

T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



ÇALIŞMA HAYATINDA İŞ TATMİNİ VE İŞ STRESİ: ÖZEL BİR  
HASTANEDE HEMŞİRELER ÜZERİNE ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Çiğsem KARAKUŞ

İnsan Kaynakları Yönetimi Ana Bilim Dalı  
İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Burçin KAPLAN

Nisan, 2019

T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



ÇALIŞMA HAYATINDA İŞ TATMİNİ VE İŞ STRESİ: ÖZEL BİR  
HASTANEDE HEMŞİRELER ÜZERİNE ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Çiğsem KARAKUŞ  
(Y1612.190009)

İnsan Kaynakları Yönetimi Ana Bilim Dalı  
İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Burçin KAPLAN

Nisan, 2019

T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ



YÜKSEK LİSANS TEZ ONAY FORMU

Enstitümüz İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı **Y1612.190009** numaralı öğrencisi **Çiğsem KARAKUŞ**'ın "ÇALIŞMA HAYATINDA İŞ TATMİNİ VE İŞ STRESİ: ÖZEL BİR HASTANEDE HEMŞİRELER ÜZERİNE ARAŞTIRMA" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 13.02.2019 tarih ve 2019/03 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile Tezli Yüksek Lisans tezi 28.03.2019 tarihinde kabul edilmiştir.

	<u>Unvan</u>	<u>Adı Soyadı</u>	<u>Üniversite</u>	<u>İmza</u>
Danışman	Dr. Öğr. Üyesi	Burçin KAPLAN	İstanbul Aydın Üniversitesi	
Asıl Üye	Dr. Öğr. Üyesi	Özge EREN	İstanbul Aydın Üniversitesi	
Asıl Üye	Dr. Öğr. Üyesi	Vildan GÜLPINAR DEMİRCİ	Aksaray Üniversitesi	
Yedek Üye	Dr. Öğr. Üyesi	Çiğdem ÖZARI	İstanbul Aydın Üniversitesi	
Yedek Üye	Doç. Dr.	Ceyda AYSUNA TÜRKYILMAZ	Marmara Üniversitesi	

ONAY

Prof. Dr. Ragıp Kutay KARACA  
Enstitü Müdürü

## **YEMİN METNİ**

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Çalışma Hayatında İş Tatmini ve İş Stresi: Özel Bir Hastanede Hemşireler Üzerine Araştırma” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. ( 22/04/2019)

**Çiğsem KARAKUŞ**

## **ÖNSÖZ**

Bu çalışmada araştırmaya konu olan, iş tatmini ve iş stresi ile ilgili teorik bilgiler verilmiş, İstanbul Medipol Mega Üniversite Hastanesinde çalışmakta olan hemşireler üzerine iş tatmini ve iş stresi unsurları demografik olarak incelenmiş, sonucunda iş tatmini ile iş stresi ilişkisi irdelenmiştir.

Yüksek lisans eğitimim ve tez çalışmam boyunca katkısını ve desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, çalışmamın planlanmasında ve gerçekleşmesinde yardımcı olan danışmanım Sayın Doktor Öğretim Üyesi Burçin KAPLAN' a...

Çalışmamda gerekli olan araştırma izni için destek sağlayan İstanbul Medipol Mega Hastaneler Kompleksi Medikal Direktörlüğü' ne anketlerin uygulanmasında yardımcı olan bölüm sorumlularına, ekip liderlerine ve vakit ayırarak anketi dolduran tüm gönüllü hemşirelere, tez çalışmam süresince her zaman destek olan yöneticim İnci TATLICI' a ve ekip arkadaşlarıma..

Beni bugünlere getiren, her zaman her anlamda destekleyen, yanımda olan Babam Abbas KARAKUŞ' a, Annem Sebahat KARAKUŞ' a, Kardeşim Mirkan KARAKUŞ' a teşekkürlerimle.

**Nisan, 2019**

**Ciğsem KARAKUŞ**

## İÇİNDEKİLER

### Sayfa

ÖNSÖZ.....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
ÇİZELGE LİSTESİ.....	vii
ŞEKİL LİSTESİ.....	x
ÖZET.....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problem .....	3
1.2 Amaç .....	5
1.3 Sayıtlılar .....	6
1.4 Sınırlılıklar .....	6
1.5 Tanımlar .....	6
<b>2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE KAPSIMI.....</b>	<b>8</b>
2.1 İş Tatmininin Tanımı.....	8
2.2 İş Tatmininin Önemi .....	11
2.3 İş Tatmini Yaratın Faktörler .....	15
2.3.1 İş tatmini yaratan bireysel faktörler .....	15
2.3.1.1 Yaş ve deneyim .....	15
2.3.1.2 Cinsiyet .....	16
2.3.1.3 Eğitim düzeyi .....	17
2.3.1.4 Kişilik özellikleri.....	18
2.3.2 İş tatmini yaratan örgütsel faktörler .....	19
2.3.2.1 İşin niteliği .....	20
2.3.2.2 Ücret.....	21
2.3.2.3 Terfi.....	22
2.3.2.4 Çalışma Koşulları.....	22
2.3.2.5 Çalışma arkadaşları .....	23
2.4 İş tatmini ve güdülenme .....	23
2.5 İçerik Kuramları .....	24
2.5.1 Süreç teorileri .....	27
<b>3. İŞ STRESİ KAVRAMI VE KAPSAMI .....</b>	<b>30</b>
3.1 Stresin Tanımı .....	30
3.2 Stresin Kaynakları .....	32
3.2.1 Örgüt dışı stres kaynakları .....	32
3.2.2 Örgütsel stres kaynakları.....	33
3.3 İşin Gerekerinden Kaynaklanan Stres Kaynakları .....	35
3.3.1 Zaman baskısı .....	35
3.3.2 Aşırı bilgi yükü .....	35
3.3.3 Kötü çalışma koşulları .....	36
3.4 Örgütsel Rollerden Kaynaklanan Stres Kaynakları.....	37

3.4.1 Rol çatışması .....	37
3.4.2 Rol belirsizliği .....	37
3.5 Mesleki Gelişimden Kaynaklanan Stres Kaynakları .....	38
3.6 İşteki İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları .....	38
3.7 Örgüt Yapısı Ve İkliminden Kaynaklanan Stres Kaynakları .....	40
3.8 Stresin belirtileri .....	41
3.9 Stres Yönetimi .....	43
3.10 Stres Ve İşe Bağlı Tatmizsizliğin Sonuçları .....	46
<b>4. UYGULAMA .....</b>	<b>49</b>
4.1 Araştırma Yöntemi .....	49
4.2 Araştırma Modeli .....	49
4.3 Evren Ve Örneklem .....	49
4.4 Araştırmanın Araçları .....	50
4.5 Araştırmanın Hipotezleri .....	50
4.6 Verilerin Analizi .....	51
4.6.1 Güvenirlik analizi .....	51
4.6.2 İş tatmini ölçeği güvenirlik analizi .....	52
4.6.3 İş stresi ölçeği güvenirlik analizi .....	53
4.6.4 Demografik bulgular .....	54
4.6.5 İş tatminine ait bulgular .....	57
4.6.6 İş stresine ait bulgular .....	65
<b>5. SONUÇ .....</b>	<b>75</b>
5.1 Tartışma .....	79
<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>83</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>88</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>94</b>

## ÇİZELGE LİSTESİ

### Sayfa

Çizelge 2.1 : Beş Büyük Faktör Kişilik Boyutu .....	18
Çizelge 2.2 : İş Yaşamında Güdüleyici ve Hijyen Faktörleri.....	26
Çizelge 2.3 : ERG Modeli – İhtiyaçlar Hiyerarşisi Karşılaştırması .....	26
Çizelge 4.1 : Güvenirlilik Katsayısı ve Güvenirlilik Derecesi.....	51
Çizelge 4.2 : İş Tatmini Ölçeği Güvenirlilik Analizi.....	52
Çizelge 4.3 : İş Stresi Ölçeği Güvenirlilik Analizi .....	53
Çizelge 4.4 : Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri .....	54
Çizelge 4.5 : Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri .....	54
Çizelge 4.6 : Hemşirelerin Yaşlarına Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri .....	54
Çizelge 4.7 : Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri .....	55
Çizelge 4.8 : Hemşirelerin Mesleki Kıdemlerine Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri .....	55
Çizelge 4.9 : Hemşirelerin Kurumda Çalışma Süresine Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri .....	56
Çizelge 4.10: Hemşirelerin Mesleklerini İsteyerek Seçip Seçmediklerine İlişkin Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri .....	56
Çizelge 4.11: Hemşirelerin Meslek Seçimine Etki Eden Faktörlerin Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri .....	56
Çizelge 4.12: Cinsiyet – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları.....	57
Çizelge 4.13: Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 1 .....	57
Çizelge 4.14: Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 2.....	58
Çizelge 4.15: Medeni Durum – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları .....	58
Çizelge 4.16: Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 1 .....	59
Çizelge 4.17: Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 2 .....	59
Çizelge 4.18: Kıdem – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları.....	59
Çizelge 4.19: Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1 .....	60
Çizelge 4.20: Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi).....	60



<b>Çizelge 4.21:</b> Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3 .....	60
<b>Çizelge 4.22:</b> Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4 .....	61
<b>Çizelge 4.23:</b> Yaş – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları .....	61
<b>Çizelge 4.24:</b> Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1 .....	62
<b>Çizelge 4.25:</b> Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi) .....	62
<b>Çizelge 4.26:</b> Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3 .....	62
<b>Çizelge 4.27:</b> Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4 .....	63
<b>Çizelge 4.28:</b> Eğitim – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları .....	63
<b>Çizelge 4.29:</b> Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1 .....	64
<b>Çizelge 4.30:</b> Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi) .....	64
<b>Çizelge 4.31:</b> Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3 .....	64
<b>Çizelge 4.32:</b> Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4 .....	65
<b>Çizelge 4.33:</b> Cinsiyet – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları .....	65
<b>Çizelge 4.34:</b> Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları - 1 .....	66
<b>Çizelge 4.35:</b> Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 2 .....	66
<b>Çizelge 4.36:</b> Medeni Durum – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları .....	67
<b>Çizelge 4.37:</b> Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 1 .....	67
<b>Çizelge 4.38:</b> Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 2 .....	67
<b>Çizelge 4.39:</b> Kıdem – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları .....	68
<b>Çizelge 4.40:</b> Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1 .....	68
<b>Çizelge 4.41:</b> Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi) .....	68
<b>Çizelge 4.42:</b> Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3 .....	69
<b>Çizelge 4.43:</b> Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Stresine Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4 .....	69

<b>Çizelge 4.44:</b> Yaş – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları.....	70
<b>Çizelge 4.45:</b> Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1 .....	70
<b>Çizelge 4.46:</b> Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi)...	70
<b>Çizelge 4.47:</b> Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3 .....	71
<b>Çizelge 4.48:</b> Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4 .....	71
<b>Çizelge 4.49:</b> Eğitim – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları.....	72
<b>Çizelge 4.50:</b> Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1 .....	72
<b>Çizelge 4.51:</b> Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi).....	72
<b>Çizelge 4.52:</b> Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 .....	73
<b>Çizelge 4.53:</b> Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4 .....	73
<b>Çizelge 4.54:</b> İş Tatmini ve İş Stresi Basit Korelasyon Analizi Sonuçları.....	74

## ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
<b>Şekil 2.1:</b> Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi .....	24

## ÇALIŞMA HAYATINDA İŞ TATMİNİ VE İŞ STRESİ: ÖZEL BİR HASTANEDE ÇALIŞAN HEMŞİRELER ÜZERİNE ARALTIRMA

### ÖZET

Bu araştırmanın amacı; iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırma İstanbul ili Avrupa yakası Bağcılar ilçesinde özel hastanede görev yapan hemşirelerin iş tatmini ve iş streslerinin cinsiyet, yaş, kıdem, eğitim durumu ve medeni durum değişkenleri ile ilişkisinin olup olmadığını tespit etmek için yapılmıştır.

Çalışma teori ve uygulama kısmından oluşmaktadır. Araştırma tarama modelindedir. Bu çalışmada veriler anket ve kaynak tarama ile toplanmıştır. Araştırmada hemşirelerin demografik, iş tatmini ve iş stresini belirlemek amacıyla anket formu kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini 2017/ 2018 yılında Bağcılar ilçesinde yer alan özel hastanede çalışan 185 hemşireden oluşmaktadır.

Araştırmada 11 maddeden oluşan bir kişisel bilgi formu, 12 maddeden oluşan Minesto iş tatmini ölçeği ve 10 maddeden oluşan iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada çıkan veriler t testi, tek boyutlu varyans ve korelasyon analizi teknikleri uygulanarak incelenmiştir.

Bu araştırmanın sonucunda cinsiyet, yaş, kıdem, eğitim durum ve medeni durum değişkenleri arasında iş tatmini açısından anlamlı bir ilişki olduğu cinsiyet, yaş, kıdem, eğitim durumu, medeni durum ve iş stresi değişkenlerine göre anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** *İş Tatmini, İş Stresi, Hemşire*

## **JOB SATISFACTION AND WORK STRESS IN WORKING LIFE: IN A PRIVATE HOSPITAL NURSES ON RERESEARCH**

### **ABSTRACT**

This investigation goal; the relationship between examinationed job satisfaction and job stress. This investigation has been made due to determine the relation between the nurse's working in a private hospital in Bağcılar, European side of İstanbul job satisfaction, job stress and their gender, age, marital status, academic level, seniority possibilities.

This investigation part theory and practice formation. This investigation is scannig model. In this investigation the datas collected with survey and resource scanning. Survey form has been used due to determine the relation between the nurses demographic, job satisfaction and work stress in this research. The scope of this investigation is composed from 185 nurse who were responsible in Private Hospital in Bağcılar Town during in 2017 / 2018.

During the preparation of this investigation, personel information form with 11 item and Minesto work satisfaction scale with 12 item and 10 item work stress scale has been used. Data results of this investigation has been evaluated bey t test, one-dimensional variance and correlation analysis.

In consequence of this investigation below result is occurred, there is a significant relation between the nurses work saticfaction and their gender, age, educational status so with gender, age, seniority, educational status, marial status and work stress do not have significant relation.

**Keywords:** *Nurse, job satisfaction, work stress*

## 1. GİRİŞ

Bireylerin yerine getirmiş oldukları mesleğin ve mesleğinin gereklilikleriyle yapmış olduğu işlerin yaşamlarında önemli bir yeri vardır. Bireyin mesleği ve yerine getirdiği işleri sadece ihtiyaçların karşılanması ya da yaşamın idamesi bakımından değil, psikolojik boyutuyla mesleki tatmin bakımından da önemli bir yere sahiptir. İşgörenlerin yaptıkları işten tatmin oranı içsel motivasyonlarını etkilerken rutin hayatla ile iş hayatında karşılaşılan güçlükler, baskılar, zorluklar işgörenlerde strese neden olabilmektedir. İşgörenlerin yerine getirdiği işten memnuniyet duyması, yerine getirdiği görevinden sağladığı tatmin düzeyinin yüksek olması arzulanırken iş stresinin de işgörenin sağlığını zorlamayacak sınırdan olması beklenir. İşgörenin işyerinde maruz kaldığı tüm olumlu veya olumsuz durumları yaşam kalitesini farklı şekillerde etkileyebilmekte, bu yönüyle geleceğe bakışını değiştirebilmektedir(Bayar, 2016).

Makine olarak görülen işgörenler örgütlerde insan faktörünün değerinin anlaşılması ile birlikte örgütün yöneticileri için önemli ve değerli görülmeye başlanmıştır. Örgütlerde yer alan işgücünün ihtiyaçları bu kapsamda karşılanmaya çalışılmıştır. İşgörenlerin örgüte bağlılığının ve tatminlerinin fazla olması örgütün hedeflerinin içselleştirilmesi ve bu hedefleri yerine getirmek için gereken çabayı, özeni sarf etmelerini sağlamaktadır(Örücü vd, 2006).

Yapılan araştırmalarda lider ve iş tatmini aynı zamanda örgütün sağlamış olduğu uygun şartların karşılıklı ilişkisine odaklanılmaktadır. İş tatmini örgütsel anlamda üzerinde bu kadar çok durulmasının yaptığı işten tatmin duyan işgörenlerin yerine getirdikleri işlerinde daha verimli ve etkili olacaktır. Ancak işgörenlerin iş tatminlerini sağlanmada kullanılacak yöntemlerin ve bu yöntemlerin nasıl kullanılacağı üzerine oldukça fazla günümüz yaklaşımları ve kavramlarından söz edilmektedir( Üçüncü, 2016).

Sağlık hizmetlerinin en önemli öğelerinden biri hemşirelerdir. Çünkü hemşire, bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını geliştirmeye ve korumaya odaklanan, ideal olan sağlık düzeyini ve hayat kalitesini en üst seviyeye ulaştırması hedeflenen sağlık hizmetleri sektörüne bağlı bir meslek olmasının yanında sağlık tedavisi sürecine etki eden en önemli meslek grubudur.

Hastanelerdeki sağlık hizmetlerinin niteliğini büyük ölçüde hemşirelerin davranışları belirlemektedir. Sağlık hizmetlerinde önemli role sahip olan hemşireler verimli ve hevesli görevlerini yerine getirdiklerinde toplumun sağlığını koruma ve sağlık hizmetlerinin geliştirilmesini katkıda bulunabilirler. Bu konularda, hemşirelerin çalışma hayatındaki olumsuzluklarının düzenlenmesi, tatminsizliklerinin azaltılması, stresten uzaklaştırılmış çalışma ortamlarında görevlerini yerine getirmeleri sağlık hizmetleri görevlerini severek ve arzularak yapılması ile sağlanabilir.

İşgörenlerin başarısı, verimliği için yeni ve çağdaş yönetim anlayışlarında insan faktörü üzerinde oldukça dikkatle durulmaktadır. İşletmelerdeki işgörenler, dış faktörlerden etkilenebilmektedirler. Sağlık hizmetlerinde hemşirelerin etkilendiği faktörler önem kazanmakta olup bu alanlarda yapılacak olan çalışmalar oldukça önemli bir yere sahiptir.

Hastanede yapılan bazı işler oldukça uzmanlık gerektiren, karışık ve uzun süreli eğitim bilgisi gerektirdiği gibi, bazen de çok az eğitim bilgisi gerektirebilmektedir. Çok farklı görev tanımlarının bir arada olduğu örgütlerde iş tatmini açısından önemli bir sorun ortaya çıkmaktadır. Bunun nedeni sonucunda iş gruplarındaki işgörenlerinin her birinin farklı ihtiyaç ve beklentileri olacaktır (Üçüncü, 2016).

Hastaneler gibi devasa kurumlarda hastaların taleplerini karşılamaya çalışan hemşireler çalışma saatlerinde yoğun stres altında kalabilmektedirler. Hastalara sunulan hizmet, bakım, önem ve psikolojik destek vermek zorunda kalma ciddi bir stres kaynağıdır. Bunun yanında sağlık hizmetindeki eksiklikler, sunulan hizmetin ve çalışanların orantısız dağılımı, ekipte meydana gelen çatışmalar, otorite ve güvensizlik işgörenlerde düş kırıklığı ve gerginlik yaratmaktadır. Hemşirelerin direkt ele alındıkları araştırmalarda hekimlerden daha yoğun stres yaşadıkları görülmektedir(Tekin, 2013).

Hasta bakımının kalitesinde, hastanelerdeki fiziki alet ve ekipmanların modernizasyonunu yanı sıra işgörenin kalitesi de büyük önem arz etmektedir. Tüm işgörenlerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çalışma hayatına ilişkin psikoloji, toplumsal ve ekonomik gereksinimlerinin örgütlerce karşılanması durumunda iş tatminlerinin sağlanması aynı zamanda örgütsel stres kaynaklarının azalması sağlanacaktır(Derin, 2007).

Çalışma kapsamında İstanbul Medipol Mega Üniversite Hastanesi'nde görev yapan hemşireler çalışmanın ana kütlesi olarak belirlenmiş ve literatür ölçeklerinden yararlanılarak hazırlanan anket formu 4 haftalık zaman dilimi içinde toplamda 189 adet geçerli anket dönüşü sağlanmıştır. Ölçekler vasıtası ile geliştirilen 7 hipotez test edilmiş, çeşitli bulgular elde edilmiştir.

Çalışma dört bölüm halinde oluşturulmuştur. Birinci bölümde, "iş tatmini" önemi ve kavramı ele alınmakta, iş tatmini yaratan bireysel ve örgütsel faktörlere yer verilmektedir.

İkinci bölümde, stres kavramı, işin gereklerinden kaynaklanan stres kaynakları, örgütsel rollerden kaynaklanan stres kaynakları, işteki ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları mesleki gelişimden kaynaklanan stres kaynakları, örgüt ikliminden ve yapısından kaynaklanan stres kaynakları, stresin belirtileri, stres yönetimi ve son olarak stres ve işe bağlı tatminsizliğin sonuçlarına yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde, İstanbul Medipol Üniversitesi Hastanesinde çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresleri üzerine ampirik araştırmaya yer verilmektedir.

Dördüncü ve son bölümde ise araştırmanın sonuç ve önerilerine yer verilmiştir.

## **1.1 Problem**

Çalışma yaşamı, bugünün bireylerinin hayatlarında değerli bir yer tutmakla birlikte yaşamlarının geniş bir bölümünü işte ya da iş ile ilgili eylemler ile meşgul olmaktadır. İşgörenlerin işleriyle karşılaştıkları tatminsizlikleri veya stres kişi ve işletme açısından olumsuzlukla sonuçlanabilir.



Stres ve tatminsizlik duygusu, insanlarla bire bir ilişkiyi zorunlu kılan sağlık sektöründe yer alan meslek gruplarında fazla olduğu söylenebilir. Bu meslek gruplarında duygusal süreçlerin yoğun yaşanması özellikle sağlık hizmetleri veren kurumlarda, sürekli etkileşim, insanlarla ilgilenmesi, kişilik özelliklerinin mesleğe uygunsuzluğu ve olumsuz çalışma koşulları, strese ve tatminsizliğe yol açabilmektedir.

Söz konusu hizmet sektörü meslek gruplarından biri olan hemşirelik mesleği olan hemşirelikte de stres ve tatminsizlikten söz etmek mümkündür. Özellikle sağlık sisteminin en önemli basamağını oluşturan hastanelerde görev yapan hemşirelerde bu duygular açık bir şekilde görülmektedir. Sorumluların çalışanlarının sorunları ile yeterince ilgilenmemesi, maddi sorunlar, çalışma ortamının sağlık hizmeti verilmesine uygun olmayışı, mesleğin toplum içinde saygınlığının azalması ve diğer kişisel nedenlerden dolayı bir süre sonra stres ve tatminsizlik nedenleri arasında yer almaktadır.

Özellikle sağlık hizmeti veren hemşirelerin ruh sağlığı, mesleğe adanmışlığı, bilgi ve becerisi sağlık hizmeti faaliyetlerini doğrudan etkilemektedir.

Günümüzde hemşireler ekonomik sorunlar başta olmak üzere, yoğun hasta bakımı, araç – gereç eksikliği, hastanelerdeki olanakların kısıtlı olması, denetim ile ilgili sorunlar, yöneticilerin objektif olamayan değerlendirmeleri gibi sıkıntılardan sıkça yakınmaktadırlar. Bu sıkıntılar, hemşirelerin kendini yetersiz hissetmesi, özgüveninin yitirilmesi, devamsızlık gibi davranışları ortaya çıkarabilir. Bu tür davranışların sürekli hale gelmesi ile birlikte sağlık hizmetlerinde aksamalar ile karşılaşılabilir.

Sağlık sisteminin en önemli bileşenlerinden olan hemşirelerin niteliği bütün sağlık sistemin kalitesini de etkilemektedir. Sağlıkta kalitenin yükseltilmesi hemşirelerin çalışma koşullarının düzenlenmesi ve gereksinimlerinin giderilmesi ile sağlanabilir.

Günümüzde, işletmelerin yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmesi, rekabet edebilmesi ve rekabet avantajını koruyabilmesi için sahip olduğu en önemli kaynağın insan olduğu görüşü hakim olup, çalışanlarının memnuniyetsizlik ve iş tatminsizliği tüm kurum faaliyetlerini etkileyeceği için üzerinde oldukça durulması gerekmektedir. Bu bağlamda çalışma, özel hastanelerde çalışan

hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi algılarının belirlenerek, sosyodemografik özellikleri ile arasındaki ilişkinin ortaya konulması amacıyla yönelik olarak gerçekleştirilmiştir.

## **1.2 Amaç**

Bu çalışmanın amacı; özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresini etkileyen faktörlerin saptanmasıdır. İş tatmini ve iş stresi düzeylerinin karşılaştırılmasıdır.

Hemşirelik mesleğinde yeterlilik ile ilgili iki temel özellik önem taşır. Bunlar; mesleki özellikler ve kişilik özellikleridir. Mesleki ve kişilik özellikleri sağlık hizmetleri için uygun olan hemşirelerin, çalıştığı kurumdaki mutluluğu, işteki verimliliği artacaktır. Gerekli yeterliliğe sahip bir hemşirenin işinden duyduğu tatmin ve stresten uzak çalışma ortamı, bakımını ve tedavisini sağladığı hastanın sağlık sürecini de olumlu yönde etkileyecektir.

Stres ve tatmin, kişilere göre farklılaşan, aynı koşullar altında birini diğerine göre daha farklı etkileme potansiyeline sahip kavramlardır. Kavramların bu göreceliği öznel olarak gözlenen tecrübelerden nesnel sonuçlara ulaşmaya izin vermektedir. Bu bağlamda yapılması gereken aynı koşullar altındaki grup üzerinden tahlilde bulunmak ve yaygın olarak gözlenen sonuçlar üzerinden anlamlı bulgular sağlamaktır.

Bu çalışmada hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi durumları incelenmektedir. Araştırma sonuçları, hemşirelerin iş tatmini ve iş stresini etkileyen etmenler konusunda gerekli bilgiyi sağlanması beklenmektedir. Bu konuda yol gösterecektir. Araştırma, hemşirelerin işlerinden duydukları tatmin düzeyleri yükseldikçe daha verimli çalışacakları ve stres yaratan faktörler ortaya konduğunda bu konuda gerekli düzenlemelerin yapılabileceği yönünden önem taşımaktadır. Bu çerçevede araştırmanın amacı da iş tatmini ve iş stresi kavramlarını yoğun olarak hissettiği öngörülen hemşireler üzerinde incelemek, çeşitli demografik değişkenler bakımından oluşturulan gruplar açısından iş tatmini ve iş stresi yönüyle anlamlı farklılıklar olup olmadığını belirlemektir.

### 1.3 Sayıtlar

Araştırmanın sayıtları şunlardır.

- Araştırmanın verilerini elde etmek için üzerinde çalışılan örneklem, evreni temsil etmektedir.
- İş tatmini ve iş stresini ölçmek için kullanılan ölçme aracı geçerli ve güvenilirlerdir.
- Araştırmanın örneklemini oluşturan hemşireler kendilerine uygulanan anketi samimi ve dürüst olarak doldurduğu ve kendi düşüncelerini yansıttığı varsayılmaktadır.

