

Afet Sahası Çalışanlarının Stres Düzeyi ve Motivasyon Verimliliği ile İlişkili Bir Araştırma: Ankara İli İtfaiyesi Örneği

A Study Related with the Level of Stress and Motivation Efficiency of Disaster Field Employees: Ankara Provincial Fire Department Example

Merve Vuslat Semanur GÖRGEN¹, Nurçin KÜÇÜK KENT²

ÖZ

Travmatik etkilenimlere çalışma sürecinde daha sık maruz kalınabilecek olağanüstü ve afet sahası gibi meslek gruplarında strese bağlı sıkıntı koşullarının etkilerinin araştırılması önemlidir.

Bu çalışmanın amacı; acil durumlar, kazalar veya afet gibi yüksek stresli çalışma koşullarında çalışabilen İtfaiye Teşkilatı çalışanlarının; algılanan stres, motivasyon verimlilik düzeyleri ve ilişkilerini değerlendirmektir. Çalışma yönteminde 10 sorudan oluşan algılanan stres ve 25 sorudan oluşan motivasyon verimlilik ile ilişkili 5'li Likert tipi anket soruları Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatı'nda çalışan 292 gönüllü katılımcıya uygulandı. Elde edilen veri sonuçlarına ait ortalama±standart sapma değerleri ve gruplar arasındaki karşılaştırmalar SPSS istatistik programı kullanılarak hesaplandı. Çalışanların stres, motivasyon verimlilik düzeyleri ve ilişkilerinin olup olmadığı gruplar arasında karşılaştırıldı. Algılanan stres ve motivasyon verimlilik ölçeklerinin Cronbach alfa güvenirlik katsayıları sırasıyla: 0,634 ve 0,669 idi. Çalışmada yer alan örneklemin algılanan stres (15,47±4,41) ve motivasyon verimlilik (76,29±7,74) düzeyleri orta seviyedeydi. Diğer yandan, çalışanların algılanan stres ile motivasyon verimlilik ortalamaları ve diğer değişkenler arası herhangi bir anlamlı farklılık gözlenmedi (p>0,05).

Bu çalışma sonucunda, travmatik olaylara müdahale eden afet sahası çalışanlarının psikolojik yönden olumsuz etkilenme durumlarına karşı periyodik olarak stres düzeylerinin tespiti ve araştırılmasının süreç yönetiminin başarısı açısından yararlı olabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İtfaiye ve Kurtarma Personeli, Motivasyon, Stres, Verimlilik

ABSTRACT

It is important to investigate the effects of stress-related distress conditions in occupational groups such as extraordinary and disaster areas, which may be exposed to traumatic influences more frequently during the working process.

The aim of this study was to evaluate perceived stress, motivational productivity levels and relationships of Fire Brigade employees, who can work in high stress working conditions such as emergencies, accidents or disasters. In the method of the study; A 5-point Likert-type questionnaire consisting of 10 questions related to perceived stress and 25 questions related to motivation and productivity was applied to 292 volunteer participants working in the Ankara Metropolitan Municipality Fire Department. The mean±standard deviation values of the obtained data results and the comparisons between the groups were calculated using the SPSS statistical program. The stress, motivation, productivity levels of the employees and whether they have a relationship were compared between the groups. Cronbach's alpha reliability coefficients of perceived stress and motivation productivity scales were 0.634 and 0.669, respectively. The perceived stress (15.47±4.41) and motivational productivity (76.29±7.74) levels of the sample included in the study were moderate. On the other hand, no significant difference was observed between the employees' the mean of perceived stress and the mean of motivation productivity and other variables (p>0.05).

As a result of this study, it is thought that determining and investigating the stress levels periodically against the psychological negative effects of disaster area workers who intervene in traumatic events may be beneficial for the success of process management.

Keywords: Fire and Rescue Personnel, Motivation, Stress, Productivity

İlgili makale, yüksek lisans tez çalışmasından üretilmiştir. Gümüşhane Üniversitesi Etik Kurulu'ndan etik izin alındı (Karar Sayı No: E-50181495-050.99-77925).

¹ Merve Vuslat Semanur GÖRGEN, Gümüşhane Üniversitesi Afet Yönetimi ABD Yüksek Lisans Öğrencisi, yetgin.vuslat@gmail.com, ORCID: 0000-0002-3252-6686

² Dr. Öğr. Üyesi Nurçin KÜÇÜK KENT, Gümüşhane Üniversitesi, Acil Yardım ve Afet Yönetimi Bölümü, e-posta: nkucuk10@gmail.com, ORCID: 0000-0001-8823-2671

İletişim / Corresponding Author: Merve Vuslat Semanur GÖRGEN
e-posta/e-mail: yetgin.vuslat@gmail.com

