösteren KOBİ'lerin Sayısı ve İstihdamdaki Rolü

2017 yılında yayınlanan rapora göre Avrupa Birliği sınırları içerisinde toplamda 24,483, 496 KOBİ bulunmaktadır. Bu rakamın oluşmasında yüzde doksan üçlük gibi büyük bir yüzde ile mikro ölçekli işletmeler rol oynamaktadır. İkinci sırada ise küçük ölçekli işletmeler gelmektedir. Küçük ölçekli işletmeler AB'deki KOBİ sayısının yüzde 5.8'lik bölümünü oluşturmaktadır. Ayrıca AB sınırları içerisindeki küçük ölçekli işletmeler 1.292.1 trilyon avro katma değer oluşturduğu görülmektedir. Aşağıdaki tabloda Avrupa'daki KOBİ'lerin sayıları, oluşturdukları katma değerler ve istihdamda oynadıkları rol detaylı olarak verilmiştir (Annual Report on European SMEs, s.14 2017-2018).

Tablo 2: Avrupa Birliği'ndeki KOBİ'lerin Sayısı, Katma Değer Payları ve İstihdamdaki Rolü

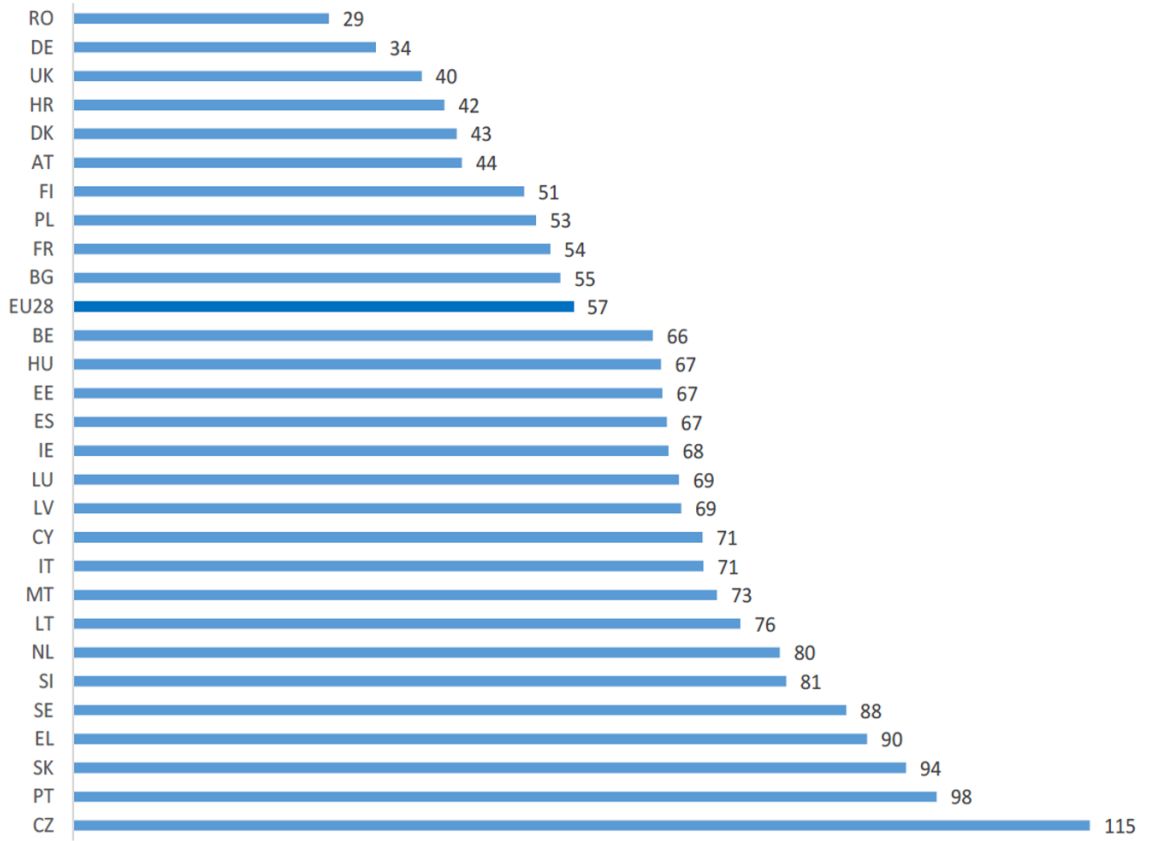
	Mikro KOBİ	Küçük KOBİ	Orta Ölçekli KOBİ	Bütün KOBİ'ler	Büyük KOBİ	Tüm İşletmeler
İşletme Sayısı	22,830,944	1,420,693	231,857	24,483,496	46,547	24,530,050
Yüzde %	93.1%	5.8 %	0.9 %	99.8%	0.2%	100.0%
Katma Değer (trilyon dolar)	1,526.6	1,292.1	1,343.0	4,160.7	3,167.9	7,328.1
Yüzde %	20.8 %	17.6 %	18.3 %	56.8 %	43.2 %	100.0 %
İstihdam	41,980,528	28,582,254	24,201,840	97,764,624	47,933,208	142,697,824
% 000	29.4 %	20.0 %	17.0 %	66.4 %	33.6 %	100.0 %

Kaynak: (Annual Report on European SMEs, s.14 2017-2018).

2017 yılında yayınlanan AB raporuna göre istatistiksel olarak her bin AB vatandaşının elli yedi KOBİ sayısına denk geldiği görülmektedir. Öte yandan bu rakamın Almanya'da otuz dört ve Romanya'da ise yirmi dokuz olduğu görülürken, Çekya ve Portekiz gibi ülkelerde AB ortalamasının üstünde yer aldığı görülmektedir.

Bu farklılığın nedeni ise küçük ölçekli işletmelerin çok çeşitli alanlarda mal ve hizmet üretmesinden kaynaklanmaktadır. Mikro ölçekli işletmelerin çok çeşitli sektörlerde faaliyetlerde bulunmasının birçok farklı nedeni bulunmaktadır. Ülkelerin ekonomik yapısı, devlet politikalarına adaptasyon ve bunun gibi birçok faktör mikro ölçekli işletmelerin birçok farklı alanlarda faaliyet göstermesinin nedenleri olarak sayılabilir. Aşağıdaki grafikte KOBİ'lerin AB ülke nüfuslarına göre dağılımı verilmiştir.

Şekil 3: Avrupa Ülkelerindeki Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Her Hin Vatandaşa Denk Gelen Sayıları



Not: Değerlendirme 15 yıl ve üzerinde yukarıdaki ülkelerde yerleşen bireyler ve Finansal olmayan iş sektörleri temel alınarak yapılmıştır.

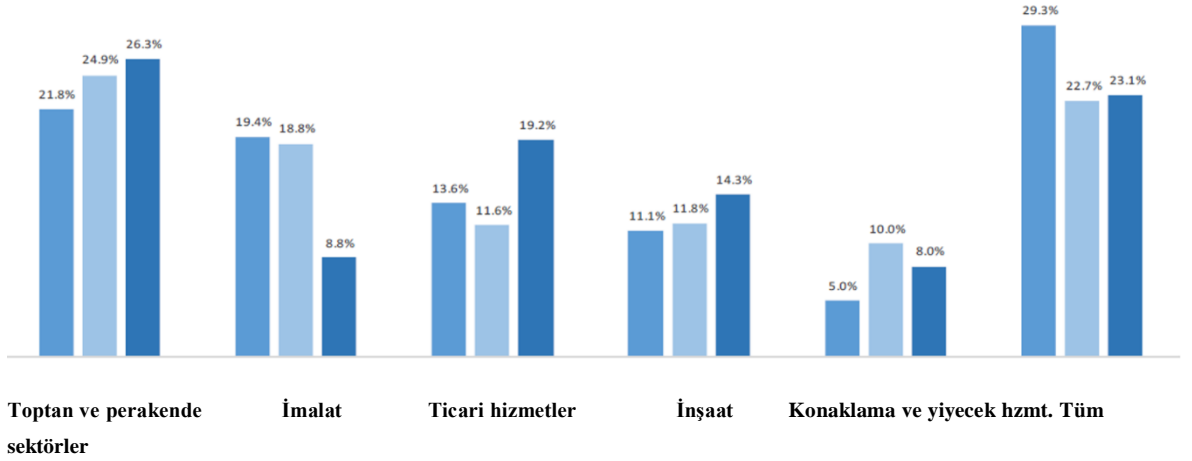
Kaynak: Annual Report on European SMEs 2017-2018

Bir diğer önemli konu ise KOBİ'lerin AB ülkelerindeki istihdam oranındaki rolüdür. 2017 yılında yapılan araştırmalara göre Avrupa'da istihdam edilen işgörenlerin yüzde elli altı nokta sekizi Avrupa'daki KOBİ'ler tarafından istihdam edilmektedir. Yukarıdaki grafikte de görüldüğü gibi Almanya, Fransa ve Birleşik Krallık bu ortalamanın altında kalırken Kıbrıs, Malta ve Estonya gibi ülkeler ortalamanın yüzde yirmi üzerinde bir rakamla başı çekmektedir.

2.2.2. Avrupa Birliği Sınırları İçerisindeki KOBİ'lerin Sektörel Dağılımı ve Bu Sektörlerin İstihdamdaki Payı ve Oluşturdukları Katma Değer

Avrupa Birliği sınırları içerisindeki istihdamın önemli bölümü inşaat, konaklama, yemek servisleri, imalat, toptan satış ve iş hizmetleri gibi sektörler oluşturmaktadır. Bu sektörler arasında toptan satış sektörü oluşturduğu yüzde yirmi nokta sekizlik katkı payı ile lider durumda iken, imalat sektörü yüzde on dokuz nokta dörtlük katkı payı ile bu alanda ikinci sırada gelmektedir. Öte yandan konaklama ve yemek hizmetleri sektörü diğer dört sektörle karşılaştırıldığında oluşturduğu katkı payı, istihdam ve işletme sayısı açısından en düşük orana sahip olan sektör olarak göze çarpmaktadır. Aşağıdaki grafikte bu sektörlerin oluşturduğu katkı payı, istihdam ve işletme yüzdeleri detaylı olarak verilmiştir.

Şekil 4: Avrupa'daki Küçük ve orta Ölçekli İşletmelerin Sayısı, İstihdamdaki Payı ve Oluşturduğu Katma Değer



Kaynak: Annual Report on European SMEs, s.14 2017-2018

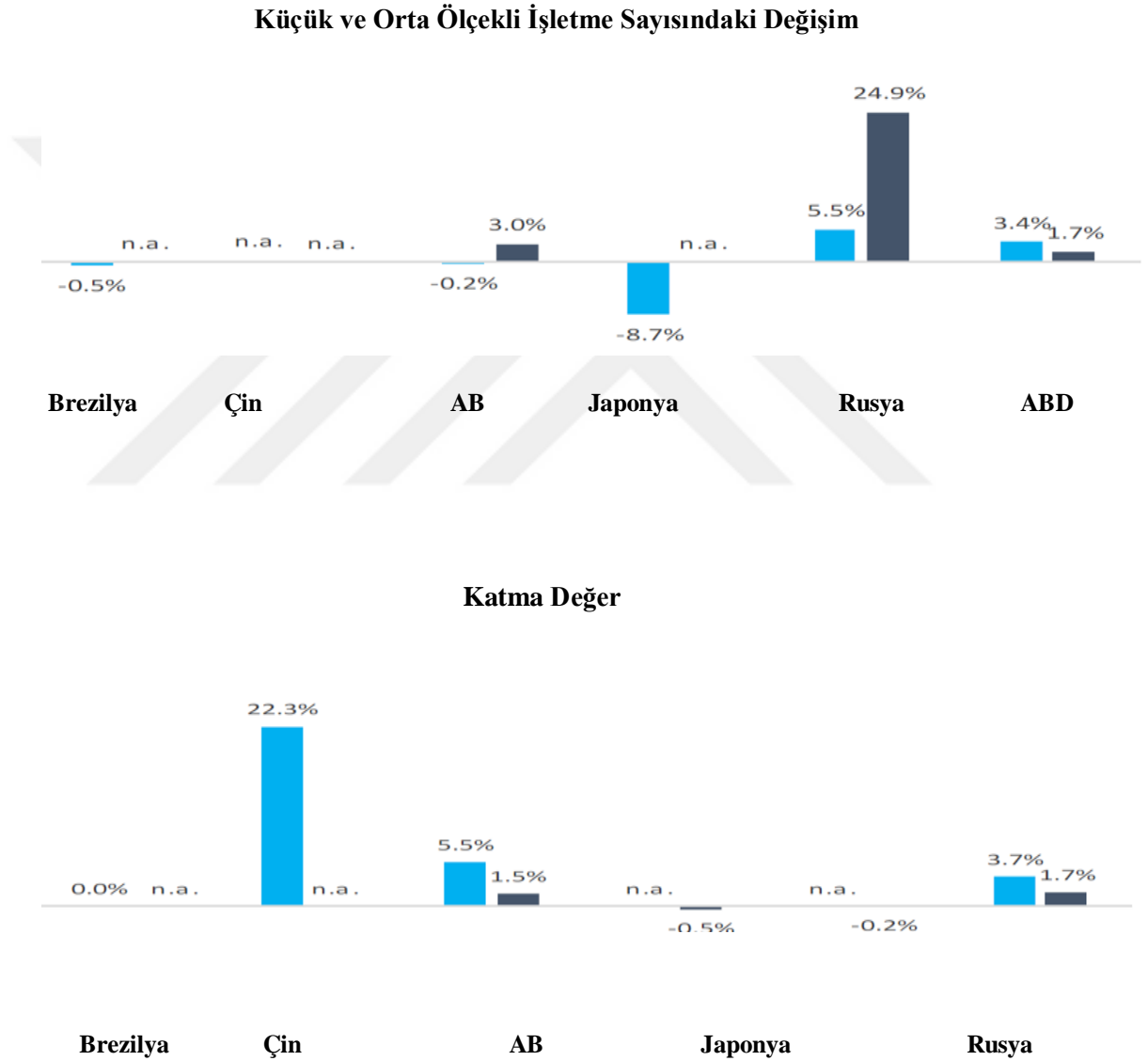
2.2.3. Avrupa Birliği Sınırları İçerisindeki KOBİ'lerin ABD, Rusya, Rusya ve Çin Ülkelerindeki KOBİ'lerle Karşılaştırılması

Avrupa Birliğindeki KOBİ'lerin genel durumunu daha iyi anlayabilmek için Avrupa ülkelerindeki KOBİ'ler ile Rusya, Brezilya, Çin gibi ülkelerdeki KOBİ'lerin 2015 ve 2016 yıllarındaki katma değer ve istihdam oranındaki değişiklikleri karşılaştırmak durumun daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

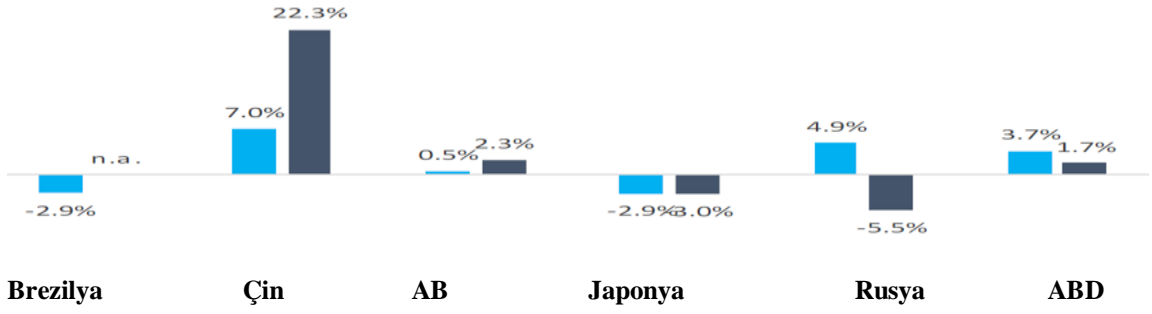
2015 ve 2016 yıllarını kapsayan istatistiksel çalışmalara göre Avrupa birliğindeki KOBİ'lerin durumu Brezilya, Japonya ve Rusya ile karşılaştırıldığında, Rusya haricinde, Brezilya, Japonya ve AB'de KOBİ'lerin oluşturduğu katma değer ve

istihdam oranında düşüş görüldüğü tespit edilmiştir. 2015 ile 2016 yılları karşılaştırıldığında Avrupa Birliğinin KOBİ'lerinin oluşturduğu katma değerde düşüş görülürken AB KOBİ'lerinin oluşturduğu istihdam oranında 2016 yılında artış görülmektedir. Aynı yıllarda ABD'deki KOBİ'lerin oluşturduğu istihdam oranı ve katma değerde düşüş gözlenmektedir. EUROSAT tarafından oluşturulan istatistiksel grafik farklılıkları net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Şekil 5: Küçük ve Orta Ölçekli İşletme Sayısındaki Değişim, Katma Değer ve İstihdam Oranları



İstihdam



Kaynak: EURROSAT

2.3. TÜRKİYE'DEKİ KOBİ TANIMLAMALARI

2012 tarihinde yayımlanan resmi gazetenin üçüncü maddesinde, işletme yasal statüsüne bakılmaksızın bir ve birden fazla tüzel kişinin oluşturduğu ekonomik faaliyette bulunan birimler olarak tanımlanmıştır. Aynı maddenin B bendine göre küçük ve orta ölçekli işletmeler; iki yüz elli kişiden az işgöreni istihdam eden ve yıllık net hasılatı ya da mali bilançosundan herhangi biri kırk milyon Türk Lirasını aşmayan girişimler olarak tanımlanmıştır. Ancak 2018 yılında yapılan değişiklikte, 2012 tarihli yönetmeliğin üçüncü maddesinin B bendinde geçen kırk milyon ifadesi 125 milyon olarak değiştirilmiştir. Öte yandan 2018 yılındaki yönetmelikte yapılan sınıflandırmaya göre mikro ölçekli işletmeler yıllık olarak on kişiden az işgöreni istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı veya mali bilançosu üç milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler olarak tanımlanırken, küçük ölçekli işletmeler elli kişiden az işgören istihdam eden yıllık mali bilançosu veya net hasılasından herhangi biri yirmi beş milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler olarak tanımlanmıştır. Orta büyüklükteki işletmeler ise iki yüz elli kişiden az işgören istihdam eden, yıllık mali bilançosu veya net hasılatından herhangi biri yüz yirmi beş milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler olarak tanımlanmıştır (Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 2012, s.1) (Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 2018, s.1).

Önceki yıllarda yukarıda belirtilen resmi KOBİ tanımlamasının dışında da bazı organizasyonların kendi kriterlerine göre düzenlediği KOBİ tanımlamaları mevcut

bulunmaktaydı. İSO, TÖSYÖV, KOSGEB, EXİMBANK ve Halk Bankası gibi kuruluşların KOBİ tanımları ya da kriterleri resmi gazete belirtilen tanımının dışına çıkmakta ve KOBİ olarak kabul edilebilme kriterleri farklılık görülmekteydi. 2018 yılında yapılan Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, AB Bakanlığı, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu, TÜİK, KOSGEB ve TESK'in katılımıyla gerçekleştirilen toplantılar sonucunda KOBİ'lerin desteklerden daha fazla yararlanabilmesi için KOBİ tanımlaması 2012 yılında yayınlanan kanun hükmündeki kararnameye göre revize edilmiştir. Bu kararnameye birlikte toplantıda bulunan organizasyonlar KOBİ tanımı ve kriterleri konusunda kararnamede belirtilen şekil üzerinde mutabakat sağlamıştır.

Öte yandan EXİMBANK' da bu değişiklikleri göz önünde bulundurarak Kobi tanımını revize etmiştir. EXİMBANK'ın web sitesinde yayınlan tanımlamaya göre; KOBİ'ler yasal statüye bakılmaksızın, bir veya birden çok tüzel ya da gerçek kişiye ait olan, iki yüz elliden az işgören istihdam eden, yıllık net satış hasılatı ya da mali bilançosundan herhangi biri yüz yirmi beş milyon Türk Lirasını aşmayan bağımsız işletme tanımına giren, ihracatçı, imalatçı ve döviz kazandırıcı hizmetler icra eden firma özelliğine sahip mikro, küçük ve orta büyüklükteki işletmeler olarak tanımlanmıştır. Ayrıca micro, küçük ve orta ölçekli KOBİ'lerin aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır.

- Mikro İşletmeler

Yıllık olarak on kişiden az işgören istihdam eden, mali bilançosu veya yıllık net satış hasılatından herhangi biri 3 milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler mikro ölçekli işletmeler olarak adlandırılır.

- Küçük İşletmeler

Yıllık olarak elli kişiden az işgören istihdam eden, mali bilançosu veya yıllık net satış hasılatından herhangi biri 25 milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler küçük ölçekli işletmeler olarak adlandırılır.

- Orta Büyüklükteki İşletme

Yıllık olarak iki yüz elliden az işgören istihdam eden, mali bilançosu veya yıllık net satış hasılatından herhangi biri 125 milyon Türk Lirasını aşmayan işletmeler

küçük ölçekli işletmeler olarak adlandırılır. Eximbank. (2018 Şubat 18). Bankamızın KOBİ Tanımında Yapılan Değişiklik Hakkında Duyuru [Duyurular]. <https://www.eximbank.gov.tr/tr/duyurular/2018-yili-duyurulari/bankamiz-kobi-taniminda-yapilan-degisiklik-hakkinda-duyuru> adresinden edinilmiştir.

Aşağıdaki tabloda Türkiye’de ve Avrupa birliğinde KOBİ tanımlarını karşılaştıran bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 3: Türkiye’de ve Avrupa Birliğinde KOBİ Tanımlarını Karşılaştırması

	Tanım Kriterleri	Mikro işletme	Küçük İşletme	Orta Ölçekli İşletme
AB	İşgören Sayısı	< 10	< 50	< 250
	Yıllık Net Satış Hasılatı	≤ € 2 m	≤ € 10 m	≤ € 50 m
	Yıllık Mali Bilançosu	≤ € 2 m	≤ € 10 m	≤ € 43 m
TÜRKİYE	İşgören Sayısı	<10	<50	< ₺ 250
	Yıllık Net Satış Hasılatı	≤ ₺ 3 m	≤ ₺ 25 m	≤ ₺ 125 m
	Yıllık Mali Bilançosu	≤ ₺ 3 m	≤ ₺ 25 m	≤ ₺ 125 m

Kaynak: http://ec.europa.eu/growth/smes/business-friendly-environment/sme-definition_en

(Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 2012, s.1) (Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 2018, s.1).

