

**T.C.
BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Yüksek Lisans Tezi

**ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI VE YÖNETİMİ:
YOZGAT EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ BÜNYESİNDE BİR
UYGULAMA**

**Hazırlayan
İbrahim AYDIN**

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Soner TASLAK**

Yozgat 2012

T.C.
BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalı 8011010036 numaralı öğrencisi İbrahim AYDIN'ın hazırladığı "Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama" başlıklı ~~DOKTORA~~/YÜKSEKLİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 20/06/2012 Çarşamba günü saat 11:00'de yapılmış, tezin onayına ~~OY ÇOKLUĞU~~ / OY BİRLİĞİYLE karar verilmiştir.

Başkan : Yrd. Doç. Dr. Mehmet KARA



Üye : Doç. Dr. Soner TASLAK (Danışman)



Üye : Yrd. Doç. Dr. Mahmut AKIN



ONAY:

Bu tezin kabulü, Enstitü Yönetim Kurulu'nun 02/07/2012 tarih ve 16 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

02/07/2012

Enstitü Müdürü
Yrd. Doç. Dr. Eyyup ECEVİT



İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TABLolar LİSTESİ	vi
GRAFİKLER LİSTESİ	vii
GİRİŞ	1
1.STRES ve YÖNETİMİ	3
1.1. Stres Kavramı.....	3
1.2. Stresin Tanımı ve Oluşumu.....	5
1.3. Stresin Kaynakları.....	11
1.3.1. Bireyin Kendisi ile İlgili Stres Kaynakları.....	11
1.3.1.1. Cinsiyet, Biyolojik ve Bedensel Faktörler.....	12
1.3.1.2. Kişisel ve Duygusal Yapı.....	12
1.3.1.3. Yaşı, Eğitimi, Tecrübesi ve Yaşam Tarzı.....	16
1.3.2. Sosyal Hayatın Oluşturduğu Stres Kaynakları.....	17
1.3.3. İş Çevresinden Kaynaklanan (Örgütsel) Stres Kaynakları.....	17
1.3.3.1. Aşırı İş Yükü veya Az Çalışma.....	18
1.3.3.2. İşin Monoton ve Sıkıcı Olması.....	20
1.3.3.3. Çalışma Şartları.....	20
1.3.3.4. Çalışma Saatlerinin Uzunluğu veya Vardiyalı Çalışma.....	20
1.3.3.5. Örgüt Yapısında, Rol, Görev ve Sorumlulukların Dağılımında Bozukluklar.....	22
1.3.3.6. İş Yeri Uzaklığı ve Ulaşım.....	24
1.3.3.7. Maaş ve Ücret Yetersizliği.....	24
1.3.3.8. Teknolojideki Hızlı Değişim.....	25
1.3.3.9. Statü Düşüklüğü, Örgüt Hiyerarşisinde Yükselme Hırs ve İsteği.....	25

1.3.3.10. İşin Sağladığı - Gerektirdiği Beşeri İlişkiler.....	26
1.3.3.11. İş Hayatında Tehlike Unsuru.....	26
1.4. Stres Belirtileri	26
1.4.1. Fiziksel Stres Belirtileri.....	27
1.4.2. Psikolojik Stres Belirtileri.....	28
1.4.3. Davranışsal Stres Belirtileri.....	30
1.5. Stresin Yol Açtığı Başlıca Sorunlar.....	32
1.5.1. Stresin Bireysel Sonuçları.....	32
1.5.2. Stresin Örgütsel Sonuçları.....	35
1.6. Stres Yönetimi.....	36
1.6.1. Stres Yönetiminde Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri.....	37
1.6.2. Stres Yönetiminde Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri.....	40
2.EMNİYET TEŞKİLATINDA STRES KAYNAKLARI ve YÖNETİMİ.....	44
2.1. Emniyet Teşkilatında Strese İlişkin Genel Açıklamalar.....	44
2.2. Örgütsel Stres Konusunda Yapılan Çalışmalar.....	49
2.3. Poliste Stres Konusunda Yapılan Çalışmalar.....	52
2.4. Polisin Stres Kaynakları ve Yönetimi.....	68
2.4.1. Yetersiz Ücret.....	68
2.4.2. İş Yükü, Bürokrasi.....	69
2.4.3. Çalışma Saatlerinin Uzun ve Düzensiz Olması, Vardiyalı Çalışma Sistemi.....	70
2.4.4. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması.....	71
2.4.5. Örgüt Politikaları.....	72
2.4.6. Çalışma Şartları, Aşırı Sorumluluk, Duygularını Kontrol Etme.....	73
2.4.7. Askerlik Yapma Zorunluluğu.....	74
2.4.8. Emeklilik ve Gelecek İlgili Kaygılar.....	75
2.4.9. Kariyer İlerlemesi.....	75
2.4.10. Travmalar.....	75

3.YOZGAT EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ BÜNYESİNDE ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARININ BELİRLENMESİ VE YÖNETİMİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA.....	77
3.1. Metodoloji.....	77
3.1.1. Araştırmanın Ana Kütlesi.....	78
3.1.2. Veri Toplama Süreci Ve Analiz.....	78
3.1.3. Hipotezler.....	80
3.2. Elde Edilen Bilgi ve Bulguların Değerlendirilmesi.....	82
3.2.1. Araştırmaya Katılan Personelin Demografik Özellikleri.....	82
3.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları Açısından Değerlendirme.....	89
3.2.2.1. Cinsiyete Göre Stres Kaynakları t Testi Sonuçları.....	90
3.2.2.2. Medeni Duruma Göre Stres Kaynakları t Testi Sonuçları.....	92
3.2.2.3. Eğitim Durumuna Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları.....	93
3.2.2.4. Yozgat'ta Geçen Görev Sürelerine Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları.....	95
3.2.2.5. Meslekte Geçen Görev Sürelerine Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları.....	96
3.2.2.6. Personelin Yaşına Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları.....	97
3.2.2.7. Personelin Gelirine Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları.....	99
3.2.2.8. Çalışılan Birime Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları.....	102
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	106
KAYNAKÇA.....	114
EKLER.....	122
ÖZGEÇMİŞ.....	126

ÖNSÖZ

Stresin, bireyler ve örgütler üzerindeki etkileri araştırmacıların dikkatini çekmiş ve farklı sektör ve iş kollarında birçok araştırma yapılmıştır. Stresin süresi, sıklığı ve şiddeti personel üzerinde farklı etkiler oluşturmakta ve zararlı stres performans düşüklüğüne, kazalara, hastalıklara sebep olabilmektedir. Günümüzde hiçbir stres kaynağının olmadığı bir ortam sağlanması mümkün olmamakla birlikte, stresin etkilerini en aza indirme çabaları önem kazanmıştır. En stresli meslek grupları içerisinde yer alan Emniyet Teşkilatının bir mensubu olarak, bizzat kendimin ve çevremdeki meslektaşlarımın yaşadığı stres ile meydana gelen yabancılaşma, yalnızlaşma ve problemler, bu çalışmanın yapılmasına temel oluşturmuştur. Çalışmada, Yozgat Emniyet Müdürlüğü kadrosunda görevli Polis Memurlarının bazı değişkenlere göre stres algıları araştırılmıştır.

Yüksek Lisans eğitimi boyunca ve tezin ortaya konulmasında sürekli olarak yardımcı olan, akademik desteğinin yanında manevi desteğini benden esirgemeyen, beni cesaretlendiren ve rehberlik eden danışmanım Doç. Dr. Soner TASLAK'a, derslerde ufkumuzu açan hocalarım Doç. Dr. Hikmet ULUSAN, Doç. Dr. Murat ÇETİN, Yrd. Doç. Dr. Mehmet KARA, Yrd. Doç. Dr. Veli AKEL, Yrd. Doç. Dr. Mahmut AKIN, Yrd. Doç. Dr. Ramazan KURTOĞLU, Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇSOY, Yrd. Doç. Dr. Tansel HACIHASANOĞLU, Yrd. Doç. Dr. Ali İhsan ÖZDEMİR'e teşekkürlerimi bir borç bilirim. Yüksek Lisans Eğitimi boyunca beni destekleyen ve cesaretlendiren İl Emniyet Müdürlerimiz Sayın Ekrem Nalcı ve Sayın Bekir AKARSU'ya şükranlarımı sunar, Yozgat Emniyet Müdürlüğü Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Büro Amirliği çalışanlarına, Yozgat Emniyet Müdürlüğü kadrosundaki bütün meslektaşlarıma teşekkür ederim. Ayrıca eğitim dönemi ve tez hazırlığım süresince bana moral veren ve sabırla anlayış gösteren biricik eşim Esra AYDIN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

20.06.2012

İbrahim AYDIN

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama

İbrahim AYDIN

Bozok Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı

2012:126 sayfa

Her çağın kendine göre sorunları olmuştur, yüzyılın en büyük sorunlarından bir tanesi strestir. Globalleşen dünyada, üretim ve hizmet alanlarında, iletişim ve teknolojiye büyük ve hızlı değişimler yaşanmıştır. Bu değişimler devletleri, işletmeleri ve bireyleri kendisine uymaya zorlamaktadır. Stres, zorlanmaya sebep olan her türlü değişime uyum çabasıdır. Sürekli ve şiddetli olmayan olumlu stres bireyler üzerinde motivasyon sağlayıcı bir durum oluştururken, olumsuz stres kişilerde performans düşüklüğüne, depresyona, tükenmişliğe hatta intihara sebep olur. Stres kişileri etkilediği gibi örgütlerin verimlilik, etkinlik, rekabet gücü ve başarılarını da etkiler. Stres tamamen yok edilemese bile zararlı etkilerinin azaltılması gereklidir. Örgüt yöneticileri, stres kaynaklarını tespit ederek olumsuz etkilerini en aza indirmelidirler. Yapılan birçok araştırmada, polislik mesleğinin en çok stresli mesleklerden birisi olduğu ortaya konulmuştur.

Tezde, stres kavramı anlatılarak, örgütsel stres kaynakları ve Emniyet Teşkilatındaki stres kaynakları sıralanmıştır. Ülkemizde ve diğer ülkelerde polis teşkilatındaki stres algısı ile ilgili çalışmalardan örnekler verilmiştir. Yozgat Emniyet Müdürlüğündeki 283 personel ile yapılan anket, istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Araştırma sonucunda Yozgat Polislinin stres düzeyinin çok düşük olduğu, örgütsel bağlılıklarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Birimler arasında en yüksek risk grubunun Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü personelinin olduğu görülmüş, dalet algısı yüksek olan personelde örgütsel bağlılığın da yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Polis, Stres Kaynakları, Örgütsel Stres, Stres Yönetimi,

ABSTRACT

MSc. Thesis

Sources of Organizational Stress and Stress Management:
A Study of Police Officers in Yozgat Police Department

İbrahim AYDIN

Bozok University
Institute of Social Sciences
Department of Business Administration

2012:126 pages

Every era has its own problems; one of the biggest problem of century is the stress. In a globalizing world, it has experienced great and rapid changes in production and service sectors, communication and technology. These changes are forcing states, organizations and individuals to cope with themselves. Stress is an adaptation effort to all kind of changes which cause strain. Whereas the positive stress which isn't steady and violent creates motivation on individuals, the negative stress causes low performance, depression, exhaustion and even leads to suicide on the individuals. As so stress affects individuals, it also affects productivity, efficiency, competitiveness and success of organizations. The harmful effects of stress are required to be reduced, even if not eradicated. Managers must minimize the negative effects of stress by identifying resources. Many studies revealed that policing is one of the most stressful professions.

In the Thesis, by explaining the concept of stress; sources of organizational stress and the sources of Police Organizational stress were concatenated. The examples were taken from some studies those related with our country and other countries police officers' perception of stress. The survey which is completed by 283 police officers working for Yozgat Police Department was subjected to statistical analysis. According to research, it has been detected that level of stress in Yozgat Police is very low and organizational commitment is high. Moreover, the fact that the staff who has a high perception of justice also has a high organizational commitment is specified and that highest risk group among the branches is Riot Police staff is determined.

Keywords: Police, Sources of Stress, Organizational Stress, Stress Management

TABLÖLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 3.1: Katılımcıların Yaşlarının Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	83
Tablo 3.2: Katılımcıların Cinsiyetlerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	84
Tablo 3.3: Katılımcıların Medeni Durumlarının Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	84
Tablo 3.4: Katılımcıların Eğitim Durumlarının Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	85
Tablo 3.5: Katılımcıların Gelir Durumlarının Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	86
Tablo 3.6: Katılımcıların Meslekte Geçen Görev Sürelerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	87
Tablo 3.7: Katılımcıların Yozgat'ta Geçen Görev Sürelerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	88
Tablo 3.8: Katılımcıların Stres Kaynakları İstatistikleri.....	89
Tablo 3.9: Cinsiyete Göre Bağımsız İki Örnek t Testi Sonuçları.....	90
Tablo 3.10: Medeni Duruma Göre Stres Kaynakları t Testi Sonuçları.....	92
Tablo 3.11: Eğitim Durumuna Göre One Way Anova Analiz Sonuçları.....	94
Tablo 3.12: Yozgat'ta Geçen Görev Sürelerine Göre One Way Anova Analiz Sonuçları.....	95
Tablo 3.13: Meslekte Geçen Görev Sürelerine Göre One Way Anova Analiz Sonuçları.....	96
Tablo 3.14: Yaş Gruplarına Göre One Way Anova Analiz Sonuçları.....	98
Tablo 3.15: Gelir Gruplarına Göre One Way Anova Analiz Sonuçları.....	100
Tablo 3.16: Personelin Çalıştığı Birime Göre One Way Anova Analiz Sonuçları.....	102

GRAFİKLER LİSTESİ

Sayfa

Grafik 3.1:	Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımları.....	82
Grafik 3.2:	Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları.....	83
Grafik 3.3:	Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Dağılımları.....	84
Grafik 3.4:	Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımları.....	85
Grafik 3.5:	Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımları.....	86
Grafik 3.6:	Katılımcıların Meslekte Geçen Görev Sürelerine Göre Dağılımları.....	87
Grafik 3.7:	Katılımcıların Yozgat'ta Geçen Görev Sürelerine Göre Dağılımları.....	88

GİRİŞ

Günümüz iş hayatının bir parçası olan stres, bireylerin psikolojik ve fizyolojik yapıları üzerinde baskı yapan, insanların duygu, düşünce ve davranışlarını, performanslarını, etkinlik ve verimliliklerini, insanlarla ilişkilerini etkileyen psikolojik bir uyum sürecidir. Şiddetli ve sürekli stresin, işletmelerde çalışan kişileri olumsuz yönde etkileyerek örgütsel faaliyetlerde verimliliği, etkinliği ve performansı düşürdüğü, kısa süreli ve şiddetli olmayan stresin ise faydalı olduğu bilinmektedir.

Klasik yönetimlerin aksine, çağdaş yönetim yaklaşımları, örgütün insan boyutuna büyük önem vermektedirler. Hizmet sektöründe, hem dış müşteri memnuniyeti hem de iç müşteri memnuniyeti ön plana çıktığından, güvenlik hizmetlerinde de müşteri (polis ve vatandaşlar) memnuniyeti önem kazanmaktadır.

Emniyet Teşkilatı, toplumun huzur, esenlik ve güvenliğini sağlama amacını gerçekleştirmek için kurulmuş ve bünyesinde farklı alanlarda yetişmiş pek çok uzman personeli çalıştıran kâr amaçsız bir örgüttür. Adaletin ilk kapısı, vatandaşlar ile devlet arasında bir köprüdür. Polislerin içinde bulunduğu psikolojik durum, işlerine, ailelerine, birlikte çalıştıkları meslektaşlarına ve birimlere gelen vatandaşlara karşı tutum ve davranışları, örgüt yönetiminde, etkinlik, verim ve başarının elde edilmesinde, halkın güven ve desteğinin sağlanmasında önemli rol oynamaktadır.

Emniyet Teşkilatı, güvenlik hizmeti üretirken; vatandaşların başta hayat hakkı olmak üzere, konut dokunulmazlığı, özel hayatın gizliliği, haberleşme ve seyahat özgürlüğü gibi Anayasa'da yer alan birçok temel haklarını kullanması/kullanamaması konularında düzenleyici tedbirler uygulamaktadır. Bu son derece önemli ve vazgeçilmez haklar konusunda her ne kadar kanuni sınırlar gösterilmiş olsa da görevin ifası sırasında büyük ölçüde kişisel inisiyatifi gerektirmesi, görev esnasında zor ve silah kullanma gerekliliğinin bulunması, gerçekleştirdiği veya yerine getirmedikleri görevlerin ertelenemez veya değiştirilemez sonuçlar meydana getirmesi, görevinin gereği toplumun her kesimini ilgilendiren geniş yelpazede halkla ilişkiyi

gerektirmesi, vatandaşın beklentisi, mesai saatlerinin düzensizliği, yetersiz ücret, zaman ve üst düzey yöneticilerin baskısı gibi birçok faktör personel üzerinde yüksek düzeyde strese neden olabilir.

Bu bağlamda Emniyet Teşkilatında;

- stres kaynaklarının tespiti,
- stresin polislerin davranışına ve iş performansına olan etkilerinin belirlenmesi,
- stres kaynaklarının ortadan kaldırılması veya en aza indirilmesi,
- örgütsel ve bireysel stres yönetimi eğitim programlarının uygulanması

personelin verimliliğinin artırılması, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Yozgat Emniyet Müdürlüğü'nde çeşitli birimlerde çalışan personelin psikolojik ve ruhsal rahatsızlıklarının tespitinden ziyade görevlerinde verimliliği, iş tatminini ve örgütsel bağlılıklarını olumsuz etkileyen stres kaynaklarını ve stresin örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini saptamaktır. Araştırmanın birinci bölümünde stresin tanımı, oluşumu, kaynakları, belirtileri, sonuçları ve yönetimi konusunda bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde Emniyet Teşkilatında strese ilişkin genel açıklamalarda bulunulmuş, çeşitli sektörlerde yapılan örgütsel stres kaynakları ile ilgili araştırmalar, Türkiye ve yabancı ülkelerdeki Emniyet Teşkilatlarındaki yapılan çalışmalara yer verilmiş ve polisin stres kaynakları ve yönetimi anlatılmıştır. Üçüncü bölümde Yozgat Emniyet Müdürlüğü'nde yapılan araştırmaya yer verilmiştir. Son bölümde elde edilen sonuçlar açıklanmış ve önerilerde bulunulmuştur.

