

MESLEKİ STRESTE ETKİLİ ANA FAKTÖRLERİN ÖNEM DERECELERİNİN BELİRLENMESİ: BİR ÜNİVERSİTEDE UYGULAMA

Yrd.Doç.Dr. Öznur YAVAN

Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, (oznuryavan@gmail.com)

Doç.Dr. Mehmet PEKKAYA

Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, (mehpekkaya@gmail.com)

ÖZET

Stres, çalışanların sağlığını ve dolayısıyla performansını etkileyen temel verimlilik unsurlarındandır. İnsan kaynağından maksimum düzeyde faydalanmak isteyen yöneticiler, örgütlerinde görülen stres kaynaklarındaki (stresörleri) etkili unsurları netleştirebilirler. Böylece en iyi yönetsel faaliyetleri gerçekleştirebilirler. Örgütte stres yaratan unsurlar ve önem düzeyleri belirlendikten sonra stratejik karar ve politikalar alınabilir. Böylece çalışanlardan çok daha yüksek düzeyde verim alınması sağlanabilecektir. Literatürde mesleki stres unsurlarının önem derecesini belirlemeye yönelik bir çalışmaya rastlanmamış olması bu çalışmanın özgünlüğünü arttırmaktadır. Çalışmanın amacı, devlet kurumunda çalışan personelin literatürde gözlemlenen ana stres unsurlarının önem derecelerini belirlemektir. Bu anlamda, Bülent Ecevit Üniversitesi'nde çalışan akademik ve idari personelin stres unsurlarının önem dereceleri AHP (Analitik Hiyerarşi Süreci) yöntemiyle belirlenmeye çalışılmış ve bireylerin özelliklerine göre stres unsurlarının önem dereceleri arasındaki farklıklar istatistiksel testlerle araştırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mesleki stres, stresör, AHP, hipotez testleri.

DETERMINING THE PRIORITIES OF MAIN FACTORS THAT EFFECTS OCCUPATIONAL STRESS: A UNIVERSITY APPLICATION

ABSTRACT

Stress is a prominent productivity component that affects employees' health and therefore performance. Managers who want to maximize the benefit of human resources must clarify the components of stress sources (stressors) seen in their organizations. So, they can perform their best managerial activities. Strategic decisions and policies can be taken after the stressing elements and levels of importance are identified in the organization. This will ensure a much higher level of efficiency than employees. The originality of this study is increased since there is no study which determines the priorities of occupational stress components, detected in the related literature. The purpose of this study is determining the priorities of the main stress components observed in the related literature for the public personnel. In this sense, the priorities of stress components of academic and administrative staff working at Bülent Ecevit University was tried to be determined by AHP (Analytical Hierarchy Process) method and the differences between the priorities of stress components according to individual characteristics were investigated with statistical tests.

Keywords: Occupational stress, stressor, AHP, hypothesis testing.

1. Giriş

Örgütler ve çalışanlar üzerine yapılan araştırmalar örgütsel psikoloji, örgütsel davranış, sistem teorisi, organizasyon teorisi ve örgütsel sosyoloji gibi bir dizi alanda yürütülmektedir (Culnan vd., 1990:453). Örgüt kuramının amacı sadece açıklanabilir ve öngörülebilir doğrulanmış bilgi sunmak değil, aynı zamanda daha önce şüphelenilmeyen ilişkiler ve bağlantılar diğer yandan da eylemleri ve perspektifleri değiştiren ilişkiler konusunda ortaya yeni bilgiler sunmaktır (Boxenbaum & Rouleau, 2011:274). Makro örgütsel davranış (bazen örgüt kuramı olarak adlandırılmaktadır) sosyoloji, siyaset bilimi ve ekonomide kök salmıştır ve sosyo-ekonomik bağlamda örgütsel yapı, tasarım ve faaliyetlerle ilgili sorunlarla uğraşmaktadır. Mikro örgütsel davranış psikolojiye dayanır ve bireysel tutum ve davranışlarla uğraşmaktadır (Staw, 1984:628). Örgütsel davranış, örgütsel ortamda, insan davranışı ile örgüt arasındaki arayüzün ve örgütün kendi içindeki insan davranışının incelenmesidir (Liu vd., 2015:2).

İnsan kaynağının etkili ve verimli bir şekilde yönetilmesi örgütler için oldukça zorlu ve çok yönlü bir süreçtir. Örgütü oluşturan çalışanların beklenti, tutum ve davranışlarına uygun bir yönetim sürecinin gerçekleştirilmesi için ağırlıklı olarak dikkate alınması gereken unsurlar çok fazla ve değişkendir. Örgütsel davranış alanında en büyük sıkıntıyı yaratan unsur belirsiz ve kesin olmayan bilgilerin varlığıdır. Örgütler kendi politikalarını göz önünde bulundurarak iyi bir insan kaynağı yönetim sürecine ihtiyaç duyarlar. Stratejik insan kaynağı yönetimi için gerekli olan kriterler doğrultusunda değerlendirme yapma ihtiyacı örgütlerde yöneticilerin en büyük problemlerinden biridir. Bu zorlu süreçte önem derecesi bilinemeyen ve kesin olmayan bilgilerin varlığını azaltmak ve insan kaynağı yönetimi konusunda günlük hayatta sıkça karşılaşılabilecek problemlerin çözümünü sağlamak örgütler ve yöneticiler için büyük önem taşımaktadır.

İş, birçok insan için günlük yaşamın ve hayatın çok geniş yer kaplayan önemli bir parçasıdır. Gerçekte iş, bireyin mutluluğu ve genel sağlığı üzerinde merkezi bir roledir. İşin, hem çalışan hem de işten çıkan insanların refahı ve hayatları üzerinde yarattığı önemli etkiler konusunda artan bir farkındalık görülmektedir. İşinden memnun olmayan çalışanların endüstriye ve topluma maliyetleri çok yüksektir (Ivancevich vd., 1982:373). İş tatmini düşük, stres düzeyi yüksek çalışanlar örgüt verimliliği için önemli tehdit unsurudur. Araştırmacılar stres terimini genellikle iş yerindeki koşulların, çalışanların refah düzeyinde değişiklikler yarattığı genel bir sürece atıfta bulunmak için kullanırlar. Bu süreçlerin ne olduğu farklı stres teorileri kapsamında açıklanmaya çalışılmaktadır. İş stresi aynı zamanda, birçok akademik uzmanlığa sahip katılımcılar tarafından yürütülen bir araştırma alanına da işaret edebilmektedir. Bu anlamda stres terimi İKY'ye çok benzer; Belirli bir yapı değil, bir çalışma alanıdır (Ganster, 2008:260).

Farklı stres teorileri sebebiyle örgütlerde çalışanların stres unsurları oldukça çeşitlilik göstermektedir ve çok kapsamlıdır. Çalışanların stres düzeyinin performans düşüklüğü yaratacak düzeylere kadar yükselmesi ve çalışanı olumsuz olarak ele geçirmesi hem çalışanlar hem de örgüt için büyük tehdit unsurudur. Bu sebeple yöneticiler ve insan kaynakları uzmanları örgütlerindeki stres yaratan unsurları, bu unsurların önemini ve sıralamasını bilmek durumundadır. Ancak bu şekilde etkin ve etkili bir yönetim yaklaşımı uygulayabilecektir. Bu çalışmanın amacı bir öğretim kurumunda çalışan personelin stres unsurlarının ayırına varmak ve önem derecelerini belirlemektir. Böylece ilgili kurumda ne gibi düzenlemelerin yapılabileceği veya ne tür önlemlerin alınabileceği daha da netlik kazanacaktır.

2. Stres Kavramı

Stres kavramı Latince “estrica” eski Fransızca “estrece” sözcüklerinden gelmektedir. Kavram, 17. Yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem anlamında kullanılmıştır. 18 ve 19. yüzyıllarda ise kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır. Buna bağlı olarak da stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisiyle biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Demirel, 2013:222).

İlk kez 1930'larda Hans Selye tarafından ortaya atılan stres kavramı, “Bireyin herhangi bir fiziksel veya psikolojik uyarıcı karşısında gerekli uyumu sağlayabilmek için ruhsal ve bedensel olarak harekete geçmesi, tepki göstermesi” olarak tanımlanmaktadır (Özkaya vd., 2008:164). Hans Selye'ye göre stres, bünyenin baskı ve isteklere karşı gösterdiği belirgin olmayan tepkidir. İnsan bünyesi ister olumlu, ister olumsuz olsun mutlaka dış isteklere karşı biyokimyasal tepki göstermektedir. Stres kaynağı değişik olabilir, ama biyolojik tepki daima aynıdır (Yates, 1986:29). Mesleki stres literatürü incelendiğinde genel varsayım şudur; kişisel iş stresi ve gerginliği eninde sonunda bireyin sağlığının bozulmasına ve hastalığa sebep olmaktadır (Manning vd., 1996:738).