### 1.4 Sınırlılıklar

- Araştırma İstanbul İli Avrupa Yakası Bağcılar İlçesinde bulunan Medipol Mega Hastaneler Kompleksinde elde edilen bulgularla sınırlı olacaktır.
- Araştırmadan elde edilecek bulgular deneklerin ölçeklere verdikleri yanıtlar ile sınırlı olacaktır.
- Bu araştırma 2018 yılına ilişkin bilgi ve bulgularla sınırlıdır.

### 1.5 Tanımlar

**Hemşire:** Bireyleri, hastalıklardan koruma yolları konusunda bilgilendiren, beden veya ruh sağlığının bozulması halinde hekim tarafından verilen tedaviyi uygulayan, hasta bakımını planlayan, uygulayan, denetleyen ve izleyen kişidir. Hemşire birey, aile ve toplum sağlığını korumak ve geliştirmeye odaklanmış ideal sağlık düzeyine ve yaşam kalitesine ulaştırmayı hedef edinmiş sağlık hizmetleri sektörüne bağlı bir meslektir. TDK ise hemşireyi; mesleki eğitimi almış tabip, laborant, hasta bakıcı gibi sağlık personelleri ile iş birliği içerisinde olan hastanın tedavisini sağlamakla görevli sağlık çalışanlarına verilen isim olarak tanımlamıştır.

**İş Tatmini:** İş tatmini, işgörenler fiziksel ve zihinsel sağlıklarının yanında, bireysel fizyolojik ve ruhsal duygularının belirtisidir. İş tatmini denince akla

işten elde edilen maddi çıkarlar ile işgörenlerin birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve bir eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk gelir. Bir başka tanımlamaya göre; kişinin işinden ya da işle ilgili tecrübelerini değerlendirmelerinden kaynaklanan olumlu duygusal durum ya da memnuniyet olarak tanımlayabiliriz. İş tatmini genel olarak kişinin işine karşı gösterdiği tutumdur diyebiliriz (Gün, 2016).

**Stres:** Stres canlı varlığın, dengesini bozan ve baş etme yeteneğini zorlayan ya da aşan uyarıcı olaylara verdiği bir tepkidir. Stresi insanlar genellikle günlük deneyimlerinin çoğunda yaşadığı bir duygu olarak bildirmektedir (Tiryaki, 2014). Eren-Gümüştekin ve Gültekin'e göre modern dünyada farklı bilimler açısından farklı anlamlara gelen ve bireyde gerilim duygusunu ön plana stres "stringere" sözcüğünden gelmektedir. Stres kavramı 17. yy. 'da felaket, bela, musibet, dert keder, elem anlamlarında kullanılırken 18. ve 19. yy.' da ise kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa ve ruhsal yapıya yönelik kullanılmıştır (Radbek, 2014) Psikolojik ve fiziksel açıdan bireye rahatsızlık veren veya bireyde gerilim yaratan bir güçtür (Gignac ve Alpelbaum, 1997). Temelde fizik kökenli olan stres olgusu; günümüzde psikoloji, tıp ve özellikle sosyal bilimler alanına giren sosyoloji ve davranış bilimleri kullanılan ve araştırılan bir konu olmuştur (Baklacı, 2013).

## 2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE KAPSİMİ

### 2.1 İş Tatmininin Tanımı

Bireyin işine karşı geliştirmiş olduğu tutumlar örgütsel davranış açısından oldukça önemlidir. Bu tutumları genellikle iş tatmini olarak tanımlamaktayız. Eğer bu tutumlar olumlu ise işgörenlerin tatmin düzeyleri yüksek, eğer olumsuz ise tatmin düzeylerinin düşük olduğu görülür (Kurt, 2010). İş tatmini, kişilerin çalışma hayatından duyduğu hazzı ve memnuniyeti sağlamaktadır. Kişiler, çalışma hayatından eğer haz duyuyor ise tatmin sağlandığı, haz duymuyor ise, tatmin sağlamadığı sonucu çıkarılabilir. Kişinin çalışma hayatında tatminsizliğini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır(Keser, 2012).

1920'lerde incelenmeye başlayan iş tatmini kavramına ilişkin araştırmalar yapılsa da asıl önemi 1940'lı yıllardan sonra anlaşılmaya başlanmıştır. İş görenlerin çalışma yaşamı süresince işe yönelik çeşitli duygusal ve zihinsel tutumlarını oluşturmaktadır(Yakut, 2015).

Örgütsel davranış biliminde en çok araştırılan konu iş tatminidir. İş tatmininin üç önemli unsuru söz konusudur. Birincisi kişinin işine karşı olan duygusal bir tutumdur. Doğrudan gözlemlenmesi mümkün olmayan davranışlarla anlaşılabilir. İkincisi iş ile ilgili sonuçlar tarafından tayin edilir. Yani bireyin önem verdiği şeyler ne derce olumlu veya olumsuz biçimde karşılanıyorsa iş tatminini tayin eden şey bu sonuçlardan kaynaklanmaktadır. Eğer örgüt içinde bir grup diğer gruptan daha fazla çalıştığını ancak bunun karşılığında daha az ödüllendirildiklerini düşünüyorsa, bu gruptaki insanların işlerine veya patronlarına ve iş arkadaşlarına olumsuz tutumları olacaktır. Çünkü bu kişiler işlerinden tatminsizlerdir. Bu durumun tam tersi bir durum söz konusu ise patronlarına, işyerlerine ve çalışma arkadaşlarına olumlu bir tutum sergileyeceklerdir. Üçüncü olarak iş tatmini birbiriyle ilgili tutumlardan oluşur(Özkalp ve Kirel, 2018).

İş tatmini, iş görenlerin bireysel ve örgütlerde meydana getirdikleri emeklerinin üretim ile uyumlu halde olması ve işgören işveren ayrılıklarının meydana getiren faktörlerin kaldırılması, kısacası işgücünü tekrar yönetilebilir kılınması amacı ile özenilmesi gerekmektedir. Geçmiş dönemlerde psikologlar, sosyologlar gibi alanlardan disiplinden araştırmacılar tarafından araştırma konusu olarak ele alınmıştır(Özmen, 2014).

İş tatmin kavramının evrensel bir tanımını yapmak zordan öte imkansızdır. Birçok araştırmacı tarafından iş tatmini tanımı yapılmış olmasına rağmen yapılan tanımlar farklılık göstermektedir. Bunun nedeni ise iş tatmini tanımlaması yapılırken kullanılan terminoloji ve iş tatmini ölçümlerinde kullanılan yöntemlerdeki farklılıktır(Başaran, 2003).

İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında araştırmacılar tarafından yapılan tanımların ortak noktaları olduğu görülmektedir. İş tatmini, iş görenin “işimden memnunum” ifadesini kullanmasına yol açan çevresel, fizyolojik ve psikolojik faktörlerin birleşimidir(Tekingündüz, 2012). Özkalp ve Kirel iş tatminini, bireyin işine karşı geliştirdiği tutumlar olarak tanımlamıştır(Okumuş, 2011).

Landy iş tatminini, işine ait kişisel değerlendirmesi sonucunda çıkan duygusal durum olarak tanımlamaktadır. Dolayısıyla iş tatmini, işini güçlü yapmak gibi kişisel, genel bir yargıya katılmak gibi toplumsal etkenlere bağlı olduğu anlaşılmaktadır(Keser, 2012).

Maslow’a göre tatmin, birey davranışlarının ana güdüsel ürünüdür. Bu yaklaşımla birlikte, çalışma ve çalışma ortamına izlenimi, tutum ve beklentilerin ne ile karşılaştığı iş tatmini sağlamaktadır(Türk, 2016).

Davis’ e göre iş tatmini, kişilerin işini sevmesi, bağlanması, işine adanması ve bu pozitif duygu durumunu işinden duyulan tatmin duygusunun ortaya çıkması olarak tanımlamıştır(Moslem, 2015).

İş tatmini, işgörenlerin görevlerinden sağladığı haz, görevinden neyi, ne ölçüde sağlamak istediği ya da sağladığına olan inancının bileşiminin neticesinde ortaya çıkan durumdur(Bereketli, 2016).

İş tatmini, çalışmadan elde ettiği sonuçların bireysel olarak ele alınmasıdır. İş tatmini, kişinin değerler, kalıplar, beklentiler sisteminden geçerek işlenen

çalışma ve çalışma koşullarına ait bilincine karşı geliştirdiği içsel reaksiyonlardan oluşmaktadır(Schneider ve Snyder, 1975).

İnsanlar yaşamlarının büyük bir kısmını iş ortamlarında sürdürmektedir. İş ortamları sadece ekonomik açıdan değil psikolojik açıdan da iş görenleri etkilemektedir. Bu sebeple iş tatminini sağlayan işgörenler mutlu iş tatminini sağlayamayan iş görenler ise mutsuz olmaktadır. İş tatmini unsuru iş grenlerin hayatında hem ekonomik hem de psikolojik yönden büyük önem taşımaktadır(Türk, 2016).

İş tatmini konusundaki kavramların ve tanımların sayısını çoğaltmak mümkündür. Bütün yapılmış olan tanımlarda dikkati çeken önemli ifadeler vardı. İş görenin sağladığı maddi çıkar, işinden kazandıklarına dair gösterdiği duygusal cevap, yaptığı işten duyduğu mutluluk, ekip arkadaşları ile ilişkisi, işten duyduğu memnuniyet, yaptığı işin kişiye anlamlı ve doyurucu gelmesi ifadeleri tanımlarda ön plana çıkmaktadır. İş tatminini her şeyden önce iş görenin kendisini mutlu ve huzurlu hissetme durumudur. Bu duygu durumunu karşılayan terime memnuniyet diyebiliriz. İş görenin işinden duyduğu memnuniyet derecesinin yüksek olması iş tatminini belirleyici ve oldukça önemli bir konumda bulunmaktadır(Karakuş, 2011).

Hissi bir kavram olan iş tatmininde, işgörenin beklentilerinin tespiti oldukça zor olmakla birlikte, örgütün sağladığı imkanlar tespit edilebilir. Liderler iş görenleri gözlemleyerek iş tatminleri hakkında bilgi elde edebilirler(Keleş, 2006).

İş tatmini, iş şartları ve iş sonucu ortaya çıkan bireysel bir sorgulamadır. Bireylerin normları, değerleri, beklentileri süzgecinden geçirilerek işlenen çalışma ve çalışma koşullarına karşı oluşturduğu tepkilerden meydana gelmektedir(Türk, 2016).

İşgörenin çalışma yaşamında karşılaştıkları, tecrübe ettiği, gördükleri, kazanımları, sevinçleri ve olumsuz duyguları sonucunda ortaya çıkan sonuç zamanla yerine getirmiş olduğu görevine veya çalıştığı kurumuna tutumları olarak karşılaşılmaktadır. İşgörenin görevine karşı olumlu veya olumsuz duyguları olacağına göre, iş tatmini de, işgörenin deneyimlerine ve

değerlendirmesi sonunda ortaya çıkan olumlu duyguları ya da memnuniyetidir(Moslem, 2015).

İş tatmini çok yönlü ve karmaşık bir kavramdır. İş tatmini kavramını çoğunlukla motivasyon ile ilişkilendirilmekle birlikte bu ilişkinin kaynağı açık değildir. Tatmin ve motivasyon birbirinden farklı kavramlardır. İş tatmini daha çok bir tutum içsel bir durum olarak ifade edilmektedir(Mullins, 1999).

## 2.2 İş Tatmininin Önemi

1930'lu yıllardan sonra "iş yerlerinde çalışanlar" konusu araştırmacıların ilgi duydukları bir konu haline gelmiş ve bu çerçevede iş tatmini ve iş tatmininin performansa etkileri gibi konularda çeşitli araştırmalar yapılmaya başlanmıştır(Dinç,2011).

Bir örgütün durumunun kötü olduğunu gösteren en önemli durum iş tatmininin düşüklüğüdür. İş yavaşlatma, ani grevler, disiplin suçları, verimliliğin azalması iş tatmininin kapalı sorunları arasında yer almaktadır(İsmailoğlu, 2015).

İş tatminine neden bu kadar ilgi duyulmaktadır? 1930'lu yıllarda sonra örgütsel davranışın konusu olan ve araştırmacıların en fazla ve en geniş araştırma başlığı olan iş tatmini kavramı ile araştırırken bireylerin neden çalıştığı sorusu akla gelebilir. "Neden çalışırız?"(Öztekin, 2008).

Neden çalışmak isteriz? İş görenin bir örgüte girerek çalışmasının nedeni hayattaki bazı zorunlu ihtiyaçlarını karşılamak veya kişisel amaçlarına gerçekleştirmek diyebiliriz. Çalışmanın olumsuzluklarına ve çalışmanın zorluklarına karşın iş gören isteyerek veya istemeyerek çalışma hayatını zorunlu ihtiyaçlarını karşılamak adına sürdürür(Öztekin, 2008).

İş tatmini konusunun son yıllarda çok önem kazanmasının sebebi, örgütlerde insan unsurundan kaynaklanan sorunların giderek artması ve bu sorunları ortadan kaldırma amacının araştırılmasıdır. Çağdaş yönetim anlayışı, çalışanların bütün çabasını ortaya koyacak biçimde motive edilmesi ve çalışanın yaptığı işten en yüksek maddi ve manevi tatmin sağlayabilmesi onun başarısının örgüte olan katkısının değerlendirilmesini yansıtmaktadır(Şahal, 2005). Ayrıca iş tatmini iş görenlerin refahının da bir göstergesi olarak kabul edilebilir(Öztekin, 2008).



Mullins'e göre iş tatmini seviyesi bireysel, sosyal, kültürel, örgütsel ve çevresel olarak değişen faktörlerden etkilenmektedir. Bu faktörler(Erken, 2006);

- Bireysel faktörler arasında; kişilik, eğitim ve nitelikler, zeka, yetenekler, yaş, medeni hal ve mesleki uyum
- Sosyal faktörler arasında; çalışma arkadaşları ile ilişkiler, grup çalışması, normlar, etkileşim fırsatları
- Kültürel faktörler arasında; tutumlar, inanışlar ve değerler
- Örgütsel faktörler arasında; resmi yapı, insan kaynakları politikaları, prosedürler, çalışanların ilişkileri, işin doğası, teknoloji, denetim, iş koşulları
- Çevresel faktörler arasında; ekonomik, sosyal, teknik ve devletle ilgili etkileridir.

İş görenin iş tatmininin artırılmasında, örgütsel ortamın veya düzenin sağlanmasında bu faktörlerin birbiriyle uyumlu bir şekilde yönetilmesi anahtar bir unsur olacaktır. İş görenin işinden duyduğu tatmin çalışma yaşamı üzerinde büyük bir etkisi mevcuttur. Bu etki hayatlarının büyük bir kısmını çalışarak geçiren işgörenlerin, yerine getirmiş olduğu işlerin onlar için önem teşkil etmediği konusunda karşılaşmaktadır. Bu olumsuz durum sadece iş tatminsizliği görülen işgörenle sınırlı kalmamakta olup birebirde olarak yaptığı işe ve bulunduğu örgüte yansımaktadır(Şahal, 2005).

Örgütlerin amaçları olduğu kadar çalışanlarında amaçları vardır. Günümüz rekabet ortamında örgütler varlıklarını sürdürebilmek için tüm kaynaklarını etkili ve verimli bir şekilde kullanmak durumundadırlar. Etkililik ve verimlilik ise, üretim sürecinin anahtarı olan beşeri sermayeyi ortaya koymaktadır. Beşeri sermaye unsuru işletmeler için hem kaynak ve üretim kaynaklarını kullanan bir öğedir.

İş tatmini unsuru bireyin çalışma hayatını etkilediği kadar bireyin özel yaşamını da etkileyen bir unsurdur. İşinden memnuniyet sağlamayan işgören işinden uzaklaşır daha çok memnuniyet duyabileceği bir işletmeye gitmeyi ilk fırsatta tercih eder. Bu durum geniş çapta örgütü olumsuz etkileyecektir. İşinden ve çalışma ortamında tatminsizlik yaşayan işgören özel hayatında sıkıntılı durumlarla karşılaşabilir. Birinci derece yakınlarına ve topluma karşı sıkıntılarını yansıtarak daha fazla sorunlarla karşılaşabilir(Bayar, 2016).

İş görenlerin işte tatmin olmalarına önemine ilişkin görüşler aşağıdaki gibidir(Lavkan 1973);

- İnsanlar genellikle, bireyler tarafından kabul edilmek isterler.
- İşinden dolayı tatmin olamayanlar psikolojik olgunluğa erişemezler.
- İşinden tatmin olamayanlar hayal kırıklığına uğrar ve mutsuz olurlar.
- İş, insan hayatının odak noktasıdır.
- İşsiz olanlar, mutlu olamazlar. Paraya ihtiyacı olmayanlar bile, oyalanmak ve mutlu olmak için çalışabilirler.
- Bir işte çalışmayanlar zihnen zayıf kalabilirler.
- İş ve sosyal yaşam birbirinden ayrılmaz parçalardır. Yaratıcı bir işte çalışmayanlar yaşamaktan da zevk alamazlar.
- İşten dolayı tatminsizlik işten soğuma ve moral düşüklüğü yaratır.
- Prodüktiviteyi azaltır, hastalıklı bir toplumun meydana geliş nedenlerini hazırlar(Çınar, 2013).

İşletmeler ve bireyler için oldukça mühim çıktılar elde edilen iş tatmini unsurları işletmeler için yerine getirilmesi gereken birer yükümlülük olarak sayılmalıdır(Bayar, 2016, s.5). İş tatmini gerçekleşmeyen iş görenlerde psikolojik olgunluk ve hayal kırıklıkları oluşmaktadır. İş tatminindeki bu boşluk iş görenlerin işinden soğumalarına, düşük moralli olmalarına, düşük verimlilik ve sağlıksız bir topluma gidişin nedenini oluşturmaktadır(Kaygısız, 2014).

İşletmelerde iş tatminini araştırmanın en önemli yararı işletme içindeki iletişim kanallarının doğru ve etkili kullanılması işgörenlerin sorunlarını yöneticilerine iletebilmesine neden olmasıdır(Kaygısız, 2014).

İş tatmini iş görenlerin çalışma ortamlarındaki refahını ve davranışlarının etkileme gücüne sahip olduğundan iş görenlerin iş tatmini seviyeleri düşük olduğunda bunun nedenleri örgüt yönetimlerince araştırılarak gerekli önlemler alınabilir(Cinel, 2014).

İş tatminini örgütlerde işgörenlerin karşılaştıkları sıkıntıları, işletmedeki sorunların tespiti, üst düzey yöneticiler ile işgörenlerin verimli iletişim,

devamsızlık ve işten ayrılmalarının geçek nedenlerinin ortaya çıkarılması, hem örgüt hem de iş görenler için önemli bir süreçtir(Çetin, 2014).

Örgütlerde işgörenlerin iş tatminlerinin ölçülmesi ve takip edilmesi insan kaynakları bölümüne bağlı belirlenmiş departmanlar tarafından yapılıyor olması gerekmektedir. Yetişen insan kaynağının saptanması, temin edilmesi, istihdamının gerçekleştirilmesi, oryantasyonunun tamamlanması, ücretlendirilmesi, sosyal hakları ve işgörenlerin örgütlerde devamlılığının sağlanması, kariyer yönetiminin gerçekleştirilmesi ve planla eğitim programlarında fırsat eşitliği sunulması, performansının değerlendirilme gibi tüm insan kaynakları süreçlerinin teknik yapı ile desteklenerek gerçekleştirilmelidir(Özmen, 2014).

İş duyulan tatmin hayatımızı etkileri oldukça nettir. Liderler çalışanlarını işlerinden duydukları tatmin durumlarını üçe ayırmışlardır. İlk grupta işinden tatmin sağlayamayan işgören işinden uzaklaşmaya başlar. İkinci grupta işinden sağladığı tatmin duygusu fazla olan işgören huzurlu ve sağlıklı yaşar. Üçüncü grupta ise tatmin seviyesi yüksek kişi huzurlu durumunu özel hayatına aksettirir(Özkalp ve Kırrel).

Literatürde iş tatmini konusunda 7000'in üzerinde çalışma yapılmış bulunmaktadır. Ancak iş tatmini konusunda daha fazla çalışmanın yapılması gerektiği de savunulmaktadır. Çünkü iş tatmini hakkında kesin olan bir nokta var ki iş tatmininin dinamik bir yapıya sahip olduğudur. Yöneticiler bir kez iş tatmini sağlayıp sonra bu konuyu birkaç yıl gözden uzak tutamazlar. İş tatmini hızlı bir şekilde elde edildiği gibi, hızlı hatta daha hızlı iş tatminsizliğine dönüşebilir(Özmen, 2014).

Güçlü düzeyde memnuniyetsizlik duygusu işletme içinde farklı sorunları oluşturacaktır. Güçlü sevide tatminsizliğine örnek olarak, işe gelmeme, turnover yüksekliği karşımıza çıkmaktadır. Turnover oranları ve devamsızlıklar işletmeyi oldukça negatif yönde etkilemektedir(Hellriegel ve Slocum, 2007). İşgörenlerin tatmin sağlaması durumunda işe gelmeme, rapor alma, işi bırakma niyetlerinde azalma olduğu gözlemlenmektedir. Tatminsizliği olan işgörenler işletme içerisinde verimsiz çalışma, disiplinsizlik gibi sorunlar görülebilir(Alsat, 2016).

## **2.3 İş Tatmini Yaratan Faktörler**

Tatmin ve tatminsizliğe yol açan durumlar kişiden kişiye farklılık göstermek ile birlikte her biri bireyin tutumlarında farklılık göstermektedir. Tatmin duygusunu oluşturan faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler başlıkları altında inceleyebiliriz.

### **2.3.1 İş tatmini yaratan bireysel faktörler**

Hoppock'un yapmış olduğu araştırmada yerine işin kendisinden olan sürecinin dışında birçok psikolojik ve demografik faktörlerinde önemli olduğunu söylemiştir(Alsat, 2016). Bu durum aynı işletmede çalışan iş görenlerin farklı tatmin düzeylerinde olmaları ile açıklanabilir(Özpehlivan, 2015).

Örgütlerin yeterlilikleri ve iş çevresinde sundukları imkanlar dışında kişinin ihtiyaç ve beklentileri de iş tatmini üzerinde etkili olabilmektedir(Çift Yıldız, 2015). Bireysel faktörler bireysel çeşitlilikten dolayı ortaya çıkmaktadır. Kişilerin durumları idrak etme, ve bıraktığı izlenimi, yansıması ve yorumlaması aynı değildir. Bu nedenle her bireyin farklı beklenti süreci olduğundan dolayı iş tatmin düzeylerinde de farklılaşmalar olmaktadır(Budak, 2006).

İşgörenin değerleri veya istekleri tatmin olgusunun temel yapısıdır. Tatmin durumu örgütün uyumuna, başarısına ve verimliliğe neden oluyor gibi anlaşılabilir da işgörenin huzurunu ile birlikte tatmin düzeyinin artırılması gerekmektedir(Özpehlivan, 2015).

İş görenlerin işe ve örgüte bağlayan sadece ekonomik araçlar değildir. İş görenlerin işe ve örgüte bağlayan, emeğini ve gönlünü kazandıran örgütle bağını kuran psikososyal faktörler bulunmaktadır. Beşeri ilişkiler yaklaşımına göre iş görenleri işe bağlayan en güçlü olgunun sadece ekonomik olmadığını, toplumsal ve psikolojik güdülerin de belirleyici olduğu ortaya çıkmıştır(Löle, 2012).

#### **2.3.1.1 Yaş ve deneyim**

Kişilerin dahil oldukları yaş grupları, işlerine karşı hissettikleri duygu, algılama biçimleri, isteklerini ve öngörülerini etkileyebilmektedir. Herzberg yaptığı araştırma sonucunda tatmin olgusunun U şeklinde olduğunu öne sürmüştür. Yaşı genç olan kişilerin tatminlerinin fazla olduğu, orta yaşta azalmaya başladığı yaş

seviyesinin artması ile birlikte artan bir sonuç ortaya çıkarmıştır(Öztekın, 2008).

İşletmelerde işgörenlerin yaş ortalamasının artması ile birlikte kişilerin maddi kazancının, kıdemının, bulunduğu statünün, deneyimlerinin ve kendine karşı olan inancın artması ve bunun sonucunda kişinin iş tatminini sağlanıyor olmasının sonucuna varılmaktadır(Karakuş, 2011).

Friedlander yaptığı araştırmada yaş ve deneyim ile birlikte iş tatmini düzeyinin yükselmesine neden olan üç güdüleyici etmen üzerinde durmuştur. Bunlar toplumsal, çevre ve içten gelen başarı güdüsü ya da kendini gerçekleştirme isteğidir(Budak, 2006).

Yaş ile birlikte tecrübe ve deneyim artmakta, kişi ne istediğini daha iyi bilmekte dolayısıyla iş tatmini düzeyi de bu doğrultuda artış göstermektedir. Davis' in yaptığı çalışmaların sonucunda bireylerin farklı niteliklerinin olmasına rağmen iş tatmini ve yaş olgularında pozitif bir ilginin var olduğunun savunmuştur.

Çalışanların yaşlarının artması ile işlerinden çok tatmin olmaları bu durumun sonucunda deneyimlerini işine uyumunun karşılamaktadır (Keleş, 2006). Yapılan araştırmaların birçoğunda görüldüğü üzere yaşlı iş görenin genç iş görene göre iş tatmini daha yüksektir. Bunun nedeni genç çalışanların eğitim seviyeleri artmakta olup işten beklentileri değiştirmekte olup iş tatminlerini olumsuz etkilemektedir(Yakut, 2015).

Takdir edildiğini bilme duygusu çalışanlarının mesleki kıdemının veya bulunduğu konuyu ne olduğuna bakılmaksızın deneyimli olduğunun bilinmesi bireylerin tatmin ögesini arttırır diyebiliriz. Bu açıklamadan yola çıkarak terfi imkanı kısıtlı olan sağlık çalışanlarının iş deneyiminin iş tatmini düzeyini etkileyeceğini göstermektedir(Akdağ, 2014).

### **2.3.1.2 Cinsiyet**

Cinsiyet unsurunun tatmine olan tesiri birbirini tutmamaktadır. Yapılan bazı çalışmaların memnuniyetin incelenmesi görüş açısından cinsiyetler için değişmediğini savunmuşlardır.

Çalışmalardan elde edilen sonuçlar kadın ve erkek parametrelerinin etkili olmasına cevap vermesine rağmen cinsiyetler arasında hangi tarafın

memnuniyet duygusunun yüksek olduğunun neticesine varılamamaktadır. Toplum tarafından cinslerin yerine getirmesi gereken ve onaylanan işler ve ödevler belirlenmiş bu durum ise kişilerin çalışma hayatına tutumlarını etkilemekte, çalışma yaşamına ve görevlerine karşı ayırım meydana getirmektedir.

