

## **SOSYAL DESTEK VE YAŞAM TATMİNİNİN MESLEKİ STRES ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: KAYSERİ'DE FAALİYET GÖSTEREN İŞLETME SAHIPLERİ İLE BİR ARAŞTIRMA**

**Mahmut ÖZDEVECİOĞLU**

*(Yrd. Doç. Dr., Erciyes Üniversitesi, İşletme Bölümü, 38039, KAYSERİ)  
mozdeveci@erciyes.edu.tr*

### **Özet:**

Sosyal destek ve yaşam tatmininin son yıllarda örgüt yaşamı üzerindeki etkileri araştırmacıların ilgi alanı haline gelmiştir. Bu çalışmada, sosyal destek ve yaşam tatmininin işletme sahiplerinin mesleki stresleri ile ilişkileri incelenmiştir. Araştırma, Kayseri'de faaliyet gösteren, KOBİ veya büyük işletme özelliği gösteren işletmelerin sahipleri ile yürütülmüştür. 264 işletme sahibi ile yapılan araştırmada sosyal desteğin ve yaşam tatmininin işletme sahiplerinin mesleki stresini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, sosyal destekle yaşam tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Bu sonuçlarla işletme sahiplerinin streslerini optimal düzeyde tutabilmek için sosyal destek ve yaşam tatmininin artırılması gerektiği anlaşılmaktadır.

### **Abstract:**

#### **Effects of Social Support and Life Satisfaction on Occupational Stress: A Research on Business Owners in Kayseri**

Effects of social support and life satisfaction on organizations have been an area of interest in academia in the last two decades. This study looks at the effects of social support and life satisfaction on the occupational stress of business owners. A questionnaire has been employed on the owners of 264 small-and-medium-sized businesses and big businesses in Kayseri. The study concludes that both social support and life satisfaction decrease occupational stress. Moreover, it is concluded that there is a positive relationship between life satisfaction and social support. By this results, it is being understood that social support and life satisfaction of business owners should be increased for optimal occupational stress.

---

**Anahtar Sözcükler:** Sosyal destek, yaşam tatmini, mesleki stres, stres.

**Keywords:** Social support, life satisfaction, occupational stress, stres.

## GİRİŞ

Küresel çaplı değişimler, günümüzde, işletmelerde pek çok alanda değişim zorunluluğunu da beraberinde getirmektedir. Artık coğrafi olarak çok uzak olan iki firma bile birbirine rakip olabilmektedir. İşletme içi, ulusal çaplı ve küresel boyutlu sorunlar iş dünyasını pek çok açıdan önemli sorunlarla yüz yüze getirmektedir. Kâr amacıyla kurulan işletmelerin sahipleri şüphesiz büyük bir risk yüklenmiş durumdadır. Alacakları kararlar hem kendi ekonomik geleceklerini hem de çalıştırdıkları insanların geleceklerini belirleyecek niteliktedir. Bazı kararlar kritik özellik taşır ve bu kritik kararlar sayıca fazlalaştığında işletme sahiplerinde bir dizi psikolojik ve fizyolojik sorunlar ortaya çıkar. İşletmeye sermaye olarak konulan paranın, makinenin veya demirbaşların karşılığını alamamak işletme sahiplerinin en büyük risklerinden biridir. Zaman zaman bu riskin karşılığını alamamak tehlikesi ile karşı karşıya kalan işletme sahipleri, bu dönemlerde çok ciddi sıkıntılar yaşamaktadır. Girişimci veya işletmenin sahibinin üstlendiği riske operasyonel nitelikli sorunlar nedeniyle oluşan stres de eklendiğinde stres düzeyi artmaktadır. Müşteriler, satıcı firmalar, işçiler, yöneticiler, ortaklar, meslek kuruluşları, aile, arkadaş çevresi ve devlete karşı yükümlülükler işletme sahiplerini adeta stres şartlarında yaşamaya mahkum etmektedir. İşletme sahiplerinin sosyal hayatı ile iş hayatı arasındaki ilişkiler ve bunların stres üzerindeki etkileri yeni bir inceleme alanı olmuştur. Bireyin çevresindeki insanlar tarafından desteklenmesi veya desteklenmemesi ve bireyin gündelik hayatındaki tatmini ya da tatminsizliği şüphesiz örgüt hayatındaki stres düzeyini etkileyecektir. İşletme sahiplerinin mesleki stresleri ile sosyal destek ve yaşam tatminleri bu araştırmada ele alınan temel konudur.

## I. MESLEKİ STRES KAVRAMI

İş dünyası, yöneticileri, çalışanları, müşterileri ve işletme sahipleriyle bir bütündür. Ekonomide, teknolojiye veya politik hayatta meydana gelen değişimler bu bütünü etkilemektedir. Globalleşme hareketleriyle, rekabetin küresel boyutlara taşınması, işletmelerde yaşanan sorunları bir taraftan azaltırken (yeni pazarlara açılma gibi) diğer taraftan artırmaktadır (rekabetin küresel boyutlara taşınması gibi). Bu sorunların en başında stres bulunmaktadır. Toplum üyelerinin bireyin yaptığı işe verdiği önemin değişmesi, işin yapılışında teknolojiye paralel yaşanan değişimler işe bağlı stresin artmasına yol açmaktadır (Szymanski, 1999: 280).

Stresle ilgili tanımlar incelendiğinde ilk tanımın 1914 yılında Cannon tarafından yapıldığı görülmektedir. Cannon, stresi, istenmeyen çevresel etkilerden sonra bozulan fizyolojik iç dengeyi yeniden kazanmak için gerekli

olan fizyolojik uyarılar olarak tanımlamıştır (Erdoğan, 1996: 269). Şüphesiz stres konusunda araştırma yapan en tanınmış isimlerden biri de Hans Selye'dir. Selye'ye göre stres, bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel tepkidir (Erdoğan, 1996: 270). Stresle ilgili diğer tanımlar da incelendiğinde (Lazarus ve Folkman, 1984: 74; Lazarus, 1991: 4; Cotton, 1996: 248; Shirom, 1982: 23); genel olarak şu üç noktanın vurgulandığı görülmektedir:

i) Stres, gerginlik ve düzen bozukluğu yaratır, çok yoğun olduğunda yapı ve görevlerde köklü değişme ve çöküntüye yol açar.

ii) Stres, organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durumdur. Tehdit ve zorlama karşısında birey kendini korumaya yönelir. Kişi bu tür durumlarda kendisinin baş edebileceğini düşünür.

iii) Stres, bireyin fiziksel ve sosyal çevreden gelen olumsuz etkiler karşısında bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde çaba harcamasıdır.

Mesleki stres, bireyin kendi özellikleri ile işi arasındaki uyumsuzluklara verdiği tepkidir. (Humphrey, 1998: 36). Daha kapsamlı tanım NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) tarafından yapılmıştır. Bu tanıma göre mesleki stres, bireyin ihtiyaçları, kapasitesi ve kabiliyetleri ile iş gerekleri arasındaki uyumsuzluklara karşı gösterdiği fiziksel ve duygusal tepkilerdir. (NIOSH, 1999: 4). Lazarus (1991) ise mesleki stresin, bireyin işi ile kendisi arasındaki ilişkilerden doğan bir tepki süreci olduğunu belirtmiştir (Lazarus, 1991: 5). Erdoğan (1996) ise meslek stresini, kişilerin ve işlerin ilişkilerinden doğan ve insanı normal fonksiyonlarından alıkoyan değişiklikler getiren bir durum olarak tanımlamıştır (Erdoğan, 1996: 278). İş dünyasının içinde bulunan yöneticiler, işletme sahipleri ve diğer tüm çalışanlar açısından mesleki stres, psikolojik veya fizyolojik şekilde ya da her iki şekilde de ortaya çıkabilir (Cooper ve Cartwright, 1994: 5-25; Kristensen, 1996: 246-260; Santos ve Cox, 2000: 7-13; Erdoğan, 1996: 305-312).

