

## İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması

Mustafa OKUTAN\*

Dilaver TENGİLİMOĞLU\*\*

### ABSTRACT

Stress is an important issue on which the business managers should be focused. Stress, defined as a disease of the 21 st century, not only affects workers' health but also causes many problems in organizations (such as decreasing productivity, job dissatisfaction, increasing personnel turnover and cost of health expenditure). A large number of potential stressors in the working environment have been determined by numerous studies. Major sources of stress are the work arena(shift work, work overload, role conflict, unequal pay etc.), the individual arena (type of personality, life events and others)and the social arena. Therefore, stress is a disease which should be taken into consideration and handled in terms of individuals, organizations, and also society.

In this study, factors, which cause stress on 300 staffs working in the Maintenance and Repair Workshop of the Turkish State Railways in Ankara have been investigated. In addition, methods they use when struggling with stress have also been searched.

### 1. GİRİŞ

İçinde yaşadığımız çağın bir değişme ve bunalım çağı olduğu kuşkusuzdur. Bu değişimler toplumun her kesiminde önemli ruhsal sorunlar yaratmaktadır. İnsanlar çalışma yaşamının getirdiği sınırlılıklarla birlikte öteki etkinliklerini dengeli bir biçimde yürütmek istemekte, bu istemi sonucunda yaptıkları işle kendi yeteneklerini de zorlamaktadır. Bu nedenle stres sözcüğü giderek günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiş, bir çocuktan en üst düzeydeki yöneticiye kadar kullanım alanı bulmuştur.

Çalışma ortamı, iyi analiz edildiğinde hemen herkesin içinde bulunduğu koşullara göre farklı anlamlarda kullandığı bir kavram olan stresin etkilerini tespit etmek mümkündür. Çünkü stres hayatın doğal ritminde vardır. Stresiz bir hayatı düşünmek mümkün değildir. İç ve dış etkenlerle sürekli etkileşim içinde olan kişi belirli ölçü ve sınırdan sonra bu etkenlerden olumsuz olarak etkilenir. İnsan vücudunda davranışların da, bilişsel ve psikolojik yapısında bazı değişiklikler oluşur. Bu gerçekten kaçmak mümkün değildir. Önemli olan stresle başa çıkma sorunudur. Başka bir deyişle stres potansiyeli olan bir çevrede stresörlerden en az etkilenecek nasıl yaşanacaktır.

\* Uz. G.Ü. Kazaları Araştırma ve Önleme Enstitüsü

\*\* Doç. Dr. G. Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi, Beşevler, Ankara

Çalışanların dünyasında kişiyi tasalandıran gücendiren, kuşkulara kapılmasına neden olan, gelecek için umut ve beklentileri tehdit eden, kırgınlık ve kavgalara sürükleyici işyeri koşulları yanında, kişinin genel sağlığını bozabilen çalışma koşulları, yapılan iş, işlem ve tüm uygulamalarda, bitkinlik, bezginlik ve yorgunluk gibi zorlamalara neden olan tüm faktörler organik ve ruhsal zedelenmelere neden olurlar. Kısacası çalışan bireyin stresle karşılaşması kaçınılmazdır. Çalışanlar arasında daha sağlıklı ilişkilerin kurulması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi daha etkili ve verimli çalışma koşullarının yaratılması, karmaşık örgüt yapılarında stresin bireysel ve örgütsel nedenlerinin tanınmasına, anlaşılmasına bağlıdır. Bu nedenle stres sağlık ve verimliliği olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Çalışanlar iş stresleri nedeniyle sağlıklarını kaybedebilmektedir. Ayrıca örgüt açısından da verim ve performans düşüklüğü yanında işe geç gelme, işgören devir hızının yükselmesi, saldırganlık, örgüt aleyhine çalışma, dikkatsizlik, kaza yapma eğiliminin artması, hastalık nedeni ile kaybedilen işgünün artışı biçiminde olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. O nedenle örgütlerde işgöreni olumsuz yönde etkileyen stress kaynakları araştırılmalı, olumsuz koşullar iyileştirmeli ya da azaltmalı ve stressle başa çıkma yöntemleri etkin bir şekilde kullanılmalıdır.

## 2. STRES KAVRAMI, TANIMI VE KAPSAMI

Günlük yaşamda hemen herkesin kullandığı bir kavram olan stres, son yıllarda üzerinde yapılan araştırmaların artmasına karşın insanoğlunun yaratıldığı günden beri varlığını hissettiren bir durumdur. İnsanlar alışık olmadıkları bir durumla karşı karşıya kalınca önce denemenin zorluğunu, sonra ona alışmaya başladığını, daha sonra ise ona daha fazla dayanamadığını görmüştür. (Selye, 1997:26).

Stres, sokaktaki adamdan üniversitedeki bilim adamına kadar, herkesin sıkça kullandığı ve aynı zamanda birçoklarının da yaşadığı psikolojik bir durumdur. Yapılan araştırmalara göre, herkesin stres tanımının farklı olduğu gibi, insanların gözlenen stres nedenleri, belirtileri ve olumlu stres düzeyleri de farklıdır. Bugün özellikle değişim hızının şaşılacak düzeyde artması nedeniyle, insanların sürekli bir şeyler kaçıyormuş korku ve kuşkusuyla hızlı hareket etme zorunluluğu duymaları, stresi gündelik yaşamın bir parçası haline getirmiştir (Tutar, 2000: 201-202).

Bilim dünyasında stres sözcüğü ilk kez 17.yüzyılda "elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki"yi açıklamak üzere fizikçi Robert Hook tarafından kullanılmıştır. Thomas Young adlı bir başka fizikçi bunu, yüzyıl kadar

sonra bir formül üzerinde göstermiştir. Young'a göre stres "maddenin kendi içinde olan bir güç ya da dirençtir" (Ethel, 1994:2). Buna göre, madde kendi üzerinde uygulanan dış güce, sahip olduğu direnç oranında tepki gösterir.

Stres sözcüğünün ilk kez fizik biliminde tanımlanmasından sonra, sözcük farklı disiplinlerde farklı anlamlarda kullanılmıştır. Burada bizim açımızdan önemli olan stresin psikolojideki tanımıdır. Psikolojideki tanımıyla stres terimi "sıkıntı" ya da "zorluk" anlamına gelen eski Fransızca'daki ve ortaçağ İngilizce'sindeki "stress" ya da "straisse" sözcüklerinden gelmektedir. Ancak daha güçlü bir ihtimalle sözcük Latince'deki "çekip almak" anlamına gelen "stringere" sözcüğünden gelmektedir (Graham, 1999: 24).

Bir başka varsayıma göre stres kavramının kökeni, Latince "estricia" fiilinden türetilmiştir. Sözlüklerde fiili olarak baskı yapmak, bastırmak, almak, önem vermek, yüklemek, zorlamak isim olarak, baskı basınç, gerilim, güç, kuvvet, önem, şiddet vurgu, yük, zarar, zor karşılığı kullanılmaktadır (Köknel, 1987:45).

Steadman's Medical Dictionary ise stresi: (Valaerie, 1990:23).

1- Vücudun normal psikolojik dengesini bozan zararlı ve çeşitli anormal durumlara karşı, vücudun gösterdiği tepki

2- Dışardan uygulanan herhangi bir etkinin sonucu olarak vücudun gösterdiği direnmedir.

3- Bireyde, gerilim ve dengesizliğin ortaya çıkmasında etkili olan fiziksel veya psikolojik uyarıcıdır, diye tanımlamıştır.

Selye'nin çok yaygın olarak kullanılan ve benimsenen bir tanımına göre stres, memnuniyet verici olup olmadığına bakılmaksızın, her türlü isteme bedeninin uyum sağlamak için gösterdiği yaygın tepkisidir (Allen, 1990:3).

Iwancevich, Gibson ve Donnelly'nin geliştirdiği ve günümüzde en çok kullanılan tanıma göre stres, bireysel farklar ve psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsuz bir davranım olup, kişi üzerinde aşırı, psikolojik veya fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış ve iç hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur (Artan, 1986:39).

### 3. STRESİN BELİRTİLERİ, NEDENLERİ VE SONUÇLARI

#### 3.1. Stresin Belirtileri

Cüceloğlu (1992:270-272) stresin ortaya çıkışını, ünlü stres uzmanı Selye'den yararlanarak aşağıdaki gibi ortaya koymaktadır: Stres üç dönemli bir süreç olarak ortaya çıkar. İlk dönem, "**alarm tepkisi**" adını alır. Bu

dönemde otonom sinir sistemi gayet faal bir duruma geçer. Salgı bezlerini uyurarak, kana bol miktarda adrenalin ve onun etkisi altında ortaya çıkan diğer biyokimyasal maddeleri pompalar. Salgıların etkisi altındaki vücut alarm durumuna geçer ve ortaya çıkacak acil durumlarla uğraşmaya hazırlanır. Stres veren uyarıcı ya da ortam devam ederse, ikinci dönem ortaya çıkar. İkinci basamağa "**direnç dönemi**" adı verilir. Bu dönemde, organizma yapmış olduğu alarm tepkisini ortadan kaldırır. Stresli ortama bir türlü uyum sağlar ve kandaki biyokimyasal maddeleri geri çeker. Organizma sanki normal koşullar altında işliyormuş izlenimi verir. Ne var ki, gerçekte organizma yorulmaktadır ve içten içe direncini kaybetmektedir. Üçüncü basamağı oluşturan "**tükenme döneminde**" beden, artık stresin baskısına dayanamaz, direncini kaybeder, ilk alarm dönemindeki bazı belirtiler geri döner, hastalıklar ortaya çıkmaya başlar ve bu hastalıklardan bazıları ölümle sonuçlanabilir. Stres verici olay çok ciddi ise ve uzun sürerse, organizma için tükenme aşamasına gelinir. Bazen bu dönemde yeniden alarm dönemi reaksiyonları çıkar (Baltaş ve Baltaş, 1999:27). Tükenme döneminin belirtileri: Kronik baş ağrıları ve yorgunluk duygusu, uyuyamama ve uyanma zorluğu, aşırı yeme, kas ağrıları, göğüs ağrıları, kabus, hazımsızlık, aşırı alkol tüketimi, bitkinlik, baş dönmesi, bulantı, yüksek kan basıncı, sinirli hareketler, paniğe kapılma, olaylar karşısında aşırı duyarlılık ve kalp çarpıntısı gibi belirtilerdir (Tutar, 2000:208).