Evli çiftlerde, her iki eş de profesyonel meslek ve iş yaşamına sahip olsalar da çoğunlukla kadının yine ev ve çocukları ile ilgili sorumlulukları üstlenmesi iş tatminini olumsuz olarak etkilemektedir.

Geçen yüzyılın ortalarından itibaren iş yaşamındaki erkek iş görenlerin ağırlıklı olma durumu kadın iş görenlerin iş yaşamına katılımı ile önemli ölçüde değişmeye başlamıştır. Günümüzde oransal bakımdan erkek iş görenin payı fazla olsa da küçümsenmeyecek payda kadın işgören iş yaşamında bulunmaktadır. Geline bu nokta, teknoloji gelişmelerle birlikte kadınların evde ayırdığı saatleri azalarak çalışma yaşamında oluşan part-time iş imkanlarının artmasıyla yorumlamak mümkündür. Bu bağlamda, farklı cinsiyetteki işgörenlerin iş hayatına karşı davranışları aynı çıkarımlara ulaşmıştır(Bereketli, 2016).

### **2.3.1.3 Eğitim düzeyi**

Öğrenim durumu işgörenlerin çalışma hayatına karşı tutumlarını değiştiren parametre unsurlarındandır. İş tatmini düzeyinde öğrenim faktörü işgörenlerin eğitim düzeyinin artması ile düşüş gösterdiği yönündedir. Eğitim düzeyleri yüksek olan iş görenlerin beklenti düzeylerinin yüksek olması iş tatminini etkilemektedir. Yapılan bazı araştırmalar incelendiğinde ilk, orta ve lise düzeyinde eğitim alan iş görenlerin yükseköğrenim almış iş görenlerden daha fazla tatmin olduğu görüş birliğine ulaşılmaktadır(Akdağ, 2014).

Öğrenim durumu işgörenlerin çalışma ortamlarına karşı yönünü, işlerine karşı beklentilerini tesir eden bir değişkendir. Öğrenim düzeyi arttıkça bireylerin çalışma hayatlarına ve yaptıkları işlere karşı beklentilerde değişiklikler olmaktadır(Karakuş, 2011).

Yeni piyasa koşullarında işletmeler değişiklikler içerisinde bulunmaktadır. Bu değişikliklerden birisi de işgörenlerin eğitim düzeyleridir. Örgütler

çalışanlarının işlerine alışmalarının rahat olması aynı zamanda iş görenlerin öğrenimlerini etkili kılmak amacı ile iş görenlerine oryantasyon eğitimleri vermektedirler. Örgütlerin vermiş olduğu eğitimlerde, verimlilik ve iş görenlerinin iş tatminleri, hem mesleki gelişim hem de kişisel gelişimlerinde artış olması hedeflenmektedir(Kaya, 2015).

Öğrenim ile tatmin bağlamındaki karşılıklılık çok olmayıp birlikte işgörenin öğrenimi yükseldikçe tatmin düzeyinin de yükselmesi sonucuna varılabilir. Eğitim durumunun yüksek olması sıklıkla karşılaşılmasa da iyi bir maddi kazanç ve çalışma imkanları beklentisi içerisine girilir ve bu beklentiler sağlanmazsa memnuniyetsizlik ortaya çıkar(Alsat, 2016).

### 2.3.1.4 Kişilik özellikleri

Karakterin birçok noktaları, işgörenin işletmedeki tutumu ile ortaya çıkar. Karakter genel itibari ile insanları birbirinden farklı kılan davranış bütünlüğüdür. Kişilik, genellikle bireyleri birbirinde ayıran davranış bütünüdür. Ustalıklar, tavırlar ve beğenilen durumlar kişilerin kimliğini oluşturan davranışların tümüdür(Aksat, 2016).

Çalışmacılar işgörenlerin karakterlerinin işlerine olan tavırlarına karşı önemli ölçüde bireysel tesiri olabileceği sonucunu çıkarmışlardır. Bireysel etkiler iş tatmini üzerine pozitif veya negatif olarak yansımaktadır(Dinç,2011).

Beş Faktör kişilik modeli en çok talep edilen kişilik unsurlarının ve testlerinin neticesinden dolayı oluşturulmuş bir karakter modellemesidir.

### Çizelge 2.1: Beş Büyük Faktör Kişilik Boyutu

Kişilik Boyutları	Kişilik Boyutunda Pozitif Puan Alan Kişinin Karakteristik Özellikleri
Dışadönük	İletişime açık, girişken, ilişkileri kuvvetli
Uzlaşmacılık	İyi huylu, işbirlikçi
Sorumluluk	Başarı odaklı, güvenilir
Duygusal Denge ve İstikrar	Kaygısız, sakin
Yaşantıya Açıklık	Açık görüşlü, meraklı, entelektüel

Arvey ve diğer çalışmacıların karakterin bazı bölümlerinin kalıtsal olduğu görüşü ile tatminde kalıtsal özelliklerin etkisinin olup olmadığını irdelemişlerdir. Sosyo – ekonomik düzeyleri yüksek, esnek, kararlı kişiliğe

sahip iş görenlerin daha çok işlerinden tatmin sağladığı gözlemlenmektedir(Aksat, 2016).

### **2.3.2 İş tatmini yaratan örgütsel faktörler**

İşgörenlerin öngöruları ile memnuniyetlerinin karşılanması işletmelerin işgörene sağladığı imkanların karşılanmasıyla olmaktadır. Yapılan çalışmalara bakıldığında çalışma düzeni, maddi kazançlar, liderlerin bakış biçimleri, görevlerin kalitesi ve çalışma arkadaşlarıyla karşılıklı bağları tatmin sağlayan unsurlar arasında sayılabilmektedir(Kaya, 2016).

İş tatmini konusunda işgörenin kişisel özellikleri kadar çalıştığı örgütünde önemli olduğu bilinmelidir. İşgörenlerin çalışma ortamında ve etraflarında meydana gelen olumsuz sebeplerden dolayı örgütlerine karşı güvensiz, verimsiz ve tatminsiz olabilmektedirler. Çalışanlar ve örgüt arasındaki bağlar irdelenerek, kişilerin ihtiyaçlarının belirlenmesi, belirlenen ihtiyaçların giderilmesi ve hedeflere yönlendirebilecek iklimin sağlanması işgörenlerin iş tatminini sağlamada etkili bir yöntem olacaktır(Öztekin, 2008).

Ekonomik, sosyal yararlar ve çalışma imkanlarının işin tüm görünüşüne bakıldığında kişilerin memnuniyet duygusuna etki etmektedir. İşgörenlerin memnuniyetlerini pozitif yönde arttırabilmek için belirli unsurlarda yenilikleri işletmeler ve liderler nezdinde geliştirilebilir(Çınar, 2013). Araştırmalara bakıldığında örgütsel imkanlar arasında sayılan parametreler aşağıdaki gibidir;

- Görev,
- Yönetim biçimi,
- Maddi kazanç,
- Denetleme,
- Kariyer yönetimi,
- Haberleş yapıları,
- Çalışma imkanları,
- Danışmanlık,
- Motivasyon,
- İşin statüsü,
- Çalışma arkadaşları,



- Takdir edilmek,
- Çalışma grupları,
- Kişiler arası ilişkilerdir.

### 2.3.2.1 İşin niteliği

İşgörenler üzerinde yapılan çalışmalara bakıldığında işin ortaya konulması ile özelliği iş tatminlerini etkilemektedir. Çalışanların deneyimi, eğitimi, niteliği uzantısında yerine getirdiği işin yapısına göre olumlu ya da olumsuz duygu oluşabilmektedir. Bu olay kişisel yani bireysel faktörlerin meydana geldiği gibi görülmekte olsa da işletmelerin işe alım departmanları için işgören temininde önemli bir yer tutmaktadır(Akdağ, 2014).

İşin niteliği iş tatmininin artmasında önemli bir unsur olmakla birlikte yöneticilerin üzerinde işlem yapabileceği değişkendir. İşletme yönetimi çalışma yöntemlerinin aşırı kontrol altında tuttuğunda iş tatminsizliği büyük boyutlara ulaşılabilir. İşin niteliği gereği işgörene özerklik tanınması ve işleri üzerinde karar verme yetkililerinin olması da işgörenin tatminini arttıran bir unsurdur. Bu durumda işgören hem kendisinin hem de fikirlerinin önemsendiğinin ve üretimin içine dahil olduğunu hissedecektir(Yılmaz, 2015).

Düşünce gücü ve kabiliyet beklenen görevleri yerine getire işgörenlerin işine karşı tatminlerinin fazla olduğu saptanmıştır. Rahat çalışma şartları daha çok düşünce gücü ile yapılacak işler, çalışılacak olan sistemin seçilmesi iş tatminini direk olarak etkileyen faktörlerdir(Türk, 2016).

İşgörenin yerine getirdiği işin iyiliğinin takdir edilmesi tatminin sağlanmasında en önemli detaydır. İş diğer işlerden ayırt eden özelliklerin artması işine karşı duyduğu memnuniyet duygusunu sağlamaktadır. İşgörenin işinden mutluluk duymasını sağlayabilecek unsurlar aşağıdaki gibi sıralanabilir(Kesici, 2006):

- Becerilerini, bilgi birikimi ve deneyimlerinin arttırılmasını sağlama,
- Fırsat eşitliği sağlama,
- Denetlemenin adil yapılması,
- Çözüm odaklı yaklaşım

İşgörenin çalıştığı işin niteliğinin yükselmesi, işten sağladığı tatminin yükselmesini sağlayacaktır(Türk, 2016).MacDonald ve MacIntrye' in

birbirinden farklı işlerdeki işgörenler arasında yapılan çalışmalarında tatmin duygusu ve işlerinden kopma gibi unsurlar arsından negatif ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Bu araştırma sonucunda işgörenlerin işin niteliğinden sıkılma düzeyi arttıkça, iş tatmini düzeyi düşmekte ya da işin niteliğinden sıkılma düzeyi düştükçe iş tatmini düzeyi artmaktadır(MacDonald ve MacIntrye, 1997).

### 2.3.2.2 Ücret

İş tatmininden bahsederken aklımıza gelecek en önemli olan faktör ücrettir. Kişinin işinden duyduğu tatmin duygusunu en fazla etkileyen ücrettir. Ücret mutlaka kişinin işinden elde ettiği maddi gereksinimlerine yetme derecesinden dolayı ücretten tatmin olmak en önemli nedendir(Öztekin, 2008).

İş tatminin artırılmasında geçmişten bugüne oldukça fazla kullanılan yöntem işgörenlerin maddi kazanımlarının artırılmasıdır. 1969' da işgörelere maddi kazançlarının mı, yıllık izinlerinin mi yoksa çalışma saatlerinin azaltılmalarını mı isterler soruları yönetildiğinde çoğunluğun cevabı maddi kazancın artırılmasından yana tercih haklarını kullanmışlardır(Budak, 2006).İşgörelere ücreti farklı şekillerde algırlarlar(Hagemann, 1997):

- Hayatlarını idame ettirmeleri için zorunlu bir araç,
- İşletme içerisindeki liderlerinin, ailelerinin ve etrafında yer alan insanların kendisi için nasıl bir düşündüğü ile ilgili araç,
- Maddi kazancın artması ile örgüt içerisindeki muvaffakiyetinin kabul görmektedir.

Terpstra ile Honoree, ücretten tatminsizliğin iş tatmininde düşüşe, motivasyon ve performansın azalmasına, devamsızlık ve işgücü devrinin artmasına ve daha da artan iş ilişkili üzüntülere ve davalara sebep olduğunu belirtmişleridir. Ayrıca ücret örgütte kalmayı etkileyen esas faktörlerden biridir Bunun yanında ücretin tatmin sağlamsında bireyin;

- Yaşı, tecrübesi, eğitimi, hayat tarzı gibi kişisel nitelikleri,
- Harcadığı çaba, üretimin niteliği, yaratıcılığı, yenileşmeye eğilimi gibi bireysel eylemleri,
- Sorumluluk, yeterlilik, bilişsel yük, mücadelelilik isteme seviyesi gibi görev özellikleri ile elde ettiği ücret arasında bir denenin olması ve bu dengenin işgörelere algılanması gerekmektedir(Öztekin, 2008).

Primli ücret, ekonomik ödül gibi diğer parasal faktörlerde iş tatmininde etkilidir. Ancak işgören, işinden elde ettiği ekonomik gelirin fizyolojik ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığı ile ilgilenir ve o derecede tatmin olur(Budak, 2006).

### **2.3.2.3 Terfi**

Çalışanın terfi alması ile birlikte toplumdaki yeri ve ücretinde artış sağlanmaktadır. Terfi etmek isteyen işgörene kariyer fırsatı sunulursa işinden elde ettiği hazda ve memnuniyette artış olacaktır(Alsat, 2016). İş hayatına yeni atılan çalışanların kariyeri yönetiminden ı ve maddi kazancından sağlayacağı kazanımlarının düşük olduğunu düşünerek işine karşı negatif bir tutum sergileyecektir. Bu durum tatminsizlik ve şikayetlerle sonuçlanacaktır(Türk, 2016).

Terfi, bazı işgörenlere göre psikolojik bir anlam ifade ederken kimisi içinde ücret, konum elde etme anlamına gelmektedir. Bundan dolayı bireylere göre terfinin elde ettirdiği memnuniyet veya memnuniyetsizlik duygusu değişiklik sağlayacaktır(Türk, 2016).

İşgörenler yaptıkları işleri tüm manasıyla uygulayıp işlerindeki bilgi birikimler ve becerileri oluşmaya başladığından şimdiki görevleri sıkıcı gelme durumu ile karşılaşacaklardır. Bundan dolayı kişiler kendilerine verilen mesuliyet ve yetkilerinin arttırılmasını talep edeceklerdir. Tamda bu zamanda işgörenlere kariyer yönetimi sağlanarak işlerinin genişletilmesi, görevlerinin zenginleştirilmesi ve yükselme olanaklarının sağlanması oldukça önem teşkil etmektedir. Tüm koşulların sağlanmaması durumunda işe karşı duyulan tatminsizlik ile işgörenden istenilen sonuç yetersiz kalacaktır(Çiftyıldız, 2015)

İşgören içinde bulunduğu işletmede terfi ve kariyer yönetiminin güçsüz kaldığını ve yeterli terfi imkanının olmayacağını düşünüyor ise başka bir işletmeye geçiş yapmak isteyecektir. Başka bir ifade ile kendisi için kariyer planlaması ve fırsatı sunan işletmeleri tercih edecektir(Alsat, 2016).

### **2.3.2.4 Çalışma Koşulları**

Çalışma şartları veya koşulları çalışanların fizyolojik ve güvenlik gereksinimlerini kapsamaktadır. Bu gereksinimler ortamdaki ses, ışık, sıcaklık

temizlik kullanılan araç ve gereçler aynı zamanda iş ortamındaki diğer öğeleri oluşturmaktadır(Alsat, 2016).

Örgütün işgörenlere sunduğu koşullardan memnuniyetsizlik duyan işgörenlerin işlerinden duydukları tatmin düzeyleri düşüş göstermektedir. Ters durumda ise işgörenler işlerine karşı daha olumlu bakış göstermekte ve verimlilikleri artmaktadır. İş tatminsizliği durumunda görev bırakma, başarıyı düşürme, düzeni bozma şeklinde sorunlar yaşanmaktadır(Özpehlivan, 2015).

İşyeri şartları çalışanların özle hayatınada yansımaktadır. Fazla ve uzun süreli çalışma çalışanların özel hayatına zaman ayıramamasına neden olabilmektedir. Bireylerin daha sağlıklı, verimli olabilmeleri için özel hayatlarına vakit ayırmaları gerekmekte olup bunun için işletmelerin çalışma saat ve gün sayısının azaltması şeklinde yapılabilir(Kaygısız, 2014).

### **2.3.2.5 Çalışma arkadaşları**

İşletmelerdeki temas genel itibari ile bir işi yapma üzerine kurulmuş bir durumdadır. Çalışma arkadaşları ile kurulan temasın sağlıklı olması işgörende tatmin duygusunu(Kaygısız, 2014).

İşgörenler çalışırken yalnız para ve somut başarılar beklemezler. İşgörenlerin vakitlerinin büyük bir kısmını çalıştıkları kurumlarda harcarlar ve bu kurumları onlar için daha güzel bir durum olmasını sağlayan kurdukları etkileşimlerdir. İşgörenlerin çalışma ortamındaki kişilerle, ekip liderleriyle, sorumlularıyla, müdürleriyle sürekli iletişim kurmalıdırlar. İşgörenlerin iş doyumunu ve işletmeye bağlı olmalarını etkileyen unsurlar çalışma arkadaşları ile çalışma ortamında kurmaları gereken bağlardır(Löle, 2012).

Sınırlı gruplardan oluşan çalışma arkadaşlığı kısıtlı bir sürede karşılıklı olarak tanışma, uyuşma ve duygusal yönden yakınlaşma olanağı elde ederler. İşgörenlerin birbiriyle uyumu, yardımlaşması ve dayanışma içerisinde olmalarını sağlar(Keleş, 2006).

## **2.4 İş tatmini ve güdülenme**

Günümüz psikologlarının ve işletme yönetimlerinin önemli bulmuş olduğu başlıklardandır güdülenme. Psikoloji alanında güdülenme, bireyler ile tüm

varlıkların ömürlerini idame ettirebilmeleri için içsel olarak ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. İşletme yönetimlerine göre güdülenme ise çalışanları işlerini yapmaya arzularını ile işletmelerde etkili çalışmalarında teşekkür etme, bireysel ihtiyaçlarının karşılanacağına dair verilen güvencedir.

İş tatmini ve güdülenme, iş tatminini açıklamaya yönelik birçok kuramsal araştırmada temel faktör olarak ele alınmıştır. Güdülenme konusunda ortaya çıkan teorileri içerik ve süreç olarak iki başlık altında incelemek mümkün olacaktır(Koçel, 1993).

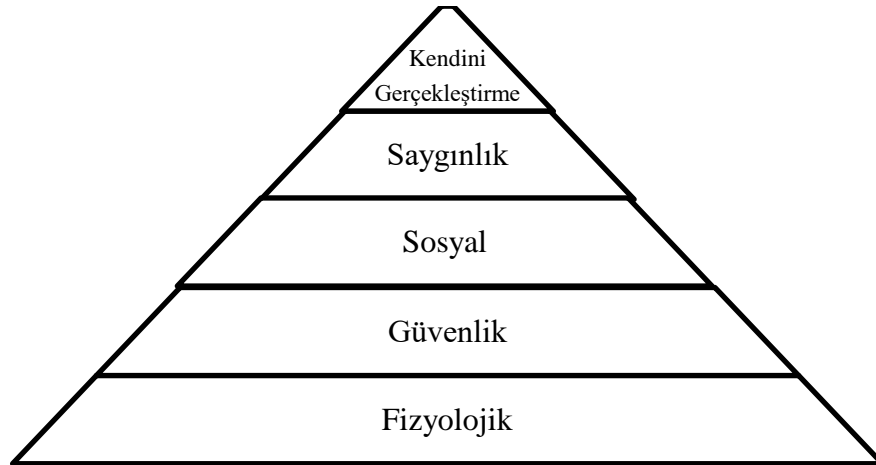
## 2.5 İçerik Kuramları

Kişinin tutumunu ne güdüler sorusuna cevap aramıştır aslında içerik kuramları ve aralarında en fazla karşımıza çıkan teoriler İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Çift Faktör teorisi, ERG teorisi ve Öğrenilmiş İhtiyaçlar şeklinde belirtebiliriz.

Tüm içerik kuramları belirli varsayımlara dayanmaktadır. Bu varsayımları Hicks ve Gulet üç madde halinde toparlamıştır(Şahal, 2005).

- Hiçbir ihtiyaç tamamen karşılanmaz. Bu yüzden bir ihtiyacın varlığını doyurabilmesi için başka bir ihtiyacın kısmen karşılanması gerekir.
- Kişinin gereksinimleri devalı güncellenmektedir. Bu sebeple gereksinimler sürekli bireyin bilincinde yer almaktadır.

İhtiyaçlar Hiyerarşisi teorisinde; bireylerin ihtiyaçlarının karşılanması ile doyum sağlanması bir aciliyet sıralaması ve aşaması kurması gerekir. Maslow bu ihtiyaçları bir hiyerarşi olarak şekildeki gibi belirtmiştir.



Şekil 2.1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Maslow, yukarıdaki piramitte görüldüğü gibi ihtiyaçların belirli bir sırayla izlediğini, bu sıraya uygun biçimde aşağıdan yukarıya doğru bir ihtiyaç giderilmedikçe, bir üst ihtiyacına geçilmediğini ileri sürmüştür(Şahal, 2005). Fiziksel ve güvenlik ihtiyaçları doğuştan kazanılmış ihtiyaçlar olarak belirtilmiştir.

- Fiziksel İhtiyaçlar: Bireylerin doğduğu andan itibaren istek duydukları gereksinimleridir. Bu gereksinimler örnek olarak yemek yemek, uyumak, hava almak, giyinmek verilebilir.
- Güvenlik İhtiyaçları: Bireylerin, yaşamlarını devam ettirebilmesi için güvenliklerini sağlıyor olması gerekmektedir olup kişinin kendisini güvenceye almasıdır.
- Sosyal Gereksinimler: Fiziksel ve korunma gereksinimlerin dışında kişilerin sonrasın da dışadönük gereksinimleri açığa çıkar. İnsanlarla birlikte olmak, başkaları tarafından sevilme sosyal gereksinimlerdir.
- Ait Olma ve Sevgi İhtiyacı: Bireyler, toplum nezdinde önemli bir rolde olmak ister, sayılmak, beğenilmek gereksinimlerine fiziksel, güvenlik ve sosyal gereksinimlerinden sonra ihtiyaç duymaya başlamaktadırlar
- Kendini gerçekleştirme İhtiyacı: Birey son olarak tüm ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra hayallerini ile becerilerini karşılamaya gereksinimi hisseder. Kişilerin hayallerini yerine getirmeye başlaması ve duyduğu haz onun için daha önemli olmaya başlamıştır(Erken, 2006).

Maslow, belirtmiş olduğu ihtiyaçlar hiyerarşisindeki ihtiyaçlar temel ihtiyaçlar ve en üstteki ihtiyaçlar arasında kalanlar olarak tanımlamıştır. Bu gereksinimlerin farklılıkları en üsttekinin içsel temel gereksinimlerin ise dışsal olarak tatmin edilmesidir(Robins, 1991).

Çift faktör teorisinin mimarı Herzberg 200 mühendis ve muhasebecilerle yaptığı araştırmasında elde ettiği bulgulara dayanmaktadır(Erken, 2006). Bu teori hijyen ( durum koruyucu ) ve güdülenme ( motive edici ) konusunu inceler, bu nedenle hijyen – güdülenme teorisi olarak da bilinir. Herzberg' in bu teorisi önemli motivasyon teorilerinden biridir. Bu teori güdüleyici ve hijyen faktörleri adı altında iki grupta değerlendirilebilir. Aşağıdaki tabloda iş yaşamındaki güdüleyici ve hijyen faktörleri belirtilmiştir.

**Çizelge 2.2:** İş Yaşamında GÜDÜLEYİCİ ve HİJYEN Faktörleri

<b>GÜDÜLEYİCİ FAKTÖRLER</b>	<b>HİJYEN FAKTÖRLER</b>
Başarı	Şirket Politikası ve Yönetim
Tanınma	Nezaretçi
İşin Özellikleri	Çalışma Koşulları
Sorumluluk	Ücret
İlerleme İmkânı	Statü
Kendini İspatlayabilme İmkânı	İş Arkadaşları ile İlişkiler

Yukarıdaki güdüleyici ve hijyen faktörleri incelendiğinde; güdüleyici faktörlerin işgörenlerin gereksinimleri ve gerçekleşmesini beklediği unsurların işgörenin etkisinden çok işletme ve işletme dışından kaynaklandığı belirlenmiştir(Erken, 2006).

Maslow ve Herzberg’ in teorilerindeki sınıflandırmalara benzer bir sınıflandırma yapılarak, güdüleyici etkenleri farklı yaklaşım ile açıklayan Alderfer, bu teorilerden farklı olarak gereksinimleri üç temel gruba ayırmıştır. Bunlar; var olma, aidiyet ve gelişmedir.

Maslow’ un İhtiyaçlar Hiyerarşisi ile ERG teorisinin kıyaslamasını aşağıdaki tablo ile ortaya koymak mümkündür(Çift yıldız, 2015).

**Çizelge 2.3:** ERG Modeli – İhtiyaçlar Hiyerarşisi Karşılaştırması

<b>ERG Modeli</b>	<b>İhtiyaçlar Hiyerarşisi</b>
Gelişme İhtiyaçları	Kendini Gerçekleştirme
	Saygı Görme
Aidiyet İhtiyaçları	Sevgi ve Aidiyet
Var olma İhtiyaçları	Güvenlik
	Fizyolojik

Alderfer teorisi de bir hiyerarşi içermek ile birlikte Maslow’ un İhtiyaçlar Hiyerarşisi teorisi kadar katı değildir (Çift yıldız, 2015).Alderfer’ in yapmış olduğu çalışmalarda Maslow’un teorisinin yalın halde olduğunu görmek mümkündür. ERG modelinde de temel gereksinimler karşılanmadan bir üst gereksinime geçilemez (Michael, 1999).

David Mc Clelland’a göre bireylerin ihtiyaçları aşağıdaki başlıklar şeklinde yer almaktadır.

- Başarı İhtiyacı

- Bağlılık İhtiyacı
- Güçlülük İhtiyacı

Bireylerin sevdikleri veya yapmayı arzuladıkları işlerde ve mesleğinde iyi olmak istemesi takdir edilme ihtiyacı denilebilir. Bağlılık ihtiyacı insanın diğer bireylerle iletişim halinde olmak ya da bir grubun üyesi olmak istemesidir. Güçlülük ihtiyacı insanların çevresine hakim olmak istemesidir. Toplumsal bağlılıklarını aktif olmak isterler(Erken, 2006)

### 2.5.1 Süreç teorileri

Süreç teorileri iş tatminini bireyin dışındaki faktörlere göre inceleyen faktörler olup süreç teorilerinde iş tatmini; çalışanın beklentileri ve elde ettikleri algısı arasındaki ilişki olarak tanımlanmaktadır (Löle, 2012). Süreç teorilerine göre bireyin yerine getirdiği tutumu öncesinde öngörebilir. Bireyin tutumlarını etkileyen unsurların inanç, öngörülen, seziler olarak söylenebilir.

Süreç teorileri içinde en çok bilineni Vroom'un beklenti teorisidir. Bu teoriye göre insanların iş ve görevlerindeki başarıları, ihtiyaçlarının karşılanmasından çok onların ödüllendirilmiş davranışlarının sonucunu oluşturmaktadır (Duncan, 1981). Vroom bireyin ihtiyaçlarının güdüleme durumu için kısıtlı olduğu güdülenmek için bir hedefin içinde olmaları demiştir (Löle, 2012).Vroom'a göre, güdülenme bireyin aradığı değerlerle, belirli bir davranışın bu değerlere yol açma ihtimaline ilişkin tahmininin çarpımıdır(Davis, 1988).Vroom teorisinde üç ana unsur üzerinde durmuştur.