Mesleki stres genel olarak üç kategoride ele alınmaktadır:

i) Ani Stres: Bu stres türü, karmaşık olmayan, beklenmeyen ve kolayca teşhis edilebilir bir nedene dayalı olarak ortaya çıkan bir tepki durumudur (Guyton, 1981: 54). Ani stres durumlarında birey hızla yükselen bir tahrik durumu yaşar, ancak bir müddet sonra sakinleşir. Bu, iş dünyasında sıklıkla karşılaşılan bir durumdur. Müşterilerin veya satıcı firmaların herhangi bir davranışı veya konuşması ani stres durumlarını ortaya çıkarabilir.

ii) Derinden Sarsan Stres: Bu kategorideki stres, bireylerin yaşantılarını derinden etkiler. Genellikle askeri personel, polis, itfaiyeciler, acil sağlık görevlileri gibi yaşam tehdidi altında görev yapan bireylerde ortaya çıkar (Anshel vd., 2000: 751-773; Humphrey, 1998: 24-36; Paton, 1999: 1-28; Pflanz,

1999: 401-406). Burada ertelenmiş tepkiler vardır. Bireyler içinde buldukları duruma hemen tepki veremezler. Ani stres durumlarında bireyler tepkilerini hemen ifade edilebilirken, burada tepkiler ertelenir veya iptal edilir. Kaygı ve depresyon bu strese maruz kalanlarda sıklıkla görülen bir sonuçtur (Green vd., 1992: 1033-1050; Keane ve Wolf, 1990: 1776-1788).

iii) Kronik Stres: Sürekli veya kronik stres bir birikim sonucunda ortaya çıkar. Ani streste bireylerin kısa sürede normale dönmesi beklenirken, derin streste bireyde düzensizlik oluşması beklenir. Oysa, kronik stres yavaş ilerler ve bireyi baskı altında tutan durumlara karşı toplam bir reaksiyonu ifade eder (Evoy, 1998: 31). Kronik stresin etkileri hemen görülmeyebilir. Kronik stres bireylerde, uykusuzluk, yüksek tansiyon, depresyon, çözülme gibi psikolojik ve fiziksel sonuçlar doğurur (Cooper ve Payne, 1988: 84; Minter, 1999: 51).

Mesleki stresin üç kaynağı vardır. Bunlardan ilki bireyin kendi kişisel özellikleridir. Bireyin kişisel özellikleri bazı durumlarda bireyi stresli hale getirir. Bireylerin stres deneyimleri, strese karşı duyarlılıkları, negatif duygusallık, negatif tepki verme özelliği, psikolojik atak durumu, iş-aile ilişkilerindeki başarısı ya da başarısızlığı stresi etkileyen başlıca bireysel faktörlerdir (Cotton, 1995.; Watson ve Clark, 1984: 465-490; Watson ve Pennebaker, 1989: 141-157; Segliman, 1994: 174; Diamond, 1990: 76-81; Sarantakos, 1992: 85-87; Edgar, 1991: 3-19). Stresin ikinci kaynağı işin yapısı ile ilgilidir. İşletmelerde çalışan bireylerin yetenekleri, bilgi düzeyleri birbirinden farklıdır. İşin yapılış şekli, işin karmaşıklığı, işin yoğun bir zihni veya fiziki çalışma gerektirmesi, zaman baskısı, performans baskısı, belirsiz iş rolleri, işin anlamlılığı, işin gerektirdiği nitelikler ve iş gereği çatışmalar başlıca işle ilgili stres faktörleridir (Chan vd., 2000: 1414-1432; Humprey, 1998: 174; Hetrick, 2000: 30-33; Cascio, 1995: 928-939; Anderson, 1991: 251-272; Jackson ve Schuler, 1985: 16-78; Cotton ve Fisher, 1995: 267-278). Üçüncü ve son kaynak örgüt iklimidir. Globalleşme süreci, bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması, küresel krizler örgütlerin yapılarını etkilemektedir. Değişen teknoloji ve yapılar yeni işletmecilik tekniklerinin uygulanmasını da zorunlu hale getirmektedir. Çevrelerindeki değişimlere uyum sağlama çabasındaki işletmeler de kaçınılmaz olarak örgütlerinde bazı değişimler yapmaktadır. Bu değişimler bireylerin stresini artırmaktadır. Artan rekabet şartlarında örgütün ayakta kalabilmesi için çalışanlardan, yeni sorumluluklar alması, takım halinde çalışması, kendi kendini yönetme özelliği kazanması, hızlı öğrenmesi ve yaratıcı olması beklenmektedir. Örgüt yöneticilerinin çalışanlardan beklentileri sürekli değişmektedir. Tüm bu gelişmeler bireylerin mesleki stresini artırmaktadır (Dunette, 1998: 132; Johns, 1998: 572).

Meslek stresinin kaynakları Keith ve Scheffer (1980) tarafından da sınıflandırılmıştır. Bu araştırmacılar stres kaynaklarını beş başlık altında toplamışlardır (Keith ve Schaffer, 1980: 330). Birincisi, örgütsel siyasa:

Adaletsiz veya yetersiz performans değerlendirme, adaletsiz ödeme, keyfi ve belirsiz politikalar, sürekli aynı işin yaptırılmaması, görev yerinin ve sorumlulukların sürekli değiştirilmesi, idealist iş tanımları. İkincisi, örgütsel yapı: Merkezi bir örgüt yapısı, kararlara katılmada yetersizlik, gelişme veya ilerleme fırsatının azlığı, aşırı biçimsellik, aşırı işbölümü ve uzmanlaşma, örgütün birimlerinin birbirine bağlılığı. Üçüncüsü, kişilerarası ilişkiler: Adaletsiz veya saygısız denetçiler, kabul ve tanınma yoksunluğu, rekabet, güven yoksunluğu, temsil sorumluluklarında güçlük, grup içi ve gruplararası çatışmalar. Dördüncüsü, İş Gereklileri: Tekrarlı çalışma, zaman baskısı ve iş teslimatı, beceri gereğinin azlığı, başka kişilerden sorumlu olma, eksik ya da fazla istihdam. Beşincisi rol özellikleri: Rol çatışması, rol belirsizliği, rolün az veya fazla oluşu, rol-statü uyumsuzluğu.

Mesleki stresi mutlaka olumsuz bir durum olarak değerlendirmek yanlıştır. Belirli düzeylere kadar stresin performans üzerinde olumlu etkileri vardır (Erdoğan, 1996: 301). Mesleki stresin düşük olduğu durumlarda, bireyler sıkılacak ve istenilen performans sergilemek üzere güdülenemeyecektir. Düşük stres düzeyinde, iş başarımı arzusu da düşecektir. Stres arttıkça başarı önce artma eğilimi gösterecek ve kişinin işin isteklerini yerine getirme arzusu yükselecektir. Şüphesiz, bir noktadan stresin artması başarıyı artırmayacak, stres daha da büyürse başarı zamanla azalacaktır. Azalan başarı başka mutsuzlukları da beraberinde getirebilecektir. Burada vurgulanması gereken nokta, optimum stres düzeyinin, bireyden bireye farklılıklar gösterdiğidir. Bazı bireyleri yüksek stres düzeylerine dayanabilirken, bazıları da stres düzeyi biraz yükselse bile dayanamayabilir.

Yüksek düzeydeki stresin sonuçları üç grupta ele alınmaktadır. Birinci grupta fizyolojik sonuçlar bulunmaktadır. Bu grupta dolaşım sistemi bozuklukları, deri hastalıkları, sindirim sistemi bozuklukları veya hareket sistemi hastalıkları gibi bireyin fiziksel olarak zarar görmesine ilişkin sorunlar bulunmaktadır (Kırel, 1994: 48). İkinci grupta psikolojik sonuçlar bulunmaktadır. Endişe, depresyon, uykusuzluk gibi davranışsal rahatsızlıklar bu grupta yer almaktadır (Rosch, 1986: 143). Son grupta ise davranışsal sonuçlar bulunmaktadır. Bu grupta da verim düşüklüğü, işe devamsızlık, işe geç gelme, hırsızlık ve sabotaj gibi sorunlar bulunur (Schafer, 1987: 310).

## **II. YAŞAM TATMİNİ KAVRAMI**

Bireylerin gündelik hayatları örgütteki yaşamlarını yakından etkilemektedir ve ilgilendirmektedir. Ailesi, arkadaşları, hayatındaki özel insanlar bireylerin yaşamlarını anlamlandıran unsurlardır. Birey nasıl ki işiyle ilgili bir tatmin ya da tatminsizlik yaşıyorsa yaşamıyla da ilgili tatmin ya da

tatminsizlik yaşamaktadır. Yaşam tatmini, hem bir tepki hem de bir tutum olarak değerlendirilebilir. Buna göre, yaşam tatmini, bireyin iş dışı yaşamı hakkındaki genel duygusal tepkisidir (Özdevecioğlu, 2003: 697). Diğer yandan, bireyin hayata karşı tutumudur. Yaşam tatminini etkileyen faktörler genel olarak dört grupta incelenmektedir:

i) İşle İlgili Faktörler: Buradaki faktörler bireylerin iş yaşamı ile ilgili faktörlerdir. Otonomi, iş arkadaşlarının bireye desteği, rol belirsizliği, ücret, iş güvenliği, işin rutinleşme derecesi, iş yükü, gelişme imkanları işle ilgili faktörler olarak literatürde yer almaktadır (Diener, 1984: 542-575; Farrell ve Rusbult, 1981: 78-95; Iverson, 1996: 122-149; Martin, 1979: 313-324; Lawler, 1971: 56-70; Miller, 1991: 92; Price ve Mueller, 1981: 543-565). Bireyin iş hayatı yaşamını etkileyen önemli faktörlerden biridir.