Stres konusunda yapılan tanımlamalar oldukça fazladır. Gümüştakin ve Özyılmaz (2004:64) stresi, “kişinin çevresinden veya kendinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik etkilerden dolayı, davranışsal ve fiziksel değişime uğraması, organizmanın etkilenmesine neden olan önce psikolojik sonra da fiziksel etkisi görülen güç” olarak tanımlamaktadır. Beehr & Newman (1978), Cooper & Marshall (1976), Ivancevich & Matteson (1980a),

Katz & Kahn (1978) ve Schuler (1980) stresi, bireyin yakın çevresindeki zorunluluklardan kaynaklanan normal psikolojik veya fizyolojik işlevlerden sapma olarak tanımlayacaktır (Parker, 1983:164).

Rowshan (2003), stresle karşılaşan bireyin tepkisellik sürecini pratik olarak HERO prensibiyle ortaya koymaktadır. Bu bağlamda HERO (kahraman) kelimesinin her bir harfi stres süreciyle ilgili olan İngilizce bir kelimeye karşılık gelmektedir. HERO'nun açılımı aşağıda yer almaktadır (Özmutaf, 2006:75):

- i. H (happening), stres oluşur,
- ii. E (evaluation), birey stresi değerlendirir,
- iii. R (response), birey strese karşı tepki verir (savaşıyor ya da kaçıyor),
- iv. O (outcome), birey bir sonuçla karşılaşır.

Örgütsel stres faktörlerinin çalışanların strese verdikleri yanıtı nasıl etkilediği ve stresle ilişkili bir yanıtın işle ilgili gerginlikleri ve sonuçları daha da nasıl etkilediğini anlamak, örgütsel performans üzerinde çalışanlar için önemli bir zorluktur (Boyd vd., 2009:197). Örneğin stresin yarattığı olumsuz etkiye bakıldığında işe gitmeme, azalan çalışan verimliliği ve artan işçi tazminatı masrafları şeklinde Amerikan endüstrisine maliyetinin yıllık 300 milyar \$ olduğu görülmektedir (Kang & Singh, 2006:191). Çalışma durumundaki her tür talep ile ilgili olarak, algılanan tehdit miktarı ne kadar yüksek olur ve algılanan meydan okuma miktarı ne kadar düşük olursa, bireylerin iş performansı üzerinde olumsuz etkiler o kadar yüksek olmaktadır (Gilboa vd., 2008:230).

3. Stres Kaynakları

Stres kaynakları, strese neden olan faktörlerdir (Gümüştekin & Gültekin, 2010:3). Strese neden olan faktörlere *stresör* adı da verilmektedir (Kayıhan vd., 2015:376). Stres kaynakları terimi, gerginliğe ve sonuçta fiziksel ve zihinsel refah düzeyinde değişikliğe neden olduğundan şüphelenilen psikososyal olayların ve durumların sınıfını belirtir. Stresörler, işten çıkarmalar veya işyerinde travmatik bir durumla yüzyüze gelme gibi ayrı olaylardan oluşabilir (Ganster, 2008:260). Her örgüt yapılan işe, kullandığı teknolojiye, çevresel koşullara, üyelerinin eğilim ve deneyimlerine, örgüt içi gruplaşmalara, çatışmalara ve örgütün yarattığı iklime göre stres kaynakları geliştirmektedir. Ayrıca, tüm örgütlerde ortak olan nedenlere bağlı stres kaynaklarının yanı sıra, yalnızca o örgüte özgü ya da o işkolundan kaynaklanan stresli durumlar da söz konusu olabilmektedir (Aydın, 2004:54).

Stres, kişisel kontrol düzeyi, sosyal ilişkiler, iş talepleri ve organizasyonel tasarım ve yapı da dahil olmak üzere çeşitli faktörlerden kaynaklanmaktadır (Crawford & Bolas, 1996:246-247). İnsan organizması olumsuz fizyolojik koşullar ve duygusal olaylar karşısında biyolojik tepki göstermektedir. Strese neden olan stres kaynakları, bireyler üzerinde baskı ve zorlama yaratır. Kreitner ve Kinicki (1989:566) stresörleri incelemiştir. Bireysel düzeyde stresörler; doğrudan bireyin görevi ve sorumlulukları ile bağlantılıdır. Grup ve örgütsel düzeydeki stresörler; grup birlikteliği, gruplar arası çatışma, örgütsel iklim ve örgütsel dizayn gibi etkenleri kapsamaktadır. Son olarak örgüt dışı stresörler; aile, yaşam kalitesi gibi örgüt dışı etkenler yoluyla oluşmaktadır (Gümüştekin & Özyılmaz, 2004:64).

Erdoğan (2009:449) yaptığı araştırmalar sonucunda, iş stresinin faktörlerini; ücret, işin niteliği, çalışma koşulları ve çalışma arkadaşları, gelişme ve yükselme olanakları şeklinde belirlemiştir. Ayrıca yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu ve unvan gibi değişkenlerin iş stresi üzerinde etkileri de dikkate alınmıştır.

Stres yaratan nedenleri üç grupta toplamak mümkün olacaktır (Aydın, 2004:54):

- Çevresel stres nedenleri
- Bireysel stres nedenleri
- İşçevresi (örgütsel) stres nedenleri

Bu çalışma mesleki stres nedenlerinin incelenmesine yönelik olduğunda çevresel ve bireysel stres nedenleri üzerinde durulmayacaktır.

Çok sayıda birbiriyle ilişkili değişkene özgü iç içe geçmiş çoklu doğrusallık iş stresi ile alakalıdır. Bu sorunun üstesinden gelmek için seçenekler şunlardır: (a) görmezden gelmek; (b) sorunlu değişkenlerden birini veya daha fazlasını silmek; veya (c) değişkenleri birbiriyle ilgisiz olan kombinasyonlara dönüştürmek. Seçeneklerin hiçbiri tamamen tatmin edici olmamakla birlikte, stres araştırmalarında ilk seçenek en sık olarak seçilen alternatiftir (Parker, 1983:163).

3.1. Örgütsel Stres ve Kaynakları

Becker'e göre stres, "Organizmanın çevresine uyum sağlamak için ödemek zorunda olduğu bedeldir". Stres psikolojik kökenli bir olgu olmasına rağmen, belli bir sürede bu olgunun fiziksel sonuçlarını görmek mümkündür. Bu bağlamda mesleki stres ise "kişinin görevini yerine getirirken gerek işin kendine özgü yapısından gerekse çalışanın kendi kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluk ve buna karşılık verdiği tepki" olarak tanımlanabilir (Demirel, 2013:222). Teorik ve ampirik literatür, mesleki stresin çevrenin veya bireyin bir özelliği olmadığını,

ancak bu iki temel kategori arasındaki etkileşimin bir sonucu olduğunu öne sürmektedir (Ivancevich vd., 1982:374).

Mesleki stres çalışanlara ve kuruluşlara önemli maliyetler yükleyen, dünya genelinde büyüyen bir problemdir. Örgütsel bağlamda mesleki stres, iş stresi ve/veya çalışma stresi olarak da bilinir. İş stresi, bireyin kendini tehdit ettiğini düşündüğü çalışma ortamına olan duygusal yanıtı ifade etmektedir. Mesleki stres, işin çeşitli yönlerinden kaynaklanan gerginlik, kaygı, hayal kırıklığı, öfke ve depresyon gibi istenmeyen olumsuz duyguların deneyimi olarak da tanımlanabilir. Temel olarak, iki ana boyuta sahiptir: fizyolojik stres ve psikolojik stres. Fizyolojik stres genellikle işyerindeki stresli tetikleyicilere karşı vücudun bir fizyolojik reaksiyonu (baş ağrısı, migren, karın ağrısı, uyuşukluk, sırt ağrısı, göğüs ağrısı, yorgunluk, kalp çarpıntısı, uyku bozukluğu ve kas ağrısı yanı sıra yeme, içme, uyku ve sigara alışkanlıklarındaki değişiklikler) olarak görülür. Öte yandan, psikolojik stres genellikle iş yerindeki bir uyarandan kaynaklanan ve birey tarafından tecrübe edilmiş duygusal bir reaksiyon (anksiyete ve depresyon tükenmişliği, işe yabancılaşma, düşmanlık, depresyon, gerginlik, öfke, kaygı, sinirlilik, alınganlık ve hayal kırıklığı) olarak görülmektedir. Çalışanlar bu stresleri kontrol edemezlerse, iş yerindeki tutum ve davranışları (tatmin, bağlılık, verimlilik, kalite ve sağlıkları) olumsuz etkilenebilir (Satija & Khan, 2013:80).

Mesleki stres, bireyin iş ortamında algıladığı koşullar veya olayların bir sonucu olarak kişisel işlev bozukluğunun belirli bir farkındalığı veya hissidir (Parker, 1983:161). Mesleki stres çok sayıda kişisel uyumsuzluk kaynağını ifade etmektedir. Bu kaynaklar bireyin örgütsel çevresinin çeşitli yönlerinden oluşmaktadır (Smith, 1990:513).