- İşgören davranışlarının sonucunda bir ödül alacağını bilir ve bu beklentiyle çalışır. Aynı üretimi yaptığında aynı ücreti alacağını, üretimde daha fazla çalışıp daha fazla ürün elde ettiğinde daha yüksek ücret alacağını bilir.
- Her işgören insan olmasının doğası nedeniyle her uyarana aynı istekte bulunmayabilir. İhtiyaçların önem derecesi işgörenden işgörene değiştiğinden dolayı beklentiler değişir.
- İşgörenin sahip olacağı beklentiye başarma şansı göstereceği çabayı etkiler(Okumuş, 2011).

Sonuç olarak Vroom'un geliştirmiş olduğu Beklenti Teorisine göre bireylerin tutumlarında ihtiyaçlar değil davranıştan güdülenme olabilmektedir. İnsanların



çalışma ortamlarında tatmin olabilmesi için tutumlarına ilişkin kazanımları varlıksal veya duygusal takdirler elde edilmektedir (Löle, 2012).

Adams' in eşitlik teorisi, bireyin kazanımlarını diğer bireylerin kazanımları ile karşılaştırıp, bunlar arasında eşitlik olup olmadığını incelemesi ve bir eşitsizlik durumunda, bunu gidermek için bir takım davranışlara yönelmesi düşüncesine dayanmaktadır(Karakuş, 2011). Bireylerin bilgisi, eğitimi, benzerleri sonucunda kazanımlar ile maddi kazanç ve kariyer yönetimi kıyaslandığında adil olmadığını düşünüyorsa gerginlik oluşmaya başlar(Erken, 2006). Çalışanlar maruz kaldığı durumlar karşısında belirli reaksiyonlar gösterebilirler.

- Sarf ettiği enerjinin azalması
- Çıkarlarının değişmesi
- İşine karşı dikkatinin azalması
- Başka bir işletmeye geçmek isteyebilir.

İşgören mükafatta örgütün çalışanlar arasında adil olmadığını hissettiğinde kendisi için mükafat aramanın ya da çalışma arkadaşlarının mükafatlarının azalmasına veya kurumdan çıkmayı düşünecektir(Erken, 2006). Eşitlik teorisinin temelinde işgörenler aynı pozisyondaki kişi ile işletmeye sağladıkları ile kazanımları karşılaştırıldığında adil veya adil olmama durumunu her zaman gözlemlemektedir(Löle, 2012).

Lawler – Porter teorilerinde, güdünün, doyum ve başarıyla farklı olduğu düşüncesi ve varsayımıyla başlamışlardır. Teoriye göre, güdülenme, doyum ve başarı üç ayrı değişkendir. Karşılıklı bağlamları geçmiş dönemlerdeki teorilerden farklıdır(Erken, 2006).

Bu teoriye göre işgörene takdim edilen ödülü diğeriyle karşılaştıracak muvaffakiyetininim doğru değerlendirme muamelesi edilmediğini anladığında tatminsizliği artacaktır. Yüksek başarısının yüksek tatmin sağlaması için beklentiler ve ödül arasında adaletin sağlanması işletme için gereklidir. İşgörenin çalıştığı işletmede görev tanımları yapılmamışsa, yetki ve sorumlulukları belirlenmemişse rol çatışması yaşaması mümkündür(Karakuş, 2011).

Bu teori kapsamında Locke' a göre başkaları tarafından belirlenmiş hedeflerin benimseyen bireyler fazla bir işgücü sarf ederek başarı oranlarının daha yüksek

olacağını savunmuştur. Kişiler tarafında saptanan hedeflerin özelliklerinde durmuş işletmeyi başarıya işgörenlerin tatmin olmasını sağlayan hedefleri ilişkilendirmeyi amaçlamıştır. Bu özellikleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Kişilerin belirlemiş olduğu hedeflerin anlaşılır olması performansını arttırmaktadır.
- Kişilerin bireysel hedefleri işletmelerin hedefleri, şartları, çelişmeye başladıkça tutumların iyi bir performans gerçekleştirme mümkün olmayacaktır.
- İşletmelerin hedeflerinin belirlenmesi çalışanları söz sahibi olmaya teşvik edecek aynı zamanda tatmin olmalarını sağlayacaktır(Yılmaz, 2015).

### **3. İŞ STRESİ KAVRAMI VE KAPSAMI**

Günümüzde teknolojik ve bilimsel gelişmeler ile araştırmalar, geçmiş dönemlere oranlar seri ve fazla gelişim sağlamaktadır. Sürekli gelişimi takip etmek isteyen kişiler, işgörenler hem iş hayatında hem de başkaları ile iletişim halinde olduğu süreçte olumsuzluklar ile karşılaşmaktadır.

Stres yaşanan gelişmelerle ve değişimler ile rutin hayatımızın parçası haline gelmiş bulunmakta ve araştırmacılar tarafından büyük bir önemle araştırılmaktadır. Stres konusunda çok fazla çalışmalar hazırlanmış olup birçok tanımlamalar hazırlanmıştır(Erken, 2006).

#### **3.1 Stresin Tanımı**

Latincedeki “ Estrita” sözcüğünden gelen stres, ilk çıktığı dönemde dert, sıkıntı, keder gibi anlamlarda kullanılmıştır (Okumuş, 2011, s.56). Stres, kişileri etkisi altına alan tutumlarını, verimliliklerini ve diğer bireylerle iletişimini olumlu ya da olumsuz etkide bulunan bir terimdir. Stres durup dururken ya da kendiliğinden oluşmaz (Eren, 2015).

Hans Selye stres konusunda yapmış olduğu araştırmalar ile bilinen ve bu araştırmaları ile konunun önderi sayılmakta olup stres onun için insanın olaylara verdiği psikolojik ve fizyolojik tepkiler olarak tanımlamıştır(Erken, 2006).

Hobfoll ve Cannon çeşitli şekillerde stresi tanımlaya anlatmaya çalışmışlardır. Hobfoll stresi fizik düşüncesiyle bağdaştırarak bireyin bazı durumlarda dışsal faktörlere tepki verirken, fazla bir güç hissettiğinde belli bir yerden sonra tepki vermeyi bırakacaktır ve durumu metallere örneklendirmiştir. Cannon için stres alanında çağdaş anlamda bir araştırmacı olduğuna dair ortak görüşler bulunmaktadır. Cannon’ da stres araştırmalarında daha çok dışsal faktörler üzerinde durmuş ve insanlar üzerindeki etkilerini araştırmıştır( Dale, 1974).

Stresin tanımı günümüz anlamda kişiden kişiye değişen bir şekil halini almıştır. Kimine göre aslında strese neden olan etmenler, kimisi için ruhsal, bedensel

veya sosyal sorunlar yani belirtileri olarak tanımlanmaktadır(Haktanır, 2016). Kişilerin tecrübe ettiği olayların fiziksel veya psikolojik olarak kendisini zorlandığını hissettiğinde savaş ya da kaç tepkisini vermeye başlayacaktır(Denizsever, 2017).

Günümüzde insanlar hummalı bir hızla ve neredeyse sürekli bir rekabet halinde yaşıyor. Bu heyecan sürecinde stres, beden potansiyel tehlike veya sorun gibi algıladığından verdiği doğal bir tepkidir(Garcia ve Miralles, 2017).

Stres yaşamımızın tüm alanlarına yayılmışken çalışma hayatımızın içinde de önemli etkiye sahiptir. İnsanlar yaşamlarının büyük bir bölümünü işyerinde geçirdiklerinden çalışma hayatında karşılaştığı stres durumu kendisi için önemli bir hal almaktadır(Gök, 2009). İş stresi, gelişmiş ve artan oranda karmaşıklaşmış olan iş yaşamında herkes tarafından kabul edilen bir gerçeklik olarak görülmektedir(Keser, 2013).

Stres, hızla yayılarak ilerlemektedir. Çalışma ortamı genellikle strese elverişli alanlardır. Çalışma ortamında bireyden pek çok şey ya da çok az şey istenmesi bireyde strese neden olabilir. Aşırı sıcak, gürültü, ışık gibi işyeri koşulları, ya da çok az sorumluluk, çok fazla ya da az iş, aşırı veya az denetim gibi işe ilişkin koşullar, bireylerin stres yaşamalarına neden olmaktadır( Aytaç, 2009).

İşletmedeki tüm işgörenler stresten etkilenmektedir. Strese maruz kalmak için üst düzey yönetici ya da en alt kademedeki çalışan biri olmaya gerek yoktur. İşgörenlerin çalışma yaşamında olumsuz tutum sergilemelerine, etkinliklerinin azalmasına, iş ve aile ortamlarında huzursuz olmalarını etkileyen bir süreçtir. İş stresi işgöreni yapması gereken işlerde ve yetkilerden alıkoyan psikolojik veya fizyolojik davranış bozukluğuna neden olan faktörlerden meydana gelmektedir(Biçki, 2016).

İş yaşamında yaşanan stres, günümüzde çok konuşulmaya aynı zamanda üzerine yapılan tartışmaların yoğunlaşmaya başladığı bir noktadır. İş stresi farklı iş gruplarındaki işgörelere göre etkisi değişmektedir.

İşgörenlerin stresli çalışma ortamında gergin, olumsuz, geçimsiz olmaya neden olan davranışlar gösterebilirler. Bu tip durumları yaşayan işgörelerde aşağıdaki sıralanmış olan maddeleri görmemiz mümkündür:

- Mutlu olamama,

- Aceleci olma,
- Söz sahibi olamama,
- Çalışma süresini etkili ve verimli kullanamam,
- Olayları algılamasının azalması vb. ( Güney, 2015).

### **3.2 Stresin Kaynakları**

Bugünün bireyleri çalışma hayatında ve özel hayatında pek çok stres yaratan etkenlerle karşılaşmakta ve mücadele etmektedir. Stresle mücadele etmenin en önemli etmeni kaynağın doğru tespit edilmesi ve müdahale edilmesidir. Günümü insanları için yapılan araştırmalarda stresin kaynağı iki şekilde örgütsel ve örgüt dışı olarak ayrılmıştır.

#### **3.2.1 Örgüt dışı stres kaynakları**

Stres konusundaki çalışmaların büyük çoğunluğuna baktığımızda araştırmacılar için örgütsel faktörler ikinci plana atılarak örgütsel faktörler üzerinde durulmuştur(Güney, 2015). İşletme dışındaki çevrenin şekillendirdiği doğal çevre, ekonomik, siyasal durum, bilimsel gelişmeler, teknoloji hepsi örgüt dışı faktörler olup strese neden olmaktadır. Sayılmış olan tüm bu faktörler insanların etkilemekte stresi arttırmaktadır(Biçki, 2016). Çünkü bu faktörlerin etkisi ile stres yoğunluğuna giren işgören ve yönetici istediği verimlilikte işini yerine getiremez(Tekin, 2013). Özel hayatındaki sıkıntılar, iş değiştirme, yaşam alanının değişmesi, maddi sıkıntılar çalışanlarda strese neden olmakta ve başarılarını etkilemektedir. Aynı zamanda çalışama ortamındaki cinsiyet ve sosyal farklılıklar gibi değişkenlerde strese neden olmaktadır( Güney, 2015).

Ülke ve dünya ekonomisinin gidişatı doğrudan doğruya işgören üzerinde stres yaşattığı gibi, işgörenin içinde bulunduğu ve yaşamını kazandığı işletme organizasyonu üzerinde etkiler yaparak, onun üzerinde de dolaylı strese neden olabilmektedir(Eren, 2015). Ülkemizde yapılan araştırmalar ile ekonomik durumu kötü ve yetersiz olan ailelerin strese daha açık oldukları ortaya konmaktadır. Ekonomik stres; işgörenler ve aileleri için potansiyel stres oluşturan ekonomik yaşamla ilgili olup ekonomik stres objektif ve sübjektif bileşenlerden oluşur ve bu bileşenler çalışan - kazanan rolünün istihdam ve gelir boyutlarını yansıtır. Stresin objektif göstergeleri, istihdam kararsızlığını ve

ekonomik yoksunluğu içerirken sübjektif göstergeleri ise istihdam belirsizliği ekonomik gerginliği içermektedir(Zonana, 2011).

Politik istikrarsızlıklar, siyasi iktidarların ve hükümetlerin sık sık değişmesi ve bunun doğurduğu belirsizlikler, erken seçimlerin devamlı gündeme gelmesi, demokrasiye karşı yapılan darbeler, ekonomik ve sosyal hayatı olumsuz etkilemektedir. Bireylerin demokrasiye inançlarının kaybolmasına, korku ve tedirginlik içinde yarın endişesi ile stres yaşamalarına neden olabilir (Eren, 2015). Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde siyasal ilişkiler ve iktidar değişimi iş dünyasını fazlasıyla etkilemektedir(Zonana, 2011).

Çalışan bireylerin üzerinde strese neden olan diğer bir faktörde teknolojik değişme ve belirsizliklerdir. Bilindiği üzere günümüz teknoloji süratle değişmektedir. Bunun sonucunda da işyeri sahipleri eğer teknolojik değişmeleri yakından takip edip, gerekli değişimleri zamanında yapmazlarsa, hem üretim verimliliği düşmekte, hem de ürünlerin kalitesi yetersiz kalmaktadır(Eren, 2015).

Dünyamızda her şeyin hızla değişime girdiği günümüz **sosyo – kültürel** değişmeler de nasibini almaktadır. Hızla küreselleşen Dünya uluslarının kendilerine has sosyal özellikleri, örf ve adetleri, kültürleri, değerleri, inançları meslek gruplarını değiştirmekte ya da tamimiyle ortadan kaldırmaktadır. Bu değişimler bireyler üzerinde yaşantı tarzları konusunda kararsızlık ve dengesizliklere neden olmaktadır(Eren, 2015). İşgörenlerin çalıştıkları örgütlerinin dışında bir de toplumsal yani sosyal çevresi de vardır. Sosyal çevrenin işgörenden istediği eylem ve işlemler, işgörenlerle ilgili beklentilerle şekillenmektedir. Birey bu beklenti durumundan dolayı kendisini baskı altında hissedebilmektedir.

### **3.2.2 Örgütsel stres kaynakları**

Örgütsel stres, “bireyin çevre ile ilişkisi olarak ifade edilen, bireysel farklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, kişiye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış çevre, durum veya olayların sonucu olan bir etkidir. Örgütsel stres, kişi ve iş ilişkilerinden doğan ve insanı normal işlevlerinden alıkoyan değişiklikler getiren bir durumdur”(Akdaş, 2017).

Çalışma hayatında stres kavramı birçok akademisyen tarafından araştırılmıştır(Bağ, 2012). Bireyin günlük yaşamının önemli bir kısmını iş yaşamında ve işyerinde geçirmektedir. Bireyin işletme içerisinde geçirmiş olduğu zamanın kaliteli olması tüm hayatının kalitesini oluşturmaktadır. Örgütte yaşanan olaylar bireyler tarafından olumlu ya da olumsuz olarak algılanmaktadır. Bu nedenle örgütlerin hedefleri olumsuz olayların sayısını ve bireydeki ağırlığını azaltmak olmalıdır(Keser, 2013). Örgütler büyüdükçe ve karmaşıklaştıkça iş ortamında kişileri etkileyen stres kaynakları da artacaktır. İşyerindeki herhangi bir şey stres kaynağı olabilir. Örgüt içerisindeki gelir dağılımının eşitsizliği, katı kurallar, çelişkili prosedürler, gerçekçi olmayan görev ve iş tanımları gibi politikalar; merkeziyetçilik, terfi için tanınan fırsatların yetersizliği, ağır yaptırımları olan yazılı kurallar, yetkilerdeki uyuşmazlık gibi yapılar; kalabalık, aşırı gürültülü, sıcak ya da soğuk çalışma ortamları, iş kazaları, kimyasallar, radyasyon gibi fiziki şartlar; bilgi yetersizliği, haberleşme kanallarının zayıf olması, amaçların çatışması, kontrol sisteminin adaletsizliği gibi unsurlar örgütsel strese neden olabilmektedir(Tekin, 2013). Bireylerin çalışma yaşamında karşılaştıkları ve strese yol açan sorunları,

- Olumsuz fiziki çevre koşulları
- Vardiya düzeninde çalışma
- Örgütsel sosyal destek eksikliği
- Rol Çatışması – Rol Belirsizliği
- Aşırı sorumluluk
- Örgütün yapısı
- Örgütsel adaletsizlik
- Güven eksikliği
- İletişim sorunlarının yaşanması gibi alt başlıklara ayırmak mümkündür(Keser, 2013).

Bu çalışmada stres kaynakları; işin gereklerinden kaynaklarından, örgütsel rollerden kaynaklanan, mesleki gelişimden kaynaklanan, işteki ilişkilerden kaynaklanan ve örgüt yapısı ve ikliminden kaynaklanan olmak üzere beş başlık olarak açıklanacaktır.

### **3.3 İşin Gereklerinden Kaynaklanan Stres Kaynakları**

Her işin kendi yapısına ve içeriğine göre bir takım gereklilikleri ve beklentileri vardır. Bu beklenti ve gereklilikleri yerine getirmek çalışanlarda stres yaratmaktadır. Bazı meslek grupları diğerlerine göre daha stresli ve yüksek gerilimli işler olarak nitelendirilmektedirler. Yapılan araştırmalar itfaiyecileri, fizikçilerin, pilotları, yöneticilerin, tekstil endüstrisinde çalışanların mesleklerinin daha stresli olduğunu ortaya koymuştur. Bu meslek gruplarına günümüzde sağlık hizmetleri, borsa hizmetleri, satış danışmanları, güvenlik görevlileri, müzisyenlik gibi meslek grupları eklenmektedir(Tiryaki, 2014).

Tüm işler; zorluk, karmaşıklık ve iş yükü gibi unsurları bünyesinde barındırmaktadır, derecesi ne olursa olsun yapılan her işin özünde stres ile ilişki bulunmaktadır (Atay, 2012). İşin gereklerinden kaynaklanan stres yaratan faktörleri; zaman baskısı, aşırı bilgi yükü ve kötü çalışma koşulları olarak inceleyebiliriz.

#### **3.3.1 Zaman baskısı**

Zaman ne için olursa olsun her birey için önemlidir. Bireylerin yoğun tempoda çalışmaları ve sürekli koşuşturmaları onları zaman darlığına düşürebilmektedir(Radbeh, 2014). Günümüz örgütlerinde yapılan tüm işler belirli bir baskısı altında yapılmaktadır. Bu durum başta yöneticiler olmak üzere tüm çalışanların zaman baskısını hissetmelerine ve işgörenlerin iş yetiştirme telaşına kapılmalarına neden olmaktadır. Zaman baskısı, yönetici pozisyonunda çalışan kişilerde daha fazla görülmektedir. Bu nedenle yöneticiler zaman baskısının yaratmış olduğu stresi en aza indirmek adına iş yükü ve sorumluluklarını astları ile paylaşmalıdırlar. Bu duruma ek olarak, tüm çalışanlar iş yaşamı ile sosyal yaşamı birbirinden ayırarak kendilerine yetecek dinlenme süresini belirlemeli ve zamanı etkin kullanarak çalışmalıdırlar.

#### **3.3.2 Aşırı bilgi yükü**

Örgütler, yöneticilerin ve çalışanların yeni oluşturulan şirket politikalarından, prosedürlerinden bilimsel gelişmelerden bilgi sahibi olmalarını istediklerinde aşırı bilgi yüklemelerine maruz kalabilirler. Liderle alanlarının dahil olmadığı gelişmeleri takip ederken çalışanlar meslekleri ile ilgili gelişmeleri takip



ederken iş hayatında aşırı bilgi yüklemesi yaşayabilmekte ve bu durum strese neden olabilmektedir(Erken, 2006).

### **3.3.3 Kötü çalışma koşulları**

Örgütte kötü çalışma koşulları çalışanlar üzerinde stres yaratan faktörlerdendir. Aynı zamanda çalışanları çalıştığı olumsuz çalışma koşulları işteki başarıları etkileyecektir(Erken, 2006). Çalışma ortamının kötü olması stres yaratan faktörlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Fiziksel şartların yetersizliği ve elverişsizliği işgörende stresin oluşmasına neden olabilecektir(Bağ, 2012).

Fiziki koşulları;

- Gürültü
- Işıklandırma
- Isınma ve Havalandırma

Gürültü; Çalışma ortamındaki sesin şiddeti çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaratan fiziksel bir faktördür. Sesin yani gürültünün fazla olması bireyde davranışsal olarak sinirliliğe neden olmaktadır. Yapılan araştırmalar sonucunda işyerinde sürekli ve yoğun gürültü altında çalışanların özel hayatlarında ve çalışma ortamlarında daha asabi bir kişi haline büründükleri, tespit edilmiştir(Keser, 2013).

Işıklandırma; İşyerinde fiziki koşullardan dolayı stres yaratan bir diğer faktör ise yetersiz ya da aşırı ışıklandırmadır. Kötü ışıklandırmaya sahip olan işyerlerinde çalışan işgörenlerinde fizyolojik ve ruhsal anlamda stresin etkileri görülmekte olup iş kazalarının olmasına neden olunmaktadır. Yetersiz ya da yoğun ışıklandırmanın sonucunda bireylerde baş ağrısı, gözde ve beyinde yorgunluk, huzursuzluğa neden olmaktadır( Keser, 2013).

Isınma ve Havalandırma; Bireyin çalışma hayatındaki konsantrasyonu ve başarısı için işletmenin sunmuş olduğu fiziksel faktörler önemli bir yer tutmaktadır. Çalışma ortamının iklimlendirmesi bireyi diğer fiziksel faktörlerdeki gibi hem fiziksel hem de ruhsal anlamda sağlık problemleri yaşamasına neden olmaktadır( Keser, 2013).

### **3.4 Örgütsel Rollerden Kaynaklanan Stres Kaynakları**

Örgütlerde görülen bazı özellikler iş stresinin artmasına neden olmaktadır. Aşağıda örgütsel rollerden kaynaklı stres kaynakları, rol çatışması ve rol belirsizliği başlıkları altında açıklanmıştır.

#### **3.4.1 Rol çatışması**

Bireyden istenilen ve yerine getirmesi gereken rollerinde tutarsızlık olması sonucunda bireyin yaşamış olduğu çatışmadır. Rol çatışmasına neden olan faktörler kişilere hem işletmeler tarafından hem de özel hayatları tarafından aynı zamanda yüklenen rollerden kaynakları olup bireyin bu roller arasında tercih şansının olmaması ya da yeterli öncelik sıralamasının yapılamaması neden olmaktadır. Aynı zamanda kişilere dağıtılan bu rollerin kişilik özellikleri ile örtüşmemesi strese neden olan başka bir olarak karşımıza çıkmaktadır(Radbeh, 2014).

Kişilere yüklenen rollerin çatışmasının nedeni, iki veya daha fazla rol baskısının bireylere sorumluluk eklenmesidir. Bir baskıya uymanın, diğer baskıya uymayı güçleştirdiği durumlarda rol çatışmasından söz edilmektedir(Artan, 1986).

İşletmelerde stres altında olduğu gözlemlenen ya da tespit edilen kişilerin büyük bir bölümünün rol çatışması yaşadığının sonucuna varılmıştır. Bu sonuç itibariyle iş stresi ile rol çatışması arasında kuvvetli bir ilişkiden bahsetmek mümkündür( McKinley, 1985).

Bireylerin yaşamış olduğu rol çatışmasının sadece kendisine etkisi olumsuz olmaktadır. İşletmeler açısından olumsuz sonuçları çalışanları arasındaki iletişimin sarsılması, gerginlik, memnuniyetsizlik, motivasyon eksikliği ve en önemlisi kişinin kuruma olan bağlılığının zedelenmesidir (Özkalp ve Kirel, 2001).

#### **3.4.2 Rol belirsizliği**

İşgörenler işletme sınırları içerisinde yerine getirecekleri gereken görevleri bilmemeleri durumunda belirsizlik yaşarlar. Ancak bu durum en fazla karşılaşıldığı durum işe yeni başlayan personellerde yaşanmaktadır. İşletmede yer alan eski işgörenlerin görev sorumluluklarının değişmesi durumunda yine aynı

şekilde hangi görevleri yapacağı konusunda bilgilendirmemekte rol belirsizliği neden olacaktır(Aydoğan, 2008). Kişilerden beklenen başarının tanımlanmamış olması bireye ifade edilmemiş olması işine ve kurumuna karşı bir belirsizlik yaşamasına neden olacaktır(Erken, 2006).

İş yerindeki rollerin iyi tanımlanmaması, görevlerle ilgili belirsizlikler bireyler üzerinde kronik bir gerginlik yaratabilmekte ve iş stresine neden olmaktadır. İşletmelerin bu gibi durumlar ile karşılaşmaması için kurumda yer alan tüm mesleklerin ve görevlerin yerine getirmiş olduğu işlerin bir doküman haline getirilerek kişilere yazılı bir şekilde tebliğ edilmiş olmalıdır(Aydoğan, 2008).

### **3.5 Mesleki Gelişimden Kaynaklanan Stres Kaynakları**

İşgörenlerin mesleki gelişimi ile ilgili stres faktörler, çalışma güvencesizliği, kariyer imkanının olmaması ya da kısıtlı olması, isteklerinin ve düşüncelerinin engellenmesi şeklinde belirtilebilir(Özkalp ve Kirel, 2001). İşgörenlerin işverenlerinden beklediği en önemli unsur kariyer yönetimidir. Herkes yapmış olduğu işinde ilerlemeyi ve gelişmeyi hedefler. Kişilerde ilerleyememe işindeki kabiliyetlerini yeterince değerlendirilmemesi yetkilerinin verilmemesi sonucunu çıkarır. İşyerinde yükselme çalışanın iyi bir performans göstermesinden dolayı bir takdir sonucunu çıkarsa da aslında çalışan için yeteneklerini ve yeni mesleki bilgi edinmesi için sunulan yeni imkanlar olarak değerlendirilir( Güney, 2015).

İşgörenler gelişim sağlayabilmek ve kariyer hedeflerini gerçekleştirebilmek için çabalarlar. Bu çabalarına rağmen örgüt işletmeler tarafından gerekli desteğin sağlanmaması durumunda işlerine karşı olan heyecanları ve isteklerindeki davranışları değişecektir. Bu davranış değişikliği sadece işlerine karşı değil işletmeye karşı olan güven bağlarında azalmalar ve sarsılmalar yaşanacaktır(Erken, 2006). Bireylerin işlerinde başarılı olarak terfi alma sonucunda aynı zamanda terfi alamama durumunda stresle mücadele etmek durumunda kalmaktadır( Güney, 2015).

### **3.6 İşteki İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları**

Bireyin örgüt içerisinde etkilendiği grubu oluşturan kişiler, üstler, astlar ve kendisi ile aynı statüde çalışan meslektaşları oluşturmaktadır( Erken, 2006).