ii) Kişisel Faktörler: Bu gruptaki faktörler, bireylerin negatif veya pozitif yaklaşım özelliklerini, iş değerlerini ve işle ilgili beklentilerini kapsamaktadır (Watson vd., 1987: 141-157; Iverson, 1992: 78; Iverson vd., 1995: 257-294). Olaylara pozitif yaklaşma özelliği bulunan bireyler, stresden uzak durmaya, rahat ve huzurlu bir yaşama sahip olmaya çalışırlar. Negatif yaklaşım özellikli bireyler ise streslidir, memnun olmayan bir yapıları vardır ve saldırganlardır (George, 1992: 310-329). Bireylerin kişilik özellikleri ile yaşam tatminleri arasında ilişki bulunduğu bazı araştırmalarla ortaya konulmuştur (Diener, 1984: 542-575; Judge ve Locke, 1993: 475-490; Judge vd., 1998: 17-34).

iii) Çevresel Faktörler: Bu gruptaki faktörler bireyin dışarıda bulunan iş fırsatlarından ve endüstriyel ilişkilerden oluşmaktadır. Bireylerin örgütleri dışında bazı iş imkanlarına ve sendikal haklara sahip olmaları yaşam tatminleri ile ilgilidir (Dastmalchian vd., 1991: 65-68; Lorenz, 1992: 455-472).

iv) Toplumsal Faktörler: Yaşam tatmini ile ilgili son faktör grubudur. Bu grupta, bireylerin aileleri ve sosyal ilişkileri ile ilgili faktörler bulunmaktadır. Sosyal olaylara veya organizasyonlara katılım (dernekler, kulüpler, konserler), aile ve akrabalarla ilişkiler, toplumsal sorumluluklar, aile izolasyonu, hemşehrilik bilinci bu gruptaki temel faktörlerdir (Iverson ve Roy, 1994: 15-41; Erwin ve Iverson, 1994: 13-32; Nadkarni ve Stening, 1989: 41-63; Martin, 1979: 313-324).

Bireyin yaşamında tatmin ya da tatminsizliği ile örgüt içi davranışları arasındaki ilişkiler pek çok çalışmanın konusunu oluşturmuştur. Gündelik hayat ile örgüt hayatının iç içeliği bireylerin performansını etkileyebilmektedir. Ancak, profesyonel olarak meslek hayatları ile günlük yaşamlarını birbirinden ayırmayı başaranlar bu etkiyi en aza indirebilirler. Hatta bir kısım insanlar yaşamdaki tatminsizliklerini işletmede yüksek seviyede tatmin olarak telafi edebilirler. Bu durumda genel olarak, üç durumdan söz edilebilir (Loscocco ve Roschelle, 1991: 182-225): Yaşam tatminlerini ya da tatminsizliklerini örgütlerine aynen yansıtanlar, birbirinden ayrı tutanlar ve ters yansıtanlar. İş

dünyasında yaşam tatminlerini örgüt hayatına yansıtmada mesleki özelliklere, kişisel özelliklere ve işin özelliklerine bağlı olarak farklılıklar görülebilir.

### III. SOSYAL DESTEK KAVRAMI

Sosyal destek, bireylerin sosyal ilişkilerinin bir sonucudur (House vd., 1988: 3) ve son yıllarda gerek tıp bilimlerinde gerekse sosyal bilimlerde önemli bir inceleme alanı haline gelmiştir. Sosyal destek, bireyin ailesi, arkadaşları, yakın dostları ve iş arkadaşları tarafından kabulüdür. Zor anlarında veya sevinçli günlerinde onları yanında hissetmesidir. Bireyin sosyal açıdan desteklenmesi birey üzerinde olumlu etkiler yaratacaktır. House (1981), sosyal desteğin dört formda görüldüğünü belirtmektedir (House, 1981: 9-15): Birincisi duygusal destektir. Duygusal destek, saygı görmek, insanları etkilemek, güvenilmek, ilgilenmek ve dinlenmek olarak ortaya çıkar. İkincisi değer desteğidir. Bu destekte bireyler, sosyal ilişkilerde etrafındakilerce dikkate alınır ve değer verilir, geribildirim sağlanır, söyledikleri dikkate alınır. Üçüncü destek türü bilgi desteğidir. Bu türde, bireye destek, tavsiyeler, öneriler, fikirler ve bilgi şeklinde gelir. Son destek türü araçsal destektir. Araçsal destekte birey, para ve iş gibi destekler alır. House'dan sonra Wellman ve Wortler ile Van Der Poel (1993) de aynı sınıflandırmayı araştırmalarında esas almışlardır (Wellman ve Wortler, 1990: 559; Van Der Poel, 1993: 55).

Sosyal desteğin genellikle kabul gören operasyonel bir tanımı yoktur. Sosyal destek, destek gereksinimleri, erişilebilir kaynaklar ve doyumunu içeren çok boyutlu bir yapı olarak tanımlanabilir. Bunlara ek olarak, sosyal destek, iletişim halinde bulunulan kişi sayısı ve iletişimin türü, ilişkilerin işlevsel içeriği, algılanan niteliği ya da desteğin yeterliliği olmak üzere kişilerarası ilişkilerin çeşitli boyutlarına da işaret etmektedir. Literatürde sağlıkla ilişkili sosyal destekle ilgili iki kavramsal model açıklanmıştır (Duyan, 2003: 1): Bunlardan doğrudan etki modelleri, sosyal desteğin sağlık durumunu geliştirdiğini, benlik saygısını güçlendirdiğini ya da algılanan kontrol duygusunu artırdığını kabul etmektedir. Diğer taraftan strese karşı bir kalkan olarak kabul eden modeller, bir kişi tehdit altında kaldığı zaman, sosyal desteğin bilgi düzeyini, duygusal iyilik halini artırdığını ya da somut kaynakların sağlık üzerinde olumlu etkileri bulunduğunu vurgulamaktadır. Desteğin işlevsel boyutlarına ek olarak, destek ilişkilerinin yapısının sağlıkla ilgili sonuçları da bulunmaktadır. Desteğin yapısal parçaları, sosyal temasların sıklığı, destek kaynağı ile olan ilişkiler, karşılıklı destek fırsatı ve bireylerin destekleyici ilişkilere bütünleşmesi şeklinde sıralanabilir. (Duyan, 2003: 2). Sosyal desteğin kaynakları literatürde sekiz kategoride incelenmiştir (Caplan vd., 1975: 42; Etzion, 1984: 615-622; House, 1981: 16; Kaufman ve Beehr, 1989: 522-526; Schimitz vd., 1997: 249-272): Eş veya partner, çocuklar, akrabalar, arkadaşlar,

komşular, iş arkadaşları ve ortaklar, profesyonel danışmanlar, çalışılan kurum veya kuruluştaki yöneticiler. Bu kategoriler üç başlık altında yeniden sınıflandırılabilir:

- i) Bireyin ailesi
- ii) Yakın çevresi (arkadaşları, akrabaları, psikolojik danışmanı)
- iii) İş çevresi (ortakları, yöneticileri, astları)

Sosyal destek bireylerin algılaması ile ilgilidir. Kavrama bazı bilim adamları “Algılanan Sosyal Destek” ismini vermiştir (Cornman vd., 2001: 3; Sarason vd., 1986: 846). Aynı bilim adamları, sosyal desteğin bireyin çevresini algılaması ile ilgili olduğunu ve bu algılamanın uzun yıllar sabit kaldığını belirlemişlerdir. Bireylerin sosyal destek algılamasını etkileyen dört grup faktör bulunmaktadır. Bunlar bireylerin demografik özellikleri, sosyal ilişkilerin niteliği, sosyal bağlılık ve kişilik özellikleridir (Cornman vd., 2001: 4-6). Birey içinde bulunduğu durumdan ve kendi kişilik özelliklerinden farkında olarak veya olmayarak etkilenir ve kendisiyle ilgili bir destek sonucuna ulaşır.