Geliş Tarihi / Received: 26.09.2023
Kabul Tarihi/Accepted: 24.12.2023

GİRİŞ

Acil durum ve afet olaylarında görev alan sağlık profesyonelleri, itfaiye çalışanları, sivil toplum örgütleri (Kızılay, Akut, GEA vb.) gibi çok sayıda farklı meslek grupları görev almaktadır.¹ Afet, kazalar, patlamalar gibi insanlar üzerinde travmatik etkilere sebep olabilecek iş kollarında çalışan personeller bu süreçlerden psikolojik açıdan olumsuz etkilenebilir. Bu ekilenimin ana kaynağını gözlenen strese bağlı çalışanlarda gözlenebilen değişimden kaynaklı tepkiler oluşturmaktadır. Bu açıdan travmatik olaylara sürekli ve yoğun yaşayabilen afet sahası personelleri gibi meslek gruplarının stres ve motivasyon düzeyi ve bunu etkileyebilen faktörlerin açıklanabilmesi çalışanın sahadaki süreç yönetiminin başarısını düzenleyebilir. Kişi ister günlük yaşantısında isterse de iş hayatında birçok stres faktörleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Stres seviyesi ne kadar fazla ise insan üzerindeki etkisi de o kadar fazla olmaktadır. Düşük seviyede olan stres insanda olumlu etki yapıp kişinin harekete geçmesi için teşvik edip motive ederken, fazla olan stres ise kişide birçok olumsuz etkisi gözlenebilmektedir.² Stres kaynaklı; kaygı, endişe gibi etkiler olabileceği gibi kalp damar rahatsızlıkları gibi ciddi problemlere varana kadar etki edebilmektedir.³ Stresle ilgili farklı gruplandırmalar yapılabilir. Örneğin stresi; algılanan ve örgütsel stres olarak sınıflandırması mümkündür. Stres strese maruz kalma ve stres tepkisini içeren süreçleridir. Örgütsel stres ise iş ortamında çoğunluğu etkileyecek iş yükü, işin özellikleri, rol belirsizliği ve rol çatışması gibi unsurları kapsar.⁴⁻⁵

Motivasyon ve verimlilik ise; son yıllarda stres kavramı gibi insanları ve çalışma hayatını önemli bir ölçüde etkilediğinden araştırma açısından önem kazanan bir konu

haline gelmiştir. Motivasyon kavramı; kişiyi harekete geçirecek unsur olarak ifade edebilir. Çalışan personel iş ortamında tatmin olabileceği unsurların olması çalışma isteğini artırarak o iş için motivasyonu sağlamaktadır. Motivasyonu sağlanan personel ise işi severek yapmakta ve örgütün verimi artmaktadır. Yapılan araştırmalar doğrultusunda motivasyonu yüksek olan personelin bulunduğu iş yerinde kaliteli üretim ve verimlilik sağlandığı belirlenmiştir.⁶

Afet sahası, çalışanları hem kendi hayatları hem de çalışma arkadaşlarının hayatları tehlikede olması durumundan travma yaratacak olaylara direk ve sürekli maruz kalabilmektedirler. En çok strese maruz kalacak meslek grubunun itfaiye personeli ve arama kurtarma personeli olduğunu söylemek mümkündür.⁷

Tüm afet sahası çalışanları ağır iş gücü ve yoğun stres altında çalışmaktadır. Fakat itfaiye personelleri yerel düzeyde diğer afet personellerinden daha fazla vakaya müdahale ettiklerinden dolayı bu çalışmada çalışma örneği grubu olarak tercih edilmiştir.

Bu araştırmanın içeriğinde; ana konuyu personelin algıladığı stres oluştururken, motivasyon ve verimlilik ilişkisinin olup olmadığı değerlendirilme çalışılmıştır. Afet sahası içerisinde yüksek stresli çalışma koşulları taşıyan; İtfaiye Teşkilatı personellerinin algılanan stres düzeylerinin ve motivasyon verimliliği üzerine etkileri ve ilişkisi; yaş, cinsiyet, statü, medeni durum, eğitim durumu, meslekte hizmet süresi, etkin zaman kullanımı, plan yapmanın, yaşanmış bir afet öyküsünün stres ve motivasyon verimlilikleri üzerine herhangi bir ilişkilerinin olup olmadığını değerlendirmek amaçlanmıştır.

MATERYAL VE METOT

Araştırmanın Tipi, Evreni ve Örnekleme

Bu araştırma, tanımlayıcı ve kesitsel bir çalışma olarak plandı ve gerçekleştirildi.