Michigan Mesleki Stres modeline göre mesleki stresin kompleks, çok değişkenli ve dinamik bir süreç olduğu öne sürülmektedir. Bu süreçte tümüyle birbiriyle ilişkili olan; stres kaynakları, algılanmış stres, kısa dönemli tepki, kalıcı sağlık sonuçları ve değişen değişkenler bulunmaktadır (Wong, 2002 :218; Chen vd., 2003:288). Mesleki stresin baskın olan kaynaklarını tanımlamak iki amaca ulaşır: 1. Stres yaratan baskın unsuru anlayan örgütler iş çevresinde değişiklikler yaparak stresi azaltıp verimliliği arttırabilirler. 2. Örgütler ve çalışanlar mesleki stresin sonuçlarını azaltmak için etkin müdahaleler tasarlayıp uygulayabilirler (Annamalai & Nandagopal, 2014:20).

Farklı meslek tipleri ve iş rolleri için yaşanan stres pekçok çalışmada tartışılmıştır. Bir dizi farklı meslek, ortalama stres seviyesinin üstünde yaşıyor olarak tanımlanmaktadır. Bu mesleklere örnek olarak öğretmenlik, sağlık hizmetleri, hemşirelik ve sosyal çalışanlar ile ambulans hizmetleri gösterilebilir (Johnson vd., 2005:179).

Çalışanlarda stres kaynaklarından en önemlisi Luthans tarafından ifade edilen örgütsel faktörlerdir (Aydın vd., 2011:390). Ankete dayanan birçok araştırma projesi sürekli bir şekilde örgütsel stresörlerin görevle ilişkili stres kaynaklarına göre daha derin olduğunu bulmuştur (Lim & Kim, 2016:3). Keyfi performans değerlendirmeleri, ücret eşitsizlikleri, katkılar, belirsiz yöntemler, sık bölüm değiştirme, esnek olmayan kurallar, gerçekçi olmayan iştanımları, merkeziyetçilik, kararlara katılıma izin verilmemesi, sınırlı gelişme imkanları, personel-yönetici çatışması, bölümler arasındaki bağımlılık, resmiyetin çok fazla olması, bozuk iletişim, hedeflerin belirsizliği, taraflı kontrol sistemleri, hatalı dönüş, hatalı ve belirsiz performans ölçümü ve kontrol sistemlerindeki adaletsizlik gibi faktörler işletmelerde örgütsel stres faktörü olarak ortaya çıkmaktadır (Torun, 1997; Ellez, 1999). (Aydın vd., 2011:390). Örneğin Türk Polis Teşkilatında 811 polis memurundan toplanan verilerin analiz edilmesi sonucunda Buker ve Wiecko en önemli stresörlerin yönetim uygulamalarına ve polis departmanının yapısına oturtulduğunu bildirmişlerdir (Lim & Kim, 2016:3).

Cooper ve Marshall'ın beş stres kaynağı, bu kaynakların her biri için verilen bileşen örnekleri (Johnson vd., 2005:179):

1. İşin özüne bağlı faktörler, kötü fiziksel çalışma koşulları gibi unsurlar da dahil olmak üzere, aşırı işyükü veya zaman baskısı;
2. Örgütteki rolü, rol belirsizliği ve rol çatışması da dahil olmak üzere;
3. Kariyer gelişimi, iş güvencesinin yoksunluğu ve düşük veya fazla terfi de dahil;
4. İşyerindeki ilişkileri, patronunuz veya meslektaşınızla kötü ilişkiler de dahil olmak üzere
5. Örgütsel yapı ve iklim, karar alma ve ofis politikalarına çok az katılım dahildir.

3.1.1. Mesleğin Özüne Bağlı Faktörler

Potansiyel stres içeren işin özüne bağlı çeşitli mesleki faktörler; (örneğin ses, titreşim ve sıcaklık, vb.), vardiyalı iş, aşırı çalışma saatleri, seyahat, kişisel riskler ve tehlikeler, yeni teknoloji, aşırı iş yükü ve yetersiz yük altında çalışma sayılabilir (Gomes & Afonso, 2016:50; Danna & Griffin, 1999:371).

Çalışanların iş yükünün artması onlarda, dikkat azalmasına, tepki süresinin uzamasına, görevleri tam olarak yerine getirememeye, strese, yorgunluk ve performans azalmasına neden olabilecektir. Aşırı iş yükü kadar işgörenlerde strese neden olan bir diğer faktör yetersiz iş yüküdür. Özellikle kriz dönemlerinde zamanının çoğunu

oturarak geçirmek durumunda kalan, zeka ve yeteneğinin altında rutin işleri yapmak zorunda kalan veya belli bir zamana yetişmek maksadıyla zaman baskısı altında çalışan personelin sıkıntı nedeniyle strese girdiği görülmektedir (Soysal, 2009:338-339). En tehditkar olanı monoton iş veya meydan okumadan yoksun çalışmadır. Zaman sanki hareketsiz duruyor gibi görünmektedir (Dhar, 1991:282)

Fazla mesai ve vardiyalı çalışma sisteminin de bir diğer stres kaynağı olduğu ifade edilebilir. Örgütlerde çalışma süreleri ile dinlenme molalarının sıklığı ve süresinin, çalışanların ruhsal ve fiziksel dengeleri üzerinde oldukça etkili olduğu söylenebilir. Yapılan araştırmalar, insan fizyolojisine en uygun çalışma süresinin günlük azami 7,5 haftalık saat olduğunu ortaya koymaktadır. Bu anlamda çalışma sürelerinin uzatılması veya mola sürelerinin kısalığına bağlı olarak stres, yorgunluk söz konusu olmakta bu ise iş kazalarına davetiye çıkarabilmektedir. Çalışanların stres kaynaklarından bir diğeri olan vardiyalı çalışma düzeni, çalışanlarda birçok uyku problemi oluşturabilmekte ve buna bağlı olarak sürekli yorgunluk, stres ve depresyona neden olabilmektedir (Soysal, 2009:339-340).

3.1.2. Örgütteki Rol

Rol bir bireyin gerçekleştirdiği işle ilgili davranış ve talepleri içermektedir (Gomes & Afonso, 2016:50). Örgütsel rollerin doğası, çatışma ve stres için bir potansiyel taşımaktadır. Stres, rol performansında doğal bir değişkendir. Birey birkaç rolü yerine getirirken ya da rolünde istediği hedeflere yönelmediğini fark ettiğinde sonuç hayal kırıklığı, hüsrana, gerginlik, çatışma ve strestir (Fernandes & Tewari, 2012:3).

Bir organizasyondaki insanlar bazen yapmaları beklenen ve özellikle bir görevi nasıl yerine getirecekleri konusunda yeterli bilgiye sahip değildirler. Bu bilgi eksikliğinin yarattığı karmaşıklık rol belirsizliği olarak tanımlanabilir. Bu yetersizlik iş değerlendirmesi, iş tanımları ve eğitim yoluyla düzeltilebilir (Dhar, 1991:282). Örgüt çalışanın veya yöneticisinin hangi rolü yapacağını şaşırmasından ileri gelen bir kararsızlığı, giderek zorlanmayı ve gerilimi anlatan bir durum olarak tanımlanan rol çatışması ve belirsizliği önemli bir stres nedeni olarak görülmektedir. Bu anlamda rol çatışması, örgüt içerisinde bireyler arası çatışmalara dönüşerek örgüt iklimini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Rol belirsizliği ise, bireyin işini yapması için gerekli bilgiden daha azının kendisine verilmiş olmasından kaynaklanabilmektedir. Rol belirsizliği ile çalışan, kendine güven eksikliği, aşırı sinirlilik, kaygı yaşayabilmekte ve işte verimi ve üretkenliği azalabilmektedir (Soysal, 2009:341).

3.1.3. İşyerindeki İlişkiler

Hiyerarşik yapı, örgütsel iklim, ast-üst ilişkisi ve iletişim eksikliği de çalışanların strese girmesine neden olabilmektedir. Hiyerarşik yapıların genelde belli bir resmîyet ve mesafe gerektirmesi, örgütte kapalı, tehdit edici, ast-üst arasında güven bunalımının yaşandığı soğuk bir örgütsel iklimin oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir. (Soysal, 2009:340). Burada stres şefler/yöneticiler ile (düşük önem, karşılıklı güven ve saygı vb.), astlarla (yetki verme yeteneği, otokratik ve otoriter liderlik tarzları, iyi ilişkilerin geliştirilmesine yönelik oryantasyon vb.) ve meslektaşlarla olan ilişkiler (rekabet, çatışmalar ve grup üyeleri arasındaki sosyal desteğin eksikliği vb.) ile alakalıdır (Gomes & Afonso, 2016:50).

Evde ve işte başkalarıyla olan ilişkiler, bir çalışanın refahı için çok önemlidir. Bir çalışan, çevresi ile iyi bir güven ilişkisi kurmalıdır. İşveren ile çalışan arasında iyi bir ilişki, stres oluşumuna karşı bir kalkan olarak hizmet etmektedir (Dhar, 1991:283).