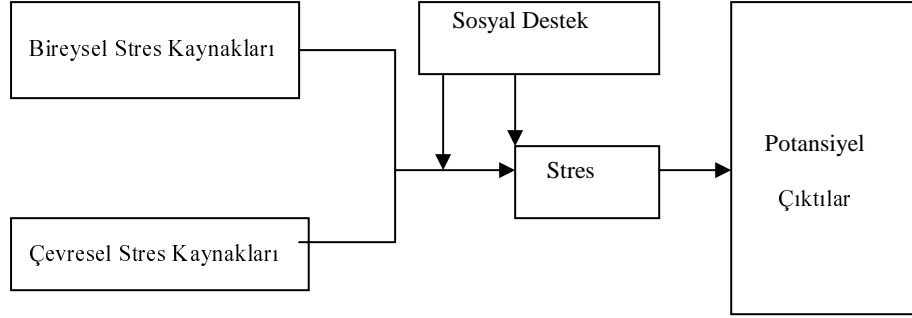
#### **IV. SOSYAL DESTEK VE YAŞAM TATMİNİNİN MESLEKİ STRES İLE İLİŞKİLERİ**

Sosyal destek ile mesleki stres ilişkisini inceleyen pek çok araştırma bulunmaktadır (Shaw vd., 1993: 229-246; Beehr, 1985: 835-844; Ganster, 1986: 102-110; Etzion, 1984: 615-622; Leavy, 1983: 3-21; Dunseath vd., 1995: 60-84; Brown vd., 1996: 31-42; Manning vd., 1996: 738-750). Literatürde sosyal desteğin stres üzerindeki etkilerini açıklamada iki yaklaşım bulunmaktadır: Birinci yaklaşım, sosyal desteğin sonuçlar üzerinde etkili olduğunu iddia etmektedir. Bu yaklaşıma göre, güçlü bir sosyal destek bireyin mutluluğunu artırır. Artan mutluluk bireyin ortaya koyduğu sonuçları veya çıktıları etkileyecektir (Ganster vd., 1986; Beehr, 1985). İkinci yaklaşım, sosyal desteği bir tampon olarak ele almaktadır. Bu yaklaşıma göre, bireyin sosyal desteği arttıkça, stresörlerin birey üzerindeki etkileri o kadar azalmaktadır (Leavy, 1983: 3-21; Cohen ve Wills, 1985: 310-357; House, 1981: 19).

Sosyal hayatında eşi, çocukları, arkadaşları veya yöneticileri tarafından güçlü bir şekilde desteklenen bireylerin streslerinin azaldığı yukarıda bahsedilen araştırmalarda belirlenmiştir. Bunun en önemli nedeni, bireyin mutluluğunun ve buna bağlı olarak da motivasyonunun artmasıdır. Destek, en çok zor durumlarda bir ihtiyaç olarak hissedilir. Bu dönemlerde bireyin arkasında birilerinin varlığını hissetmesi onu cesaretlendirecektir. Ancak, bireyin destek ihtiyacı sadece zor durumda kaldığında ortaya çıkmaz. Zor durumlara düşme de bireyler, zaman zaman konuşabilecekleri, dertleşebilecekleri birilerini ararlar.



Sosyal desteğin mesleki stresi üzerindeki etkisi Şekil 1’de gösterilmiştir:



**Şekil 1. Mesleki Stres ile Sosyal Destek Arasındaki İlişki**

**Kaynak:** Michael R. Manning ve diğerleri, “Occupational stress, social support and the costs of health care”, *Academy of Management Journal*, 1996, 39(3), s.740.

Şekil 1.’de görüldüğü üzere, bireyin sosyal destek görmesi (veya görmemesi) hem stres öncesi dönemde hem de stres sürecinde etkili olmaktadır. Bireyin desteğinin güçlü olması stresin ortaya çıkmamasına neden olabilir. Yetersiz destek nedeniyle ortaya çıkan stresin azaltılmasında da yine güçlü destek önemli bir rol oynayacaktır.

Yaşam tatmini ile mesleki stres arasındaki ilişkileri doğrudan inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Mesleki stresin bireyin yaşamı ile ilgili yönleri araştırmalara konu edilmiştir. Ancak, yaşam tatmini ile arasındaki ilişki doğrudan ele alınmamıştır. Yaşam tatmini ile mesleki stres arasındaki ilişkilere ilişkin iki model geliştirilebilir:

i) Ayırma Modeli: Yöneticiler, işletme sahipleri veya diğer çalışanlar profesyonel anlamda iş hayatları ile yaşamlarını birbirinden ayırmayı başarmış olabilirler. Bu durumda bireyin yaşamdan tatmin oluyor olması o bireyin iş yerindeki stresini azaltmayacaktır. Başka bir deyişle, yaşamdan tatmin olamayan bu bireyler, iş yerinde daha fazla strese maruz kalmayacaklardır.

ii) Etkileşim Modeli: Bu modele göre yaşamdan tatmin olan bireyler bunu örgütlerine taşıyacaklar ve dolayısıyla stresleri azalacaktır veya tam tersi olarak yaşamdan tatmin olamamış bireyler iş yerlerinde daha stresli hale gelebilecektir.

Yaşam tatmininin mesleki stres üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Bu ilişki ile ilgili iki farklı yaklaşım benimsenmektedir. Birinci yaklaşıma göre,

yaşam tatmini, bireyin gündelik hayatındaki memnuniyeti anlamına gelmektedir. Gündelik hayatında memnun olan bireylerin, etkileşim modeline uygun olarak, bu memnuniyetlerini iş hayatına taşıyacakları düşünülmektedir. İş hayatına yansıyan bu memnuniyet, bireylerin iş stresleri üzerinde de pozitif bir etki yaratacaktır. Yani, yaşam tatmini bireyin mesleki stresini azaltacaktır. Eğer ayırma modeli geçerli olursa, yaşam tatmini bireyin iş hayatına yansımayaacak ve stres azaltıcı etkisi görülmeyecektir. İkinci yaklaşıma göre ise, yaşam tatmini, bir tutum olması nedeniyle davranışların altında yatan bir eğilimdir (Kağıtçıbaşı, 1999: 102). Mesleki stres bir davranıştır ve bu davranışın altında bireyin şüphesiz pek çok tutumu yatmaktadır. Bu tutumlardan biri de yaşam tatminidir.

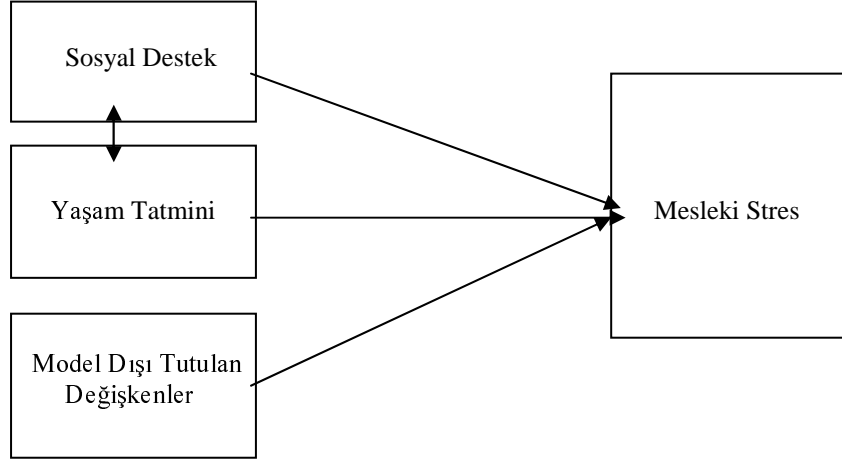
Yaşam tatmini ile sosyal destek arasında da bir ilişki vardır. Yaşam tatminini oluşturan faktörler incelendiğinde ailenin, akrabaların ve bireyin çevresindeki insanların yaşam tatminini etkilediği görülmektedir. Bireylerin aileleri, çocukları, arkadaşları, akrabaları ve genel anlamda çevreleri onların memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu memnuniyet, bireyler açısından sosyal desteğe dönüşebilir. Dolayısıyla, yaşam tatmini yüksek olan bireylerin aynı zamanda destek de gördükleri ifade edilebilir. Literatürde, yaşam tatmini ile sosyal destek arasındaki ilişkileri ele alan bir çalışma bulunmamaktadır. Ancak, gerek sosyal destek gerekse yaşam tatminini oluşturan faktörler dikkate alındığında aralarında pozitif yönlü bir ilişki bulunabileceği sonucu çıkmaktadır.

Yaşam tatmini, sosyal destek ve stres arasındaki ilişkilerde, stres bağımlı değişken olarak değerlendirilmektedir. Aslında, yaşam tatmini veya sosyal destek de birer bağımlı değişken olarak kabul edilebilir. Yani, stres de yaşam tatmini veya sosyal desteği etkiliyor olabilir. Ama, bu çalışmada ele alınan temel konu mesleki strestir. Konu, yaşam tatmini olduğunda veya konu sosyal destek olduğunda stresin etkisi incelenmelidir.

## V. ARAŞTIRMANIN AMACI, MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Araştırmanın temel amacı, sosyal destek ve yaşam tatmininin işletme sahiplerinin iş stresleri üzerindeki etkilerini belirlemektir. Ayrıca, yaşam tatmini ile sosyal destek arasındaki ilişkiyi belirlemek de bu araştırmanın amaçlarındandır. Elde edilecek bulgulardan hareketle, stres yönetimi konusunda öneriler geliştirilerek literatüre bir katkı sağlanacaktır. Teorik bölümde de belirtildiği üzere yüksek stres bireylerin ve örgütün performansını olumsuz etkilemektedir. İşletme sahiplerinin mesleki streslerini optimal düzeyde tutabilmek için bu ve benzeri çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bazı durumlarda stres düzeyini artırmak, bazı durumlarda da azaltmak gerekir. Bu

araştırmadan elde edilecek bulgular işletme sahiplerinin stres düzeylerini değiştirmek için bir veri olarak kullanılabilir. Bu temel amaç çerçevesinde geliştirilen model aşağıdaki gibidir.