1.STRES ve YÖNETİMİ

Araştırmanın bu bölümünde stresin tanımı, oluşumu, kaynakları, belirtileri, sonuçları ve yönetimi hakkında bilgilere yer verilmiştir.

1.1. Stres Kavramı

Günümüzden 2500 yıl önce Efesli filozof Herakleitos, dünyada her şeyin sürekli değiştiğini, değişmeyen tek şeyin “değişim” olduğunu söylemiştir. Her çağın kendi şartlarına göre stres kaynakları mevcut olmuştur. Günümüz dünyasında devletler, insanlar ve şirketler çok hızlı bir değişim sürecinin içerisine girmişlerdir. Yönetim sistemleri, politik, sosyal ve kültürel değerler, yaşam, üretim, ulaşım ve iletişim şekilleri sürekli değişmektedir. Bu hızlı değişimin sonucu olarak teknolojik, sosyal, politik ve ekonomik konularda pek çok yeni, bilinmeyen ve çözümü güç sorunlar ortaya çıkmaktadır.

Stres, gerçekleşen büyük sanayileşme hamleleri, köyden şehirlere yaşanan büyük göçler, gelişen teknoloji, hızlanan iletişim ve ulaşım araçları ile günümüzde geçmişte olduğundan daha çok kendisinden bahsettirmekte ve etkileri hissedilmektedir. Stres, genellikle insanlar tarafından olumsuz bir şey olarak algılanmakta veya bilinmektedir.

Çağımızda stres, insanların mutlu hayat sürmelerinin en güçlü engelidir. Stres mutsuzluk kaynağı olduğu gibi insanların sağlığını bozmakta, aile, sosyal ve iş hayatlarını etkilemektedir. İnsanlarda huzursuzluk, bıkkınlık, tükenmişlik, depresyon ve anksiyetelere; işletmelerde verimsizlik, devamsızlık, performans düşüklüklerine sebep olmaktadır.

Çevresi ile sürekli etkileşim ve iletişim halinde olan insan için stresten uzak kalmak imkânsızdır. İster özel veya kamu sektöründe, ister üretim veya hizmet sektöründe çalışsın, iş görenin hiçbir stresli ortamın olmadığı bir örgüt veya işletmede çalışması olanaksızdır. İş yaşamında stres, özellikle hizmet sektöründe

faaliyet gösteren kamu örgütlerinin yapısal düzenlemesinden meydana gelmektedir. Yaptıkları işin amaçlanan sonuçları, hizmet alan kişilerde yetersiz, rahatsız edici veya sakıncalı durumlar meydana getirebilirler. Çalışanlar kariyer hedefleri ile başarı arasında çelişki ve ayrışma yaşayabilirler.

Aşırı stres, örgütler açısından personelde verimsizlik ve iş kaybına yol açtığı gibi, çalışan açısından da ciddi patoloji ve hastalıklara sebep olabilmektedir.

Umutsuzluk üzerine yapılan çalışmalarda bireyin problem çözme becerisiyle stres, kötümserlik, öğrenilmiş çaresizlik arasında olumsuz bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Dündar, 2008, s.78).

Stresin kişiyi etkileme düzeyi; gerilime yol açan etkenin ani ya da sürekli olması, yaşamsal önem derecesi, bireyin kişilik yapısı, stresin toplumsal ya da kültürel olarak paylaşılma derecesiyle bağlantılıdır (Şimşek ve diğerleri, 2008, s.327).

Günümüzde örgütlerin verimlilik ve başarıları, yöneticilerin yönetim kabiliyet ve becerileri açısından;

- İşlerinde veya özel hayatlarında çalışanların stresinin nelerden kaynaklandığı, stresörlerin neler olduğunun tespiti,
- Stresin ne gibi etkiler yaptığı ve kişiyi ne gibi psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklara ve hastalıklara sürüklediği,
- Bununla baş etmek için gerek kişinin, gerek sosyal çevre ve örgütün ne gibi tedbirler alıp, uygulayacağı, verilecek eğitimler son derece önem kazanmıştır.

Stres yönetiminde, en iyi mücadele yöntemi, en başarılı teknik olarak ortaya konulmuş bir standart yoktur. Bireylere, örgütlere ve sosyal yapıya göre farklı mücadele şekilleri ortaya konulmalıdır.

İş stresi, Birleşmiş Milletler Raporunda 20. yüzyıl hastalığı olarak, Dünya Sağlık Örgütü tarafından “Dünyaya yayılmış salgın (worldwide epidemic)” olarak tanımlanmıştır.

Problemin büyüklüğünü anlamak için stresin yıllık olarak ülkelere getirdiği maliyete bakıldığında; İngiltere’de 26 milyar sterlin (ISMA, 2012, s.1), Amerika’da 150 milyar dolar, Türkiye’de 12 milyar dolardır. En çarpıcı araştırmayı ABD yapmıştır ve 150 milyar doların sadece 43 milyar doları depresyon kaynaklıdır (Çoban, 2011, s.1).

1.2. Stresin Tanımı ve Oluşumu

Tıp, psikoloji ve sosyoloji alanında her branştan bilim adamı stres ile ilgili ayrı bir tanım yapmış ve araştırmacılar, stresin ortak bir tanımı ve anlamı üzerinde birliğe henüz ulaşamamıştır (Hart, 2001, s.94).

Stres, Latince’de “estrica”, eski Fransızca’da “estrece” sözcüklerinden gelmektedir. Kavram 19. yüzyıldan önce keder, felaket, bela, musibet, dert, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır. 19. yüzyıldan sonra ise kavramın anlamı değişmiş; fizyolojik ve patolojik etkilerin kişi veya objeler üzerinde oluşturduğu güç, gerilim, baskı, zorlama gibi anlamlarda kullanılmıştır (Güney, 2006, s.316).

Çince de ise stres kelimesi “tehlike” ve “fırsat” kelimelerinin sembollerinin bir karışımıdır. Yani streste hem aşılması gereken zorluklar vardır, hem de tehlike başarı ile atlatılırsa elde edilecek fırsatlar vardır (Gökdeniz, 2005, s.174).

Stres, organizmanın bedensel ve düşünsel sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanmasıyla ortaya çıkan durumdur (Güney, 2004, s.226).

Püsküllüoğlu’nun Türkçe sözlüğünde stres, kişide bir takım sorunların yol açtığı coşkusal, ruhsal gerilim (Püsküllüoğlu, 2004, s.1574); sosyal bilimler sözlüğünde ise fizyolojik ve psikolojik nedenlerden kaynaklanan ve sinir sistemini aşırı yıpratarak organizmada sıkıntı, gerginlik, yorgunluk, dikkat dağınıklığı ve

çöküntü şekliyle ortaya çıkan her türlü rahatsızlık (Demir, 1997, s.210) olarak tanımlanmaktadır.

Bilim dünyasında stres, ilk defa 17. yüzyılda Robert Hook tarafından elastik bir nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişkiyi açıklamak üzere kullanılmıştır. Bir başka fizikçi Thomas Young'a göre stres maddenin kendi içinde olan bir güç ya da dirençtir (Seyhan, 2007, s.6).

19. asrın ikinci yarısında Fransız fizyolog Claude Bernard, bütün canlı varlıkların, çevresindeki değişimler karşısında kendi iç çevre veya iç ortamlarını belirli sınırlarda sabit tutma çabası içerisinde olduklarını tespit etmiştir (Eroğlu, 2007, s.429).

Walter B. Cannon 1932 yılında yazdığı “Bedenin Bilgeligi” isimli kitabında, bütün canlılarda olduğu gibi insanın kendini koruyup kollaması ve varlığını sürdürmesi yönünde dengeyi koruma çabasını “homeostatis” gücü olarak adlandırmıştır. İnsanlar bu mekanizma sayesinde dış ortamda değişen şartlar karşısında kendi iç ortamını belirli sınırlar içerisinde sabit tutmaya, kararlı hallerini (steady-state) korumaya çalışırlar (Eroğlu, 2007, s.430). Cannon, “savaş veya kaç tepkisini” stres yapıcıya karşı reaksiyon olarak tanımlamıştır. Savaş ya da kaç tepkisi vücudu, enerjisini toplayarak savunmaya veya tehlikeden uzaklaşmaya hazırlamaktadır (Anderson, 2002, s.400). Hayatta kalmak için tüm sistemler alarma geçirilmekte maksimum hareketliliğe çıkarılmaktadır. Tehlikeye karşı koyma yani “savaş” tepkisi bilinçli bir şekilde kontrol edilmediği takdirde tehdit edici bir duruma gelebilmektedir.

R.B.Yerken ve J.D. Dodson tarafından 1908 yılında Harward fizyoloji laboratuvarında stresin iş performansı üzerinde etkileri araştırılmış olup başarılı olabilmek için belirli bir düzeyde strese ihtiyaç olduğu fakat stres düzeyi arttıkça başarının azaldığı, endişe, yorgunluk ve hata yapma oranının arttığı tespit edilmiştir (Ertekin, 1993, s.63).

İş yerinde kabul edilebilir seviyenin üzerinde yaşanan stresin sorun olduğu ilk olarak Selye (1975) tarafından tek faktörlü model formunda açıklanmıştır. Bunu takiben, diğer teorisyenler iş stresinin daha detaylı modellerini ileri sürmüşlerdir. Karasek'in (1979) stresör/zorlanma ilişkisinde kontrolün önemi ile örneklendirilmiş iki faktör modeli, Cooper ve Marshall'ın (1976) İşyerinde Stres Modeli örnek verilebilir (Johnson ve Cooper, 2003, s.181).

Bazen psikoloji literatüründe kaygı ile stres eş anlamlı kullanılmıştır. Kaygı, stresi hızlandırabilir fakat stresin kendisi değildir. Stres fizyolojik bir durum olup endişe, kaygı, depresyon ve engellenme değildir (Aslantaş, 2001, s.6).

Stres “baskı” veya “gerginlik” diye tanımlanabilir. Algılanan uyarımlar sonucu, organizmanın sıra dışı fizyolojik ve psikolojik tepkiler gösteren bir moda girmesine stres durumu denir (Barlı, 2010, s.262).

Stres, zorlanmaya sebep olan her türlü değişime uyum çabasıdır. İşten atılmak, görevde yapılan bir hatadan dolayı ceza almak, örgütte sevilen birisinin ölmesi gibi olumsuz olaylar gibi, terfi etmek, arzulanan bir birime tayin olmak gibi olumlu olaylar da strese sebep olabilirler. Şiddetli olmayan ve kısa süreli ortalama düzeyde stres insanların olaylar karşısında hazırlıklı olmalarını sağlamaktadır.

Stres durup dururken oluşmaz, insanın fizyolojik, psikolojik ve çevresinde meydana gelen değişimler sonucu meydana gelir. Denge unsurlarının bozulması ve değişmesi ile oluşan stres, organizmanın da dengesini bozmaktadır. Üç tür denge mevcut olup bunlar insanın vücudu ile ilgili biyolojik denge, bireyin düşünsel, duygusal, davranışsal mekanizmaları arasındaki psikolojik denge, toplumsal yapı ve grupların bir arada uyum içerisinde yaşamasını sağlayan sosyal dengedir. Dengelerdeki geçici bozulmalar sistemin koruma mekanizmalarını harekete geçirdiği için sistemin canlılığını, sürdürülebilirliğini ve kendisini geliştirmeyi sağlamaktadır (Seyhan, 2007, s.8).

Stresle ilgili olarak yapılan ilk çalışmalarda, stres, insan davranışının bir boyutu olarak ele alınmış ve temel olarak “zararlı stres” üzerinde durulmuştur. Araştırmalar

sonucunda, bazı bireylerin stres karşısında zayıf duruma düşüp ciddi hastalıklara yakalanmalarına karşılık, bazıları için stresin, performanslarını arttıran etken olduğu görülmüştür (Aslantaş, 2001, s.7). Aynı stresli ortamda bulunan kişiler aynı derece stres algılamayabilir veya stres yaşamayabilirler. Görevindeki eksiklikten dolayı üstler tarafından rapor edilmesi bir polis memuru için stres kaynağı olup tükenmeye kadar götürebilecek iken bir başkası için işini daha iyi ve dikkatli yapması için bir motivasyon sebebi olabilir. Bireyler, aynı uyaranlara karşı aynı tepkiyi vermeyebilirler. İşle ilgili bir stres kaynağı bir bireyi başarma konusunda motive ederken, başka bir çalışanın işten kaçma veya işi yavaşlatma gibi tepki vermesine sebep olabilir. Her insanın aynı olaylar karşısında tavrı farklı olabilir. Stresörlere karşı tepkiler, kişisel nitelikler, durumun algılanması ve bilişsel durum değerlendirmesi, mücadele stratejisi, sosyal destek durumuna göre farklı olmaktadır (Anderson, 2002, s.404).

Selye stresi, ister olumlu olsun ister olumsuz her türlü istek ve baskıya karşı uyum sağlamak için bedenin gösterdiği tepkisi olarak tanımlamaktadır. Stres olumlu stres (eustress) ve olumsuz stres (distress) olarak ikiye ayrılmaktadır. Olumlu stresler bireyi motive edip harekete geçirirken, olumsuz stresler ruhsal ve bedensel açıdan problemlere ve hastalıklara sebep olurlar (Selye, 1977, s.26). Meslektaşın çatışmada ölmesi, yaralanma, açığa alınma, terfi edememe gibi durumlar olumsuz strese örnek verilebilir. Bir polis memuru için terfi etmek, istenilen bir birime veya ile tayin olmak, yapılan başarılı operasyonlar olumlu strese örnek verilebilir.

Bireyin, fizik ve sosyal çevreden gelen uyumsuz koşullar sebebiyle, bedensel ve psikolojik sınırların ötesinde harcadığı gayrete stres denir (Cüceloğlu, 1991, s.321).

Stres, organizma tarafından bir tehdit olarak yorumlanan uyaranlara, organizmanın psikolojik ve fizyolojik tepkilerinin toplamıdır (Pehlivan, 1995, s.6).

Stres, bireysel farklar veya psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyum davranışı olup kişi üzerinde aşırı psikolojik ve fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış (çevresel) hareket, durum veya olayın, organizmaya yansıyan sonucudur. Kısaca

çevreden gelen uyarılara organizmanın uyum sağlama tepkisi ve uyarıcılar ile tepki arasındaki etkileşimdir (Artan, 1986, s.38).

Lazarus ve Folkman'ın (1984) "Etkileşim Kuramı" çerçevesinde yaptıkları açıklamalar en kabul gören psikolojik stres kuramıdır. Bu görüşe göre stres sadece dışsal kaynaklı değildir, kişi ve çevresinin etkileşimi sonucu oluşmaktadır. Bu etkileşimde en önemli belirleyici kişilerin çevresinde meydana gelen değişimleri stres kaynağı olarak algılamaları ve değerlendirmeleridir (Ağma, 2007, s.22). Olayları anlamlandırma birincil ve ikincil değerlendirme süreçlerinden oluşmaktadır. Birincil değerlendirmede; kişi olayın kendisi için ne kadar önemli olduğunu değerlendirir ve olayı kendisi için bir tehdit olarak yorumlayabilir. İkincil değerlendirmede, kişi olayı stres verici olarak algıladığında başlar, durum ile baş edip edemeyeceğini zihinsel olarak değerlendirir (Çam, 2008, s.23).

Stres, hem bireysel hem de örgütsel düzeyde belirtiler ile kendisini gösterir. Bireysel stresin tespiti için Selye'nin "Genel Uyum Sendromu" döngüsüne bakmak yararlıdır. Selye, vücudun stres tepkisinin belirli bir zaman içerisinde gerçekleştiğini belirterek, ortaya çıkan bütün fizyolojik değişimleri kapsayan bu mekanizmaya Genel Uyum Sendromu demiştir (Eroğlu, 2007, s.431).