2.4. AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ’DEKİ KOBİ TANIMLAMASI

Amerika Birleşik Devletleri’nde de diğer ülkelerde olduğu gibi kesin, sınırları belirlenmiş bir KOBİ tanımlaması bulunmamaktadır. Bu durum Amerika Birleşik Devletleri’nde sektörlere göre KOBİ’lerin tanımlaması yapılmasına yol açmıştır. Farklı sektörlerde faaliyet gösteren ve aynı sayıda işgöreni istihdam eden işletmelerden biri orta ölçekli işletme olarak kabul edilirken diğeri küçük ölçekli işletme olarak kabul edilebilmektedir. Genel anlamda diğer ülkelerde olduğu gibi Amerika’daki tanımlamalarda da işletmenin yıllık mali bilançosu, net satışı ve

istihdam edilen işgören sayısı gibi faktörler önemli rol oynamaktadır. Aşağıdaki tabloda ABD Ticaret Departmanı, ABD Küçük İşletme Yönetimi ve ABD Tarım Departmanı tarafından oluşturulan KOBİ niteliklerine yer verilmiştir.

Tablo 4: Amerika Birleşik Devletleri'nde KOBİ Tanımlaması

	İhracatçı işletmeler (b)		Çiftlikler	
	En fazla	Yüksek Değer (c)		
İşgören Sayısı	< 500	< 500	< 500	< 500
Gelir	Uygulanabilir değil	≤ 7 Milyon\$	≤ 25 Milyon \$	< 250. 000\$
Tanımlayan Kurum	SBA ADVOCACY(e)	SBA/SBA ADVOCACY	SBA/SBA ADVOCACY(f)	USDA
Bilgi Kaynağı	US. CENSUS	ORBIS	ORBIS	USDA

Kaynak: No, I. (2010). Small And Medium-Sized Enterprises: Overview Of Participation İn US Exports.

Tabloya göre ABD Küçük İşletmeler Yönetiminin yaptığı tanımlama en net tanımlama olarak göze çarpmaktadır. ABD Küçük İşletmeler Yönetiminin tanımına göre idame edilen işgören sayısı beş yüzden az olan tüm işletmeler KOBİ olarak sayılır. Öte yandan ABD Küçük İşletmeler Yönetimi kaynak olarak Census'u kullanmakta ve Census ise KOBİ tanımını oluştururken ABD'deki tüm sektörleri, üretim, hizmet işletmelerini de, dâhil ederek oluşturmuştur (Small and medium-sized enterprises: overview of participation in US exports, 2010, s.1-3).

a: ihracatçı ve ihracatçı olmayan imalatçılar ve ihracatçı olmayan işletmeler

b: boyut ve ihracat potansiyeline göre seçilmiş, toptan ticaret hizmetleri dahil edilmiştir.

c: Bilgisayar servisleri bu kategorideki tek sektördür.

e: ABD Küçük İşletmeler İdaresi Avukatlık Bürosu nüfus sayımları verileri

f: ABD Küçük İşletmeler İdaresi Avukatlık Bürosu tarafından oluşturulmuş gelir parametreleri

2.5. ÇOK ULUSLU ORGANİZASYONLAR TARAFINDAN OLUŞTURULAN KOBİ NİTELİKLERİ

Uluslararası kuruluşlar tarafından kullanılan kobi tanımlarından bazıları Tablo 5.'te verilmiştir.

Tablo 5: Uluslararası Kuruluşlar Tarafından Kullanılan KOBİ Tanımları

Kurum	Maksimum işgören Sayısı	Maksimum Gelir ya da Mali Bilanço	Maksimum Mal Varlığı
Dünya Bankası	300	15,000,000	15,000,000
Amerikalılar arası Kalkınma Ajansı	100	3,000,000	Belirlenmemiştir
Afrika Kalkınma Bankası	50	Belirlenmemiştir	Belirlenmemiştir
Asya Kalkınma Bankası	Resmi bir tanımlama mevcut değildir	Ulus devletleri tarafında yapılan tanımlamalar kullanılmaktadır	
Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı	200	Belirlenmemiştir	Belirlenmemiştir

Kaynak: Defining Smes: A Less İmperfect Way Of Defining Small And Medium Enterprises In Developing Countries.

Çok uluslu organizasyonlar KOBİ niteliklerini genellikle istihdam edilen işgören sayısına göre belirlemektedir. Aşağıdaki tabloda da görüleceği gibi organizasyonların ölçütleri arasında büyük farklılık görülmektedir. Dünya Bankası istihdam sayısı üç yüz aşmayan işletmeleri KOBİ olarak kabul ediyorken, MIF için bu sayı en fazla 100 olarak belirlenmiştir. Çok uluslu organizasyonların KOBİ tanımlamasında rol oynayan önemli bir diğer ölçü ise yıllık net gelir ya da mali bilanço olduğu görülmektedir. Dünya Bankası maksimum yıllık geliri ya da mali bilançoyu 1500 000 dolar olarak belirlerken, Afrika Gelişim Bankası için bu kategoride herhangi bir ölçüt bulunmamaktadır (Gibson ve Vaart, 2008, s.4-5).

2.6. ÜLKELERİN KOBİ TANIMLAMALARINDA ROL OYNUYAN GENEL ÖLÇÜTLER

Önceki başlıklarda KOBİ'nin herkes tarafından kabul görülen kesin bir tanımının olmadığı, tanımlamanın faaliyet yürütülen ülkeye, sektöre hatta aynı ülke arasındaki farklı bölgelere göre değişiklik gösterdiği vurgulanmıştı. Bazı ülkelerde KOBİ'nin tanımının yapılmasında ya da kriterlerinin belirlenmesinde istihdam edilen

işgören sayısı önemli bir rol oynarken, sermaye faktörü diğer ülkeler için ölçü oluşturmaktadır. Aşağıdaki tabloda ülkeler belirledikleri ölçütlere göre sınıflandırılmıştır (Cansız, 2008, s.3).

Tablo 6: Ülkelerin KOBİ Tanımlamalarında Rol Oynayan Genel Ölçüler

ÖLÇÜTLER	SERMAYE	İŞÇİ SAYISI	CİRO+ SERMAYE+İŞÇİ SAYISI
ÜLKELER	Bangladeş Endonezya Gana Hindistan Nepal Nijerya Kenya Srilanka	Brezilya Malezya OECD Tayland	AB ABD Filipinler Japonya Peru Sudan Türkiye Venezuela

Kaynak: Cansız, M. (2008). *Türkiye'de Kobiler ve KOSGEB*. Devlet Planlama Teşkilatı

2.7. KOBİ'LERİN TÜRKİYE VE DİĞER ÜLKELERDEKİ YERİ

Birçok ülkede KOBİLER'in buldukları ülkelerin ekonomilerindeki rolü farklılık teşkil etmektedir ancak birçok ülke için KOBİLER gayri safi milli hasılanın önemli bir bölümünü oluşturarak büyük bir katkı sağlamaktadırlar. KOBİLER'in ekonomiye yaptıkları katkının haricinde birde istihdam açısından önemli rol oynamaktadırlar. İrlanda, Yunanistan ve İsviçre gibi ülkelerde işgörenlerin büyük bir bölümü KOBİLER tarafından istihdam edilmektedir. Aşağıdaki tabloda KOBİLER'in buldukları ülkelerin gayri safi milli hasıllarına yaptıkları katkı ve istihdam düzeyleri birçok ülke için verilmiştir.

Tablo 7: KOBİ'lerin Türkiye ve Diğer Ülkelerdeki Yeri

Ülkeler	İşletme	İstihdam	GSMH'ya Katkı
Avustralya	96.0	45.0	23.0
Belçika	99.7	72.0	-
Kanada	99.8	66.0	57.2
Danimarka	98.8	56.7	77.8
Fransa	99.9	69.0	61.8
Almanya	99.7	65.7	34.2
Yunanistan	99.5	73.8	27.1
İrlanda	99.2	85.6	40.0
İtalya	99.7	49.0	40.5
Japonya	99.5	73.8	57.8
Hollanda	99.8	57.0	50.0
Portekiz	99.0	79.0	66.0
İspanya	99.5	63.7	64.3
İsviçre	99.0	79.3	-
Birleşik Krallık	99.9	67.2	30.3
ABD	99.7	53.7	48.0
Türkiye	99.2	58	38

Kaynak: Türkoğlu, M. (2002). Küçük Ve Orta Büyüklükteki İşletmeler (KOBİ'ler) İn Bölgesel Kalkınmaya Etkileri ve Bölgesel Kalkınmada KOBİ Temelli Stratejiler. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(1), 277-300.

Tablodan da anlaşılacağı üzere KOBİ'ler faaliyet gösterdikleri ülkelerdeki işletmelerin açık ara büyük çoğunluğunu oluşturmaktadırlar. Ayrıca tablodaki ülkelerden Almanya haricindeki ülkeler arasında KOBİ'ler işgören sayısının yüzde ellisinden fazlasına istihdam imkânı sağlamaktadır.

Aşağıdaki tabloda ise KOBİ'lerin sayısı, KOBİ'lerde istihdam edilen kişi sayısı, KOBİ'ler tarafından oluşturulan gayri safi Katma değer verilmiştir. KOBİ

sayısının en fazla olduğu ülke ABD iken İsrail ve Hollanda en az sayıda KOBİ'ye sahip olan ülkeler olarak dikkat çekmektedir.

Tablo 8: AB ve Seçilmiş Bazı Ülkelerde Kobi Bilgileri

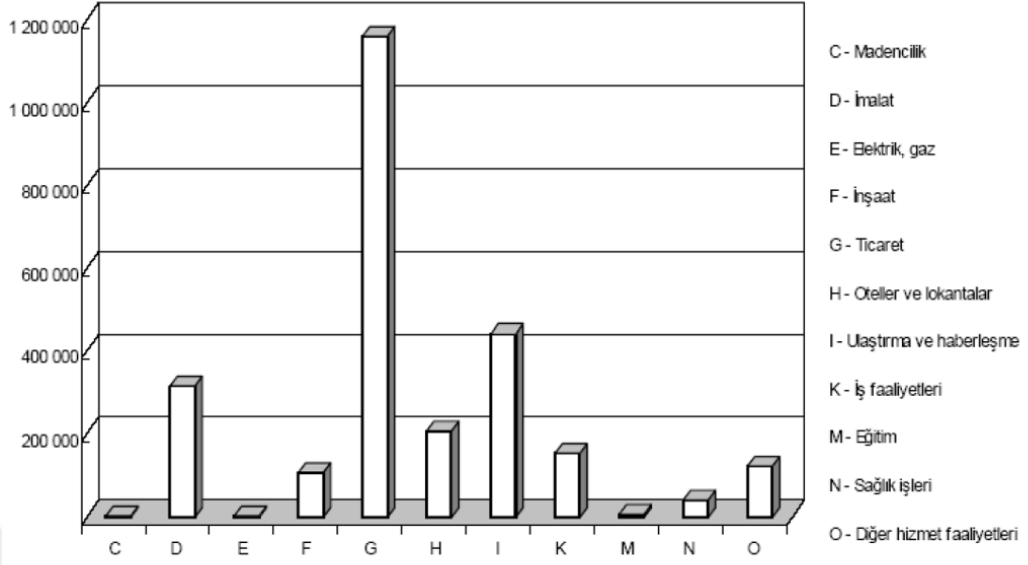
Ülke	Referans Yıl	KOBİ Sayısı	KOBİ'lerde İstihdam (Milyon Kişi)	KOBİ'ler Tarafından Oluşturulan Gayri Safi Katma Değer (Milyon Avro)
AB28	2013	21,571 Milyon	88,844	3.667
ABD	2011	18,2 Milyon	48,7	3.300
Japonya	2012	3,9 Milyon	33,5	-
İsrail	2011	370 Bin	1,2	45
İtalya	2013	3,7 Milyon	11,5	459
İspanya	2013	2,4 Milyon	7,6	281
Hollanda	2013	802 Bin	3,6	189
Norveç	2013	282 Bin	1	156,2
Brezilya	2011	4,2 Milyon	23,3	600
Rusya	2011	1,7 Milyon	11,4	700
Hindistan ¹	2011	24,5 Milyon	73	-
G. Kore*	2012	3,35 Milyon	13,06	-

Kaynak: KSEP KOBİ Stratejisi Eylem Planı, 2015-1018

2.8. TÜRKİYE'DEKİ KOBİ'LERİN SEKTÖRLERE GÖRE DAĞILIMI VE SEKTÖRLERE GÖRE ÇALIŞAN SAYILARI

KOBİ'ler Türkiye'de madencilik inşaat, imalat, ulaştırma ve haberleşme olmak üzere birçok farklı sektörde faaliyet göstermektedir. TÜİK verilerine dayanarak oluşturulmuş aşağıdaki grafikte ticaret sektöründeki KOBİ'lerin sayısı diğer sektörlerde faaliyet gösteren KOBİ'lerin sayısını açık ara farkla geçmiş olduğu gözlemlenmektedir. Öte yandan, grafikte ticaret sektörünün haricinde imalat, ulaştırma ve haberleşme gibi sektörlerde KOBİ olarak faaliyet gösteren işletmelerin sayısının toplamı dâhil ticaret sektöründe faaliyet gösteren KOBİ'leri geçmemektedir. Eğitim, elektrik ve gaz sektörlerindeki KOBİ'lerin sayısının az olması dikkat çeken bir diğer önemli husustur.

Şekil 6: Girişim Sayılarının Sektörlere Göre Dağılımı



Kaynak: TÜİK 2007

Türkiye’de faaliyet gösteren KOBİ’lerle ilgili detaylı bilgiye sahip olabilmek için farklı sektörlerde faaliyet gösteren KOBİ’lerin ortalama çalışan sayılarını incelemek faydalı olacaktır. TÜİK tarafından yayınlanan 2012 verilerine göre toptan ve perakende ticaret sektörü 0-9 arasında işgören sayısı istihdam eden 1.189.401 işletmenin faaliyet gösterdiği sektör olarak 0-9 arası işgören istihdamı grubunda başı çekmektedir. Türkiye’de ulaştırma ve depolama alanında faaliyet gösteren işletmeler ise toptan ve perakende ticaret sektöründen sonra 0-9 arasında işgörenin istihdam edildiği en fazla işletme sayısına sahiptir.

Üzerinde durulması gereken bir diğer husus ise 250 ve üzerinde işgören istihdam eden işletmelerin çoğunlukla hangi sektörlerde faaliyet gösterdiğiidir. İmalat, inşaat ve idare destek hizmetleri faaliyetleri sektörleri bu kategoride önemli bir paya sahip olduğu görülmektedir. İmalat sektörü 1627 işletme sayısı ile 250 üzerinde işgören istihdam eden işletme sayısı kategorisinde birinci sırada yer almaktadır. 876 işletme sayısı ile idari ve destek hizmetleri faaliyetleri sektöründe faaliyet gösteren işletmeler bu kategoride ikinci sırada yer almaktadır.

Tablo 9: Sektörler ve Bu Sektörlerde Çalışan İşgören Sayısı

Sektör (Nace Rev.2)	Çalışan Sayısına Göre Girişim Sayısı				
	0-9	10-49	50-249	0-249	> 250
A Tarım, Ormanlık ve Balıkçılık	28.619	1.537	211	30.367	22
B Madencilik ve Taş Ocakçılığı	5.475	1.437	352	7.264	60
C İmalat	371.608	44.668	8.882	425.158	1.627
D Elektrik, Gaz, Buhar ve İklimlendirme Üretimi ve Dağıtım	3.931	418	167	4.516	62
E Su Temini; Kanalizasyon, Atık Yönetimi ve İyileştirme Faaliyetleri	3.044	384	103	3.531	81
F İnşaat	210.095	36.027	7.115	253.237	510
G Toptan ve Perakende Ticaret; Motorlu Kara Taşıtlarının ve Motosikletlerin Onarımı	1.189.401	47.583	4.272	1.241.256	472
H Ulaştırma ve Depolama	548.578	10.929	1.387	560.894	219
I Konaklama ve Yiyecek Hizmeti Faaliyetleri	290.907	12.715	1.597	305.219	307
J Bilgi ve İletişim	37.877	2.401	426	40.704	86
K Finans ve Sigorta Faaliyetleri	24.702	1.026	161	25.889	75
L Gayrimenkul Faaliyetleri	49.662	1.562	160	51.384	15
M Mesleki, Bilimsel ve Teknik Faaliyetler	182.344	9.697	738	192.779	117
N İdari ve Destek Hizmet Faaliyetleri	39.727	5.382	2.840	47.949	876
P Eğitim	21.307	6.284	885	28.476	345
Q İnsan Sağlığı ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri	37.682	3.995	870	42.547	291
R Kültür, Sanat, Eğlence, Dinlenme ve Spor	33.470	837	138	34.445	13
S Diğer Hizmet Faaliyetleri	224.781	3.672	263	228.716	32
TOPLAM	3.303.210	190.554	30.567	3.524.331	5.210
Ölçeklerine Göre İşletmelerin Dağılımı	%93,6	%5,4	%0,9	%99,9	%0,1
AB 28'de Ölçeklere Göre Dağılım	%92,4	%6,4	%1,0	%99,8	%0,2

Kaynak: KSEP KOBİ Stratejisi Eylem Planı, 2015-1018

2.9. KOBİ'LERİN FAALİYET GÖSTERDİKLERİ ÜLKELERİN TOPLAM İHRACATINDAKİ YERİ VE KREDİDEN ALDIKLARI PAYLAR

KOBİ'ler çeşitli nedenlerden dolayı faaliyet gösterdikleri ülkelerin ihracatında yüksek ya da düşük bir yüzdeye sahip olabilmektedirler. Aşağıdaki tabloda da görüldüğü gibi ABD'nin ihracatında KOBİ'lerin payı yüzde 32 iken, Türkiye'nin ihracatında KOBİ'lerin payı sadece yüzde sekiz gibi düşük bir oranı oluşturmaktadır. Öte yandan ABD de KOBİ'lerin toplam krediden aldığı pay yüzde kırk iki iken bu oran Türkiye'de sadece yüzde dörtte kalmıştır.

Tablo 10:Seçilmiş KOBİ'lerin Faaliyet Gösterdikleri Ülkelerin Toplam İhracatındaki Yeri ve Krediden Aldıkları Paylar

Ülkeler	Toplam ihracat İçindeki Yeri	Toplam Krediden Aldığı pay
ABD	32,0	42,7
Almanya	31,1	35,0
Hindistan	40,0	15,3
Japonya	38,0	50,0
İngiltere	22,2	27,2
G.Kore	20,2	46,8
Fransa	23,0	46,8
İtalya	-	48,0
Türkiye	8,0	3-4

Kaynak: Akgemci, T. (2001). *Kobi'lerin Temel Sorunları ve Sağlanan Destekler*. Kosgeb.

2.10. KOBİ'LERİN AVANTAJLARI VE DEZAVANTAJLARI

KOBİ'ler büyük işletmelerle karşılaştırıldığında faaliyet gösterdikleri pazar ve kapasiteleriyle ilişkili olarak birçok avantaja sahiptirler. KOBİ'ler yerelde birçok büyük işletmeye göre daha iyi bir bilgiye sahip olabilmektedir. Bunun nedeni ise faaliyet gösterilen pazarın sınırlı olması ile işkillendirilebilir. Öte yandan bu sınırlı pazarı aşabilen KOBİ'ler büyük ölçekli işletme kapasitesine ulaşmaktadır. Günümüzde faaliyet gösteren birçok uluslararası ve ulusal firmalar geçmişte birer KOBİ ölçeğinde faaliyet göstermiş ve KOBİ' olmanın avantajlarını kullanarak büyümeyi başarmışlardır.

Faaliyette bulunan pazarın iyi bilinmesi ve ihtiyaçların ne olduğu konusunda bilgi sahibi olabilme imkânına sahip olunması KOBİ'lerin en önemli avantajlarında bir tanesidir. KOBİ'ler genellikle tüketiciler ile yakın ilişkilere sahip olduğundan dolayı tüketicilerin ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde karşılayabilme imkânına sahiptirler. Bu süreci başarılı bir şekilde yürüten KOBİ'ler tüketicilerin takdirini kazanmakta ve bu sayede başarılı olmaktadır.

KOBİ'lerin hızlı bir şekilde piyasa koşullarına uyum sağlayabilme özelliği ise kriz dönemlerinde KOBİ'leri iflasa karşı korumaktadır. Gerekli durumlarda hızlı bir

şekilde işgören sayısını azaltabilme avantajından dolayı işgören ödemelerinden kaynaklanan maliyette azaltılabilmektedir. KOBİ'lerin esnek bir yapıya sahip olması KOBİ'lere birçok açıdan avantaj sağlamaktadır. Esneklik özelliği KOBİ'lerin ürettiği mal ve hizmetleri de yansıtılmaktadır. Üretilen ürünlerin yapısında hızlı bir şekilde değişiklik yapılabilmesi sayesinde tüketici memnuiyeti sağlanmaktadır.

Özellikle mikro boyutlarda faaliyet gösteren KOBİ'lerin en büyük avantajlarından biri işgörenlerin aile bireyleri ya da akrabalar olmasıdır. İşgörenlerin aile veya akraba bireylerinden oluşması belirli açılardan stresi azaltmakta ve KOBİ sahiplerinin işgörenler ile ilgili güven problemini ortadan kaldırmaktadır. Aile bireyleri akrabalık bağı olmayan işgörelere göre işletmeye daha sadık olabilmekte ve gerekli durumlarda fazladan sorumluluk alabilmektedir.

KOBİ'ler pazarın nabzını ölçmek amacıyla büyük miktarda üretim yerine az bir maliyet ile küçük miktarlarda üretim yaparak yenilik yapabilme avantajına sahiptirler. Bu avantaj büyük ölçekli işletmelerle karşılaştırıldığında KOBİ'lere ekonomik açıdan avantaj sağlamaktadır. Büyük ölçekli işletmeler yenilik yapmak istediklerinde büyük çapta üretim yapmakta ve yeniliğin tutundurulamaması durumunda zarara uğramaktadırlar. KOBİ'lerin daha birçok avantajı bulunmakla birlikte bunlar aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Yakın bir denetim imkânına sahiptirler.
- Üretilen mal ve hizmet talebi sınırlıdır.
- Birçok devlet kurumu tarafından belirli ölçülerde desteğe sahiptirler.
- Büyük miktarlarda yatırım yapmadan işleri yerine getirebilme kapasitesine sahiptirler.
- Hızlı bir şekilde karar alabilme avantajları bulunmaktadır (Freiling, 2007, s.6-7; Çatal, 2007, s.346-347; Akgemci, 2001, s.15-16).