Bu araştırmanın çalışma evrenini; Ankara Merkez İtfaiye Teşkilatı ile Siteler, Kurtuluş, Batıkent, Dikmen, Merkez ilçe İtfaiye Teşkilatı çalışanı olan 1020 personel oluşturmuştur. Bu evrenden rastgele örnekleme yöntemiyle 292 kişiye ulaşılmış ancak yetersiz veri ve anket cevapları sebebiyle 286 personelin veri sonuçları değerlendirmelere dahil edilmiştir. Veriler 15.11.2021-15.02.2022 zaman aralığında toplanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Çalışmada algılanan stres ve motivasyon ve verimlilik değerlendirmesinde iki farklı ölçek kullanılmıştır: 1. Ölçek: Algılanan stres Ölçeği Cohen, Kamarck ve Mermelstein'in 1983 yılında hazırladığı ve Behice Erci tarafından 2006 yılında Türkçeye uyarlanan algılanan stres ölçeği kullanılmıştır.^{8,9} 2. Ölçek olarak ise; Sevgün Aysu tarafından hazırlanan ve Derya Koçyiğit tarafından uyarlanan Motivasyon ve Verimlilik ölçeği kullanılmıştır.^{10,11}

Algılanan Stres Ölçeği (ASÖ), Cohen vd. (1983) tarafından geliştirilmiştir. Erci (2006) tarafından Türkçe geçerlilik güvenilirliği yapılmıştır. İlgili ölçek geçerliliği için KMO: değerinin 0,754 olarak elde edildiği rapor edilmiştir.⁹ Anket sorularını oluşturan her bir madde 5'li Likert tipi derecelendirilmiş ve her bir madde katılım düzeyleri "Hiçbir zaman=0" ve "Çok Sık=4" aralığında puanlama aralığı bulunmaktadır. Örneklemdaki katılımcılara (Ankara ili İtfaiye Teşkilatı çalışanları) yüz yüze anket uygulanmıştır. Toplam 10 sorudan oluşan ölçek anketin gerekli değerlendirmeler yapılarak gruplar arasındaki farklılık $p<0,05$ altında ise anlamlı olarak değerlendirilmiştir.

Motivasyon verimlilik ölçeği (MVÖ), Sevgün Aysu tarafından hazırlanmıştır (2013). Anket sorularını oluşturan her bir madde 5'li Likert tipi derecelendirilmiş ve

her bir madde katılım düzeyleri "Kesinlikle Katılmıyorum=1" ve "Tamamen Katılıyorum = 5" aralığında puanlandırılmıştır. Toplam 25 sorudan oluşan ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ödüllendirme alt boyutu 2,6,10,11,12,22 ve 23. sorulardan, motivasyon alt boyutu 1,4,5,7,8,9,15,16,20,25. sorulardan oluşmaktadır ve yönetici alt boyutu ise 17,19,21,24. sorulardan oluşmaktadır.¹⁰ Derya Koçyiğit tarafından uyarlanan ilgili çalışmadaki anket sorularının geçerliliği açısından KMO değerinin: 0,728 olarak elde edildiği rapor edilmiştir.¹¹ Bu çalışmada; algılanan stres ölçeğinin güvenilirlik analizi için Cronbach Alfa değeri; 0,634 olarak bulunmuştur. Motivasyon verimlilik ölçeği 25 soru güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa değeri; 0,669 olarak hesaplanarak iki ölçeğin de veri değerlendirmesi açısından kullanılabilir güvenilirlik derecesi aralığında olduğu gözlenmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Çalışma öncesinde öncelikle Gümüşhane Üniversitesi Etik Kurul'undan etik izin alınmıştır (Karar Sayı No: E-50181495-050.99-77925). Çalışmada verilerin toplanması için Ankara Belediyesi Başkanlığı İtfaiye Müdürlüğü'nden kurum izni 26.11.2021 yılında (Sayı No: E-54732764-929-293069) alınmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek sahiplerinden yazılı elektronik posta yolu aracılığıyla izin alınmıştır.

Verilerin Analizi

Tüm parametreler normal dağılım göstermediğinden değerlendirmelerinde parametrik olmayan istatistik yöntemler kullanılmıştır. İki'den fazla bağımsız grup karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi, ikili gruplar arası kıyaslamalarda Mann Whitney U testi, korelasyon analizinde Spearman korelasyon analiz testleri kullanılmıştır.

Araştırmanın Kısıtlılıkları

Araştırmadaki kısıtlılıklar; Ankara ili Teşkilatı çalışanlarının ağırlıklı olarak merkez teşkilat yapılanmasının dahil

edilmesi, araştırmaya katılımcı olarak kadın çalışan personel gözlenmediğinden cinsiyet değişkeni grup karşılaştırmalarında ele alınamaması olarak sıralanabilir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerinin çoğunluğunu; 20-22 yaş aralığında (%66'sı), İtfaiye eri (%78'i), evli (%54'ü), üniversite mezunu (%54'ü), mesleki hizmet süreleri 1-5 yıl arasında (%51'i) olduğu gözlenmiştir (Tablo 1). Evet/Hayır kısa cevaplı sorulara verilen cevapların frekans dağılımına bakıldığında zamanı etkin kullananlar (224 kişi ile) %78 'ini oluştururken (62 kişi ile) %22'si zamanı

etkin kullanmadığını ifade etmiştir. Katılımcıların çoğunluğu (%81,5'i) iş akışı planı yaptığını ifade etmiştir. Katılımcıların %72'si afet yaşamadığını belirtirken %28 katılımcı ise afet yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ankete katılan kişilerin çoğunluğu iş hayatları dışında afete maruz kalmadıklarını (%72,4), afete mesleki hayatları dışında maruz kalanların %7'si sele, %9'u depreme maruz kaldıklarını belirtmiştir.