Selye'nin Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome) adını verdiği yeni duruma uyum gösterme amacına dönük tepki üretme süreci üç basamaktan oluşur. a) alarm (alarm stage), b) direniş (resistance stage), c) tükenme (exhaustion stage) (Wilson, 1999, s.163):

a) Alarm döneminde birey, herhangi bir dış uyarıyı stres yapıcı bir faktör olarak algılar. Bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlandığını fark eden kişi, bu uyarımdan kaçmak ya da onunla mücadele etmek yoluyla yeniden dengeli bir duruma dönmeye çalışır (Barlı, 2010, s.263). Birey "savaş" ya da "kaç" davranışına uygun düşen otomatik fizyolojik tepkisini gösterir (Eroğlu, 2007, s.431). Vücudun homeostatik düzeni bozulur. Bu dönemde bedende adrenalin salgılanması neticesinde kalp atışlarının ve tansiyonun yükselmesi, solunumun hızlanması, yüz kızarması ve terleme gibi birçok fizyolojik değişiklik olur. Kişi stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da

kaçmaya hazır hale gelir. Uyarıcıyla başa çıkabileceğinden emin olamayan birey korkuya kapılır.

b) Fiziksel ve duygusal enerjinin harekete geçirilerek stres yapıcının olumsuz etkilerine karşı çıktığı direniş döneminde, savunma mekanizmaları, meydana gelen olaya karşı koyabilmek için enerji ve güç sağlarlar. Alarm döneminde organizmanın gösterdiği bedensel ve psikolojik belirtiler ortadan kalkar. Savaş ya da kaç reaksiyonu gösterilir. Stres yapıcı uyanlarla başarılı bir şekilde başa çıkılabildiği durumlarda, Genel Uyum Belirtisi, direniş ile noktalanır. Stres kaynağına adapte olunabilirse her şey normale döner. Bir önceki süreçte kaybedilen enerji yeniden kazanılmaya başlar ve vücuttaki tahribat onarılmaya başlar. Stresör hala dengeyi tehdit edici özelliğini devam ettiriyorsa birey tekrar kendisini koruyucu davranışı gösterir veya yeni bir mücadele mekanizması geliştirir. Direniş döneminin seyri, stres etmenlerinin şiddeti, sürekliliği, kişinin adaptasyon yeteneği, enerjisi ve stres yönetimi bilgisine bağlıdır (Barlı, 2010, s.263, Eroğlu, 2007, s.431).

c) Ancak uyan çok şiddetliyse ve sürekliyse, birey olumsuz etkileri engelleyemeden onunla uzun süre yüz yüze kalırsa tükenme dönemi ortaya çıkar; yıkım ve bitkinlik doğar. Kişinin gayreti kırılır, davranışlarda ciddi sapmalar ve hayal kırıklıkları yaşanır. Bu dönemde stres kaynağı hala mevcuttur, tükenmişlik hissedilir ve kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de kolay maruz kalmaktadır. Bunu sonucu tekrar alarm reaksiyonları ortaya çıkar ancak tükenmişlik olduğundan kişide çeşitli hastalıklar görülür hatta ölüm gerçekleşebilir (Barlı, 2010, s.264).

Bir başka araştırmacı Karl Albrecht ise stres faktörlerini genel olarak “fiziksel faktörler” ve “duygusal faktörler” olarak ikiye ayırmaktadır. Fiziksel nedenli stres, bireyin dışında ve yakın çevresindeki etkileşim sonucu oluşan gerilimdir. Duygusal nedenli stres ise vücuda yönelik herhangi bir dış etki olmaksızın bireyin kendi düşünce süreçleri sonucu gerilime girmesidir (Aydın, 2004, s.4). Ancak stres kaynakları, birbirinden bağımsız değerlendirilirken bireyi her birinin farklı oranlarda etkilediği göz ardı edilmemelidir. Bireyin dışındaki faktörler, fizyolojik yapısı, bilişsel ve düşünce dünyası aynı anda bireye etki edebilmektedir.

1.3. Stresin Kaynakları

İnsanın fizyolojik ve psikolojik dengesini bozan her şey bir stres kaynağı olabilir.

Stres kaynakları başlıca üç grupta toplanmaktadır (Seyhan, 2007, s.15):

- Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları,
- Bireyin yaşadığı ortamın (sosyal hayatın) oluşturduğu stres kaynakları,
- Bireyin iş çevresinin yarattığı (örgütsel) stres kaynakları.

1.3.1. Bireyin Kendisi ile İlgili Stres Kaynakları

Çalışanların kendilerine has bireysel ve psikolojik özellikleri strese sebep olabilmektedir. Bireyler aynı uyaranlara karşı farklı tepkiler verebilmekte, stres düzeyleri farklılık gösterebilmektedir. Kişinin huyu, karakteri, mizacı, alışkanlıkları, yetenekleri, tecrübesi stres kaynağı olabilir. Bir olayı birisi iyimser bakışla fırsata dönüştürürken, kötümser bir bakışla başka birisi felakete dönüştürebilir. Mesela kendisi ve işi hakkında sürekli başarılı sonuçlar bekleyen mükemmeliyetçi birisinin başarısızlık yaşaması veya meydana gelen hataların sürekli kendinden kaynaklandığını ve hep böyle devam edeceğini düşünmesi kişide stres meydana getirerek, depresyon yaşatabilir. Stres altında hasta olmayanların, stres altında hasta olanlara göre 3 farklı karakterize edilmiş kişilik özelliğinden bahsetmektedir (Manganelli, 2012, s.1):

• **Kontrol:** kişilerin kendi deneyimleriyle olayları etkileyebileceği veya kontrol edebileceğine dair bir inanç olarak tanımlanmıştır.

• **Bağlılık:** kişilerin işlerine bir anlam yükleyip bütün aktivitelerinde bir plan dahilinde ilerleyerek hayatları boyunca derinden hissettikleri bir yetenek olarak tarif edilmiştir.

• **Meydan okuma:** kişilerin stresörleri bir tehdit olarak değil kendini geliştirmek için bir fırsat olarak algıladıkları, stresli bir olaydan kaçmak yerine gücü nispetinde savaşıarak benzer olaylarla karşılaştığında daha tecrübeli olmayı hedefleyen, öngörülen değişiklik olarak tarif edilmiştir.

Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

1.3.1.1. Cinsiyet, Biyolojik ve Bedensel Faktörler

Günümüzde bayanlar, çoğunlukla erkekler için düşünülen mesleklerde çalışmaktadırlar. Çalışılan ortamda cinsiyet ayrımcılığı yapılması, taciz ve yıldırma (mobbing) gibi olaylarla karşılaşılması çalışanlar üzerinde stres meydana getirmektedir. Bireyin yaradılıştan gelen genetik yapısı, vücudundaki hastalıklar, düzensizlikler ve eksiklikleri stres faktörleri arasında sayılabilir.

1.3.1.2. Kişisel ve Duygusal Yapı

Olaylara, nesnelere, olgulara karşı bireyin geliştirdiği hislere duygu denmektedir. Belirli bir olay, kişi veya objeye karşı hazır oluş hali veya takınılan tavra tutum denilmektedir. Memnuniyet, sevgi, sürpriz gibi kızgınlık, korku, keder birer duygudur. Kişilik, bireyin özel ve ayırt edici davranışlarını oluşturur ve stresörler her kişide farklı duygular oluştururlar. Bazı kişiler olumlu etkililiktir, yaşanan olaylara karşı olumlu düşünme, olayları olumlu yönlendirme, çabası içerisindeyler. Bazıları da olumsuz etkililiktir ve kötümser yaklaşımlar ve davranışlar sergilerler. Duygu, düşünce ve davranış birlikteliği ve uyumu gösteremeyen kişiler tutarsız tutum sergilerler. Bilişsel tutarsızlık da denilen bu durumda kişiler işini sevmemesine rağmen, seviyormuş gibi konuşur ve davranmak zorunda kalır. Bilişsel tutarsızlık da kişiler üzerinde stres ve gerginlikler meydana getirir.

Kişinin otokratik yapıda olması, liderlik özelliği göstermesi, içe veya dışa dönük bir yapıda olması, alıngan, hırslı, mücadelecı olması gibi kişilik özellikleri stres üzerinde etkili olabilmektedir.

A tipi kişilik, iki kardiyolog Meyer Friedman ve Ray Rosenman'ın 3500 kişi üzerinde yaklaşık sekiz yıllık çalışmalarının sonucunda ortaya çıkmış olan davranış tiplendirmesidir (Şimşek ve diğerleri, 2008, s.336). A tipi kişilik özelliklerini taşıyan kişiler strese daha yatkındırlar (Eroğlu, 2007, s.458).

İnsanların kişilikleri, strese eğilimli olmaları bakımından A Tipi ve B Tipi kişilik özellikleri olmak üzere iki gruba ayrılır (Barlı, 2010, s.275).

A Tipi kişilik özellikleri (Şimşek ve diğerleri, 2008, s.336, Eroğlu, 2007, s.458, Barlı, 2010, s.275):

- Zaman konusunda hassas olup etkin ve verimli kullanırlar,
- Sabırsızdırlar ve beklemekten nefret ederler, çabuk olmayanlara kızarlar,
- Sürekli hareket halindedirler ve hızlı yemek yerler, tatilde bile hareketsizlik onları sıkar,
- Rekabetçi ve saldırgandırlar,
- Birçok işi aynı anda yapmak isterler,
- İş odaklıdırlar ve işi zamanında bitirmeye önem verirler,
- Yüksek başarı ihtiyaçları olup başarılarını ölçmek ve değerlendirmek isterler,
- Çalışma zevki, güçlü bir motivasyon ve hırsları vardır,
- Kendilerine güvenleri vardır,
- Hızlı ve etkili konuşurlar, kısa cevaplar verirler,
- İşlerinde yüksek kaygı taşırlar,
- Çabuk karar verirler,
- Randevu ve sözlerinde hassastırlar ve başkalarından da aynı duyarlılığı isterler,
- Duyarlı bir kişilik yapıları vardır,
- Enerjilerini planlarlar,

- Az dinlenir, az spor yaparlar,
- Benmerkezcidirler,
- Geçimi zor insanlardır,
- Hayata genelde başka açılardan bakmazlar ve ailelerini ihmal ederler.

B Tipi kişilik özellikleri(Şimşek ve diğerleri, 2008, s.338, Eroğlu, 2007, s.461, Barlı, 2010, s.278):

- Aceleci değildirler, sabırlı ve uzlaşmacıdırlar,
- Başkalarıyla rekabete girmekten hoşlanmazlar,
- Sorulmadıkça başarılarını ve yaptıklarını tartışma ihtiyacı duymazlar,
- Oyunu yarışmak için değil, hoşça zaman geçirmek için oynarlar,
- Suçluluk duymadan dinlenirler,
- Sosyal değerler için fazla kaygılanmazlar,
- Zamanı sorun etmezler,
- Ekip çalışmasına yatkındırlar,
- Özel hayatları ile iş hayatları arasında kolayca sınır koyabilirler,
- Katı kurallardan arınmış ve esnektirler,
- Başarı konusunda aşırı hırslı değildirler,
- Kolay kolay sinirlenmez ve tedirgin olmazlar, soğukkanlıdırlar,
- Yaptıkları işten zevk almayı bilirler,
- İşleriyle ilgili rahatlıkları onlara suçluluk duygusu vermez, sakin ve düzenli çalışırlar,
- Kolay yaşayan tiplerdir, kendilerini yormadan çalışmayı tercih ederler,
- Konuşmaları daha rahat ve sakin bir tondadır,
- Kendisinden ve çevresinden emin tiplerdir.

İnsanlar tamamen ayrılmış şekilde A Tipi veya B Tipi özellikler göstermez, A tipi kişide bazen B tipi özellikler görülebilir. B tipi kişinin A tipi kişiden daha fazla veya az başarılı olduğu söylenemez. Ancak B tipi özellikler sergileyen birey daha az çatışma halinde, dengeli ve rahat bir yaklaşım içerisindedir.

Yapılan bir araştırmada yöneticilerin %60'nın A tipi, %12'sinin B tipi olduğu tespit edilmiştir. Yöneticilerin büyük çoğunluğu A tipi kişilik özelliklerine sahiptirler. A tipi bireylerin yöneticilik mevkilerine yükselebilmelerine rağmen en başarılı tepe yöneticilerinin B tipi olduğu araştırmalarda kanıtlanmıştır (Şimşek ve diğerleri, 2008, s.336).

Aksiyoner yapıları gereği, A tipi kişilik özelliği sergileyen çalışanlar örgüt içerisinde kolaylıkla yükselebilirler. Üst düzey yöneticilik için yapılan mücadelelerde çok kere A tipi kişilikler, B tipi kişiliklere yenilirler. Çünkü içinde buldukları şiddetli rekabet duygusu ve ihtiras görüş alanlarını daraltır. B tipi kişiliklerin karar almada daha sakin ve soğukkanlı davranış sergileme, daha sağlıklı bir ruh yapısı, kendinden emin olma ve başkalarına güven telkin etme gibi özellikleri başarı üzerinde daha etkilidir (Barlı, 2010, s.276).

Kişinin işiyle bütünleşmesi işkolizme dönüşür; kişi ailesine, arkadaşlarına ayırması gereken zamanı işine ayırdığından bu da çatışmalara sebebiyet vermektedir. Kişinin her yaşadığı çatışma da hayat tatminlerini düşürmekte ve strese neden olmaktadır (Akın, 2008, s.151).

Zaman baskısı sonucu oluşan stres, sezgilerin neden olduğu stres, durumlara bağlı olarak yaşanan stres, etkileşim sonucu yaşanan stres duygusal kaynaklı streslere örnek verilebilir (Albrecht, 1998, s.102). Personelin, görevlerini optimum ve makul sürelerde tamamlaması için iş akış ve görev tanımları, yazılı kurallar veya kendisini sıkıştırması konusunda yine yöneticinin veya örgütün oluşturduğu örgütsel normlar bulunur. Belirli bir zaman aralığında bir görevi yapma zorunluluğu, zamanın hızla geçtiği ve işlerin yetiştirilemeyeceği korkusu personel üzerinde sürekli zaman baskısı ve gerilim oluşturmaktadır. Mesela bölgesinde faili meçhul bir cinayet işlendiğinde polis teşkilatı için bir an önce katilin bulunması vicdani ve hukuki bir zorunluluk

olduğu gibi, üzerinden zaman geçtikçe delillerin kaybolma tehlikesi, vatandaşların ve basının polisten katili yakalama beklentisi polis üzerinde baskı ve gerilim oluşturmaktadır. Sezgisel streste, personel geçmişte yaşadığı bir olaydan kazandığı tecrübe veya başkalarından öğrendiği bilgi ile yaklaşmakta olan bir olayı kendisi için bir tehlike veya tehdit olarak algılamaktadır. Bıçaklı kavga anonsu üzerine olay yerine intikal eden ekipteki polislerin müdahale esnasında yaşadıkları stres ve gerilim örnek olarak verilebilir.

1.3.1.3. Yaşı, Eğitimi, Tecrübesi ve Yaşam Tarzı

Birey yaşlandıkça görme, işitme, duyma kayıpları ve ellerde titreme gibi fiziksel değişiklikler olduğu gibi algılama, öğrenme, sorun zme gibi düşünsel yönden de gerilemeler olmaktadır. Bununla birlikte strese karşı direnme gücü de azalır.

Kadınlarda menopoz, erkeklerde andropoz dönemleri ve orta yaş krizlerinde insanların hormonlarında meydana gelen değişiklikler neticesinde stres oluştuğu bilinmektedir.

İşe ilk girildiği zamanlarda çalışanlarda stres düzeyi yüksektir. İlk zamanlar bilgi yetersizliği, bilememe ve başaramama korkusu strese sebep olmaktadır.

Orta yaş üstü çalışanlarda durum biraz daha rahattır. Fazla hırslı olmamaları, terfi beklentilerinin olmaması nedeniyle kendilerini maceraya atmazlar, fazla sorumlulukların altına girmezler. Aldığı eğitimlerle personel daha donanımlı, bilgili olur ve karşılaştığı olaylar ve kişiler karşısında nasıl davranacağını bilir, kendisine öz güveni gelir. İş veya hayat tecrübesinde kazanılan deneyimler benzer bir olayla karşılaşıldığında nasıl hareket edileceği konusunda bireye referans sağladığından, kişi üzerinde stresi azaltıcı bir etkisi vardır. Göreve yeni başlayan bir personelin heyecan duyması, stres yaşaması normaldir. Hayatın olağan akışından uzaklaştığı birey kendisini stresli ortamlara sürükleyecektir. Sigara, alkol, aşırı sakinleştirici ilaç kullanımı, uyururucu, kumar, hızlı gece yaşantısı stres yükünü arttıran ve vücut direncini kıran olumsuz etkiler bırakmaktadır (Seyhan, 2007, s.17).

1.3.2. Sosyal Hayatın Oluşturduğu Stres Kaynakları

Ferdin bir sosyal sistemde yer alabilmesi için bu sisteme ait genel ve özel kurallar ve ilişki türleriyle asgari seviyede uzlaşma ve uyum sağlaması gerekmektedir. Sosyal normlar içerisinde hukuki düzenlemeler, örf ve adetler, dini ve ahlaki kurallar öncelikle sayılabilir (Eroğlu, 2007, s.451).

Genel çevre, fiziksel, ekonomik, sosyal ve grupsal stres faktörleri olarak sınıflandırılabilir. Genel çevrenin oluşturduğu stres kaynakları arasında aile sorunları, sosyal ve kültürel değerlerdeki hızlı değişimlerden dolayı kuşak çatışması veya dejenarasyon yaşanması, ülke veya dünyadaki ekonomik krizler, ülke politikalarındaki istikrarsızlık, işsizlik, enflasyon, gelir seviyesinin düşüklüğü, şehrin çevre ve ulaşım sorunları, teknolojik gelişmenin yaşam tarzı ve alışkanlıkları değiştirmesi, tüketim anlayışının değişmesi sayılabilir (Seyhan, 2007, s.17). Yaşanılan şehirdeki kalabalık, trafik sıkışıklığı, gürültü, hava kirliliği gibi stresörler sayılabilir. Bireyin içinde yaşadığı toplumsal çevresinin oluşturduğu günümüz moda tabiri ile “mahalle baskısı” stres sebebi olabilmektedir.

Aileye bakan yönü ile aile içi geçimsizlikler, aileden birinin ölümü, hastalanması, yaralanması, çocukların eğitimleri, evlilik, boşanma, doğum stres kaynaklarındandır. Arkadaş grupları ile yaşanan çatışma, yeni bir gruba girme, gruptan dışlanma, monoton bir hayat veya çok hızlı bir gece hayatı, kültür çatışmaları ve benzerleri sosyal ve grupsal stres faktörleri sayılabilir (Barlı, 2010, s.267).