### 3.2. Stres Faktörleri

Stres faktörleri bilim adamları tarafından çok değişik şekilde sıralandığı görülmektedir. Araştırmalarda ortaya çıkan temel faktörlerin işortamı(örgütsel), bireyin kişilik yapısı, çevresel ve sosyal faktörler şeklinde tasnif edilmeye çalışıldığı görülmektedir.

#### 3.2.1. Örgütsel Stres Faktörleri

##### İşle İlgili Faktörler

Bu faktörlerden birisi **monotonluktur**. Yapılan işin monoton bir biçimde devam edip gitmesi ve bireyin kendisini işin süreçlerine dahil edememesi durumu, bireyde işe karşı yabancılaşma duygusu oluşturur ve bu durum, onun için çok yaygın bir stres kaynağıdır. Monotonluğun insan üzerindeki etkisi umutsuzluk, sıkıntı, gerilim, stres, ilgisizlik, pasif direnme, saldırganlık gibi ileri derecede psikolojik ve sosyal bozukluklardır (Eren,1998:224).

İşle ilgili stres faktörlerinden bir diğeri de **teknolojik değişimdir**. Yeni teknoloji, iş çevresinde hızlı değişiklikler çalışanların becerilerini çabucak demode etmektedir. İlave olarak yeni ekipmanı ve sistemleri sürekli iyi bilme ihtiyacı, bireyde tehdit durumu ortaya çıkarmaktadır. Bu durum, yeterli eğitim

sağlanmazsa, potansiyel stres etmeni olur. Gelişen yeni teknoloji bireyde görevini yapamamam duygusu oluşturur (Tutar, 2000:222).

Bir diğer önemli stres kaynağı da **çalışma ortamının zihinsel, bedensel ve duygusal yorgunluğa neden olan ergonomik açıdan elverişsizliğidir.** Gürültülü bir ortamda bulunmak da bizi zihinsel açıdan yorar ve strese sokar. Dil ve iletişim, insan kültürünü zenginleştirir. Fakat istemediğimiz ses bizim açımızdan bir gürültüdür. Aşırı gürültü ve diğer fiziksel faktörlerin temel psikolojik etkisi, diğer stres etmenlerine karşı toleransı azaltır ve motivasyonu olumsuz yönde etkiler. Sıcaklık, havalandırma ve nem de önemli bir stres faktörüdür. Aşırı sıcak, soğuk, havasızlık, aşırı cereyan gibi çevresel şartlar, hem fiziksel, hem de psikolojik olarak çeşitli problemlere neden olur. Ayrıca vardiyalı iş, gece işi, yeni teknoloji, uzun çalışma saatleri, fazla mesai, basmakalıp, monoton sıkıcı ve basit işler potansiyel stres etmenleridir (Valerie, 1990:23).

Çalışma ortamında bir başka stres faktörü, **aşırı iş yüküdür.** Aşırı iş yükü, potansiyel bir stres faktörü olarak görülebilir. Aslında aşırı iş yükü kadar, yetersiz iş de bir stresör olarak kabul edilebilir. Aşırı iş yükü, niceliksel ve niteliksel olabilir. Hem fiziksel, hem de zihinsel açıdan niceliksel aşırı iş yükü, işte güçlü stres etmenidir. Belli bir zamana yetişmek maksadıyla zaman baskısı altında çalışmak, bağımsız bir stres kaynağıdır. Aşırı iş yükü altında çalışmanın yanında, düşük iş düzeyinde çalışmak da bireyin psikolojik sağlığını bozar (Valerie, 1990: 23-24).

İş ortamının veya işin kazalanma riski, sağlık ve güvenlik açısından potansiyel olarak tehlike içermesi (nükleer santraller, maden ocakları, itfaiye ve emniyet teşkilatları vb) de bir stres kaynağı yaratabilmektedir (Cooper ve Davidson, 1987: 106).

### **Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Faktörleri**

Karar verme sürecinde katılım eksikliği, müzakere ve iletişim eksikliği, bireyin davranışını sınırlandırır ve ait olma duygusunun olmaması, potansiyel bir stres kaynağı olarak görülebilir. Karara katılma düzeyi, yetki ve sorumluluk denkliliği, kişi rol çatışmasının olması, yetersiz kaynaklar, işin toplumsal düzlemdeki saygınlığı, işteki statü sembolleri, formel ve informal roller arasındaki çatışma veya rol belirsizliği gibi faktörler, örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörleridir

Vates ise örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörlerini, çelişkili görevler ve yetki karmaşası, yetki ve sorumlulukların denk olmaması, kişi-rol uyumsuzluğu ve çatışması, farklı örgütsel kademede bulunanlara karşı sorumluluklar olarak saymaktadır (Vates, 1989: 48).

## Kariyer Geliştirmeden Kaynaklanan Stres Faktörleri

Başarı değerlendirme standartlarının uygunsuzluğu ve başarı değerlendirmede nesnellüğün olmaması, terfi olanağının olmaması veya terfide subjektif tutumlar ücret tatminsizliği gibi faktörlerde kariyer geliştirmeden kaynaklanan stres faktörleridir. Yetersiz ve hızlı terfi, iş güvensizliği, terfide nesnel davranılmaya-çağı korkusu, hırs, başarı arzusunun engellenmesi, özellikle başarı dürtüsü yüksek bireyler için önemli bir stres faktörüdür (Palmer ve Hyman, 1993:29).

## Örgütsel Yapı ve İklimden Kaynaklanan Stres Faktörleri

İş güvenliliğinin olmaması, örgütün fiziki unsurunun çalışmaya elverişli olmaması, ergonomi koşullarına uygunsuzluk, örgüt kültürünün çalışanları temsil etmemesi, karara ve yönetime katılma olanaklarından yoksunluk, hiyerarşik, katı, merkezi mekanik örgüt yapıları, örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörleridir. Bunlara bürokratik engeller, formel ilişkiler, uyum için duyulan baskılar, üst kademenin ilgisizliği ve subjektif tutumları da ilave etmek mümkündür.

Sutherland ve Cooper'e göre liderlik stili de örgütte önemli bir stres kaynağıdır. Bilimsel teknik yönü ağır basan yönetici yönetim süreçlerinde interaktif usulleri kullanan bir yöneticiden daha stres vericidir (Valerie, 1990:48). Davranış bilimcilerinin üzerinde en çok durdukları örgüt iklimi, açık ve katılmayı teşvik eden iklimdir. Örgütsel faaliyetlerde demokratik süreçlere izin vermeyen örgüt iklimi ise, kapalı ve tehdit edici bir iklimdir.

### 3.2.2 Bireyin Kendisinden ve Yaşadığı Genel Çevreden Kaynaklanan Stres Faktörleri

#### Genel Çevreden Kaynaklanan Stres Faktörleri

Strese yol açan bir çok çevre faktörü vardır. Fakat fiziki çevre, çoğu zaman bu faktörlerden biri olarak algılanmaz. Bu nedenle de strese bağlı olarak gözlenen belirtilerin ana nedeninin fiziki çevre olduğu anlaşılmayabilir (Braham, 1998:35). Bireyin yaşadığı genel çevre ile ilgili stres kaynakları, iş hayatı dışındaki stres kaynaklarıdır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür (Tutar, 2000:250-251).

- a) Orta yaş bunalımı
- b) Aile sorunları
- c) Tekdüzelik
- d) Ekonomik sorunlar
- e) Siyasal ve politik belirsizlikler,
- f) Sosyal ve kültürel değişimler,
- g) İşin bulunduğu kentte yaşanan ulaşım sorunları,
- h) Teknolojik gelişmeler.

### **Bireyin Kendisi İle İlgili Stres Faktörleri**

İnsanların stres kaynakları, çoğu kez onların kişiliklerini ortaya çıkaran huyları, mizaçları, karakterleri ve yetenekleri olabilir. Yani stresin kaynağı bizzat bireyin kendi kişiliği olabilir. Kişileri etkileyen olaylar değil, olaylara verdikleri anlamlardır.

Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere nasıl bir tepki gösterdiği kişiliği ile ilgilidir. İşgörenin otokratik yapılı olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük veya dışa dönük bir yapı göstermesi, ilişkiler açısından destekleyici veya yarışmacı tavır sergilemesi, duygusal açıdan incinir olması, olumsuzluklar karşısındaki direnci ve genel olarak başarı ihtiyacı örgütsel yapı içinde birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilir. İnsanların iki farklı kişilik profili şeklinde sınıflandırıldığı görülmektedir. Bunlar A tipi ve B tipi kişilik.

Fredman ve Rosenman A tipi kişiliği " en az zamanda en çok işi, gerekirse diğer kişilere karşı çıkararak yapmaya çalışan hırslı ve kavgacı insanlar" olarak tanımlarlar. B tipi kişilik profiline sahip kişiler ise sabırlı ve işi bitirmek için zaman baskısı duymazlar. A tipi kişiliğe sahip olanların daha fazla stres yaşadıkları görülmüştür (McMichael, 1978: 127-147).

### **Beşeri İlişkilerden Kaynaklanan Stres Faktörleri**

Duygusal içerikten yoksun iletişim, birlikte çalışan insanların tatmin olmasını ve derinlikli ilişkiler kurmasına engel olmaktadır. Günümüzün ofis ortamında insanlar, bilgisayar aracılığı ile iletişim kurma disiplini kazanmış durumdadır. Ne yazık ki, bilgisayarda işlem gören simgeler, bir gülümseme, bir kahkaha ya da sıcak bir harekette bulunma gibi insani vasıftan mahrumdurlar. Hapishanelerin hafifletilmiş haline dönüştürülmüş ofis ortamları, günümüzde enformasyon teknolojisinin özgürleştirici etkileri konusu üzerinde yoğun tartışmalara ve araştırmalara sebep olmaktadır (Avcı, 1990:66).

Hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları önemli bir stres faktörüdür. Hiyerarşik örgütlerin bir stres etmeni olmasının nedeni, ast-üst ilişkilerinin formel bir biçimde olmasıdır. Hiyerarşik örgüt yapıları aynı zamanda iletişimde çeşitli engeller ortaya çıkarır. Her engellenme durumu, başlı başına bir stres faktörüdür. Hiyerarşik yapıda çok sayıda üstü memnun etme ihtiyacı bireyi gerilim altına sokar ve onun iş tatminini engelleyerek, işte önemli bir stres etmeni oluşturur. Hiyerarşik yapıların, belli bir resmiyet ve mesafe gerektirmesi, soğuk bir örgütsel iklimin oluşmasına neden olur. Elverişsiz örgüt iklimi, çalışanların iş tatminini engelleyerek stres altında çalışmalarının önemli nedenidir (Katz, 1997:29-30).