Tablo 1. Sosyodemografik Soruların Frekans Dağılımı ve Evet Hayır Soru Cevapları

Sosyodemografik Bilgiler		F	%
Cinsiyet	Erkek	286	100
	20-22	36	12,6
Yaş	23-42	189	66,1
	43 ve üzeri	61	21,3
	Şoför	28	9,8
Görev	İtfaiye Eri	223	78,0
	İtfaiye	24	8,4
	İtfaiye Amiri	11	3,8
Medeni Durum	Bekâr	132	46,2
	Evli	154	53,8
Eğitim Düzeyi	Orta Öğretim	133	46,5
	Üniversite	153	53,5
	1-5 Yıl	145	50,7
	6-10 Yıl	50	17,5
Mesleki Hizmet Süresi	11-20 Yıl	52	18,2
	21-25 Yıl	19	6,6
	26 yıl ve üzeri	20	7,0

Evet/Hayır Kısa Cevap Sorularının Frekans Dağılımı	Evet		Hayır	
	F	%	F	%
Zamanı Etkin Kullanma	224	78,3	62	21,7
İş Akışı Planı	233	81,5	53	18,5
Afet Yaşama	79	27,6	207	72,4

F: Frekans Dağılımı, %: Yüzde Değeri

Tablo 2'de algılanan stres ölçeğinin 40'lı puanlama üzerinde ortalama değeri 15,47±4,41 olarak bulunmuştur bu sonuca

göre stres düzeylerinin orta seviyede olduğu gözlenmiştir.

Tablo 2. Algılanan Stres Ölçeğinin 40'lı Puanlama Üzerinden Ortalama Değerleri

ASÖ	N	Ortalama± Standart Sapma
Soru 1	286	1,46±1,08
Soru 2	286	1,30±0,91
Soru 3	286	2,01±0,90
Soru 4*	286	1,29±0,91
Soru 5*	286	1,79±0,88
Soru 6	286	1,25±0,89
Soru 7*	286	1,43±0,89
Soru 8*	286	1,32±0,82
Soru 9	286	1,96±0,90
Soru 10	286	1,62±0,89
Ortalama Toplam Puan		15,47±4,41

*Ters Puan hesaplaması yapıldı.

Tablo 3'te gösterilen 25 soru üzerinden elde edilen motivasyon ve verimlilik ortalama değeri $3,63\pm0,37$ olarak

motivasyon verimliliğinin de puan ortalama değerlerinin orta düzeyde olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3. Motivasyon Verimlilik Ölçeği Ortalama Değerleri

MVÖ	N	Ortalama± Standart Sapma
Soru 1	286	3,90±1,14
Soru 2	286	3,66±1,02
Soru 4	286	3,39±1,21
Soru 5	286	4,24±1,00
Soru 6	286	4,15±0,98
Soru 7	286	4,20±0,95
Soru 8	286	2,54±1,18
Soru 9	286	4,41±0,78
Soru 10	286	2,79±1,20
Soru 11	286	2,73±1,11
Soru 12	286	2,76±1,16
Soru 15	286	3,62±1,07
Soru 16	286	4,25±0,94
Soru 17	286	3,67±1,14
Soru 19	286	3,09±1,18
Soru 20	286	3,44±1,25
Soru 21	286	3,89±1,08
Soru 22	286	3,88±1,05
Soru 23	286	3,47±1,15
Soru 24	286	3,96±1,04
Soru 25	286	4,14±0,99
Ortalama Toplam Puan		3,63±0,37

Sosyo demografik değişkenlerle ile algılanan stres motivasyon ve verimlilik ölçeği ortalama değerleri karşılaştırıldığında (Tablo 4); yaş, görev, medeni durum, eğitim düzeyi,

mesleki hizmet süresi, algılanan stres, motivasyon ve verimlilik arasında istatistiksel anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 4. Sosyodemografik Değişkenlerle Algılanan Stres, Motivasyon ve Verimlilik Ölçeğinin Ortalama Değerlerinin Karşılaştırılması

Sosyodemografik Değişkenler	Algılanan Stres Ölçeği			Motivasyon ve Verimlilik Ölçeği		
	Ortalama±Standart Sapma	N	p	Ortalama±Standart Sapma	N	p
Yaş	20-22	15,63 ± 4,29	36	3,66±0,35	36	0,168
	23-42	15,48 ± 4,34	189	3,57±0,37	189	
	43 ve üzeri	15,34 ±4,75	61	3,62±0,44	61	
Görev	Şoför	16,78±4,70	28	3,48 ±0,48	28	0,458
	İtfaiye eri	15,36±4,03	223	3,62 ±0,37	223	
	İtfaiye çavuşu	14,83±5,69	24	3,49 ±0,36	24	
	İtfaiye amiri	15,63±4,73	11	3,64 ±0,49	11	
Medeni Durum	Bekâr	15,46±4,37	132	3,61±0,40	132	0,192
	Evli	15,47±4,45	154	3,58±0,38	154	
Eğitim Düzeyi	Ortaöğretim	15,36±4,27	133	3,59±0,38	133	0,847
	Üniversite	15,56±4,53	153	3,59±0,39	153	
Mesleki Hizmet Süresi	1-5 Yıl	15,4±4,33	145	3,62±0,40	145	0,510
	6-10 Yıl	15,98±3,56	50	3,61±0,30	50	
	11-20 Yıl	15,11±4,65	52	3,54±0,35	52	
	21-25 Yıl	15,0±3,62	19	3,51±0,35	19	
	26 yıl ve üzeri	16,10±6,69	20	3,60±0,61	20	
Toplam			286		286	