KOBİ ölçeğinde faaliyette bulunmanın avantajları olduğu gibi birçok dezavantajı da mevcuttur. KOBİ'lerin en büyük problemlerinden biri finansal kaynak yetersizliğidir. Bankaların yeterli derece kredi sağlayamaması büyüme açısından KOBİ'lerin önündeki en büyük engellerden biridir. Finansal kaynak yetersizliğinden dolayı KOBİ'ler birçok önemli fikir ve yeniliği uygulayamamaktadır.

Kalifiye işgören eksikliği KOBİ'lerin bir diğer önemli dezavantajı olarak göze çarpmaktadır. KOBİ'ler büyük işletmeler karşısında finansal eksikliklerinden dolayı rekabet edememektedir. Bu neden dolayı kalifiye işgörenler daha iyi bir ücret sağlayan büyük işletmeleri tercih etmektedir.

Son olarak üzerinde durulması gereken en büyük dezavantajlardan biri ise modern pazarlama tekniklerinin yetersizliği ya da bu tekniklerin uygulanamamasıdır. Yeterli bütçenin olmaması ve reklam kavramının öneminin bilinmemesinden dolayı KOBİ'ler pazarlama tekniklerine başvurmamaktadırlar. KOBİ'ler açısından dezavantaj oluşturan diğer etkenleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Uzman finansal ekip eksikliği
- Ürün geliştirme kapasitesi eksikliği
- Üretim ve satış süreçlerindeki koordinasyon eksikliği
- Genel yönetim konusundaki yetersizlikler
- İşyerinin kurulduğu alanın yetersizliği
- Bağımsızlığını kaybetme ve batma risklerine sahiptirler
- Mevzuat ve bürokrasi gibi engellere takılmaları
- Sermaye piyasasından yeterince yararlanamamaktadırlar
- Olumsuz rekabet
- Stratejik kararların işletme sahipleri ya da ortakları tarafından alınması ve bu kararlara orta ve alt düzeydeki yöneticilerin katılımının sağlanamaması (Çatal, 2007, s.346-347; Akgemci, 2001, s.15-16).

2.11. KOBİ'LERİN ORTAK ÖZELLİKLERİ

- Vergi ve çalışanların sağlık sigortalarını ödemek zorunda olan işletmelerdir.
- Resmi olarak kaydedilmiş işletmelerdir.
- KOBİ'ler işgörenlerine hastalık, tatil gibi izinleri verebilen ve bu dönemlerde işgörenlerin ödemelerini yapabilen işletmelerdir.
- KOBİ'lerin çoğunluğu işgörenlerine resmi beceriler kazandırır ve iş süreçleri ile ilgili eğitim olanağı sağlarlar.

- KOBİ'ler maddi yatırımlar yapan işletmelerdir.
- KOBİ'ler bazılarının gönüllü organizasyonlarda yer aldığı ve bağışlarda bulunduğu görülebilir.
- Emek sınıflandırması pek fazla görülmez ve usta tipi üretim söz konusudur.
- Özellikle Küçük ölçekli işletmelerde yönetim açısından profesyonellik yoktur.
- İşgörenler ve müşteriler arasında kişisel ilişkilere rastlanabilir.
- Genellikle bölgeseldirler.
- Teknolojik açıdan eksiklikleri mevcuttur.
- Piyasalarda önemli bir baskınlıkları söz konusu değildir.
- Aileler tarafından yönetildiği görülür ve eğitim gereksinimleri azdır (Türkoğlu, 2002, s.282-283).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

3.1. İŞ TATMİNİ

Latin dilinde satis, ingiliz dilinde ise satisfaction olarak kullanılan kelime anlam itibariyle istenilen bir şeyin gerçekleşmesi ve ondan duyulan haz anlamına gelmektedir (<http://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi, 08.08.2019). Bireyin işinden elde ettiği duyguyu tarif etmek için ise İngiliz dilinde job satisfaction Türkçe 'de ise iş tatmini kelimeleri kullanılmaktadır.

İş tatmini kavramı geçmişten günümüze işletme alanında çalışmalarını yürüten birçok sosyal bilimcinin ilgilendiği bir kavram olmakla birlikte bu konuyla ilgili araştırmalar her geçen gün artmaktadır. İş verimliliğinin, iş tatmini ile doğrudan ilişkisinin tespit edilmesi ve organizasyonların da bu ilişkinin önemini daha iyi kavraması ile birlikte iş tatmini kavramıyla ilgili araştırmalar artmıştır.

İş tatmini kavramı ile ilgili geçmişten günümüze birçok araştırmacı tarafından tanımlar yapılmış olmakla birlikte; bu tanımlar nihai olarak insanı merkez almakta, iş ile işgören arasındaki ilişkiden yola çıkmaktadır.

- İş tatmini kavramı ile ilgili tanımlamalar;

Vroom'a göre iş tatminini işgörenlerin organizasyondaki rollerine karşı oluşturdukları duygusal tepkilerdir. Vroom'a göre işgörenlerin organizasyondaki rollerinden dolayı hissettikleri olumlu duygular iş tatminini ortaya çıkarır iken olumsuz duygular iş tatminsizliğini ortaya çıkarmaktadır. Sayan iş tatminini işgörenlerin beklentileri ile tecrübe ettikleri arasındaki fark olarak tanımlamaktadır. Bireylerin beklentileri, yaşamlarını sürdürdükleri çevredeki ve iş çevresindeki beklentiler ile paralel olarak gelişmektedir. Sayan'a göre organizasyon tarafından işgörenden beklenen görev, işgören tarafından basit bir şekilde yerine getirilebilecek bir eylem olması sıkıcı bir durumun ortaya çıkmasına neden olacaktır. Öte yandan işgöreni aşırı şekilde zorlayacak beklentilerin oluşması iş gören açısından karamsarlığa ve başarısızlık durumunda ise depresyona yol açacaktır. Locke'a göre iş tatmini işgörenin işini ve edindiği tecrübeyi değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan olumluluk hissidir. İş sürecini başarıyla tamamlayan ya da verilen bir görevi başarıyla yerine getiren işgörenin hissettiği duygular Locke'nun iş tatmini tanımlamasını tasvir etmektedir (Bota, 2013, s. 634-635)

Hulin ve Judge'ye göre iş tatmini, işgörenin zihninde oluşan çok yönlü psikolojik yanıtları içerir. Bu yanıtlar ise bilişsel, davranışsal ve duygusal bileşenlere sahiptir. Öte yandan Hulin ve Judge sosyal davranışların iş memnuniyeti ile ilgili kesin bilgi vermediğini bu neden dolayı gözlemlenmesi gerekenin kişinin iş sürecindeki davranışlarının olduğunu düşünmektedirler (Judge ve Klinger, 2008, s. 393-407).

Akıncıya göre iş tatmini bireyin işi ile olan ilişkisi sonucu ortaya çıkan hoşnutluk durumudur. Akıncı iş tatmininin işgörenin işi ile uyumlu olması durumunda ortaya çıkabileceğini düşünmektedir. Wagner ve Hollenbeck, iş tatminini bireyin bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde elde etmek istediği duygu olarak tanımlamıştır. Wagner ve Hollenbeck'e göre iş hayatında doyurulan ya da elde edilen değerlerin önem derecesi ne derece büyük ise iş tatmin düzeyi de o derecede büyük olacaktır. Deniz'e göre iş tatmini iki farklı şekilde ortaya çıkmaktadır. Deniz ekonomik gelirler sonucu ortaya çıkan doyum dışsal doyum, çalışma sırasında ortaya çıkan başarıma duygusunu ise içsel doyum olarak tanımlamaktadır (Özaydın ve Özdemir, 2014, 253).

Spector iş tatminini işgörenlerin işlerinin farklı boyutları ile ilgili nasıl hissettikleri ile açıklarken, Ellicson ve Logsdon Spector'un bu görüşünü hangi işgörenin işinden memnun olduğunu açıklayarak destekler. Schermerhorn iş tatmini işgörenin işine karşı gösterdiği duygusal ve etkisel cevaplar olarak açıklarken, Reilly iş tatminini kişinin mesleği ile ilgili hissettikleri ya da izlenimlerinin bütünü olarak tanımlamaktadır. Son olarak Abraham Maslow bireyin tatminin belirli ihtiyaçlarının karşılanmasına bağlı olduğunu savunmaktadır. Maslow'a göre bireyin tatmin olmasını sağlayan etkenler psikolojik ihtiyaçlar, sevgi, mal, mülk ve kendini gerçekleştirme istediğidir (Singh ve Jain, 2013 s.105-111).

3.2. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN ETKENLER

İş tatmini aktif olarak faaliyet gösteren birçok organizasyonun ilgilendiği önemli konulardan bir tanesidir. İş tatmininin verimlilik üzerindeki etkisinin farkına varan organizasyonlar işgörenlerin iş tatmini sağlayabilmek için belirli yöntemlere başvururlar. Birçok çalışma işgörenlerin iş tatminin sağlanmaması durumunda işletmelerin başarılı olma ihtimalinin ve kazançlarının azaldığını kanıtlamaktadır. Birçok sektörde işgörenler iş faaliyetlerini yerine getirirken müşteriler ile doğrudan ilişki kurmaktadır. Bu nedenden dolayı işgörenlerin müşteriler ile olan ilişkisi organizasyonun başarısına etki etmektedir. Öte yandan işinden tatmin olmayan

işgörenin mutsuzluk durumu müşteriler ile olan ilişkisine de yansımaktadır. Bu neden dolayı iş tatmini günümüzdeki birçok işletme tarafından göz önünde bulundurulması gereken önemli bir konudur.

Genel anlamda iş tatminini etkileyen birkaç faktör bulunmaktadır. Bunlar işin kendisi, ödeme, terfi, denetim ve çalışma koşulları olarak sıralanabilir. İşin kendisi iş türüne bağlı olarak çeşitli karakteristik özelliklerden oluşmaktadır. Araştırmalar işin karakteristliğinin ve karmaşıklığının iş tatmini ile bireyin karakteristliği arasındaki ilişkide rol oynadığını göstermektedir. İş tatmini etkileyen önemli faktörlerden bir diğerinin ise ücretler olduğu düşünülmektedir. Ücretlerin çok önemli olduğu ancak iş tatmininde bilişsel ve çok boyutlu olarak rol oynadığı düşünülmektedir. Para temel ihtiyaçları karşıladığından dolayı çok önemli role sahip olmakla birlikte temel ihtiyaçların karşılanmasından sonraki aşamada tatmin duygusunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Terfi alma durumu iş tatmininde rol oynayan önemli faktörlerden bir tanesidir. Araştırmalara göre yaşa bağlı olarak terfi alan işgörenlerin belirli bir düzeyde tatmin olduğu ancak bu tatmin düzeyinin performansından dolayı terfi alan işgörenlerin yaşadığı tatmin düzeyi kadar olmadığını göstermektedir. Ayrıca yüzde onluk maaş zammından elde edilen tatmin duygusunun yüzde yirmilik maaş zammı sonucunda elde edilen tatmin duygusu ile karşılaştırıldığında daha düşük bir seviyede tatmin duygusu sağladığı tespit edilmiştir. Denetim ise iş tatmininde rol oynayan iki boyutlu bir kavramdır. İlk boyut; işgörenlerin işlerinin denetlenmesinden ortaya çıkan tatmin durumudur. Bu süreçte işgörenlerin işleriyle ilgili eksikler konusunda bilgilendirilmeleri sağlanır ve eksikleri yerine getiren işgören bu sayede bir tatmin duygusu yaşamaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan araştırmalar işgörenlerin iş bırakma nedenlerinden önemli birinin denetim eksikliği olduğunu göstermektedir. Amerika'da iş faaliyetlerini yürüten işgörenler yeterli düzeyde denetimin yapılmamasından dolayı şikâyet etmekte ve otoritelerin denetim işinde yeterli olmadıklarını düşünmektedirler. Denetim ikinci boyutu; işgörenlerin karar verme sürecine dâhil edilmesiyle ilişkilendirilmektedir. Birçok araştırma sonucu işgörenlerin kendi işlerini ilgilendiren konular ile ilgili karar verme sürecine dâhil edilmesinin iş tatminini arttırdığını kanıtlamaktadır. Son olarak İşgörenlerin iş tatmininde rol oynayan temel iki etkenin ise çalışma koşulları ve çalışanlarının

birbirleriyle olan uyumu olduğu düşünölmektedir. Çalışma koşullarının elverişli olması işğörenin performansına doğrudan etki etmekte ve tatmin duygusunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Sıcak ve kirli olan kötü çalışma koşullarında görev yapmak zorunda kalan işğörenlerin, iş sürecini yerine getirirken bunaldığı ve tatminsizlik yaşadığı görölmektedir. Öte yandan işğörenlerin birbirleriyle olan uyumu da iş tatmininde çok önemli yer teşkil etmektedir. İşğörenlerin sürekli birbirleriyle çatışma halinde olması tatminsizliğe ve huzursuzluğa neden olmaktadır (Luthans, 2011, s.142-144).

İşğörenlerin iş tatmini etkileyen yukarıda sıralanan faktörler genel olarak örgütsel faktörler olarak sınıflandırılmaktadır. Bu faktörler ile ilgili bilgiler örgütsel faktörler başlığı altında sonraki bölümlerde detaylı olarak verilecektir. Örgütsel faktörlerin dışında iş tatmini etkileyen diğere önemli iki faktör ise işğörenin bireysel özellikleri ve çevresel faktörlerdir. Bazı durumlarda örgütsel faktörler iş tatmininin oluşması için ne kadar olumlu olursa olsun işğörenin kişisel özellikleri ile iş birbiriyle uyumlu olmamakta ve iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır.

Bireylerin kişisel özellikleri birçok etkenin bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. Bu etkenler genellikle yaş, cinsiyet, tecrübe, eğitim düzeyi ve sosyal yapı olarak sıralanabilir.

3.2.1. Bireysel Etkenler

3.2.1.1. Yaş

Yapılan araştırmalar yaş etkeni iş tatminine etki eden bireysel faktörler arasında önemli bir yere sahip olduğunu göstermektedir. Yaş etkeninin bireyin iş tatmini üzerindeki etkisini Helzberg U şeklinde bir eğri ile açıklamaktadır. Helzberg'e göre işğörenler işe başladıkları ilk yıllarda tatmin düzeyleri yüksektir ancak otuzlu yaşlara gelindiğinde işğörenlerin tatmin düzeyi düşmektedir. İlerleyen yaşlarda tatmin düzeyi tekrardan artmaktadır. Öte yandan Helzberg'in U eğrisinin her durumda ya da her birey için doğrulandığını söylemek mümkün değildir. Saleh ve Otiz Helzberg'in geliştirdiği U eğrisinin üst düzey yöneticiler için geçerli olmadığını savunmuşlardır. Saleh ve Otiz'in yaptığı araştırmalar üst düzey yöneticilerin yaşları ilerledikçe emekli olacaklarını düşündükleri ve bu nedenden dolayı iş tatmin düzeylerinin düştüğünü ortaya çıkarmıştır (Özaydın ve Özdemir, 2014, s.255).

Glen ve arkadaşlarının yaptığı araştırmaya göre ise yaş ile iş tatmini düzeyi doğru orantılı olarak artmaktadır. Bireylerin yaşına bağlı olarak tecrübesi artmaktadır. Tecrübesi artan bireylerin beklentileri de bu doğrultuda artmaktadır. Tecrübenin getirdiği başarı düzeyi bireylerin iş tatmin düzeyini de arttırmaktadır (Eğinli, 2009, s.38-39).

3.2.1.2. Cinsiyet

Cinsiyet iş tatminini etkileyen bireysel faktörler arasında yer alarak iş tatmin düzeylerindeki farklılıkların açıklanmasına yardımcı olmaktadır. Rockman bazı mesleklerin belirli cinsiyetlere daha çok hitap ettiğini düşünmektedir. Kirel ise kadın ve erkeklerin motivasyonunu etkileyen farklı faktörlerin olduğunu ve bu neden dolayı iş tatmininde farklılıkların ortaya çıktığını savunmaktadır. Savery ve Luks ise erkeklerin uzun çalışma saatleri gerektiren işlerdeki tatmin düzeyinin kadınlara göre daha fazla olduğunu düşünmektedir. Kadınlar ev işleri ve çocuklarıyla da ilgilenmek zorunda olduklarından dolayı kadınların esnek çalışma saatleri olan ya da daha az çalışma gerektiren örgütsel işlerdeki tatmin düzeyinin daha fazla olduğunu gözlemlenmiştir (Negiz, Oksay ve Akman, 2011, s.210).

Yukarıda belirtilen araştırmacıların ortaya çıkardıkları sonuçlara rağmen iş tatminin cinsiyete bağlı olarak değişkenliği konusunda kesin bir yargıya varılamamaktadır. Yapılan bazı araştırma sonuçlarına göre şartların eşit olması durumunda kadın ve erkeklerin iş tatmin düzeyinin de eşit olduğu tespit edilmiştir. Clark tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre kadın işgörenlerin erkek işgörelere göre iş tatminin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aynı şekilde Centres and Bugental tarafından yapılan araştırmaya göre kadınların iş tatminin daha yüksek olduğu tespit edilmiş ve bunun nedeni ise kadınların sosyal faktörlere verdiği önemin erkeklere göre daha fazla önem teşkil etmesiyle açıklanmıştır (Eğinli, 2009, s.39).

Birçok toplumda kadınların iş süreçlerine katılımları sağlanamadığından ya da iş süreçlerine katılımlarının bilinçli bir şekilde engellenmesinden dolayı belirli bir statü elde eden kadınların işlerinden elde ettikleri tatmin duygu aynı pozisyonda bulunan erkeklere göre daha fazla iş tatminine sahip olması doğal bir sonuç olarak kabul edilebilir. Çünkü elde edilen statü genellikle karşı cinsin sarf ettiği çabadan daha fazla bir çaba gösterilerek elde edilmiştir.

3.2.1.3. Tecrübe

Tecrübe kavramı işgörenlerin belirli bir süre iş süreçlerinde faaliyet göstermeleri sonucu ortaya çıkan bir faktördür. Bireylerin yeterli iş tecrübesine sahip olmaması hayal kırıklığına dolayısıyla iş tatminsizliğine neden olmaktadır. Yapılan çalışmalar tecrübeleri düzeyleri yüksek olan bireylerin daha az tecrübeye sahip olan bireylere göre daha fazla iş tatmine sahip olduğunu ortaya çıkarmıştır. İşe yeni başlayan işgörenlerin iş ile ilgili beklentileri çoğu zaman yüksek olduğundan dolayı işe başladıktan belirli bir süre sonra gerçeklerle karşılaşılmasıyla birlikte işgörenler hayal kırıklığına uğramaktadırlar. Özellikle üniversiteyi yeni bitiren ve iş süreçlerinde rol almayı planlayan bireylerin iş sürecine başlanmasıyla birlikte uyumsuzluk ve tatminsizlik duygusuna sahip oldukları görülmektedir. Bu tatminsizliğin ortaya çıkmasında birçok faktör rol oynamaktadır. Bireylerin yıllar boyunca iş hayatlarında çok başarılı olacakları görüşünün empoze edilmesi, aileleri tarafından kendilerinin özel olduklarının benimsenmesi gibi faktörler bireylerin realist beklentilerden uzaklaşmasına neden olmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 57).

3.2.1.4. Eğitim

Yapılan araştırmalar eğitimin iş tatminini olumlu ya da olumsuz yönde etkilediğine dair kesin bir yargıda varmanın yanlış olacağını göstermektedir. Birçok araştırmaya göre eğitim bireylerin bilinç düzeyini arttırdığı ve realist bir bakış açısı kazandırdığından dolayı iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir. Eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin piyasanın nasıl işlediği ile ilgili bilgiye sahip olması ve olayların neden sonuçlarıyla ilgili çıkarım yapabilmesi sonucunda beklentilerini de iş ortamının şartlarına göre oluşturmaktadır (Gürbüz, 2007, s.39).

Öte yandan birçok araştırma eğitim düzeyi yüksek olan işgörenlerin iş tatmin düzeyinin, eğitim düzeyi düşük olan işgörelere göre daha düşük olduğunu kanıtlamaktadır. Bu durumun ortaya çıkmasının nedeni ise eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin beklentilerinin de bu doğrultuda yüksek olmasıyla açıklanmaktadır. Alınan eğitim sonucunda yüksek seviyedeki pozisyonlara kısa sürede ulaşabileceğini düşünen işgören iş hayatına atıldıktan kısa bir süre sonra gerçeklerle yüzleşmekte ve bu neden dolayı iş tatminsizliği yaşamaktadır (Alkış, 2008, s.72).

Genel olarak eğitimin iş tatmini ile olan ilişkisi konusunda kesin bir yargıya varılamadığı söylenebilir. Kesin bir yargıya varılamamasının birçok nedeni mevcuttur.

Örgüt çevresi, ülke şartları ve toplumsal yapı bu nedenlerin başını çekmektedir. Örneğin yıllarca eğitim almış bir bireyin yıllardan sonra hiç eğitim almamış bir bireyle aynı işi sahip olması içinde bulunulan toplumda eğitilmiş birey ile ilgili negatif izlenim oluşmasına neden olmaktadır. Bu negatif izlenimin ötesinde eğitim almış işgörenin iç dünyasında hayal kırıklığına ve bunun sonucu olarak iş tatminsizliğine neden olmaktadır. Öte yandan birçok ülkede üniversite eğitime sahip olunmasının gerekli şart olduğu ve bu eğitimin ötesinde birkaç yabancı dil bilinmesi gibi şartların önem teşkil ettiği görülmektedir. Yani üniversite eğitimi kişiyi özel kılan şart olmaktan ziyade ve temel gereklilik olarak algılandığı görülmektedir.