3.1.4. Kariyer Gelişimi

Örgütsel yapı ve politikalarla ilgili stres kaynaklarının başında değerlendirme ve kariyer sorunları gelmektedir. İşletmelerde değerlendirmenin nesnel ölçütler ile yapıldığı konusunda şüphelerin olması, başarı değerlendirme standartlarının uygunsuzluğu, terfi olanağının olmaması veya terfide subjektif tutumlar, yetersiz ve hızlı terfi, hırs ve başarı arzusunun engellenmesi, çalışanların değerlendirme sistemini anlayamaması veya inanmaması, yeterince bilgilendirilmemeleri gibi etkenler çalışanlar için stres kaynağı olabilmektedir (Soysal, 2009:340). Bu potansiyel sorunların diğer bazı örnekleri, iş güvencesinin olmaması, düşük ücret, çok yetersiz ya da yüksek düzeyde terfi, iş kaybı korkusu, değer yitirme, emeklilik, üst düzey yöneticiler tarafından değerlendirilme ve değer biçilme vb. olarak sıralanabilir (Gomes & Afonso, 2016:50).

3.1.5. Örgüt Yapısı ve İklimi

Örgütlerde çalışanların kararlara katılım düzeyinin azlığı yani çalışanın iş yerindeki karar verme sürecinde etkisinin olup olmaması da stres oluşumunda önemli bir faktör olarak görülebilmektedir (Soysal, 2009:341). Bazı örgütler, çalışanların karar almaya olan katılımlarını aşırı formalize etmekte, büro ve organizasyon politikalarına katılımı engelleyen hiyerarşik ve bürokratik yapılardan oluşmaktadır (Gomes & Afonso, 2016:50).

Örgütlerde işgörenler kararlara katılmakla kendilerini etkileyen unsurlarda etkin rol oynayabilecek, iş tatmini yüksilecek, işle ilgili tehditler hissedilmeyecek, bireyin kendine karşı olan güven ve saygısı artacak, stresi de azalacaktır (Soysal, 2009:341).

3.1.6. İş-Aile-Yaşam Dengesi

İş ve aile yaşamı arasındaki algılanan çatışma, mevcut literatürde mesleki stresin en güçlü ve tutarlı yordayıcılarından biridir. Bu stres faktörü hayatlarında güçlü bir aile bileşeni olmayan işçileri de kapsamak için "iş-aile-yaşam dengesi" olarak daha iyi ifade edilebilir (Paul vd., 2014:1281). İş aile çatışması iş yerinde ve evdeki uyumsuz talepleri ifade etmektedir (Gilboa vd., 2008:232). İş-aile-yaşam dengesi; iş yüzünden ailede yaşanan problemleri (evde yapılacak ekstra işler, çocuklara yeterince zaman ayıramama vb.) ve kişisel sorunlar yüzünden işte yaşanan problemleri (bir hastalık, boşanma vb.) tanımlamaktadır (Gomes & Afonso, 2016:50).

İş-aile-yaşam dengesi örgüt kadar çalışanın etkililiği üzerinde de belirleyici bir güç olmaktadır (Fernandes & Tewari, 2012:1; Gilboa vd., 2008:232). İş-aile-yaşam çatışması yaşayan bireyler performansla ilişkili davranışlarını kabul edilebilir düzeyde tutmak zorunluluğu hissedebilirler. Fakat yapılan ampirik araştırmalar iş-aile-yaşam çatışması içinde bocalayan çalışanların herhangi bir işle ilişkili ekstra rol davranışına daha az istekli olduklarını göstermektedir (Gilboa vd., 2008:232).

Birçok organizasyon, destekleyici sosyal sistemler gibi girişimlerle iş ortamındaki stresi azaltabilmiştir (Fernandes ve Tewari, 2012:2). Örgüt dışındaki aile ve arkadaşlardan gelen psikolojik ve duygusal desteğin, iş stresinin zararlı etkilerine karşı arbuluculuk ettiği gösterilmiştir. Ayrıca, iş ve ev alanlarındaki rol baskısı uyumsuz olduğunda da bazı insanlar iş ile ev rolleri arasında rol çatışmaları yaşayabilmektedirler (Fernandes & Tewari, 2012:7).

4.Çalışmanın Amacı

Farklı kaynaklar farklı stres boyutları göstermekte bazıları benzerlik gösterirken bazıları sektörel olarak farklılaşmaktadır. Cooper ve Marshall tarafından 1976 yılında işte stresin beş kaynağını içeren orijinal mesleki stres modeli oluşturulmuştur (Johnson vd., 2005:179).

Tablo 1: Mesleki Stresin Temel ve Alt Unsurları

Temel Unsurlar	Alt Unsurlar	Literatür Tarama
1. Mesleğin özüne bağlı faktörler	Aşırı işyükü, aşırı az yük, vardiyalı iş, uzun çalışma saatleri, zaman baskısı, yolculuk, risk ve tehlike, yeni teknoloji, fiziksel çalışma çevresinin kalitesi.	Danna ve Griffin (1999), Annamalai ve Nandagopal (2014), Johnson vd. (2005), Wei-Qing (2003), Gomes & Afonso (2015), Smith (1990), Selvi vd. (2014), Babatunde (2013), Demirel (2013), Erdoğan vd. (2009), Kaplanoğlu (2014), Michie (2002), Chandra ve Sharma (2010), Dhar (1991), Ivancevich (1982), Erdoğan (2009), Parker (1983),
2. Örgütteki rol	Rol belirsizliği, rol çatışması, diğerleri üzerindeki sorumluluk derecesi,	Danna ve Griffin (1999), Johnson vd. (2005), Annamalai ve Nandagopal (2014), Wei-Qing (2003), Gomes & Afonso (2015), Smith (1990), Fernandes ve Tewari (2012), Selvi vd. (2014), Kaplanoğlu (2014), Babatunde (2013), Michie (2002), Chandra ve Sharma (2010), Dhar (1991), Ivancevich (1982), Erdoğan (2009), Parker (1983),
3. İşyerindeki ilişkiler	İşarkadaşlarıyla zayıf iletişim (amiri, meslektaşları, emrindekiler)-güvensizlik mobbing, sorumluluk devri vb. zorluklar, sorumluları görevlendirmede zorluklar	Danna ve Griffin (1999), Johnson vd. (2005), Annamalai ve Nandagopal (2014), Wei-Qing (2003), Gomes & Afonso (2015), Smith (1990), Yang vd. (2011), Fernandes ve Tewari (2012), Selvi vd. (2014), Demirel (2013), Erdoğan vd. (2009), Babatunde (2013), Michie (2002), Chandra ve Sharma (2010), Dhar (1991), Ivancevich (1982), Erdoğan (2009), Kayihan (2015), Parker (1983),
4. Kariyer gelişimi	Aşırı yükseltme, beklentiden az yükselme, hevesinin kırılması, iş güvencesizliği ve kariyer gelişimi çoklu negatif sonuçlarıyla (iş tatminsizliği ve düşük performans gibi) mesleki stres sebebidir.	Danna ve Griffin (1999), Johnson vd. (2005), Wei-Qing (2003), Annamalai ve Nandagopal (2014), Yang vd. (2011), Gomes & Afonso (2015), Demirel (2013), Erdoğan vd. (2009), Kaplanoğlu (2014), Babatunde (2013), Michie (2002), Chandra ve Sharma (2010), Erdoğan (2009), Kayihan (2015), Parker (1983),
5. Örgüt yapısı ve iklimi	Kararlara hiç ya da çok az katılma, davranış kısıtlamaları (bütçeler vb.), ofis kuralları, (katı ve esnek olmayan kurallar, etkin danışma eksikliği, finansal zorluklar, katılım ve etkili danışma eksikliği, zayıf iletişim. .	Danna ve Griffin (1999), Johnson vd. (2005), Wei-Qing (2003), Annamalai ve Nandagopal (2014), Gomes & Afonso (2015), Selvi vd. (2014), Demirel (2013), Gomes & Afonso (2015), Babatunde (2013), Michie (2002), Chandra ve Sharma (2010), Kayihan (2015),
6. İş/Aile çatışması	Ev ile iş arasındaki bağı yönetmek stres unsurudur. Özellikle çift kariyer çiftleri, Mali sıkıntılar veya yaşam krizleri yaşamak.	Danna ve Griffin (1999), Wei-Qing (2003), Annamalai ve Nandagopal (2014), Gomes & Afonso (2015), Yang vd. (2011), Erdoğan vd. (2009), Chandra ve Sharma (2010), Dhar (1991), Ivancevich (1982), Erdoğan (2009), Kayihan (2015),

Bu çalışmada Cooper ve Marshall tarafından kriterlendirilen örgütsel stres kaynakları çerçevesinde geçerli sonuçlar elde edilmeye çalışılacaktır. BEÜ personeline uygulanan anket verileri analiz edilip bulguları raporlanmıştır. Sonuç bölümü ise, anket bulgularının değerlendirilmesini, yorumlanmasını ve önerileri içermektedir.