Tablo 5'te sosyodemografik değişkenler ile algılanan stres ve motivasyon verimlilik

ölçekleri arasındaki korelasyon ilişkisi gösterilmektedir.

Tablo 5. Sosyodemografik Özellikler ile Ölçek Puanlarının Korelasyon Analiz Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 ASÖ 40'lı puan		1,000**	-0,017	-0,030	0,000	0,011	0,001	0,082	0,076
2 ASÖ 5'li puan			-0,016	-0,031	0,001	0,012	0,000	0,082	0,076
3 MVÖ 5'li puan				0,006	-0,068	0,004	-0,081	0,024	-0,045
4 Yaş					0,529**	-0,207**	0,709**	-0,012	0,067
5 Medeni Durum						-0,244**	0,694**	0,045	0,044
6 Eğitim							-0,383**	0,048	-0,024
7 Mesleki Hizmet Süresi								0,001	0,055
8 Zamanı Etkin Kullanma									0,230**
9 İş Akışı Plan Yapma									

** : $p < 0,01$ ASÖ: Algılanan stres ölçeği, MVÖ: Motivasyon ve Verimlilik Ölçeği

Orta seviyede algılanan stres ve motivasyon verimlilik düzeyi gözlenen katılımcı personelin; hem sosyodemografik (yaş, görev, medeni durum, eğitim, mesleki hizmet süresi, zamanı etkin kullanma, iş akışı plan yapma) hem de ölçek puan ortalamaları aralarında zamanı etkin kullanma ile iş akışı planı oluşturma dışında aralarında herhangi bir istatistiksel olarak korelasyon gözlenmemiştir ($p>0,05$). Zamanı etkin kullanma ile iş akışı planı yapma arasında anlamlı bir pozitif korelasyon gözlenmiştir ($R=0,230$, $p<0,001$).

Stres, canlıların yaşamsal aktivitelerini fizyolojik, davranışsal ve psikolojik açıdan düzenleyen ve olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilen bir kavramdır. Olağanüstü koşullar ve afet olayları travmatik özellik taşıyabileceğinden insan hayatı üzerinde olumsuz stres tepkilerinin gözlenmesine neden olabilir. Özellikle afetlere ya da travmatik koşullara birincil veya ikincil etkilenmelere maruz kalabilen sahada aktif çalışan personeller bu açıdan akut ya da belli aralıklarla ya da kronik olarak stres koşullarından olumsuz yönde etkilenebilir.¹²

Afet sahası alanında çok farklı kurum ve kuruluşlar koordine olarak bütünleşik afet yönetimi sürecinde görevler üstlenmektedir. Afet sahası çalışanlarına; yöneticiler, arama kurtarmada görev alan uzmanlar, KBRN uzmanları, itfaiye personelleri, sağlık personelleri, kolluk kuvvetler, sosyal hizmet verecek uzmanlar ve psikologlar ve gönüllüler başlıca örnek verilebilir.¹³ Bu süreçte, motivasyon verimlilik, ya da tükenmişlik sendromu, kronik hastalıklar gibi strese bağlı iş performansını ve sağlığı etkileyen olumsuz koşullar gözlenebilir. Bu etkilenmeler internal ve eksternal stres faktörleriyle düzenlenerek personelin kendisinden, çevreden ya da örgütsel kaynaklı algıladığı stres düzeyinin ve nedenlerinin belirlenmesi gözlenebilecek olumsuz tepkilerin indirgenmesinde yarar sağlayabilir.

Algılanan stres düzeylerinin çok yüksek düzeyde olmaması kişilerin, çalışanların

sağlığı ve iş performansı açısından değerlendirilmesi oldukça önemlidir ve farklı koşullarda algılanan stres seviyeleri değişim gösterebilir. Farklı zamanlarda çeşitli katılımcıların yer aldığı çalışmalarda stres düzeyleri de değişim gösterebilir. Örneğin; Örucü (2009); üniversite öğrencilerinde yaptığı çalışmada algılanan stres düzeyini yüksek olduğunu belirtirken, farklı bir çalışmada Savcı ve ark. (2014) ise yine üniversite öğrencilerinde algılanan stres seviyesini orta düzeyde olduğu gözlenmiştir. Yıldız (2020) çalışmasında ise obez kadın katılımcılarına eğitim verdikten sonra algılanan stres seviyesinde düşüş olduğunu Yıldız (2021) yılında yoğun bakım personeline algılanan stres seviyesini düşük düzeyde saptanması gibi farklı çalışmalarda farklı seviyelerde algılanan stres seviyeleri tespit edilebilir.¹⁴⁻¹⁷ Bu açıdan, birçok farklı etmenle değişebilen algılanan stres düzeyleri gözlenebileceğinden afet sahası gibi stresli sahalarda görev alan personelinin stres düzeylerinin periyodik olarak kontrol edilmesinin önemli olabileceği konusuna bu çalışmada vurgu yapılması hedeflenmiştir.