3.2.1.5. Sosyal Yapı

İş tatmini ile sosyal yapı arasındaki ilişki üzerine yapılmış çalışmalar yeterli seviyede olmamasına rağmen elde edilen veriler ışığında işin statüsü ile iş tatmini arasında önemli bir ilişkinin var olduğunu tespit edilmiştir. İş tatminini oluşturan etkenleri araştıran çalışmalar iş tatmininde sosyal yapının da önemli bir rol oynadığını ortaya çıkarmıştır. Her birey aynı zamanda toplumsal bir varlık olduğundan dolayı çevresindeki bireyler ile etkileşim halinde olmakta, kimi zaman çevresindeki bireylerin fikirlerinden ve söylemlerinden etkilenmekte ya da çevresindeki bireyleri etkilemektedir. Bu nedenlerden ötürü işgörenin hayatını sürdürdüğü toplumun yapısı önem teşkil etmektedir. Öte yandan sosyal yapının bileşenlerinden biri olan statü kavramı ise işgörenlerin iş tatmini etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Birçok toplumda işgörenlerin faaliyet gösterdikleri organizasyonlardaki statüleri toplumsal açıdan önem arz etmektedir. Yapılan araştırmalar organizasyonda üst seviye görev alan işgörenlerin iş tatmin düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Miles, Patrick ve King yaptıkları araştırmalar sonucunda işgörenin statüsünün iş tatmininde rol oynayan önemli bir faktör olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca Kristensen ve Westlund da araştırmaları sonucunda organizasyonlarda menajerlik statüsüne sahip olan işgörenlerin alt seviye statüye sahip işgörelere göre daha yüksek seviyede iş tatminine sahip olduklarını ortaya çıkarmıştır (Franěk, M. ve Večeřa, J., 2008, s.64).

3.2.2. İş Tatmini Etkileyen Örgütsel Etkenler

İş tatminine etki eden faktörler genellikle örgütsel, çevresel ve bireysel olmak üzere iki kategoriye ayrılmaktadır. Daha önceki bölümlerde bireysel faktörler ile ilgili açıklamalara verilmiş olmakla birlikte bu bölümde örgütsel açıdan iş tatmini etkileyen

faktörler üzerinde durulacaktır. Örgütsel faktörlerin mi yoksa bireysel faktörlerin iş tatmini üzerinde daha fazla etkiye sahip olduğu ile ilgili kesin bir bilgiye ulaşılamadığı ve bu karşılaştırmayı içeren çalışmaya rastlanılmamıştır.

İş tatmini etkileyen örgütsel faktörler ile kast edilmek istenen işgörenin kontrolü dışında olan işletme işe ilişkilendirilebilecek etkenlerdir. Örgütsel açıdan işgörenlerin iş tatmini etkileyen faktörler iş çevresi, ücret, iş karakteristiği, işin içselleştirilmesi, terfi, insan ilişkileri, işletmenin imajı ve iş güvenliği şeklinde sıralanabilir.

3.2.2.1. İş Çevresi

İş çevresi genel olarak organizasyonun kurulduğu alan yani işgörenlerin faaliyette bulunduğu yer olarak tanımlanmaktadır. İşletmenin yerleşim yerine ek olarak işletmedeki hava sıcaklığı, gürültü seviyesi ve çocuk kreşleri de işletme çevresini oluşturan bileşenler olarak kabul edilmektedir. Doğal çalışma çevresine bağlı olarak işgörenler iş tatminsizliğine ya da iş tatminine sahip olabilmektedir. İşgörenler iyi bir çalışma çevresine sahip olması durumunda iyi performans gösterebilmektedirler. İş çevresinin işgörenin iş tatmininde ve başarısında rol oynadığını kanıtlayan birçok araştırma mevcut bulunmaktadır. Bazı araştırmalarda işgörelere iş çevrenizden ne derecede memnunsunuz sorusu yöneltilmiştir. Bu soruyu memnunum şeklinde yanıtlayan işgörenlerin organizasyonlarında işgören kaynaklı giderlerin daha düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan Carlopio'nun araştırmalarına göre de organizasyonun çevresiyle ilgili tatminiyet duygusunun oluşması organizasyonun başarısını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (Balouch, ve Hassan, 2014, s.124).

Bazı tanımlamalara göre iş çevresine yukarıda belirtilen fiziksel etkenlere ek olarak işin içeriği de dâhil edilmektedir. İşin yerine getirilme süreci, uygulanan eğitim aktiviteleri iş çevresini oluşturan etkenlere dâhil edilmektedir. Spector'a göre iş çevresini işgörenlerin güvenliği, iş güvenliği, iş arkadaşları ile iyi iletişim, iyi performansın tanınması ve karar verme sürecine dâhil olunması gibi bileşenlerden oluşmaktadır. Spector'un gözlemlerine göre birçok işletme iş çevresi etkenini görmezden gelmektedir. Bu neden dolayı iş çevresi işgörenlerin performansı üzerinde negatif etkide bulunmaktadır. Öte yandan Danimarka'da yapılan araştırmalar iş çevresini koşullarının verimlilikle ilişkili olduğunu kanıtlamıştır. Araştırmalar iş

çevresine bağlı fiziksel yetersizliklerin ortadan kaldırılması durumu işgörenlerin performansına olumlu etkide bulunduğunu göstermiştir.

Herzberg'in geliştirdiği gelişmiş motivasyon modeline göre iş tatmini etkileyen iki etken bulunmaktadır. Herzberg bu etkenleri motivasyon ve hijyen olarak açıklamakta, hijyen etkeninin iş tatmininden ziyade iş tatminsizliğiyle ilişkili olduğunu savunmakta, motivasyon etkeninin ise uzun vadede iş tatmini üzerinde önemli rol oynadığını açıklamaktadır. Helzber'in geliştirdiği modele göre iş çevresindeki hijyen etkeni çalışma koşulları, işletme politikası, yönetim, işgörenler arası ilişkiler, iş güveliği ve ücret gibi bileşenlerden oluşturmaktadır (Raziq ve Maulabakhsh, 2015, s.718-719)

3.2.2.2. Ücret

İşgörenlerin iş faaliyetlerini yerine getirmesi karşılığında aldığı ücret birçok araştırma sonucuna göre iş tatminini etkileyen örgütsel etkenler arasında birinci sırada yer almaktadır. Birçok birey hayatını idame ettirebilmek için örgütsel faaliyetlerde rol aldığından ücret miktarları büyük önem taşımaktadır. Paranın temel ihtiyaçların karşılanmasında rol oynayan bir araç olması ve güvenliği sağlaması ücret etkeninin bu derece önem teşkil etmesinin nedenini açıklar niteliktedir.

Birçok araştırma sonucu; ödeme ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişkinin var olduğunu kanıtlarken, bu ilişkinin duruma göre zayıf olabileceğini gösteren çalışmalarında varlığından dolayı bu konu ile ilgili kesin bir yargıya varılamamaktadır. Teorik olarak ödemenin iş tatmini üzerinde pozitif ve negatif etkilerinin olduğu düşünülmekte, birçok ödeme modeli ödemelerin iş tatmini üzerinde doğrudan pozitif etkisi olduğunu ve genel olarak iş tatminini oluşturan bileşenler arasında önemli bir yerinin olduğunu göstermektedir. Heneman ve Judge ödeme modeli tatminine göre tüm değişkenlerin sabitlemesi durumunda ödeme miktarının iş tatmini üzerinde doğrudan etkili olacağı varsayılmaktadır. Heneman'a göre iş tatmini ile ücret seviyesi arasındaki tutarlı ilişki alınan ücretten elde edilen tatmin düzeyinde doğrudan rol almakta iken, Heneman'ın aksine, Spector ödemenin tek başına iş tatmininde düşünüldüğü kadar güçlü bir yere sahip olmadığını savunmaktadır (Ram ve Prabhakar, 2010, s. 442-443).

Öte yandan Amerikan vatandaşlarının ücret algısı ile diğer milletlerin vatandaşlarının ücret algısı karşılaştırıldığında belirli algı farklılıklarının ortaya çıktığı

görülmektedir. Amerikan vatandaşları için kazanılan ücret genellikle araçsal bir anlam ifade etmekte iken diğer birçok ulus devletlerin milletleri için ise yaşamsal bir anlam ifade etmektedir. Çünkü Amerikalılar için örgütsel faaliyette bulunabilmek ve bunun sonunca herhangi bir ücrete sahip olmak kolayca ulaşılabilecek bir imkân iken diğer milletlerin vatandaşları için ise herhangi bir örgüte dâhil olabilmek büyük bir çaba gerektirebilmektedir. Bu neden dolayı Amerika'da kazanabilmekten ziyade ne kadar kazanıldığı önem teşkil etmektedir. Ücret faktörünün algısal boyutu da üzerinde durulması gereken, işi tatmininde rol oynayan önemli bir etkidir. Amerika Birleşik Devletleri'nde 1940 yılında 1990 yılına kadar olan elli yıllık bir dönemde gayri safi milli hasıla 3 kat artmasına rağmen yaşam tatmini seviyesi sabit kalmıştır. Amerikan vatandaşlarının mutluluk seviyesini araştırmaya yönelik yapılan araştırma sonuçları; zengin Amerikan vatandaşlarının ekonomik olarak ortalama seviyede olan Amerikan vatandaşlarına göre, ortalama seviyede ekonomik duruma sahip olan Amerikan vatandaşlarının da fakir Amerikalılara göre daha mutlu olduğunu göstermektedir. Ancak birçok deneysel araştırma sonucu göstermektedir ki zengin olan Amerikalıların kendilerini iyi hissetme durumu sübjektif özellik taşımaktadır.(Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw ve Rich, 2010, s.157-159).

Son olarak değinilmesi gereken bir başka konu ise ücret yönetiminin iş tatmini üzerindeki rolüdür. Ödemelerin adil bir şekilde yapılması ve işgörenin organizasyon içerisinde adil bir ödeme sistemi yapıldığını düşünmesi de ücret ve iş tatmini arasındaki ilişkide önemli bir rol oynamaktadır. Adil bir ödeme sisteminin olmaması durumu iş tatminsizliğinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. (Janićijević, Kovačević ve Petrović, 2015, s.74).

3.2.2.3. İşin Karakteristliği

Hackman and Oldham işin karakteristliğinin iş tatminini ne ölçüde etkilediğine anlayabilmek için bu konuyla ilgili sıkça kullanılan iş karakteristliği modelini geliştirmişlerdir. Hackman ve Oldham'ın iş karakteristliği modeli işin 5 karakteristik özelliğini ele alarak geliştirmiştir. Bu özellikler yetenek çeşitliliği, görev kimliği, görevin önemi, görev geri bildirim ve otonomi başlıklarından oluşmaktadır. Bu başlıkların açıklanması modelin anlaşılması açısından önem arz etmektedir.

Yetenek çeşitliliği: Yetenek çeşitliliği işin hangi tür işlem sürecine sahip olduğu ve bu süreç içerisinde gerekli olan yetenekler olarak tanımlanmıştır. Bu süreç

içerisinde iş görenin belirli yeteneklere sahip olması gerekmekte ve bu yetenekler vasıtasıyla iş süreci yerine getirilmektedir.

Görev kimliği: Görev kimliği ile ifade edilmek istenen işin başından sonuna kadar tamamlanma özelliğidir. Hangi işin ne gibi süreçleri gerektirdiği ve bu süreç içerisinde yerine getirilmesi gereken görevler belirtilir.

Otonomi: İşin planlanmasında ve yerine getirilme sürecinde işgörenin derecede inisiyatif alabileceği ya da ne derece bağımsızlığa hareket edebileceği otonomluk düzeyiyle belirlenir.

Görevin Önemi: Görevin önemi hangi işin işgörenlerin hayatında ne derecede öneme sahip olduğu ya da işin orta seviyede işin yerine getirilmesi sonucunda işten etkilenebilecek insanların hayatında ne derecede önem arz ettiğiyle ilgilidir.

Geri bildirim: Hangi işgörenin performansı ile ilgili net bir geri bildirimle sahip olduğu ile ilgilidir. Öte yandan Baset geri bildirim iş performansında en etkili yere sahip olduğunu savunmaktadır (Anjum, 2014, s.247-248).

İşin özelliklerinin iş görenin tatmin seviyesinde önemli bir rol oynadığı birçok araştırma tarafından kanıtlanmıştır. Birçok iş gören işin özelliklerinin kendilerini hitap etmediğini düşünerek örgütten ayrılabilir. Belirli durumlarda alınan ücret yüksek bir seviyede olmasına rağmen işgörenler işin özelliklerinden memnun olmadığından dolayı tatmin olamamaktadır. İşgören işin gerektirdiği yeteneklerin kendisinde bulunmadığını ya da kendi yeteneklerinin çok daha fazla olduğunu düşünmekte ve tatminsizlik yaşayabilmektedir. Ayrıca bazı işgörenler belirli seviyede bağımsızlık istemekte ancak istenilen bağımsızlık düzeyine ulaşamadığından dolayı iş tatminsizliği yaşamaktadır. Oldham ve Hackman'ın geliştirdiği modelin haricinde iş özelliklerine dâhil olabilecek ve iş tatmininde etkili olan birçok etken söz konusudur. Sonuç olarak işin özelliklerinin iş tatmininde önemli bir rol oynadığı ve reddedilemez bir gerçek olduğu kabul edilmektedir (Rahim, Shabudin ve Nasurdin, 2012, s.120).

3.2.2.4. İşin İçselleştirilmesi

İşin içselleştirilmesi durumu bir nevi işgörenin yaptığı iş ile bütünleşmesi anlamına gelmektedir. İşgören iş sürecini yerine getiriyorken kendini mutlu hissetmesi içselleştirme durumudur. İşin içselleştirilmesi durumu çoğu zaman belirli bir süre gerektirmekte ve bu içselleştirmenin gerçekleşmemesi durumunda ise işgöreninin tüm kapasitesini işine yansıtamadığı görülmektedir. İşgörenler fiziksel anlamda

organizasyonda bulunmasına rağmen yaptığı işi içselleştirmemesi durumunda işgörenin varlığı pek bir anlam ifade etmeyebilir. Özellikle fiziksel aktiviteden ziyade zihinsel aktivite gerektiren işlerde, işin içselleştirilmesi çok büyük önem teşkil etmektedir. Örneğin bir akademisyenden işini içselleştirmemesi durumunda bilim ortaya çıkarması beklenemez (Kök, 2006, s.310).

İşin içselleştirilmesi için örgütün hedefleri ile işgöreninin hedeflerinin birbirleriyle uyumlu olması gerekmektedir. Hem örgütsel başarı için hem de kişisel iş tatmini için örgütün hedefleri, misyon ve değerlerinin işgörenin tarafından içselleştirilmesi gerekmektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda uzun süre bankada görev almış personellerin genç personellere göre iş tatmininin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni ise uzun süre görev yapan işgörenlerin zamanla belirli unvan ve ödemelerinin artması ve bu vasıta ile kendilerini başarılı hissederek organizasyondaki rolleriyle bütünleşmeleriyle açıklanmıştır (Özaydın ve Özdemir, 2014, s.275).

3.2.2.5. Terfi

Terfi bir işgörenin sorumluluk, yetki ya da statü açısından bir üst kademeye yükseltilmesidir. Terfi faktörünün işgörenlerin motivasyon ve iş tatminini arttırıcı bir özelliğe sahip olduğu düşünülmektedir. Bireylerin sürekli olarak bir hedefinin olması ve bu hedeflere ulaşmaya çalışması doğal bir durum olmakla birlikte sosyal açıdan da içinde bulunduğu topluma ve aile bireylerine katkı sunmaktadır. Ulaşabileceği en yüksek noktaya ulaşmış olan işgören ya da herhangi bir terfi olanağının olmadığı bir organizasyonda faaliyet gösteren işgören belirli bir süre sonra monotonlaşarak iş tatminsizliği yaşamaktadır (Mert, 2010, s.143).

Polis memurlarına uygulanan ölçekler vasıtasıyla, memurların meslekte ilerleme imkânlarının iş tatmin düzeyini arttırdığı ve örgüte bağlılık düzeyini güçlendirdiğini göstermiştir. Yapılan araştırma terfi faktörünün güvenlik güçlerini mesleğe motive edip devam etmelerini sağlayan ve iş tatmininde rol oynayan önemli bir faktör olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır. Öte yandan Dantzker de yaptığı araştırmalarda bu sonucu destekler niteliktedir. Dantzker yaptığı araştırmalar vasıtasıyla emmiyet örgütlerindeki çalışma koşulların geliştirilmesi ve terfi olanaklarının var olmasının çalışanların tatmin düzeyini arttırdığını gözlemlemiştir (Kula, Taşdöven ve Dönmez 2015, s.143).

3.2.2.6. İnsan İlişkileri

İş tatmini ile iletişim arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaya yönelik yapılan araştırmalar, etkili iletişimin işgörenin örgütsel bağlılığını arttırdığını ve iş tatminini olumlu yönde etkilediği sonucunu ortaya çıkarmıştır. Goldhaber, Schweiger ve Deniz tarafından yapılan araştırmalar; üst ve alt statüdeki işgörenler arasındaki iletişimin iş tatminini olumlu ya da olumsuz yönde etkilediği sonucunu ortaya çıkarmıştır. Üst seviyede iş faaliyetini yürüten işgörenler ile ve alt seviyede iş faaliyetini yürüten işgörenler arasındaki iletişimin net olmaması durumu iş tatminsizliğinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Ayrıca genel anlamda örgüt içinde sağlıklı bir iletişimin olmaması işgörenlerde rol belirsizliğine yol açmakta ve bu durum işgörenlerin iş tatmin seviyesinin düşmesine neden olmaktadır (Karacıoğlu, Timuroğlu, ve Çınar, 2009, s.67).

İletişim, son yıllarda yapılan araştırmalardan ortaya çıkan sonuçlarının da vasıtasıyla birçok organizasyon tarafında üzerinde durulan ve bu konudaki eksiklerin giderilmesi için çaba sarf edilen bir konu durumuna gelmiştir. Etkisiz iletişimin genellikle organizasyonlardaki işgörenlerin motivasyonun düşmesine ve işgören devamsızlığa neden olduğu gözlemlenmiştir. Bu nedenden dolayı organizasyonlar iş süreçlerinde iletişim ile ilgili sorunların ortadan kaldırılması için yardım almaktadır.

Hemşirelere uygulanan ölçütler vasıtasıyla elde edilen sonuçlara göre iyi bir iletişim çevresine sahip olan hemşirelerin iş tatmininin daha yüksek olduğu ve bu sayede daha az devamsızlık yaptığı gözlemlenmiştir. (Karacıoğlu vd., 2009, s.68).

3.2.2.7. İşletme İmajı

İşletmenin işgören üzerinde oluşturduğu imaj kavramı ile dışardaki bireylerde işletme ile ilgili oluşan imaj farklılık gösterebilmektedir. Bu neden dolayı bu iki farklı imaj durumu birbirleriyle karıştırılmamalıdır.

Birçok araştırmacı tarafından bilinen bir durum olmasına rağmen işletmenin imajı ile iş tatmini arasındaki ilişki ile ilgili araştırmalar yetersiz durumdadır. İşletmenin imajı birçok açıdan iş tatminini etkilemektedir. Çünkü işgören ya da işletme dışındakiler işletmenin imajı ile bağlantılı olarak iş tatminini etkileyen diğer faktörlerle bağlantılı oluşturmaktadır.

Yapılan araştırmaların neredeyse tamamında güçlü işletme imajının olumlu bir algı oluşturduğu saptanmış ve bu olumlu algının iş tatminini artırdığı gözlemlenmiştir.

Herrbach ve diğeri tarafından yapılan çalışmalar imaj ile iş tatmini arasındaki korelasyonu spesifik olarak onaylamaktadır. Öte yandan işletme imajının bireylerin sosyal duygusal ihtiyaçlarına da katkı sunduğu düşünülmektedir. Çünkü işletmenin imajı bir anlamda işgörenin statüsünü temsil etmekte ve bu gibi algılarda toplumsal bir varlık olan birey için önem teşkil etmektedir. Toplumda pozitif imaja sahip işletmelerde görev aldığını bilmek işgörenin özgüvenini arttıracığından iş tatmini üzerinde olumlu rol oynayacaktır (Kamasak, 2011, s.210-211).

Türkiye'deki bankalar imaj açısından toplumda pozitif bir duruma sahip olmasına rağmen banka çalışanları açısından durum pozitif olmayabilmektedir. Banka çalışanları genellikle uzun saatler çalıştırıldıklarını ve düşük ücret aldıklarını düşünmekte bu nedenden dolayı bankalar çalışanlarında negatif bir imaja sahip olabilmektedir.

3.2.2.8. İş Güvenliği

İş güvenliği ile iş tatmini arasındaki ilişki iki farklı açıdan ele alınabilir. İşgörenlerin iş süreçlerini yerine getirirken karşılaşılabileceği kazalar iş güvenliğini kavramı ile ilişkilendirilmektedir. Genel olarak bilinen iş güvenliği anlamına ek olarak işgörenin işten ayrılması durumunda ya da iş çevresindeki iş bulma olasılığı da iş güvenliğiyle ilişkilendirilmektedir.

Genel olarak iş güvenliği ile ifade edilmek istenen anlam çalışanların iş süreçlerini yerine getirirken ortaya çıkabilecek istenmeyen ruhsal ve fiziksel zararların ortadan kaldırılmasına yönelik alınması gereken hukuki, tıbbi ve teknik önlemlerdir. İş güvenliği ile amaçlanan işgörenlere yüksek seviyede sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak, çalışma şartlarının olumsuz etkilerini en alt seviyeye indirmek ve oluşabilecek maddi manevi zararları ortadan kaldırmaktadır.

İş tatmini ve iş güvenliği kavramlarının son yıllarda önemini daha iyi anlaşılmasından dolayı insan merkezli yönetim anlayışı geliştirilmeye başlanmıştır. Ancak alınan mesafeye rağmen birçok iş kazasına hala tanıklık edilmektedir. Teknolojinin gelişmiş olması yeni üretim araçlarını organizasyonların bünyesine etmiş ancak bu yeni üretim araçları kaza ve ölüm oranının artmasına sebep olmuştur. Uluslararası çalışma örgütünün verilerine göre her 15 saniyede bir işgören hayatını kaybetmekte ve her 15 saniyede bir 160 işgören kazası meydana gelmektedir. Durumun bu derece vahim olması iş güvenliği ile ilgili yapılan çalışmaların yeterli

olmadığını göstermektedir. Öte yandan Uluslararası Çalışma Örgütü verilerine göre iş güvenliğiyle yetersizliklerden dolayı meydana gelen kazaların sayısında dünya genelinde düşüş yaşanırken, Türkiye’de iş güvenliğinin yetersizliğinden dolayı ortaya çıkan kaza ve ölümlerin sayısı artmaktadır. (Yıldırım, Akyüz K.C., Akyüz, İ ve Alevli, 2015, s.172-175)

İş güvenliğinin bir diğer boyutu ise işgörenlerin işsiz kalmaları durumunda bu süreç zarfında işsizlik maaşına sahip olmaları ve çeşitli diğer imkânlardan yararlanmaları ile ilgilidir. Bilindiği üzere bazı ülkelerde işgörenler işsizlik sigortasına sahip olmakta ya da devlet tarafından işsizlik sürecinde konaklama ve belirli miktarda ödeme yapılması gibi imkânlar vasıtasıyla desteklenmektedir.