5. Mesleki Streste Etkili Ana Faktörlerin Önem Derecelerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Üniversitede Uygulama

Uygulamanın amacı, BEÜ’de çalışan akademik ve idari personelin görüşleri doğrultusunda, ilgili literatürde bahsi geçen mesleki stres ana boyutlarının önem derecelerini belirlemektir. Mesleki streste etkili birden çok faktör veya boyutun varlığı, bu alanda ÇKKV tekniklerinin kullanılabilmesine olanak sağlamaktadır. Bu anlamda, BEÜ’de çalışan akademik ve idari personelin stres unsurlarının önem dereceleri anket uygulamak suretiyle ÇKKV tekniklerinden AHP yöntemiyle belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca, bireylerin özelliklerine göre stres unsurlarının önem dereceleri arasındaki farklılıklar istatistiksel hipotez testleriyle araştırılmıştır. Çalışmamızda beş senaryo üzerinden AHP ile mesleki streste etkili boyutların önem dereceleri belirlenmesi yapılmıştır. Ayrıca, personelin bireysel bazı özelliklere göre görüşlerde farklılıkların olup olmadığı istatistiksel hipotez testleriyle incelenmiştir.

5.1. AHP

AHP, karar verme problemlerinin çözümünde kullanılan bir ÇKKV yöntemidir. Karar verme probleminde, farklı seçeneklerin arasından en avantajlı olanın seçimi araştırılmaktadır. ÇKKV yöntemleri ise, seçenekler arasından en uygun olanın seçiminde, birden fazla faktör, boyut veya kriter olmasında durumunda, geliştirilmiş yöntemlerdir. ÇKKV yöntemleri, ÇKKV probleminin olduğu bir ortamda, seçenekler arasındaki göreceli olarak sıralama, sınıflama ve en ideal skora sahip seçeneği seçme olanağı sunması açısından, sezgisel veya sayısal olmayan yöntemlere göre avantajlı oldukları kabul edilir (Pekkaya & Başaran, 2011). AHP, ANP, TOPSIS, PROMETHEE, ELECTRE, GRA gibi çok sayıda ÇKKV yöntemi akademik çalışmalarda farklı kriter önem derecesi belirlemek, seçenekler arasında seçim sıralaması yapmak ve /veya sınıflandırma yapmak gibi farklı amaçlar için yaygın olarak kullanılabilir. Bu yöntemlerden çoğu, bilinen kriter önem dereceleri ve seçeneklerin kriter temelli skorları (karar matrisi) kullanılarak seçeneklerin tercih sıralamaları amacıyla kullanılmaktadır. Ancak, kriter önem derecesi belirlemeye yönelik nispeten az sayıda yöntem olduğu bilinmektedir. Çalışmamızda, mesleki stres ana boyutlarının önem derecelerini belirlemede, AHP yöntemi aşağıdaki paragraf da listelenen avantajlarından dolayı daha kullanışlı olduğu düşünülerek tercih edilmiştir.

AHP, 1980’de Saaty tarafından geliştirilen, ikili karşılaştırma verilerini kriter ağırlıkları belirlenmede ve/veya alternatifler arasında seçim sıralaması yapmada kullanılan bir çeşit karar destek sistemi yöntemi olarak ifade edilebilir. AHP, hisse senedi seçimi sürecindeki kriterler için (Hamzaçebi & Pekkaya, 2011), otel işletmelerinin SERVQUAL ölçeği boyutları için (Pekkaya & Başaran, 2011), meslek seçiminde dikkate alınan faktörler için (Pekkaya & Çolak, 2013), bankaların iflas riskleri açısından değerlendirmede CAMELS boyutları için (Pekkaya & Demir, 2016), ticari kredilerin değerlendirilmesinde dikkate alınan kriterler için (Pekkaya & Zilifli, 2016), laptop seçiminde dikkate alınan kriterler için (Pekkaya & Aktogan, 2014) önem derecelerinin belirlenmesinde kullanılabilir. AHP, zıt fikirlerin olabildiği her yapıdaki ÇKKV problemlerinde nicel bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir. AHP, literatürde seçim sıralaması yapan çalışmalarda oldukça az kullanılırken, genellikle konuya ilişkin kriter ağırlıklarının belirlenmesinde kullanıldığı görülebilir. Bu anlamda AHP, kriterler ağırlıklarını pratik şekilde elde etmede, kriter önem derecelerini oran ölçeğinde hesaplaması ve cevaplayıcıların ikili kriter karşılaştırmalarında çapraz tutarlılıkları da hesaplaması açısından avantajlı bulunan bir yöntem olarak değerlendirilmektedir (Pekkaya & Başaran, 2011). Akademik çalışmalarda AHP yöntemi, daha çok az sayıda uzman görüşlerinin konuya dahil olan kriterlerin duyarlılığı yüksek olan çift yönlü 9’lu ölçek ile ikili karşılaştırma skorlarını matrise aktararak kriter ağırlıklarını özdeğer yaklaşımı ile hesaplamaktadır. Bu açıdan, sayısal veya sayısal olmayan kriter veya değişkenler için sayısal ölçek kullanılarak da ağırlıklar üretmesi de önemli bir avantajı olarak değerlendirilir (Hamzaçebi & Pekkaya, 2011). Yöntemin hesaplama süreçleri çok sayıda çalışmada raporlandığı için burada verilmemiş olup, ayrıntılı bilgi için Hamzaçebi & Pekkaya (2011), Pekkaya & Başaran (2011), Pekkaya & Aktogan, (2016) çalışmaları incelenebilir.

5.2. Veri ve Mesleki Stres Ana Boyutlarının Önem Dereceleri

Çalışmada, BEÜ personelinin mesleki stres ana boyutlarının önem derecelerini belirlemek olduğundan, BEÜ’de çalışan akademik ve idari personelin ikili karşılaştırma verileri anket yapılmak suretiyle elde edilmiştir. Öncelikle ilgili akademik çalışmalar incelenmesi sonucunda, mesleki streste etkili olduğu gözlemlenen çok sayıda unsur, 6 ana boyut içerisinde gruplandırılmıştır.

Çalışmanın verileri olarak temel alınan anket, 2017 Ağustos-Kasım döneminde BEÜ birimlerinde çalışan akademik ve idari personele uygulanmıştır. BEÜ’de 2016 yılında 1203 akademik ve 1170 çalıştığı bilinmektedir (BEÜ, 2017). Hazırlanan anket, 150’den fazla memura uygulanmış, anketleri tam dolduran 143 bireyden Dodd vd (1993)’nin yaklaşımına göre (esnetilmiş) tutarlı olarak doldurduğuna karar verilen 119 anket, analizlere dâhil edilmiştir. Anket uygulaması esnasında, ilk uygulamada tutarlılık sınırı altında kalmış olan yaklaşık 60 anket, bireylere tekrar anketin uygulanması ile esnetilmiş tutarlılık sınırını yakalayan anket olarak değerlendirmeye dâhil edilerek 119 sayısına ulaşılmıştır. Örnek birim seçiminde, cinsiyet, kadro ile personelin çalıştığı birimlerin

denmesine dikkat edilmeye çalışılmıştır. Temel olarak AHP istatistiksel bir teknik olmayıp, matematiksel/yönelem tekniği olması açısından, örnek sayısının büyüklüğü ön planda değildir. Ancak, çıkarsamaların daha büyük bir kitlenin görüşünü içermesi ve bazı istatistiksel testlerin yapılabilmesi açısından, örnek sayısının büyütülmesine çaba sarf edilmiştir. Anket yapılma sürecinde, kavramların değerlendirilmesinde karşılaşılan güçlükler nedeniyle, örnek sayısı çok büyütülemedi, fakat AHP literatürü incelendiğinde, yaklaşık 10 uzman görüşüyle gerçekleştirilmiş çok sayıda akademik çalışmaya rastlanabilmektedir. Bu açıdan, örnek sayımız oldukça yeterli görülerek analizler gerçekleştirilmiş, ancak örnek seçiminde rastsal süreç işletilmediğinden, elde edilen çıkarsamalar örneklem görüşlerini içerdiği bilinmelidir.

Saaty'nin tutarlılık sınırı açısından 29 personel görüşlerine göre ağırlık hesaplamaları yapılabilenken, daha az veri kaybetmek için Dodd vd. (1993)'nin esnetilmiş tutarlılık sınırı dikkate alındığında, analizlerde 119 personel görüşlerine yer verilebilmiştir. Böylece, örnek sayısı küçük olmamakta, ana boyutların önem derecelerinin eşit olmadığını ifade eden çok sayıda birimin görüşleri de analizlerde kullanılabilir. Dodd vd. (1993) istatistiksel bir yaklaşımla, kriterler için gerçekleştirilen ikili karşılaştırma skorlarının rassal atama için kritik sınır hesaplanmış, bu şekilde daha az veri kaybı ile daha fazla personel görüşü analizlerde kullanılabilir (Pekkaya & Başaran, 2011; Pekkaya & Çolak, 2013; Pekkaya & Aktogan, 2014). Ana kriter sayısı 6 olduğundan, esnetilmiş tutarlılık sınırı 0,41126 (=0,50996/1,24) olarak hesaplanarak, analizlerde bu kritik değer kullanılmıştır.