Yıldırım'ın (2008) muhasebeciler üzerinde yaptığı bir çalışmada örgütsel stres seviyesinin yüksek olduğunu, kadınların erkeklerden daha stresli olduğunu, farklı unvan gruplarında stres seviyesinin ise değişmediğini belirtmiştir.¹⁸ Çalışan kadınların, kısıtlı zaman diliminde yapması gereken işin çok olması, çalışılan ortamın gürültülü olması, fazla mesai vb. durumlar sonucu örgütsel stres seviyesinin yüksek olduğu belirtilmiştir.¹⁹ Bu çalışmada; kadın grubu yer almadığından cinsiyet faktörünün stres üzerine etkisinin personel açısından farklılık yaratıp yaratmayacağına araştırılması ileri çalışmalarla yarar sağlayabilir.

Motivasyon insanları bir amaç doğrultusunda bir yöne devamlı olarak harekete geçmesini sağlamak için yapılan çabalaradır. Kişilerin davranışlarını istekler, ihtiyaçlar, dürtü ve inanç gibi nedenlerle sergilerler. Motivasyonu kişilerin kendi istekleri doğrultusunda bir amacı gerçekleştirmek için yaptıkları davranışlar

olarak ifade edilebilir.²⁰ Kişi amaçlara yönelik hizmet etme eğilimindedir ve örgütlerin olduğu gibi çalışan personelinde amaçları vardır. Kişi ihtiyaç duyduğu herhangi bir şeyi gidermeye çalışır ve ihtiyacın tatmini olduğu durumda amaca ulaşmış olur. Örgüt bunların farkında olmalı ve kişilerin amaçlarını dikkate almak zorundadır. Bu sayede, kendi amaçları için çalışan personelini motive etmiş olacaktır.²¹

Örgütler için günümüzde en önemli konu verimliliktir. Verimliliği sağlanacağı en temel kaynak ise insandır. Kişilerin sahip olduğu donanım ve beceri düzeyleri belirlenmeli ve bunu en iyi şekilde kullanmaları için motive edilmeleri şarttır. Çünkü kişi sahip olduğu donanımın hakkını işveren tarafından verildiğini düşünmez ise performansında düşmeler görülebilir. Bunun sonucunda da örgütteki verimlilik azalır.²²

Çağımızın en büyük problemi olan stresle herkes karşı karşıyadır. Bazı meslek grupları diğer mesleklere göre daha fazla strese neden olmaktadır. Stres ve motivasyon arasında ise zıt orantı vardır. Motivasyon eksikliği ya da yokluğu insanda strese neden olabilirken, stres düzeyinin normal seviyede olması kişiyi motive edip moral kazandırmaktadır. Fakat stresi iyi bir biçimde yönetmek kaçmaktan daha fazla yararlı olacağı düşünülmektedir. Motivasyon düzeyi yüksek olan kişinin verimliliği de aynı oranda arttığı önceki çalışmalarda gözlemlenmiştir.²³ Ancak bu çalışmada, orta düzeydeki algılanan stres, motivasyon ve verimliliği ortalama değerleri gözlenen İtfaiye Teşkilatı personelinde algılanan stres ve motivasyon verimliliği değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon gözlenmemiştir ($p>0,05$). Düşük veya yüksek düzeyde algılanan stres düzeyleri gözlenen geniş katılımcı gruplarda stres düzeylerinin motivasyon verimlilik arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi ileri araştırma çalışmaları gerektirmektedir.

Hizmet kalitesini arttırmak için çalışanların işten memnun olması gerektiği ve bu sayede verimlilik sağlanabilir.¹¹ İnsan

ilişkilerine yön veren en önemli olgulardan birisi motivasyondur. İnsanların; his, amaç, beklenti, statü, kültürel değerleri birbirinden farklı olduğu için motive olma şekilleri de farklıdır. Bu yüzden örgüt yöneticileri çalışan personeli anlayarak verimli örgüt oluşabileceği belirtilmiştir.²⁴⁻²⁵ Ayrıca motivasyonun performans ve verimlilik üzerinde etkili olduğu, yöneticiler çalışan bireyin özelliklerine göre motive edici unsurları saptanması durumunda performans ve verimliliğe olumlu etki edeceği, çalışanları en çok motive edici unsurun ise ücret ve takdir edilmenin olduğu düşünülebilir.²⁶