3.2.3. İş Tatmini Etkileyen Çevresel Etkenler

Yapılan araştırmalar sonucunda, bazı çevresel etkenler örgütsel ya da bazı örgütsel etkenler çevresel etkenler başlığı altında ele alındığı tespit edilmiştir. Çevresel etkenler genel olarak iş tatmini üzerinde etkisi olan ekonomik, sosyal, teknik, idari ve yasal etkenler olarak tanımlanmaktadır (Özpehlivan, 2018, s.48). Daha önceki sayfalarda iş tatmini üzerinde etkiye sahip olan ücret, çalışma şartları gibi başlıklar ele alındığından dolayı bu başlık altında çevresel etkenler oluşturan iş bulma imkânı, sendikal yapı ve sosyal imkânlar başlıkları incelenecektir.

3.2.3.1. Sendika İş Tatmini İlişkisi

Sanayi devrimi ile birlikte bireylerin üretim araçlarıyla olan ilişkisinde değişim ortaya çıkmıştır. Sanayi devriminden önce evler ve benzeri mekânlar üretim alanları olarak kullanılıyordu, sanayi devrimiyle birlikte üretim fabrikalara taşınmıştır. Bireylerin üretim araçlarıyla olan ilişkisini değişmesi yani kendi işinin sahibi olmaması işçilik durumunu ortaya çıkarmıştır Sanayi devrimin ilk zamanlarında sendikalar işçilerin haklarını savunmak amacıyla kurulmuş organizasyonlar olarak görev almışlardır.

Sendikalar devrimin ilk dönemlerinde işgörenler ücret taleplerini ifade ederek işverenler ile pazarlıkların yürütülmesinde görev alarak işgörenleri temsil etmiştir. Ancak daha sonraki dönemlerde özellikle insan merkezli üretim anlayışının kabul görmesiyle birlikte sendikalar görev alanı genişlemiştir.

İş tatminin ücret, terfi, sosyal haklar ve güvenlik gibi etkenlerle ilişkili olduğu ve sendikaların da bu kavramlar ekseninde çalışmalar yürüttüğü düşünüldüğünde iş

tatmini ile sendikal yapı arasında ilişki olduğu kabul edilecektir. Ancak bu ilişki kimi zaman olumlu iken kimi zaman da olumsuz olabilmektedir. Sendikalar genel olarak işgörenlerin daha iyi bir ücrete sahip olması, daha güvenli çalışma ortamında faaliyet yürütmesi ve işgörenlerin sosyal haklar kazanması için mücadele veren organizasyonlardır. Sendikaların amaçlarından da anlaşılacağı gibi bir sendika üyesi olmak veya belirli bir çevrede sendikal sistemin var olması işgörenler açısından pozitif bir anlam taşımaktadır. Sendikaların varlığı pozitif imaj uyandırmasına rağmen bazı araştırmacılar sendikaların varlığının işgörenin iş tatmini negatif yönde etkilediği sonucunu ortaya çıkarmışlardır. Örneğin Byrson yaptığı araştırmalar sonucunda sendikalı olmanın işgörenler açısından tatminsizliğe neden olduğu sonucuna varmıştır. Öte yandan birçok araştırmacı da bunun aksi bir sonuca varmıştır. Odewan ve Petty tamamladıkları araştırmalar sonucunda ABD’li sendikalı işgörenlerin sendikalara kayıtlı olmayan işgörelere göre iş tatmin düzeyinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Benzer araştırmalar Türkiye’de sendika üyesi olan işgörenlerin tatmin düzeyinin olmayanlara göre daha yüksek olduğunu ortaya çıkarmıştır. Öte yandan yapılan araştırmalar bazı ülkeler için sendikaların varlığı ya da işgörenlerin üye olma durumlarının iş tatminine etki etmediği sonucunu ortaya çıkarmıştır (Başol, Gümüş ve Çakır, 2018, s.133-134).

3.2.3.2 Sosyal İmkânlar

Schuler, sosyal imkânları dolaylı faydalar olarak tanımlamaktadır. Schuler neredeyse bütün organizasyonların çeşitli yollarla dolaylı faydaları sağladığını düşünmektedir. Punekar, Deodhar ve Sankaran ise sosyal imkânları işgörenlerin rahatının iyileştirilmesi ya da entelektüel gelişiminin sağlanması için işgörenlerin aylık ödemelerine ek olarak organizasyon tarafından sağlanan bütün imkânlar olarak tanımlamaktadır. Sosyal imkânlar faaliyet gösterilen kurum ve kuruluşlara, ülkeye, bölgeye ve şehirlere göre farklılık gösterebilmektedir. Belirli ülke sınırları içerisinde değerlendirme yapılması gerektiğinde sosyal imkânların genellikle faaliyet gösterilen organizasyona göre farklılık gösterdiği gözlemlenebilir. Jhytoi’e göre ise sosyal imkânların daha geniş bir konsepti ifade etmektedir. Jhytoi sosyal imkanları bir bireyin ya da grubun çevresel, ekolojik, sosyal ve ekonomik açıdan arzu ettiği yaşam şartları olarak açıklamaktadır. Sosyal imkânlar birçok çeşitlilik arz etmektedir. Opatha göre organizasyonlar tarafından sağlanan sağlık sigortası, yeme içme desteği, konaklama

yardımı ve kredi imkânları gibi hizmetler sosyal imkân olarak değerlendirilebilir. Birçok ülkede sağlık sigortası sağlayan organizasyonlar işgörenlerin herhangi bir sağlık sorununu yaşaması durumunda işgörenlerin sağlık giderlerinin bir kısmını ya da tamamını karşılamaktadır. Kantin servisi ise işgörenlerin yeme ve içme ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir. Öte yandan işgörenlerin yemek ihtiyaçlarının karşılanması için birçok ülkede yaygın olarak kullanılan ve birçok restoran ve marketlerde geçerli olan kartlar ya da çekler sağlanmaktadır. Konaklama imkânları ise sosyal imkânlar arasında önemli bir yere sahiptir. Konaklama temel bir ihtiyaç olduğundan ve işgörenin kazandığı ücretin önemli bir kısmını harcadığı gider kalemi olduğundan dolayı önem arz etmektedir. Konaklama imkânlarına organizasyonların sahip olduğu tatil bölgelerindeki yazlık konaklama tesisleri de dâhil edilebilmektedir (Medis, 2016, s.130).

Dinoka tekerlek fabrikasında faaliyet yürüten takım liderlerinin iş tatmini ile sahip oldukları sağlık, kantin, konaklama ve kredi imkânları arasındaki ilişki ölçmeyi hedeflemiştir. Dinoka'nın uyguladığı ölçütlerin sonucunda takım liderlerin iş tatmin düzeyinin yüzde 34'ünün yukarıda belirtilen sosyal imkânlar vasıtasıyla açıklanabileceğini ortaya çıkarmıştır (Perera, 2016, s.150-153).

3.2.3.3. Yeni Bir İş Bulma İmkânı

İşgörenler bazı nedenlerden dolayı faaliyet gösterdikleri organizasyonlardan ayrılmaktadır. Bunun en önemli nedenlerinden bir tanesi de iş tatmini ile ilişkilendirilmektedir. İş tatminsizliğinin haricinde işgörenlerin çeşitli etkenlerin etkisi altında kalarak işlerinden ayrılmaktadırlar. İş görenin işinde ayrılması durumunda ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yeni bir iş bulmak zorundadır. Yeni organizasyonda iş görenin ne derece iş tatminine sahip olacağı belirsiz bir durumdur.

İşgörenin faaliyette bulunduğu çevredeki farklı organizasyonlarda iş bulma ihtimali işgörenin faaliyette bulunduğu işletmedeki iş tatmin düzeyini belirli açılardan etki etmektedir.

Aristo'nun yüzyıllar önce dile getirdiği gibi insan duygularının kölesidir. Aristo'ya göre duygularını kölesi olan insanoğlu sürekli olarak şan, şöhret ve mevki peşinde koşmaktadır. İnsan doğasının Aristo'nun dile getirdiği ve günümüz insanların hissettiği özelliklerinden dolayı belirli düzeyde sürekli tatmin edilmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu nedenden ötürü işgörenlerin organizasyonlarda çok iyi

şartlara sahip olmasına rağmen yüzde yüz tatmin olma ihtimali insan doğasından dolayı çok düşük bir ihtimal olduğu söylenebilir. İş tatmininin yüksek olmaması durumunda bazı işgörenler organizasyon değiştirme kararı almaktadır. Bu karar kimi zaman iş tatminini arttırsa da çoğu zaman hayal kırıklığına neden olabilmektedir. İş görenin faaliyette bulunduğu organizasyonun imkânlarının değerini bilmemesi kötü bir karar alıp organizasyon değiştirmesine ve bunun sonucu olarak yeni organizasyondaki imkânların yetersiz olmasından dolayı işgören daha önceki işyerinde hissettiği tatminsizlik duygusundan daha fazla tatminsizlik hissedebilmektedir. Öte yandan monotonlaştığını hissedenden işgörenin yeni maceralara atılması ve bunun sonucunda yüksek iş tatminine de sahip olabileceği olasıdır.

3.3. İŞ TATMİNİNİN İŞGÖREN ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Sanayi devriminden günümüze elde edinilen tecrübelerin ışığında üretimin merkezindeki insan gücünün öneminin daha iyi anlaşılmasıyla birlikte iş tatmininin önemi de artmıştır. Organizasyonlar ve işgörenler açısından önem arz eden iş tatminin organizasyon ve işgörenler açısından belirli etkileri bulunmaktadır.

Yapılan araştırmalar sonucunda iş tatminin işgörenin performansı, devamlılığı, verimliliği sadakat ve moral düzeyi üzerinde pozitif etkileri bulunduğu tespit edilmiş olmakla birlikte bu etkenlerin organizasyonun başarısında önemli rol oynadığı bilinen bir gerçektir (Bako, 2008, s47-48). Konunun öneminden dolayı yukarıda belirtilen olumlu sonuçların birkaç başlık altında açıklanması gerekmektedir.

3.3.1. İş Tatmini Performans İlişkisi

İş tatmini ve performans arasındaki ilişki ilk defa 1955 yılında Brayfield ve Crockett tarafından çalışılmış olmakla birlikte, Brayfield ve Crockett iş tatmini ile performans arasında çok düşük düzeyde ya da hiçbir ilişki olmadığı sonucunu ortaya çıkarmıştır. Öte yandan 1970'li yıllara kadar iş tatmini ile performans arasında pozitif bir ilişkinin olduğu düşünülmesine rağmen yeterli kanıt bulunamamıştır. 1975 yılında Lawler ve Porter iş tatmininin performans üzerindeki etkisi konusunda yeterli kanıtların bulunamamasından dolayı performansın iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmıştır. 2005 yılında performansın iş tatmini üzerindeki etkisini araştıran Christen, Cryler ve Soberman performansın iş tatminine önemli düzeyde pozitif etkide bulunduğunu tespit etmiştir (Judge, Thoresen, Bono ve Patton 2001, s 376-377).

Cumming 1970 yılında performans ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak için, konuyu üç farklı açıdan ele almıştır. Bu ilişki aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

- Tatmin performansa neden olmaktadır.
- Performans tatmine neden olmaktadır.
- Ödüllendirme performans ve tatmine neden olmaktadır.

Pushpakhumari, Cunnin oluşturduğu ilişkilerin anlamlı olduğunu araştırmalarına dayanarak desteklemiştir. Öte Yanda 1976 yılında Mirvis ve Lawler tarafından sanayi sektöründe yapılan çalışmaların çoğu iş tatmini ve performans arasında pozitif ilişkinin varlığını ortaya çıkarmıştır (Bako, 2008, s 46).

İş tatmini ve performans ilişkisi kanıtlanmış olmakla birlikte iş tatminin işgörenin performansı üzerinde belirli etkileri mevcut bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar il tatmini yüksek olan işgörenlerin daha az izin aldığını ve işinde süreklilik gösterdiğini ortaya çıkarmıştır. Süreklilik göstermek performansın bir bileşeni olduğu gibi üretkenlikte bir diğer önemli performans bileşeni olarak kabul edilmektedir. İşinden tatmin olan işgörenin pozitif ruh hali üretkenliğine de yansımaktadır. Özellikle tatminsiz bir işgörenle karşılaştırıldığında üretkenlik farkı bunu destekler niteliktedir.

3.3.2. İş Tatmini Sadakat İlişkisi

Organizasyon içindeki sadakat kavramı Logan tarafından işgörenin sahip olduğu ve işgöreni organizasyona bağlayan güçlü bağlar olarak tanımlanmıştır. İşgörenin faaliyet gösterdiği organizasyonla güçlü bağlar kurmasının nedeni iş tatmini ile açıklanabilmektedir.

Walker'e göre iş tatmini ile sadakat arasında ilişki belirli durumlarda pozitif olabilir. Walker öncelikli olarak iş tatminin sağlanması için işgörene eğitim, kendini geliştirme kariyer planlaması gibi imkânların sağlanması gerektiğini bunun sonucunda iş tatminin artacağını ve bunun da dolaylı olarak işgörende sadakat duygusunun ortaya çıkaracağını düşünmektedir. Öte yandan McCusker ve Wolfman da iş tatmini ile sadakat arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu savunmaktadır. McCusker ve Wolfman'a göre iş tatmini arasında karşılıklı güven, dürüstlük ve belirli değer kavramları rol almaktadır. Bu faktörlerin iki taraftan da sağlanması durumunda iş tatmini ile sadakat arasında pozitif bir ilişkiden bahsedilebilir (Sidiqui ve Dron, 2019, s.503).

3.3.3. İş Tatmini Moral İlişkisi

Moral psikolojik ve çok yönlü bir kavramdır. Moral kavramı organizasyonun genel ruhunu ve yönetsel çehresini ifade etmektedir. Jucius'a göre moral kavramı hangi işgörenin ihtiyaçlarının ne ölçüde tatmin edildiği ya da işgörenin genel iş tatmini sonucunda hissettiği memnuniyet duygusudur. Öte yandan moral kavramı grupsal bir olgu olarak da algılanabilir. Moral kavramı organizasyon içerisindeki bir grubun nasıl düşündüğü, ne hissettiği ve nasıl hareket ettiğiyle ilişkilendirilebilir. Moral bir grubun aitlik duygusunu geliştiren bir kavramdır. Blum moral kavramının grubun ikincil üretimi olarak tanımlamaktadır. Aynı doğrultuda McCormick ve Tiffin'de moral kavramının genellikle grupsal göstergeye sahip olan bir kavram olduğunu savunmaktadır. Bu nedenlerden ötürü moralin kavramının organizasyonun temel girdilerinden biri olduğu, organizasyonun başarısında rol oynayan ve işgörenlerin davranışlarına etki eden bir olgu olduğu söylenebilir. Genel olarak işgörenlerin moralinin yüksek olması durumu işgörenin çalışma koşullarından memnun olduğu izlenimini oluşturmaktadır. İşgörenlerin çalışma koşullarının iyi olması motivasyonu sağlayacağına ve bunun sonu olarak yüksek bir moral seviyesinin ve verimliliğin ortaya çıktığı düşünülmektedir. John F.Mee İş görenlerin kurallara gönüllü bir şekilde uymasını, iş birliğine istekli olmasını organizasyondaki yüksek moral seviyesine kanıt olarak kabul etmektedir. Ayrıca John iş ile ilgili isteksizlik hissedilmesi, cesaretsizlik ve kurallara karşı direnci ise organizasyondaki düşük moral düzeyine kanıt olduğunu düşünmektedir. Aynı şekilde Yolder ve diğerleri de devamsızlık, işe geç kalma ve huzursuzluk gibi durumların organizasyondaki düşük seviye moralin göstergesi olarak kabul etmektedir.

10

Ağustos

2019.

https://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/64717/9/09_chapter%201.pdf

Sonuç olarak iş tatmini ve moralinin birbirlerini etkileyen iki kavram olduğu söylenilebilir. İşgörenin moralini etkileyen etkenler genellikle iş görenin iş tatmini de etkilediği düşünülebilir.

3.4. İŞ TATMİNSİZLİĞİNİN İŞGÖRENLER ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

İş tatminin sonuçları işgören ve organizasyon açısından pozitif iken, iş tatminsizliği işgören üzerinde negatif sonuçlara yol açmakta ve organizasyon açısından belirli negatif sonuçlar doğurmaktadır. Bu negatif sonuçlar genellikle iş devir oranında yükseliş ve devamsızlık olarak ortaya çıkmaktadır. Geçmişten

günümüze yapılan araştırmalar iş tatminsizliğinin yukarıda belirtilen iki kavramın iş tatminsizliğiyle ilişkili olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu neden ötürü iş devir hızı ve devamsızlık konuları ayrıntılı bir Şekilde ele alınması gerekmektedir.

3.4.1 İş Devir Hızı

Personel devri kavramı aynı zamanda iş devri ya da iş gücü devri olarak kullanılmaktadır. Öte yandan personel devri kavramının tanımı konusunda da farklılıklar mevcuttur. Örneğin VGA personel devri kavramını bir yıllık süre içerisinde organizasyondan ayrılan işgören oranı olarak tanımlarken, Őimřek ve diğerleri personel devri kavramını belirli bir dönemde organizasyondan ayrılan toplam işgören sayısı olarak ifade etmişlerdir. Literatürde benzer tanımlar olmakla birlikte genel olarak personel devri kavramını organizasyonun beklenti ve isteği dışında personelin kendi isteğiyle belirli nedenlerden dolayı organizasyondan ayrılması olarak tanımlayabiliriz.

Personel devir oranı yüksek olan organizasyonların belirli açılardan sorunlu yönetildiğini söyleyebiliriz. Çünkü bu oranın yüksek olması organizasyonun işe alım sürecinin standartlara uygun yapılmadığını, ücret ve terfi sisteminde eksiklerin bulunduğunu göstermektedir.

İlk kez 1977 yılında Mobley modeli geliştirilerek personel devri ile iş tatminsizliği arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. Mobley çalışmasında personel devri sürecini aşamalar Őeklide belirlemiştir. Çalışmanın ilk aşaması işgörenin işini değerlendirmesi sürecinden oluşmakla birlikte bu aşamada işgören iş tatminini ya da iş tatminsizlik yaşamaktadır. Eğer işgören iş tatminine sahip ise sonraki aşamalara geçilmesine gerek yoktur. Çünkü iş tatminine sahip olan işgörenin tatminsizlik ile ilgili bir değerlendirmesi olmayacaktır. Mobley modelinin sonraki aşamalarını ise işgöreni işinden ayrılma kararı vermesine kadar ki değerlendirmeleri oluşturmaktadır (Lee, 1998, s.263).

Mobley modelinden anlaşılacağı üzere iş tatminsizliğinin iş devri üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır. Bu durumun farkında olan organizasyonlar, gün geçtikçe işgörenlerin iş tatmin düzeyini arttırmaya yönelik uygulamalarda bulunmaktadır. Çünkü iş devir oranın yüksek olması organizasyon açısından maddi kayıp anlamına gelmektedir.

3.4.2. Devamsızlık

Organizasyon ekseninde işe devamsızlık; işgörenin katılımının düşünül­düğü ve buna göre planlaması yapılan göreve işgörenin katılmaması olarak tanımlanmaktadır. Öte yandan devamsızlık kavramı mazeretli ve mazeretsiz devamsızlık olarak sınıflandırılmaktadır. Mazeretsiz devamsızlık; işgörenin herhangi gerçekçi bir neden belirtmeden işe katılım göstermemesi ya da gösterdiği mazeretin organizasyon tarafından mazeret olarak kabul edilmemesidir. Mazeretli devamsızlık durumu ise işgörenin isteği dışında zorunlu olarak iş sürecine katılım gösterememiş olmasıdır. Mazeretli devamsızlık genellikle hastalık ve benzeri durumların sonucudur. Genel olarak mazeret durumu faaliyet gösterilen organizasyonun tutumu ile de ilişkilidir. Bazı organizasyonlarda mazeret olarak kabul edilen nedenler bir öteki organizasyon için mazeret olarak kabul görmeyebilmektedir (Şahin, 2011, s.25-26).

Luthan'ın araştırmaları sonucunda iş tatminsizliği ve iş tatmininin devamsızlık ile ilişkisinin var olduğu tespit etmiştir. Luthanın tespitine göre işgörenlerin iş tatminsizliği artması durumunda devamsızlığının arttığı, iş tatmininin artması durumunda ise devamsızlığının azaldığı görülmektedir. Bu korelasyon mantıklı olmasına rağmen devamsızlığın tek nedenin iş tatminsizliği olarak kabul edilmesi yanlış bir varsayım olacaktır. Çünkü devamsızlığın birçok farklı nedeni olabilmektedir. Steers ve diğerleri tarafından desteklenen görüşü göre de devamsızlığı oluşturan birçok faktör bulunmaktadır (Thirulogasundaram ve Sahu, 2014, s.66).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ANALİZ VE BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı Milano'daki KOBİ'lerde yönetici seviyesinde görev alan Türkiye vatandaşı bireylerin stres düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırma soruları ile öncelikli olarak katılımcıların stres düzeyi belirlenmiş ve daha sonrasında ise iş tatminin ölçülmesine yönelik sorulara başvurulmuştur.

4.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLARI

Türkiye Cumhuriyeti Milano Konsolosluğu'ndan alınan bilgilere göre 122kadar Türk işletmesinin İtalya'nın Milano şehrinde faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir. Hazırlanan ölçütler Milano şehri evreninde uygulanmıştır. Anket çalışması bu KOBİ'lerde görev alan Türkiye vatandaşı olan, yönetici düzeyinde faaliyet gösteren 122 katılımcıya uygulanmıştır.

4.3. EVREN SEÇİMİ

Çalışma evrenini Milano'daki Türk KOBİ'lerinde görev alan, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan yöneticiler oluşturmaktadır. Yüksek lisans eğitimim sürecinde İtalya'ya Erasmus programından faydalanarak gittiğimden dolayı ve oradaki Türk işletmelerinin ve yöneticilerinin varlığını tespit ettikten sonra çalışma evrenin Milano olarak tercih edilmesinin anlamlı olacağını düşündüm. Öte yandan çalışma evreninin Milano olarak belirlenmesinin bir başka nedeni ise araçsal ve maddi imkânların kısıtlı olmasından kaynaklanmaktadır.