Tablo 1: Önem Derecelerine Ait Seriler için Tanımlayıcı İstatistik

	Gözlem Sayısı (n)	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma	DK
MeslÖD	119	,0215	,5085	,1547	,1226	,7925
OrgRol	119	,0221	,4466	,1437	,1032	,7182
İsyeriİls	119	,0313	,5113	,1640	,0911	,5558
KarGel	119	,0305	,5497	,1912	,1022	,5347
ÖY-İkl	119	,0297	,4156	,1454	,0731	,5028
İş-YÇat	119	,0281	,5146	,2011	,1230	,6119

DK: Değişim katsayısıdır.

Mesleki stres ana boyutlarının ağırlıkları 5 senaryo üzerinden AHP ile hesaplanmıştır. Senaryolardan ilki, Dodd vd. esnetilmiş tutarlılık sınırı temelli 119 personelin her biri için ikili karşılaştırma matrisleri ayrı olarak kullanılıp hesaplanan ağırlıklardan elde edilmiştir. Böylece, her bir boyut için üretilen ağırlık serileri, farklı istatistiksel hipotez testlerinin temel verisi olmuştur.

İlk senaryo ile üretilen 6 boyut ağırlık serilerine ait betimleyici istatistikleri Tablo 2'de gösterilmiş ve bu senaryo üzerinden üretilen ağırlık serileri ortalamaları Tablo 3'te de Dodd-AO satırında verilmiştir. Tablo 3'teki diğer ortalamalar ise diğer 4 senaryo üzerinden üretilen ağırlıklar olup, özellikle karşılaştırma amaçlı verilmiştir. Dodd-AO senaryosu üzerinden elde edilen ağırlık serilerinin ortalamalarının bir birinden farklı olduğuna, bağımlı örnek ANOVA testine göre istatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta (p değeri: 0,000) karar verilmiştir. Tablo 3'teki Dodd-AO ile Dodd-GO senaryolarındaki ağırlıklar, Dodd vd yaklaşımı ile esnetilmiş tutarlı görülen 119 personelin görüşlerinden AHP ile hesaplanmıştır. Dodd-AO senaryosu hesaplama sürecinde, 119 personel için ikili karşılaştırmalardan tek tek bireylerin görüşler için oluşturulan 119 karar matrisi üzerinden mesleki stres ana boyut önem dereceleri AHP ile hesaplanmış, boyutlar için oluşturulan yüzdesel önem dereceleri serilerinin aritmetik ortalamaları alınarak her bir boyut için ağırlık skoruna ulaşılmıştır. Dodd-GO senaryosu hesaplama sürecinde ise 119 personel ikili karşılaştırma skorlarının geometrik ortalamaları alınarak oluşturulan tek karar matrisi üzerinden AHP ile boyut ağırlıkları hesaplanmıştır. Çalışmamızda, istatistiksel testler için Dodd-AO senaryosu ağırlık serileri kullanışlı olurken; genel bir çıkarsama için ise geometrik ortalama literatürde de yaygın bir yaklaşım olması itibarıyla Dodd-GO senaryosu ağırlık serileri tercih edilmiştir. Bu iki senaryo bulguları genelde örtüşmekte iken, bazı boyutlarda farklı sonuçlar üretmesi, serilerdeki heterojenlik yapısından kaynaklanabilmektedir.

Tablo 2: Hizmet Kalitesi Açısından Boyutların Önem Dereceleri

Senaryo	n	MeslÖD	OrgRol	İsyeriİls	KarGel	ÖY-İkl	İş-YÇat	Tutarlılık
Saaty - AO	29	,1653	,1586	,1640	,1892	,1510	,1717	,0550
Saaty- GO	29	,1505	,1568	,1709	,1912	,1559	,1747	,0010
Dodd - AO	119	,1547	,1437	,1640	,1912	,1454	,2011	,1995
Dodd - GO	119	,1322	,1340	,1728	,2046	,1547	,2017	,0006
Tüm- GO	143	,1405	,1348	,1670	,2086	,1574	,1917	,0014

Dodd-AO ile Dodd-GO senaryolarından elde edilen bulgular üzerinden, "İş -yaşam (aile) çatışması, %20,17-%20,11" ve "Kariyer gelişimi, %20,46-%19,12" boyutlarının örneklemedeki personelin görüşleri doğrultusunda mesleki stres ana boyutları arasında en önemli boyutlar olduğuna karar verilmiştir. "İşyerindeki ilişkiler" boyutunun ise, %17,28-%16,40 önem derecesiyle bu boyutları izlediği, mesleki stres ana boyutları

arasında orta derecede öneme sahip olduğu söylenebilir. Diğer 3 boyutun ise çok büyük farklılık olmasa da nispeten sıralanan üç boyuta göre daha az ve kendi içlerinde birbirine oldukça yakın önem seviyesine sahip oldukları gözlemlenmiştir (Tablo 3). Hesaplanan ağırlık serilerinin değişim katsayılarının nispeten küçük olması (Tablo 2), “Örgüt yapısı ve iklimi”, “Kariyer gelişimi” ve “İşyerindeki ilişkiler” boyutlarına ait görüşlerde nispeten homojenlik veya hemfikirlik olduğu sonucuna varılmıştır. Heterojenlik göstergesi olan değişim katsayısının %79,25’i bulması, ortalamadan %79 kadar sapmaların yaşandığını ve görüşlerde heterojenliği güçlü olan serilerin varlığının göstergesidir. Gözlem sayılarının çokluğunda, bu yüksek değişim katsayısı istatistiksel çıkarsamalar için avantaj sağlayabilirken, gözlem sayılarının azlığında dezavantaj olabilmektedir.

Tablo 3’teki Saaty - AO ve Saaty- GO senaryolarındaki ağırlıklar, Saaty’nin 0,10 tutarlılık sınırına göre tutarlı görülen 29 personel görüşlerinin AHP ile belirlenmesinden ibarettir. Saaty - AO hesaplama sürecinde, 29 personelin bireysel görüşler için AHP ile hesaplanan boyut önem derecelerinin aritmetik ortalamaları ile ağırlık skoruna ulaşırlırken, Dodd-GO’da ise 29 personel ikili karşılaştırma skorlarının geometrik ortalamaları alınarak oluşturulan tek karar matrisi üzerinden AHP ile boyut ağırlıkları hesaplanmıştır. Tüm- GO senaryosundaki hesaplama sürecinde, tutarlılık süzgecinden geçirilmeden ikili karşılaştırma yapan 143 birimlik örneğe ait bireysel görüşler için AHP ile hesaplanan boyut önem derecelerinin aritmetik ortalamaları ile ağırlık skoruna dikkate alınmıştır. Diğer ağırlık hesaplama senaryolarından elde edilen bulgular da büyük farklılık olmamasına rağmen, çalışmamızda istatistiksel testler için Dodd-AO senaryosu, genel bir çıkarsama için ise Dodd-GO senaryosu istatistikleri tercih edilmiştir

5.3. Personelin Görüşlerinin Kişisel Özelliklerine Göre Farklaşması

Bu bölümde, personelin mesleki stres ana boyutlarının belirlenen önem dereceleri, kişisel özelliklerine göre farklılaştığı iddiası istatistiksel açıdan test edilmiştir. Alt grup birim gözlem sayıları 30’un üzerinde olan veriler için, normal dağılım varsayımından hareketle, parametrik testler tercih edilmiştir. Alt grup sayısı iki ise görüş farklılıkları bağımsız örnek t testi ile araştırılmıştır. İki den fazla gruplar için grup gözlem sayısı 30’un altında ve gözlemler normal dağılmıyorsa parametrik olmayan Kruskal Wallis testi istatistikleri dikkate alınmıştır. Eğer alt grup gözlemleri normal dağılıyor veya 30’un üzerinde gözleme sahiplerse, tek yönlü bağımsız örnek ANOVA F testi (homojense) veya alt grup gözlemleri homojen değilse Welch ve Brown-Forsythe testleriyle alt gruplar arasındaki görüş farklılıkları incelenmiştir. Alt grupların verilerinin homojenliği Levene testiyle araştırılmıştır.