### 3.2.3. Sosyal Hayattan Kaynaklanan Stres Faktörleri

Toplum yapısındaki değişmelerde kişiler üzerinde stres yaratmaktadır. Çok kısa bir sürede geleneksel toplum yapısından çağdaş bir topluma dönüşme zorunluluğu bireyler üzerinde zorlanma yaratarak çeşitli uyum sorunlarına yol açmaktadır. Sosyal ve kültürel stres kaynaklarının, diyet, iklim, kalıtım, din, toplumsal sınıf, aşırı kalabalık, konut tipi ve yalıtılmışlık duygusu gibi faktörlerden etkilendiği ileri sürülmüştür. Bunların tümü de kültür ve coğrafi yapıya göre değişmektedir (Cooper ve Davidson, 1987:217).

Amerikalı ünlü yönetim ve işletme uzmanı Karl Albrecht insanlara neler olduğunu belirleyebilmek için beş değişim alanı üzerinde durmuştur (Albrecht,1979:10). Yazara göre bu beş alan, çağımızdaki tüm önemli değişimleri kapsaması da bu yüzyılın "stres çağı" haline gelmesinin temel nedenini oluştururlar.

Bu beş önemli değişim alanı şunlardır (1) Kırsal yaşamdan kentsel yaşama geçiş, (2) durağanlıktan hareketliliğe geçiş, (3) kendine yeterlilikten tüketim ekonomisine geçiş, (4) kapalı sistemden açık sisteme geçiş, (5) bedensel aktiflikten hareketsizliğe geçiş.

## 4. STRESİN SONUÇLARI

Stresin çalışanın sağlığı üzerinde ortaya çıkardığı sonuçlar yanında, örgütsel verimlilik ve performans açısından da olumsuz etkisi bulunmaktadır. Ancak belli bir düzeye kadar stresin örgüt üzerinde olumlu etkisinin bulunduğu da belirtilmektedir.

### 4.1. Stresin Örgüt Üzerindeki Etkileri

Stresin örgüt üzerinde iki boyutta olumsuz etkisi bulunmaktadır. Bunlardan birincisi örgütün temel amacı ile ilgili faktörlerden biri olan verimlilik ve performans düşüklüğü, diğeri de, örgütte verimliliği, etkinliği ve performansı ortaya çıkaracak olan insan faktörünün yaşadığı yabancılaşma duygusudur.

Verimlilik ve etkinlik ile olan ilişkisi nedeniyle stres, ekonomik açıdan olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Aşırı yüksek derecedeki stres işgörenin fiziksel ve zihinsel sistemini bozmaktadır. Hastalıkların çoğalması, iş kazalarının artması, işgücü kayıpları, sağlık giderlerini çoğalması, kalifiye eleman kayıpları ödenen tazminatlar örgüte ağır bir mali külfet yüklemektedir.

Amerika'da ve İngiltere'de yapılan araştırmalarda hastalıkların %75'i yönetilemeyen stres nedeniyle ortaya çıktığı gerçeğine ulaşılmıştır. Uluslararası raporlarda iş stresi ile ilgili maliyetlerin yükseldiğini göstermektedir. Birleşik



Devletlerde, iş stresi ile bağlantılı ekonomik kayıpların yıllık 150 milyar dolar olduğu tahmin edilmektedir (Maureen ve Anthony, 1996:152). 1976 yılında Amerikan Kalp Enstitüsünün yaptığı bir araştırmaya göre yalnızca strese bağlı kardiyovasküler hastalıkların Amerikan Ekonomisine yıllık maliyeti 26.700 milyon dolar civarındadır. Yine strese bağlı kısa dönemli iş günü kayıpları sonucunda İngiliz sigorta şirketlerinin yıllık 55 milyon Sterlin ödemede buldukları görülmüştür (Cooper, 1987:185).

#### 4.2. Stresin Birey Üzerindeki Etkileri ve Sonuçları

Stres, genel olarak bireyin doğal düzenini bozan, psikolojik bir durumdur. Bireyin üzerinde stresin psikolojik, fizyolojik ve davranışsal bakımından çeşitli etkileri vardır.

##### 4.2.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları

Aşağıda sayılan hastalıkların oluşmasında diğer faktörler yanında Stresinde etkili olduğu bilinmektedir (Kirel, 1994: 48).

1. Dolaşım Sistemi, Kalp Ve Damar Hastalıkları: Çarpıntı, kalp atışlarında düzensizlikler ve atışlar, göğüs ağrısı, miyokart enfarktüsü, hiper tansiyon.
2. Solunum Sistemi Hastalıkları : Aşırı soluk alıp verme, bronşiyal astım.
3. Sindirim Sistemi Hastalıkları : İştahın kesilmesi, aşırı yemek yeme, hazımsızlık, gastrit ve ülser gibi hastalıklar.
4. Üreme Sistemi Hastalıkları : Cinsel iktidarsızlık, soğukluk.
5. İç Salgı Bezi Hastalıkları : Hipertroid, şeker hastalığı.
6. Deri Hastalıkları : Kurdeşen, egzama, sedef hastalıkları, saç ve kıl dökülmesi.
7. Hareket Sistemi Hastalıkları : Kireçlenme, kas gerilmesine bağlı hastalıklar, migren, kronik baş ağrıları.

##### 4.2.2. Stresin Psikolojik Sonuçları

Stres sonucunda bireylerde ortaya çıkan psikolojik rahatsızlıkların en belirginleri endişe, depresyon, uykusuzluk ve psikolojik yorgunluktur. Mocan, Allen, Baltaş ve Timur vücudun bazı hastalıklarda olduğu gibi stresli durumlarda da bazı tepkiler verdiğini söylemektedir. Bu tepkiler (Rosch,1986:143 ; Baltaş ve Baltaş, 1999:138; Mocan, 1987:63-65); Tansiyon yükselmesi, Sindirim bozukluğu, Terleme, Nefes darlığı, Baş ağrısı, Yorgunluk, Alerji, Mide bulantısıdır.

##### 4.2.3. Stresin Davranışsal Sonuçları

Stresten kaçınmak için bireylerin en çok başvurduğu davranış kalıpları

arasında sigara, alkol, çeşitli uyarıcılar, uyuşturucu madde kullanımı, aşırı yemek yeme, uyku düzensizliği, gibi zararlı alışkanlıklar yer almaktadır.

Buraya kadar anlattıklarımızdan, tespit edilen bilimsel bulgulardan şu sonuca ulaşmak mümkündür. Stresle ilgili çeşitli hastalıklar işyerinde hem örgüt hem de bireyler için ağır bir bedel ödenmesini gerektirmektedir. İş stresi aşağıda belirtilen olumsuz sonuçları nedeniyle işverenlerin önemli harcamalar yapmasını gerekli kılmaktadır (Schafer, 1987:310 ).

- a) Verim düşüklüğü,
- b) İşe devamsızlık,
- c) Sağlık sigortası ödemelerinin artması,
- d) Yüksek Personel devri,
- e) Personel tazminat talepleri
- f) Hırsızlık ve sabotaj,

Strese bağlı hastalıklar bir yandan örgütlerde üretim ve verim kayıplarına neden olurken, diğer yandan da yüksek sağlık harcamalarını gerekli kılmaktadır. Bireysel açıdan bakıldığında ise kısa ve uzun süreli hastalıklara neden olabilen iş stresi, kişilerin yaşamlarının yitirilmesine yol açmaktadır. Bu bağlamda sonuç olarak şunu söylemek mümkündür. Stres hem bireysel açıdan, hem örgütsel açıdan, hem de toplumsal açıdan mücadele edilmesi ve mutlaka başa çıkılması gereken bir hastalıktır.

#### 4.3 Ölçülü Stresin Yararlı Sonuçları

Stres her zaman insanın çalışma çevresinin olumsuz bir bileşeni değildir. Aslında üstün bir başarı elde etmek için belli bir miktar stres gereklidir. Ancak çatışmaya yol açan işteki stresörlerin ortadan kaldırılması gerekir (Palmer, 1993:31). Buna göre stresin her bakımdan olumsuz olduğu yönündeki yaygın kanaat doğru değildir. Başka bir ifadeyle, stresi zihinsel, fiziksel ve duygusal kaynaklarımızı tüketen psikolojik bir durum olarak görürüz ki bu genellikle stres konusundaki eksik bilgilerimizden kaynaklanır. Stres eşliğini aşmış aşırı bir stresin insanlar için olumlu yanları yoktur ve çeşitli psikolojik ve fiziksel hastalıklara neden olur. Ancak bir stres eşliği ve olumlu stres düzeyinin varlığı da göz ardı edilmemelidir. Herkes için değişebilen olumlu seviyedeki stres etkin bir işleyiş için gerekli olan, bireyin içinde olan enerjinin açığı çıkmasının en önemli aracıdır. Denetlenebilen ve stres toleransını aşmayan yönetilebilir bir stres, bireyde varolan potansiyelin açığı çıkmasında, katalizör etkisi yapar (Cüceloğlu, 1992:273).

### 5. STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

İnsan çağlar boyu stresin etkisinden kurtulabilmek için ilaçların yardımına

başvurmuştur. Güney Afrikalı yerliler zengin bir kokain kaynağı olan Coca bitkisinin kurutulmuş yapraklarını çiğneyerek problemlerinden bir süre için uzaklaşmaktadırlar. Çinliler esrar içer, Arap fellahlar nargile kullanır. Sibiryalı köylüler "kutsal" kabul ettikleri mantarları çiğnerler. Bu onlar için hayatın zor taraflarından ve kaderlerinden kurtulmak için bir yoldur. Bu yöntemlerin kendilerini mutluluğa götürdüğüne inanırlar (Norfolk, 1989:173).

Günümüz insanı da zaman zaman da olsa stresli olduğu durumlarda sigaradan, içkiden, uyuşturuculardan, yatıştırıcı ve sakinleştirici ilaçlardan yarar beklemektedir. Psikolojik durumu değiştiren ilaçların birçok ülkede tamamen başı boş bırakıldığı açıkça gözlemlenmektedir (Albrecht,1979:46-49).

Stresle başa çıkma yöntemlerini iki grup altında toplayabiliriz. Birinci grup bireysel yöntemler, ikinci grup örgütsel yöntemlerdir.

### 5.1. Bireysel Yöntemler

Bireyler dört farklı yöntemle stresle başa çıkılabilir. Bunlar (Tutar, 2000:277-278):

**Bedenle Başa Çıkma Yolları:** Gevşeme teknikleri, değişik beden egzersizleri, beslenme biçimleri bu guruba girer.

**Zihinsel Başa Çıkma Yolları:** Uyumsuzluğa ve gerilime neden olan faaliyetlerden uzak kalma, zihinsel düzenleme ve dönüşüm tekniklerini içerir.