İşyerinde bireyin etrafında isteyerek ya da zorunluluklarından dolayı iletişim kurmak durumunda olduğu çok sayıda insanın bulması strese neden olan önemli bir faktördür.

İşyerindeki örgütlerdeki grup birliğinin olması örgütün alt kademelerinde yer alan işgörenler için oldukça önemlidir. İşgörenlerin işyerinde bir arada olmamasının yasaklanması veya kısıtlanması yoluyla örgütün alt kademelerinde yer alan işgörenlerin grup dışında bırakılması işgörenin birlikte olma ihtiyacı tatmin edilmediğinden dolayı bu durum işgörende strese neden olabilmektedir( Güney, 2015).

Bireylerin ast ve üst ile ilişkilerinin iyi olma durumu işletmeyle ilgili önemli bir gerilim kaynağı olarak tanımlanmıştır. Kurulan ilişkilerde inançsızlık, yardımlaşmanın olmaması ve bağlılık duygusunun eksik olması sağlan bir ilişki kurulmasını engellemektedir(Özkalp ve Kırel, 2018). İşgörenler örgüt içerisinde kişilerce yardım edilmesinden hoşlanırlar. Sorunların paylaşılması veya çözümlenmesinde yardımcı olunması grup üyelerini rahatlatır. İşgörenlerin örgüt içerisinde sosyal destekten yoksun bırakılması onlarda strese neden olan bir diğer faktör olarak karşımıza çıkmaktadır( Güney, 2015).

İşyerlerinde kurulan ilişkiler ister zorunluluk isterse gönüllülük esasına dayansın kişiler üzerinde strese neden olan bir faktördür. Kurulması gereken iletişim ortamının kişilere yansımaları pozitif veya negatif olabilmektedir. Bu yansımalar sonucunda kişilerin pozitif iş ortamlarda çalışıyor olması kendilerini rahat ve güvenli hissetmelerini sağlarken negatif çalışma ortamları kişileri uzaklaştıracak ve yeni gelecek olan personelleri içinde hazırlanmış kötü çalışma alanları olacaktır( Güney, 2015).

İşteki ilişkilerden kaynaklı strese neden olan en önemli faktör iletişim sorunları olarak karşımıza çıkmaktadır. İşyerlerindeki en büyük iletişim sıkıntısı bireylerin birbiri hakkındaki görüşlerini diğer çalışma arkadaşlarıyla paylaşarak yanlış anlaşılmalara neden olmaktadır. İnsanlar arasındaki ilişkiler bu durumdan kaynaklı sarsıla bilmekte ve işletme açısından zaman ve efor kaybına neden olabilmektedir(Güney, 2015). Bu durumların yaşanmaması açısından işletmelerin üst yönetimleri iyi bir içi iletişim kanalı belirlemeleri ve çalışanları bu konu hakkında bilinçlendirmelidir(Keser, 2014).

### 3.7 Örgüt Yapısı Ve İkliminden Kaynaklanan Stres Kaynakları

Modern çalışma ortamlarındaki yönetim mekanizmaları baskıcı ve tek bir yönetim anlayışına göre düzenlenmiştir. Bu yönetim tarzı ile üst yönetimin altında çalışan kişiler üzerine sık sık denetleme yaptığı bir mekanizmadır. Bu gibi düzenlemeler örgüt içerisinde yer alan işgörenlerde sinir ve gerilime yol açmaktadır(Baltaş ve Baltaş, 2013). Modern yönetim anlayışında çalışanlar arasında etkili bir iletişim kurmalarını sağlayan modern iç iletişim sistemleri kurulmadığı ve sağlamlaştırılmadığı sürece çalışan arasındaki bağların güçlenmesi mümkün olmayacaktır(Baltaş ve Baltaş, 2013). Bu durumda bireylerin örgütsel yapısından kaynaklı stres yaşamaları kaçınılmazdır.

Merkeziyetçi yönetim modeline sahip kurum ve kuruluşlarda sahip olduğu kültür yapısına göre çalışanların karar katılması, söz sahibi olması, yöneticileri ile işleri ve performansları ile ilgili geri bildirim yapmalı söz konusu olamamaktadır(Keser, 2014).

Örgütsel yapı ve örgüt ikliminden kaynaklanan diğer bir stres kaynağı çalışanlarının başarıları ile ilgili geri bildirim verilmesi ve kariyer yönetimi hakkında yaşanan sorunlardır. Bu sorunların nedeni çalışanların başkaları tarafından şeffaf bir şekilde değerlendirilmeyeceğini düşünülmesi ve yeterli fırsat eşitliğinin verilmeyeceği düşüncesi hakim olabilmektedir (Bağ, 2012). Örgütlerde işgörenlerin değerlendirilmesi performans değerlendirme sistemi ile yapılması ile mümkün olabilmektedir. Bu sistemde tüm kurum çalışanlarının dahil edilerek yılda belirli periyotlarla hem sistem üzerinden hem de yüz yüze yapılan görüşmelerle yapılabilmektedir. Performans değerlendirme sistemi ile işgörenin yıl içerisindeki işindeki gelişimi ve başarı değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeyi mesleki değerlendirme olarak tanımlayabiliriz. Ancak kurum tarafından güven duygusunun ve ortamının oluşturulmaması durumunda örgüt içinde yer alan çalışanlar tarafından yapılan değerlendirme strese neden olabilecektir( Keser, 2014).

Merkezi yönetim mekanizmasında çalışan bir işgören çalışma ortamında kendisini sürekli tehdit altında hissedecek bu durum işgörende strese neden olacaktır. İşinden ve işyerinden uzaklaşmaya ve kendisine daha çok değer verileceğini düşündüğü, çalışma ortamındaki ilişkilerin daha sağlam olacağını

düşüneceği başka bir işyerine geçiş yapmak isteyecektir. Çalışanlarında yönetim anlayış içine dahil eden düşüncelerine önem veren demokratik yönetim anlayışınca çalışmak her zaman iş görenler açısından tercih edilecek ilk unsur olarak kaşımıza çıkmaktadır. Bu tarz yönetilen ve mutlu işgörenlerin olduğu örgütler ise daha başarılı olmaktadır(Biçki, 2016).

Çalışma hayatında bazı ekip yöneticileri yaptıkları ya da yapacakları işlerin sadece kendilerine bağlı bulunan kişilerin hatalarını bulmak ve bu hataları düzeltmek olduklarını düşünmektedir. Çağdaş yönetim anlayışında ise çalışanların yöneticilerinden bekledikleri performans ile ilgili olumlu geri bildirimde paylaşılması ancak işle ilgi bir yanlılık var ise birlikte çalışarak düzeltilmesidir. İşgörenin yöneticisi ile uyum içerisinde olması, verimliliğini ve işinden aldığı doyumunu doğrudan etkilemektedir(Baltaş ve Baltaş, 2013).

### **3.8 Stresin belirtileri**

İnsanların strese karşı sergiledikleri psikolojik ve fizyolojik tepkiler hastalıklara neden hazırlayabilmektedir. Stresin belirtilerinin çoğu birbirine geçmiş durumda ve strese maruz kalan bireylerde ortak belirtilere sahiptir olduğu gözlemlenmiştir(Güney, 2015).

Stresin bireylerin hayatlarına etkilerinde kalıcı ya da geçici sağlık problemleri bırakabilir. Bu sağlık problemleri kişilerin ömür boyu tedavi görmelerine neden olabilecek kadar ileri boyutlara ulaşabilmektedir(Erken, 2015).

Araştırmacılar stresin belirtilerine ilişkin olarak çeşitli sınıflandırmalar yapmışlardır. Braham stresin belirtilerini fiziksel, zihinsel, duygusal ve sosyal olarak dört başlık altında ele almıştır. Rowshan ruhsal, duygusal, sosyal, zihinsel ve fiziksel olmak üzere beş başlık şeklinde stres belirtilerini toplamıştır. Sökmen' e göre stresin fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtilerini gruplandırmışlardır(Radbeh, 2014).

Stresin fiziksel belirtisinde, bireyin vücudunda değişimlerin olması ilk belirtiler olarak kaşımıza çıkmaktadır( Radbeh, 2014). Stresin fiziksel belirtileri aşağıdaki sıralamak mümkündür(Keser, 2014).

- Kalp çarpıntısı,
- Göğüs ve sırt ağrısı,

- Kas gerilmesi – Kalp spazmı,
- Deri hastalıkları,
- Titreme-Aşırı Terleme,
- Ani kilo değişimleri,
- Diş gıcırdatma,
- Ülser

Örgütlerde yaşanan stresin işgörenler üzerinde oluşturduğu gerginlik durumu hem fiziksel yapılarını olduğu gibi psikolojik yapılarında da bir takım etkiler oluşturmaktadır(Akdaş, 2017). Kişilerdeki stresin psikolojik etkilerine baktığımızda gerginlik, karar verme ve konsantrasyon zorlukları, sosyal hayattan uzaklaşma, muhakemede zayıflama, matematiksel hatalarda artış gibi belirtiler ortaya çıkmaktadır(Radbeh, 2014).

Bireyler karşılaştıkları stres sonucunda sadece psikoloji ya da fizyolojik olarak etkilenmezler aynı zamanda davranışsal anlamda da etkilenmektedirler. Davranışsal stresin belirtilerinin psikolojik stres belirtilerine göre anlaşılması daha kolaydır. Bunlar, bireyin kendisi ve çevresi tarafından kolayca fark edilebilen belirtileridir( Erken, 2006). Hiperaktiflik ya da durağanlık, iletişim sıkıntıları, öfke krizleri davranışsal olarak kişilerde meydana gelen stres çeşitleridir(Aytaç, 2009).

Stresin bireyi duyarsızlaşma durumuna getirmesi diğer insanlara karşı olumsuz, katı tutumlar içerisinde yer almakta, tepkisizleşmekte ve hissiz davranmalarına neden olmaktadır. Duyarsızlaşan birey, bütün yaşamının başka insanlar tarafından ele geçirildiğini düşünmekte ve o kişileri hayatından çıkararak tek başına kalmak istemektedir(Pekerşen, 2015).

Bireylerin özel hayatlarının negatif şekilde etki edecek psikolojik stres faktörler için gerekli tedbirlerin alınmaması sonucunda bireylerin hem çalışma hayatı hem de aile hayatı strese neden olan kaynaklardan dolayı zarar görecektir(Çelik, 2014).

Stres, bireylerin değişme karşı göstermiş olduğu fizyolojik, psikolojik ve davranışsal tepkilerdir. Bu değişimler bireyde olumlu ya da olumsuz olabilir ve tepkiler durumu kolaylaştırdığı gibi zorlaştırabilir de Normal bir stres düzeyi

hayatın tüm zorluklarında bireye motivasyon sağlar( Enformasyon Bürosu Yayınları, 2015).

### **3.9 Stres Yönetimi**

İşletmelerde yer alan yönetici ve işgören için stres kaçınılmaz bir gerçekliktir. İşletmelerde karşımıza çıkan tüm stres öğeleri çalışanlar için kötü sonuç doğurmaz. Stresin bazen kişileri olumlu yönlendirdiği durumlar söz konusudur(Özkalp ve Kirel, 2018). Örgütte yaşanan stres özel olarak yönetilmediğinde işgören açısından fiziksel, psikolojik ve davranışsal boyutlarda strese neden olurken örgüt açısından iç çatışmaya neden olmaktadır.

Stresin zararlarından ve olası tehlikelerinden kaçınmak oldukça zordur. Stres yaşamın bir gerçeği olduğu için insan var olduğu sürece stres devam edecektir. Bireylerin iş hayatında ve özel hayatında aktif ve performansının yüksek olması için olumlu stres iyi bir kaynak olacaktır. Stresle ilgili asıl temel sorun stresin seviyesinin nasıl olumlu düzeye getirilmesini sağlamaktır.(Erken, 2006). Stresin yönetilmesi üç aşama şeklinde gerçekleştirilebilir. Birincisi stresin incelenmesi, ikincisi, gücünün yok edilmesiyle üçüncüsü strese karşı koyma gücünün arttırarak dirençli hale getirmek (Aytaç, 2009).

Bireyler, çalışma ve özel yaşantıları içinde karşılaştıkları stres kaynaklarını tek başına önleyemediğinde belirli olumsuz sonuçlarla karşılaşmaktadırlar. Bu durumun daha iyi yönetilmesi için stres yönetiminde en önemli yol kaynağın ortadan kaldırılması veya güvenilir bir duruma getirilmesidir. Yani bireysel ve örgütsel stres ile başa çıkma yöntemleri uygulamaktadırlar(Çelik, 2014).

Bireysel anlamda stres yönetiminde strese neden olan faktörün üzerine gidilerek stresi azaltmaya çalışılır(Radbeh, 2014). Bireyse olarak stresten uzaklaşmak için birçok birey farklı yöntemler kullanmaktadır(Tekin, 2013).

Stres ile baş etmede sadece bir yol bulunmamaktadır. Stresi yönetme kişiden kişiye farklılık göstermekte olup bireyin isteklerini, arzularına ve gücüne göre belirlenmektedir. Bazı bireyler rahatlama metotlarından yararlanır, bazıları egzersizden yararlanarak streslerini azaltabilirler( Çelik, 2014). Stres ile başa çıkma konusunda çalışan bireyin stresini azaltıcı önlemleri şunlardır(Eren, 2015):



- Derin gevşeme tekniklerini öğrenmek,
- Koordinasyonu arttırmak için koşu, yürüyüş ve aerobik yapmak için zaman ayırmak,
- Her gün 10 dakika ayırarak düşünceler ile baş başa kalmak,
- Fırsat buldukça tatile çıkarak, bireyi strese sokan mekandan uzaklaşmak,
- Mükemmelliğin peşinde koşmayarak, basit olaylardan da mutlu olmak,
- Hayatı iyi yönleriyle düşünmek, her şeye iyi tarafından bakmak,

Meditasyon: bedeni fiziksel ve duygusal olarak dinlendirmek için içsel yoğunlaşmayı ve sakinliği içermektedir. Meditasyon bireylere stresli durumlardan uzaklaştırma ve stres belirtilerini azaltmada yardım edebilir(Tekin, 2013). Meditasyon günde 20 – 25 dakika arasında yapılabilmektedir(Güney, 2015). Meditasyondaki temel amaç hiçbir şekilde bireyin düşüncelerinin peşinden gitmesi değil zihninden geçen tüm düşüncelerin farkına varmasıdır.

Farkındalık meditasyonunun diğer yanlarından biri, zihnin farklı çalışmasını sağlayan etkisini gözlemlenmesidir. Yakın tarihli araştırmalar, meditasyon yaptıkça beynin mutluluk, empati ve anlayış gibi duygularla ilgili bölümlerinin giderek daha güçlü ve aktif olduğunu göstermektedir. Yapılan araştırmalarda meditasyonun bireye sağladığı yararları yılarca gözlemlene gerekmediğini sekiz hafta boyunca her gün yapılan meditasyonun yeterli olduğunu ortaya koymuştur (Williams ve Penman, 2011).

Egzersiz: Egzersiz yapmak, stresin yarattığı enerjiyi dışa vurmanın en iyi yoludur. Egzersiz yapmak aynı zamanda spordan sonra rahatlama ve enerjik hissedilmesine neden olan doğal ağrı hafifletici dediğimiz endorfin salgılanmasını sağlar ( Enformasyon Büro Yayınları, 2013).

Gevşeme: Stresli durumlarda bireylerin gevşemeye ayırdıkları zaman yoğun stresin fiziksel etkilerini azaltmaya yardımcı olur. Gevşeye bilen bireyler, birikmiş stresin yarattığı gerginlikten sıyrıldıklarından yeniden enerji üretmek için bedenlerine zaman tanımış olurlar(Aytaç, 2009). Bütün stres azaltma tekniklerinin son amacı, stresin olumsuz sonuçlarının ortadan kaldırılmasıdır. Gevşeme cevabın öğrenilmesi ile bedensel stres sırasında ortaya çıkan durumun

“tam tersi” meydana gelir. Gerçekten gevşemeyi başarmış bireylerin, solunumu derin ve rahat, elleri ve ayakları sıcak ve ağır, kalp vuruşları sakin ve düzenli, karnı sıcak, alını serindir. Bu durumdaki bireyin kasları gevşemiş, hormonal dengesi sağlanmış ve beden metabolizması yavaşlamıştır(Baltaş ve Baltaş, 2013).

Görüldüğü gibi stres kaynaklarının yok edilmesini örgütten ya da çevreden beklemek yerine çeşitli bireysel mücadele yöntemleri ile çözmek mümkün olabilmektedir. Problemin çözümü bireysel olarak mümkün olmayabilir. Ancak yaratacağı etki azaltılabilir ya da ortadan kaldırılabilir(Çelik, 2014).

Stres ortaya çıktıktan sonra yönetmek yerine ortaya çıkmadan önce önlem almak son derece önemlidir. Birçok büyük örgütte bugün yüksek düzeyde bürokratik ve biçimsel bir yapı ile birlikte katı ve kişisel olmayan bir iş ortamı vardır. Bu durum önemli ölçüde stres kaynağıdır. Daha az merkezîyetçi, kararlara katılım sağlayan bir örgüt yapısının kurulması önemli bir stresle başa çıkma stratejisi olabilir(Yalnız, 2010).

Örgütsel stres yönetiminin bir diğeri ise sosyal destektir. İşyerlerinde sosyal desteğin bireyleri olumlu ölçüde etkilediği, son yıllarda üzerinde durulan konulardan biri olmuştur. İşyerlerinde kurulan arkadaşlık ilişkileri, iş dışındaki aile toplantıları, belirli kulüplere olan üyelikler, yöneticilerle olan iyi ilişkiler sosyal destek sağlamaktadır. Bireyin temel sosyal ihtiyaçlarının başka bireylerle etkileşim sonucunda tatmin edilmesine sosyal destek denilmektedir(Özkalp ve Kirel, 2018).

Diğeri bir örgütsel stres yönetimi eğitim programlarının düzenlenmesi ile gerçekleştirile bilmektedir. Eğitim programları, stresi bireylerin en iyi performans gösterecekleri düzeye getirmek amacıyla düzenlenir. Eğitim programları yöneticiler ve işgörenler için ayrı ayrı düzenlenebilir. Danışman tarafından verilen eğitim programlarında bireylere stres kaynakları ve nasıl başa çıkabilecekleri anlatılır(Radbey, 2014).

Bireysel ve örgütsel stres yönetiminde uygulanması gereken süreçleri aşağıdaki gibi değerlendirmemiz mümkündür:

- Gevşeme egzersizleri uygulamak,
- Bekle, düşün ve yavaşça ilerle,

- Geleceği planlama,
- Olumlu düşünme ve İyimser olma,
- İyi bir gün planlaması yapma,
- Uykunun düzenli olması,
- Yaratıcı hobiler,
- Rutin işler arasında kaybolmama,
- Problemleri doğru belirleme,
- Stresi yönetmeyi öğrenme,
- Zihni problemlerden arındırma,
- Beslenme alışkanlıklarına dikkat etme,
- Bireylerin eğitimlerine uygun görevler verme,
- Görev tanımlarının açık olması,
- Grup çalışmalarının teşvik edilmesi,
- İşgörenlerin kendilerini değerli hissetmeleri için ödüllendirme sisteminin olması,
- İş yerindeki fiziksel koşulları iyileştirilmesi,
- İşgörelere tatmin edici ücret ödenmesi,
- Örgütsel değişimlere işgörenlerin katılımını sağlanmalıdır.

### **3.10 Stres Ve İşe Bağlı Tatmizsizliğin Sonuçları**

Günümüz araştırmalarında ve işletme yönetimleri tarafından stresin sonuçları üzerinde durulmaya başlanmıştır. Nedenine bakılacak olursa ilki strese bağlı hastalıkların her geçen gün artması hem bireysel hem örgütsel sonuçlarının olmasıdır. Diğer nedeni performans düşüklüğü sonucunda yapılan hataların artmasına neden olmasıdır(Erken, 2006).

İşletmelerde liderlerin ya da işgörenlerin karşılaştığı stresin şiddetinin sürekli artması memnuniyetsizliğe ve motivasyon eksikliğine neden olacaktır(Çelik, 2014, s.42). Verim ve başarı oranının düşmesine sebep olan stressin sonuçlarından hem işgören hem işletmeler etkilenmektedir. İşgören için stresin en ileri boyutu ruhsal ve fiziksel psikolojik sağlık problemleri yaşamları daha da ileri boyutuyla hayatını kaybetmesi ile sonuçlanmasıdır(Aytaç, 2009).

İşe Devamsızlık: İşyerinde devamlı stres altında olduğunu düşünen işgören önce geçici olarak daha sonrada kalıcı olarak işten kaçmanın yollarını aramaya başlayacaktır(Aytaç, 2009). Geçici olarak işten kaçmanın yolu devamsızlık yapmak olacaktır. En ufak bir rahatsızlığında veya sıkıntısında rapor ya da izin almak isteyecektir. Daha sonrasında iş arayışına geçerek işini değiştirmek isteyebilecektir. İşgören açısından yeni bir iş bulmanın sonucu iyi bir gelişmeyken işletmeler açısından kurum kültürünü almış kişinin kurumdan ayrılması olacağından dolayı olumsuz sonuçlanacaktır(Erken, 2006).

Tatminsizlik ve sağlık problemleri işe devamsızlıkta ana nedenler olarak görülürken işgörenlerin özlü hayatlarındaki sıkıntılar, ulaşım problemleri, sürekli aynı işi yapma ve sıkılma, işyerinin şartları, memnuniyetsizlik, yoğun iş saatleri, ücretin ödenme şekli, miktarı ve çalışma grubu diğer devamsızlığa neden olan faktörler olarak sıralanabilir( Aytaç,).

İşletmeler tarafından devamsızlığa neden olan faktörler araştırılarak bu alanlarda düzeltmeler gidilmelidir. Stres kaynakları tespit edildikten sonra ortadan kaldırılmalıdır. Bunun sonucunda ise işgörenin mutluluğu sağlanmış olup örgüt tarafında ise verimli bir eleman çalışmış olacaktır(Çelik, 2014).

Performans Düşüklüğü: Örgütlerde stresin performansa etkisi iki şekilde karşımıza çıkmaktadır. Birincisi stresin örgüte yansıttığı ve aklımıza ilk gelen performans düşüklüğüdür. İşgörenlerin yoğun stres altında olmalarının kaçınılmaz sonucu ve işletmeye verilen en büyük zarar performans düşüklüğüdür. İkincisi ise yapılan araştırmalar sonucunda stresin bireylere etkisi belirli bir noktaya kadar olumlu yansıyabilmektedir. Ancak belirli bir noktayı geçtikten sonra stres duygusu kişileri olumsuz etkilemeye başlayacaktır(Akdaş, 2017).

İşte Hata Yapma: Çalışanların yoğun stres altında kaldıkları dönemlerde sıkça karşılaşın bir durum olmasının yanı sıra çalışanların işlerine sağlamaları gereken özeni vermemeleri, özel hayatlarında yaşamış olduğu sıkıntıları işyerine taşımaları, dikkat yetersizliği, odaklanamama gibi durumlardan kaynaklanmaktadır. Bu tip durumları yaşayan işgörenlerin yoğun stres altında olduğunu söyleyebiliriz(Tartumlu, 2016).

**Çatışma:** Bireyin amaçlarını gerçekleştirmesini önüne geçen tutumlar olarak ele alınabilir. Örgütsel çatışma ise bireylerin ve işletmelerin hedef ya da bilinçteki farklılaşmalar, üst yönetim alanındaki kişilerin talimatlarındaki belirsizlikler, kurum içi iletişim kanallarının yetersizliği gibi birçok faktör örgütsel çatışmaya neden olabilir(Aytaç, 2009).

**Personel Devri:** Personel devri, iş hayatında işgörenlerin kendilerini baskı altında ve tatminsiz hissetmeleri sonucunda, işyerlerinin gerilim yaratan ve baskılı ortamdaki kurtulmak için başvurdukları bir sonucu ifade etmektedir. İşgörenlerin bir örgütte işe giriş ve çıkış oranları personel devri alakalıdır(Akdaş, 2017).

Personel devir hızının fazlalığı işgörenlerin strese maruz kaldıklarının bir göstergesi olabilir. İşletmede yaşanan stres işgörenin işletmenin hedeflerini kabullenmesi ya da işinden elde edeceği duyumu olumsuz etkileyecektir. Bireylerin niteliklerini kullanamaması, başarılarının desteklememesi, gibi birçok bireysel nedenlerden dolayı başka bir işletmeye gitmelerine neden olacağından dolayı personel devir hızının artmasına sebep olan sonuçlardır. İşgören devir hızının uygun seviyede yer alması, örgüte yeni başlayan personellerle yenilenmesi ve hedeflerine ulaşması daha kolay olabilecektir. Personel devir hızının ortalamadan üstünde olması örgüt açısından tehlikeli bir durum olarak kabul edilebilir(Çelik, 2014).

**Verimsizlik:** Stresin fazla olması işgörenin fizyolojik ve psikolojik durumunu olumsuz etkilemektedir. İşgörenlerdeki sağlık sorunlarının artması, işgücündeki azalmalar, sağlığı için harcanan maliyetlerin artması ve iş kazalarındaki artış, yetişmiş işgücünün azalması işyerine oldukça fazla mali zorluk çıkarmaktadır(Tatumlu, 2016). Verimli ve dinamik olma ile ilişkili olan stres bireyi yaşadığı sağlık problemlerinden dolayı maddi anlamda olumsuz etkilemektedir.

## **4. UYGULAMA**

Bu bölümde araştırmanın modeli, evreni, örnekleme, araştırmada kullanılacak ölçme aracını hazırlanması, geliştirilmesi ve uygulanması, araştırmanın verilerinin toplanması ve veri analizi ile ilgili açıklamalar yer almaktadır.

### **4.1 Araştırma Yöntemi**

Bu bölümde, önce araştırmanın modeli, evreni ve örnekleme ile ilgili, daha sonra da araştırmada kullanılacak araçlar ve bu araçların uygulanması ile verilerin analiz edilmesi hakkında bilgiler verilmiştir.

### **4.2 Araştırma Modeli**

Araştırma tarama modeline göre oluşturulmuştur. Belirlenmiş olan teorik konu ile ilgili geçmişte ya da halen var olan bir durumu, olduğu gibi betimlemeyi amaçlayan araştırmalar, tarama modeline göre düzenlenmiş araştırmalardır(Erken, 2006).

### **4.3 Evren Ve Örneklem**

Araştırmanın evreni İstanbul il sınırları içinde, özel Medipol Mega Üniversitesi Hastanesinde çalışan hemşirelerden oluşmaktadır. Araştırma yalnızca Medipol Mega Üniversitesi Hastanesinde çalışan hemşireler ile gerçekleştirilecek olmasından dolayı, bu hastanede görev alan hemşirelerin tümü ana kütleyi oluşturmaktadır. Ana kütleyi oluşturan hemşirelerin listesi İnsan Kaynakları Müdürlüğü departmanı tarafından sağlanmıştır. Araştırmanın başlangıç döneminde kurumda çalışana hemşire sayısı 477 olarak belirlenmiştir. İnsan Kaynakları Müdürlüğünden elde edilen verilere göre çeşitli nedenler ile işten ayrılma süreçlerinden dolayı kişiler ana kütlede çıkarılmış, ana kütlede 380 kişi alınmıştır.