1.3.3. İş Çevresinden Kaynaklanan (Örgütsel) Stres Kaynakları

İş stresi, bireyi normal fonksiyonlarından uzaklaştıran psikolojik ya da fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durumdur (Çam, 2008, s.22). Örgütsel stres kaynakları; örgütsel stres faktörleri ve iş gerekleri-rol özellikleriyle ilgili stres faktörleri olarak iki farklı sınıfa ayrılmaktadır (Barlı, 2010, s.269). Örgütsel amaçlar yönünden yapılması gereken işleri, kabul edilebilir bir düzeyde ustalık ve yüksek kapasite ile yapan bir kişinin verimli olarak çalıştığı söylenebilir. Bireysel amaçlar yönünden ise işi yaparken makul bir düzeyde

ücret alan ve kişisel olarak belirlediği baskı, huzur sınırlarını aşmayarak çalışan kişi verimli bir biçimde çalışıyor kabul edilebilir (Aslantaş, 2001, s.25). Örgütsel amaçlar ile bireysel amaçlar çatıştığında çalışanlar üzerinde stres oluşturmaktadır.

Genel iş tatmininde ve bunun sonucu stres ve ödül arasındaki etkin bir dengenin sağlanmasında temel değişkenler şunlardır (Seyhan, 2007, s.18):

- i. İş yükü
- ii. Fiziksel değişkenler
- iii. İşin statüsü
- iv. İşin gerektirdiği sorumluluk
- v. Görevin çok yönlülüğü ya da çeşitliliği
- vi. İşin sağladığı beşeri ilişki olanakları
- vii. İşin fiziksel güçlüğü
- viii. İşin zihinsel güçlüğü

Örgütsel stres kaynakları beş grupta toplanabilir (Aydın, 2004, s.6):

- a) İşin yapısı ile ilgili stres faktörleri,
- b) Örgütsel yapıdan kaynaklanan stres faktörleri,
- c) Örgütsel politikadan kaynaklanan stres faktörleri,
- d) İş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklanan stres faktörleri,
- e) Örgütteki kişiler arasındaki ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri.

Bazı stres faktörleri şöyle açıklanabilir:

1.3.3.1. Aşırı İş Yükü veya Az Çalışma

Her örgütte normal çalışma saatleri içerisinde yapılacak işin miktarı ile ilgili belirli bir kanaat ve buna uygun olarak tatbik edilen bir uygulama mevcuttur. Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş, optimal ve ideal ölçülerin üzerinde olursa o zaman aşırı iş yükünden bahsetmek mümkün olabilir. Aşırı iş yükü, kişinin makul

olmayan miktarda görevlerden ve üretim düzeyinden belli bir sürede sorumlu tutulması halidir. Bu uygulama genellikle kaygı, engelleme, umutsuzluk duygusu ve ödül kaybına neden olabilir. İşin gerektirdiği fiziksel ve zihinsel emek ve çabalar bireyin kapasitesini aşabilir. İşin kalitesi bozulabilir, iş zamanında bitirilemez, iş hatalı ve eksik yapılabilir. Bütün bunlar personel ve yöneticisi üzerinde önemli ve normal boyutları aşan stres ve gerilimlere neden olabilir. Kişiyi normalin altında iş verilmesi de aynı duyguları yaratabilir. Kendine uygun bir işi olmayan kişi, örgütün sosyal düzeni içinde sahip olduğu pozisyonu ve değeri hakkında genellikle kendini engellenmiş, tedirgin, açıkça ödüllendirilmemiş hissetmeye başlayabilir.

Aşırı iş yükü genel olarak miktar ve özellik açısından ele alınıp iki grupta toplanabilir:

1-Kantitatif (niceliksel) iş yükü: bir kişinin yapacağı belirli bir iş için zaman yetersizliği, belirli bir zamanda yapılacak çok farklı işlerin olması, yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması şeklinde açıklanabilir (Eroğlu, 2007, s.454). Kişi işinde uzman olabilir ancak zaman baskısı, uzun çalışma saati, gerçekçi olmayan iş bitirme süreleri, uygun dinlenme molalarının olmaması stres faktörleridir (Güney, 2006, s.321).

2-Kalitatif (niteliksel) iş yükü: yapılacak işin gerektirdiği bilgi, beceri, yetenek ve tecrübe ile işi yapacak kişinin sahip olduğu entelektüel ve teknik nitelikler arasında personel aleyhine bir uyumsuzluğun olmasıdır. Kişiler normal olarak yapamayacakları işin başına geçmek istemezler. Ancak daha yüksek gelir, kariyer ve sosyal statü beklentisi veya amirlerinin görevlendirmeleri ile altında ezildikleri iş veya görevleri üstlenmek zorunda kalabilirler (Eroğlu, 2007, s.454).

Bu durum örgüt ikliminin olumsuz etkilenmesine, tüm çalışanların birbirlerine güvenlerinin sarsılmasına, moral düzeyinin düşmesine neden olabilir.

1.3.3.2. İşin Monoton ve Sıkıcı Olması

Az çalışma, personelin yetki ve yeteneklerinin iş ortamında azını kullanmasıdır. En belirgin özelliği monotonluktur. Bununla birlikte düşük motivasyon, kayıtsızlık, görev yerini terk gibi durumlarla karşılaşılabilir (Şimşek ve diğerleri, 2008, s.339). Günümüz iş hayatında otomasyon ve bilgisayar kullanımı giderek yaygınlaşmakta, örgütlerde tek düze çalışma sistemleri oluşmakta bu da personel üzerinde strese neden olmaktadır.

1.3.3.3. Çalışma Şartları

En önemli stres kaynaklarından birisidir. Personelin işini yaparken örgüt tarafından, bu işi yapmaktan dolayı kendine sunulan her türlü fiziki, ekonomik, psiko-sosyal şartlar ve imkanlardır. Huzur ve rahatlığı etkileyen fiziksel değişkenler olarak ısı, aydınlatma, güneş ışığı, hava basıncı, hava durumu, gürültü, hava kirliliği, zararlı kimyasal veya radyoaktif maddeler, titreşim, çalışma sırasındaki yorucu görev ve pozisyonlar, iş güvenliğinin yetersizliği vb. sayılabilir (Eroğlu, 2007, s.442). Çalışma ortamının düzensizliği, kullanılan bina, araç, gereç ve teçhizatın görevin gereklerine ve teknolojik gelişmelere uyumlu olmaması veya yetersizliği, çalışma mekânını düzenleme imkânının çalışanlara verilmemesi personeli strese sokabilir. İyi düzenlenmemiş, ergonomik olmayan ortamlar çalışanları fazladan yormaktadır.

1.3.3.4. Çalışma Saatlerinin Uzunluğu veya Vardiyalı Çalışma

Çalışma saatlerinin uzun olması, iş görenlerin hem fiziksel hem de psikolojik olarak yorulmalarına sebep olur. Fazla mesaiden dolayı çalışan kendisine, ailesine ayıracak ve dinlenecek vakti bulamaz bu da personelin stres yaşamasına sebep olur. İş hayatındaki vardiyalı çalışma düzeni, mal ve hizmet üretiminin kesintiye uğramaması için uygulanan nöbetleşe çalışma sistemidir. Çalışma zamanının günün farklı vakitlerinde düzenlenmesi personelin dinlenme ve beslenme alışkanlıklarını değiştirmektedir. Her vardiya değişiminde fizyolojik olarak insan vücudu belirli bir uyumsuzluk çeker. Bunun sonucu olarak personelin psikolojik dengesi ve sosyal

uyumu da bozulmaktadır (Eroğlu, 2007, s.457). Vardiyalı alışma, eve iş götürme, uzun çalışma saatleri neticesinde bireyin aile ve sosyal yaşamı, iletişimi etkilenmekte ve sosyal izolasyon yaşamaktadır.

Bazı insanlar özellikle akşam ve gece çalışmalarına dayanıklı değillerdir. Çalışanlar yaşlandıkça gece çalışmalarında dayanma güçleri azalmaktadır. Gece vardiyaları, iş ortamı tehlikeler taşıyorsa, dikkatin dağılması ve uyuklamalar nedeniyle iş kazalarının artışına neden olmaktadır. Böylece gündüz uyumama, zorlanarak çalışma üretilen işin verimliliğini ve kalitesini azaltırken, yarattığı stres personel üzerinde kaza ve sağlık tehlikesi oluşturmaktadır. Bir iş kazasında maliyet, ilk anda meydana gelen olayla sınırlı tutularak, dar çerçevede hesaplanırsa da zaman içerisinde o iş kazasının, ekonomiye, topluma ve ekosisteme ciddi yükler getirdiği görülmektedir. Vardiya ve gece çalışmasının iş kazaları ile çok yakın bir ilişkisi vardır. Bu konuda tarihe geçmiş önemli örnekler vardır. Zararları kendi bölgesinin çok ötesine geçtiği bilinen Çernobil nükleer kazası gece saat 01.23'te meydana gelmiştir. Kaza bir hafta gece-bir hafta gündüz esasına göre değişen vardiya sisteminde gündüzden geceye dönen grubun ilk gününde yaşanmıştır. Amerika'nın New Mexico eyaletinde polis ekip otoları üzerinde yapılan bir araştırmada kazaların üçte birinin 12:00-06:00 saatleri arasında meydana geldiği tespit edilmiştir.

Uzmanlar iş kazaları açısından çok tehlikeli buldukları 01:00-06:00 saatleri arasındaki periyodu, tehlike penceresi olarak da çevirilen “vulnerability window” şeklinde adlandırmaktadırlar. Gece alışanlar, vücudun uyumak istediği saatlerde çalışmak zorundadırlar ve vardiyalı çalışma da vücut ritimlerini bozmaktadır. Bundan dolayı Jet-lag kavramından yola çıkılarak “shift-lag” kavramı türetilmiştir. Tıp bilimi, bir insanın gün ve gece rutinini değişmesi halinde yeni rutine alışabilmesi için 4 ila 14 gün arasında bir zaman dilimine ihtiyaç duyduğunu söylemektedir (evik, 2010, s.85). İnsan vücudu, 23.00-06.00 saatleri arasında karanlık bir ortamda ve uyku sırasında, bağışıklık sistemini güçlendiren ve stresi olumlu yönde etkileyen melatonin hormonu salgılamaktadır. Reiter ve arkadaşlarının (2006) yaptıkları çalışmada, melatonin hormonu eksikliğinin çeşitli kanser türlerine ve yemek yeme düzensizliği, uykusuzluk, depresyon gibi bozukluklara yol açtığı tespit edilmiştir.

1.3.3.5. Örgüt Yapısında, Rol, Görev ve Sorumlulukların Dağılımında Bozukluklar

Genel olarak bir kişiden, başkaları tarafından beklenen davranışların tamamına rol davranışları denilmektedir. Rol davranışlarıyla ilgili stres sebepleri, rol çatışmaları ve rol belirsizliği şeklinde iki grupta toplanmaktadır.

- 1- Rol çatışması, personelin örgütte yapmakla görevli olduğu iş ile kendisi arasındaki uyumsuzluk ve çelişki durumlarıdır. Kişinin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalması, kendi değer yargılarına ters düşen rol gereklerini yerine getirmesi, iki değişik yöneticiden birbiriyle çelişkili talimat almaktan kaynaklanan yapısal rol çatışmaları örnekler olarak verilebilir.
- 2- Rol belirsizliği, çalışanların kendi iş rolleri hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları durumudur. Rol belirsizliğinin, görevin etkili bir şekilde yapılamaması, personelin kendine güvensizlik duyması, düşük iş tatmini, karamsarlık, yabancılaşma gibi etkileri olmaktadır. Bu durum bazen eğitim eksikliği, zayıf iletişim, bilginin çalışma arkadaşları veya yöneticiler tarafından çarpıtılması veya kasıtlı olarak aktarılmaması sonucu meydana gelebilir (Güney, 2006, s.333).

Özellikle işe yeni başlayan çalışanlarda açıkça tanımlanmış rollerin, örgütsel bağlılık ile pozitif yönlü bir ilişki, işe devamsızlık ile negatif yönlü bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir (Kammeyer, 2003, s.787). Örgütsel yapıda stres oluşturan faktörlerden birisi de örgütün yönetim tarzı veya yönetim tarzındaki olumsuzluk ve eksikliklerdir. Örgütün misyon ve vizyonunun olmaması, amaçlar ve hedeflerin belirsizliği veya çatışması, yöneticilerin keyfi ve belirsiz politikaları, iş akış ve görev tanımlarının olmaması veya sık değişiklikler, adaletsiz yönetim, denetim ve performans değerlendirmesi, aşırı biçimsellik ve bürokrasi, aşırı merkeziyetçi olma, yönetsel kararlara katılamama, çalışanların amirler tarafından desteklenmemesi, aşırı sorumluluk, yetkilerin sorumlulukları karşılamada yetersiz kalması, olaylar karşısında karar verme zorunluluğu gibi sebepler önemli stres faktörleridir.

Araştırmacılar işyerinde destek eksikliğinin, işe gitmeme gibi sonuçlara neden olduğunu söylemişlerdir (Melchior ve arkadaşları, 2003; Niedhammer ve arkadaşları, 1998; North ve arkadaşları, 1996; Vahtera ve arkadaşları, 2000). İşyerinde desteğin işten ayrılma isteğini dşurdğu tespit edilmiştir (Brough ve Frame, 2004; Houkes ve arkadaşları, 2003; Eisenberger ve Rhades, 2002). Kötü niyetli denetimin işte devamsızlığın artışı ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Tepper ve arkadaşları, 2001). Örgüt kültürü, örgüt üyelerince benimsenen örgüt politikası, hedefi, standartları, bireylerin davranış biçimlerini vb. içeren değer ve normlardır. Örgüt kültürü sayesinde, örgüt yaptırım gücünü, düzen ve devamlılığı sağlarken; sorunlar karşısında üyeler bir grup halinde daha güçlü bir şekilde direnç gsterebilecekler, daha inançlı, ortak ve benzer davranışlarıyla başarıya erişebileceklerdir.

Çalışanların örgütün değer ve normlarını kolayca benimseyememeleri, kişi ile örgüt arasında çatışmaya sebep olmakta, bu da stres oluşturabilmektedir. Örgüt kültürünün eksikliği ortak inanç ve duyguların yokluğu örgütsel başarıyı azaltan, moral düzeyini düşüren örgütsel stres kaynağı olabilecektir. Bu takdirde yöneticinin işi ve sorumluluğu daha g ve zor olacaktır.

Örgütsel bağlılık, bireyin örgüt amaç ve değerlerini kabul etmesi, bu amaçlara ulaşılması yönünde çaba sarf etmesi ve örgütteki üyeliğini devam ettirme arzusudur. Örgütsel vatandaşlık davranışının en önemli belirleyicisi olarak karşımıza örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet algısı çıkmaktadır (Moorman, 1991, s.846). Bir örgütte yenilikçi düşünceyi arttırmak ve yenilik yönelimini örgüt içerisinde yerleştirmek için st yönetimin ilgisi ve desteği gereklidir. Yapılan araştırmada algılanan örgütsel desteğin örgütteki yenilik yönelimini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (Naktiyok, 2007, ss.216-226).

Amirlerin, personelin eğitim faaliyetlerine katılmaları ve eğitimde öğrendikleri bilgi ve becerileri işlerinde kullanmaları konusunda kendilerini desteklediğinde çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azaldığı tespit edilmiştir. Ayrıca alışanlar örgütlerinin sağladığı destek ile eğitim olanakları ile kazanacakları

avantajlar nedeni ile kendilerini örgüte borçlu hissetmekte ve işten ayrılma niyetleri azalmaktadır (Sabuncuoğlu, 2007, s.625).

Örgütün iş ve faaliyet alanlarının zaman içinde aşırı ölçüde artması, yöneticinin uzmanlık konusunun dışına taşması, başarısızlık riskini arttıracak, korkulara sebep olacak ve strese yol açabilecektir. Ayrıca, rol ve görevlerin aşırı ölçüde monoton ve sıkıcı olması da personelin işten alınan zevki ve iş başarma duygusunu azaltarak hayal kırıklıklarına ve anormal davranışlara neden olabilecektir (Aslantaş, 2001, s.28). İşyerinde organizasyon bozuklukları, işbölümünde düzensizlikler, insan kaynaklarında etkin olmayan yönetim, fazla veya eksik istihdam, örgütte farklılaşma veya uzmanlaşma derecesi, kural ve mevzuatın yoğunluğu, örgüt politikalarının olmayışı stres kaynaklarındandır.

Belirsizlikten kaçınma derecesi fazla olan toplumlarda, örgütler pek çok yazılı kurallar ve prosedürlere sahip olma eğilimindedirler. Yıldız (2008), Hofstede (1980)'ne atıfta bulunarak belirsizlikten kaçınmanın düşük olduğu toplumlarda, düşük kaygı düzeyi ve düşük iş stresi görüldüğünü ifade etmiştir (Yıldız, 2008, s.20). Yüksek belirsizlikten kaçış olan örgütlerde, belirsizlikler tehdit olarak görüldüğünden yüksek biçimlendirme, standardizasyon, katı yaptırım ve normlar, örgütsel tutuculuk ve kayırmacılık neticesinde çalışanlarda kaygı ve stres meydana gelmektedir.

1.3.3.6. İş Yeri Uzaklığı ve Ulaşım

Büyük metropollerde yaşayan insanlar sabah işe gitme ve akşam eve dönme telaşı ve korkusu içinde yaşamaktadırlar. Trafik sıkışıklığı neticesi işe geç kalmalar veya ulaşım maliyetlerinden dolayı personelde stres meydana gelmektedir. İşe geliş gidişlerde örgütün sağladığı servis imkanları önemli ölçüde stresi azaltan unsurlardandır.