**Davranışla başa çıkma yolları:** Davranışla stresle başa çıkmanın en etkin yolu, "A" tipi davranış biçimlerinin değiştirilmesidir.

**İnançla başa çıkma yolları:** İnsan kendini manevi olarak geliştiren, onu iç zenginlik kazandıran ve evrensel normlara uygun etik ve normatif kaidelerle uyumlu bir yaşam tarzını seçerek stresle başa çıkmaya çalışır.

Stresle bireysel olarak başa çıkmanın tanınmış yöntemlerinden biri de, "DKBY" modelidir. Modelin her adımı, hayatınızı kontrol altına alıp, yaşadığınız stresin zararlarını, yararlı bir duruma getirme konusunda çeşitli yöntemlerden oluşur. DKBY modeline göre, stresi kontrol altına alma ve yönetme aşağıdaki adımları içerir (Braham, 1998: ).

"DKBY" modelinde ilk adım, "Değiştir" adımıdır. Eğer mümkün ise, sizi strese sokan ortamı ve koşulları değiştirmeyi salık verir. Kısaca, stres kaynağının uzağında bulunmayı öngörür. Bunu başarmak, hayatınızın kontrolünü elinizde tuttuğunuza inanmanıza bağlıdır.

İkinci adım "Kabul Et" yaklaşımıdır. Bu adım esasen, değiştirilmesi mümkün olmayan koşulların kabul edilmesi temeline dayanır. Bu adım, kontrol edilemeyen ve bireyin gücünün ve sınırlarının dışında gelişen olayları, pozitif bir yaklaşımla kabul etmeyi öngörür.

Üçüncü adım, "Boş ver" yaklaşımıdır. Gerçek dışı beklentilerden, ham hayallerden ve evhamın dayanılmaz ağırlığından kurtulmak için, baş vurulması gereken duygusal ve zihinsel açıdan farklı bir kavrayışla, olaylara yeni ve farklı bir yorum getirme yöntemidir.

"Yaşam tarzını yönet yaklaşımı" stres yenmede başvurulan "DKBY" yönteminin son adımudur. Bu adım, çeşitli egzersiz ve gevşeme yöntemleri kullanılarak, stres kaynaklarını ortadan kaldırmayı hedefler. Sosyal ve duygusal destek sağlayarak, stres oluşturan unsurları strese düşmeden ortadan kaldırmak, "Yaşam Tarzını Yönet" yaklaşımının asıl gayesidir.

## 5.2. Örgütsel Yöntemler

İş yaşamından kaynaklanan stresle başa çıkma stratejileri, iş görenlerin iş stresini azaltmak ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir.

Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak genel stratejiler aşağıda açıklanmıştır(Luthans, 1989:211-213).

**Destekçi Bir Örgüt Havası Yaratmak:** Birçok örgütte, bürokratik ve resmi bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir hava vardır. Bu durum önemli bir stres kaynağıdır. Daha az merkezîyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapı kurulması önemli bir başa çıkma stratejisi olabilir. Kuramsal olarak, böyle bir yapı ve süreç değişikliği iş görenler için daha destekçi bir örgüt havasının yaratılmasını, iş stresinin azaltılmasını sağlayacaktır.

**İş Zenginleştirilmesi :** İş zenginleştirme hem işin içerdiği sorumluluk, tanınma, başarı fırsatı gibi etmenlerin hem de farklı beceriler, görevin kimliği, görevin anlamlılığı özerklik gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesini içerir. Dikkatle yapılmış görevsel düzenlemeler, iş stresi ile başa çıkmada etkili bir yoldur.

**Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması:** Rol çatışması ve belirsizlikler, bireysel stres kaynaklarının başında gelmektedir. Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bunun neden olduğu stresi azaltabilirler.

## Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması ve Danışmanlık

Genellikle örgütlerde, iş görenlerin mesleki gelişim planlaması ile ilgili geçişlerin ve yükselmesinin geleneksel yollarla yapıldığı görülmektedir. Bireylerin yükselme ve ilerlemeleri genellikle bir yönetici tarafından babacıl bir yaklaşımla kendilerinin haberi olmaksızın sağlanır. Örgütlerde, bireylerin sonraki pozisyonlarının ne olacağını ve ne yapacaklarını bilmemek büyük bir stres kaynağıdır (Luthans, 1989:212).

**İşyerinde Neşeli Bir Ortam Yaratmak:** Yapılan araştırmalarda işyerinde mizahın ve insanları güldüren etkinliklerin artırılması sonucunda, işgörenlerin verimliliklerinin ve sağlıklarının arttığı görülmüştür( Whitligton, 1994:261).

## 6. ARAŞTIRMA

### 6.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Stres günümüzün hızlı değişim, çatışma ve rekabetle dolu dünyasında bireyin sağlığını ve verimliliğini etkileyen bir kavram olarak kabul edilmektedir. Böyle olunca "Stres Çağı" olarak nitelendirilen bir çağda yaşama uyum sağlamak; bedensel, ruhsal ve sosyal yönden sağlıklı olmak, huzurlu, güvenli yaşamak, başarı ve verimli olabilmek stresle başa çıkabilmeye, onu olumlu yöne kanalize edebilmeye bağlıdır.

Günümüz insanları değişen sosyo-ekonomik koşullar, teknolojik gelişmeler, aile ve iş yaşantılarına bağlı pek çok stres yaratıcı faktörlerden etkilenirler.

Gelişmiş sanayi ülkelerinde, son yıllarda da ülkemizde çok popüler bir konu olarak karşımıza çıkan stres, insan sağlığını, iş üretimini ve verimi yakından ilgilendirmektedir. Yapılan araştırmalar göstermektedir ki bireyin gelecek yıllardaki sağlığı, mutluluğu, başarısı büyük ölçüde stresle başa çıkabilmesine, onu kontrol altında tutabilmesine bağlıdır. Stresle başa çıkamamak; başarısızlık, hastalık, kuşku, depresyon, kendine saygıyı kaybetme ve verim düşüklüğü demektir.

### 6.2. MATERYAL VE METOT

Araştırmanın bu bölümünde, araştırma evreni ve örneklem seçimine, verilerin toplanmasına, verilerin incelenmesi ve değerlendirmesine yer verilmiştir.

#### Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

T.C. Devlet Demiryolları Ankara Bölge Müdürlüğü Marşandiz Logo Bakım Atölyelerinde çalışan işçi ve memurlar araştırmanın evrenini oluşturmuştur.

Araştırmanın Evrenini işletmede çalışan 604 personel (242 si memur statüsünde, 362 si işçi) oluşturmaktadır. Anket bütün çalışanlara uygulanmak istenmiş, ancak anket sorularına cevap vermeyi kabul eden 350 çalışana 1 Mayıs - 27 Eylül 2001 tarihleri arasında uygulanmıştır. Toplanan anketlerden 24 tanesi büyük oranda eksik olduğu ve 26 tanesinin de cevaplarının anket tekniğine uygun olmadığı görülmüş bu nedenle değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeler 300 anket formu üzerinden yapılmıştır.

#### Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma ile ilgili veriler anket uygulaması yoluyla elde edilmiştir. Anket

soruları bu alanda yapılmış olan araştırmacılarca geliştirilen ve doğruluğu, geçerliliği test edilmiş olan sorulardan derleme yapılarak ortaya çıkartılmıştır. Araştırmada üç ölçek kullanılmış; "Tanıtıcı Bilgiler Ölçeği" ve "İş Stres Faktörleri Ölçeği" ile; "Stresle Başa Çıkma Stratejileri Ölçeği" kullanılmıştır.

28 Anketin birinci bölümünde "Tanıtıcı Bilgilere" yönelik sorular sorulmuştur. Diğer bölümlerde yer alan sorular için beşli dereceleme ölçeği kullanılmıştır. Bu derecelenmede pek çok, çok, orta, az, çok az seçenekleri ile sayısallaştırılmıştır.

Anket yoluyla toplanan veriler için veri tipine bağlı olarak frekans yüzde ve ortalama - standart sapma tanımlayıcı istatistikleri kullanılmıştır. Gruplar arası karşılaştırmalarda t testi teknikleri kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi olarak  $\alpha = 0,05$  kabul edilmiştir. Ankette kullanılan beşli dereceleme ölçeğine uygun olarak elde edilen ortalama puanların yorumlanması ve derecelendirilmesi için 0-0,80 (çok az), 0,81-1,60 (az), 1,61-2,40 (orta), 2,41-3,20 (çok), 3,21-4,00 (pek çok) puan aralıkları kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesi SPSS Windows İstatistik paket programından yararlanılarak bilgisayarda yapılmıştır. Yapılan çözümlenmeler sonucunda elde edilen bulgular tablolara dönüştürülmüş ve yorumlanmıştır.

## 6.2. BULGULAR

Araştırmaya katılan işçi ve memurların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular tablo 1 de verilmiştir.

**Tablo 1. Örneklem Grubunun Sosyo-Demografik Özellikleri**

|                        |                     | Sayı | %  |
|------------------------|---------------------|------|----|
| Cinsiyet               | Erkek               | 276  | 92 |
|                        | Kadın               | 18   | 8  |
|                        | Yanıtsız            | 6    | -  |
| Yaş                    | 17-26               | 66   | 22 |
|                        | 27-36               | 97   | 33 |
|                        | 37-46               | 113  | 38 |
|                        | 47 ve üstü          | 24   | 8  |
| Medeni Durum           | Bekar               | 35   | 12 |
|                        | Evli                | 265  | 88 |
| Yaşanılan Yer          | Kendi evi           | 120  | 40 |
|                        | Kiracı              | 158  | 53 |
|                        | Lojman              | 22   | 7  |
| Sigara Kullanma        | Evet Kullanıyorum   | 210  | 70 |
|                        | Hayır Kullanmıyorum | 90   | 30 |
| Alkol Kullanma         | Evet Kullanıyorum   | 170  | 57 |
|                        | Hayır Kullanmıyorum | 130  | 43 |
| Alkol Kullanma Sıklığı | Her gün             | 40   | 24 |
|                        | 2-3 Günde Bir       | 36   | 21 |
|                        | Haftada Bir         | 71   | 42 |
|                        | Arada Sırada        | 23   | 13 |