Tablo 3: Görüşlerin Cinsiyete Göre Farklaşması

Boyutlar	Kadın (n=47)		Erkek (n=71)		Bağımsız örnek t testi, p- değeri
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	
MeslÖD	,1495	,1110	,1599	,1303	,6536
OrgRol	,1350	,0991	,1507	,1064	,4211
İsyeriİls	,1476	,0787	,1757	,0978	,0869
KarGel	,1999	,0954	,1859	,1074	,4680
ÖY-İkl	,1495	,0763	,1414	,0710	,5548
İş-YÇat	,2185	,1352	,1864	,1114	,1624

Tablo 4: Görüşlerin Personelin Kadrosuna Göre Farklaşması

Boyutlar	İdari Personel	Ortalama (n=34, 20, 29, 33)			Teste ait p-değerleri				
		Araştırma Görevlisi	Öğretim Görevlisi /Okutman	Öğretim Üyesi	Lev	F	Wel	Br-F	K-W
MeslÖD	,1287	,1825	,1651	,1604	,0459	,4295	,2737	,4061	,1751
OrgRol	,1498	,1013	,1398	,1715	,0949	,1203	,0653	,1038	,0840
İsyeriİls	,1494	,1733	,1662	,1730	,3084	,7009	,6774	,6928	,5533
KarGel	,1799	,1957	,2012	,1928	,5691	,8725	,8651	,8809	,9592
ÖY-İkl	,1670	,1244	,1369	,1413	,7239	,1684	,1064	,1721	,0311
İş-YÇat	,2251	,2227	,1909	,1611	,8934	,1334	,1421	,1430	,0713

Lev: Levene testi p değeri; F: Bağımsız örnek tek yönlü ANOVA F test istatistiği p değeri; Welch ve Br-Fo: Welch ve Brown-Forsythe testleri p değerleri; K-W: Kruskal Wallis Testi p değerleri. Kararlar koyu değerlere göre yapılmıştır. Örnek sayısı 30’un altında olan Arş.Gör. serileri normallik incelemesi için Shapiro-Wilk testi p değerleri sırasıyla; ,332; ,000; ,052; ,046; ,002; ,144 iken, Öğr.Gör. serilerinde ,002; ,009; ,002; ,003; ,001; ,009 olarak gözlenmiştir.

Personelin görüşlerinde alt gruplara göre farklılık olduğu iddiası, personelin cinsiyetine, kadrosuna, çalıştığı birimine ve tecrübesine göre incelenmiştir (Tablo 4-7). İstatistiksel olarak 0,05’de anlamlı farklılık ile sadece “örgüt yapısı ve iklimi” boyutuna idari personelin nispeten diğer gruplara göre daha fazla önem verdiği, araştırma görevlilerinin ise nispeten daha az önem verdiği gözlemlenmiştir (Tablo 5). İstatistiksel olarak 0,10’da daha zayıf düzeyde görüşlerde anlamlı farklılık ise, (i) erkeklerin kadınlara göre “işyerindeki ilişkiler” boyutuna, (ii) öğretim üyelerinin diğerlerine göre “örgütteki rol” boyutuna, (iii) idari personel ile araştırma görevlilerinin “iş

-yaşam (aile) çatışması” boyutuna, (iv) tecrübe azaldıkça “mesleğe özgü değişkenler” boyutuna, tecrübe arttıkça “örgüt yapısı ve iklimi” boyutuna daha fazla önem verildiği şeklinde sıralanabilir.

Tablo 5: Görüşlerin Çalıştığı Birime Göre Farklılaşması

	Ortalama (n=37, 39, 43)			Teste ait p-değerleri				
	İİBF	Diğer Fak/YO	MYO	Lev	F	Wel	Br-F	K-W
MeslÖD	,1748	,1320	,1581	,0081	,3084	,2312	,3065	,5834
OrgRol	,1582	,1552	,1208	,2330	,1906	,1535	,1986	,1911
İsyerİİls	,1618	,1594	,1700	,1043	,8581	,8705	,8547	,9258
KarGel	,1858	,1849	,2014	,2171	,7164	,7298	,7146	,8206
ÖY-İkl	,1455	,1440	,1465	,8042	,9886	,9876	,9886	,9468
İş-YÇat	,1739	,2245	,2032	,5711	,1998	,1944	,1984	,1833

İİBF: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi; Diğer Fak/YO: Diğer fakülte veya yüksekokullar; MYO: Özellikle çevre kampüseki meslek yüksekokulları.

Tablo 6: Görüşlerin Personelin Tecrübesine Göre Farklılaşması

	Ortalama (n=42, 37, 39)			Teste ait p-değerleri				
	0-5	6-10	11+	Lev	F	Wel	Br-F	K-W
MeslÖD	,1828	,1608	,1219	,6219	,0778	,0673	,0780	,0422
OrgRol	,1402	,1352	,1577	,7090	,6096	,6251	,6116	,4353
İsyerİİls	,1521	,1827	,1606	,1563	,3182	,3919	,3254	,5626
KarGel	,1895	,2096	,1763	,1340	,3667	,3760	,3706	,5165
ÖY-İkl	,1307	,1391	,1648	,6541	,0932	,1078	,0953	,0831
İş-YÇat	,2046	,1726	,2187	,5105	,2433	,2352	,2421	,1952

Personelin mesleki stres ana boyutlarının belirlenen önem dereceleri arasında güçlü ve çok sayıda bulguya ulaşılamamıştır. Gözlem sayılarının daha yüksek sayıda olması durumunda, personelin özelliklerini temsil ettiği düşünülerek, örneğin elde edilen 0,10 anlamlılıktaki bulguların daha güçlü bir şekilde elde edilebileceği öngörülmüştür. Bireysel özelliklerine göre farklılaşmaların bulunmadığı durumlarda, araştırılan bu alt grup için Tablo 2’deki ortalamaların geçerliliğini koruduğuna karar verilmiştir.

6. Sonuç

Stres, çalışanların sağlığını ve dolayısıyla performansını etkileyen temel verimlilik unsurlarındandır. İnsan kaynağından maksimum düzeyde faydalanmak isteyen yöneticiler, örgütlerinde görülen stres kaynaklarındaki etkili unsurları bilmelidirler. Bu şekilde en verimli yönetsel faaliyet süreci işletebilirler. Literatürde mesleki stres unsurlarının önem derecesini belirlemeye yönelik bir çalışmaya rastlanmamış olması bu çalışmanın özgünlüğünü arttırmaktadır. Çalışmamızın amacı, devlet kurumunda çalışan personelin literatürde gözlemlenen ana stres unsurlarının önem derecelerini belirlemektir. Bu anlamda, BEÜ’de çalışan akademik ve idari personelin stres unsurlarının önem dereceleri AHP yöntemiyle belirlenmeye çalışılmış ve bireylerin özelliklerine göre stres unsurlarının önem dereceleri arasındaki farklılıklar istatistiksel testlerle araştırılmıştır.

Personelin görüşleri doğrultusunda elde edilen bulgulara göre, “iş -yaşam (aile) çatışması” ve “kariyer gelişimi” boyutlarının mesleki stres ana boyutları arasında en önemli boyutlar ve “işyerindeki ilişkiler” boyutunun ise orta derecede önemli boyut olduğuna karar verilmiştir. Bu açıdan, araştırmacı, psikolog, karar verici ve yöneticilerin, bu konulara akademik ve idari personelin neden nispeten daha fazla önem verdiğini incelemesi yerinde olacaktır. Personelin bu konularda daha hassas olduğunun idareci ve yöneticiler tarafından bilinmesi, bu konulara nispeten daha titizlik gösterilmesi suretiyle daha az iş stresine maruz kalan personelle çalışma imkânı doğuracak, daha huzurlu ve verimli bir iş ortamı oluşturulmasına imkân sağlanabilecektir.

“Örgüt yapısı ve iklimi”, “mesleğe özgü değişkenler” ile “örgütteki rol” boyutlarının ise mesleki stres ana boyutları arasında nispeten daha az önemli boyutlar olduğu gözlemlenmiştir. Ancak bu boyutların önem dereceleri yüzdeleri arasında büyük uçurumların olmaması, literatürde bahsi geçen bu boyutlarının hepsinin önemini koruduğunun bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

Bu çalışmada, Dodd vd. yaklaşımı ile daha fazla personelin görüşlerinin değerlendirilmesi ve görüşlere göre AHP ile üretilen ağırlık serilerinin varlığı ile birçok istatistiksel testlerin yapılabilmesine olanak sağlanmıştır. Ancak, personel alt gruplarının görüşlerindeki farklılıklara yönelik istatistiksel incelemelerde, güçlü ve çok sayıda bulguya ulaşılamamıştır. Bu durumda çalışmamızda iki dikkate değer sonuç daha elde edildiğine karar verilmiştir. Birincisi, personel görüşlerindeki heterojenliğin yüksek olması ve gözlem sayılarının yüksek olmaması, istatistiksel çıkarımlar için güçlülere neden olabileceği, böylece grup ortalamalarının birbirinden ayrışmalarının istatistiksel açıdan gözlenememesine neden olduğudur. İkincisi ise, personel görüşlerinin alt

gruplara göre güçlü şekilde ayrışmaması ve böylece personelin görüşleri doğrultusunda elde edilen genel ağırlık ortalamaların alt gruplar için de geçerli olduğunun test edildiğidir.