Bu çerçevede anketin uygulanmasına izin veren Medipol Mega Üniversitesi Hastanesi Medikal Direktörlüğüne bağlı olarak çalışan hemşirelere anket

uygulanmış, toplamda 200 anket elde edilmiş olup 15 anket eksik doldurduğundan örnekleme dahil edilmemiş, 185 anket geçerli sayılmış ve analiz edilmiştir.

#### **4.4 Araştırmanın Araçları**

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu 3 bölüm 37 sorudan oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünü demografik sorular oluşturmaktadır. Bu sorular hemşirelerin niteliksel bulgularını betimlemek için oluşturulan sorulardır. Yaş, medeni durum, mesleki tecrübe, eğitim durumu kurumda çalışma süresi ve cinsiyet gibi sorulardan oluşmaktadır.

İkinci bölümde hemşirelerin iş tatminlerini incelemek amacıyla “Minesto İş Tatmini (MSQ)” Ölçeğidir. Ölçek likert tipi beşli derecelendirme ölçeği tütündedir. Bu likert tipi ölçeklendirme, “Hiç memnun değilim, Memnun değilim, Kararsızım, Memnunum ve Çok memnunum” seçeneklerinden oluşmaktadır.

Üçüncü bölümde ise hemşirelerin iş streslerini incelemek amacıyla A. Furnham ve M. Payne'nin Batı Hindistan' da uyguladıkları iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Ölçek likert tipi beşli derecelendirme ölçeği türündedir. Bu likert tipi “ Hiç stres yok, Nadiren stres var, Bira stres var, Sık sık stres var ve Her zaman stres var” seçeneklerinden oluşmaktadır. Anketler Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğüne bağlı olarak çalışan bölüm sorumlusu hemşirelere bizzat araştırmacı tarafından elden götürülüp teslim alınarak SPSS' e girilmiştir.

#### **4.5 Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırmanın hipotezleri şunlardır:

H1: Çalışanların iş stresi düzeyleri iş tatmini düzeylerini olumsuz olarak etkilemektedir.

H2: İş stresi ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H3: İş stresi çalışanların iş tatminini negatif olarak etkilemektedir.

H4: Özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi düzeylerinde medeni durumlarına göre anlamlı bir fark vardır.

H5: Özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi düzeylerinde yaş yönünden anlamlı bir fark vardır.

H6: Özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi düzeylerinde mesleki deneyimlerine (kıdem) göre anlamlı bir fark vardır.

H7: Özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi düzeylerinde eğitim durumlarına göre anlamlı bir fark vardır.

#### 4.6 Verilerin Analizi

Bu bölümde özel hastanede çalışan hemşirelerin kişisel bilgilerine ait dağılımlar ve yüzdeleri; kişisel bilgilerine göre iş tatmini ve iş streslerine ait ortalamaları, normallik testi, t testi ve varyans analizi (anova) bulguları ile iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizi bulguları, tablolar halinde verilerek yorumlanmıştır.

Araştırma ile ilgili tüm hesaplamalar ve çözümlenmeler SPSS FOR WINDOWS 16.0 programından yararlanılarak yapılmıştır.

##### 4.6.1 Güvenirlik analizi

Bir ölçeğin geçerli olabilmesi için öncelikle güvenilir olması gerekmektedir. Güvenirliği değerlendirmek için kullanılan yaklaşımlardan birisi Alfa yöntemidir. Hesaplanan alfa katsayısı, birime ait toplam skorun ölçekteki her soruya ait puanların toplanması ile elde edilen ölçeklerde, soruların benzerliğini ya da yakınlığını ortaya çıkaran bir katsayıdır. Alfa sayısı negatif çıkarsa güvenirlilik modeli bozulur. Başka bir ifade ile kullanılan ölçeğin toplanabilirlik özelliğinin bozulduğunu ifade eder. Alfa katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenirliliği aşağıdaki gibi ifade edilebilir(Pekerşen, 2015).

**Çizelge 4.1:** Güvenirlilik Katsayısı ve Güvenirlilik Derecesi

Güvenirlilik Katsayısı	Güvenirlilik Derecesi
01-20	Hiç Güvenilmez
21-40	Güvenilmez
41-60	Nispeten Güvenilir
61-80	Güvenilir
81-100	Çok Güvenilir



Araştırmalarda kullanılan her bir ölçeğın güvenirligi Alpha katsayısı yöntemi kullanılarak hesaplanır. Güvenirlik derecesi, ankette yer alan soruların birbirleri ile olan ilişkisinin, tutarlılığını ve kullanılan ölçeğın araştırmadaki sorunu ne derecede yansıttığını ifade eder(Pekerşen, 2015). Bu bölümde, araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin güvenirlik ve geçerlilik sonuçlarına yer verilmektedir.

#### 4.6.2 İş tatmini ölçeğı güvenirlik analizi

İş tatmini için genel güvenirlik katsayısı Cronbach's Alpha  $\alpha=0,819$  olarak hesaplanmıştır. Bu durumda iş tatmini ölçeğının yüksek derecede güvenilir olduğu ifade edilebilir. Çizelge 4.2' de iş tatmini ölçeğine ilişkin güvenirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

**Çizelge 4.2:** İş Tatmini Ölçeğı Güvenirlik Analizi

İŞ TATMİNİ ÖLÇEK MADDELERİ	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyonları	Madde Silinirse Elde Edilen Cronbac'h Alpha Değeri
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	0,237	0,824
Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından	0,321	0,817
Bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından	0,310	0,817
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem açısından	0,226	0,821
İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	0,609	0,793
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	0,476	0,805
Terfi imkanım olması yönünden	0,606	0,793
Kendi fikir ve kanaatlerimi rahatça kullanma serbestliğı vermesi bakımından	0,657	0,788
Çalışma şartları bakımından	0,618	0,791
Çalışma arkadaşlarımla birbiriyle anlaşması bakımından	0,499	0,803
Yaptığım iş için takdir edilmem açısından	0,676	0,785
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	0,321	0,817
Ölçeğın tamamı için Cronbach' s Alpha değeri, 819		

Tabloda iş tatmini sorularının korelasyonu incelendiğinde korelasyonların değeri 0,25 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir. Ölçeğin toplanabilirlik özelliğinin bozulmaması için soru ile bütün arasındaki korelasyon katsayılarının negatif olmaması ve 0,25 değerinden büyük olması beklenir. Bu değerler ölçeği oluşturan her bir maddenin ölçeğin tamamına yaptığı katkının kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğunu göstermektedir(Pekerşen, 2015, s.106).

#### 4.6.3 İş stresi ölçeği güvenilirlik analizi

İş stresi için genel güvenilirlik katsayısı Cronbach' s Alpha değeri  $\alpha=0,796$  olarak hesaplanmıştır. Bu düzeyde iş stresi ölçeğinin güvenilir düzeyde olduğu söylenebilir. Çizelge 4.3' de iş stresi ölçeğine ilişkin güvenilirlik düzeyleri verilmiştir.

**Çizelge 4.3:** İş Stresi Ölçeği Güvenirlik Analizi

İŞ STRESİ ÖLÇEK MADDELERİ	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyonları	Madde Silinirse Elde Edilen Cronbac'h Alpha Değeri
Hastaları tedavi etmek için gerekli araç - gereç eksikliği	0,392	0,787
İlgilendiğim uğraşlar için yeterli zaman ve imkan olmayışı	0,46	0,779
Mesleki güvence eksikliği	0,485	0,776
Maaşların azlığı	0,442	0,781
Hastanede disiplin politikasının yetersizliği	0,561	0,767
Ekipler arasında arkadaşlık, işbirliği ve dayanışma ruhunun eksikliği	0,387	0,787
Mesleki gelişmemiz için imkanların azlığı	0,600	0,762
Kişisel ve ailevi konularla uğraşmada zaman yetersizliği	0,422	0,784
Bazı hemşirelere karşı yönetimin ayrıcalıklı davranması	0,519	0,772
Hemşirelik mesleğine karşı toplumdaki bazı kişilerin olumsuz tavırları	0,419	0,784
Ölçeğin tamamı için Cronbach' s Alpha değeri, 796		

#### 4.6.4 Demografik bulgular

Bu bölümde hemşirelerin cinsiyet, kıdem, medeni durum, yaş, eğitim durumu, mesleki deneyim, meslek seçimindeki istek durumlarına göre frekans dağılımları ve yüzdeleri tablolar halinde verilmiştir.

**Çizelge 4.4.:** Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde %
Erkek	60	32,4
Kadın	125	67,6
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Çizelge 4.4 incelendiğinde araştırmaya katılan hemşirelerin cinsiyetlerine göre dağılımı 125' inin (%67,6) kadın, 60' ının (%32,4) erkek olduğu görülmektedir.

**Çizelge 4.5:** Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri

Medeni Durum	Frekans	Yüzde %
Evli	65	35,1
Bekar	120	64,9
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Çizelge 4.5 incelendiğinde hemşirelerin 65'i (%35,1)' evli, 120'i (%64,9)' bekar hemşirelerden oluştuğu görülmektedir.

**Çizelge 4.6:** Hemşirelerin Yaşlarına Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri

Yaş	Frekans	Yüzde %
20 - 25	95	51,4
25 - 30	52	28,1
31 - 40	31	16,8
41 -	7	3,8
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Çizelge 4.6 incelendiğinde araştırmaya katılan hemşirelerin %51,4' ü 20 – 25 yaş grubunu, %28,1' i 25 – 30 yaş grubunu, %16,8' i 31 – 40 yaş grubunu ve %3,8' i 41 yaş ve üzeri yaş grubunu oluşturduğu görülmektedir.

**Çizelge 4.7:** Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri

<b>Eğitim Durumu</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>
Lise	42	22,7
Yüksek Okul	38	20,5
Üniversite	97	52,5
Lisans Üstü	8	4,3
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Çizelge 4.7 incelendiğinde hemşirelerin %22,7' i lise, %20,5' i yüksek okul, %52,5' i üniversite ve %4,3' ü lisans üstü hemşirelerden oluştuğu görülmektedir.

**Çizelge 4.8:** Hemşirelerin Mesleki Kıdemlerine Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri

<b>Mesleki Kıdem</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>
1 – 5	125	%67,6
6 – 10	34	%18,4
11 – 20	19	%10,3
21 -	7	%3,8
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Çizelge 4.8 incelendiğinde öğretmenlerin %67,6 'sı 1 – 5 yıl, %18,4' ü 6 – 10 yıl, %10,3' ü 11 – 20 yıl, %3,8' i 21 yıl ve üzeri mesleki kıdemlerini oluşturduğu görülmektedir.

**Çizelge 4.9:** Hemşirelerin Kurumda Çalışma Süresine Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri

<b>Kurumdaki Çalışma Süresi</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>
0 – 2	77	%41,6
2 – 4	55	%29,7
4 – 6	39	%21,1
6 -	14	%7,6
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Çizelge 4.9 incelendiğinde hemşirelerin %41,6'sı 0 – 2 yıl, %29,7'i 2 – 4 yıl, %21,1' i 4 – 6 yıl, %7,6' sını 6 yıl ve üzeri kurumda çalışma süreleri olduğu görülmektedir.

**Çizelge 4.10:** Hemşirelerin Mesleklerini İsteyerek Seçip Seçmediklerine İlişkin Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde %</b>
Evet	155	%83,8
Hayır	30	%16,2
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Çizelge 4.10 incelendiğinde hemşirelerin %83,8 mesleklerini kendi istekleri üzerine seçtiğini, %16,2 ise kendi istekleri ile seçmediklerini belirtmişlerdir.

**Çizelge 4.11:** Hemşirelerin Meslek Seçimine Etki Eden Faktörlerin Frekans Dağılımları ve Yüzdeleri

	<b>Yanıt</b>	<b>N</b>	<b>Yüzde %</b>	<b>Maddelerin Yüzdeleri</b>
<b>Çoklu Yanıt</b>	Bu mesleği sevdiğim için	103	%30,2	%55,7
	Ailemin isteklerine uygun bir iş olduğu için	64	%18,8	%34,6
	Manevi yönden tatmin edici olduğu için	65	%19,1	%35,1
	Benim için ideal bir meslek olduğu için	40	%11,7	%21,6
	Çalışma Şartları bana uygun olduğu için	8	%2,3	%4,3
	Bu meslekte kendimi yetenekli hissettiğim için	45	%13,2	%24,3
	Tesadüfen	16	%4,7	%8,6
	<b>Toplam</b>	<b>341</b>	<b>100</b>	<b>%184,3</b>

Hemşirelerin meslek seçimine etki eden faktörlere bakıldığında anket formunu cevaplayan hemşirelerin sayısı 341 çıkmaktadır. Bunun nedeni anket sorusuna çoklu yanıt verebilmesinden N sayısı örneklem hacmini geçmektedir. Bu mesleği sevdiği için seçen 103 (%30,2), ailesinin isteklerine uygun bir olmasından dolayı seçen 64 (%18,8), Manevi yönden tatmin edici olması 65 (%19,1), ideal bir meslek olduğu için seçen 40 (%11,7), Çalışma şartlarının uygun olmasından dolayı seçen 8 (%2,3), bu meslekte kendisini yetenekli hissettiği için seçen 45 (%13,2), tesadüfen seçen 16 (%4,7) kişi olarak görülmektedir.

#### 4.6.5 İş tatminine ait bulgular

Bu bölümde hemşirelerin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, kıdem, kurumda çalışma yılı, meslek seçimine ilişkin değişkenlerine göre iş tatminlerine ilişkin bulgular verilmiştir. Verilerin analizinde normallik analizi, t testi ve tek boyutlu varyans (anova) uygulanmıştır.

**Çizelge 4.12:** Cinsiyet – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Cinsiyet	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
	<b>Kadın</b>	,065	125	,200	,995	125	,917
	<b>Erkek</b>	,106	60	,092	,961	60	,055

Çizelge 4.12’de görüldüğü gibi iki farklı test vardır. Bunlardan biri “Kolmogorov-Smirnov”, diğeri ise Shapiro-Wilk” testidir.”Shapiro-Wilk” testi daha çok tercih edilip ve kullanılmaktadır. “Shapiro-Wilk” testinin p değeri 0,005’den büyük olduğu görülmekte olup gruplar yani iş tatmininin cinsiyetlere göre normallik dağılımı tüm veriler için %95 güvenilirdir.

**Çizelge 4.13:** Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 1

İş Tatmini	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart	Standart
				Sapma	Hata Ort.
	<b>Kadın</b>	125	3,2970	0,55130	0,04931
	<b>Erkek</b>	60	3,0264	0,65500	0,08456

Çizelge 4.13’de görüldüğü gibi arada önemli bir fark vardır. Ama bu rakamlara bakarak kadınlarla erkekler arasındaki iş tatmini düzeylerine ilişkin anlamlı bir fark vardır diyemeyiz.

**Çizelge 4.14:** Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 2

	Eş Varyanslar için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi					
	F	p	t	df	p (çift kuyruk)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	
İş Tatmini	Eş Varyans Varsayımı	3,947	0,048	2,397	183	0,004	0,27062	0,0921
	Eş Varyans Varsayımı Yok			2,765	100,4	0,007	0,27062	0,0978

Çizelge 4.14’ün sol üstünde yer alan F=3,947 ve p=0,048 değerleri Levene testinin sonuçlarıdır. Levene testini sonucunda çıkan p değeri 0,05’ten daha küçük olduğu için iki grubun varyanslarının farklı olduğu için ikinci aşamada “Eş Varyans Varsayımı Yok” satırındaki p(çift kuyruk) değerine bakıldığında  $0,007 < 0,05$  olduğu için kadınlar ve erkekler arasında iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir fark vardır. Kadınların iş tatmini düzeyleri erkek çalışanların iş tatmini düzeylerinden daha yüksektir.

**Çizelge 4.15:** Medeni Durum – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Medeni Durum	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
	Evli	,080	65	,200	,975	60	,204
	Bekar	,068	120	,200	,991	120	,667

Çizelge 4.15’de “Shapiro-Wilk” testinde p değeri 0,005’den büyük olduğu için iş tatmini ve medeni durumların normallik dağılımı tüm verilerin için %95 güvenilirdir.

**Çizelge 4.16:** Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 1

	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ort.
İş Tatmini	Evli	65	3,1958	,64806	,08038
	Bekar	120	3,2165	,57301	,05231

Çizelge 4.16’da görüldüğü gibi arada önemli bir fark vardır. Ama bu rakamlara bakarak evliler ve bekarlar arasındaki iş tatmini düzeylerine ilişkin anlamlı bir fark vardır diyemeyiz.

**Çizelge 4.17:** Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 2

	Eş Varyanslar için Levene Testi	Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
		F	p	t	df	p (çift kuyruk)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı
İş Tatmini	Eş Varyans Varsayımı	3,226	0,074	-0,225	183	0,823	-0,020277	0,09245
	Eş Varyans Varsayımı Yok			-0,217	118,28	0,829	-0,020277	0,0959

Çizelge 4.17’de p değeri  $0,823 > 0,05$  olduğu için evliler ve bekarlar arasında iş tatmini düzeylerinde anlamlı bir fark yoktur. Ancak bekar çalışanların iş tatmini düzeylerinin ortalaması evli çalışanların ortalamasına göre daha yüksektir.

**Çizelge 4.18:** Kıdem – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Kıdem	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
	<b>1-5</b>	,062	125	,200	,991	125	,559
	<b>6-10</b>	,100	34	,200	,955	34	,179
	<b>11-20</b>	,150	19	,200	,942	19	,290
	<b>21 ve üzeri</b>	,221	7	,200	,923	7	,492

Çizelge 4.18’de “Shapiro-Wilk” testinin p değeri 0,005’den büyük olduğu için iş tatmini ve kıdem grupları için verilerin tümü %95 güvenilirdir.



**Çizelge 4.19:** Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1

	N	Ortalama	Standart Sapma	Std. Hata	Minimum	Maksimum
<b>1-5</b>	125	3,1775	,55289	,04945	1,75	4,42
<b>6-10</b>	34	3,1295	,52532	,09009	2,25	4,00
<b>11-20</b>	19	3,7426	,84855	,19467	1,75	4,58
<b>21-</b>	7	4,0595	,30700	,11603	3,50	4,50
<b>Toplam</b>	185	3,2092	,59877	,04402	1,75	4,58

Çizelge 4.19, her kıdem grubu için tamamlayıcı istatistikleri vermektedir. 1-5 yıl arasında kıdemi olan hemşirelerin iş tatmini ortalaması 3,1775, 6-10 yıl kıdemi olan hemşirelerin iş tatmini ortalaması 3,1295, 11-20 kıdemi olan hemşirelerin iş tatmini ortalaması 3,7426 ve 21 yıl ve üzeri kıdemi olan hemşireleri iş tatmini ortalaması 4,0595 olduğu çıkmıştır

**Çizelge 4.20:** Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi)

Levene İstatistiği	df1	df2	p
6,388	3	181	,000

Çizelge 4.20’de görülen Levene testini sonucu  $p=,000$  ve bu değer 0,05’ten küçük olduğu için varyans grupları homojen değildir.

**Çizelge 4.21:** Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
<b>Gruplar Arası</b>	5,431	3	1,810	5,413	,001
<b>Gruplar İçi</b>	60,538	181	,334		
<b>Toplam</b>	65,970	184			

Çizelge 4.21’de p değeri  $0,001 < 0,05$  olduğu için gruplar arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu çıkmakta olup 21 ve üzeri çalışanların iş tatmini düzeyleri diğer tüm kıdem yılları düzeylerinden daha yüksektir.

**Çizelge 4.22:** Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4

Bağımlı Değişken	(I) Strateji	(J) Strateji	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	p
İş Tatmini	1-5	6-10	,04804	,11186	,973
		11-20	-0,07011	,14241	,961
	6-10	21-	-0,88203*	,22463	,001
		1-5	-0,04804	,11186	,973
	11-20	11-20	-0,11815	,16565	,892
		21-	-0,93007*	,24004	,001
	21-	1-5	,07011	,14241	,961
		6-10	,11815	,16565	,892
	21-	21-	-0,81192*	,25570	,009
		1-5	0,88203*	,22463	,001
	21-	6-10	0,93007*	,24004	,001
		11-20	0,81192*	,25570	,009

Gruplar arasındaki farkın hangi gruptan kaynaklandığını çizelge 4.22’de anlaşılabilir. 21 yıl ve üzerinde çalışma kıdemi olan kişilerin diğer yıllara oranla ciddi bir ortalama farkı bulunmaktadır. 21 yıl ve üzerinde çalışan kişilerin iş tatmini seviyeleri diğer gruplardan istatistiki açıdan anlamlı derecede daha fazla olduğunu göstermektedir.

**Çizelge 4.23:** Yaş – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Yaş	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
İş Tatmini	20-25	,082	95	,130	,987	95	,486
	25-30	,092	52	,200	,982	52	,614
	31-40	,137	31	,148	,941	31	,089
	41 ve üzeri	,221	7	,200	,923	7	,492

Çizelge 4.23’de “Shapiro-Wilk” testinin p değeri 0,005’den büyük olduğu için iş tatmini ve yaş gruplarının normallik dağılımı tüm verilerin için %95 güvenilirdir.

**Çizelge 4.24:** Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1

	N	Ortalama	Standart Sapma	Std. Hata	Minimum	Maksimum
<b>20-25</b>	95	3,2467	,53978	,05538	2,00	4,42
<b>25-30</b>	52	3,1132	,49718	,06895	2,00	4,08
<b>31-40</b>	31	3,0635	,79744	,14322	1,75	4,58
<b>41-</b>	7	4,0595	,30700	,11603	3,50	4,50
<b>Toplam</b>	185	3,2092	,59877	,04402	1,75	4,58

Çizelge 4.24’de, her yaş grubu için tamamlayıcı istatistiki bilgileri yer almaktadır. 20-25 yaş aralığında olan hemşirelerin iş tatmini ortalaması 3,2467, 25-30 yaş aralığında olan hemşirelerin iş tatmini ortalaması 3,1132, 31-40 yaş aralığında olan hemşirelerin iş tatmini ortalaması 3,0635, 41 ve üzeri yaş aralığında olan hemşireleri iş tatmini ortalaması 4,0595 olduğu çıkmıştır.

**Çizelge 4.25:** Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi)

Levene İstatistiği	df1	df2	p
7,396	3	181	,000

Çizelge 4.25’de görülen Levene testini sonucu  $p=,000$  ve bu değer 0,05’ten küçük olduğu için varyans grupları homojen değildir.

**Çizelge 4.26:** Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
<b>Gruplar Arası</b>	6,332	3	2,111	6,406	,000
<b>Gruplar İçi</b>	59,638	181	,329		
<b>Toplam</b>	65,970	184			

Çizelge 4.26’da p değeri  $0,000 < 0,05$  olduğu için gruplar arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu çıkmakta olup 41 ve üzeri yaş gurubunda çalışan kişilerin iş tatmini düzeyleri diğer grupların iş tatmini düzeylerinden daha yüksektir.

**Çizelge 4.27:** Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4

Bağımlı Değişken	(I) Strateji	(J) Strateji	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	p
İş Tatmini	20-25	25-30	,13351	,09902	,533
		31-40	,18317	,11873	,414
		41-	-,81282*	,22481	,002
	25-30	20-25	-,13351	,09902	,533
		31-40	,04966	,13025	,981
		41-	-,94632*	,23110	,000
	31-40	20-25	-,18317	,11873	,414
		25-30	-,04966	,13025	,981
		41-	-,99599*	,24021	,000
	41-	20-25	,81282*	,22481	,002
		25-30	,94632*	,23110	,000
		31-40	,99599*	,24021	,000

Çizelge 4.27’de gruplar arasındaki farkın hangi gruptan kaynaklandığı anlaşılabilir. 41 ve üzeri yaş grubunda çalışan kişilerle 20-25, 25-30 ve 31-40 yaş grubu arasından çalışan kişilere göre iş tatmini düzeyleri istatistiksel açıdan anlamlı derecede daha fazla olduğu görülmektedir.

**Çizelge 4.28:** Eğitim – İş Tatmini Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Eğitim	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
	Lise	,155	42	,013	,938	42	,024
	Yüksekokul	,129	38	,109	,922	38	,011
	Üniversite	,054	96	,200	,980	96	,155
	Lisans Üstü	,242	8	,184	,868	8	,144

Çizelge 4.28’de “Shapiro-Wilk” testinin p değeri 0,005’den büyük olduğu için iş tatmini ve eğitim durumu gruplarının normallik dağılımı verileri %95 güvenilirdir.

**Çizelge 4.29:** Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1

	N	Ortalama	Standart Sapma	Std. Hata	Minimum	Maksimum
Lise	42	3,3081	,69889	,10784	2,00	4,42
Yüksek Okul	38	3,3004	,54475	,08837	1,75	4,17
Üniversite	96	3,0940	,54740	,05587	2,00	4,42
Lisans Üstü	8	3,6042	,67222	,23767	2,92	4,58
Toplam	184	3,2077	,60002	,04423	1,75	4,58

Çizelge 4.29’da, her eğitim grubu için tamamlayıcı istatistikleri vermektedir. Lise mezunu olan hemşirelerin iş tatmini ortalaması 3,3081, yüksekokul mezunu olan hemşirelerin iş tatmini ortalaması 3,3004, üniversite mezunu olan hemşirelerin iş tatmini ortalaması 3,0940, lisans üstü mezunu olan hemşireleri iş tatmini ortalaması 3,2077 olduğu çıkmıştır.

**Çizelge 4.30:** Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi)

Levene İstatistiği	df1	df2	p
3,166	3	180	,026

Çizelge 4.30’da görülen Levene testini sonucu  $p=,026$  ve bu değer 0,05’ten küçük olduğu için varyans grupları homojen değildir.

**Çizelge 4.31:** Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar Arası	3,249	3	1,083	3,113	,028
Gruplar İçi	62,635	180	,348		
Toplam	65,885	183			

Çizelge 4.31’de p değeri  $0,028 < 0,05$  olduğu için gruplar arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu çıkmakta olup lisans üstü mezun çalışanlarının iş tatmini düzeyleri diğer gruplarının iş tatmini düzeylerinde daha yüksektir.

**Çizelge 4.32:** Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Tatmini Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4

Bağımlı Değişken	(I) Strateji	(J) Strateji	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	p
İş Tatmini	Lise	Yüksek Okul	,00764	,13207	1,000
		Üniversite	,21412	,10913	,206
		Lisans Üstü	-,29609	,22756	,563
	Yüksek Okul	Lise	-,00764	,13207	1,000
		Üniversite	,20647	,11306	,264
		Lisans Üstü	-,30373	,22946	,549
	Üniversite	Lise	-,21412	,10913	,206
		Yüksek Okul	-,20647	,11306	,264
		Lisans Üstü	-,51020	,21707	,091
	Lisans Üstü	Lise	,29609	,22756	,563
		Yüksek Okul	,30373	,22946	,549
		Üniversite	,51020	,21707	,091

Çizelge 4.32’de gruplar arasındaki farkın hangi gruptan kaynaklandığı anlaşılabilir. Eğitim durumu üniversite mezunu olan kişilerin iş tatmini düzeyi istatistiksel açıdan diğer eğitim durumlarına göre anlamlı derecede daha fazla olduğu görülmektedir. Yani H7 kabul edilir.