|   |                         |     |    |
|---|-------------------------|-----|----|
|   | İlköğretim Mezunu       | 109 | 36 |
| Öğrenim Düzeyi                          | Teknik Lise Mezunu      | 80  | 27 |
|   | Lise Mezunu             | 16  | 5  |
|   | Yüksekokul Mezunu       | 45  | 32 |
| Çalışma Yılları                         | Bir Yıldan Az           | 20  | 7  |
|   | 1-5 Yıl Arası           | 41  | 14 |
|   | 6-10 Yıl Arası          | 52  | 16 |
|   | 11-15 Yıl Arası         | 60  | 20 |
|   | 16-20 Yıl Arası         | 70  | 24 |
|   | 21-25 Yıl Arası         | 45  | 15 |
|   | 25 Yıldan Fazla         | 32  | 11 |
| Statü                                   | Mühendis                | 22  | 7  |
|   | Teknisyen               | 61  | 20 |
|   | Tekniker                | 18  | 6  |
|   | Memur                   | 26  | 9  |
|   | İşçi                    | 173 | 58 |
| Alınan Ücret                            | 200.000.000-300.000.000 | 26  | 9  |
|   | 301.000.000-400.000.000 | 105 | 35 |
|   | 401.000.000-500.000.000 | 129 | 43 |
|   | 501.000.000 den fazla   | 40  | 13 |
| Vardiyalı Çalışma                       | Evet                    | 210 | 70 |
|   | Hayır                   | 90  | 30 |
| Ulaşım                                  | Toplu Taşıım Araçları   | 61  | 20 |
|   | Servis                  | 193 | 64 |
|   | Kendi Arabası ve diğer  | 46  | 16 |
| Mesaiye Kalma                           | Bazen                   | 110 | 36 |
|   | Sık sık                 | 26  | 9  |
|   | Gerek Duyulursa         | 135 | 45 |
|   | Her Zaman               | 29  | 10 |
| İş Arkadaşları ile İlişki               | Her Zaman İyi           | 164 | 55 |
|   | Ara Sıra iyi            | 54  | 18 |
|   | Kötü                    | 47  | 15 |
|   | Şöyle Böyle             | 35  | 12 |
| İş Güvenliği Tedbirleri                 | Çok Düşük               | 27  | 9  |
|   | Düşük                   | 41  | 14 |
|   | Orta                    | 180 | 60 |
|   | Yüksek                  | 52  | 17 |
| Gürültüden Rahatsız Olma                | Evet                    | 210 | 70 |
|   | Hayır                   | 28  | 9  |
|   | Kısmen                  | 62  | 21 |
| Çalışma Ortamının Isısından Rahatsızlık | Evet                    | 190 | 63 |
|   | Hayır                   | 73  | 25 |
|   | Kısmen                  | 37  | 12 |
| Kendini Yeterli Bulma                   | Evet                    | 274 | 91 |
|   | Hayır                   | 26  | 9  |
| Görev İçin Eğitim Alma Durumu           | Evet                    | 284 | 92 |
|   | Hayır                   | 16  | 8  |

Yanıtızlar yüzdeye alınmamıştır.

**Tablo.2. İşyerinde Sağlık Hizmetlerini Yeterli Bulma Durumu**

| İşyerindeki Sağlık Hizmetlerinin Yeterliliği | N   | %  |
|--|-----|----|
| Evet Yeterli                                 | 126 | 42 |
| Hayır Yetersiz                               | 144 | 48 |
| Kısmen Yeterli                               | 30  | 10 |

**Tablo 3. Yapılan İş ile Sağlıklarının Etkilenme Durumu**

|   | Sayı       | %            |
|---|------------|--------------|
| İş Sağlığını Olumsuz Etkiliyor          | 140        | 48           |
| İş Sağlığını Olumsuz Olarak Etkilemiyor | 61         | 21           |
| İş Sağlığını Kısmen Olumsuz Etkiliyor   | 89         | 31           |
| Yanıtsız                                | 10         | -            |
| <b>Toplam</b>                           | <b>300</b> | <b>100.0</b> |

Yanıtsızlar yüzde hesabında dikkate alınmıştır.

Tablo 3 de görüleceği üzere, araştırmaya katılanların %48'i yaptıkları işin sağlıklarının tamamen, %31'i kısmen etkilediğini, %21'i ise olumsuz olarak etkilemediğini belirtmişlerdir.

**Tablo.4 Yaptığı İşi Sevme Durumu**

|                               | Sayı       | %            |
|-------------------------------|------------|--------------|
| İşimden Nefret Ediyorum       | 15         | 5            |
| İşim Genellikle Tatsızdır     | 36         | 12           |
| Benim İçin Yalnızca Bir İştir | 19         | 6            |
| İşimi Seviyorum               | 190        | 64           |
| İşimi Çok Seviyorum           | 40         | 13           |
| <b>Toplam</b>                 | <b>300</b> | <b>100.0</b> |

Tablo 4'de görüldüğü üzere araştırmaya katılanların % 64 ü işini sevdiğini, %13 ü işini çok sevdiğini, %5 i işinden nefret ettiğini, %6 sı yaptığı işin kendisi için yalnızca bir iş olduğunu, %12 si de işini tatsız bulduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 5 de verildiği üzere yeterli araç ve gereçten yoksun olma, iş yoğunluğu, işi belli bir sürede bitirme zorunluluğu, çalışma ortamında ısıtma ve aydınlatmanın kötü olması konularında memur ve işçilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Bu konuları işçi olarak çalışanlar, memur olarak çalışanlara göre daha fazla stres yaratan faktör olarak göstermişlerdir.



**Tablo.5 İşçi ve Memur Olarak Çalışanlara Göre Stres Faktörleri**

| İş ve iş ortamından kaynaklanan stres faktörleri   | Statü | N   | $\bar{X}$ | SS   | t      | Önem Derecesi |
|--|-------|-----|-----------|------|--------|---------------|
| Yeterli Araç ve Gereçten Yoksun Olma               | Memur | 96  | 2,33      | 1,23 | -4,95* | Orta          |
|  | İşçi  | 204 | 3,02      | 1,07 |        | Çok           |
| Alınan Maaş ve Ücretleri Yeterli Görmeme           | Memur | 96  | 2,56      | 1,18 | -0,05  | Çok           |
|  | İşçi  | 204 | 2,57      | 1,22 |        | Çok           |
| Çalışma Saatlerinin Uzunluğu                       | Memur | 94  | 1,71      | 1,19 | -0,06  | Orta          |
|  | İşçi  | 204 | 1,76      | 1,33 |        | Orta          |
| İşin Monotonluğu                                   | Memur | 95  | 1,70      | 1,20 | -0,43  | Çok           |
|  | İşçi  | 205 | 1,75      | 1,32 |        | Orta          |
| İşyerinin Kalabalık ve Gürültülü Olması            | Memur | 95  | 1,92      | 1,32 | -0,69  | Orta          |
|  | İşçi  | 202 | 2,52      | 1,44 |        | Orta          |
| Çalışma Ortamında Isı ve Aydınlatmanın Kötü Olması | Memur | 96  | 1,43      | 1,33 | -6,38* | Çok           |
|  | İşçi  | 203 | 2,52      | 1,44 |        | Çok           |
| Sık Vardiya Değişimi                               | Memur | 92  | 2,39      | 1,34 | -0,07  | Orta          |
|  | İşçi  | 201 | 2,41      | 1,31 |        | Orta          |
| İlişkilerde Ortaya Çıkan Zorluklar                 | Memur | 96  | 1,61      | 1,09 | -1,58  | Orta          |
|  | İşçi  | 202 | 1,82      | 1,06 |        | Orta          |
| İşi Belli Sürede Bitirme Zorunluluğu               | Memur | 93  | 1,85      | 1,22 | -2,84* | Çok           |
|  | İşçi  | 204 | 2,28      | 1,10 |        | Çok           |
| İş Yoğunluğu                                       | Memur | 94  | 2,19      | 1,11 | -2,23* | Çok           |
|  | İşçi  | 202 | 2,49      | 1,02 |        | Çok           |
| Mesleki Riskler ve Meslek Hastalıkları             | Memur | 92  | 2,57      | 1,19 | -0,05  | Az            |
|  | İşçi  | 205 | 2,58      | 1,23 |        | Az            |
| Çalışma Ortamında Dinlenmek İçin Yerin Olmaması    | Memur | 94  | 2,29      | 1,21 | -0,06  | Az            |
|  | İşçi  | 202 | 2,14      | 1,23 |        | Az            |

**Tablo.5.1 Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Faktörleri**

| Madde   | Statü | N   | $\bar{X}$ | SS   | t     | Önem Derecesi |
|---|-------|-----|-----------|------|-------|---------------|
| Rolle İlgili Sorumluluklar ve Bunların Yoğunluğu              | Memur | 96  | 2,33      | 1,41 | 2,76* | Orta          |
|   | İşçi  | 204 | 1,85      | 1,34 |       | Orta          |
| Görev ve Yetkilerde Dengesizlik                               | Memur | 96  | 2,06      | 1,69 | 2,72* | Orta          |
|   | İşçi  | 204 | 1,84      | 1,27 |       | Orta          |
| Görevde Hata Yapma Olasılığı                                  | Memur | 96  | 1,62      | 1,39 | 0,96  | Orta          |
|   | İşçi  | 204 | 1,24      | 1,69 |       | Orta          |
| Eğitim Alınan Alanda Çalışmama                                | Memur | 96  | 1,41      | 1,42 | 0,94  | Az            |
|   | İşçi  | 204 | 1,39      | 1,69 |       | Orta          |
| Örgütsel Amaç ve Politikalara Yeteri Kadar Uyulmadığı Duygusu | Memur | 96  | 1,12      | 1,24 | -1,88 | Az            |
|   | İşçi  | 204 | 0,96      | 1,22 |       | Az            |
| Kendi Ürettiği İşin Dışında Bilgi Verilmeme, Dışlanma         | Memur | 96  | 0,88      | 1,12 | 0,93  | Az            |
|   | İşçi  | 204 | 1,13      | 1,14 |       | Az            |

Rolle ilgili sorumluluklar ve bunların yoğunluğu, görev ve yetkilerde dengersizlik konularında memur ve işçilerin görüşleri arasında istatistiksel olarak

anlamli bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Memurlar bu konuları daha fazla stres yaratan faktör olarak belirtmişlerdir (tablo 5.1)

**Tablo 5.2. Kariyer Gelişiminden Kaynaklanan Stres Faktörleri**

| Madde  | Statü | N   | $\bar{X}$ | SS   | t      | Önem Derecesi |
|--|-------|-----|-----------|------|--------|---------------|
| Mesleki Yönden Kendini Geliştirme Olanaklarının Sağlanmaması | Memur | 96  | 2,44      | 1,32 | -0,90  | Çok           |
|  | İşçi  | 204 | 2,58      | 1,36 |        | Çok           |
| Yükselme Olanaklarının Adaletsiz ve Dengesiz Oluşu           | Memur | 96  | 2,41      | 1,30 | -2,93* | Orta          |
|  | İşçi  | 204 | 1,89      | 1,44 |        | Orta          |
| Yapılan İşin Başkalarınca Önemsizlenmesi                     | Memur | 95  | 2,05      | 1,54 | 0,07   | Orta          |
|  | İşçi  | 205 | 2,04      | 1,47 |        | Orta          |
| Sicil Değerlendirme ile İlgili Sorunlar                      | Memur | 93  | 1,91      | 1,48 | -0,37  | Orta          |
|  | İşçi  | 205 | 1,97      | 1,41 |        | Orta          |
| Amirlerle Olan İlişkilerde Ortaya Çıkan Sürtüşme ve Sorunlar | Memur | 94  | 1,83      | 1,40 | -0,38  | Orta          |
|  | İşçi  | 205 | 1,86      | 1,38 |        | Orta          |

$p<0,05$

Tablo 5.2 'de görüldüğü üzere yükselme olanaklarının adaletsiz ve dengesiz oluşu konusunda işçi ve memurların görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamli bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu konuyu memurlar işçilere göre daha fazla stres yaratan faktör olarak belirtmişlerdir.