Bu çalışmada, katılımcıların orta seviyede algılanan stres düzeyinin çıkması değişkenler arasındaki korelasyonda ya da gruplara arasındaki farklılığın gözlenmesine etkili olmayabilir. Ancak bu çalışmadaki gibi personelin stres düzeyin yüksek olmaması istenilen bir sonuçtur. Orta düzeyde stres düzeyinin daha da düşürülmesi için neler yapılabileceğinin araştırılması ve personelin belli periyotlarda stres düzeyinin değerlendirilmesi travmatik etkilere maruz kalabilecek iş gruplarında yararlı olabilir. Çalışan personelin stres seviyelerinin yükselmesine sebep olabilecek faktörlerin sebep olabilecek değişkenlerin belirlenmesi ise diğer bir önemli husustur. Bu çalışmada; orta seviyede stresli çalışanların yaş, medeni durum, hizmet süresi, görev tanımının stres nedenleriyle ilişkili olmadığı ve hatta zamanı etkin kullanmaları ve plan yapma sorularına verilen evet cevabı yüzdelerinin hayır grubuna göre yüksek olmalarının süreçte istatistiksel anlamlı sonuç çıkmasa da aralarındaki pozitif yönlü korelasyon sebebiyle olumlu katkı sağlayabileceklerini düşündürmektedir. Bu sebeple; İtfaiye Teşkilatı personeli gibi afet sahası çalışanların iş verimini ve süreç yönetimini etkileyebilen ve strese neden olabilecek faktörlerin araştırılmasının ve de stres düzeyinin düşük seviyede tutulması için gerekli metodların denenmesinin, iş verimi ve performansına olumlu açıdan katkı sağlayabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatı çalışanlarında stres düzeyi ve motivasyon verimliliği ile ilişkili bir araştırma gerçekleştirilerek sırasıyla katılımcı İtfaiye Teşkilatı personelinin;

- Algılanan stres ve motivasyon ve verimlilik seviyelerinin orta düzeyde olduğu,
- Sosyo demografik değişkenlerle algılanan stres ölçeği ve motivasyon ve verimlilik ölçeği ortalama değerleri karşılaştırıldığında; yaş, görev, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki hizmet süresi, afet yaşama ile algılanan stres puanları ve motivasyon ve verimlilik puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmediği,
- Algılanan stres ölçeği, motivasyon verimlilik ölçeği, motivasyon verimlilik ölçeğinin alt boyutlarının (ödüllendirme, motivasyon, yönetici) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyona rastlanmadığı tespit edilmiştir.
- Sosyo demografik sorularda yer alan personelin iş akışı için plan yapma, zamanı etkin kullanma yüzdelerinin yüksek yüzdede olduğu ancak değişkenler ve gruplar arasında istatistiksel olarak benzer bir korelasyon gözlenmezken; zamanın etkin kullanımı ile zaman yönetiminin ve iş planı oluşturma süreçte önemli olabilir.

Çalışma sonucunda;

- Afet sahası çalışanlarında stres ve motivasyon konusunda sınırlı çalışma olduğundan diğer afet sahası gruplarında da stres ve motivasyon verimlilik düzeyi ile ilgili araştırmaların yapılması,

- Çalışanların streslerini devamlı olarak yönetebilmeleri için periyodik olarak uzmanlarca destek sağlanması ve çalışanların stresleriyle nasıl yönetebileceği konulu ileri araştırmalar yapılması,
- Cinsiyetin açısından afet sahasında çalışan kadın personelin de stres düzeylerinin karşılaştırmalı olarak araştırılması,
- Afet sahası çalışanlarında stres oluşturabilecek stres faktörleri konulu ileri araştırmaların yapılması,
- Çalışanların motivasyon ve verimlilik düzeylerinin artması, performansının artmasına fayda sağlayacağından bu konuda ileri araştırmalar yapılarak kurum içi eğitimler verilmesi,
- Afet sahası gibi stresli ve travmatik koşullarda çalışan personelde daha da düşük stres düzeyi seviyelerinin gözlenmesi ve daha yüksek motivasyon verimlilik seviyelerinin sağlanmasına katkı sağlayabilir.

Travmatik etkilenimlere çalışma sürecinde daha sık maruz kalınabilecek olağanüstü ve afet sahası gibi meslek gruplarında strese bağlı sıkıntı koşullarının değerlendirilmesi bu açıdan önemlidir. Böylelikle, İtfaiye Teşkilatı personeli örneği gibi travmatik olaylara müdahale eden olağanüstü koşullar ve afet sahasında göre alan personelin maruz kalabileceği olumsuz psikolojik etkilenim koşullarına karşı periyodik olarak stres düzeylerinin gözlenerek tespitinin sağlanması ve bu konudaki araştırmalar süreç yönetiminin başarısı, motivasyonla birlikte iş veriminin artışına yarar sağlayabilir.