4.4. VERİ TOPLAMA VE ANALİZ YÖNTEMİ

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak Anket Metodu kullanılmıştır. Ölçütler soruları üç farklı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların iş stresi düzeyleri ölçmek amacıyla oluşturulan House ve Rizzo'nun geliştirdiği ölçüt uygulanmıştır (Yeşiltaş ve Türk, 2017, s.937). İş stresi ölçeği Baycan tarafından 1985 yılında Türkçeye çevrilmiş olmakla birlikte geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Filiz, 2014, s.160). İkinci bölümde Weiss tarafından geliştirilen Minnesota iş tatmin ölçeği olarak bilinen sorulardan oluşmaktadır (Özsoy, Uslu,

Karakiraz ve Aras, 2014, s.235). Üçüncü bölümde ise katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili sorular cevaplanmıştır.

Araştırma verilerinin sonuçları SPSS programına aktarılarak Regrasyon yöntemi aracılığıyla incelenmiştir. Bu sayede bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında nasıl bir ilişkinin olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır.

4.5. FAKTÖR VE GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ

İş stresi ölçeğinin faktör yapısının güvenilirlik yapısının geçerliliğinin test edilmesinde en yüksek olabilirlik yöntemi ve doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Analiz sonucunda ki-kara serbestlik derecesi 1, 738; karşılaştırmalı uyum indeksi 0,971; Tucker-Lewis indeksi 0,950; artırmalı uyum indeksi 0,972; normlaştırılmış uyum indeksi 0,936 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü 0,077 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen indeksler ölçeğin tek boyut yapısının iyi uyum sağladığını ve faktör yapısının doğrulandığını ortaya çıkarmıştır.

İş stresi ölçeğine ait Kaiser-Meryer-Olkin örneklem uygunluğu testi sonucu 0,821 olarak elde edilmiş ve Bartlett'in küresellik testi anlamlı bulunmuştur ($\chi^2=319,852$; $p<0,01$). İş stresi ölçeğinin toplam varyansının % 50,096'sını açıklayan tek boyutta toplanmış ve güvenilirlik değeri 0,821 olarak tespit edilmiştir (Yeşiltaş ve Türk, 2017, s.937-938). İş Stresi Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi sahip olan bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Kesinkille katılmıyorum; 1 puan, Katılmıyorum; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Katılıyorum; 4 puan, Kesinlikle Katılıyorum; 5 puan olacak şekilde belirlenmiştir.

Minnesota İş Doyum Ölçeği; Weiss, Dawis, England & Lofquist tarafından 1967 yılında geliştirilmiştir. Geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olmakla birlikte Cronbach Alpha değeri 0.77 olarak tespit edilmiştir. Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi sahip olan bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olacak şekilde belirlenmiştir. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmuştur (Filiz, 2014, s.160).

4.6. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRMELER

4.6.1. Demografik Özellikler

Tablo 11: Anket Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyetiniz	Yaşınız	Eğitim durumunuz	İşletmedeki unvanınız	İşletmenize toplam kaç kişi görev almaktadır	Kaç yıllık yöneticilik tecrübesine sahipsiniz	İş dışında uğraştığınız hobileriniz var mı
120	121	122	121	122	122	122
2	1	0	1	0	0	0

Uygulanan ölçeklerin sonuçları SPSS programına aktarımı sonucunda 122 katılımcıdan 2'sinin cinsiyet ile ilgili soruya, 1'inin eğitim durumu ve işletmedeki unvan sorularına cevap vermediği tespit edilmiştir.

Tablo 12: Anket Katılımcıların Cinsiyeti

		Katılımcı Sayısı	Yüzde %
Geçerli	Erkek	120	98,4
Eksik	Toplam	2	1,6
Katılımcı		122	100,0

İstatistiksel olarak 120 katılımcıların tamamının erkek bireylerden oluştuğu tespit edilmiş ve 2 katılımcının ise cinsiyet ile ilgili soruya yanıt vermediği tespit edilmiştir.

Tablo 13: Anket Katılımcıların Yaşı

		Cevap Sayısı	Yüzde
Geçerli Cevaplar	16-25	19	15,6
	26-35	51	41,8
	36-50	35	28,7
	51-65	14	11,5
	66 ve üstü	2	1,6
	Total	121	99,2
Eksik	System	1	0,8
Total		122	100,0

Verilen yanıtlara göre katılımcıların yüzde 15,6' sının 16-25 ; yüzde 41,8'inin 26-35; yüzde 28,7'sinin 36-50; yüzde 11,5'inin 51-65 ve yüzde 1,6 sının ise 65 ve üstü yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 14: Anket Katılımcıların Eğitim Durumu

		Cevap Sayısı	Yüzde
Geçerli Cevaplar	İlkokul	35	28,7
	Ortaokul	37	30,3
	Lise	45	36,9
	Üniversite	3	2,5
	Yüksek Lisans	1	0,8
	Eksik	1	0,8
	Total	122	100,0

Eğitim durumunuz nedir sorusuna verilen yanıt sonucunda katılımcıları 45'inin eğitim durumunun lise mezunu olduğu görülmektedir. Lise mezunu olan 45 katılımcının ise toplam katılımcı arasında yüzde 36.9 oranı tekabül edildiği görülmektedir. İlkokul ve ortaokul mezunu olan toplam katılımcı sayısının ise 82 olduğu gözlenmektedir. Öte yandan sadece 3 kişinin üniversite mezunu ve 1 kişinin yüksek lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 15: Anket Katılımcıların Faaliyet Gösterdikleri İşletmedeki Unvanları

		Cevap Sayısı	Yüzde
Geçerli Cevaplar	İşletme sahibi veya ortağı	65	53,3
	Müdür	14	11,5
	Genel Müdür	5	4,1
	Müdür Yardımcısı	12	9,8
	Diğerleri	25	20,5
	Total	121	99,2
Eksik	System	1	0,8
Total		122	100,0

İşletmedeki unvanınız nedir sorusuna cevap veren 122 katılımcıdan 65'inin işletme sahibi veya ortağı olduğu ve bu sayının yüzde 53,3 oranına tekabül ettiği görülmektedir. Öte yandan 122 katılımcıdan 14'ü müdür, 5'i genel müdür, 12'si müdür yardımcısı ve 25'inin ise diğer pozisyonlarda görev aldığı belirlenmiştir.

Tablo 16: Anket Katılımcıların Faaliyet Gösterdikleri İşletmedeki İşgören Sayısı

		Cevap Sayısı	Yüzde
Geçerli Cevaplar	1-9	109	89,3
	10-24	8	6,6
	50-59	1	0,8
	100-149	2	1,6
	150	2	1,6
	Total	122	100,0

122 katılımcı tarafından cevaplanan ve bu katılımcıların faaliyet yürüttükleri işletmelerdeki işgören sayısını belirlemeyi hedefleyen soru yöneltilmiştir. Katılımcıların yüzde 89,3'ü işletmelerinde 1ve 9 arasında işgörenin faaliyet gösterdiğini belirtmiştir. Katılımcılardan 4'ü işletmelerinde 50 ile 99 arasında ve 150 üzerinde işgörenin faaliyet gösterdiğini bildirmiştir.

Tablo 17: Anket Katılımcıların Yöneticilik Tecrübesi Süresi

		Cevap Sayısı	Yüzde
Geçerli Cevaplar	2 veya daha az yıl	20	16,4
	3-5	26	21,3
	6-10	29	23,8
	11-15	29	23,8
	16 veya üzeri	18	14,8
	Total	122	100,0

Kaç yıllık yöneticilik tecrübesine sahipsiniz sorusuna verilen cevaplar sonunda oluşan ortalamaların birbirine yakınlığı göze çarpmaktadır. Katılımcıların yüzde 16,4

'ünün 2 veya daha az yıl yöneticilik tecrübesine sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıları yüzde 21,3'ünün 3 ve 5, yüzde 23,8'inin 6 ve 10 arasında, yüzde 14,8'inin ise 16 yıl ve üzeri bir süre yöneticilik tecrübesin olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 18: İş Dışında Herhangi Bir Hobiye Sahip Misiniz Sorusuna Verilen Cevaplar

		Cevap Sayısı	Yüzde
Geçerli Cevaplar	Evett	80	65,6
	Hayır	41	33,6
	4,00	1	0,8
	Total	122	100,0

İş dışında herhangi bir hobiniz var mı sorusuna 80 katılımcı evet yanıtını verir iken 41 katılımcı hayır yanıtını vermiştir.

4.6.2. İş Stresini Ölçmeyi Hedefleyen Sorulara Verilen Yanıtların İstatistiksel Değerleri

Tablo 19: Anket Çalışmasının Birinci Bölümünü Oluşturan İş Stresini Ölçmeyi Hedefleyen Sorulara Verilen Yanıtların Sayısal Değerleri

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşim sağlığıma doğrudan etkilemeye yatkındır	Sayı	17	25	10	40	29
	Yüzde %	N=14,0	N=20,7	N=8,3	N=33,1	N=24,0
Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum	Sayı	18	35	12	37	19
	Yüzde %	N=14,9	N=28,9	N=9,9	N=30,6	N=15,7
İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum	Sayı	20	28	9	44	19
	Yüzde %	N=16,7	N=23,3	N=7,5	N=36,7	N=15,8

Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur	Sayı	13	28	16	39	23
	Yüzde %	N=10,9	N=23,5	N=13,4	N=32,8	N=19,3
İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor	Sayı	18	22	5	37	35
	Yüzde %	N=15,4	N=18,8	N=4,3	N=31,6	N=29,9
Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum	Sayı	19	50	13	24	12
	Yüzde %	N=16,1	N=42,4	N=11,0	N=20,3	N=10,2
Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum	Sayı	14	34	6	44	23
	Yüzde %	N=11,6	N=28,1	N=5,0	N=36,4	N=19,0

Katılımcılara işlerinin sağlıklarını ne ölçüde etkilediğini öğrenmek amacı ile yöneltilen soruya katılımcıların yüzde 14'ü kesinlikle katılmıyorum işim sağlığımı etkilememektedir şeklinde yanıt vermiştir. Katılımcıların yüzde 24'ü ise kesinlikle katılıyorum işim sağlığımı etkilemektedir şeklinde yanıt vermiştir. Öte yandan katılımcıların yüzde 8'i bu konuda kararsız iken yüzde 33,1 ise katılmıyorum işim sağlığımı etkilemektedir şeklinde yanıt vermiştir. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum cevaplarının toplamı göz önüne alındığında katılımcıların yüzde 57,1'i işlerinin sağlıklarını etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların gerilim düzeyini ölçmeyi amaçlayan soruya katılımcıların yüzde 19'u kesinlikle katılıyorum şeklinde yanıt vermiştir. Katılımcıların yüzde 30,6'sı ise büyük bir gerilim altında çalıştığını düşünmektedir. Öte yandan katılımcıların yüzde 34'ü çalışırken herhangi bir gerilim hissetmediğini ifade etmiştir. Gerilim düzeyiyle ilişkili olarak katılımcıların asabiyet durumları ile ilgili bilgi edinmek hedeflenmiş ve

bu amaç doğrultusunda katılımcılara işinizden dolayı kendinizi asabi hissediyor musunuz sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların yüzde 52,5'i işlerinden dolayı kendilerini asabi hissettiklerini ifade etmiştir. Öte yandan katılımcıların yüzde 40'ı ise işlerinden dolayı kendilerini asabi hissetmediklerini ifade etmiştir.

Katılımcıların gerilim ve asabiyet düzeylerini ölçmeyi hedefleyen soruların ardından, sağlık durumları ile işleri arasında nasıl bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmayı hedefleyen soru yöneltilmiştir. Katılımcılara yöneltilen bu soru vasıtasıyla katılımcıların 52,1'inin farklı bir işte çalışıyor olmaları durumunda sağlıklarının daha iyi olabileceğini düşündüğü ortaya çıkmıştır. Bu sonuç Milano'da yönetici pozisyonunda görev yapan katılımcıların yarısından fazlasının işlerinin sağlıklarına olumsuz etki yaptığını göstermektedir. Ayrıca anket çalışmaları sırasındaki sohbetlerde de katılımcılar işlerinden dolayı uzun süreli hastalıklara maruz kaldıkları ifade etmişlerdir.

Anket çalışmasının birinci bölümünde yer alan, katılımcıların işleri ve özel hayatları ile ilgi soruları içeren diğer iki soruya verilen yanıtlar ise farklı açılardan önem teşkil etmektedir. Katılımcıların yüzde önemli bir kısmı işi ile ilgili problemlerin uyku sorununa yol açtığını düşünmektedir. Katılımcıların yüzde 61,5'i işlerinden kaynaklı problemlerin uyku soruna yol açtığını ifade etmiştir. Öte yandan katılımcıların yüzde 55,4'ü evde oldukları zamanlarda da işleriyle ilgili problemleri düşündüğünü ifade etmesi iş ve özel hayat arasındaki ayrımı yapılmadıklarını göstermektedir.

4.6.3. İş Tatminini Ölçmeyi Hedefleyen Sorulara Verilen Yanıtların

İstatistiksel Değerleri

Tablo 20: Anket Çalışmasının İkinci Bölümünü Oluşturan İş Tatmini Ölçmeyi Hedefleyen Sorulara Verilen Yanıtların Sayısal Değer Dağılımları

		Hiç memnun değilim	Biraz memnunum	Orta düzeyde memnunum	Memnunum	Çok memnunum
Sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânı	Sayı	31	23	28	27	11
	Yüzde %	(25,8)	(19,2)	(23,3)	(22,5)	(9,2)
Tek başına çalışma imkânı	Sayı	61	18	17	12	1
	Yüzde %	(56,0)	(16,5)	(15,6)	(11,0)	(0,9)
Zaman zaman farklı şeyler yapabileme imkânı	Sayı	31	16	29	39	4
	Yüzde %	(26,1)	(13,4)	(24,4)	(32,8)	(3,4)
Toplumda bir yer edinme imkânı	Sayı	19	11	26	42	23
	Yüzde %	(15,7)	(9,1)	(21,5)	(34,7)	(19,0)
Yöneticimin elemanlarına karşı davranış tarzı	Sayı	19	14	26	41	21
	Yüzde %	(15,7)	(11,6)	(21,5)	(33,9)	(17,4)
Yöneticimin karar verme konusundaki yeterliliği	Sayı	25	16	21	38	20
	Yüzde %	(20,8)	(13,3)	(17,5)	(31,7)	(16,7)
Vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabileme imkânı	Sayı	16	15	13	50	27
	Yüzde %	(13,2)	(12,4)	(10,7)	(41,3)	(22,3)
Sürekli bir işe sahip olma imkânı	Sayı	9	18	17	43	33
	Yüzde %	(7,5)	(15,0)	(14,2)	(35,8)	(27,5)
Sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânı	Sayı	14	19	24	42	29
	Yüzde %	(11,9)	(7,6)	(20,3)	(35,6)	(24,6)
Başkalarına ne yapacaklarımı söyleme imkânı	Sayı	13	12	22	45	26
	Yüzde %	(11,0)	(10,2)	(18,6)	(38,1)	(22,0)

Yeteneklerimi kullanabilme imkânı	Sayı	18	16	22	39	24
	Yüzde %	(15,1)	(13,4)	(18,5)	(32,8)	(20,2)
Firma politikasını uygulama imkânı	Sayı	21	19	25	37	17
	Yüzde %	(17,6)	(16,0)	(21,0)	(31,1)	(14,3)
Aldığım ücret	Sayı	23	17	31	32	14
	Yüzde %	(19,7)	(14,5)	(26,5)	(27,4)	(12,0)
Bu işte ilerleme imkânım	Sayı	24	16	26	39	13
	Yüzde %	(20,3)	(13,6)	(22,0)	(33,1)	(11,0)
Kendi kararımı verme özgürlüğü	Sayı	17	10	27	34	32
	Yüzde %	(14,2)	(8,3)	(22,5)	(28,3)	(26,7)
İş yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkânı	Sayı	13	11	26	46	24
	Yüzde %	(10,8)	(9,2)	(21,7)	(38,3)	(20,0)
Çalışma koşulları	Sayı	36	21	26	29	7
	Yüzde %	(30,3)	(17,6)	(21,8)	(24,4)	(5,9)
Çalışma arkadaşlarımla birbiriyle anlaşması	Sayı	15	14	29	40	19
	Yüzde %	(12,8)	(12,0)	(24,8)	(34,2)	(16,2)
Yaptığım iyi bir iş karşılığında aldığım övgü	Sayı	11	21	26	43	19
	Yüzde %	(9,2)	(17,5)	(21,7)	(35,8)	(15,8)
İşimden elde ettiğim başarı duygusu	Sayı	6	7	27	47	33
	Yüzde %	(5,0)	(5,8)	(22,5)	(39,2)	(27,5)

Anket çalışmasının üçüncü bölümü katılımcıların iş tatminini ölçmeyi hedefleyen sorulardan oluşmaktadır. Bu sorular aracılığıyla katılımcıların işlerinin belirli yönlerinden ne derecede memnun olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Katılımcılara yöneltilen 20 sorudan oluşan 3'üncü bölümde, katılımcılardan işlerinin soruda belirtilen yönünden ne derecede memnun olduklarını belirtmeleri istenmiştir. Katılımcılar soruları hiç memnun değilim, biraz memnun, orta düzeyde memnunum, memnunum ya da çok memnunum şeklinde yanıtlamıştır.

Katılımcıların iş tatmini ölçmeyi hedefleyen anket sorularından bir kaç katılımcıların iş hayatlarının, özel hayatları üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu araştırmayı hedeflemektedir. Bu neden dolayı katılımcılara sürekli bir şeylerle meşgul olabilme ve zaman zaman farklı şeylerle uğraşabilme imkânlarından ne derecede memnun oldukları sorusu yöneltilmiştir. Bu soruların sonuçlarına değinmeden önce anketin ilk bölümünü oluşturan demografik özellikler bölümünde yer alan iş dışında uğraştığınız herhangi bir hobiniz var mı sorusuna verilen cevapların sonuçlarını hatırlatmak yararlı olacaktır. Katılımcıların 41'i iş dışında herhangi bir hobisinin olmadığını belirtmiş iken, 80 katılımcı iş dışında herhangi bir hobisinin olduğunu belirtmişti. Katılımcıların yüzde 26,1'i zaman zaman farklı şeyler yapabileme imkânından hiç memnun olmadığını yüzde 13,4'ü biraz memnun olduğunu ifade etmiştir. Bu durum katılımcıların 40'ının neden herhangi bir hobiye sahip olmadığını destekler nitelikte bir göstergedir. Aynı doğrultuda olan sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânınızdan memnun musunuz sorusunun sonuçları da oransal olarak benzerlik göstermektedir. Çünkü katılımcıların yüzde 25,8'i zaman zaman farklı şeyler yapabileme imkânından hiç memnun olmadığını, yüzde 19,2'si ise biraz memnun olduğunu ifade etmiştir. Bu iki soruya biraz memnunuz şeklinde verilmiş cevaplarının arasında yüzde 6 gibi bir farkın oluşması katılımcıların sürekli olarak bir hobilerinin olduğu ancak bu hobilere sürekli olarak vakit ayıramadıklarını göstermektedir.

Anket katılımcıları genellikle Türkiye'nin birkaç şehirden gelen ve Milano'ya yerleşen bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunun Pazarcıklı, Adıyamanlı ve Antepli olması ve katılımcıların birbirleriyle akraba ya da tanış olması bazı toplumsal değerlerin önemini arttırmıştır. Katılımcılara yöneltilen işinizden dolayı toplumda bir yer edinme imkânınızdan memnun musunuz sorusuna verilen yanıtlar bunu destekler niteliktedir. Çünkü katılımcıların yüzde 53,7'sinin işlerinden dolayı toplumda elde ettikleri konumdan memnun oldukları tespit edilmiştir.

Anket çalışmasına katılan bireylerin büyük bir bölümünün yemek sektöründe faaliyet gösterdiği ve bu katılımcılardan yüzde 53'ünün işletme sahibi ya da işletme ortağı olduğu tespit edilmiştir. Bu neden ötürü işletme sahibi, ortağı ve işletmede üst düzeyde görev yapan bireylere yöneltilen, yöneticilerinin özellikleriyle ilgili sorular önem arz etmektedir. İşletmelerdeki yöneticilerin özelliklerinin belirlenmesi amacıyla oluşturulan yöneticinizin elemanlarınıza karşı davranış tarzından memnun musunuz

sorusuna katılımcıların yüzde 15,7'si hiç memnun değilim şeklinde yanıt verirken, yüzde 55,4'ü yöneticilerinin elemanları karşı davranış tarzından memnun ya da çok memnun olduğu belirtmiştir. Yöneticiler ile ilgili bir diğer soruda göze çarpan önemli bir sonuç ise yüzde 20,8'lik oranında katılımcının, yöneticilerinin karar verme yeterliliğinden hiç memnun olmadığını gözlemlenmesidir. Yöneticilerin elemanlara karşı davranış tarzından memnuniyet söz konusu iken yöneticilerin karar verme konusundaki yeterliliği konusunda yüzde 20 oranında bir memnuniyetsizlik söz konusudur.

Milano'da çoğunlukla kebab sektöründe faaliyet gösteren katılımcılar işletme sahibi ortağı ya da işletmede üst düzey yönetici olarak iş süreçlerinin neredeyse birçoğunda aktif olarak rol aldığı gözlemlenmiştir. Milano'da birçok merkezi caddede faaliyet gösteren kebabçılar iş süreçlerinden anlayan işgörelere ihtiyaç duymaktadır. Bu neden ötürü kebab sektörünün gerekliliklerinden anlayan işgörelere rahat bir şekilde iş bulabilmekte ve genel anlamda memnuniyetleri sağlanmaları durumunda faaliyet gösterdikleri işletmelerde uzun süre görev almaktadırlar. Nitekim katılımcılara yöneltilen sürekli bir işe sahip olma imkânınızdan ne derecede memnunsunuz sorusuna katılımcıların yüzde 62,3'ünün çok memnunum ya da memnunum şeklinde yanıt vermesi işgörelere işinin süreklilik arz ettiğini göstermektedir. Öte yandan İtalya'daki krize ve işsizliğe rağmen döner sektöründe iş gören eksikliğinin bulunması dikkat çeken önemli bir detaydır. Bu durum aynı ülkeden göç etmiş bireylerin kendi topluluklarını oluşturması, diğer ülkelerden gelen göçmeneler ya da İtalyan vatandaşları ile iş ilişkisi kurmaması ile ilişkilendirilebilir.