#### 4.6.6 İş stresine ait bulgular

Bu bölümde hemşirelerin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, kıdem, kurumda çalışma yılı, meslek seçimine ilişkin değişkenlerine göre iş stresine ilişkin bulgular verilmiştir. Verilerin analizinde t testi ve tek boyutlu varyans (anova) uygulanmıştır.

**Çizelge 4.33:** Cinsiyet – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Cinsiyet	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
İş Tatmini	Kadın	,072	124	,191	,994	124	,905
	Erkek	,089	60	,200	,979	60	,401

Çizelge 4.33’de “Shapiro-Wilk” testinin p değeri 0,005’den büyük olduğu için iş stresi cinsiyetlerin normallik dağılımı verileri %95 güvenilirdir.

**Çizelge 4.34:** Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları - 1

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ort.
İş Stresi	Kadın	124	3,0540	,72675	,06526
	Erkek	60	3,0337	,61084	,07886

Çizelge 4.34’de görüldüğü gibi arada önemli bir fark vardır. Ama bu rakamlara bakarak kadınlarla erkekler arasındaki iş tatmini düzeylerine ilişkin anlamlı bir fark vardır diyemeyiz. Bu yargıya tablo 34’ e bakılarak varılabilir.

**Çizelge 4.35:** Hemşirelerin Cinsiyetlerine Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 2

		Eş Varyanslar için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi				
		F	p	t	df	p (çift kuyruk)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı
İş Stresi	Eş Varyans Varsayımı	1,999	,159	,187	182	,852	,02033	,10872
	Eş Varyans Varsayımı Yok			,199	136,732	,843	,02033	,10236

Çizelge 4.35’in  $0,852 > 0,05$  olduğu için kadınlar ve erkekler arasında iş stresi düzeylerinde anlamlı bir fark yoktur. Ancak kadınların iş stresi düzeyleri erkek çalışanların iş stresi düzeylerinden daha fazladır.

**Çizelge 4.36:** Medeni Durum – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Medeni Durum	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
	Evli	,076	65	,200	,985	65	,634
	Bekar	,057	1119	,200	,987	119	,312

Çizelge 4.36’da “Shapiro-Wilk” testinin p değeri 0,005’den büyük olduğu için iş stresi ve medeni durum normallik dağılımı tüm veri grupları için %95 güvenilirdir.

**Çizelge 4.37:** Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 1

İş Stresi	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ort.
	Bekar	120	3,0787	,65722	,06025

Çizelge 4.37’de görüldüğü gibi arada önemli bir fark vardır. Ama bu rakamlara bakarak evliler ve bekarlar arasındaki iş stresi düzeylerine ilişkin anlamlı bir fark vardır diyemeyiz.

**Çizelge 4.38:** Hemşirelerin Medeni Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin t Testi Sonuçları – 2

İş Stresi	Eş Varyans Varsayımı	Eş Varyanslar için Levene Testi						
		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
		F	p	t	df	p (çift kuyruk)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı
	Eş Varyans Varsayımı	2,089	,150	-,833	182	,406	-,08863	,10643
	Eş Varyans Varsayımı Yok			-,802	118,131	,424	-,08863	,11050



Çizelge 4.38’de  $0,406 > 0,05$  olduğu için evliler ve bekarlar arasında iş stresi düzeylerinde anlamlı bir fark yoktur. Ancak bekar çalışanların iş stresi düzeyleri evli çalışanların iş stresi düzeylerinden daha fazladır.

**Çizelge 4.39:** Kıdem – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Kıdem	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
	<b>1-5</b>	,047	124	,200	,991	124	,613
	<b>6-10</b>	,133	34	,133	,972	34	,514
	<b>11-20</b>	,154	19	,200	,918	19	,104
	<b>21 ve üzeri</b>	,198	7	,200	,971	7	,904

Çizelge 4.39’da “Shapiro-Wilk” testinin p değeri  $0,005$ ’den büyük olduğu için iş stresi ve kıdem gruplarının normallik dağılımı tüm veriler için %95 güvenilirdir.

**Çizelge 4.40:** Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1

	N	Ortalama	Standart		Minimum	Maksimum
			Sapma	Std. Hata		
<b>1-5</b>	124	3,0992	,66425	,05965	1,10	4,50
<b>6-10</b>	34	3,0337	,61101	,10479	1,80	4,30
<b>11-20</b>	19	3,0620	,85298	,19569	2,10	5,00
<b>21-</b>	7	2,1571	,48599	,18369	1,40	2,90
<b>Toplam</b>	184	3,0474	,68948	,05083	1,10	5,00

Çizelge 4.40’da, her kıdem grubu için tamamlayıcı istatistikleri vermektedir. 1-5 yıl arasında kıdemi olan hemşirelerin iş stresi ortalaması 3,0992, 6-10 yıl kıdemi olan hemşirelerin iş stresi ortalaması 3,0337, 11-20 kıdemi olan hemşirelerin iş stresi ortalaması 3,0620 ve 21 yıl ve üzeri kıdemi olan hemşireleri iş stresi ortalaması 2,1571 olduğu çıkmıştır.

**Çizelge 4.41:** Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi)

Levene İstatistiği	df1	df2	p
6,388	3	180	,171

Çizelge 4.41’de görülen Levene testini sonucu  $p=,171$  ve bu değer 0,05’ten büyük olduğu için varyans grupları homojendir.

**Çizelge 4.42:** Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3

	<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Sd</b>	<b>Ortalama Kare</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Gruplar Arası</b>	5,891	3	1,964	4,358	,006
<b>Gruplar İçi</b>	81,104	180	,451		
<b>Toplam</b>	86,995	183			

Çizelge4.42’de p değeri  $0,006 < 0,05$  olduğu için gruplar arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu çıkmakta olup 1-5 yıl aralığında çalışma deneyimi olan çalışanların iş stresi düzeyi diğer çalışma yıllarındaki grupların iş stresi düzeylerinden daha yüksektir.

**Çizelge 4.43:** Hemşirelerin Kıdem Durumlarına Göre İş Stresine Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4

<b>Bağımlı Değişken</b>	<b>(I) Strateji</b>	<b>(J) Strateji</b>	<b>Ortalama Farkı (I-J)</b>	<b>Standart Hata</b>	<b>p</b>
<b>İş Stresi</b>	<b>1-5</b>	6-10	,06553	,12995	,958
		11-20	,03721	,16537	,996
		21-	,94205*	,26077	,002
	<b>6-10</b>	1-5	-,06553	,12995	,958
		11-20	-,02833	,19227	,999
		21-	,87652*	,27861	,010
	<b>11-20</b>	1-5	-,03721	,16537	,996
		6-10	,02833	,19227	,999
		21-	,90485*	,29679	,014
	<b>21-</b>	1-5	-,94205*	,26077	,002
		6-10	-,87652*	,27861	,010
		11-20	-,90485*	,29679	,014

Gruplar arasındaki farkın hangi gruptan kaynaklandığını çizelge 4.43’den anlaşılabilir. 21 yıl ve üzerinde ve 1-5 çalışma kıdemi olan kişilerin diğer yıllara oranla ortalama farkı bulunmaktadır. 21 yıl ve üzerinde ve 1-5 kıdemi olan çalışan kişilerin iş stresi seviyeleri diğer gruplardan istatistiki açıdan anlamlı derecede daha fazla olduğunu göstermektedir.

**Çizelge 4.44:** Yaş – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Yaş	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
	<b>20-25</b>	,052	94	,200	,991	94	,765
	<b>25-30</b>	,082	52	,200	,983	52	,642
	<b>31-40</b>	,116	31	,200	,965	31	,402
	<b>41 ve üzeri</b>	,198	7	,200	,971	7	,904

Çizelge 4.44’de “Shapiro-Wilk” testinin p değeri 0,005’den büyük olduğu için iş stresi ve yaş gruplarının normallik dağılımı tüm veriler için %95 güvenilirdir.

**Çizelge 4.45:** Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1

	N	Ortalama	Standart		Minimum	Maksimum
			Sapma	Std. Hata		
<b>20-25</b>	94	3,0922	,66119	,06820	1,10	4,50
<b>25-30</b>	52	3,0765	,67431	,09351	1,78	4,50
<b>31-40</b>	31	3,0638	,72900	,13093	1,80	5,00
<b>41-</b>	7	2,1571	,48599	,18369	1,40	2,90
<b>Toplam</b>	184	3,0474	,68948	,05083	1,10	5,00

Çizelge 4.45’de, her yaş grubu için tamamlayıcı istatistikleri vermektedir. 20-25 yaş aralığında olan hemşirelerin iş stresi ortalaması 3,0922, 25-30 yaş aralığında olan hemşirelerin iş stresi ortalaması 3,0765, 31-40 yaş aralığında olan hemşirelerin iş stresi ortalaması 3,0638, 41 ve üzeri yaş aralığında olan hemşireleri iş tatmini ortalaması 2,1571 olduğu çıkmıştır.

**Çizelge 4.46:** Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi)

Levene İstatistiği	df1	df2	p
,367	3	180	,777

Çizelge 4.46’da görülen Levene testini sonucu  $p=,777$  ve bu değer 0,05’ten büyük olduğu için varyans grupları homojendir.

**Çizelge 4.47:** Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 3

	<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Sd</b>	<b>Ortalama Kare</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Gruplar Arası</b>	5,789	3	1,930	4,277	,006
<b>Gruplar İçi</b>	81,206	180	,451		
<b>Toplam</b>	86,995	183			

Çizelge 4.47’de p değeri  $0,006 < 0,05$  olduğu için gruplar arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu çıkmakta olup 20-25 yaş aralığında çalışanların iş stresi düzeyleri diğer yaş gruplarının iş stresi düzeylerinden daha yüksektir sonucu karşımıza çıkmaktadır.

**Çizelge 4.48:** Hemşirelerin Yaşlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4

<b>Bağımlı Değişken</b>	<b>(I) Strateji</b>	<b>(J) Strateji</b>	<b>Ortalama Farkı (I-J)</b>	<b>Standart Hata</b>	<b>p</b>
<b>İş Tatmini</b>	<b>20-25</b>	25-30	,01570	,11608	,999
		31-40	,02840	,13911	,997
		41-	,93506*	,26315	,003
	<b>25-30</b>	20-25	-,01570	,11608	,999
		31-40	,01270	,15241	1,000
		41-	,91935*	,27042	,005
	<b>31-40</b>	20-25	-,02840	,13911	,997
		25-30	-,01270	,15241	1,000
		41-	,90666*	,28107	,008
	<b>41-</b>	20-25	-,93506*	,26315	,003
		25-30	-,91935*	,27042	,005
		31-40	-,90666*	,28107	,008

Çizelge4.48’de gruplar arasındaki farkın hangi gruptan kaynaklandığı anlaşılabilir. 41 ve üzeri yaş grubunda çalışan kişilerle 20-25 yaş grubu arasından çalışan kişilere göre iş tatmini düzeyleri istatistiksel açıdan anlamlı derecede daha fazla olduğu görülmektedir.

**Çizelge 4.49:** Eğitim – İş Stresi Kolmogorov Simirnov ve Shapiro Wilk Test Sonuçları

İş Tatmini	Eğitim	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
	Lise	,066	42	,200	,988	42	,942
	Yüksekokul	,124	37	,164	,973	37	,504
	Üniversite	,059	96	,200	,983	96	,237
	Lisans Üstü	,178	8	,200	,919	8	,420

Çizelge 4.49’da “Shapiro-Wilk” testinin p değeri 0,005’den büyük olduğu için iş stresi ve eğitim grupların normallik dağılımı verileri tüm veriler için %95 güvenilirdir.

**Çizelge 4.50:** Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 1

	N	Ortalama	Standart		Minimum	Maksimum
			Sapma	Std. Hata		
Lise	42	2,7934	,63697	,09829	1,10	4,10
Yüksek Okul	37	3,0622	,60339	,09920	1,90	4,30
Üniversite	96	3,1519	,69252	,07068	1,40	4,50
Lisans Üstü	8	3,0097	1,05279	,37222	1,90	5,00
Toplam	183	3,0452	,69074	,05106	1,10	5,00

Çizelge 4.50’de, her eğitim grubu için tamamlayıcı istatistikleri vermektedir. Lise mezunu olan hemşirelerin iş stresi ortalaması 2.7934, yüksekokul mezunu olan hemşirelerin iş stresi ortalaması 3,0622, üniversite mezunu olan hemşirelerin iş stresi ortalaması 3,1519, lisans üstü mezunu olan hemşireleri iş tatmini ortalaması 3,0997 olduğu çıkmıştır.

**Çizelge 4.51:** Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2 (Varyansların Homejenliği Testi)

Levene İstatistiği	df1	df2	p
1,552	3	179	,203

Çizelge 4.51’de görülen Levene testini sonucu p=,203 ve bu değer 0,05’ten büyük olduğu için varyans grupları homojendir.

**Çizelge 4.52:** Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 2

	<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Sd</b>	<b>Ortalama Kare</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Gruplar Arası</b>	3,776	3	1,259	2,712	,046
<b>Gruplar İçi</b>	83,061	180	,464		
<b>Toplam</b>	86,837	183			

Çizelge 4.52’de p değeri  $0,046 < 0,05$  olduğu için gruplar arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu çıkmakta olup üniversite mezunlarının iş stresi düzeylerin diğer eğitim gruplarının iş stresi düzeylerinden daha yüksektir.

**Çizelge 4.53:** Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre İş Stresi Düzeylerine İlişkin Anova (Tek Yönlü) Testi Sonuçları – 4

<b>Bağımlı Değişken</b>	<b>(I) Strateji</b>	<b>(J) Strateji</b>	<b>Ortalama Farkı (I-J)</b>	<b>Standart Hata</b>	<b>p</b>
<b>İş Stresi</b>	<b>Lise</b>	Yüksek Okul	-,26878	,15359	,301
		Üniversite	-,35847*	,12602	,025
	<b>Yüksek Okul</b>	Lisans Üstü	-,21634	,26278	,843
		Lise	,26878	,15359	,301
		Üniversite	-,08969	,13181	,904
		Lisans Üstü	,05244	,26560	,997
	<b>Üniversite</b>	Lise	,35847*	,12602	,025
		Yüksek Okul	,08969	,13181	,904
		Lisans Üstü	,14213	,25067	,942
		Lise	,21634	,26278	,843
	<b>Lisans Üstü</b>	Yüksek Okul	-,05244	,26560	,997
		Üniversite	-,14213	,25067	,942

Çizelge 4.53’de gruplar arasındaki farkın hangi gruptan kaynaklandığı anlaşılabilir. İş stresi ve eğitim durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Yani H7 reddedilir.

**Çizelge 4.54: İş Tatmini ve İş Stresi Basit Korelasyon Analizi Sonuçları**

		<b>İş Tatmini</b>	<b>İş Stresi</b>
<b>İş Tatmini</b>	<b>Pearson Correlation</b>	1	-,274**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		0,00
	<b>N</b>	185	185
<b>İş Stresi</b>	<b>Pearson Correlation</b>	-,274**	1
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	0,00	
	<b>N</b>	185	185

Çizelge 4.54’de göre 185 kişiye yapılan ankette iş tatmini ve iş stresi seviyesi arasındaki korelasyon  $r = -0,274$ ’ tür. Ayrıca  $p = 0,000 < 0,05$  olduğu için bu, istatistiki açıdan anlamlı bir ilişkidir ve “iş tatmini ve iş stresi seviyesi arasında negatif bir ilişki vardır” denir.

## 5. SONUÇ

Bu tez çalışması, özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılaşma durumlarını ve iş tatmini ile iş stresinin arasındaki ilişkiyi tayin etme amaçlı hazırlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda yapılan araştırmada belirli sonuçlar elde edilmiştir. 185 hemşirenin demografik özellikleri sorulduğu bilgi formuna ve iş tatmini ve iş stresi ölçeğine verdikleri cevaplar neticesinde aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan 185 hemşirenin; 125'inin (%67,6) kadın, 60'ının (%32,4) erkek olduğu görülmektedir. Bu veriler neticesinde hemşirelerin çoğunluğunu kadınlar oluşturmaktadır denilebilir. Bunun nedeni ise diğer hizmet sektöründe yer alan meslek gruplarında yer alan kadın çalışanlarına oranla sağlık sektöründe hemşirelik görevini yerine getiren kadınların daha kolay istihdam edildiğinin hem kendileri tarafından hem de aileleri tarafından bilinerek tercih ediliyor olmasıdır. Diğer yandan çalışma saatlerinin net olması kadın çalışanlarının iş hayatı dışında özel hayatında idare etmek zorunda olduğu ev hayatlarını daha kolay idare edebiliyor olmaları ancak sağlık sektörünün hastalarla sürekli iletişim ve bir arada olmasından dolayı stres açısından kadın çalışanların manevi yönden etkilenmektedir. Yapılan analizler sonucunda iş tatmini ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark olduğu görülmekte olup iş stresi ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark olmadığı ancak kadın çalışanların iş stresi düzeyinin erkek çalışanların iş stresi düzeylerinden daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında 65'inin (%35,1) evli, 120'inin (%64,9) bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumlarının evli ya da bekar olması yapılan analizler sonuçlarını anlamlı bir şekilde etkilememiştir. Yani mesleğin getirmiş olduğu yoğunluk, ailenin ve özel yaşamın ihmalinin üst seviyelere taşınmamış ve aile ilişkilerinin zedelenmediğini görebilmekteyiz. Her iki medeni durumda yer alan kişilerin



özel ve aile hayatlarının dengeli olduğunun sonucuna varabiliriz. Yapılan analizler sonucunda iş tatmini ile medeni durum arasında anlamlı bir fark olduğu görülmekte olup iş stresi ile medeni durum arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmış ancak bekar çalışanların iş stresi düzeyleri evli çalışanların iş stresi düzeylerinden daha yüksek çıkmıştır. Bu durumda tezin hipotezi olan “Özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi düzeylerinde anlamlı bir farklılık vardır.” H4 kabul edilmiştir.

Katılımcıların yaşlarına bakıldığında 20 – 25 yaş aralığında 95’i (%51,4), 25 – 30 yaş aralığında 52’i (%28,1), 31 – 40 yaş aralığında 31’i (16,8), 41 ve üzeri yaşa aralığında 7’i (3,8) olduğu yapılan analiz sonucunda ortaya çıkarılmıştır. Bu durumda kurumda çalışan hemşirelerin yaş ortalaması oldukça genç olduğu sonucuna varabiliriz. Kurumda çalışan hemşirelerin üniversiteden yeni mezun oldukları mesleki deneyimde yeterli olmadıklarından dolayı iş stresi yaşamalarına neden olmakta iş tatminsizliklerinin artmasına neden olmaktadır. Yapılan analizler sonucunda ise iş tatmini ile katılımcıların yaşları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmekte olup iş stresi ile katılımcıların yaş arasında anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumda tezin hipotezi olan “Özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi düzeylerinde yaş yönünden anlamlı bir farklılık vardır.” H5 kabul edilmiştir.

Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında lise mezunu 42 (%22,7), yüksekokul mezunu 38 (%20,5), üniversite mezunu 97 (52,5), lisansüstü mezunu 8 (4,3) olduğu sonucu ortaya çıkarılmıştır. Yapılan analiz sonucunda kurumda çalışan hemşirelerin eğitim seviyelerinin yüksek olduğunu sonucuna varabiliriz. Katılımcıların eğitim durumuna göre iş tatmini ve iş stresi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Lisansüstü mezunların iş tatmini ortalamalarının yüksek olduğu ancak üniversite mezunlarının iş stresi ortalamalarının daha yüksek olduğu karşımıza çıkmıştır. Bunun nedeni olarak lisans üstü mezunlarına kendi mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmalarını için kurum tarafından gerekli izinlerin hem maddi hem de yöneticileri tarafından desteklendiği görülmektedir. Üniversite mezunların iş stresinin yüksek olması genç bir çalışan dinamik yapısından oluşması mesleki gelişimleri açısından henüz yolun başında olmaları tecrübesiz olmaları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda tezin hipotezi olan “Özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini

ve iş stresi düzeylerinde eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.” H7 kabul edilmiştir.

Katılımcıların kıdem durumlarına bakıldığında 1 – 5 yıl kıdemi olan 125 (%67,6), 6 – 10 yıl kıdemi olan 34 (%18,4), 11 – 20 yıl kıdemi olan 19 (%10,3), 21 yıl ve üzerinde kıdemi olan 7 (%3,8) hemşire kurumda çalışmaktadır. Yapılan analiz sonucunda çıkan oranlara bakıldığında kurumda çalışan hemşirelerin 1 – 5 yıl kıdem sayısının fazla olması yeni mezun hemşire ve mesleki deneyimi az olan hemşirelerin daha fazla olduğu sonucuna varabiliriz. Yapılan analizler sonucunda çalışanların kıdemlerine iş tatmini ve iş stresi arasında anlamlı bir fark olduğu karşımıza çıkmıştır. 21 ve üzeri yıl çalışma hayatında deneyim sahibi olanların iş tatmini düzeyi diğer çalışma yıllarında çalışanların iş tatmini düzeylerinden daha fazla olduğu sonucu çıkmıştır. Bu çalışma grupta çalışan hemşireler kurumda sorumlu hemşire olarak çalışmaktadır. Mesleki deneyimleri bakımında yeterli, yöneticilik yapan hemşirelerdir. 1-5 yıl arasında çalışan hemşirelerin iş stresi düzeyleri diğer çalışma yıllarındaki hemşirelerin iş stresi düzeylerinden daha yüksektir. Bu durumda 1-5 yıl çalışma deneyimi olan hemşireleri yeni üniversiteden mezun olmaları ve yeterli mesleki deneyimlerinin olmamasından dolayı iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır. Bunun sonucunda tezin hipotezi olan “Özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş stresi düzeyleri mesleki deneyimlerine (kıdem) göre anlamlı bir fark vardır.” H6 kabul edilmiştir.

Yapılan anket çalışmasına katılan hemşirelerin demografik özelliklerinin yanı sıra mesleklerini isteyerek seçip seçmedikleri sorusuna 155 (%83,8) hemşire evet yanıtını verirken, 30 (%16,2) hemşire hayır cevabını vermiştir. Bu cevaplardan yola çıkılarak ankete katılan hemşirelerin mesleki anlamda bir tatminsizlik ve stres yaşamadığı sonucuna varılabilir.

Hemşirelerin mesleki seçimlerine etki eden faktörlere verilen cevaplara ve oranlarına baktığımızda, mesleği sevdiği için seçen 103 (%30,2), ailelerinin isteklerine uygun olduğu için seçen 64 (%18,8), manevi yönden tatmin edici olmasından dolayı seçen 65 (%19,1), kendisi için ideal bir meslek olduğu için seçen 40 (%11,7), çalışma şartlarının kendisine uygun olduğu için seçen 8 (%2,3), meslekte kendisini yetenekli hissettiği için seçen 45 (%13,2) ve

mesleğini tesadüfen seçen 6 (%4,7) hemşire olduğu yapılan analizler sonucunda ortaya çıkarılmıştır.

185 kişiye yapılan ankette iş tatmini ve iş stresi seviyesi arasındaki korelasyon  $r = -0,274$  tür. Ayrıca  $p = 0,000 < 0,05$  olduğu için bu, istatistiki açıdan anlamlı bir ilişkidir ve “iş tatmini ve iş stresi seviyesi arasında negatif bir ilişki vardır” denilmektedir. Tezin hipotezi “İş stresi çalışanların iş tatminini negatif olarak etkilemektedir.” H3 kabul edilir. Korelasyon analizi sonucunda çalışanların iş stresi düzeyi iş tatminini olumsuz ve negatif yönde etkilemektedir. Bu durumda tezin hipotezleri olan “Çalışanların iş stresi düzeyleri iş tatmini düzeylerini olumsuz olarak etkilemektedir.” ve “İş tatmini ve iş stresi arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.” H1 ve H2 kabul edilir.

- Yöneticiler tarafından, çalışan hemşirelere iş tatminsizliği ve iş stresi kaynakları ve başa çıkma yolları konusunda bilgilendirmeler yapılmalıdır.
- Kurum yöneticileri çalışan hemşirelerin, işlerinden tatmin sağlamaları ve iş stresinden uzaklaşmaları için neler yapılabileceğini belirleyerek, etkinlikler düzenlenmelidir.
- Hemşirelerin, stresle başa çıkma yöntemleri ile ilgili eğitim almaları sağlanabilir. Kurum tarafından düzenlenen kurum içi ve kurum dışı eğitimlerle stresle başa çıkma yöntemleri ve stres yönetimine ilişkin konularda hemşirelerin eğitim alması sağlanabilir.
- Evli olan çalışanların iş tatmini ortalamaları düşük olduğu için çalışma şartları gözden geçirilebilir.
- Kurumun imkanı var ise ücretlerde düzenleme yapılabilir.
- Kurumun özellikli alanlarında (kemoterapi, onkoloji, kemik iliği üniteleri ve yoğun bakım) çalışan hemşirelere psikolojik destek sağlanabilir.
- Günümüz çalışma hayatında iş tatmini ve iş stresi konularında daha çok araştırma yapılmalıdır.
- Araştırmalar birden çok ilde ve birçok araştırmacının eşgüdümüyle Türkiye evreninde sonuçlar elde edilebilir.
- Ekipçe ve bireysel yürütülecek olan araştırmalarda örneklem sayısı daha geniş alınabilir.

## 5.1 Tartışma

Çalışmanın bu bölümünde yapılan analizler sonucunda eldi edilen bulgular mevcutta yer alan diğer yazınlar kapsamında tartışılacaktır.

Allen ve Meyer'in iş tatmini üzerine yapmış oldukları araştırmada tüm iş tatmini boyutlarının ortalama seviyenin üzerinde çıkmıştır. Çalışmalarında en yüksek iş tatmini sağlayan faktörler sırası ile yöneticileri ve iş arkadaşları çıkarken en düşük iş tatmini boyutları yükselme, ücret, sosyal imkanlar, ödüller çıkmıştır. Bu durumda sosyal imkanları, ücretin, ve yükselmenin iş tatmini üzerinde doğrudan etkisinin olmadığı sonucuna varılabilir. Allen ve Meyer'in yapmış olduğu çalışmalar sonucunda bazı çalışanların arzu etmedikleri halde kurumda kalmak için güçlü bir ihtiyaç ve zorunluluk hissettiklerini, bazı çalışanların ise kurumda çalışmayı arzulamalarına rağmen ne güçlü bir ihtiyaç ne de zorunluluk hissettiklerini ileri sürmektedirler(Budak, 2004). Pişkin'in sağlık çalışanları üzerine yaptığı araştırmada ücret en düşük iş tatmini boyutu olarak karşımıza çıkarken, insanlarla ve ekip arkadaşları ile olan iletişimleri en yüksek iş tatmini boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır(Pişkin, 2001). Nalepka, hastanede görev alan 152 hemşire ile yaptığı çalışmada; işin yapısı, başarı, yeteneklerin kullanılması, kariyer ve mesleki gelişme olanakları gibi güdüleyici etkenlerin yanı sıra ekip arkadaşları ile astları arasındaki ilişkiler, çalışan güvenliği gibi koruyucu etkenlerin de hemşirelerin iş tatminleri üzerinde rol oynadığını aynı zamanda yönetim biçimi, başarı ve tanınma gibi güdüleyici etkenlerinde iş tatminini etkileyeceğini belirtmiştir(Ciğerci, 2004).