**Tablo 5.3 İşteki Beşeri İlişkilerden Kaynaklanan Stres Faktörleri**

| Madde   | Statü | N   | $\bar{X}$ | SS   | t     | Önem Derecesi |
|---|-------|-----|-----------|------|-------|---------------|
| Çalışanların Bir Üst Tarafından Takdir Edilmemesi                                   | Memur | 94  | 1,93      | 1,45 | -0,38 | Orta          |
|   | İşçi  | 206 | 2,00      | 1,47 |       | Orta          |
| Meslektaşlarından Kişisel Destek Alamama  | Memur | 94  | 1,92      | 1,45 | -0,38 | Orta          |
|   | İşçi  | 206 | 1,99      | 1,46 |       | Orta          |
| İşyerinde Dedikodu Yapılması  | Memur | 94  | 1,81      | 1,45 | -0,37 | Orta          |
|   | İşçi  | 206 | 1,87      | 1,47 |       | Orta          |
| Çalışanlar Arasındaki Yükselme Hırsı ve Rekabete Bağlı Olarak Ortaya Çıkan Sorunlar | Memur | 94  | 1,90      | 1,46 | -0,40 | Orta          |
|   | İşçi  | 206 | 1,93      | 1,48 |       | Orta          |
| Meslektaşların Koyduğu Ortak Kurallara Uyma Zorunluluğu                             | Memur | 94  | 1,88      | 1,53 | -0,40 | Orta          |
|   | İşçi  | 206 | 1,89      | 1,51 |       | Orta          |

$p>0,05$

Tablo 5.3 incelendiğinde işteki beşeri ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri konusunda memur ve işçilerin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamli bir farkın olmadığı görülmektedir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 5.4. Örgütsel Yapı ve İklimden Kaynaklanan Stres Faktörleri**

| Madde  | Statü | N   | $\bar{X}$ | SS   | t     | Önem Derecesi |
|--|-------|-----|-----------|------|-------|---------------|
| Güven Vermeyen Bir Ortamda Çalışma               | İşçi  | 200 | 1,78      | 1,43 | 0,25  | Orta          |
|  | Memur | 96  | 1,73      | 1,50 |       | Orta          |
| Yönetimden Farklı Görüşlerde Olma                | İşçi  | 200 | 1,54      | 1,36 | -0,76 | Az            |
|  | Memur | 96  | 1,67      | 1,47 |       | Az            |
| Karar Aşamasında Üst Yönetimden Destek Alamama   | İşçi  | 204 | 1,52      | 1,42 | 0,32  | Orta          |
|  | Memur | 96  | 1,59      | 1,49 |       | Orta          |
| Kararlara Katılmama                              | İşçi  | 205 | 1,61      | 1,51 | 0,41  | Orta          |
|  | Memur | 95  | 1,63      | 1,54 |       | Orta          |
| Sıkı Denetim ve Gözetim                          | İşçi  | 203 | 1,65      | 1,51 | 0,73  | Az            |
|  | Memur | 97  | 1,69      | 1,55 |       | Az            |
| Aşırı Disiplin ve Baskı                          | İşçi  | 204 | 1,78      | 1,43 | 0,72  | Az            |
|  | Memur | 96  | 1,74      | 1,52 |       | Az            |
| Önemli Kararlar Verme Zorunluluğu                | İşçi  | 204 | 1,75      | 1,48 | 0,71  | Az            |
|  | Memur | 96  | 1,69      | 1,51 |       | Az            |
| Görevini Yaparken Engellendiği Duygusuna Kapılma | İşçi  | 204 | 1,73      | 1,43 | 0,76  | Az            |
|  | Memur | 96  | 1,59      | 1,50 |       | Az            |
| Yönetimsel Uygulamaları Eleştirememe             | İşçi  | 204 | 1,71      | 1,44 | 0,74  | Az            |
|  | Memur | 96  | 1,73      | 1,52 |       | Az            |

Örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörleri konusunda memur ve işçilerin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir ( $p>0,05$ ) (Tablo 5.4).

**Tablo 5.5 Örgüt Dışı Stres Faktörleri**

| Madde  | Statü | N   | $\bar{X}$ | SS   | t     | Önem Derecesi |
|--|-------|-----|-----------|------|-------|---------------|
| Siyasal Karışma ve Baskı                                     | Memur | 94  | 2,31      | 1,48 | -1,33 | Orta          |
|  | İşçi  | 194 | 2,06      | 1,50 |       | Orta          |
| Aile Sorunlarının Çalışma Yaşamını Olumsuz Olarak Etkilemesi | Memur | 95  | 2,13      | 1,31 | -1,80 | Orta          |
|  | İşçi  | 201 | 1,86      | 1,33 |       | Orta          |
| Mesleğin Statüsünün Düşük Olması                             | Memur | 96  | 2,15      | 1,47 | -1,49 | Orta          |
|  | İşçi  | 202 | 1,99      | 1,52 |       | Orta          |
| Ülkenin Ekonomik ve Siyasal Durumu                           | Memur | 96  | 2,22      | 1,48 | -1,52 | Orta          |
|  | İşçi  | 202 | 1,98      | 1,50 |       | Orta          |
| Aileye ve Sosyal Yaşama Yeterli Zaman Ayıramama              | Memur | 95  | 1,94      | 1,53 | -1,45 | Orta          |
|  | İşçi  | 203 | 1,92      | 1,55 |       | Orta          |

Tablo 5.5 de görüleceği üzere örgüt dışı stres faktörleri alt ölçeğinde yar alan konularda memur ve işçilerin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. ( $p>0,05$ ).

Tablo 6. Stres Tepki ve Belirtileri

| Madde                               | Statü | n   | $\bar{X}$ | SS   | t      | Önem Derecesi |
|-------------------------------------|-------|-----|-----------|------|--------|---------------|
| Sigara Kullanma                     | Memur | 93  | 1,03      | 1,49 | -3,12* | Orta          |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 1,47 |        | Orta          |
| Uykusuzluk                          | Memur | 93  | 1,03      | 1,39 | -2,07* | Az            |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 1,71 |        | Orta          |
| Yorgunluk                           | Memur | 94  | 1,04      | 2,09 | -2,26* | Orta          |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 2,42 |        | Çok           |
| Gerginlik                           | Memur | 94  | 1,04      | 1,91 | -1,84  | Orta          |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 2,16 |        | Orta          |
| Baş ağrısı                          | Memur | 94  | 1,04      | 0,88 | -2,51* | Az            |
|                                     | İşçi  | 203 | 1,91      | 0,91 |        | Orta          |
| Alkol Kullanma                      | Memur | 93  | 1,04      | 1,49 | -3,08* | Az            |
|                                     | İşçi  | 203 | 1,90      | 1,47 |        | Orta          |
| Tansiyon Yükselmesi                 | Memur | 93  | 1,05      | 1,08 | -0,64  | Orta          |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 0,99 |        | Orta          |
| Sindirim Bozukluğu                  | Memur | 94  | 1,04      | 1,08 | -0,20  | Orta          |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 0,99 |        | Orta          |
| Başkaları İle İşbirliğinden Kaçınma | Memur | 94  | 1,04      | 0,83 | -0,22  | Orta          |
|                                     | İşçi  | 201 | 1,90      | 1,12 |        | Orta          |
| Sürekli Endişe                      | Memur | 94  | 1,05      | 0,99 | -0,62  | Az            |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,91      | 1,08 |        | Az            |
| Yetersizlik Duygusu                 | Memur | 94  | 1,04      | 0,84 | -0,22  | Az            |
|                                     | İşçi  | 200 | 1,90      | 1,13 |        | Orta          |
| Terleme                             | Memur | 94  | 1,04      | 0,96 | 0,64   | Orta          |
|                                     | İşçi  | 201 | 1,90      | 1,14 |        | Orta          |
| Geçimsizlik                         | Memur | 94  | 1,03      | 0,91 | -1,83  | Az            |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,91      | 1,13 |        | Az            |
| Yemek Alışkanlığında Artış          | Memur | 92  | 1,02      | 1,17 | -0,64  | Orta          |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,93      | 1,41 |        | Az            |
| İştahsızlık                         | Memur | 92  | 1,04      | 1,14 | -0,71  | Az            |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 1,21 |        | Az            |
| Alerji                              | Memur | 94  | 1,04      | 0,88 | -0,20  | Orta          |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 0,91 |        | Az            |
| Uyuma İsteği                        | Memur | 93  | 1,04      | 0,92 | -3,07* | Orta          |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 0,98 |        | Orta          |
| Mide Bulantısı                      | Memur | 92  | 1,04      | 0,95 | -0,21  | Az            |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 0,97 |        | Az            |
| Yersiz Telaş                        | Memur | 94  | 1,04      | 0,83 | -2,26* | Orta          |
|                                     | İşçi  | 202 | 1,90      | 0,88 |        | Orta          |

Tablo 6 incelendiğinde yersiz telaş, alkol ve sigara kullanma, uyuma isteği, baş ağrısı, uykusuzluk gibi stres belirtileri konusunda memurların ve işçilerin görüşleri arasında anlamlı bir farkın olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). İşçiler hemen hemen tüm maddeleri daha fazla stres belirtisi olarak göstermişlerdir.