1.3.3.7. Maaş ve Ücret Yetersizliği

Çalışanların ücret konusundaki iki temel düşüncesi; kazanç sağlama ve yaptığı işin karşılığı olan hakkını almaktır. Ücretlerin beklenenden az olması, yetersiz zamlar

ya da ikramiyeler; bireyin kendisi, ailesi ve sorumlu olduğu kişilere karşı asgari yaşam şartlarını sağlayamama ve parasal yükümlülüklerini tam olarak ve zamanında yerine getirememelere neden olmaktadır. Ekonomik sorumluluklarını yerine getirmek için daha fazla çalışmak zorunda kalan insanların zorlanmaları, yorgunluklarını atamamaları, sağlıklarının bozulması ve hastalanmaları iş baskı ve gerilimlerinin yarattığı bir sonuçtur.

1.3.3.8. Teknolojideki Hızlı Değişim

Dünyada hızla meydana gelen teknolojik değişimler sonucunda, işletmeler rekabet güçlerini ve pazar paylarını korumak için üretim ve yönetim sistemlerinde değişim yapmak zorunda kalmaktadır.

Vatandaşa daha kaliteli ve etkin hizmet sunabilmek için dünyada ve lkemizde Polis teşkilatları teknolojik değişimleri yakından takip etmek zorundadır. Emniyet Teşkilatında kullanılan araç, gereç ve cihazlarda, işlenen suçlarda, suçun aydınlatılması ve suçlunun yakalanmasında meydana gelen teknolojik değişimler, rgttn her biriminde alışılmış usullerin terk edilmesine sebep olmakta ve bireylerde işle ilgili yetersizlik doğurmaktadır. Değişime karşı direnmenin temelinde yetersizlik duygusu vardır. Değişime uyum, bireyin gündelik faaliyetlerinde daha fazla çaba harcamasını gerektirecektir. Alışılmışın dışındaki çaba, gerilim ve stresin önemli kaynakları arasındadır.

1.3.3.9. Statü Düşüklüğü, rgt Hiyerarşisinde Yükselme Hırs ve İsteği

Statü, bireylerin örgütsel yapıda işgal ettiği pozisyonudur. Personel olduğundan düşük bir statüde çalıştırılıyorsa veya işlerine ilişkin statü algıları düşükse, işe ve yöneticilerine karşı olumsuz tavır takınırlar ve strese girerler (Güney, 2006, s.326). Terfi olanakları az veya imknsız olan örgütler, çalışanlar için büyük bir hayal kırıklığı doğurup onları stres iine sokabilecektir. Kariyer geliştirme, terfi etme fırsatı sunan örgütlerdeki çalışanlar arasındaki aşırı rekabet, fırsat eşitsizlikleri de strese sebep olabilmektedir.

1.3.3.10. İşin Sağladığı – Gerektirdiği Beşeri İlişkiler

Kişilik nitelikleri itibariyle pasif, yalnız başına çalışmaktan hoşlanan içe dönük ve sosyal yönü zayıf olan kimseler örgütsel ilişkiler bakımından başkaları ile temas etmekten endişe ve korkuya kapılarak strese girerler. Bu nitelikteki kimseler işletmelerde satın alma, pazarlama ve satış, insan kaynakları gibi aktif ilişki ve pazarlık gerektiren konularda haddinden fazla yıpranır ve başarısız olabilirler. Emniyet Teşkilatında da Toplum Destekli Polislik gibi şubeler ve Haber Merkezinde çalışan görevliler vatandaş ile direk irtibat halinde olduklarından iletişim konusunda bilgili, becerili ve yetenekli personel istihdam edilmelidir.

Ayrıca üstlerle, astlarla ve aynı düzeyde olanlarla kurulan ilişkiler kadar mağdurlar, şüpheliler, vatandaş ve basın ile ilişkiler ve iletişim önemli bir yer tutmaktadır. Görevin gereği çalışanların bir arada olmasının yasaklanması, kısıtlanması veya personelin grup dışına atılması halinde de stres meydana gelebilir. Gruplarda birlik ruhunun eksikliği, grup desteğinden yoksunluk, gruplar arası çatışma, iş yerinde dedikodu stres sebebidir. Bir çalışma grubunda veya iş yerinde yüksek derecede kişiler arası çatışma varsa çalışanların performansında azalma görülür.

1.3.3.11. İş Hayatında Tehlike Unsuru

İş hayatında strese yol açabilecek durumlar arasında önemli etkenlerden birisi de personelin maruz kalabileceği tehlikelerdir. Ruh ve beden sağlıkları açısından tehdit unsuru taşıyan her tehlike bir stres sebebidir. Polislerin kendilerinin, iş arkadaşlarının veya vatandaşların yaralanma hatta ölme riskinin olması personelin sürekli bir korku ve gerilim yaşamasına sebep olmaktadır. Bu da görev esnasında bütün ilgi ve dikkatlerinin işe odaklanmasını gerektirmektedir. Her an dikkatli olma hali de personel üzerinde bıkkınlık, yorgunluk ve zamanla umursamazlık meydana getirmektedir.

1.4. Stres Belirtileri

Stresli yaşam, insanlar üzerinde geçici veya kalıcı rahatsızlıklar bırakır. Günümüz toplumlarında en önemli rahatsızlıklar stresten kaynaklanır. Bu hastalıklar ortaya çıkmadan önce stresin bir takım işaretleri ve belirtileri görülebilmektedir. Ancak stres belirtilerinin karmaşık olduğu ve her insanda farklı şekillerde ortaya çıkabileceği unutulmamalıdır. Her insan iş hayatının baskı ve taleplerine göre farklı şekillerde tepkiler gösterirler.

Stres belirtileri fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç grupta incelenebilir (Aslantaş, 2001, ss.31-34):

1.4.1. Fiziksel Stres Belirtileri

Aşağıda sayılanlar herhangi bir hastalığın da belirtisi olabileceği gibi genellikle vücudun stresli bir olaya tepki vermesi sonucunda ortaya çıkmaktadırlar. Bu belirtilerden hepsinin birden ortaya çıkması gerekli olmayıp bir veya birkaçı stres belirtisi olarak görülebilir. Fiziksel stres belirtilerini şöyle sayılabilir:

1. Aşırı iştahsızlık, yemek yememeye rağmen tokluk duygusu, kilo kaybı ve zayıflık,
2. Aşırı yemek yeme veya özellikle bir sorunla karşılaşınca yemek yeme ve içki içme eğilimi ile beraber oluşan kilo fazlalığı,
3. Sürekli yorgunluk ve halsizlik hali,
4. Sıkça görülen migren tarzı baş ağrıları,
5. Geceleri uyuyamama veya erken uyanma, düzensiz uyku,
6. Oturma ve dinlenmeyi engelleyen sinirsel ağrı ve şikayetler,
7. Gece ve gündüz vücudun değişik organlarına ve özellikle bacaklara giren kramplar ve adale spazmı, çene kasılması veya diş gıcırdatma,

8. Yüksek tansiyon, kalp atışlarında artma, ellerde titreme, nefes darlığı,
9. Sık sık gelen mide bulantıları, mide krampları, sürekli ishal ve kabızlık, kolit,
10. Aşırı hassasiyet, duygulanma ve gözlerden yaş gelmesi,
11. Cinsel ilişki kurmada isteksizlik, korku ve iktidarsızlık,
12. Ağrı kesici ilaçlara düşkünlük ve bunun sonucu oluşan mide kanamaları,
13. Daha dinamik ve enerjik olmak, azalan vücut mukavemetini arttırmak için aşırı ölçüde vitamin ve mineral türü ilaçlara eğilim ve düşkünlük,
14. Aşırı sigara veya içki içme,
15. Normalden fazla fiziksel ağrı ve acı çekmek,
16. Soğuk algınlığı ve nezleye yakalanmaya daha açık olmak, aşırı terleme,
17. Nedeni belli olmayan sık kulak ve diş ağrıları,
18. Enerji kaybı, yorgunluk ve sinirli hissetme,
19. Genel olarak sağlıksız hissetmedir.

1.4.2. Psikolojik Stres Belirtileri

Psikolojik belirtiler, fiziksel belirtiler kadar kolay anlaşılmazlar. Bu tür belirtiler, daha çok düşünme sürecini stresin nasıl etkilediğiyle ilgilidir. Örneğin, büyük bir stres altında olduğu zaman birey, net bir şekilde düşünemeyebilir ve bu durum unutkanlığa neden olur. Psikolojik stres belirtileri, kişinin düşüncelerini başkalarına açıklaması ve davranışları ile kendini belli eder. Psikolojik stres belirtilerini şöyle sayılabilir:

1. Aşırı tedirginlik, korku ve endişe,
2. Alınganlık, çabuk sinirlenme,

3. Hayattan zevk almama, her şeyin boş olduğunu açıklama,
4. Hasta olmaktan korkma veya hasta olduğunu zannetme,
5. Yakında öleceği veya tehlikeye kurban gideceği duygusu, kaza ve ölüm olaylarından aşırı duygulanma ve ağlama,
6. Samimi bir veya birkaç dostun olmamasından yakınma, sorunlarını paylaşacak kimsenin olmadığını açıklama,
7. Evde yalnız kalmaktan, kapalı yerlerde bulunmaktan, savaştan, depremden, şimşek ve gök gürültüsünden korkma ve paniğe kapılma,
8. Çocuklarına iyi bir eğitim, maddi olanaklar ve çalışma ortamı sağlayamamaktan yakınma,
9. Olayları ve insanları hatırlayamama, yapılacak işleri unutma,
10. İşe sürekli olarak odaklanamama (konsantre olamama)
11. Depresyon, özsaygı ve öz değerinde azalma,
12. Başarısızlığa ilişkin daha fazla düşünceler,
13. Diğer insanların fikirlerine çok fazla önem verme,
14. Konsantrasyon düşüşü veya zorluğu, dikkatsizlik,
15. Artan huzursuzluk ya da endişe (mutsuzluk, üzünlük)
16. Artan bir şekilde dışlanmışlık ve güçsüzlük hissi,
17. Değersizlik, yetersizlik, güvensizlik ve terk edilmişlik duyguları,
18. İş ile veya diğer normal koşullarla ilgili tatminsizlik,
19. İş arkadaşlarına daha az güven ve saygı göstermek,

20. Aileyi ya da arkadaşlarını ihmal ettiği için suçluluk hissi,
21. Yapılması gereken bir şeyi bir iş gününde yerine getiremeyeceği hissi,
22. İşlerini, yaşamını düzenleyememek,
23. Görevler ve roller konusunda zihinsel karışıklık,
24. Karar verme ve bir işi başlatabilme yetersizliği, genellikle kötümser olma,
25. En iyi olanı değil garanti olanı seçme,
26. Artan bir şekilde hayal kurmaktır.

1.4.3. Davranışsal Stres Belirtileri

Genellikle dışarıdan gözlenebilen ve çalışanların davranışlarına yansıyan belirtilerdir. Davranışsal stres belirtilerini şöyle sayılabilir:

1. Özel durumlar ya da aktivitelerden kaçınma, özel şeylerle ilgili korkular,
2. Kararlar üzerinde emin olamama, bir karara çabuk varamama, kararlara katılmama,
3. Değişken (bazen iyi bazen kötü) huylar,
4. Bir şeyleri sürekli erteleme, olaylara tepkisiz kalma,
5. Değişik işlerde maksimum performans göstermede azalan yetenek,
6. İletişim kurmada normalde olduğu gibi etkili olamama,
7. Empati becerisi sergileyememe,
8. Normalde olduğu kadar iyi sosyal ilişkiler kuramama,
9. İşleri zamanında yetiştirmede başarısızlık,

10. Tatil ya da gezi zamanını iş yetiştirmek için kullanmak,
11. Eşi ya da çalışanları tarafından ihmal edildiğine ilişkin Şikayetler,
12. İşe daha fazla zaman ayırmak için eğlenme ve dinlenme aktivitelerini azaltmak,
13. Sosyal yaşamda iş arkadaşlarından başkasıyla iletişim kuramama,
14. Yoğun program yüzünden planlanmış olayları, aile, iş toplantılarını kaırılmak,
15. Gözden kaırma ve hataların artması,
16. İşle ilgili normalden fazla Şikayet etme,
17. Nedensiz işe gelmeme, ağır hareket etme,
18. Sık sık işe değiştirme, işle ilgili mutsuzluk,
19. İş arkadaşlarıyla anlaşamama, başkalarını suçlama,
20. İlgisi eksikliği ve cansızlık, daha hareketsiz (güçsüz) ve dikkatsiz olma,
21. Organizasyon eksikliği, zamanı iyi ayarlayamamak,
22. Yapıcı öneriler sunmada zorlanma,
23. İnişiyatif kullanmada zorlanmaktır.

Stres baskısı altındaki bir bireyin iş ortamına yansıtacağı davranış değişiklikleri de olacaktır: Rekabete karşı koymayı becerememe, kendine güvensizlik, başarısızlık, panik, iş yerindeki sorunlara aşırı duygusal tepki gösterme, karar verme sürecinde yetersiz kalma, dayanışma eksikliği, katılımcılığın azalması, iş kazalarının artması, işe devamsızlık, iş performansının düşüklüğu, kalite kontrolünde hataların artması, hatalara karşı vurdum duymaz davranma gibi davranış değişiklikleri sayılabilir. Stres faktörlerinin yarattığı fiziksel, davranışsal ve psikolojik sorunlar arasında 1970’li

yıllarda farklı bazı tepkiler göze çarpmış ve bunlar “tükenmişlik (bornout)” kavramı altında toplanmıştır.

1.5. Stresin Yol Açtığı Başlıca Sorunlar

İnsanların doğal dengelerini bozan stresin, bireyler ve örgütler üzerinde etkilerinin süresi ve şiddeti önemli bir husustur. Kısa süreli, orta süreli ve uzun süreli stres farklı sorunlar ve hastalıklar meydana getirmektedir. Stresin yol açtığı sorunları bireysel ve örgütsel düzeyde olmak üzere iki kısımda incelemek mümkündür.

1.5.1. Stresin Bireysel Sonuçları

Stresin bireysel sonuçları fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olmak üzere 3 grup halinde aşağıda sıralanmıştır (Selye, 1977, ss.174-177, Shane, 2008, s.111):

1-Fizyolojik Sonuçlar: Kısa bir süre devam eden stres sonucu ortaya fiziksel sonuçlar çıkabileceği gibi uzun süren kronikleşmiş stres sonucu psikosomatik hastalıklar da meydana gelebilir.

a. Kısa dönemli stresin sonucu olarak:

- Kalp atışı, tansiyon yükselmesi,
- Baş ağrısı ve baş dönmesi,
- Midede ekşime, bulantı ve kramp,
- Kabızlık ve ishal, sindirim sisteminin yavaşlaması, iştahsızlık,
- Kan şekerinin yükselmesi, kandaki alyuvar, yağ, oranı ve pıhtılaşmanın artması,
- Nefes darlığı,
- Boyun, omuz ve sırt kaslarında gerginlik,
- Terleme,

- Yorgunluk,
- Ağız ve boğaz kuruluğu,
- Göz bebekleri büyür ve bütün duyumları artar,
- Aşırı hareketlilik,
- Titreme ve sinirsel tikler, diş gıcırdatma ve tırnakları yeme,
- Kekemelik ortaya çıkmaktadır.

b. Kronikleşmiş stres sonucu psikosomatik hastalıklar olarak,

- Kalp ve damar hastalıkları, yüksek tansiyon,
- Damar sertliği ve ağrı kesici kullanımlarının yol açtığı mide, beyin ve diğer iç organlarda ortaya çıkan kanamalar, kısmi veya tam felçler,
- Şeker hastalığı,
- Kanser; sindirim sistemi kanserleri, aşırı içki, sigara ve ilaç tüketimi sonucu akciğer ve karaciğer kanserleri,
- Ülser,
- Migren,
- Alerji, deri hastalıkları,
- Astım,
- Sinirsel ve zihinsel hastalıklar,
- Cinsel fonksiyon bozuklukları ve düzensizliklerdir.

2-Psikolojik Sonuçlar: Stresin, performansta ve dikkatte düşüşe neden olan en bilinen sonuçlarından birisi uyku bozukluklarıdır. Uyku bozuklukları geceleri

uyuyamama veya saatlerce uykusuz kalma ya da aşırı uyuma biçiminde kendini göstermektedir. En yaygın bilinen diğer bir sonucu da uzun süreli ve şiddetli stres sonucu meydana gelen depresyondur.

a. Strese karşı verilen bilişsel cevaplar;

- Konsantrasyon problemleri,
- Kararsızlık durumları,
- Unutkanlıklar,
- Eleştiriye tahammülsüzlük,
- Kendi kendini aşırı eleştirme durumları,
- Kötü tavırlardır.

b. Strese karşı verilen duygusal cevaplar;

- Depresyon,
- Sinirlilik, Gerilim,
- Öfke, Düşmanlık hissi,
- Mutsuzluk,
- Suçluluk,
- Utanma,
- Mizaç dengesizliği,
- Yalnızlık hissi,
- Kıskançlıktır.

3-Davranışsal Sonuçlar: Stres sonucu meydana gelen davranışlar daha kolay gözlemlenebilmektedir.

- Aşırı içki ve sigara, uyuşturucu, ilaç tüketimi,
- Aşırı yemek yeme veya iştahsızlık gibi dengesiz beslenme,
- Sosyal ilişkilerden hoşlanmama,
- Okul veya işten kaçma, kaçınma,
- İntihar girişimi, saldırganlık ve suç işlemeye meyilli olma

1.5.2. Stresin Örgütsel Sonuçları

Tıpkı canlı organizmalarda olduğu gibi örgütler de strese cevap verirler. Şiddetli ve sürekli stres zarar verirken, makul düzeydeki stres örgütte rekabet ve verimliliğin artmasına sebep olabilir. Örgütlerde olumsuzlukların gerçekleşmesi halinde hem mikro ölçekte işletme ekonomisinde hem de makro ölçekte ülke ekonomisinde kayıplar olacağı hiç kuşkusuzdur. Yapılan araştırma ve istatistikler ile stres ve strese bağlı hastalıkların işverenlere, çalışanlara, devlete yüklediği maliyetlerin her geçen gün arttığı ortaya konulmuştur.