**Şekil 2. Araştırmanın Modeli**

Araştırmada, model dışı tutulan değişkenlerle (yaş, eğitim düzeyi, iş tatmini, örgütsel bağlılık) ilgili herhangi bir analiz yapılmamıştır. Bu değişkenler kapsam dışı tutulmuştur. Modele uygun olarak geliştirilen ve araştırmada test edilecek olan üç temel hipotez şunlardır:

- i) İşletme sahiplerinin sosyal destekleri ile iş stresleri arasında ters yönlü bir ilişki vardır.
- ii) İşletme sahiplerinin yaşam tatminleri ile iş stresleri ters yönlü arasında bir ilişki vardır.
- iii) Sosyal destek ile yaşam tatmini arasında pozitif bir ilişki vardır.

## VI. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI

Araştırma Kayseri’de faaliyet gösteren KOBİ ve büyük işletme sahiplerine uygulanmıştır. Araştırmada sosyal destek, yaşam tatmini ve iş stres ölçümleri yapılmıştır. Araştırma, belirli bir sektörde değil genel olarak tüm sektörleri kapsayacak şekilde yürütülmüştür. İşletme sahibi dışında herhangi biri ile anket yapılmamıştır.

## VII. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

### VII.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Kayseri’de Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren KOBİ ve büyük işletme niteliğindeki işletmelerin sahipleridir. Araştırma, toplam olarak 264 işletme sahibi ile yürütülmüştür. Kayseri’deki Organize sanayi Bölgesinde KOBİ ve büyük işletme sayısı, yeni kurulanlar ve kapananlar da dikkate alındığında, 480 civarındadır. KOBİ olarak kabul edilen firmalar, 10 ve daha üstü personel çalıştıran işletmelerdir. Kayseri Organize Sanayi Bölgesinde sadece imalatçı işletmeler değil, ticaret ve hizmet sektörlerinden de işletmeler bulunmaktadır. Ecza depoları, gıda toptancıları, lokantalar, kırtasiye toptancıları gibi. Böylece ana kütlenin %55’ine ulaşılmıştır.

### VII.2. Verilerin Toplanması

Veriler, bir soru formu aracılığı ile toplanmıştır. Soru formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, işletme sahibinin demografik özelliklerini (yaş, cinsiyet, eğitim durumu) belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde, işletme sahiplerinin sosyal destekleri ölçülmüştür. Ölçek olarak Caplan’ın (1975) geliştirdiği ve “ihtiyaç duyduğumda yanımda her zaman güvendiğim bir dost vardır” türünde 12 önermeden oluşan 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır (Caplan, 1975). Ölçekte 5, kesinlikle katılıyorum ve 1 kesinlikle katılmıyorum anlamına gelmektedir. Üçüncü bölümde işletme sahiplerinin yaşam tatminleri ölçülmüştür. Yaşam tatmini ölçeği ise Diener (1985) tarafından geliştirilen Nedensel Model çerçevesinde hazırlanmıştır (Diener, 1985). Ölçek, 5’li Likert ölçeğine göre hazırlanmış olup, “günlük hayatım idealimdeki hayatıma yakındır” gibi 20 önerme bulunmaktadır. Dördüncü ve son bölümde ise mesleki stres ölçülmüştür. Mesleki stres Turnage ve Spielberger (1991) tarafından geliştirilen “Mesleki Stres Anketi” aracılığı ile ölçülmüştür (Turnage ve Spielberger, 1991). Soru formunda, “rakipler”, “satıcı firmalar” gibi 30 stres yaratıcı faktör bulunmaktadır. İşletme sahiplerine bu faktörlerin kendileri üzerindeki etki derecesi sorulmuştur. Orijinali 9’lu ölçek aynen kullanılmıştır. Ölçekte 1 çok düşük, 9 yüksek stres düzeyini ifade etmektedir. Geliştirilen bu soru formu işletme sahiplerinin işletmelerine gidilerek bizzat veya sekreterleri aracılığı ile ulaştırılmış ve büyük bir çoğunluğu ertesi gün/günlerde toplanmıştır.

### VII.3. Verilerin Analizi

Veriler SPSS 9.0 programında değerlendirilmiştir. Hipotezlerin testinde basit regrasyon analizi ve Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır.

#### VII.4. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Soru formunda bölümler itibariyle Cronbach Alfa değerleri şunlardır:  
 Sosyal Destek Ölçeği 0.901  
 Yaşam Tatmini Ölçeği 0.820  
 Mesleki stres Ölçeği 0.805

Bu sonuçlar, her üç ölçeğin de kabul edilebilir güven aralığına sahip olduğunu göstermektedir.

### VIII. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

#### VIII.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Hipotezlerin testinden önce araştırma yapılan örnekleme ve bu örneklemeledeki işletme sahiplerinin işletmelerine ilişkin bulguları vermek gerekir.

**Tablo 1. Ankete Katılanların Demografik Özellikleri**

Cinsiyet	f	%
Bay	257	97.3
Bayan	7	2.7
Toplam	264	100
Eğitim Düzeyi	f	%
İlkokul	34	9.3
Ortaokul	76	32.4
Lise	118	44.7
Üniversite	36	13.6
Toplam	264	100
Yaş Aralıkları	f	%
15-25	52	19.7
26-40	119	45.0
41-55	93	35.3
Toplam	264	100

Araştırmaya katılanların %97'si erkek %3'ü bayana işletme sahipleridir. Kayseri'deki KOBİ ve büyük işletme sahibi bayan sayısı oldukça düşüktür. Bu bakımdan bu araştırmada da bayan oranı düşüktür. Yaş ortalaması 36.8'dir. Eğitim düzeyi lise ve üniversite mezunları çoğunluktadır. Lise ve üniversite mezunlarının oranı %58.2'dir.

### VIII.2. Stres Düzeyi, Sosyal Destek ve Yaşam Tatminine İlişkin Bulgular

İşletme sahiplerinin stres düzeyleri 9'lu ölçek kullanılarak hesaplanmıştır. Buna göre, 5 ortalama değerinin biraz üzerinde bir stres yaşadıkları görülmektedir. Sosyal destek ortalaması, orta düzey olan 3'den bir hayli yüksektir. İşletme sahiplerinin sosyal destekleri oldukça yüksek bir seviyededir. Yaşam tatmin düzeyleri, ortalama değer olan 3'ün üzerindedir. Ortalamalar Tablo 2'de topluca verilmiştir.

**Tablo 2. Stres, Sosyal Destek ve Yaşam Tatmini Ortalamaları**

Stres, Sosyal Destek ve Yaşam Tatmini Düzeyleri	Ortalama	Standart Sapma
Stres (9'lu ölçek)	5.76	1.02
Sosyal Destek (5'li ölçek)	4.45	0.22
Yaşam Tatmini (5'li ölçek)	3.46	0.25

Stres düzeyinin ortalamasının üstünde çıkması normal karşılanmalıdır. İş dünyası karmaşık bir dünyadır ve müşteriler, rakipler, çalışanlar, yöneticiler stresi artırıcı faktörlerdir. İşletme sahipleri, son 5 yılda iki önemli ekonomik kriz yaşamıştır. Stres altında çalışıyor olmaları anlaşılabilir bir nedene dayanmaktadır. Sosyal destek düzeyinin yüksek çıkması da normal bir sonuçtur. Aile bireylerinin dayanışması, aileye bağlılık, aynı sektörden olsa da birbirine destek olma, yüksek seviyede arkadaşlık ilişkileri Anadolu kültürünün temel özelliklerindedir. Yaşam tatmini sosyal destek kadar yüksek düzeyde değildir. Bu sonuç da son yıllarda yaşanan krizlerin yaşam şartlarını olumsuz etkilemesi ile açıklanabilir.