|  |       |     |      |      |       |      |
|--|-------|-----|------|------|-------|------|
| İçki ve sigara tüketimimi artırırım                                  | Memur | 104 | 2,20 | 1,21 | -0,02 | Orta |
|  | İşçi  | 190 | 2,21 | 1,22 |       | Orta |
| Konuyla ilgili olarak başkalarının ne düşündüğünü anlamaya çalışırım | Memur | 103 | 2,00 | 1,17 | 0,31  | Az   |
|  | İşçi  | 191 | 1,92 | 1,08 |       | Az   |
| Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü hissederim           | Memur | 104 | 1,44 | 1,24 | -0,21 | Az   |
|  | İşçi  | 190 | 1,50 | 1,13 |       | Az   |
| Rahatlamama yardımcı olabilecek kişilere giderim                     | Memur | 104 | 1,51 | 1,26 | 0,42  | Az   |
|  | İşçi  | 190 | 1,40 | 1,15 |       | Az   |
| Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım                             | Memur | 103 | 1,26 | 1,54 | -0,41 | Az   |
|  | İşçi  | 191 | 1,39 | 1,39 |       | Az   |
| Başa gelen çekilir diye düşünürüm                                    | Memur | 103 | 1,20 | 1,28 | 0,81  | Orta |
|  | İşçi  | 191 | 1,00 | 1,15 |       | Orta |
| Geçmişte benzer sorunlarla nasıl başa çıktığımı hatırlarım           | Memur | 104 | 1,00 | 1,19 | -0,45 | Orta |
|  | İşçi  | 189 | 1,10 | 1,16 |       | Orta |
| Sorunumu anlattığım kişilerin bana hak vermelerini beklerim          | Memur | 103 | 1,03 | 1,17 | 0,47  | Az   |
|  | İşçi  | 191 | 0,92 | 0,97 |       | Az   |
| Sıkıntılı olduğumda her zamankinden daha fazla uyurum                | Memur | 104 | 0,94 | 1,06 | 0,07  | Az   |
|  | İşçi  | 190 | 0,92 | 1,15 |       | Az   |
| İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem             | Memur | 104 | 2,70 | 1,18 | 1,15  | Çok  |
|  | İşçi  | 190 | 2,50 | 1,23 |       | Çok  |
| Zaman kazanmaya ve kararı geciktirmeye çalışırım                     | Memur | 104 | 2,55 | 1,29 | 0,05  | Çok  |
|  | İşçi  | 190 | 2,54 | 1,16 |       | Çok  |
| Olanları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam            | Memur | 104 | 2,43 | 1,27 | -0,45 | Çok  |
|  | İşçi  | 190 | 2,52 | 1,31 |       | Çok  |
| İçimde tutmaktansa paylaşmayı tercih ederim                          | Memur | 104 | 2,33 | 1,01 | -0,31 | Orta |
|  | İşçi  | 190 | 2,38 | 1,11 |       | Orta |
| Mutlaka bir yol bulabileceğime inanırım                              | Memur | 104 | 2,05 | 1,22 | 0,48  | Orta |
|  | İşçi  | 190 | 1,97 | 1,20 |       | Orta |
| Olanlardan kimseye söz etmemeyi tercih ederim                        | Memur | 103 | 1,81 | 1,30 | -1,25 | Orta |
|  | İşçi  | 191 | 2,06 | 1,38 |       | Orta |
| İş olacağına varır diye düşünürüm                                    | Memur | 103 | 1,69 | 1,46 | -0,98 | Orta |
|  | İşçi  | 191 | 1,89 | 1,45 |       | Orta |
| İşin içinden çıkamayınca durumu olduğu gibi kabul ederim             | Memur | 104 | 1,60 | 1,16 | -0,46 | Az   |
|  | İşçi  | 190 | 1,68 | 1,29 |       | Az   |
| Ne yapacağıma karar vermeden önce arkadaşlarımla fikrini alırım      | Memur | 104 | 1,60 | 0,99 | -0,44 | Çok  |
|  | İşçi  | 190 | 1,66 | 1,18 |       | Çok  |
| Her şeye yeniden başlayacak gücü bulurum                             | Memur | 104 | 2,04 | 1,46 | -1,66 | Az   |
|  | İşçi  | 190 | 2,37 | 1,32 |       | Az   |
| Olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım                        | Memur | 103 | 1,79 | 1,37 | -1,04 | Orta |
|  | İşçi  | 190 | 2,01 | 1,44 |       | Orta |
| Sorunu yaratan kişi/kişilere kızgınlık ve kırgınlığımı belli ederim  | Memur | 103 | 1,88 | 1,23 | 0,07  | Orta |
|  | İşçi  | 191 | 1,87 | 1,14 |       | Orta |
| Aile büyüklerine danışmayı tercih ederim                             | Memur | 104 | 2,63 | 1,26 | 1,44  | Az   |
|  | İşçi  | 191 | 2,35 | 1,34 |       | Az   |
| Sorunu adım adım çözmeye çalışırım                                   | Memur | 104 | 1,91 | 1,48 | -1,85 | Çok  |
|  | İşçi  | 188 | 2,31 | 1,47 |       | Çok  |
| Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğini düşünürüm                         | Memur | 103 | 2,01 | 1,39 | -0,89 | Az   |
|  | İşçi  | 190 | 2,19 | 1,40 |       | Az   |

|   |       |     |      |      |       |      |
|---|-------|-----|------|------|-------|------|
| Sorunun çözümü için bir uzmana danışırım                              | Memur | 104 | 2,11 | 1,45 | 0,34  | Az   |
|   | İşçi  | 190 | 2,04 | 1,49 |       | Az   |
| Hiçbir şeyin istediğim gibi olamayacağım düşünürüm                    | Memur | 104 | 2,07 | 1,21 | -1,00 | Az   |
|   | İşçi  | 190 | 2,24 | 1,20 |       | Az   |
| Bu dertten kurtulmak için fakirlere sadaka veririm                    | Memur | 105 | 1,81 | 1,12 | -1,06 | Orta |
|   | İşçi  | 193 | 2,00 | 1,22 |       | Çok  |
| Ne yapılacağını planlayıp ona göre davranırım                         | Memur | 104 | 1,51 | 1,28 | 0,63  | Çok  |
|   | İşçi  | 191 | 1,39 | 1,25 |       | Çok  |
| Mücadeleden vazgeçerim  | Memur | 103 | 1,40 | 1,11 | -0,44 | Az   |
|   | İşçi  | 191 | 1,48 | 1,27 |       | Az   |
| Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm                              | Memur | 104 | 1,15 | 1,42 | -1,15 | Az   |
|   | İşçi  | 190 | 1,40 | 1,60 |       | Az   |
| Olanlar karşısında kaderim buymuş derim                               | Memur | 104 | 1,34 | 1,33 | 1,91  | Orta |
|   | İşçi  | 190 | 0,98 | 1,15 |       | Çok  |
| Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarıyla konuşurum      | Memur | 104 | 0,94 | 1,08 | -0,13 | Orta |
|   | İşçi  | 190 | 0,96 | 1,14 |       | Orta |
| Keşke daha güçlü biri olsaydım diye düşünürüm                         | Memur | 103 | 0,83 | 1,19 | -1,30 | Orta |
|   | İşçi  | 191 | 1,04 | 1,14 |       | Orta |
| Daha iyi anlayabilmek için sorunu enine boyuna düşünürüm              | Memur | 103 | 0,92 | 1,08 | 0,18  | Orta |
|   | İşçi  | 191 | 0,90 | 1,05 |       | Orta |
| Hakkımı savunabileceğime inanırım                                     | Memur | 104 | 2,14 | 1,38 | -0,82 | Çok  |
|   | İşçi  | 190 | 2,31 | 1,37 |       | Orta |
| Bu konuda kendi payımın ne olduğunu anlamaya çalışırım                | Memur | 103 | 1,62 | 1,40 | -1,97 | Az   |
|   | İşçi  | 189 | 2,05 | 1,41 |       | Az   |
| Temkinli olmaya ve yanlış yapmamaya çalışırım                         | Memur | 104 | 1,75 | 1,16 | -0,93 | Çok  |
|   | İşçi  | 189 | 1,92 | 1,17 |       | Çok  |
| Bana destek olacak kişilerin varlığını düşünerek rahatlarım           | Memur | 103 | 1,96 | 1,53 | -0,61 | Az   |
|   | İşçi  | 191 | 2,10 | 1,42 |       | Az   |
| "Hep benim yüzümden" diye düşünürüm                                   | Memur | 104 | 2,00 | 1,22 | -1,37 | Az   |
|   | İşçi  | 189 | 2,25 | 1,19 |       | Az   |
| Mutlu olmak için başka yollar ararım                                  | Memur | 104 | 1,63 | 1,17 | -2,30 | Orta |
|   | İşçi  | 190 | 2,05 | 1,18 |       | Orta |
| Yaşadıklarımın iyi yönde geliştireceğine, olgunlaştıracağına inanırım | Memur | 104 | 1,19 | 1,20 | -1,94 | Orta |
|   | İşçi  | 190 | 1,55 | 1,21 |       | Orta |
| Eskisinden daha az/çok yemek yerim                                    | Memur | 104 | 1,21 | 1,19 | -1,59 | Az   |
|   | İşçi  | 190 | 1,51 | 1,27 |       | Orta |
| Bol bol spor yaparım  | Memur | 104 | 1,01 | 1,32 | -1,90 | Çok  |
|   | İşçi  | 190 | 1,43 | 1,61 |       | Orta |
| Dua ve ibadete yönelirim  | Memur | 104 | 0,96 | 1,23 | -0,99 | Az   |
|   | İşçi  | 190 | 1,15 | 1,22 |       | Orta |
| İzin alır tatile çıkarım  | Memur | 104 | 0,82 | 1,15 | -1,16 | Orta |
|   | İşçi  | 190 | 1,03 | 1,16 |       | Orta |

Tablo 8 incelendiğinde çok az farklılık gösterse de işçi ve memurların stresle başa çıkma yöntemleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığı görülmektedir. Az farklılıklar, stresle başa çıkmada dua ve ibadete yönelmede işçilerin memurlardan biraz daha duyarlı oldukları, bol bol spor yapmada memurların işçilerden biraz daha duyarlı oldukları durumlarıdır.

## 7. SONUÇ VE ÖNERİLER

### Sonuçlar:

Yapılan bu araştırmadan ortaya çıkan önemli sonuçlar kısaca aşağıda özetlenmiştir.