KAYNAKLAR

1. Doğan, A, Keskin, G, Dönmez A. (2021) "Afet yardım çalışanlarında sekonder travma". Hastane Öncesi Dergisi, 6 (3), 421-432.
2. Atılğan, T. ve Dengizler, İ. (2007). "Hazır giyim sektöründe örgütsel stres üzerine bir araştırma". Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9 (2), 62-93.
3. Arpacı, Ö. (2009). Otel işletmelerinde çatışma ve yönetimi: Ankara Örneği. Yüksek lisans tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
4. Luo, J, Zhang, B, Willroth, E. C, Mroczek, D. K. Roberts, B. W. (2022). "The roles of general and domain-specific perceived stress in healthy aging". J. Gerontol. B. Psychol. Sci. Soc. Sci., 77 (3), 536-549.
5. Altan S. (2018). "Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar". Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2 (3), 2587-2621.
6. Akdemir, A. (2003). "Temel işletmecilik bilgileri". İstanbul: Türkmen Kitabevi.

7. Fullerton, C. S, Ursano, R. J, Wang, L. (2004). "Acute stress disorder, posttraumatic stress disorder and depression in disaster or rescue workers". *American Journal of Psychiatry*, 161 (8), 1370-1376.
8. Cohen, S, Kamarck, T, Mermelstein, R. (1983). "A global measure of perceived stress". *Journal of Health and Social Behavior*, 24 (4), 385-396.
9. Erci, B. (2006). "Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçe Versiyonunun Güvenilirlik ve Geçerliği". *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9 (1), 58-63.
10. Aysu, S. (2013). Belediyelerde motivasyon ve verimlilik: Çanakkale belediyesi örneği. Yüksek lisans tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
11. Koçyiğit, D. (2016). "Motivasyon ve verimlilik arasındaki ilişki: bir vakıf üniversitesi örneği". *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 8 (31), 15-26.
12. Küçük Kent, N. (2022). "Afetler ve stres. Afet direnç kapsamında çalışmalar II". (Ed. Melikşah Turan, Vildan Oral). Ankara: Gazi Kitabevi, 83-106. ISBN: 978-625-8275-56-8.
13. Quevillon, RP, Gray, BL, Erickson, SE, Gonzalez, ED ve Jacobs, GA (2016). "Helping the helpers: assisting staff and volunteer workers before, during, and after disaster relief operations". *J Clin Psychol.*, 72 (12), 1348-1363.
14. Örtücü, M. Ç, Demir, A. (2009). "Psychometric evaluation of perceived stress scale for Turkish university students". *Stress And Health: Journal Of The International Society For The Investigation Of Stress*, 25 (1), 103-109.
15. Yıldız, E, Çeviker, S. A, Tokur, M. E. Koçak, Ö, Bilgeç, S. B, Yıldırım, A, Balcı, C. (2021). "Pandemi servisi ve yoğun bakımda çalışan sağlık çalışanlarının anksiyete ve stres düzeylerinin değerlendirilmesi". *SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi*, 28 (Özelsayı-1), 19-29.
16. Savcı, M, Aysan, F. (2014). "Üniversite öğrencilerinde algılanan stres düzeyi ile stresle başa çıkma stratejileri arasındaki ilişki". *Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2014 (3), 44-56.
17. Yıldız, E. (2020). Obez kadınlara verilen baş etme eğitiminin yeme tutumu, stres ve stresle baş etme üzerine etkisi. Yüksek lisans tezi. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
18. Yıldırım, S. (2008). "Muhasebe öğretim elemanları ve meslek mensuplarının mesleki stres düzeyini bir araştırma üzerine". *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 38, 153-162.
19. Haşit, G, Yaşar, O. (2015). "Çalışan kadınlarda örgütsel stres kaynakları: bir kamu kurumu örneği". *Sakarya İktisat Dergisi*, 4 (4), 1-30.
20. Koçel, T. (2005). "İşletme Yöneticiliği". İstanbul: Beta Yayınları, Yay. No: 1382, 9. Baskı.
21. Saracel, N, Taşseven, Ö. Kaynak, E. (2016). "Türkiye'de çalışan y kuşağında iş tatmini-motivasyon ilişkisi". *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 5 (1), 50-79.
22. Tunçer, P. (2013). "Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon". *Sayıştay Dergisi*, 88, 87-108.
23. Şahin, H. (2005). "Örgütsel stres". *Maden Mühendisleri Odası Yayınları*, Mart, S.54-56.
24. Bozöyük, Özgül. (2019). Çalışanların motivasyon düzeylerinin iş performanslarına etkisinde örgütsel stresin rolü: Pursaklar ilçesi devlet okulları örneği. Yüksek lisans tezi. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
25. Boz, D, Duran, C, Yenilmez, A. B. (2019). "İş stresinin iş motivasyonu üzerine etkisi". *Türkiye Çalışmaları Ekonomi, Finans, Politika Dergisi*, 14 (4), 1189-1204.
26. Onay, M, Ergüden, S. (2011). "Örgütsel-Yönetimsel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma". *Manisa-sosyal güvenlik kurumu. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 221-230.