### VIII.3. Hipotezlerin Testi

**Hipotez 1: İşletme sahiplerinin sosyal destekleri ile iş stresleri arasında ters yönlü bir ilişki vardır.**

Birinci hipotezde test edilmek istenen, sosyal destekle mesleki stres arasındaki ilişkidir. Hipotezdeki esas düşünce, eğer bir ilişki varsa, işletme sahiplerinin mesleki streslerini sosyal destek aracılığı ile azaltma düşüncesidir. Mesleki stresin ne kadarlık kısmının sosyal destekle açıklandığını ve ilişkinin şiddetini görebilmek için basit regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir:

**Tablo 3. Mesleki Stresi Açıklayan Sosyal Desteğe İlişkin Basit Regrasyon Analizi**

	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Tahminin Standart Hatası
Sosyal Destek	-0.325	0.105	0.101	0.577

p&lt;0.01

Bağımlı değişken: Mesleki Stres

Bağımsız Değişken: Sosyal Destek

**Tablo 4. Mesleki Stresi Açıklayan Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Basit Regrasyon Analizinin Coefficient Tablosu**

Değişken	Beta	t	Sig.
Sabit Sayı	2.764	35.809	0.000
Sosyal Destek	-0.241	4.997	0.000

p&lt;0.001

Analiz sonucunda R değeri -0.325 olarak hesaplanmıştır. İlişki orta şiddette ve ters yönlü bir ilişkidir. R<sup>2</sup> değeri ise 0.105'dir. yani, işletme sahiplerinin mesleki streslerinin %10.5'i sosyal destekle açıklanmaktadır. Beta katsayısı, p<0.001 önem derecesinde 0.227 olarak hesaplanmıştır ve t değeri 4.997'dir. Bu durumda işletme sahiplerinin sosyal desteği arttıkça stresleri azalmaktadır. Sosyal desteğin mesleki stresi açıklama gücünün zayıf olduğu görülmektedir. Ancak, işletme sahiplerinin mesleki streslerini etkileyebilecek pek çok faktör bulunduğu dikkate alındığında aslında azımsanmayacak bir oran olduğu düşünülmektedir. Her üç tabloda ilişkinin anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla birinci hipotez kabul edilmiştir.

**Hipotez 2: İşletme sahiplerinin yaşam tatminleri ile iş stresleri arasında ters yönlü ilişki vardır.**

İkinci hipotezin temel düşüncesi, yaşam tatminini artırma yoluyla işletme sahiplerinin mesleki streslerini azaltmaktır. Eğer bir ilişki varsa bireylerin yaşam tatminlerini artırmak suretiyle mesleki streslerini azaltmak mümkün olacaktır. Yaşam tatmininin mesleki stresi açıklama gücünü ve ilişkinin şiddetini görebilmek için basit regrasyon analizi yapılmıştır. Bu analizle, ilişkinin varlığı, yönü ve mesleki stresin ne kadarlık kısmının yaşam tatmini ile açıklandığı belirlenmiş olacaktır. Dolayısıyla hipotez test edilmiş olacaktır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda görülmektedir:

**Tablo 5. Mesleki Stresi Açıklayan Yaşam Tatminine İlişkin Basit Regrasyon Analizi**

	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Tahminin Standart Hatası
Yaşam Tatmini	-0.398	0.158	0.145	0.874

p<0.01

Bağımlı değişken: Mesleki Stres

Bağımsız Değişken: Yaşam Tatmini

**Tablo 6. Mesleki Stresi Açıklayan Algılanan Yaşam Tatminine İlişkin Basit Regrasyon Analizinin Coefficient Tablosu**

Değişken	Beta	t	Sig.
Sabit Sayı	2.909	39.052	0.000
Sosyal Destek	-0.504	11.721	0.000

p<0.001

Basit regrasyon analizi sonucunda R değeri p<0.001 anlamlılık düzeyinde -0.398 bulunmuştur. Bu sonuç, yaşam tatmini ile mesleki stres arasında orta şiddette ters yönlü bir ilişki bulunduğunu göstermektedir. R<sup>2</sup> değeri ise 0.158 bulunmuştur. Bu durumda mesleki stresin %15.8'lik kısmı yaşam tatmini ile açıklanmaktadır. Beta katsayısı p<0.001 anlamlılık düzeyinde 0.504 ve t değeri 11.721 olarak hesaplanmıştır. Yani, yaşam tatmini arttıkça mesleki stres azalmaktadır. İkinci hipotez de kabul edilmiştir. Sosyal destek ile kıyaslandığında, yaşam tatmininin mesleki stresi açıklamada daha güçlü olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, bireylerin yaşam tatminlerini artırarak mesleki standartlarını azaltmak mümkündür. Önceki bölümde, yaşam tatmini ile ilgili iki temel model bulunduğu ifade edilmişti. Ortaya çıkan bu sonuç, etkileşim modelinin geçerli olduğunu göstermektedir. Bu modelde yaşam tatmini stresi etkilemektedir. Etkileşim modelinde bireyin yaşam tatmini iş hayatına yansır.

**Hipotez 3: Sosyal destek ile yaşam tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.**

Üçüncü hipotez, işletme sahiplerinin sosyal destekleri ile yaşam tatminleri arasındaki ilişkinin tespitine yöneliktir. Hipotezde sosyal desteğin artırılması ile yaşam tatmininin artırılacağı iddia edilmektedir. Hipotezi test etmek üzere Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucu tablo 10'da gösterilmiştir.



**Tablo 7. Yaşam Tatmini İle Stres Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi**

	Sosyal Destek (R)
Yaşam Tatmini	0.402***

\*\*\*p< 0.001 (Pearson, iki uçlu test)

Tablo 5’de görüldüğü üzere, analiz sonucunda R değeri 0.402 bulunmuştur. Bu durumda yaşam tatmini ile sosyal destek arasında pozitif yönlü ve orta şiddetli bir ilişki bulunmaktadır. Sosyal destek arttıkça yaşam tatmini de artmaktadır. Yaşam tatmini artışı da mesleki stresin azalmasına neden olacaktır. Yani eğer bireyin yaşam tatminini doğrudan artırmak mümkün olmuyorsa, sosyal desteğini artırarak tatmin olması sağlanabilir.

#### VIII.4. Sosyal Destek ve Yaşam Tatmininin Mesleki Stres Üzerindeki Etkisinin Birlikte Değerlendirilmesi

Sosyal desteğin ve yaşam tatmininin mesleki stres üzerindeki etkileri ayrı ayrı basit regresyon analizi ile yukarıda değerlendirilmiştir. Burada her iki değişkenin bağımsız değişken olan mesleki stres üzerindeki etkisi değerlendirilecektir. Etkiyi görebilmek için yine basit regresyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 8. Mesleki Stresi Açıklayan Yaşam Tatminine İlişkin Basit Regresyon Analizi**

	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Tahminin Standart Hatası
1	0.324 <sup>a</sup>	0.105	0.101	0.581
2	0.498 <sup>b</sup>	0.248	0.245	0.572

a. Sosyal Destek

b. Sosyal Destek, Yaşam Tatmini

**Tablo 9. Mesleki Stresi Açıklayan Algılanan Yaşam Tatminine İlişkin Basit Regresyon Analizinin Coefficient Tablosu**

Değişken	Beta	t	Sig.
Sabit Sayı	2.777	35.648	0.000
Sosyal Destek	0.280	15.109	0.000
Sabit Sayı	2.561	29.901	0.000
Sosyal Destek	0.254	14.979	0.000
Yaşam Tatmini	0.178	9.617	0.000

p<0.001, Bağımlı Değişken: Mesleki Stres

Regrasyon analizi sonucunda, sosyal destek ve yaşam tatmininin birlikte mesleki stresin %24.8'ini açıkladıkları görülmektedir. Mesleki stresi etkileyebilecek pek çok değişken olabileceği dikkate alındığında, bu oranın dikkate değer bir oran olduğu görülmektedir. R değeri ise 0.498 ve orta şiddetli bir ilişki olduğunu göstermektedir. Beta ve t değerlerinin anlamlı olduğu görülmektedir.

### SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Genel olarak düşünüldüğünde, bazı işler diğerlerine oranla daha streslidir. Bu stresin nedeni, yapılan işin özellikleri ile de ilgidir. Bireyin bazı özellikleri işin özellikleri ile birleşince stres kaçınılmaz hale gelmektedir. İşletme sahiplerinin de elbette yaptıkları iş gereği stresli bir yaşamları vardır. Stres düzeyi kabul edilebilir seviyelerde bulunan işletme sahipleri ekonomik hayatta daha başarılı olacaktır. Ayrıca, tepe yönetim kademesi olarak kabul edilebilecek işletme sahiplerinin optimum stres düzeyleri çalışanları, satıcı firmaları, ortakları ve müşterileri de memnun edecektir. İşletmenin performansı artacaktır. İşletme sahiplerinin başarı sınırının üstündeki stres düzeyleri örgütsel yaşam üzerinde olumsuz etkiler yaratacaktır. Stresin nasıl azaltılacağı ile ilgili literatürde yapılan çalışmalara bir destek olması amacıyla yürütülen bu çalışmada, sosyal desteğin ve yaşam tatmininin işletme sahiplerinin stresleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Geliştirilen üç hipotez, çeşitli istatistik analizlerle test edilmiş ve kabul edilmiştir. Bu çerçevede ulaşılan sonuçlar şunlardır:

i) Sosyal destek, işletme sahiplerinin iş streslerini azaltmaktadır. Eşten, çocuklardan, akrabalarından, komşulardan, iş arkadaşlarından (ortaklardan) ve yöneticilerden işletme sahibine gelen destek işletme sahibinin mesleki stresini azaltmaktadır. Bu bakımdan, işletme sahiplerinin sosyal desteklerini artırmak gerekir. Bunu sağlamak için de, işletme sahiplerinin ailelerine, çocuklarına, akrabalarına, yöneticilerine ve diğer çalışan personeline önemli görevler düşmektedir. Bu amaçla, mesela, işletme sahibinin doğum günlerinin kutlanması, maddi açıdan sıkıştığı an arkadaşlarının destek vermesi, işletmenin kuruluş yıl dönümlerinin kutlanması veya yöneticilerin daha fazla güven vererek çalışmalarını işletme sahiplerinin desteğini artıracak ve stres düzeyini optimum düzeye getirecektir.