Stresin örgütler üzerindeki olumsuz etkilerinden bazıları şunlardır (Barlı, 2010, 285):

- Örgüte bağlılığın azalması,
- İş tatminsizliği, moralsizlik,
- İş kazalarında artış,
- Uyarı ve cezalarda artış,
- Kalitede düşüş,

- Sigorta ve tazminat ödeme miktarlarında artış,
- Performans, verimlilik ve etkinlikte düşüş, iş yavaşlatma,
- Aleyhte açılan davaların sayısında artış,
- Alınan kararların etkisiz kalışı,
- Kariyer durgunluğu,
- İş gücü devrinin yükselmesi ve devamsızlıkta artış, erken emeklilik,
- Örgütsel iklimde soğukluk, yabancılaşma, çatışmalar,
- Sağlık maliyetlerinde aşırı yükselme,
- Örgütsel iletişimin zayıflaması,
- Yabancılaşma,
- Personel şikayetlerinin artması,
- İşletme ve iş araçlarına fiziki zarar verme,
- İşletme hakkında olumsuz propaganda,
- Müşteri şikayetlerinde artış,
- Bölümler arası iş birliğinin zayıflaması,
- Örgütün imajının zayıflaması,

1.6. Stres Yönetimi

Stresten arındırılmış ve soyutlanmış bir dünyanın bulunması imkânsızdır. Çoğu kez strese sebep olan olayları engellemenin imkânı yoktur. Bu nedenle stresle başa

çıkmanın yolları öğrenilip günlük yaşamda uygulanması önemlidir. Stres tamamen ortadan kaldırılamayacağına göre zararlı etkileri en aza indirilmeye çalışılmalıdır.

Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini arttırmak amacıyla, stres kaynaklarına verilen tepkilerin ve uyum çabalarının kontrol altına alınması ve stresin olumsuz sonuçlarının en aza indirilmesi çabalarına stres yönetimi denir. Stresle başa çıkmada, stres kaynaklarının neler olduğunun tespiti ve strese verilen tepkilerin (duygusal, bilişsel, davranışsal, bedensel tepkiler) bilinmesi önemlidir. Öncelikle işe yaramayan ve bireye zararlı tepkilerin belirlenmesi ve bunların nelere yol açtığına farkına varılması gerekir. Başa çıkma yöntemleri, bireyin bu tepkilerini değiştirebilmesini sağlayacak becerileri kazandırarak stresi azaltmayı hedefler (Barlı, 2010, s.288).

Strese yönelik davranışsal tepkiler aktif ve pasif olarak ikiye ayrılabilir. Stres kaynağı müdahale ile bertaraf edilebilecekse “savaşma” davranışı, eğer kontrol gücü dışında ise “kaçma” davranışı sergilenir. Stres yönetimi bakımından en etkili başa çıkma yolu stres kaynağının zararsız hale getirilmesidir. Pasif davranışlardan olan “kaçma” davranışı stres ortamından bir süre uzaklaşıp, enerji toplamayı ve dönüp stres kaynağını ortadan kaldırmayı içeriyorsa faydalı olabilir. Stres kaynaklarının çoğu bir veri durumundadır, henüz her derde deva evrensel bir başa çıkma yolu bulunamamıştır (Eroğlu, 2007, s.473, Seyhan, 2007, s.19).

Stres yönetimi bireysel ve örgütsel olarak iki gruba ayrılırlar:

1.6.1. Stres Yönetiminde Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri

Bireyler stres konusunda bilgilendirilmeli ve stres yaşadıklarında nasıl başa çıkacakları konusunda eğitilmelidirler. Bireysel olarak kullanılan bazı stratejiler, stresle başa çıkmada çok gerekli ve önemlidir. Bedensel hareketler (spor ve egzersizler), solunum egzersizi, meditasyon, biyolojik geribildirim (biofeedback), neurobiofeedback, gevşeme, dengeli beslenme ve diyet, toplumsal destek alma, sosyal-kültürel ve sportif etkinliklere katılma, hobiler, masaj, dua ve ibadet, zaman yönetimi, problem çözme, kişisel gelişim eğitimleri gibi yöntemler sayılabilir.

Bu yöntemlerin başarıya ulaşabilmesi için ilk önce bireyin kendini değiştirme inanç ve isteğine sahip olması gerekir. Değişimi sağlayabileceklerle işbirliğine gidilmeli ve öğrenilen tekniklerin isteyerek ve severek tekrarlanması sağlanmalıdır (Şimşek ve diğerleri, 2008, s.346).

Spor ve egzersizler arasında kültür fizik, jimnastik, bisiklete binme, ata binme, yüzme, jogging ve aerobik gibi başkalarıyla yarışmadan, eğlence şeklinde aşırıya kaçmadan yapılan hareketler sayılabilir. Bu egzersizler ile kasların kuvvetlenmesi, stres sonucu kanda oluşan yüksek miktardaki adrenalin, kan şekeri ve yağların normal hale gelmesi, stres ile belirli kas ve organlarda yoğunlaşan kanın vücuda orantılı bir şekilde dağılması ve bütün vücuda oksijenin gitmesi sağlanır.

Yeterli kalori, vitamin ve mineral alınmaması durumunda insan vücudu ve savunma mekanizması zayıflamakta, stres kaynaklı hastalıklara yakalanmak kolaylaşmaktadır. Aşırı derecede çay ve kahve tüketimi de uykusuzluk, kan basıncı ve kalp atışını artırır. Aşırı derecede alkol tüketilmesi ve sigara içilmesi bağımlılığa, alkol ve sigaraya bağlı hastalıklara sebep olmaktadır. Dengesiz beslenme ve çok yemek, aşırı kilo ve neticesinde kalp ve damar hastalıklarına sebep olmaktadır.

Biofeedback, kişinin kendi üzerinde stresin meydana getirdiği belirtilerin farkına varması, onları kontrol altına alması ve psikolojik rahatlamayı öğrenmesidir. Neurobiofeedback yöntemi ise kişinin vücuduna bağlanan elektrotlar ile vücut ısısı, solunum sayısı, kalp atış hızı, kas gerginliği gibi değişimlerin ve vücudun tepkisinin bilgisayar ortamında kayıt edilip kişiye gösterilerek daha sonra kişiye beynin istirahat dalgaları olan alfa dalgalarını nasıl arttıracığının öğretilmesidir. Dikkat eksikliği, hiperaktivite, sosyal fobi, kaygı bozuklukları, depresyon, uyku bozuklukları gibi rahatsızlıkların ilaç tedavisi yeterli olmadığında uygulanan ek tedavi seçeneğidir (Tarhan, 2012, s.1).

Stres sonucu kaslarda meydana gelen kasılma ve kramplara karşı gevşeme ve nefes alma teknikleri öğrenilmelidir. Rahat bir pozisyonda oturarak veya uzanarak alınan yavaş ve derin nefesler kendisi bir gevşeme olduğu gibi diğer gevşeme egzersizlerinin de bir parçası olarak kullanılmaktadır (Güney, 2006, s.341).

Stres ile karşılaşan bireyin kendisi ile kurduğu olumlu diyalog, iç konuşma çok önemlidir. Kişinin kendi kendine yaptığı iç konuşmalar sürekli olumsuz olursa zamanla alışkanlık haline gelir. Kişinin kendisine olumsuz telkinde bulunması, gerginliğe ve strese sebep olmaktadır.

Cooper ve arkadaşlarına göre stres ile baş edebilmenin birçok yolundan birisi de “uyumsuz davranış dönüşümü (transform maladaptive behaviour)”dür. Çalışma bir stres günlüğü tutarak strese neden olan olayların belirlenmesini, tespit edilen olayların not alınmasını ve ne kadar etkili olduğunun kanıtlanmasını ve stresörleri ortadan kaldırmayı ya da değiştirmeyi tavsiye eder (Wilson, 1999, s.166).

“Kendini gözleme ve yeniden bilişsel yapılandırma” kişinin kendini tanıması, stresi belirleme ve başa çıkmada yararlı bir yoldur. Bireylerin hangi olaya nasıl tepki verdiklerini anlamamanın en iyi yolu davranışlarının günlük kaydını tutmaktır. Kaydederken olayın öncesi, davranışlar ve sonuçlar dikkate alınır. Olayın öncesi kısmına kişinin stres kaynağı olarak algıladığı olay yazılır. Kişinin tutumlarını değerlendirebilmek için kişinin olayı ne kadar stres verici bulduğunu bir ölçeğe kaydetmesi sağlanır. Davranış kısmına kişinin sadece dışarıdan görülen davranışları değil bilişsel, duygusal ve fizyolojik yanıtları da yazılır. Sonuçlar kısmında stresöre verilen tepkilerin sonuçları kaydedilir ve değerlendirilir. Bu şekilde günlük çetele tutan kişiler kendilerini gözlemleyerek, strese karşı verdikleri tepkileri görerek değerlendirme fırsatı bulurlar. Kişiler strese karşı başa çıkmada işe yaramayan yöntemleri kendileri görerek değiştirmeye çalışacaklardır. Bilişsel yapılandırmada, kişilerin işe yaramayan düşünce, inanç, beklentileri ve davranışlarının farkına varması ve bunları değiştirmesi hedeflenir (Barlı, 2010, s.289).

Problemi çözerken; problemi saptama, seçenekleri gözden geçirme, bir çözüm yolu seçme, eyleme geçme, sonuçları değerlendirme aşamaları sırası ile takip edilerek stres kaynakları detaylı olarak analiz edilmeli ve gerekli tedbirler alınmalıdır (Seyhan, 2007, s.39).

Zaman yönetimi, zaman baskısının meydana getirdiği stresten kurtulma yöntemidir. İhtiyaçları giderme, hedeflere ve amaçlara ulaşmada zamanın verimli

kullanılma çabasıdır. Kişiler zamanı dikkatli kullanmadığında işler biriktirilmekte, zamanında bitirilememekte, yetiştirebilmek için gece-gündüz, tatil demeden çalışılmakta ve dinlenme zamanı iş için harcanmaktadır. Bir taraftan işin acil oluşu ve doğru kararın verilmesi gerekliliği, diğer taraftan zamanın daralmasıyla yaşanan panik hali bireyin stres yaşamasına neden olmaktadır (Özer, 2010, s.30).

Sosyal, sanatsal, kültürel ve sportif etkinliklere katılmak kişi içerisinde merhamet, sevgi, şefkat, hayranlık, acıma, heyecan gibi duyguları harekete geçirerek stresle meydana gelen olumsuz duyguların etkilerini kırarak sağlıklı hale gelmesini sağlar. Hobiler ilgi ve enerjiyi yoğunlaştırarak insanı meşgul ederken aynı zamanda stresli ortamdaki uzak tutar.

İyi yürüyen düzenli aile ortamı da stres yönetiminde önemlidir. İşyerinde gerilimli bir gün geçiren birey için evi ve ailesi en uygun dinlenme ve rahatlama yeridir. Ayrıca sosyal bir varlık olan insan çeşitli sosyal destek grupları içerisinde yer alarak birbirlerine destek olarak stresle mücadele edebilir. Sıkıntılı anlarında yardım ve desteğini alabileceği kişilerin varlığının bilinmesi bile kişileri rahatlatmaktadır (Eroğlu, 2007, s.479)

1.6.2. Stres Yönetiminde Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri

Verimliliği, etkinliği, kaliteyi, iş başarısını düşünen bir yönetimin temel yaklaşımı, öncelikle personelin en fazla şikayetçi oldukları ve tatminsizlik duydukları hususları tespit etmek olmalıdır. Örgüt yöneticileri, şikayet konularını şiddet ve önem derecesine göre sıralamalı ve stres yapıcılara zamanında müdahale etmelidir.

Stres ile örgütsel başa çıkma yöntemleri arasında aşağıda yazılanlar sayılabilir:

1- İşe alma ve yerleştirme aşamalarında kişilik testleri yapıp, personelin özellikleri tespit edilerek çalışabileceği birimlerde istihdam edilmelidir.

2- Çalışma şartlarının iyileştirilmesi gereklidir.

3-Örgüt iyi bir yönetim ve organizasyon sağlamalıdır. Kötü bir yönetim, yöneticilerin çalışanlara karşı tutum ve davranışları, uyguladıkları liderlik biçimleri strese sebep olmaktadır. Yöneticiler hangi davranış ve uygulamaların çalışanlarda stres oluşturduğunu bilmelidirler. Örgüt, daha az merkezîyetçi, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru iletişime izin veren, iş görenleri destekleyici bir organizasyonel yapıya sahip olmalıdır.

4-Aşırı iş yükü personel üzerinden alınmalı, dengeli ve optimum bir seviyede tutulmalı, işbirliğine dayalı bir çalışma ortamı oluşturulmalıdır.

5-Rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları giderilmelidir. Yaptığı görevin amaçlarının ne olduğunu bilmemek personelde gerginliğe ve isteksizliğe sebep olmaktadır. Yetki ve sorumluluklar arasındaki denge gözetilmeli, görev ve emirler açık, anlaşılır ve net olmalıdır, personeli çelişkiye düşürmemelidir. Mesela rakip taraftarı olmayan, kendi seyircisi az bir futbol müsabakasında gereğinden fazla personel saatler öncesinden görevlendirilmemelidir.

6-Sevgi ve saygıya dayalı olumlu ve destekleyici bir örgüt kültürü ve iklimi oluşturulmalıdır. Personele amir desteği, örgütsel destek ve sosyal destek sağlanmalıdır. Sosyal destek, çalışanın sevildiği, değer verildiği ve karşılıklı iş birliğine dayalı bir iletişim içinde bulunduğu gösteren özel bir ilgi olarak tanımlanmıştır (Torun, 2009, s.302). Bunlar sağlandığında iş yerinden kaynaklanan stresin azalmasında önemli etkilerinin olduğu birçok araştırma ile tespit edilmiştir (Akın, 2008, s.149). Uyuç tarafından 2004 yılında yapılan araştırmada amir desteği ve öğrenme motivasyonunun iş doyumunu, amir desteği ve kariyer kazançlarının hem işe bağlılığı hem de normatif bağlılığı olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (Uyuç ve Çımrın, 2004, s.47). Örneğin insanı dikkate almayan, katılımcılığın olmadığı, iletişim akışının çoğunlukla yukarıdan aşağıya olduğu, iş güvenliğinin olmadığı, çatışma ve nefretin hâkim olduğu bir iş ortamı çalışanların stres düzeylerinde artışa neden olacaktır. Daha katılımcı ve adil bir yönetim, sıcak sosyal ilişkiler, çok yönlü iletişim, fikirlere saygı gibi olumlu uygulamalarla çalışanların stresli bir ortamdan uzak durmaları sağlanabilir. Yöneticiler adil olmalı, örgüt

içindeki çatışmaları görmezden gelmemeli, taraflar arasında adil bir çözüm getirmelidir.

7-Çalışanların etkin bir takım kurma ve takım ruhu ile çalışmalarını sağlanmalıdır. Bireyin yapılacak işin sorumluluğu ve iş yüküne karşı yalnız olmadıkları, güvenli bir ortamda destek görerek, etkin bir iş birliği ile çalışacakları hissi stresi azaltıcı bir unsurdur. Örgütün amaçları ile personelin amaçları arasında çatışmalar en aza indirilmelidir. Personel, örgüt ile ortak bir amaca doğru yönlendirilmeli ve bu amaca ulaşmada geri bildirimler alınarak personelin kendisini geliştirmesi ve yetiştirmesi sağlanmalıdır. Personeli bir amaca kanalize etmek, başarıyı arttırıcı bir motivasyon unsuru olabileceği gibi stresi azaltıcı etki de yapacaktır.

8-Çalışanların yaptıkları işleri zenginleştirerek, kendilerini geliştirmek için meslek içi eğitim programları düzenlenmelidir. Çalışanlar için psikolojik rehberlik ve danışmanlık hizmetleri sağlanmalıdır. Emniyet Teşkilatında Psikolojik Rehberlik ve Danışmanlık Büroları mevcut olup Yozgat İl Emniyet Müdürlüğü kadrosunda 2 uzman görev yapmaktadır.

9-Stresi engellemenin en etkili yöntemlerinden birisi de yaşamın bütün anında sosyal desteğe sahip olmaktır. Sosyal desteği, maddi, iletişimsel ve duygusal destek olarak sıralayabiliriz. Çalışanlar arasında güven duygusunu arttıran duygusal destek, birilerinin bizi önemseydiği ve neler hissettiklerimizi dinlemek istediklerini bilme duygusudur (Graham, 1999, s.206). Personel ve ailelerini maddi manada destekleyici dernek ve vakıflar kurulmalıdır. Örgütsel bazda sosyal ve spor tesisleri açılarak personelin yararlanma olanakları arttırılmalı, yoksa mevcut kurumların imkanları kullanılmalıdır. Örgüt olarak sosyal ve sportif faaliyetler düzenlenmelidir.