Anketlere yanıt veren katılımcıların genellikle aynı sektörde faaliyet göstermesi ve bu sektörlerde faaliyet gösteren bireylerin birbirleriyle akraba ya da arkadaş olması belirli konularda dayanışmanın oluşmasına neden olmuştur. Bu neden ötürü katılımcılara yöneltilen başkaları için bir şeyler yapabilme imkânınızdan memnun musunuz sorusuna, katılımcıların büyük bir çoğunluğu memnunum ya da çok memnunum şeklinde yanıt vermiştir.

Katılımcılar genellikle döner sektöründe faaliyet gösterdiklerinden dolayı pizza açmak, dürüm ve belirli yemekleri yapabilmek gibi yeteneklere sahip oldukları gözlemlenmiştir. Katılımcılara yöneltilen yeteneklerinizi kullanabilme imkânından

memnun musunuz sorusuna, katılımcıların yüzde 38,1'i memnunun şeklinde, yüzde 22'si ise çok memnunun yanıt vermiştir. Öte yandan katılımcıların yüzde 15,1'i ise yeteneklerini kullanamadığını düşünmektedir. Anket çalışmaları sırasında edinilen izlenimlere dayanarak, yeteneklerini kullanamadığını düşünen bireylerin genellikle farklı alanlarda yetenek sahibi olduğu ancak restoran sektöründe bu yeteneklere ihtiyaç duyulmadığından dolayı yeteneklerini kullanamadıklarını ifade ettikleri söylenebilir.

Anket katılımcılarının çoğunluğunun günlük 12 saat çalıştığı gözlenmiştir. İtalya'da ortalama günlük çalışma saati 8'iken anket katılımcılarının çoğunun günlük en az 12 saat ve bazen de gerekli durumlarda 12 saatten fazla çalıştığı gözlemlenmiştir. Öte yandan çalışma saatlerinin uzunluğu işgörenlerin aldıkları ücrete yeterli derecede yansımadağı gözlemlenmiştir. Katılımcıların yüzde 19'7 sinin aldıkları ücretten hiç memnun olmaması bunu destekler niteliktedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunu işletme sahipleri oluşturması ve işletme sahipleri açısından kazancın tatmin edici düzeyde olması bu soruya verilen cevapları pozitif yönde etkilememiştir. Ayrıca İşletme sahiplerinin kazançlarının ortalama bir İtalya'nın kazancıyla karşılaştırıldığında çok daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Faaliyet gösterdiğiniz sektörde ilerleme imkânınızdan memnun musunuz sorusuna, katılımcıların yüzde 20,3'ü hiç memnun değilim şeklinde cevap vermiştir.

Anketin üçüncü bölümünü oluşturan iş tatmini soruları arasında hiç memnun değilim seçeneğinin en yüksek orana sahip sorusunun çalışma koşullarıyla ilgili olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılara yöneltilen çalışma koşullarından memnun musunuz soruna katılımcıların yüzde 36'sı hiç memnun değilim şeklinde cevap vermiştir.

Anket katılımcılarına yöneltilen kendi kararlarını verebilme özgürlüğü ve iş yaparken kendi yöntemlerini deneme imkânına dair sorular katılımcıların iş tatmininin ne düzeyde olduğu ile ilgili önemli bilgiler vermektedir. Katılımcıların yüzde 14,2 si kendi kararlarını özgürce veremediğini düşünürken yüzde 26,7'si net bir şekilde kesinlikle kendi kararlarını özgür bir şekilde verebildiğini düşünmektedir.

İş görenlerin özgürlük düzeyleri hiç kuşkusuz iş tatminini doğrudan etkilemektedir. İşgörenlerin iş yaparken kendi yöntemlerini deneme imkânına sahip

olması iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Yapılan ankete katılan bireylerin genelinin iş yaparken kendi yöntemlerini deneme imkânına sahip olduğu görülmektedir. Öte yandan yüzde 10'8 oranında bir katılımcının kendi yöntemlerini deneme imkânından hiç memnun olmadığını ifade etmesi işin belirli süreçlerinin net bir şekilde belirlenmiş ve bunun dışına çıkılamaması ya da katılımcıların genelinin döner sektöründe faaliyet göstermesi ve döner üretiminden ziyade dönerin pişirilmesi ve kesilmesi süreçlerinde rol alması ile ilişkilendirilebilir.

Son olarak katılımcıların iş tatmini ölçmeyi hedefleyen işlerinden elde ettikleri başarı duygusu ve aldıkları övgüden ne derecede memnun olduklarını belirlemeyi hedefleyen iki soru yöneltilmiştir. Katılımcıların yüzde 66,7'sinin işlerinden elde ettikleri başarı duygusundan memnun ya da çok memnun olduğu, yüzde 5,8 kadarının ise hiç memnun olmadığı görülmektedir. Katılımcıların aynı doğrultuda büyük bir çoğunluğu yaptığı iyi bir iş karşılığında aldığı övgüden memnun görünür iken yüzde 17'5 ise yaptığı iyi bir karşılığında aldığı övgüden biraz memnun olduğunu ifade etmiştir.

4.7. HİPOTEZLER

Hipotez 0: Katılımcıların işletmedeki unvanları ile stres düzeyi arasında bir ilişki yoktur.

Hipotez 1: Katılımcıların işletmedeki unvanları ile stres düzeyi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 21: Katılımcıların İşletmedeki Unvanları ve Stres Düzeyi Arasındaki İlişki

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
Gruplar Arasında	0,599	4	0,150	0,194	0,194
Gruplar İçinde	89,761	119	0,774		
Toplam	90,361	20			

SPSS programı aracılığıyla yapılan One-Way Anova analizi sonucunda anlamlılık değerinin 0,194 olduğu görülmektedir. 0,194 değeri 0,05'ten büyük olduğundan dolayı katılımcıların işletmedeki unvanları ile stres düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Hipotez 2: Katılımcıların yöneticilik tecrübesi ile stres düzeyi arasında bir ilişki yoktur.

Hipotez 3: Katılımcıların yöneticilik tecrübesi ile stres düzeyi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 22: Anket Katılımcıların Yöneticilik Tecrübesi ve Stres Düzeyi Arasındaki İlişki

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
Gruplar Arasında	4,753	4	1,188	1,624	0,173
Gruplar İçinde	85,610	117	0,732		
Toplam	90,363	121			

SPSS programı aracılığıyla yapılan One-Way Anova analizi sonucunda anlamlılık değerinin 0,173 olduğu görülmektedir. 0,173 değeri 0,05'ten büyük olduğundan dolayı katılımcıların yöneticilik tecrübesi ile stres düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Hipotez 4: Katılımcıların yaşı ile stres düzeyi arasında bir ilişki yoktur.

Hipotez 5: Katılımcıların yaşı ile stres düzeyi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 23: Anket Katılımcıların Yaşı ve Stres Düzeyi Arasındaki İlişki

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
Gruplar Arasında	3,714	4	0,928	1,282	0,281
Gruplar İçinde	84,000	116	0,724		
Toplam	87,713	120			

SPSS programı aracılığıyla yapılan One-Way Anova analizi sonucunda anlamlılık değerinin 0,281 olduğu tespit edilmiştir. 0,281 değeri 0,05'ten büyük olduğundan dolayı katılımcıların yaşı ile stres düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

Hipotez 6: Katılımcıların iş stresi ile iş tatmini arasında bir ilişki yoktur.

Hipotez 7: Katılımcıların iş stresi ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

İş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkiyi açıklayabilmek için SPSS programı aracılığıyla Regrasyon analizi yöntemine başvurulmuştur. Regrasyon analizinde bağımlı değişken olarak iş tatmini bölümünü oluşturan ölçüt soruları seçilirken, bağımsız değişken olarak ise iş stresi sorularını oluşturan ölçüt soruları seçilmiştir.

Analiz sonucunda stres düzeyi iş tatmini arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplar doğrultusunda iş stresinin, iş tatminini yüzde 12,9 oranında etkilediği tespit edilmiştir.

Tablo 24: Regrasyon Analizi

Yöntem	R	R ²	Düzeltilmiş R ² (açıklanan varyans)	Standart Hata Tahmini
1	0,360a	0,129	0,122	0,61455

Analiz sonuçları oluşturulan modelin anlamlı olduğunu göstermektedir. Yani katılımcıların stres düzeyi, iş tatminini etkilemektedir.

Tablo 25: Regrasyon Analizi

Yöntem	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F
Regrasyon	6,742	1	6,742	17,852
Kalıntı	45,320	120	0,378	
Toplam	52,062	121		

Tablo 26: Regresyon Analizi

Yöntem	Standart Edilmemiş Katsayılar	Edilmemiş Std. Hata	Standart Edilmiş Katsayılar	t	
			Beta		
1	(Sabit)	4,030	0,209	19,256	
	İş stresi	-0,273	0,065	-0,360	-4,225

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzdeki birçok hastalıkla stresin doğrudan ya da dolaylı bir şekilde ilişkisi olduğu düşünülmektedir. Stresin insan hayatında göz ardı edilemeyecek etkilere sahip olması, stres kavramı ile ilgili araştırmaların artmasına neden olmuştur.

Globalleşen dünyada üretim yöntemlerinin ve süreçlerinin değişmesi işgörenlerin yaşamına birçok açıdan etkide bulunmaktadır. Üretim yöntemlerinin değişmesi ile birlikte dış ortamda gerçekleştirilen iş süreçleri kapalı alanlara taşınmıştır. Hiç kuşkusuz kapitalizmin komünizm karşısındaki zaferi, kapitalist ideolojinin etkilerinin toplumların kültürel, sosyal ve aile kavramı gibi birçok kavram üzerinde etki göstermesine neden olmuştur. Yaşanan bu çok yönlü etki sonucunda Geçim şartlarının ağırlaşması, rekabetin artması bireylerin stres düzeyini arttırmış ve bireyleri yeni arayışlara yönlendirmiştir. Bu arayışlardan biri de refah düzeyi yüksek olan ülkelere iş göçüdür. Araştırma sonuçlarına göre, anket katılımcılarının en önemli stres nedenlerinden biri de iş faaliyetinde buldukları ülkelerin, doğdukları ülkelerden farklı olması ve globalleşen dünyaya adapte olma çabasından ileri geldiği düşünülmektedir.

Anket katılımcılarının genelinin doğup büyüdüğü ülke olan Türkiye’de belirli süre iş faaliyetlerinde bulunduğu ancak başarılı olamadıklarından dolayı İtalya’ya göç ettikleri gözlemlenmiştir. Türkiye’den göç eden bireyler yeni bir ülkede yaşamının getirdiği birçok zorlukla karşılaşmaktadır. Yabancı bir dili öğrenme, ülke kurallarına uyum, kültürel farklılıklar ve daha birçok etken bireylerin zorluk yaşamasına neden olmaktadır. Bu zorluklarla baş edebilen bireyler kendilerinden önce göç etmiş ve adaptasyon sürecini başarılı bir şekilde yürütmüş Türkiye vatandaşlarının da yardımı ile belirli bir süreden sonra iş hayatlarına başlayabildikleri gözlemlenmiştir. Öte yandan, bazı durumlarda göç eden bireyin iş sürecine çok kısa bir sürede katılabildiği de görülmektedir. Bireylerin adaptasyon sürecini tamamlamadan ve dil bilmeden iş hayatına atılabilmesinin en önemli nedeni akrabaları tarafından işletilen KOBİ’lerde idame edilme şansına sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Ancak İtalyanca bilmeyen ve iş hayatına belirli bir süre bu şekilde devam etmeye çalışan bireylerin stres düzeyinin arttırdığı gözlemlenmiştir. Öte yandan günlük çalışma süresinin genellikle 12 saatten oluşması ve iş sürecinin yorucu olmasından dolayı bireylerin dil öğrenmeye zaman ayıramadıkları gözlemlenmiştir. Ayrıca çalışma

arkadaşlarının da Türkçe bilmesi dil öğrenme sürecinin daha da zor bir hal almasına neden olmuştur. Uzun bir süre boyunca dil öğrenemeyen bireylerin kendilerini ifade edememenin getirdiği zorluklardan dolayı stres yaşadığı görülmektedir. Ayrıca iş yaşamında stres alanında araştırmaları bulunan Soysal'a göre fazla mesai stres ve kazalara neden olmaktadır. Osborne ve Bernon'un araştırma sonuçları da mesai süresinin azaltılması ile iş kazalarının azaldığı sonucunu ortaya çıkarmıştır. (Sosyal, 2009, s.26).

Anket katılımcılarının yüzde 33,6 'sının herhangi bir hobisinin olmadığını ifade etmesi, katılımcıların faaliyet gösterdikleri KOBİ'lerdeki çalışma saatlerinin uzun olduğu ve bu nedenden dolayı herhangi bir hobiyeye ya da dil öğrenimi için herhangi bir kursa neden zaman ayıramadıklarını açıklar niteliktedir. Öte yandan çalışma saatlerinin uzun olması da stres oluşturan bir etken olarak kabul edilmektedir. Bireylerin uzun süre çalışmaları ve yeterli derecede dinlenmemeleri çalışırken kendilerini asabi hissetmelerine neden olduğu söylenebilir. Bu tez çalışmasının literatür bölümünde örgütsel stres başlığı adı altında yer alan araştırmalar da, çalışma saatlerinin uzun olmasının işgörenler'de stres oluşumuna neden olduğu görüşünü destekler niteliktedir. Arız tarafından Ankara Gölbaşı Havsak ve Kalecik Devlet hastanelerinde uygulanan, çalışanların stres düzeyi ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmeyi hedefleyen araştırma sonuçları da işgörenlerin uzun süre çalışmasının iş tatmini etkilediğini ortaya çıkarmıştır (Arız, 2010, s.127).

İş stresinin uyku problemine neden olması, iş tatmini etkileyen bir diğer önemli faktördür. Faaliyet gösterilen iş sektörünün stres kaynağından dolayı, işgörenler kimi zaman uyku problemi yaşayabilmektedir. İş süreçleri ile ilgili problemler birçok işgörenin zihninde gün boyunca önemli bir yer edinmekte ve işgörenlerin uyku süreçlerinde dahi işleri ile ilgili sıkıntıları düşünmesine yol açmaktadır. Gün boyunca problemlerle baş etmek zorunda kalan işgören, problemlerin çözümüne dair cevapları uyku sürecinde de aramaktadır. Bu nedenden ötürü işgörenin uyku kalitesi düşmekte ve iş stresinin uyku problemine neden olması iş görenin iş tatmin düzeyini negatif doğrultuda etkilemektedir. Türkiye'deki Karagözlü ve Bingöl Devlet hastanelerinde yapılan araştırmalar sonucunda hemşirelerin uyku kalitesi ile işi tatmini arasında ilişkinin olduğu ortaya çıkarılmıştır. Milano'da çalışmaya katılan katılımcıların uyku kalitesinin kötü olmasının önemli bir nedeni de gece geç saatlere kadar çalışmalarıyla

ilişkilendirilebilir. Nitekim Zverev ve Misiri gece vardiyasında çalışmanın uyku kalitesini olumsuz yönde etkilediğini ve bir sonraki günde işe yorgun olarak başladığını ortaya çıkarmışlardır. Uyku kalitesi hiç kuşkusuz işgörenlerin stres düzeylerini de etkilemektedir. De Rocha ve D Martino tarafından yapılan araştırmalar sonucunda uyku kalitesizliğinin strese yol açtığı ortaya çıkarılmıştır (Üstün ve Yücel, 2011, s.32).

İş stresinin işgörenlerin iş tatmin düzeyini 12,92 oranında etkilemesi, stresin iş tatmini konusunda ne derecede önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Ancak katılımcıların iş stresi düzeyini iş tatmininden bağımsız bir şekilde değerlendirdiğimizde, anket katılımcıların iş stresi düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Anket çalışmasının ilk bölümünde oluşturan iş stresini ölçen soruların analiz sonuçlarını göz önünde bulundurduğumuzda katılımcıların yüzde 60 ile 70 aralığında bir kesimi bu bölümdeki stresi ölçmeyi hedefleyen sorulara kesinlikle katılıyorum şeklinde yanıt vermiştir. Katılımcıların stres düzeyinin yüksek olması ancak bunun iş tatminine yansıma oranının düşük olmasının birçok farklı nedeni bulunmaktadır. Bu nedenlerden en önemlisi alınan ücretlerin, İtalya sınırları içindeki ücretler ile karşılaştırıldığında ortalama düzeyde olmasına rağmen, Türkiye'deki işgören ücretleri ile karşılaştırıldığında döviz kurundaki değer farklılığından dolayı büyük bir anlam ifade etmesinden kaynaklanmaktadır. Katılımcıların birçoğunun yatırımlarını Türkiye'ye yaptığı gözlemlenmiştir. Öte yandan iş tatmin düzeyinin iyi durumda olmasının bir başka nedeni ise anket katılımcıların yöneticilerden ve işletme sahiplerinden oluşmasıyla açıklanabilir. İşletmede yönetici unvanında olan işgörenler alınan ücretlerden genellikle şikâyetçi olurken, işletme sahiplerinin kazandıklarından memnun olduğu ve bu neden dolayı iş tatmin düzeyinin iyi durumda olduğu gözlemlenmiştir. Öte yandan anketlerden çıkan sonuçlar da bu durumu tasdik etmiştir. Bu memnuniyet durumu kazancın stresi azalttığı ya da belirli ölçüde görmezden gelinmesini sağladığını göstermektedir. Edinilen gözlemler ışığında ve katılımcıların da paylaşımlarına dayanarak, katılımcıların birçoğu Türkiye şartlarında kendilerini kalifiye işgören olarak görmediklerini belirtmiş ve Türkiye'de olmaları durumunda iş bulup ömürleri boyunca çalışsalar dahi ancak bir ev sahibi olabileceklerini ancak İtalya'da çalışarak kısa sürede Türkiye'de ev sahibi oldukları belirtmişlerdir. Heneman ve Judge ödeme modeli de ücretin iş tatmine etkisini desteklemektedir. Heneman ve

Judge'ye göre tüm değişkenlerin sabitlenmesi durumunda ödeme miktarının iş tatmini üzerinde doğrudan etkili olacağı varsayılmaktadır. Heneman'a göre iş tatmini ile ücret seviyesi arasındaki tutarlı ilişki alınan ücretten elde edilen tatmin düzeyinde doğrudan rol almaktadır. (Ram ve Prabhakar, 2010, s. 442-443). Kök tarafından Pamukkale Üniversitesinde 85 akademisyenin katılımıyla gerçekleştirilen araştırma sonucu da ücret etkenin iş tatmini ya da tatminsizliğinin ücret etkeniyle güçlü bir ilişkisinin olduğunu ortaya çıkarmıştır. Kök'ün araştırma sonuçlarına göre akademisyenlerin iş tatminsizliği nedenleri sıralamasında ücret etkeni ilk sırayı almıştır (Kök, 2016, s.304). Cüneyt, Çetin ve Fatih tarafından Sivas ilindeki 456 sağlık çalışanın katılımıyla gerçekleştirilen sonuçlara göre 1001TL ve 2000TL arasında gelire sahip olanlara göre daha az stres içinde ortaya çıkmıştır(Tokmak, Kaplan ve Türkmen, 2011, s.61).

Araştırma sırasında katılımcıların yaşı, işletmedeki unvanı ve yöneticilik tecrübesinin iş stresi düzeyinde rol oynayabileceği düşünüldüğünden dolayı analiz sırasında iş stresinin bu değişkenler ile ilişki düzeyleri de incelenmiştir. Ancak analiz sonuçları aksini göstermiş; iş stresinin katılımcıların yaşı, yöneticilik tecrübesi ve işletmedeki unvanları ile ilişkili anlamlı bir değişken oluşturmadığını ortaya çıkmıştır. Çökük tarafından Merzifon Kaymakamlığı farklı birimlerinde iş süreçlerini devam ettiren 145 işgörenin katılımıyla elde edilen araştırma sonuçları da iş stresinin yaş, yöneticilik tecrübesi ve işletmedeki unvan ile ilişkili olmadığı sonucunu ortaya çıkarmıştır (Çökük, 2010, s.76).

Unvan ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişkinin ortaya çıkmaması, katılımcıların faaliyet gösterdikleri işletmelerde unvanların yeterince belirginleşmemesi ile ilişkilendirilebilir. Öte yandan unvanların belirginleştiği organizasyonlarda sahip olunan unvanın iş tatmini ve iş stresini etkilediği gözlemlenmektedir. Kök'ün araştırma sonuçlarına göre akademisyenlerin sahip oldukları statü iş tatmin düzeylerinde önemli bir rol oynamaktadır. Kök'ün araştırma sonucuna göre akademisyenlerin yüzde 73'ü sahip oldukları unvandan dolayı tatmin olmaktadır (Kök, 2016, s.306). Milano'daki Türk KOBİ'lerinde yönetici olarak faaliyetlerini yürüten Türkiye vatandaşlarının unvanları ile stres düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaması genel anlamda stres ile unvan arasında bir ilişkinin olmadığını anlamına gelmemektedir. Nitekim yapılan bazı araştırmalar yöneticilerin mavi yakalı işgörelere göre daha fazla stres düzeyine sahip olduğunu ortaya

çıkarmıştır [Damaske](#), S. Zawadzki, M. ve Smyth J. (2016 Nisan 25) Two main sources of stress for high-status workers [Stress]. <https://hbr.org/2016/04/the-two-main-sources-of-stress-for-high-status-workers> adresinden edinilmiştir. Ancak Milano'daki Türk KOBİ'lerindeki yöneticilik tecrübesi ile iş stresi düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin oluşmaması üzerinde durulması gereken bir konudur. Marjan ve Nasrin tarafından 100 hemşireye uygulanan ölçekler sonucunda stres ve tecrübenin güçlü bir ilişkisi olduğu ortaya çıkarılmıştır. Marjan ve Nasrin'in elde ettiği sonuçlara göre uzun yıllar tecrübesi olan hemşirelerin stres ile mücadele konusunda daha başarılı oldukları tespit edilmiştir (Laal ve Aliramai, 2010, s.174-175).

Akova ve arkadaşları tarafından İstanbul'daki 8 tane 5 yıldızlı otelde 287 iş görenin katılımıyla gerçekleştirilen araştırma sonucunda iş stresi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Sözkonusu araştırma sonuçlarına göre iş stresi işgörenlerin iş tatmin düzeyine -0,781 oranında etki ettiği tespit edilmiştir (Emiroğlu, Akova ve Tanrıverdi, 2005, s.390).