- Çalışanların % 74'ü işini sevmekte, % 65'i, aldığı ücreti yeterli görmektedir.
- Çalışanların % 70'i, vardiyalı çalışmakta, bundan rahatsız olduğunu belirtmektedir.
- Çalışanların % 64'ü işe geliş - gidişlerde işyerinin sağladığı servis araçlarını tercih etmektedir.
- Çalışanların % 54'ü mesaiye kalmakta, % 73'ünün iş arkadaşları ile ilişkisinin iyi olduğu görülmektedir.
- Çalışanların % 60'sına göre iş yerindeki iş güvenliği tedbirlerinin vasat olduğunu ifade etmişlerdir.
- Çalışanların % 48'i yaptıkları işten sağladıklarının olumsuz etkilendiğini belirtmiştir.
- Çalışanların % 86'sına göre stresten uzak bir hayat yoktur.
- Çalışanların % 91'i yaptıkları iş için bilgi becerisini yeterli görmekte, % 92'si görevleri ile ilgili olarak eğitim aldıklarını belirtmektedir.
- Çalışanların % 48'ine göre işyerinde kendilerine sunulan sağlık hizmetleri yetersiz görmektedir.
- İşin yapısından kaynaklanan stres faktörleri konusunda işçi ve memurlar arasında farklılıklar bulunmuştur. İş yoğunluğu, araç-gereç yetersizliği, işi bitirme süresi, çalışma ortamının fiziki olumsuzlukları işçileri daha çok rahatsız etmektedir.
- Örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörleri konusunda işçi ve memurlar arasında fark vardır. İş sorumluluğu, görev yetkilerinin dengesizliği memurları rahatsız etmektedir.
- Kariyer geliştirmeden kaynaklanan stres faktörleri konusunda memurlar daha duyarlı olduğu görülmektedir.
- Beşeri ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri konusunda gruplar arasında fark yoktur.
- Örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres faktörlerinden memur ve işçiler aynı oranda etkilenmektedir.

- Örgüt dışı stres faktörlerinden her iki grup da birbirine yakın oranda etkilenmektedir.

- Stres, çalışanlarda yorgunluk, yersiz telaş, uyuma isteği, alkol ve sigara kullanmada artış, baş ağrısı, uykusuzluk gibi belirtilen göstermektedir.

- Stresin çalışanların performansına olumsuz etkisi vardır.

Çalışanlar stresle başa çıkma konusunda bazı savunma mekanizmaları deneşeler de bilinçsiz oldukları görülmektedir. Bilimsel yöntemler yerine geleneksel yöntemler kullanılmaktadır.

## ÖNERİLER

İş ortamında stresden kaynaklanan olumsuzlukların giderilmesi, çalışma ortamının iyileştirilmesi ve işyerinde alınması gerekli önlemlere ilişkin öneriler kısaca maddeler halinde aşağıda özetlenmiştir.

1) İş uyumu ve iş verimi açısından çalışanların rahatsızlık duyduğu destekleyici malzeme ve yedek parça ihtiyaçları giderilmelidir.

2) Sık sık vardiya değişimi çalışanların hayat akışını olumsuz etkilemektedir. Bu değişimleri uzun süreli zaman aralıklarında yapmak daha sağlıklı olacaktır.

3) Çalışma ortamında iş görenlerin duygusal ve fiziksel sağlıklarını olumsuz etkileyen koşullar belirlenerek bunların giderilmesi konusunda gerekli çabalar gösterilmelidir.

4) Yöneticiler çalışanların stresli durumlarına dikkat etmeli, uyumsuz ve sınırlı oldukları durumlarda konuya anlayışla yaklaşarak yardımcı ve yol gösterici olmalıdır.

5) Çalışanların stresle başa çıkma konusunda bilinçsizdir. Bu konuda uzman kişilerce eğitilmelidir.

6) Çalışanların iş ortamındaki ast-üst ve arkadaş ilişkilerine önem verilmeli, sorunlar işyeri ortamında tartışılarak sonuçlandırılmalı, bu konuda işveren öncülük etmelidir.

7) Yönetim-işgören çatışmasını en aza indirmek için işgörenlerin kararlara katılmasına fırsat vermelidir.

8) İşgörenler yaptıkları işin ruhsal sağlıklarını olumsuz etkilediğini belirtmektedir. Sağlığı etkileyen olumsuz koşulları belirlemek için işyeri bazında bilimsel araştırmalar yapılmalı, bu araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre çalışma programları uygulanmalıdır.



9) Adil bir terfi ve yükselme olanağı sağlanmalı, bu durum çalışanlarca da kabullenilmelidir.

10) Çalışanların iş ortamıyla ve üretimle ilgili olarak görüşlerine değer verilmeli, bu konulardaki kararların birlikte alınmasına özen gösterilmelidir.

11) İşyeri hekimlik müessesesine önem verilmelidir. İşyeri hekimleri bugün ne yazık ki vizite doktoru düzeyinde bir görev yapmaktadır. Yarın korucu hekimlik aşamasına, işçi sağlığı konusunda etkili işlev görebilecek duruma geldiklerinde, işverenlerin nazarında işyerinde sorun çıkarılan kişiler olma durumları söz konusu olabilir. Bu nedenle işyeri hekimlerine işverenlerin tasarrufundan tamamen bağımsız, endişesiz iş görme imkanı sağlanmalıdır.

12) İşyerinde iş güvenliği sağlamak için "İş Güvenliği Uzmanlığı Birimi" kurulmalıdır.

13) İşyerinde çalışanların ruhsal sorunlarına çözüm getirecek, önerilerde bulunabilecek bilgide ve deneyimde işyeri psikologları çalıştırılmalıdır.

14) İşyeri ortamında dinlendirilmelere, sosyal yaşama zaman ayrılmalı, çalışma programları buna göre ayarlanmalıdır.

15) Çalışanların iş ortamında rahat çalışmalarını sağlamak yönetimin ana görevidir. Çalışanlar ürettikleri ile değerlendirilmeli, siyasi baskılardan uzak bir çalışma ortamı sağlanmalıdır.

16) Sıkı disiplin ve aşırı baskı çalışanlarda huzursuzluk yaratacağından mümkün olduğu kadar bu konuda esnek davranılmalıdır.

## KAYNAKLAR

1. ALBRECHT, K., "Gerilim ve Yönetici," Çev: K.Tosun, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını, No: 197, İstanbul, 1979.
2. ALLEN, R., Human Stress: "It's Nature And Control", New York, 1990.
3. ARTAN, İ., "Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama", BASİSEN Kültür ve Eğitim Yayınları, İstanbul, 1986.
4. AVCI, N., "Enformatik Cehalet," Rehber Yayınları, Ankara, 1990.
5. BALTAŞ, Z., BALTAŞ, A., "Stres ve Başa Çıkma Yolları", 19.Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul 1999.
6. BRAHAM, J.B., "Stres Yönetimi" Çev: Vedat G.Diker, Hayat Yayınları, Çanta Kitapları Dizisi No:4, İstanbul, 1998.

7. COOPER, C.L. , Coping with stress in organizations:the rol of management," **Phychosocial Factors at Work**, editör, Raije Kalimo ve arkadaşları World Health Organization Genevo 1987.
8. COOPER, C.L. and DAVIDSON, M., "Sources of Stress at Work and Their relation to stressors in non-working environment", **Phychosocial Factors at Work**, editör, Raije Kalimo ve arkadaşları World Health Organization Genevo 1987.
9. CÜCELOĞLU, D., "**İnsan ve Davranışı**" Remzi Kitabevi, İstanbul, 1992.
10. EREN, E., "**Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**" Beta Yayınları İstanbul, 1998.
11. ETHEL, R. : "**Stresle Başa Çıkmada Kendimizle Olumlu Diyalog**" Stresle Başa Çıkma; Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Çev: N.H.Şahin, Ankara, 1994.
12. GRAHAM, H.: "**Stresi Kendi Yararınıza Kullanın**", Alfa Yayınları, Çev:M. Sağlam-T.Tezcan, İstanbul, 1999.
13. KATZ,D., "**Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi**", Çev:H.Can-Y.Bayer, TODAİE Yayınları. Ankara, 1977.
14. KIREL, Ç., "**Stresin Bireysel Sonuçları, Stres Yönetimi**," AÜAÖF Yayınları, Eskişehir, 1994.
15. KÖKNEL, Ö., "**Zorlanan İnsan**" Altın Kitaplar, 1.Basım, İstanbul, 1987.
16. LUTHANS, F., "**Organizational Behaviour**", New York, Mc Graw Hill Book Comp. 1989.
17. MAUREEN, F.D. and ANTHONY, H.W., "**Managing Occupational Stress: A. National and International Perspective, International Jurnal of Stres Management**", Vol 3, No: 2, 1996.
18. McMICHAEL.A.J. " Personality, behavioural, and situational modifiers of work stressors, editör Cooper C.L . ve Payne, R. Stress at work, Chichester, New York,1978.
19. MOCAN, G., "**Stresle Oluşan Psikosomatik Hastalıklar**," T.Sanayi Sevk ve İdaresi Enstitüsü, Stres Yönetimi Semineri, 25-26 Aralık 1987, Gebze- Kocaeli.
20. NORFOLK, D., "**İş Hayatında Stres**," Çev: Leyla Serdaroğlu, Form Yayınları, İstanbul, 1989.

21. ORGAN, D.W., "**The Meaning of Stress**", Business Harizonns, 1979.
22. PALMER, M. And HYMAN, B., "**Yönetimde Kadınlar**", American Management Association. Çev: Kurul, Rota Yayınları, İstanbul, 1993.
- 42 23. ROSCH, P.S., "**Stress Addiction: Causes, Consequences and Cures, Stres And It's. Managements**", (Editör: Frederick Flach), New York, 1986.
24. SCHAFFER, W., "**Stress Management For Wellness.**" Mc Graw Hill, New York, 1987.
25. SELYE, H., "**Stres Without Distress, Teach Yourself Books,**" London, 1997.
26. SELYE, H., "**The Stress of Life,**" Mc Graw, Hill, New York, 1956.
27. TREVOR, J., SIMON, E., "**Anxiety And Stress Management,**" London, 1990.
28. TUTAR, H., "**Kriz ve Stres Ortamında Yönetim**", Hayat Yayınları, Kişisel Gelişim Dizisi, No:14, İstanbul, 2000.
29. VALERIE, J.S., and CARY, L.C. "**Understanding Stress a Psychological Perspective For Health Professionals**", Chapman and Hall, 1990.
30. VATES, E.J. "**Gerilim Altındaki Yönetici.**" Çev: Fatoş Dilber, ilgi Yayınları, İstanbul, 1989.
31. WHITLIGTON, G.H., "**Bir Psikiyatristin Gerçekçi ve Bütüncül Yaklaşımı**" Stresle Başa Çıkma. Ed: Nesrin E.Şahin, Türk Psikologları Derneği Yayanları, Çev:Neslihan Rugancı, Ankara, 1994.