10-Örgütler yapısal müdahalelere açık ve esnek olmalıdır. Sosyal, kültürel, siyasal, teknolojik değişimler takip edilmeli, personel bu değişimde başarıyla yönetilmeli ve günün şartlarına uygunluk sağlanmalıdır. İşin yapısal özelliklerinde değişiklikler sağlayan mekanik sistem anlayışından organik sistem anlayışına geçişi sağlayan tekniklerden yararlanılmalıdır. Organik sistemlerde bireyler, iş grupları, karar verme grupları arasında senkronizasyon sağlanır. Çalışanlar arasındaki sürekli etkileşim ve

iletişim ile iş tanımları ve görev süreçleri yeniden tasarımı ve tanımını yapılabilir. Kural ve sınırlamalar iş grupları tarafından yapılır. İş zenginleştirme, iş genişletme, esnek çalışma saatleri, iş rotasyonu, özerk çalışma grupları gibi tekno-yapısal müdahaleler dünyada oldukça geniş bir uygulama imkanı bulmaktadır. Büyük metropollerde trafik kuralları ihlallerinin tespiti ve cezai işlem uygulamaları için artık trafik polisleri yollarda araç ve sürücü avına çıkmadan elektronik denetleme sistemleri ile kameraya kaydederek cezaları adreslere göndermektedirler. Böylelikle trafik polisi - sürücü arasında meydana gelebilecek bir tartışmanın önüne geçilerek personelin gereksiz stres ortamına girmesi engellenmektedir.

11-Örgütün, iyi bir ücret politikası olmalıdır. Örgütler, çalışanlarına kendilerini geliştirebilecek fırsatlar vermeli, iyi bir kariyer planlaması yapmalıdırlar. alışanlarının yıllarını verdiği kurumundaki geleğinin belirsiz olması, personel üzerinde ağır bir baskı ve stres oluşturur. (Barlı, 2010, s.300)

2.EMNİYET TEŞKİLATINDA STRES KAYNAKLARI ve YÖNETİMİ

Emniyet Teşkilatında yaşanan stres ile ilgili genel açıklamalarda bulunulmuş, çeşitli sektörlerde yapılan örgütsel stres kaynakları ile ilgili araştırmalar, Türkiye ve yabancı ülkelerdeki Emniyet Teşkilatlarındaki yapılan çalışmalara yer verilmiş ve polisin stres kaynakları ve yönetimi anlatılmıştır.

2.1. Emniyet Teşkilatında Strese İlişkin Genel Açıklamalar

Yunanca “politeia”, Latince “politia” kelimelerinden türeyen polis kelimesi bugünkü anlamıyla ilk defa 1758 yılında İngiltere’de Sir John Fielding tarafından kullanılmıştır.

Polislik dünyadaki en stresli mesleklerden birisidir. Stres, özellikle kronik hale gelmiş ise çalıştıkları örgütte polis memurları için birçok problemin sebebidir. Örnek olarak işe devamsızlık, tükenmişlik, iş tatminsizliği, erken emeklilik veya yıpranma, bağışıklık sisteminde zayıflama neticesi hastalıklar, düşük iş performansı, potansiyel erken ölümler sayılabilir (Anshel, 2000, s.375). Bu bağlamda asayiş ve güvenliğin sağlanmasından sorumlu Emniyet Teşkilatının sunacağı hizmetlerin kalitesi ve iş görenlerin verimi açısından, stres ve stresle mücadele gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Herhangi bir belirtinin görülmediği durumlarda stresin olmadığını düşünmek hem yanlış hem de tehlikelidir. Örgütün veya içerisinde bulunduğu grubun özellikleri, kullanılan ilaçlar, emniyet teşkilatının hiyerarşik ve disipline dayalı yapısı gibi sebeplerden stres belirtileri engellenmiş veya gizlenmiş olabilir. Her ne kadar bastırılrsa dahi zamanla personelde, çalışma ve zorlanmadan dolayı bazı davranışsal, fiziksel ve psikolojik bozukluklar ortaya çıkacaktır. Zaman zaman haberlerde cinnet geçiren polislerin, ailelerine ve iş arkadaşlarına silahlı saldırıları ve intiharları gündeme gelmektedir.

Polis memurları, genellikle suç veya çatışma ortamında, negatif ve gerilimli olayların ortasında ölü, yaralı, mağdur, suçlu veya şüpheli insanlarla yüz yüzedir.

Stresli olan bir bireyin, problem yüklü diğerk bir bireye hizmet sunması, onun beklenti ve sorunlarına çözüm bulması oldukça güç, hatta olanaksızdır (Seyhan, 2007, s.3). Polis memurlarının büyük çoğunluğu, meslek yaşamları boyunca gün boyu süren bir çalışma, insanın doğal dengesine ters düşen bir uyku ve beslenme düzeni, yeterli zaman ayrılamayan bir aile ve sosyal yaşam tehdidi ile karşı karşıyadır.

Buker ve Wiecko (2007) Türk Polis Teşkilatında çalışan sivil memurlar, polisler ve orta kademe amirler arasında yaptıkları bir anket araştırmasında örgütsel faktörlerin diğerk sebeplerden daha fazla stresli olduğunu tespit etmişlerdir. Kroes (1985), kötü yönetim politikaları, iş çatışmaları, ek iş, az veya çok iş yükü, vardiyalı çalışma, mahkemeler, olumsuz halk imajı gibi stres faktörlerinin polislerin aile hayatlarını da negatif etkilediğini belirtmiştir (Gül, 2011, ss.22-23).

Polisler, vatandaşlar tarafından devlet gücünün sembolü olarak görülür, polisler de kendilerini öyle hissederler. Bir problem çıktığında da vatandaşlar polislerden görevini yapmasını beklerler. Polis görevi gereği halkın can ve mal güvenliğinden sorumludur. Görevin yerine getirilme beklentisi ve sorumluluk beraberinde stresi de getirmektedir. Günümüzde devlet kurumlarında şeffaflık ve hesap verilebilirliğin ön plana çıkması polisi hatasız görev yapmaya zorlamakta ve kusursuzluk çabası neticesinde stres oluşmaktadır. Resmi üniforması ile yarı askeri bir yapıya sahiptir, üniformalıdır, bundan dolayı kıyafetinden hareketlerine kadar uyması gereken kurumsal disiplinleri, kuralları, normları vardır ve uymadığı takdirde cezalandırılır. Polislerde kurumsal desteğin azlığı veya idari desteğin verilmemesi, çok çabuk açığa alınabilme, yasal soruşturmaya maruz kalma, meslek verimliliğini düşürmekte ve strese neden olmaktadır (Kırel, 2006, s.100). Birçok insanı ilgilendiren yaşamsal kararlar almak, kişide gerginlik ve stres yaratan bir kaynaktır.

Halkın güvenliğinin yanı sıra, kendi meslektaşlarının güvenliği, devleti temsil etmesi nedeniyle, hedef olma olasılığının fazlalığı, polisi strese itmektedir (Aslantaş, 2001, s.43). İşten kaynaklanan stres, sadece polis memurunun kendisine değil direkt veya dolaylı olarak ailesine, iş arkadaşlarına, ast ve üstlerine, hizmet verdiği vatandaşlara, bağlı olduğu örgüte zarar vermekte hatta uluslararası skandallara veya

sorunlara sebep olursa ülkesine zarar vermektedir. Stresin sebepleri ortadan kaldırılmazsa küçük gibi görünen sorunlar büyümekte, mevcut streslerin üzerine binen yeni stresler, kişiler üzerinde yıkıcı sonuçlar doğurabilmektedir. Son yıllardaki polis intiharlarında, polisin içinde yaşadığı stresli ortamların ve sorunların, onların psikolojik durumlarını bozarak olumsuz etkide bulunduğu görülmüştür. Yaşanan yoğun stres depresyona, depresyon da intihara götürebilmektedir. Emniyet Teşkilatında, amirlerde de intiharlar görülmekle birlikte intiharların çoğunu polis memurları oluşturmaktadır. Polis intiharlarının metropollerde yoğunlaştığı ve buna alkolizm, suça karışmanın artması, boşanma, aşırı borçlanma gibi faktörlerin etkili olduğu söylenebilir (Seyhan, 2007, s.65).

Emniyet Teşkilatı, il merkezi ve ilçe belediye sınırları içerisinde, suçların önlenmesi, aydınlatılması ve suçluların yakalanması ile görevli İçişleri Bakanlığına bağlı bir Devlet örgütüdür. Kanunların uygulayıcısı ve adaletin ilk kapısıdır. İç güvenlik hizmetlerini yerine getirmekten sorumludur. Polis, toplum barışının ve esenliğinin sağlanması açısından adli görevlerinin yanında idari yetkilerini de kullanmaktadır. Polis, günlerce süren toplumsal olaylardan, suçların aydınlatılması için aylarca süren takiplerden, rutin olarak her gün yapılan umuma açık yerler veya trafik kontrollerine kadar toplumun her kesimini ilgilendiren konularda görev yapmaktadır. Kanun koyucu, polise görevlerini yerine getirebilmesi için kişileri durdurma, arama, yakalama, zor kullanma hatta silah kullanma yetkileri vermiştir. Bu nedenle polislerin mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve niteliklere profesyonelce sahip olmasının yanında bedensel ve ruhsal sağlığa da sahip olmaları gerekmektedir. Polis teşkilatı, halkın istek ve beklentilerine cevap verecek şekilde güvenlik ve hizmet politika ve projeleri üretip hayata geçirmelidir.

Polislik, fiziksel ve duygusal emek isteyen, insan odaklı hizmet sunan bir meslektir. Polis ve vatandaşları karşı karşıya getiren, çatışma ve olumsuz duygular oluşturan durumların etkisi uzun ömürlü olur ve büyük ölçüde hatırlanırlar. Polisler stres altında çalışırken halka olması gerekenden farklı davranırsa, örgüte olumsuz bir imajı olabilir ve teşkilat güvenilirlik ve meşruiyetini kaybeder. Güvenilirlik ve meşruiyet bir kere kaybedilirse tekrar kazanılması çok zordur.

Amerikan Stres Enstitüsü'nün yaptığı araştırmalarda, insan hayatını kısaltma ihtimali olan meslekler arasında, günlük hayat problemleri ile etkili bir Şekilde başa çıkmayı zorlaŐtıran mesleklerden polislik, yüksek risk taşıyan meslek grupları arasında ele alınmıştır (Seyhan, 2007, s.23). Polislik mesleğinin, dünya üzerinde stresle en fazla karşılaşılan meslek gruplarından birisi olduğu bilinmektedir. Dünya ĉapında en stresli 5 meslek iĉerisindedir. Koroner kalp hastalıkları, mide rahatsızlık ve ülserleri, cilt problemleri, migrenlere sebep olan stresle bağlantılı Şikayetler diğer mesleklerden daha ĉok polislerde ortaya çıkmaktadır. Duygusal problemler sırasında polis memurları, sinirli durumlar ve nevrozlar gösterirler (Anshel, 1997, s.337). Polislerde iş yükünün fazla olması, işin sıklıklığı, zamanın sınırlılığı, denetimlerin niteliğinin düşük olması, yetkilerin sorumlulukları karşılamada yetersiz oluşu, sorumlulukların yarattığı endişe, politik havanın yarattığı güvensizlik, rol belirsizliği, örgüt ve birey arasındaki uyumsuzluk, engelleme rol ĉatıŐması, ĉalıŐma koşulları, insan ilişkileri, yabancılaşma, yetersiz kişisel enerji, dinlenme ve eğlenmeye yeterli zamanın ayrılamaması, ücret yetersizliği, mevzuat karıŐıklıĐı, önemli kararlar verme zorunluluğu, mesleğin statüsünün düşük olması, meslektaŐların koyduğu kurallara uyma zorunluluğu başlıca stres etmenlerindedir (Pehlivan, 1993, s.15).

Stres, polislerin doğru karar verme gücünü zayıflatan, saldırganlık ve öfke patlamaları oluşturan bir sinirlilik oluşturur. Stresin etkisi Şiddetli ve sürekli olursa daimi sinirlilik hali oluŐabilir böylece byklĞu veya ciddiye yanlış hesaplanarak ufak olaylar bile zarar verici hale gelebilir. Stres kaynaklanan uyku ve beslenme bozuklukları, aşırı alkol, sigara, ilaĉ tüketimi neticesi vücudu aşırı zayıflayan veya ŐiŐmanlayan, yorgun ve gĉsz bir polis dikkatini toplayamaz, telsizde olayları takip edemez, olaylara tepki verme süresi yavaŐlar, olaya müdahale edecek gücü kendisinde bulamaz, gereksiz riskleri üzerine alır, kaza yapma ve yaralanma riski artar.

Akut stres, yakın geĉmiŐteki baskılar veya yakın gelecekte oluŐması beklenen baskılar ve gerginliklerle oluşan en yaygın stres biĉimidir. Kronik stres hiĉ bitmeyecekmiŐ gibi gelen Şiddetli baskı ve gerilimlerin oluşturduğu strestir. Kişinin bünyesi kronik strese hemen tepki vermeyebilir; fizyolojik, psikolojik ve bilişsel

yapısı yavaş yavaş bozulur. Kronik stresin en kötü yanı insanların buna alışmasıdır. Stresin varlığını bir süre sonra artık hissetmez olurlar. Evans ve Coman (1993) birkaçı dışında araştırmacıların, polislerde akut stres kaynakları ile ilgili araştırmaları ihmal ettiklerini, daha çok kronik stresin doğası ve etkileri üzerine odaklandıklarını belirtmiştir. Ancak kronik stres sebepleri üzerine yapılan çalışmalar akut stres ile ilgili çerçeveyi belirlemede önemlidir. Akut strese, birim değişikliği, tehlikeli bir duruma maruz kalma, yönetim kademesindeki değişim, teknik problemler, rol değişiklikleri örnek verilebilir. Eden (1990) yapmış olduğu araştırmada akut stres ile kronik stres arasındaki algılanan stres ve psikolojik gerginliği karşılaştırmıştır. Araştırmanın önemli yönü bir veya birkaç olayda görevlilerden yorum istenerek algılanan stresin tasvir ettirilmesidir. Bu şekilde stres ölçümü yaklaşımı Dewe (1991) tarafından da desteklenmiş ve yaptığı çalışmada stresörlerin ölçümü, bireylere farklı olayları derecelendirmeleri ve bu olayların işlerinde olup olmadığının sorulmasından oluşmaktadır. Lazarus ve Folkman (1984)'a göre de bir durumun bireysel değerlendirme ile tanımlanması, stresi tarif eden en doğru yöntemdir. Araştırmalar, görevde geçen sürede oluşan tecrübeye göre polislerde stres kaynakları ve şiddetin farklılaştığını göstermiştir (Anshel, 1997, s.338).

Araştırmanın yapıldığı Yozgat Emniyet Müdürlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğüne yasalarla verilen emirlerin taşrada uygulanması ile ilgili görevleri yapan bir il teşkilatıdır. İl merkezinde tüm rütbede çalışan personel sayısı 592 kişidir. 31 ayrı şube ve birimden teşekkül etmiştir. İl teşkilatı başında İl Emniyet Müdürü bulunmaktadır. Birimler arası koordineyi ve görev bölümünü 4 Emniyet Müdür Yardımcısı marifetiyle sağlamaktadır. Personelin bir bölümü, çalıştıkları birim gereği büro görevi yapmakta ve sürekli gündüz çalışmaktadırlar (Personel, Eğitim, Lojistik, Trafik Tescil, Pasaport, Silah Ruhsat Şubeleri, Polis Merkezi Amirlikleri Adli Evrak Büroları vb.). Nöbet usulü çalışan birimler ise vardiyalı olarak 24 saat görev yapmaktadırlar (Asayiş Şube Ekipleri, Polis Merkezi Amirlikleri Adli Grupları, Koruma Şube Müdürlüğü vb.). Polis Merkezi Amirliği 2011 yılı itibari ile 12/24 çalışma sisteminden 8/24 çalışma sistemine geçmiştir. Diğer şubeler ise 12/24 sisteminde devam etmektedirler.

2.2. Örgütsel Stres Konusunda Yapılan Çalışmalar

Stres konusuyla ilgilenen bilim adamları, daha çok stresle baş edebilme teknikleri üzerinde çalışmaya başlamışlardır. Stresle başa çıkma yöntemi üzerine deneyler yapan Miller, çalışmalarında stresin fiziksel etkilerini azaltabilmenin kısmen de olsa olanaklı olduğunu ortaya koymuştur. Miller, deneylerinden elde ettiği bulguların sonucuna göre, bir meşguliyet süreciyle stres dolu bir durumun sağlıksız etkisinin azaltılabileceğini öne sürmüştür (Aslantaş, 2001, s.13). Örneğin, Emniyet Teşkilatının halk nezdinde ve basındaki imajını olumsuz etkileyen toplumsal olaylara müdahale tarzı, Emniyet Teşkilatı çalışanları ve yöneticilerinin herhangi bir toplumsal olay öncesinde strese girmesine neden olmaktadır. Toplumsal olaylar veya ani gelişen asayiş olaylarına müdahale planlarının hazırlanması ve düzenli olarak tatbikatlarının yapılması ile personelin kendine özgüveni sağlanıp başarıya odaklanarak stresin azaltılması sağlanabilir.

Donovan ve Kleiner (1994) göre örgütsel stresin fiziksel, zihinsel ve durumsal olmak üzere 3 çeşit kaynağı vardır. Fiziksel stres, çok çalışma, dinlenememe ve kötü beslenme gibi unsurlardan oluşur. Zihinsel stres ise kişinin zihinsel durumuna bağlıdır. Günlük hayattaki umutlarımızı, korkularımızı ve pişmanlıklarımızı kapsar. Durumsal stres dış dünya ile ilişkilerimizin sonucunda oluşur (Bilir, 2005, s.78).

Gignac ve Appelbaum hizmet sektöründe faaliyet gösteren bir şirkette, 112 satış elemanı üzerinde uygulanan bir anketle stres kaynaklarını belirlemeye çalışmışlardır. Çalışmada ankete katılanların %58'inde yüksek iş stresi tespit edilmiş olup yüksek teknoloji iletişimindeki rekabet, yönetim politikaları, organizasyon yapısı ve liderlik davranışlarının çalışanlar üzerinde strese yol açtığı belirtilmiştir (Çakır, 2006, s.59).