ii) Bireyin gündelik hayatındaki iş ve iş dışı yaşamının tamamını kapsayan yaşam tatmini etkileşim modeline uygun olarak işletme sahiplerinin mesleki stresini azaltmaktadır. Ancak, bu bulgu, ayırma modelinin geçerli olup olmadığı göstermemektedir. İleride yapılacak başka araştırmalarda ayırma modelinin geçerliliği de ayrıca test edilmelidir. İşletme sahiplerinin yaşam

tatminlerini artırarak streslerini kabul edilebilir düzeylere indirmek mümkündür. Bunun için, bireyin dört açıdan tatmin düzeyini yükseltmek gerekir.

iii) Sosyal destek arttıkça işletme sahiplerinin yaşam tatmini artmaktadır ya da yaşam tatmini arttıkça sosyal destek artmaktadır. Yani, bireyin destekleniyor olması onu hayata karşı tutumunu olumlu etkileyecektir ya da tam tersi olarak yaşamdan tatmin oluyor olması getirdiği mutluluk ile daha fazla destek almaya başlayacaktır. Dolayısıyla, sosyal destek ya da yaşam tatmini artırıldığında mesleki stresi azalmaktadır. Sosyal destek ya da yaşam tatmini mesleki stresi azaltan bir faktör olarak düşünüldüğünde, sosyal desteğin artırılması ile yaşam tatmini veya yaşam tatmininin artırılması ile sosyal desteğin artırılması mümkün olabilecektir. Bu yolla da mesleki stresi azaltmak söz konusu olabilecektir.

iv) Araştırmada son ulaşılan sonuç, yaşam tatmini ve sosyal desteğin işletme sahiplerinin mesleki streslerinin %24.8'ini açıklamasıdır. Mesleki stresi etkileyen pek çok değişken olabileceği dikkate alındığında bu oranın aslında küçümsenmeyecek bir oran olduğu görülecektir.

Sosyal destekle mesleki stres arasındaki ilişki literatürdeki diğer araştırmalarla uyumludur. Literatürde elde edilen sosyal desteğin mesleki stresi azalttığı sonucu (Leavy, 1983; Cohen ve Wills, 1985; House, 1981) bu araştırmada da elde edilmiştir.

İşletme sahiplerinin yüksek stres altında çalışmaları pek çok açıdan sorunları da beraberinde getirir. Bireysel anlamda, çeşitli psikolojik ve psikosomatik rahatsızlıklar oluşabilir. Örgütsel anlamda ise çatışmalar artar, grup çalışmaları zorlaşır, güvensizlik hakim olur, kararların isabet derecesi azalır, örgütsel panik oluşabilir. Düşük stresin de olumsuz etkileri vardır. Bireylerin etkinliklerini yok eder, tembelleştirir, hareket kabiliyetini azaltır, sıkıntılar ve monotonluk oluşabilir. Bu bakımdan optimal mesleki stres arzu edilen bir durumdur ve birey açısından katalizör etkisi yaratır. İşletme sahiplerinin iş dünyasındaki mesleki streslerini azaltabilmek için, sosyal destek ve yaşam tatminlerini artırmak gerekmektedir.

Stres düzeyini sıfıra indirmek mümkün değildir. Üstelik, belirli seviyelerde stres başarı için gereklidir. Stresiz bir yaşam işletme sahiplerini başarısız kılabilir. Hangi stres düzeyinin başarı için gerekli olduğu, başka araştırmaların konusudur. Söz konusu bulgular, mesleki stresle ilgili yapılacak diğer çalışmalar için de bir altyapı oluşturacak niteliktedir. Bu araştırmada yer almayan ancak diğer araştırmacıların üzerinde durması gereken iki önemli nokta bulunmaktadır. Bunlardan birincisi işletme sahiplerinin mesleki streslerini etkileyen diğer değişkenlerin belirlenmesidir. İkincisi ise, yaşam tatmini ve sosyal desteği etkileyen faktörlerin ayrı ayrı mesleki stres üzerindeki etkilerini incelemektir.

**KAYNAKÇA**

- Anderson, J.G. (1991), "Stress and Burnout Among Nurses: A Social Network Approach", *Journal of Social Behaviour and Personality*, 6, 251-272.
- Anshel, M.H., Williams, L.R.T. ve Williams, S.M. (2000), "Coping Style Following Acute Stress in Competitive Sport." *Journal of Social Psychology*, 140, 751-773.
- Beehr, T. A. (1998), Research on Occupational Stress: An Unfinished Enterprise. *Personnel Psychology*. 51(4), 835-844.
- Brown, J., Cooper, C. ve Kirkcaldy, B. (1996), Occupational Stress Among Senior Police Officers, *British Journal of Psychology*, 87, 31-42.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Harrison, R. V. ve Pinneau, S. R. (1975), *Job Demands and Worker Health*, Washington DC: US Government Printing Office.
- Cascio, W.F. (1995), "Wither Industrial and Organizational Psychology in a Changing World?", *American Psychologist*, 50, 928-939.
- Chan, K.B., Lai, G., Ko, Y.C. ve Boey, K.W. (2000), "Work Stress Among Six Professional Groups: The Singapore Experience", *Social Science and Medicine*, 50, 1414-1432.
- Cohen, S. ve Wills, T.A. (1985), "Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis," *Psychology Bulletin*, 98, 310-357.
- Cooper C L ve Cartwright S. (1994), "Stress-Management Interventions in The Workplace: Stress Counselling And Stress Audits", *British Journal of Guidance and Counselling*, 22(1), 65-73.
- Cooper, C.L. ve Payne, R. (1988), *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*, NewYork: Wiley Pub.
- Cornman, J.C., N. Goldman, D.A. Glei, M. Weinstein, and M.C. Chang. (2002), "Perceived Support and Network Characteristics: Two Dimensions of Social Support and Health Among the Elderly in Taiwan" Paper Presented at the Annual Meeting of the Population Association of America, Atlanta, GA.
- Cotton, P. (1996), "The prevention and Management of Psychological Dysfunction in Occupational Settings", in P. Cotton & H. Jackson (eds), *Early Intervention and Prevention Mental Health*, Melbourne: The Australian Psychological Society, 247-283.

- Cotton, P. (1995), "The Assessment and Management of Psychological Dysfunction in Occupational Settings", in P. Cotton (eds), *Psychological Health in the Workplace*, Melbourne: The Australian Psychological Health Society.
- Cotton, P. ve Fisher, B. (1995), "Current Issues and Directions for the Management of Workplace Psychological Health Issues", in P. Cotton (ed.), *Psychological Health in the Workplace*, Melbourne: The Australian Psychological Health Society, 267-278.
- Dastmalchian, A., Blyton, P. ve Adamson, R. (1991), *The Climate of Workplace Relations*, London: Routledge.
- Diamond, C.T.P. (1990), "Reducing Managerial Stress Through Focusing Dependencies", *Asia Pacific Human Resource Management*, 28(1), 76-81.
- Diener, E. (1984), Subjective Well-Being, *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Dunette, M.D. (1998), "Emerging Trends and Wexing Issues in Industrial and Organisational Psychology", *Applied Psychology:An International Review*, 47, 129-153.
- Dunseath, J., Beehr, T.A., ve King, D.W. (1995), Job Stress-Social Support Buffering Effects Across Gender, *Review of Public Personnel*, 15(1), 60-84.
- Duyan, V. (2003), "Hıv/Aıds hastalığının sosyal boyutu", <http://www.hatam.hacettepe.edu.tr/sosyal.shtml>, erişim tarihi: 5/08/2003.
- Edgar, D. (1995), "Families and the Social Reconstruction of Marriage and Parenthood in Australia" in W. Weeks & J. Wilson, (eds.), *Issues Facing Australian Families*, (2<sup>nd</sup> ed.), Longman, Melbourne, 3-19.
- Erdoğan, İ. (1996), *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: İşletme İktisadi Enstitüsü.
- Erwin, P.J. ve Iverson, R.D. (1994). "Strategies in Absence Management", *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 32(3), 13-32.
- Etzion, D. (1984), "Moderating Effect of Social Support on the Stress—Burnout Relationship", *Journal of Applied Psychology*, 69, 615-622.
- Evoy, K. (1998), "The Doctor is in: A Chronic Stress Audit", *CA Magazine*, 131(5), 30-32.
- Farrel, D. ve Rusbult, C.E. (1981), "Exchange Variables as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment and Turnover: The Impact of Rewards, Costs, Alternatives and Investments", *Organizational Behavior and Human Performance*, 28, 78-95.