Günümüz şartlarında stresin tamamen ortadan kaldırılması neredeyse imkânsızdır. Ancak stres ile ilgili bilinç oluşturularak stersin etkileri belirli düzeyde kısıtlanabilir. Ayrıca stres düşünüldüğü gibi her zaman olumsuzluğa yol açmamaktadır. Bildiğimiz gibi olumlu stres olarak bilinen bir stres türü de var olmakta ve belirli durumlarda bireylerin yaşamına katkıda bulunmaktadır.

Çoğu zaman stres oluşumu işgörenlerin performansını olumsuz yönde etkilemekte ve iş tatmin düzeyini düşürmektedir. Günümüzde faaliyet yürüten organizasyonların örgütsel stres kavramı ile ilgili bilinçlendirilmesi iş tatmini üzerinde olumlu etkiler sağlayabilecektir (Çiftçi, 2010, s.170-171).

Bireysel açıdan da stresle mücadele önem teşkil etmektedir. Faaliyet yürütülen organizasyonun şartları uygun olmasına rağmen bireylerin özel hayatlarındaki problemler strese neden olabilmektedir. Bu neden ötürü öncelikli olarak bireyin stresi kabul etmesi ve üstesinden gelmek için çaba sarf etmesi gerekmektedir. Bireysel açıdan stres ile mücadele yöntemleri işgörenin sorunun çözümüne yardımcı olabilir (Gündüz, 2017, s.190-191).

Stresin organizasyonlardaki etkisinin azaltılmasını sağlamak amacıyla alınabilecek birçok önlem mevcut bulunmakla birlikte anket katılımcılarının iş stresi

düzeşinin azaltılmasını sağlayacak başlıca önlemler ise çalışma saatlerinin kısaltılması ve katılımcıların faaliyet gösterdikleri ÷lke olan İtalya'ya kültürel ve sosyal olarak adaptasyonunun sağlanması olarak sıralanabilir.

Yapılan araştırmalar ve tecrübeler sonucunda İtalya'nın birçok şehrinde ve diğer Avrupa ÷lkelerinde birçok Türkiye vatandaşının faaliyet yürüttüğü tespit edilmiştir. Bu neden dolayı farklı evren seğimlerine başvurularak araştırma faaliyetleri gelişime açık bulunmaktadır.



KAYNAKÇA

Akhtar, M. M. S. (2011). The nature and sources of organizational stress: some coping strategies. *Journal of Elementary Education*, 21(2), 1-14.

Akman, E., Korkmaz, E., ve Resmi, K., (2004). Stresin nedenleri ve açıklayıcı kuramlar. *Türk Psikoloji Bülteni*, 10(34-35), s.40-55.

Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(04), 31.

Alkış, H. (2008). *Frederick Herzberg'in çift etmen (hijyen-motivasyon) kuramının işgörenin iş tatminine etkisi ve otel işletmelerinde bir uygulama* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı.

Altan, S. (2018). Örgütsel yapıya bağlı stress kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 137-158.

Anjum, Z. (2014). Job Characteristics Model and Job Satisfaction. *International Journal of Education and Research*, 2(11).

Arıcan, K. (2011). Örgütsel Stres Kaynakları: Kavramsal Bir Çözümleme. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, 2(4), 63-67.

Arız, T. (2010). *İş Tatmini İle Stres Düzeyleri İlişkisi: Ankara Gölbaşı ve Kalecik Devlet Hastahaneleri Örneği* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı: Ankara.

Armstrong, M. (2009). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. India: Replika Press Pvt.

Atalay, N. (2014). Çevresel stres ve imaj ilişkisine fenomenolojik bir bakış. *Istanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 13(26), 38-39.

Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 6(3), 70-71.

Aydın Y. (2017). *Yetişkinlerin stres düzeyleri ve stresle baş etme yolları ile sergilenen dikkat eksikliği belirtileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimler Enstitüsü: Mersin.

Aytaç, S. (2009). *İş stresi yönetimi el kitabı iş stresi: oluşumu, nedenleri, başa çıkma yolları, yönetimi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi İİBF.

Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı: İstanbul.

Balouch, R. ve Hassan, F. (2014). Determinants of job satisfaction and its impact on employee performance and turnover intentions. *International journal of learning and development*, 4(2), 120-140.

Barış, K. (2010) *Örgütsel Stres Yönetimi Ve Bir Uygulama* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Malatya.

Başol, O., Gümüş, İ. ve Çakır, N.N. (2018). Sendikalılık ve iş tatmini arasındaki ilişki: Mavi yakalılar üzerine bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (57), 129-143.

Berisha, G.ve Shiroka P.J. (2015). Defining small and medium enterprises: a critical review. *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*, 1(1), 17-27.

Çatal, M. F. (2007). Bölgesel kalkınmada küçük ve orta boy İşletmelerin (kobi) rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 333-352.

Çiftçi, B. (2010). İşte var ol(ama)ma sorunu ve işletmelerin uygulayabileceği çözüm önerileri. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1(1), 170-171.

Çoşkun, S. (2018). *Stres kaynakları, duygusal zeka ve stres ile başa çıkma arasındaki ilişkiler* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Abant Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Genel Psikoloji Bilim Dalı: Bolu.

Çökük, B. (2018). Örgütsel stres düzeyinin ölçümü ve demografik değişkenlerle ilişkisi: bir kamu organizasyonu örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(2), 76.

Demirkıran, M. ve Erdem, R. (2014). Personel devrinin nedenlerine ilişkin geliştirilen modellerin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3), 289-311.

Diamond, D. M., Campbell, A. M., Park, C. R., Halonen, J. ve Zoladz, P. R. (2007). The temporal dynamics model of emotional memory processing: a synthesis on the neurobiological basis of stress-induced amnesia, flashbulb and traumatic memories, and the Yerkes-Dodson law. *Neural Plasticity*, 2007, 1-33.

Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda iş doyumunu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.

Emiroğlu, B. D., Akova, O. ve Tanrıverdi, H. (2015). The relationship between turnover intention and demographic factors in hotel businesses: A study at five star hotels in Istanbul. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 385-397.

Ercan, A. A. ve Sevgi, Ş. A. R. (2004). Erdemir Körfez bölgesinin eczane eczacılarının stress kaynakları. *Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 33(4), 229.

Eşsizöğlü, A., Işıklı, B., Güleç, G., Aksaray, G., Yenilmez, Ç., ve Kırel, A. Ç. (2013). *Çatışma ve stres yönetimi-II*. Eskişehir: Eskişehir Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23), 160.

Franěk, M. ve Večeřa, J. (2008). Personal characteristics and job satisfaction. *Ekonomika A Management*, 4, 63-76.

Ganster, D.C., Mayes, B.T., Sime, W.E. ve Tharp, G.D. (1982). Managing organizational stress: a field experiment. *Journal of Applied Psychology*, 67(5), 533.

Gökler, R. ve Işıtan, İ. (2012). Modern çağın hastalığı: stres ve etkileri. *Türk Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi* 1(3), 156-163.

Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 92-96.

Gündüz, C. ve Gündüz, S. (2017). Havalimanı çalışanlarının örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesi ve stres ile mücadele etme yöntemlerinin tespiti üzerine bir uygulama. *Türk ve İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 190-191

Gürbüz, A. (2007). An assesment on the effect of education level on the job satisfaction from the toursim sector point of view. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 36-46.

Hammer, A., Jabara, C., Cardenas, E., Wise, J., Grossman N., Peterson J. ve Gosney A. (2010). *Small and medium-sized enterprises: Overview of participation in US exports*. Washington: USITC Publication.

İlgöz, M. (2014). *Stres kaynakları, sonuçları ve stresle mücadele sektörü* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Beyken Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı: İstanbul.

İpçioğlu, İ., Haşit, G. ve Dertli, D. (2009). Teknolojik değişimin yarattığı etki türleri ile işgörenlerin demografik özellikleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Bir tekstil firması örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 124-125.

Janićjević, N., Kovačević, P. ve Petrović, I. (2015). Identiyng organizational factors of job satisfaction: The case of Serbian company. *Ekonomski Anali/Economic Annals*, 60 (205).

Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J. C. ve Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 157-167.

Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E. ve Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin*, 127(3), 376-377.

Judge, T. ve Ryan, K. (2008) Job satisfaction: Subjective well-being at work. Micheal E. ve Randy. J. *The science of sublective well being* (393-413). New York: Guilford.

Kamasak, R. (2011). The influence of perceived external prestige on job satisfaction and turnover intentions. *Journal of Business and Economics*, 2(3), 209-221.

Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K. ve Çınar, O. (2009). Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi bir uygulama. *İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi-Yönetim*, 67.

Kırel, A.Ç. (1998). Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi. *Örgütsel davranış*. (ss.144-167). Eskişehir: AÖF Yayınları.

Kök, S. B. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.

Kula, S., Taşdöven, H. ve Dönmez, M. (2015). Eğitimin, mesleki tecrübenin ve terfi imkânlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Güvenlik sektörü analizi. *Journal of Human Sciences*, 12(1), 129-149.

Kulaksız, A. (2016). *Çalışma Yaşamında Stres ve Stres Yönetimi: Özel ve Kamu Üniversitelerinde Çalışan Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı: Konya.

Laal, M. ve Aliramaie, N. (2010). Nursing and coping with stress. *Int J Collab Res Intern Med Public Health*, 2(5), 174-175.

Lee, T.W. (1988). How job dissatisfaction leads to employee turnover. *Journal of Business and Psychology*, 2(3), 263-264.

Luthans, F. (2011). *Organizational behavior an evidence-based approach 12th edition*. New York: McGrawHill Irwin.

Madusanka, W.A.G. ve Perera, G.D. (2016). The impact of welfare facilities on job satisfaction among team leaders in off road tyre manufacturing industry. In *Proceedings of International HR Conference* 3 (1), s.148-156.

Manning, D. ve Preston, A. (2003). Organizational stress: Focusing on ways to minimize Distress. *Cupa Hr Journal*, 54(2), 15-18.

Maria, G., Elena, G., Laura, P. ve Filofteia, P. (2014). Stress in organizations. *Management Strategies Journal*, 26(4), 621-629.

Mayer, B. (2010). *The dynamics of conflict resolution: A practitioner's guide*. San Francisco: Jossey-Bass.

Mendis, M.V. S. (2016). Welfare facilities and job satisfaction: a study of operational level employees in the apparel industry of Sri Lanka. *Kelaniya Journal of Human Resource Management*, 11(2). S.128-136.

Mert, İ.S. (2010). İş tatmini alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: yöneticiler üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(2), 117-143.

Mintz, J. (2007). Psychodynamic perspectives on teacher stress. *Psychodynamic practice*, 13(2), 154.

Muller, P., Mattes, A., Klitou, D., Lonkeu, O., Lonkeu, K., Ramada, P., Ruiz, F. A., Devnani, S., Farrenkopf, J., Makowska, A., Mankovska, N., Robin, N. ve Steigertahl, L. (2018). *Annual report on European SMEs*. Luxembourg: European Union.

Negiz, N., Oksay, A. ve Akman, E. (2011). İşe bağlılık ve işten tatmin açısından cinsiyet ve sektörel bağlılık: kamu ve sektör kuruluşlarında karşılaştırılmalı bir inceleme (Isparta örneği). *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 207-229.

Nekoranec, J. ve Kmosena, M. (2015). Stress in the workplace-sources, effects and coping strategies. *Review of the Air Force Academy*, 28(1), 163-168.

Rahim, A. R. A., Shabudin, A. ve Nasurdin, A. M. (2012). Effects of job characteristics on counterproductive work behavior among production employees: Malaysian experience. *International Journal of Business and Development Studies*, 4(1), 123-145.

Ram, P. ve Prabhakar, G.V. (2010). Determinants of pay satisfaction: A study of the hotel industry in Jordan. *European Journal of Social Sciences*, 14(3), 1-15.

Raziq, A. ve Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725.

Saracel, N., Taşseven, Ö. ve Ay, N. (2015). Örgütsel stresin iş motivasyonu üzerine etkisi: Banka çalışanları üzerine bir uygulama. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 4(4), 12-21.

Sayan, A., Aksakal, İ. ve Seven, A. (2016). Öğrenme ve stres arasındaki ilişki. *Ekev Akademi Dergisi*, 66, 111-112.

Sevimli, F.ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 55-64.

Sidiqui, S. ve Dron, S. (2019). A comprehensive study on understanding the connections between job satisfaction, loyalty of the worker to the company and commitment. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*, 2(3), 503.

Singh, J. K. ve Jain, M. (2013). A Study of employee's job satisfaction and its impact on their performance. *Journal of Indian research*, 1(4), 105-111.

Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 26.

Stranks, J. W. (2005). *Stress at work: management and prevention*. Norfolk: Biddles.

Şahin, F. (2011). İşe devamsızlığın nedenleri, sonuçları ve örgüt için önemi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 25-26.

Özaydın, M.M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir kamu bankası örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.

Özdevecioğlu, M. (2004). Sosyal destek ve yaşam tatmininin mesleki stres üzerindeki etkileri: Kayseri'de faaliyet gösteren işletme sahipleri ile bir araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1), 215.

Özpehlivan, M. (2018). İş tatmini: Kavramsal gelişimi, bireysel ve örgütsel etkileri, yararları ve sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 43-70.

Özsoy, E., Uslu, O., Karakiraz, A. ve Aras, M. (2014). İş tatmininin ölçümünde ölçek kullanımı: lisansüstü tezleri üzerinden bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 235.

Thirulogasundaram, V. P. ve Sahu, P. C. (2014). Job satisfaction and absenteeism interface in corporate sector: a study. *Journal of Humanities and Social Science*, 19(3), 64-68.

Tokmak, C., Kaplan, Ç. ve Türkmen, F. (2011) İş koşullarının sağlık çalışanlarında yol açtığı stres üzerine Sivas' ta bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 3(1), 61.

Türkoğlu, M. (2002). Küçük ve orta büyüklükteki işletmeler (KOBİ'ler) in bölgesel kalkınmaya etkileri ve bölgesel kalkınmada KOBİ temelli stratejiler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 277-300.

Thirulogasundaram, V. P. ve Sahu, P. C. (2014). Job satisfaction and absenteeism interface in corporate sector: a study. *Journal of Humanities and Social Science*, 19(3), 64-68.

Ulutaş, M. (2011). Katılımcı yönetimin örgütsel bağlılık ve yaratıcılığa etkisi: imalat sektöründe bir uygulama. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21), 593-615.

Üstün, Y. ve Yücel, Ş. Ç. (2011). Hemşirelerin uyku kalitesinin incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 4(1), 32.

Yeşiltaş, M.D. ve Türk, M. (2017). İş stresinin çalışanların iş akış deneyimleri üzerindeki etkisi. *Journal of International Social Research*, 10(54), 937-938.

Yamuç, V. A. ve Türker, D. (2015). Örgütsel stres kaynaklarının analizi: bir üretim işletmesinde kadın ve erkek çalışanlar üzerine inceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 399.

Yıldırım, İ., Akyüz, K. C., Akyüz, İ., ve Alevli, C. (2015). Mobilya sektöründe çalışanların iş güvenliği algıları ve iş doyumunu düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk-Teknik Dergisi*, 14(2), 171-184.

Yüksel, H. (2014). Çalışma yaşamı ve stress kavramı: durumsal bir yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 115.

Çevrimiçi Kaynaklar

<https://getrevising.co.uk/grids/small-medium-enterprises> 1 Ocak 2019

<https://hbr.org/2016/04/the-two-main-sources-of-stress-for-high-status-workers> 19 Ocak 2018

<https://integriaims.com/en/advantages-and-disadvantages-for-smes/> 20 Aralık 2018

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46663649/6thepositiveandnegativeeffectsofjobsatisfaction-141218002245-conversion-gate02.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DThe_Positive_and_Negative_Effects_of_Job.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190813%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190813T193235Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=85d456ba69b61d5ec87003947fa1b59fc8488c6ba51c14d181be130dddc37692_21 Temmuz 2019

<https://www.apa.org/helpcenter/stress-kinds.aspx> 8 Ekim 2018

<https://www.assignmentpoint.com/business/management/positive-and-negative-effects-on-job-satisfaction.html> 2 Temmuz 2019

https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/06/09_development_gibson.pdf 1 Mayıs 2019

<https://www.eximbank.gov.tr/tr/duyurular/2018-yili-duyurulari/bankamiz-kobitaniminda-yapilan-degisiklik-hakkinda-duyuru> 18 Şubat 2018

<https://www.forbes.com/sites/victorlipman/2014/07/23/study-stress-sources-differ-for-managers-and-employees-and-why-it-matters/#530c0a366b57> 19 Ocak 2019

<http://www.gib.gov.tr/node/87172> 15 Aralık 2018

https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/KSEP%20G%C3%BCncellenen%20Eylem%20Plan%C4%B1%202015-2018_06_05_2016.pdf 2 Nisan 2018

<https://www.medikalakademi.com.tr/stres-nedir-stresin-neden-oldugu-hastaliklar-stresle-bas-etme/> 10 Eylül 2018

<https://www.ip-watch.org/2019/01/24/us-complaints-technology-transfer-china-negotiating-endgame/> 7 Nisan 2018

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/07/20080712-13.htm> 10 Aralık 2018

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/11/20121104-11.htm> 10 Aralık 2018

https://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/ursum_e.htm#fAgreement 22 Mart 2018

https://www.wto.org/english/docs_e/legal_e/19-adp_01_e.htm#fnt-2 15 Mart 2018

<http://www2.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4716.pdf> 8 Kasım 2018





EKLER

EK-1:

HARRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU
GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Bu çalışma, işletme bölümü yüksek lisans öğrencisi Orhan Kahraman tarafından yürütülen bir çalışmadır. Bu çalışma, Milano’da bulunan Türk KOBİ’lerinde görev alan yöneticilerin stres düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmayı hedeflemektedir. Bu çalışmaya katılırsanız sizden beş dakika kadar zaman ayırmanız istenecektir. Bu çalışmada sizden anket sorularını cevaplamanız beklenmektedir. Çalışmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Sizden kimlik belirleyici hiçbir bilgi istenmeyecektir. Cevaplarınız tamamen gizli tutulacak ve sadece araştırmacılar tarafından değerlendirilecektir ve elde edilecek bilgiler bilimsel yayımlarda kullanılacaktır.

Çalışma, kişisel rahatsızlık verecek unsurlar içermemektedir. Ancak, çalışma sırasında sorulardan ya da herhangi bir nedenden ötürü kendinizi rahatsız hissederseniz çalışmayı yarıda bırakıp çıkmakta serbestsiniz. Çalışma sonunda, bu çalışmayla ilgili sorularınız cevaplanacaktır. Bu çalışmaya katıldığınız için şimdiden teşekkür ederiz. Çalışma hakkında daha fazla bilgi almak ve sorularınız için Orhan Kahraman (0534 455 5770, mail: orhankahraman72@hotmail.com) ile iletişim kurabilirsiniz.

Bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılıyorum ve istediğim zaman yarıda kesip çıkabileceğimi biliyorum. Verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı yayımlarda kullanılmasını kabul ediyorum.

Ad Soyad

Tarih

İmza

.....

...../...../.....

EK- 2

Sayın Cevaplayıcı / İlgili,

Size sunulan bu anket T.C Harran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında, Dr. Öğr. Üyesi.Kasım KAYA'nın danışmanlığında “**Stres ile iş tatmini arasındaki ilişki: Milano'daki Türk KOBİ yöneticileri üzerine bir araştırma**” konulu yüksek lisans tezimin uygulama kısmını oluşturmaktadır. Bu çalışmada amacım, “**KOBİ'lerde yönetici seviyesinde çalışanların, işlerindeki stres düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaktır.**

Elde edilen bilgi ve veriler sadece tez amaçlı kullanılacak olup, paylaşılmayacaktır. Çalışmamıza göstermiş olduğunuz güven, ilgi ve destek için teşekkür ederiz.

Orhan Kahraman
0534 455 57 70
orhankahraman72@hotmail.com

EK- 3

Aşağıdaki ifadelere katılma biçiminizi 1= Kesinlikle Katılmıyorum 2=Katılmıyorum 3=Kararsızım 4=Katılıyorum 5=Kesinlikle Katılıyorum olacak şekilde belirtiniz.	1	2	3	4	5
İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.					
Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.					
İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.					
Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.					
İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.					
Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.					
Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.					

Aşağıdaki ifadelere “işimin bu yönünden ne kadar memnunsunuz?” sorusuna vereceğiniz cevabı düşünerek 1= Hiç memnun değilim 2=Biraz memnunum, 3=Orta düzeyde memnunum, 4=Memnunum, 5=Çok memnunum olacak biçimde işaretleyiniz.	1	2	3	4	5
Sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânı					
Tek başına çalışma imkânı					
Zaman zaman farklı şeyler yapabilme imkânı					
Toplumda bir yer edinme imkânı					
Yöneticimin elemanlarına karşı davranış tarzı					
Yöneticimin karar verme konusundaki yeterliliği					
Vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabilme imkânı					
Sürekli bir işe sahip olma imkânı					
Başkaları için bir şeyler yapabilme imkânı					
Başkalarına ne yapacaklarını söyleme imkânı					
Yeteneklerimi kullanabilme imkânı					
Firma politikasını uygulama imkânı					
Aldığım ücret					
Bu işte ilerleme imkânım					
Kendi kararımı verme özgürlüğü					
İş yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkânı					
Çalışma koşulları					
Çalışma arkadaşlarımla birbiriyle anlaşması					
Yaptığım iyi bir iş karşılığında aldığım övgü					
İşimden elde ettiğim başarı duygusu					

1. Cinsiyetiniz:

Kadın Erkek

2. Yaşınız:

16-25 26-35 36-50 51-65 66 ve üstü

3. Eğitim Durumunuz:

İlkokul Ortaokul Lise Üniversite Lisan üstü

4. İşletmedeki unvanınız?

İşletme sahibi veya ortağı Müdür Genel Müdür Müdür Yardımcısı
 Diğer

5. İşletmenizde toplam kaç kişi görev almaktadır?

1-9 10-24 25-49 50-99 100-149 150

6. Kaç yıllık yöneticilik tecrübesine sahipsiniz?

2 veya daha az yıl 3-5 6-10 11-15 16 veya üzeri

7. İş dışında uğraştığınız hobileriniz var mı?

Evet Hayır