Bingöl Devlet Hastanesi çalışanlarının en yüksek iş tatmini boyutu işin yapısı olarak çıkmıştır. Bunun nedeni olarak sevdikleri, ilgilerinin çeken bir mesleği yerine getiriyor olmalarıdır. Yöneticiler boyutunun yüksek çıkması, yöneticiler açısından anlamlı olabilmektedir. Çünkü yönetimin alacağı kararların uygulanmasında çalışanların hazır bulunmaları söz konusu olacaktır. Aynı zamanda ücret ve ek imkanlar konusunda iş tatmini düzeyinin düşük çıkmasının nedenleri, hastane çalışanlarının kendi aralarındaki ücret farklarından kaynaklanması da olabilir sonucuna varılmıştır. Hekim grubunda çalışanların ek imkanlarının yardımcı sağlık personellerinin ek ödeme ortalamalarının çok üzerinde olması aynı zamanda idari personellerin ve şirket personellerinin ek

ödeme miktarlarının düşük olması bu boyutun düşük çıkmasının nedenleri olarak sayılabilir. Gazi'nin Ankara'da bir eğitim ve araştırma hastanesinde yaptığı çalışmada ek ödeme ücretlerinin meslek grupları arasında haksızlığa neden olduğu ileri sürülmüştür. İş tatminini etkileyen diğer bir faktörlerden biri de çalışanın yaşadığı kentten çevresel koşullarının, sosyal yaşam alanlarının, izin zamanlarını veya tatil zamanlarında dinlenebileceği, eğlenebileceği mekanlarının olmamasının iş tatmini düzeyini etkileyeceği ileri sürülmüştür.

Ciğerci'nin çalışmasında en düşük üç iş tatmini boyutu sırasıyla ödüllendirme, ek imkanlar ve terfi çıkarken; en yüksek iş tatmini boyutu sırasıyla ekip arkadaşları ve yöneticileri ile ilişkileri, işin yapısı çıkmıştır. Duygulu ve Korkmaz'ın hemşirelerle yaptığı çalışmada, en düşük iş tatmini boyutları olarak ekonomik nedenler, terfi, kariyer olanaklarının olmaması ve iş yerindeki ilişkiler olarak tespit edilmiştir. Oksay'ın Isparta'da sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada, iş güvencesi, işini sevmek, çalıştığı kurumunu sevmek iş tatmini yaratan unsurlar olarak çıkarken; ücretin adil dağılmaması, fazla iş yükü, yükselme imkanlarının yetersiz olması ve fiziksel çalışma ortamının yetersizliği ise tatminsizlik yaratan unsurlar çıkmıştır.

Sağlık sisteminin önemli bir parçası olan sağlık çalışanları; her gün gerek mesleki yapısından gerekse yönetsel faktörler nedeni ile yoğun stres altında kalmaktadır. Stresin olumsuz etkilerinin önlenerek iş tatmininin ve veriminin artırılması, çalışanların sağlığının korunması ve bunların olumlu sonuçlarının hastaların sağlığını geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için iş ortamındaki stres kaynaklarının en aza indirilmesi ve çalışanların stres konusunda güçlendirilmesi gerekmektedir. Japonya'da yapılan bir çalışmada artan iş yükünün anksiyete ve konsantrasyon bozuklukları sıklığında ve hastalığa bağlı olarak işe devamsızlıklarda artışlara neden olduğu gösterilmiştir (Görgülü, 1998). Finlandiya'da yapılan bir başka araştırmaya göre ise yapısal değişim programının uygulandığı dönemi kapsayan ileriye dönük çalışmada, sağlık çalışanlarının iş yüklerinin arttığı, çelişkili görevlendirmelerde artış olduğu, işlerin yetiştirilmesi için gereken zamanın anlamlı düzeyde azaldığı, çalışanların karar verme etkinliklerine katılımlarında azalmaların olduğu saptanmıştır. Üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerle yapılan bir araştırmada nöbet sayısının çokluğu, ücretlerin yetersizliği, terfi için gerekli görülen ölçütlerin

öznel olması başhemşirelerin işe gereğinden fazla müdahale etmesinin iş tatmini azaltıcı iş stresini arttırıcı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir (Yüksel, 2003).

Demir'in çalışmasında elde edilen sonuçlara göre ise sağlık çalışanlarında strese yol açan faktörler, hastaların bakım sorumluluğu, mesleki eğitim esnasında öğrenilen becerilerin ve bilgilerin günlük çalışma süreci içinde yeterince kullanılmaması, hastalarla konuşmak için yeterince zaman olmaması, çalışanların görevlerindeki belirsizlikler, çalışanların ekip ve yöneticileri arasındaki ilişkiler olarak sıralanmıştır(Demir, 2007).

Nijerya'da bir eğitim hastanesinde yapılan çalışmada, jinekoloji biriminde çalışan sağlık personelinin iş sağlığı ve güvenliğini tehlikeye atan en önemli faktör iş stresinin geldiği, çalışmaya katılan hekimlerin tamamının hemşirelerin ise %76'sı iş sağlığı ve güvenliği arasında iş stresi ilk sırada yer almıştır. Sağlık çalışanlarının vardiyanın performansa etkisini araştıran bu çalışmada gece vardiyasında çalışan sağlıkçılarda uykusuzluk ve yorgunluk nedeniyle rutin işlerinde performanslarının düştüğü, enerji düşüklüğü ve uyku bozuklukları yaşadıkları gösterilmiştir (Akbal vd.). Yıldız ve Görak'ın araştırmasında hemşirelerde iş stresine neden olan durumların; hemşire sayısının az olması, hasta sayısının fazlalığı, yorgunluk ve malzeme eksikliği olduğu belirlenmiştir (Yıldız ve Görak, 1993).

İstanbul Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastaneleri ile Marmara Üniversitesi Hastanesi yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşireler üzerinde yapılan araştırmaya katılan hemşirelerin %49'unun aşırı derecede stresli oldukları, %21'inin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır. Hemşirelerin stres düzeyi yaş, deneyim gibi faktörlerden dolayı olmadığı yetersiz kadro, yetersiz ve bozuk araç, gereç ile çalışma, görevlerindeki belirsizlikler, kardiyak arrestli, ölmek üzere olan hastaların bakımını üstlenmek ve işbirliği yapılması güç hekimlerle çalışmak olarak saptanmıştır (Akbal vd.).

Görgülü' nün çalışmasında, sağlık ekibindeki iletişim sorunlarının hastanın tedavi ve bakımında sorunlara neden olduğu, meslekler arası desteği ortadan kaldırdığı ve iş stresini arttırdığı belirtilmektedir. İş ortamının huzursuz olması, bu durum çalışanlar arasında uyumsuzluğa sebep olacaktır. Yeterli iletişimde olmayan çalışanlar memnun kalınacak bir hizmet sunmakta

zorlanacaklardır(Görgülü, 1990). Aştı'nın çalışmasında, iş stresi ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki vardır. İş stresi azaldıkça yapılan işten alınan tatmin artmaktadır. Stres altında çalışan bireylerde verimli çalışma güçleşecektir. Çünkü insan beyni stres kaynaklarıyla meşgul olurken yeterli performansı gösterememektedir(Aştı, 1993).

Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi yoğun bakım bölümünde çalışan hemşirelerin daha az stresli olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel anlamda problem yaşayan, medeni durumu bekar veya dul olan hemşirelerin stres yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Altıntoprak, 2008). Psikosomatik rahatsızlıkların belirlenmesi üzere hemşireler üzerine yapılan bir araştırmada; iş stresi, özel hayattaki stres faktörleri, iş tatmini, işteki iletişim stresi etkileyen dört ana faktör olarak tespit edilmiştir. İş yerinde çatışma ortamı, iletişim problemleri, personel sayısının az olması, ekip çalışmasının olmaması, eğitimlerin ve denetim mekanizmalarının yetersizliği iş stresi kaynakları olarak gösterilmiştir. Nöbetler, fazla mesai, çalışma saatleri içerisinde ebeveynleri çocukları için endişe duyması özel hayattaki stresi etkileyen faktörler olarak tespit edilmiştir(Altıntoprak, 2008)

## KAYNAKLAR

- Aamod, G.** (1999). Applied Industrial-Organizational Psychology, Belmont Wads Worth Pub Comp.
- Akdağ, D.** (2014).“Çalışanlarda İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık (Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akdaş, K.** (2017). “Pozitif Psikolojik Sermaye, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Erzurum ve Denizli Uygulaması”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi, Erzurum.
- Alsat, O.** (2016). “Çalışan Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin İş Tatminine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Altıntoprak, E.** (2008). “Hemşirelerin İş Ortamındaki Stres Kaynakları; Depresyon, Anksiyete ve Yaşam Kalitesi Düzeyleri: Yoğun Bakım ve Yataklı Birimlerde Hizmet Veren Hemşireler Arasında Yapılan Bir Karşılaştırma Çalışma”, Türkiye’de Psikiyatri, C. 10, S.1, s.24.
- Aştı, N.** (1993).“Çalışan Hemşirelerin İş Günü Kaybı, Nedenleri, Sıklığı ve İş Doyumu İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Atay, Ö.** (2012), “Çalışma Hayatında Stres ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Bursa.
- Aydoğan, O.** (2008). “İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aytaç, S.** “İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi”, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Bağ, V.** (2012). “Gazetecilerde İş Stresi: Balıkesir İli Yerel Basınında Çalışan Gazetecilerin İş Stresi Kaynaklarına İlişkin Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Baklacı, E.** (2013). “İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
- Baltaş, A. , Baltaş, Z.** (2013). “Stres ve Başa Çıkma Yolları”. Remzi Kitapevi, İstanbul,
- Başaran, H.** (2003). “Çalışanların İş Tatminine Yol Açan Faktörler ve İş Tatmini Sonuçlarına İlişkin Olarak K.K.K. Kara Havacılık Sınıfında Yapılan Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bayar, H.** (2016). “İş Tatmini ve İş Stresinin Araştırma Görevlileri Üzerinde İncelenmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.



- Bereketli, C.** (2016). “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide Çalışanların Kişisel Özelliklerinin Farklılaştırıcı Etkisi: Bir Sivil Toplum Kuruluşunda Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Biçki, S.** (2016). “Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Budak, A.** (2006). “Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmini Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal Nato Pol Tesislerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Cinel, M.** (2014). “Müşahacı ve Kısıtlayıcı Örgüt Kültürünün Lider-Üye Etkileşimi ve Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi: Fındık İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Çelik, D.** (2014). “İş Stresi ve Sağlık Çalışanları”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çetin, H.** (2014), “Otel İşletmelerinde Hizmetkar Liderliğinin Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi”, Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Çınar, Ö.** (2013). “Yapısal Eşitlik Modellemesi İle İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adaletin Örgütsel Çıktılar Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Aracılık Rolü: Kahramanmaraş Bankacılık Sektöründe Bir Alan Araştırması”, Doktora Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Çiftçiyıldız, K.** (2015). “İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Doğu Marmara ISO 500 Firma Örneği”, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Davis, K.** (1988). “İşletmelerde İnsan Davranışı”, Çev. Kemal Tosun ve diğerleri, İ.Ü İşletme Fakültesi İktisadi Enstitüsü Yayını, İstanbul, 1988.
- Demir, N.** (2005). “Örgüt Kültür – İş Tatmini İlişkisi: Plastik Sektöründe Bir Araştırma”, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Denizsever, S.** (2017). “Hemşirelerde Karar Verme İle İş Stresi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- EğİN, A.** (2015). “Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eren, E.** (2015). “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi”. Beta Yayınları, İstanbul, 2015
- Eroğlu, F.** “Davranış Bilimleri”, Beta Yayınevi, Gözden Geçirilmiş 11. Basım, İstanbul.
- Garipoğlu, E.** (2007). “Stres Yönetimi ve Banka Çalışanları Üzerine Yapılan Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Görgülü, S.** (1990). “Hemşirelik ve İş ortamı Stresörleri”, Türk Hemşireler Dergisi, S.39, s.27.
- Görgülü, S.** (1998). “Hemşirelik ve Anksiyete”, Türk Hemşireler Dergisi, S.38, s.25.
- Güney, S.** (2015). “Liderlik”. Nobel Yayınları, İstanbul.

- Haktanır, M.** (2016). “İş Stresi Yaratan Faktörler ve Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Hatipoğlu, Z.** (2014). “Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin X ve Y Kuşaklarına Göre Farklılıklarının İncelenmesi”, Doktora Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul .
- Hector, G., Frances, M.** (2017). “İKIGAI”.
- Karakuş, H.** (2011). “Mobingin Hemşireler ve İş Tatmini Üzerine Etkileri: Sivas İli Örneği”, Doktora Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Kaya, B.** (2016). “Örgütsel İletişim ve İş Tatmini”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, İ.** (2004). “Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatmininin Ölçülmesi ve İş Tatmininin İşgörenlerin İşlerini Bırakma Tutumları Üzerine Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Kaygısız, Ö.** (2014). “İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Çalışan Algılarının, İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Kamu Kesiminde Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Keleş, H.** (2006). “İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Keser, Aşkın:** Çalışma Psikolojisi. Ekin Yayınları, Bursa, 2012
- Keser, A.** (2014). İş Stresi Kaynakları Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla. Türk Metal Yayınları, Ankara.
- Koç, M.** (2012). “İş Tatmini Duygusal Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Şırnak Geçici Köy Koruyuculuğu Örneği)”, Doktora Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Koç, Ş.** (2009). “Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Koçel, T.** (1993). “İşletme Yöneticiliği – Yönetim Organizasyon ve Davranış”, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul.
- Laurie, J.** (1999). “Management and Organisational Behavior”, Prentice Hall.
- Löle, A.** (2012). “Türk Basınında İş Tatmini ve Sendikalaşma İltisatı: Akşam Gazetesi Üzerine Bir İnceleme”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Macdonald, S.** (1997). “The Generic Job Satisfaction Scale: Scale Development and It’s Correlates Employee Assitance Quarterly”, Vol:13 Issue: 2.
- Mark, W. , Danny, P.** (2011).“Farkındalık”.
- Memduhoğlu, H. ,Yılmaz, K.** (2010). “Yönetimde Yeni Yaklaşımlar”, PEGEM Akademi, Ankara.
- Moslem, S.** (2015). “İş Tatmininin Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkileri: Türk İnşaat Sektöründe Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Özcan, E.** (2010). “Algılanan Örgüt Yapısı İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Kişilik Özelliklerinin Rolü ve Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özcan, E.** (2011).Örgüt Yapısı ve İş Tatmini. Beta Yayınları, İstanbul.

- Özkalp, E. , Kırel, Ç.** (2018). *Örgütsel Davranış*. Ekin Yayınları, Bursa.
- Özmen, M.** (2014). “Mağaza Çalışanlarının Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Bir Araştırma: Antalya İli Örneği”, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Özpehlivan, M.** (2015). “Kültürel Farklılıkların İşletmelerde Örgüt İçi İletişim, İş Tatmini, Bireysel Performans ve Örgütsel Bağlılık Kavramları Arasındaki İlişkiye Etkileri: Türkiye-Rusya Örneği”, Doktora Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Öztekin, Z.** (2008). “Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Pekerşen, Y.** (2015). “Otel İşletmelerinde Çalışan Aşçıların İş Stresi İle İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Toksik Davranışları Arasındaki İlişki”, Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Radbeh, N.** (2017). “İş Hayatında Stresin Performansa Etkileri: Yalova Üniversitesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova 2014.
- Robbins, S. , Judge, T.** *Organization Behaviour*, Nobel Yayınları, İstanbul.
- Sönmez, H.** (2017). “Çalışma Hayatındaki İş Stresinin Depresyon ve Benlik Saygısı İle İlişkisi: Okulöncesi, İlkokul, Ortaokul ve Lise Öğretmenleri Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Stephen, P. R.** (1991). *Organizational Behavior Concepts, Controversies and Applications*, Prentice Hall Engle Wood Cliffs, Newyork.
- Şahal, E.** (2005). “Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Akdeniz Üniversitesi’nde Doktora Yapan Araştırma Görevlilerinin Örgüt Kültürüne ve İş Tatminine Yönelik Algı ve Kanaatleri”, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Şahin, N.** (2007). “Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Tekin, H.H.** (2013). “Hastanede Çalışan Hemşirelerin Mobinge Maruz Kalma Durumları ve Stres Durumlarının Değerlendirilmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Tekingündüz, S.** (2012). “Örgütsel Bağlılık Üzerine Örgütsel Güven ve İş Tatmininin Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Çalışması”, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tiryaki, A.** (2014). “Stres: Aşamaları, Kaynakları, Sonuçları ve Mücadele Teknikleri”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Toklu, A.** (2011). “İşyerinde Stres Oluşturan Faktörler: Özel Sektör Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Tortumlu, M.** (2016). “İş Stresi ve Örgüt İkliminin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi: İstanbul Avrupa Yakası İlçe Belediyelerde Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Türk, F.** (2007). “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Kamu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Türk, S.** (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Gazi Kitapevi, Ankara.

- Türkiye Enformasyon Bürosu Yayınları** (2015). Stres İle Başa Çıkma Yolları, Ankara.
- Ulusoy, T.** (1993) “İşletmelerde İş Tatmini ve Karşılaştırmalı Bir Uygulama Araştırması”, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yakut, S.** (2015). “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık ve Meslek Liselerinde Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yalnız, H.** (2010). “Ebelerde İş Stresinin İş Doyumuna Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Yeşilyurt, T.** (2009). “Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Stresi ve İş Doyumuna Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldız, S. , Görak, G.** (1993). “Hemşirelikte Çalışma Şekillerinin Anksiyete Düzeyine Etkisi” İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, s.480.
- Yılmaz, E.** (2015). “Hastanelerde Kadın Çalışanlara Yönelik Psikolojik Yıldıрма (Mobing) ve İş Tatminine Etkisi: Isparta İlinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yüksel, İ.** (2003) “Hemşirelerin İş Güçlüğü Oluşturan Değişkenlerin İş Doyumu, İş Gerilimi ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Analizi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S.1, s.265.
- Zonana, M.** (2011). “İş Stresinin İşgörenlerin Örgütsel Sosyalleşme Düzeylerine Etkileri ve Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi, İstanbul.

## **EKLER**

**EK A:** Hemşirelere Uygulanan Anket Formu

**EK B:** Etik Onay Yazısı

**EK C:** MDR Klinik Onay Anket Uygulaması İzin Dilekçesi

## EK A: Hemşirelere Uygulanan Anket Formu

### Anket Formu

Değerli Katılımcılar,

Bu çalışma "Özel hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmini ve iş streslerinin karşılaştırılması" konulu yüksek lisans tezi için bilgi toplamayı amaçlayan bir araştırmadır. Araştırmada cevaplandırılması istenen üç bölüm bulunmaktadır. 1. Form Kişisel Bilgiler, 2. Form İş Tatmini, 3. Form İş Stresi ile ilgilidir. Araştırmanın yürütülmesine yardımcı olabilmek için anketteki maddeleri özenle cevaplamanızı rica eder, yardımlarınız için teşekkür ederim.

Çiğsem

KARAKUŞ

### 1. Form

Aşağıdaki soruların karşısına sizce uygun olan cevapları (X) ile veya ilgili yerleri yazı ile doldurunuz.

Çalıştığınız Bölümün Adı:

Cinsiyetiniz:

( ) Kadın

( ) Erkek

Medeni Durumunuz:

( ) Evli

( ) Bekar

Yaşınız:

( ) 20-25

( ) 26-30

( ) 31-40

( ) 41 ve üzeri

Eğitim Durumunuz:

( ) Lise ( ) Yüksek Okul

( ) Üniversite

( ) Lisansüstü

( ) Doktora

Kaç yıldır bu meslekte çalışıyorsunuz:

( ) 1 - 5 yıl

( ) 6 - 10 yıl

( ) 11 - 20 yıl

( ) 21 yıl ve

üzeri

Kaç yıldır bu hastanede görev yapıyorsunuz:

Bu mesleği kendi isteğinizle mi seçtiniz:

( ) Evet

( ) Hayır

Bu mesleği seçmenizdeki en önemli etken nedir: ( Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz)

( ) Bu mesleği sevdiğim için

( ) Ailemin isteklerine uygun bir iş olduğu için

( ) Manevi yönden tatmin edici olduğu için

( ) Benim için ideal bir meslek olduğu için

( ) Çalışma şartları bana uygun olduğu için

( ) Bu meslekte kendimi yetenekli hissettiğim için

( ) Tesadüfen

Mesleğinizden ayrılmayı düşünüyor musunuz:

( ) Evet

( ) Hayır

Evet, ise sebebi:

( ) Ücreti az olduğu için

( ) Daha iyi imkanlar elde etme durumum olduğu için

( ) Ailevi nedenler dolayısı ile

Diğer:

Son bir yılda iş devamsızlığınız oldu mu:

Evet  Hayır

Cevabınız evet ise kaç gün:

1 - 3 gün  4 - 7 gün  7 - 15 gün  15 gün ve üzeri

Devamsızlığınızın nedeni nedir:

Hastalık  Yorgunluk  Sinirsel  Ailevi sebepler

Diğer:

Devamlı mesleki bire bedensel gerilim hissediyor musunuz:

Evet  Hayır

Cevabınız evet ise bedensel gerilimleriniz:

Yorgunluk  Sinirlilik  Bıkkınlık  Kalp Çarpıntısı  Baş Ağrısı

Diğer:

## 2. Form

Aşağıda mesleğinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyunuz. Mesleğinizden, o cümlede belirtilen şekilde ne derecede memnun olduğunuzu karşılarna (X) işareti ile belirtiniz.

Her cümleye cevap verirken "Bu yönden işimden ne derece memnunuz?" diye kendinize sorunuz.

Beni her zaman meşgul etmesi bakımından:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem açısından:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından:

Hiç Memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Yaptığım işi karşılığında aldığım ücret yönünden:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Terfi imkanım olması yönünden:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Kendi fikir ve kanaatlerimi rahatça kullanma serbestliği vermesi bakımından:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Çalışma şartları bakımından:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Çalışma arkadaşlarımla birbiriyle anlaşması bakımından:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Yaptığım iş için takdir edilmem açısından:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden:

Hiç memnun değilim  Memnun değilim  Kararsızım  Memnunuz  Çok memnunuz

### 3. Form

Aşağıdaki cümleler sizde mesleki yönden gerginlik yaratan durumları ölçmek için hazırlanmıştır. Her cümle için karşısına (X) işareti koyarak sizce ne derece gerginlik yarattıklarını belirtiniz.

Hastaları tedavi etmek için gerekli araç - gereç eksikliği:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres var

İlgilendiğim uğraşlar için yeterli zaman ve imkan olmayışı:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres var

Mesleki güvence eksikliği:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres var

Maaşların azlığı:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres var

Hastanede disiplin politikasının yetersizliği:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres var

Ekipler arasında arkadaşlık, işbirliği ve dayanışma ruhunun eksikliği:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres var

Mesleki gelişmemiz için imkanların azlığı:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres var

Kişisel ve ailevi konularla uğraşmada zaman yetersizliği:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres var

Bazı hemşirelere karşı yönetimin ayrıcalıklı davranması:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres var

Hemşirelik mesleğine karşı toplumdaki bazı kişilerin olumsuz tavırları:

( ) Hiç stres yok( ) Nadiren (çok az) stres var( ) Biraz stres var( ) Sık sık stres var( ) Her zaman stres

var



**EK B: Etik Onay Formu:**



T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 88083623-044-1637  
Konu : Çiğsem KARAKUŞ'un Etik Onay Hk.

09/03/2018

Sayın Çiğsem KARAKUŞ

Enstitümüz Y1612.190009 numaralı İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi tezli yüksek lisans programı öğrencilerinden Çiğsem KARAKUŞ'un "ÇALIŞMA HAYATINDA İŞ TATMİNİ VE İŞ STRESİ: HEMŞİRELER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA" adlı tez çalışması gereği "Kişisel Bilgi Formu", "İş Tatmini" ve "İş Stresi" ile ilgili anketleri 26.02.2018 tarihli ve 2018/08 sayılı İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyon Kararı ile etik olarak uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Özer KANBURUĞLU  
Müdür V



Evrakı Doğrulamak İçin : <https://evrakdogrula.aydin.edu.tr/enVision.Dogrula/BelgeDogrulama.aspx?V=BEKR1BJB>

Adres: Beşyol Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Küçükçekmece / İSTANBUL  
Telefon:444 1 428  
Elektronik Ağ:<http://www.aydin.edu.tr/>

Bilgi için: NESLİHAN KUBAL  
Unvanı: Enstitü Sekreteri



**EK C: MDR Klinik Onay Anket Uygulaması İzin Dilekçesi**

Tarih: 26.01.2018

**MEDİPOL MEGA HASTANESİ BAŞHEKİMLİĞİNE;**

İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından onaylanmış olan aşağıda konusunu belirtmiş olduğum çalışmamı Medipol Mega Üniversite Hastanesinde gerçekleştirme konusunda onayınızı arz ederim.

**Araştırma Konusu:** Çalışma Hayatında İş Tatmini ve İş Stresi: Hemşireler Üzerine Bir Araştırma

## ÖZGEÇMİŞ



### **Kişisel Bilgiler**

Çiğsem KARAKUŞ

Doğum Yeri ve Yılı: Kırşehir / 24.09.1992

Cinsiyet: Kadın

### **Eğitim**

Yüksek Lisans: İnsan Kaynakları Yönetimi Yüksek Lisans

Lisans: Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Lise: Kemal Hasoğlu Lisesi, Eşit Ağırlık Bölümü

### **İş**

2018 – : İstanbul Medipol Mega Hastaneler Kompleksi İnsan Kaynakları Müdürlüğü Eğitim ve Organizasyonel Gelişim Departmanı Uzmanı

2016 – 2018: İstanbul Medipol Mega Hastaneler Kompleksi İnsan Kaynakları Müdürlüğü Eğitim Departmanı Uzman Yardımcısı

2015 – 2016: İstanbul Medipol Mega Hastaneler Kompleksi İnsan Kaynakları Müdürlüğü İşe Alım Departmanı Uzman Yardımcısı

### **Alınan Ödüller**

2015: Yüksek Onur Öğrencisi Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 4. sınıf lisans eğitimi sonunda.