- Ganster, D. C., Fusilier, M. R. ve Mayes, B. T. (1986), "Role of Social Support in the Experience of Stress at Work", *Journal of Applied Psychology*, 71, 102-110.
- George, J.M. ve Brief, A.P. (1992), "Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship", *Psychological Bulletin*, 112, 310-329.
- Green, B.L., Grace, M.C., Lindy, J.D., Gleser, G.C., Leonard, A.C. & Kramer, T.L. (1990), "Buffalo Creek Survivors in the Second Decade: Comparison with Unexposed and Nonlitigant Group", *Journal of Applied Social Psychology*, 20, 1033-1050.
- Guyton, A.C. (1981), *Textbook of Medical Physiology*, (6<sup>th</sup> ed.) Phil. W.B. Saunders Co.
- Hetrick, R. L. (2000), "Analysing the Recent Upward Surge in Overtime Hours", *Monthly Labor Review*, 123(2), 30-33.
- House, J.S. (1981), *Work, Stress, and Social Support*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- House, J.S., Landis, K.R. ve Umberson, D. (1988), "Social Relationships and Health", *Science*, 241, 540-545.
- Humphrey, J.H. (1998), *Job Stress*, Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Iverson, R.D. (1992). *Employee Intent to Stay: An Empirical Test of Revision of the Price and Muller Model*, The University of Iowa.
- Iverson, R.D. (1996), "Employees Acceptance of Organizational Change: The Role of Organizational Commitment", *International Journal of Human Resource Management*, 7(1), 122-149.
- Iverson, R.D. Roy, P. (1994), "A Causal model of Behavioural Commitment: Evidence from a Study of Australian Blue-Collar Employees", *Journal of Management*, 20 (1), 15-41.
- Iverson, R.D., Deery, S.J. ve Erwin, P.J. (1995), "Absenteeism in the Health Services Sector: A Causal Model and Intervention Strategies", *AGPS*, 257-294.
- Jackson, S. E. ve Schuler, R. S. (1985), "A Meta-Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 16-78.
- Johns, G. (1998), "The Nature of Work, the Context of Organizational Behaviour and the Application of Industrial-Organized Innovation", *Personnel Psychology*, 46, 569-592.

- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C. ve Kluger, A. N. (1998), "Dispositional Effects On Job and Life Satisfaction: The Role of Core Evaluation", *Journal of Applied Psychology*, 83, 17-34.
- Judge, T.A. ve Locke, E.A. (1993), "Effect of Dysfunctional Thought Processes on Subjective Well-Being and Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 78, 475-490.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1999). *Yeni İnsan ve İnsanlar*, (10.baskı), İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kaufman, G. M. ve Beehr, T. A. (1985), "Interactions Between Job Stressors and Social Support: Some Counterintuitive Results", *Journal of Applied Psychology*, 71, 522-526.
- Keane, T. M. ve Wolfe, J. (1990), "Comorbidity in Post-Traumatic Stress Disorder. An Analysis of Community and Clinical Studies", *Journal of Applied Social Psychology*, 2(1), 1776-1788.
- Keith, R ve Schaffer, R., (1980), "Role Strain and Depression in Two Job Families", *Family Relations*, 29, 329-346.
- Kirel, Ç. (1994), *Stresin Bireysel Sonuçları, Stres Yönetimi*, Eskişehir: AÜ AÖF.
- Kristensen, T.S. (1996), "Job Stress and Cardiovascular Disease: A Theoretic Critical Review", *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(3), 246-260.
- Lawler, E.E. (1971), *Pay and Organizational Effectiveness*, New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S. (1991), "Psychological Stress in the Workplace" in P.L. Perrewe (ed.), *Handbook on Job Stress*, Corte Madera, CA: Select Press, 1-13.
- Lazarus, R.S. ve Folkman, S. (1984), *Stress, Appraisal, and Coping*, New York: Springer Publishing Company.
- Leavy, R.L. (1983), "Social Support and Psychological Disorder: A Review", *Journal of Community Psychology*, 11, 3-21.
- Lorenz, E.H. (1992), "Trust and The Flexible Firm: International Comparisons", *Industrial Relations*, 31(3), 455-472.
- Loscocco, K.A. ve Roschelle, A.R. (1991), "Influences on the Quality of Work and Nonwork Life: Two Decades In Review", *Journal of Vocational Behavior*, 39, 182-225.
- Manning, M.R., Conrad, N.J. ve Marcelinne, R.F. (1996), "Occupational Stress, Social Support and The Costs of Health Care", *Academy of Management Journal*, 39(3), 738-750.

- Martin, T.N. (1979), "A Contextual Model of Employee Turnover Intentions", *Academy of Management Journal*, 22, 313-324.
- Miller, D.C. (1991), *Handbook of Research Design and Social Measurement*, (5.th ed.), London: Sage Publications.
- Minter, S.G. (1999), "Too Much Stress", *Occupational Hazards*, 61(5), 49-52.
- Monat, A. ve Lazarus, R. S. (1991), *Stress and Coping: An anthology*, (3<sup>rd</sup> ed.), New York: Columbia University Press.
- Nadkarni, S. ve Stening, B.W. (1989), "Human Resource Management in Remote Communities", *Asia Pasific Human Resource Management*, 27(3), 41-63.
- NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health), (2003), *Stress at work*, USA: Niosh Publications.
- Özdevecioğlu, M. (2003), "İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *11. Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 693-710.
- Paton, D. (1999), "Work-Related Traumatic Stress: Human Resource Strategies for Managing Trauma and Promoting Resilience", *ACISA Forum*, 4(1), 1-28.
- Pflanz, S. (1999), Psychiatric Illness and the Workplace: Perspectives for Occupational Medicine in the Military, *Military Medicine*, 164(6), 401-406.
- Price, J.L. ve Mueller, C.W. (1981), "A Causel Model of Turnover for Nurses", *Academy of Management Journal*, 24, 543-565.
- Rosch, P.S. (1986), *Stress Addiction: Causes, Cosequencies, and Cures, Stress and It's Management*, New York.
- Santos, S. Ve Cox, K. (2000), "Workplace Adjustment and İntergenerational Differences Between Matures, Boomers and Xers", *Nursing Economics*, 18 (1), 7-13.
- Sarantakos, S. (1996), *Modern Families*, South Yarra: Mc Millan Education Australia, Pty. Ltd.
- Sarason, I. G., Sarason, B. R. Ve Shearin, E. N. (1986), "Social Support as an Individual Difference Variable: Its Stability, Origins, And Relational Aspects", *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 845-855.
- Schafer, W. (1987), *Stress Management for Wellness*, Newyork, Mc Graw Hill.



- Schmitz, M., Russell, D. W. Ve Cutrona, C. E. (1997), "Perceived Social Support and Social Network Influences On Physician Utilization Among The Elderly", in J. J. Kronenfeld (Ed.), *Research in the Sociology of Health Care*, Greenwich, Ct: Jai Press: 14, 249-272.
- Segliman, M.E.P. (1994), *Learned Optimism*, New York:Knopf.
- Shaw, J. B., Fields, M. W., Thacker, J. W. Ve Fisher, C. D. (1993), "The Availability Of Personal and External Coping Resources: Their Impact on Job Stress and Employee Attitudes During Organizational Restructuring", *Work & Stress*, 7(3), 229-246.
- Shirom, A. (1982), "What Is Organizational Stress? A Facet Analytic Conceptualization", *Journal of Occupational Behavior*, 3, 21-37.
- Szymanski, E.M. (1999), "Disability, Job Stress, The Changing Nature of Careers and The Career Resilience Portfolio", *Rehabilitation Counselling Bulletin*, 42, 279-284.
- Van Der Poel, M.G.M. (1993), "Delineating Personal Support Networks", *Social Networks*, 15, 49-70.
- Watson, D. Ve Clark, L. A. (1984), "Negative Affectivity: the Disposition to Experience Aversive Emotional States", *Psychological Bulletin*, 96, 465-490.
- Watson, D. Ve Pennebaker, J.W. (1989), "Health Complaints, Stress, and Disease: Exploring the Central Role of Negative Affectivity", *Psychological Review*, 96, 234-254.
- Watson, D., Pennebaker, J. W. Ve Folger, R. (1987), "Beyond Negative Affectivity: Measuring Stress And Satisfaction in the Workplace", *Journal of Organizational Behavior Management*, 8, 141-157.
- Wellman, B. ve Wortley, S. (1990), "Different Strokes From Different Folks: Community Ties And Social Support", *American Journal of Sociology*, 96, 558-588.