Kaynakça

- Annamalai, S., & Nandagopal, R. (2014). *Occupational stress*. New Delhi: Allied Publishers Pvt. Ltd.
- Aydın, A., Üçüncü, K., & Taşdemir, T. (2011). Akademik performansı etkileyen stres kaynaklarının belirlenmesine yönelik bir alan çalışması. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(2), 387-399.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
- Babatunde, A. (2013). Occupational stress: A review on conceptualisations, causes and cure, *Economic Insights – Trends and Challenges*, II (LXV) (3/2013), 73–80.
- BEÜ (2017). *Bülent Ecevit Üniversitesi 2016 Faaliyet Raporu*. <http://w3.beun.edu.tr/dosyalar/2017/04/tek/beu-2016-yili-faaliyet-raporu.pdf>, (Erişim Tarihi: 20.11.2017).
- Bowen, P., Edwards, P., Lingard, H., & Cattell, K. (2014). Occupational stress and job demand, control and support factors among construction project consultants, *International Journal of Project Management*, 32 (2014), 1273-1284.
- Boxenbaum, E., & Rouleau, L. (2011). New knowledge products as bricolage: Metaphors and scripts in organizational theory. *Academy of Management Review*, 36 (2), 272–296.
- Boyd, N. G., Lewin, J.E., & Sager, J.K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75 (2009), 197–211.
- Chandra, A., & Baldev, R. S. (2010). Predictors of occupational stress: An exploratory study. *Indian Journal of Industrial Relations*, 46 (2), 300-312.
- Chen, Wei-Qing vd. (2003). Determinants of perceived occupational stress among Chinese offshore oil workers. *Work & Stress*, 17(4), 287-305.
- Crawford, J. O., & Bolas, S. M. (1996). Sick building syndrome, work factors and occupational stress. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 22 (4), 243-250.
- Culnan, M. J., O'Reilly III, C.A., & Chatman, J.A. (1990). Intellectual structure of research in organizational behavior, 1972-1984: A cocitation anaiysis. *Journal of the American Society for Information Science*, 41(6):453-458.
- Danna, K., & Griffin, R.W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357–384.
- Demirel, E.T. (2013). Mesleki stresin iş tatminine etkisi: Örgütsel desteğin aracılık rolü. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 220-241.
- Dhar, U. (1991). Organizational stress: Concept, determinants and management. *Indian Journal of Industrial Relations*, 26(3), 278-289.
- Dodd, F. J., Donegan, H.A. & McMaster, T.B.M. (1993). A statistical approach to consistency in AHP. *Mathl. Comput. Modelling*, 18(6), 19-22.
- Erdoğan, T., Ünsar, S., & Süt, N. (2009). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 447-461.
- Fernandes, C., & Tewari, K. (2012). Organizational role stress: Impact of manager and peer support, *Journal of Knowledge Globalization*, 5(1), 1-28.

- Ganster, D. C., (2008). Measurement challenges for studying work-related stressors and strains, *Human Resource Management Review*, 18 (2008), 259–270.
- Gilboa, S., Shirom, A., Yitzhak, F., & Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects. *Personel Psychology*, 61, 227–271.
- Gomes, A. R., & Afonso, J.M.P. (2016). Occupational stress and coping among Portuguese military police officers. *Avances en Psicología Latinoamericana / Bogotá (Colombia)*, 34(1), 47-65.
- Gümüştekin, G.E., & Yılmaz, A.B. (2001). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, Temmuz-Aralık, 61-85.
- Gümüştekin, G.E., & Gültekin, F. (2010). Stres kaynakları ile kariyer yönetimi etkileşimi: Borsa aracı kurum çalışanları üzerinde bir uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 1-21.
- Hamzaçebi, C., & Pekkaya, M. (2011). Determining of stock investments with grey relational Analysis. *Expert Systems with Applications*, 38(8), 9186–9195.
- Ivancevich, J. M., Michael, T. M., & Preston, C. (1982). Occupational stress, type a behavior, and physical well being. *The Academy of Management Journal*, 25(2), 373-391.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187, doi: 10.1108/02683940510579803.
- Kang, L.S., & Raghbir, S. Stress at work: An assessment of the magnitude of various organisational stressors. *Indian Journal of Industrial Relations*, 42(2), 190-202.
- Kayhan, B., Tepeli, Y., Heybeli, B., & Bakan, H. (2015). Muhasebe meslek mensuplarında strese neden olan faktörlerle iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkinin analizi: Muğla ili örneği. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (14), 374-390.
- Lim, H., & Jeong, L.K. (2016). Organizational stressors associated with six aspects of police officer stress in south korea. *Health Science Journal*, 10 (1:16), 1-11.
- Liu, Chuan v.d. (2015). The association between organizational behavior factors and health-related quality of life among college teachers: A cross-sectional study. *Health and Quality of Life Outcomes* (2015) 13:85, DOI 10.1186/s12955-015-0287-4.
- Manning, M.R., Jackson, C. N., & Fusilier, M. R. (1996). Occupational stress, social support, and the costs of health care. *Academy of Management Journal*, 39(3), 738-750.
- Özkaya, M. O., Yakın, V., & Ekinci, T. (2008). Stres düzeylerinin çalışanların iş doyumuna üzerine etkisi: Celal Bayar Üniversitesi çalışanları üzerine ampirik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 163-180.
- Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occup Environ Med*, 59, 67–72. TABLODSA
- Murphy, L. R., DuBois, D., & Hurrell, J. J. (1986). Accident reduction through stress management. *Journal of Business and Psychology*, 1(1 (Fall, 1986), 5-18.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: ampirik bir yaklaşım. *E.Ü. Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2), 75–81.
- Parker, D., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 32, 160-177.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde stres kaynakları*. Ankara: Personel Geliştirme Merkezi Yayınları.

- Pekkaya, M., & Aktogan, M. (2014). Dizüstü bilgisayar seçimi: DEA, TOPSIS ve VIKOR ile karşılaştırmalı bir analiz. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(1), 157-178.
- Pekkaya, M., & Başaran, S. (2011). Konaklama işletmeleri hizmet kalitesi boyutları önem derecelerinin AHP ile belirlenmesi ve işletmelerin hizmet kalitesine göre TOPSIS ile sıralanması. *Mali Ufuklar*, 5(15), 111-136.
- Pekkaya, M., & Çolak, N. (2013). Üniversite öğrencilerinin meslek seçimini etkileyen faktörlerin önem derecelerinin AHP ile belirlenmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(2), 797-818.
- Pekkaya, M., & Zilifli, V. (2016). Bankaların ticari kredi değerlendirme aşamasında dikkate aldıkları kriterlerin önem derecelerinin belirlenmesi. *International Journal of Management Economics and Business*, 3. ICAFR Special I., 201-210.
- Pekkaya, M., & Erol-Demir, F. (2016). Determining the priorities of criteria in assessing the bankruptcy risk of the banks via AHP, *International Journal of Management Economics and Business*, 3. ICAFR Special Issue, 40-45.
- Saaty, T.L., & Vargas, L.G. (2006). *Decision making with analytic network process*. New York:Springer.
- Satija, S., & Khan, W. (2013). Emotional intelligence as predictor of occupational stress among working professionals. *A Peer Reviewed Research Journal 79 aWEshkar Vol. XV Issue, WeSchool*.
- Smith, K. J. (1990). Occupational stress in accountancy: A review. *Journal of Business and Psychology*, 4 (4), 511-524.
- Soysal, A. (2009). Farklı sektörlerde çalışan işgörenlerde örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.
- Staw, B. M. (1984). Organizational behaviour: A review and <<reformulation of the field's outcome variables. *Rev. Psychol*, 35:627-66.
- Wong, Tze-Wai vd. (2001). Perceived sources of occupational stress among chinese off-shore oil installation workers. *Stress and Health*, 18, 217-226, DOI: 10.1002/smi.948.
- Yang, L., Xian X., Tammy, D. A., Kan, S., Xichao, Z., & Zhongyan, L. (2011). Mentoring in China: Enhanced understanding and association with occupational stress. *Journal of Business and Psychology*, 26(4), 485-499.

Ek 1: Anket Değerlendirmesine Dâhil olan Örneğin Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	%	Tecrübe	Sayı	%	Kadro	Sayı	%
Kadın	47	39,5	0-5 yıl	42	35,3	Memur	26	21,8
Erkek	71	59,7	6-10 yıl	37	31,1	Şef/Yönetici	8	6,7
Toplam	118	99,2	11-20 yıl	23	19,3	Arş. Gör.	20	16,8
			21+ yıl	16	13,4	Öğr.Gr./Okutman	29	24,4
Eğitim	Sayı	%	Toplam	118	99,2	Öğretim Üyesi	33	27,7
İlk-Orta-Lise	4	3,4				Toplam	116	97,5
Ön lisans	10	8,4	Çalışılan Birim	Sayı	%			
Lisans	24	20,2	İİBF	37	31,1			
YL	33	27,7	Diğer Fak-YO	39	32,8			
Dr	42	35,3	MYO'ları	43	36,1			
Toplam	113	95,0	Toplam	119	100,0			