Sharpley ve arkadaşları (1996) tarafından üniversite çalışanları üzerinde yapılan araştırmada en önemli stres kaynakları olarak, geri beslemede yetersizlik, mesleki ilerleme olanaklarının sınırlı olması, politika değişikliklerinin iş ve görevleri nasıl etkileyeceğinin bilinmemesi, aşırı iş, çok az zamanda çok iş yapılmasının istenmesi, ihtiyaç duyulan ekipman ve aletlerin yokluğu gibi unsurları tespit etmişlerdir. Yine aynı çalışmada en önemli stres belirtileri olarak, nefes alma

problemi, kötü uyku, parmak ve tabanlarda tutulma, kasılma, terli eller, zayıflık ve yorgunluk hissi, baş ve boyun ağrısı, bel ağrısı gibi fiziksel rahatsızlıkların olduğunu tespit etmişlerdir (Aslantaş, 2001, s.15). Stresin işe devamsızlık oranlarının artmasına, kazalara, yaralanmalara ve hastalıklara yol açtığı bulunmuştur (Aslan, 2007, s.68).

1965 yılında Kornhauser tarafından Detroit araba işçileri üzerinde yapılan araştırma, daha fazla iş becerisi, sorumluluk ve ücrete sahip işçilerin daha iyi ruh sağlığı ve yüksek iş seviyesine sebep olduğunu göstermiştir. Daha düşük iş seviyesine sahip işçiler ise mesleklerinde daha az destek ve takdir görmektedirler. Yapılan araştırmalar, çok düşük iş kontrolü ve yüksek talebin de stres yaptığını göstermektedir (Wilson, 1999, s.163).

Cooper ve Cummings, birey ve onun çevresi arasındaki uyumsuzluk sonucu stresin ortaya çıktığına inanmaktadırlar. Bu, aynı ortamda diğerleri gerilim yaşarken başka bir kişinin geliyiyor görünmesini açıklamaktadır. Bireylerin, genellikle, düşünce, duygu ve ilişkilerini istikrarlı bir hal içerisinde tutmaya çalıştıklarını belirtmişlerdir. Bireylerin kendilerini rahat hissettikleri bir istikrar aralığına sahip olduklarını, duygusal ve psikolojik durumları bozulduğunda iyi hal hissini tekrar kazanmak için başa çıkmak zorunda olduklarını, eğer başarısız olurlarsa stresin devam edeceğini söylemişlerdir (Wilson, 1999, s.164).

Brymer, Perrewe ve Johns, otel endüstrisindeki yöneticilerin iş stresi üzerine yaptıkları çalışmada, yöneticilerin yüksek oranda stres yaşadıkları, yaşanan iş stresi ile çalışanların yaşadıkları sıkıntılar arasında pozitif bir ilişki bulunduğu, stresin iş performansına doğrudan etki ettiği, stres kaynaklarının kararsızlık, ilişki kuramama, daha çok hata yapma, organize olamama, baş ağrısı, unutkanlık gibi rahatsızlıklara sebep olduğu ortaya konmuştur. Çalışma bulgularına göre iş stres kaynakları ile uyuma zorlukları, mide rahatsızlıkları, kilo alma veya kilo verme, daha çok hastalanma, depresyon, konsantrasyon eksikliği ve sıkılma/ilgisizlik arasında pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. İş stresinin, yönetici ve iş gören devir hızını artırdığı, çalışanların işe gelmeme ve hastalanma sayısını arttırdığı bulunmuştur. Ayrıca

işletmenin yönetici ve iş gören üretkenliği ve iş tatminini düşürdüğü görülmüştür (Aslantaş, 2001, ss.15-16).

Jagdis (1994) tarafından bir üniversitede yapılan araştırmada iş stresörlerinin ruhsal ve fiziksel sağlığa ve iş tatminine etkilerini incelemiştir. İnceleme sonucunda işin özellikleri, bireyler arası ilişkiler, çalışma koşulları ve örgütün organizasyonundan kaynaklanan stresin, kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir fark oluşturmadığını, erkeklerde iş yükünden kaynaklanan stres düzeylerinin, bayanlarda örgüt politikalarından kaynaklanan stres düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir (Akgündüz, 2006, s.130).

Boswell tarafından 1992 yılında, Cottrell tarafından 2001 yılında hemşireler üzerinde yapılan araştırmada, iş stresi ve iş tatmini arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiş, iş stresi azaldıkça hemşirelerin iş tatmin düzeyinin arttığı görülmüştür (Akgündüz, 2006, s.132). Akın tarafından Yozgat ilinde hemşireler üzerinde yapılan araştırmada, örgütsel destek ile iş aile çatışması arasında, iş aile çatışması ile yaşam tatmini arasında anlamlı negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel destek ile yaşam tatmini arasında, sosyal destek ile yaşam tatmini arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Akın, 2008, s.160).

Aslan tarafından makine teçhizat sanayide dört büyük işletmede 254 çalışan üzerinde yapılan araştırmada, stresle başa çıkmada en fazla aktif planlamanın, en az ise kaçma-soyutlanma tutumunun kullanıldığı tespit edilmiştir. Stresle başa çıkma yöntemlerinden aktif planlama, dış yardım arama, kaçma-soyutlanma, kabul-yeniden bilişsel yapılanma ile sosyo-demografik ve iş değişkenleri açısından anlamlı fark gösterirken, dine yönelme ile sosyo-demografik ve iş değişkenleri açısından anlamlı bir fark göstermemiştir (Aslan, 2007, s.67).

Gökdeniz tarafından mobilya sektöründe çalışan 100 kişi üzerinde yapılan araştırmada sonucunda örgütsel stres kaynakları önem derecesine göre, yetki yapısı, üretim yapısı, örgütsel yapı ve iklim, görev yapısı, rol yapısı, kültürel yapı olarak sıralanmıştır (Gökdeniz, 2005, s.187).

Yıldırım tarafından 73 muhasebe meslek mensubu ve öğretim elemanı üzerinde yapılan araştırmada, iş streslerinin yüksek boyutta olduğu, bayanların stres seviyelerinin erkeklere nazaran daha yüksek olduğu, unvan değişikliğine göre stres düzeylerinin değişmediği, 20-29 yaşa arası grubun daha üst yaş gruplarına göre stres ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Yıldırım, 2008, s.153).

Uçman'ın araştırmasında çalışan kadınlar, ilkokul mezunu vasıfsız iş gruplarından ve üniversite mezunu vasıflı meslek gruplarından oluşturularak, bu grupta stresle başa çıkma yolları psikopatoloji ilişkisi eşit iş konumunda olan erkeklerle kıyaslanarak incelenmiştir. Araştırmada, kadınlarda değişik psikopatolojilerde erkeklere kıyasla daha yüksek ortalamalar bulunmuştur. Eğitim düzeyine göre ise ilkokul mezunlarında psikopatolojik yakınmalar daha fazladır. Çalışan kadınların stresli iş durumlarını kendilerine saklama eğilimi çıkmıştır. Genel olarak iş ortamlarında kadın ve erkeklerin stresle başa çıkma yolları arasında bir farklılık gözlenmemiştir. Kadercilik, çaresizlik, batıl inanç ve düşünce, kendini verme gibi duyguya yönelik başa çıkma yollarında ilkokul mezunlarının ortalamaları üniversite mezunlarından daha yüksektir (Aslantaş, 2001, s.16).

Topaloğlu tarafından Ankara'da faaliyet gösteren 10 otel işletmesinde 100 iş gören üzerinde yapılan araştırmada, en önemli stres yapıcının yetersiz maaş ve maddi koşullar olduğu tespit edilmiştir. Diğer stres kaynakları aşırı gürültülü ortamlar, müşteri ve ast-üst ilişkileri, çalışma ortamının temiz olmaması olarak belirtilmiştir (Topaloğlu, 1998, s.39). Aydın tarafından otel çalışanları arasında yapılan araştırmada en yüksek stres kaynağının yetersiz maaş ve ücret dengesizliği olduğu, diğerlerinin sırası ile aşırı iş yükü, çalışma saatlerindeki belirsizlikler, işlerin çok kısa sürede bitirilmesi baskısı olduğu tespit edilmiştir (Aydın, 2004, s.18).

2.3. Poliste Stres Konusunda Yapılan Çalışmalar

Türkiye'de değişik üretim ve hizmet sektörlerinde stresle ilgili çok sayıda çalışma mevcuttur. Son 15 yılda, Emniyet Teşkilatında da stres kaynakları, stres yönetimi ve önerilerle ilgili artan bir şekilde çalışmalar yapılmaktadır. Ülkemizde Bilen ve Badem tarafından, 1997 yılında Ankara Trafik Şube Müdürlüğünde görevli

105 polis üzerinde yapılan araştırmada, stres faktörleri sırasıyla ücret yetersizliği, yoğun çalışma temposu, hafta sonu izinlerinin olmaması ve gece görevleri olarak tespit edilmiştir. Çalışanların olumsuz etkilenme sebepleri arasında çalışma sürelerinin fazlalığı ilk sırada yer almaktadır. Aynı çalışmada personelin talepleri incelenmiş ve katılımcıların %47,3'ü mesai saatlerinin düzenlenmesini, %19,3'ü ücretin arttırılmasını, %14,2'ü ise modern cihazlarla takviye edilmelerini istemiştir (Aslantaş, 2001, s.42).

Türkiye'de yapılan kapsamlı çalışmalardan birisi de 1999 yılında Emniyet Genel Müdürlüğü Trafik Araştırma Merkezi tarafından 1356 personelin katılımı ile yapılan "Trafik Alanında Çalışan Emniyet Genel Müdürlüğü Personelinin İş Doymu, İletişim Tarzı, Stres Düzeyi ve Davranışsal Özellikleri, Stresle Başa Çıkma Tarzı, Stres Düzeyi ve Strese Yatkinlığı Tespiti İçin Stres Tarama Çalışması"dır. Çalışmada stres faktörlerinin işin kendisine değil idari ve örgütsel yapılanmaya bağlı olarak ortaya çıktığı tespit edilmiştir (Çakır, 2006, s.65).

Altundaş, 2000 yılında, Erzurum Emniyet Müdürlüğünde 243 polisin katılımı ile strese neden olan etkenler, stresin iş verimliliği ve iş doymu üzerindeki etkileri konusunda çalışma yapmıştır. Farklı birimlerde farklı çalışma sistemlerine göre görev yapan polislerin, algılanan stres ile iş doymu arasında önemli farklılıklar olduğu tespit edilmiştir (Çakır, 2006, s.66). Ayrıca polislerin büyük bir kısmı adli ve sivil çalışan şubelerde birinci sınıf muamele gördükleri, çalışanlara değer verildiği, aktif oldukları düşüncesiyle bu birimlerde çalışmak istemektedirler. Yapılan işe duyulan isteğin personelin stresle baş etmesinde önemli bir etken olduğu ve iş doymularını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (Çakır, 2006, s.101).

Eren, 2001 yılında, İstanbul Emniyet Müdürlüğü Terörle Mücadele Şube Müdürlüğü Personelinin stres kaynakları, belirtileri ve stresle başa çıkma yöntemlerini tespit etmek amacıyla 144 polisin katılımıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışmada personeli en çok etkileyen stresörün "ücret yetersizliği", en çok görülen stres belirtisinin "terleme", stresle başa çıkmada kullanılan yöntemin "stresi yaratan

durumu düşünmemeye çalışma, boşverme” olduğu tespit edilmiştir (Çakır, 2006, s.67, Çam, 2008, s.25).

Aslantaş, Nevşehir Emniyet Müdürlüğü kadrosunda 235 personel üzerinde yaptığı çalışmada stresin nasıl algılandığı ve rahatsızlık oluşturup oluşturmadığını araştırmıştır. Ekipte çalışan polislerin büro görevlilerinden daha fazla stres altında olduğunu, çalışılan birimler ile örgütün yapısı, iklimi ve politikalarından kaynaklanan stresörler arasında anlamlı ilişkiler bulunduğunu tespit etmiştir. Araştırmada stres faktörleri sırasıyla ücret yetersizliği, iş yükü ve yorucu iş temposu, tatil sürelerinin kısa olması, aileye yeterli zaman ayıramaması, yetki ve sorumluluk dağılımındaki dengesizlikler, emeklilikle ilgili kaygılar olarak tespit edilmiştir (Aslantaş, 2001, s.103).

Sarı tarafından 2003 yılında Van Emniyet Müdürlüğü kadrosunda 167 polisin katıldığı, stres yönetimi konusunda sergiledikleri davranış biçimleri ile ilgili araştırma yapılmıştır. Araştırmada eğitim durumu değişkenine bağlı olarak yüksekokul mezunlarının diğer mezunlara göre uzman yardımı istemeden kendi yöntemleriyle en iyi kararı vermeye çalıştıkları, meslek tecrübesine göre uzun süre görev yapan polislerin (16 yıl üzeri) daha planlı stres yönetimi davranışı sergiledikleri, cinsiyet değişkenine göre bayan polislerin erkeklere göre “kaçınma” boyutunda daha yüksek, “sorunu çözme” boyutunda daha düşük aritmetik ortalamaya sahip oldukları tespit edilmiştir (Çakır, 2006, s.68).

Kırel ve Cengiz’in Eskişehir Trafik Polis Eğitim Merkezine değişik illerden eğitime gelen 414 polis memuru üzerinde yaptıkları Trafik Polisleri arasında mesleksi stresin kaynakları ve sonuçları çalışmasında, en çok stres oluşturan unsurun uzun çalışma saatleri, sürekli gece vardiyası, işe geliş ve gidiş saatlerindeki düzensizlikler olduğu görülmüştür. Bu yıpratıcı koşullar neticesinde aile düzenlerinin olmaması, sosyal ve özel yaşamlarına yeterince zaman ayıramama gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Amirlerin zaman zaman görev paylaşımında adam kayırmaları, büroda olanlar daha rahat çalışırken ekipte çalışanların fiziksel olarak yorulmaları ve can güvenliklerinin olmaması, bürokratik baskılar ve hatırı

sayılır kişilere yazılan cezalar nedeniyle yaşadıkları tehdit ve tayinler ayrı bir stres kaynağı olarak belirlenmiştir. Vatandaşlardan yeteri kadar destek alamamaları da ayrı bir stres kaynağıdır. Birçok meslekte olduğu gibi uzun çalışma saatleri ve ağır çalışma koşulları karşısında alınan ücretin tatmin etmemesi nedeniyle ücret yetersizliği de en büyük stres sebeplerinden birisidir. Tayinler polislerin en sık karşılaştıkları sorunlardan birisidir. Yeni bir sosyal ve örgütsel çevre, yeni görevlerdeki belirsizlikler, uyum sağlama problemleri strese neden olmaktadır (Kırel, 2006, ss.109-110). Stresin psikolojik sonuçları olarak en çok şikayet edilen konular sırasıyla uyku problemleri, sebebi olmayan kaygı, korku ve sıkıntılar duyulması, aşırı sinirlilik halidir. Araştırmada daha çok stresin psikolojik sonuçlarına rastlanılmış olup örneklem grubunun yaşının genç olmasından dolayı fizyolojik rahatsızlıkların henüz oluşmadığı tahmin edilmiştir. Davranışsal rahatsızlıklarda alkol kullanımının en az düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda polislerin stresin sonuçlarının farkında oldukları fakat başa çıkmada yeteri kadar önlem almadıkları tespit edilmiştir (Kırel, 2006, ss.114-115).

Taşdöven, 2005 yılında, polislerin tükenmişlik düzeyleri ile ilgili Ankara'da çalışan 260 polis üzerinde yaptığı araştırmasında Çevik Kuvvet Şubesinde görev yapan polislerin, Polis Merkezleri, Trafik Polisleri ve Genel Müdürlükte çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymuştur. Çevik Kuvvet Şubesinde çalışanlar, iş yoğunluğu, yıpratıcı çalışma sistemi, sürekli olumsuz ve çatışma içerisinde görev almaları, çalışma saatleri dışında ek göreve çağırılmaları, yapılan işlerden dolayı herhangi bir maaş taltifi alamamaları nedeniyle psikolojik ve fiziksel olarak daha fazla yıpranmaktadır. Son yıllarda Çevik Kuvvet Şubelerinde görevli alt kademe rütbeli sayısı azaldığından amir başına düşen memur sayısı fazlaştığından amirler memurlarını tanıyamamakta, sorunları ile ilgilenememekte, etkili iletişim, denetim yapamamaktadır. Çevik Kuvvet Şubelerine, polis okullarından yeni mezun genç memurların alınması ve teşkilat içerisinde daha az önemli bir birim olarak algılanmasından dolayı tükenmişlik düzeyleri daha yüksek çıkmıştır. Polis Merkezlerinde çalışanlarda ise duyarsızlaşma boyutunda tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Polis Merkezleri, polisin konusu olsun olmasın her türlü şikayet ve

sorunun çözümü için ilk baş vurulan yer olduğu için, her türlü çatışma, kavga, kriz durumu ile sürekli karşılaştığı için, personel azlığı ve ağır iş yükünden dolayı çalışanların duyarsızlaştığı tespit edilmiştir (Taşdöven, 2005, ss.53-54).

Çakır, 2006 yılında Adana Emniyet Müdürlüğü kadrosunda çalışan 775 personel ile çalıştıkları birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemleri değişkenlerine göre Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması ile ilgili bir araştırma yapmıştır. Araştırmada adli birimlerde çalışan polislerin idari birimlerde çalışanlardan, meslekte 4 yıl ve daha az çalışanların 5-19 yıl arası çalışanlardan, eğitim süresi 11-13 yıl arası olanların, 14 yıl ve üstü olanlardan, eşi bir işte çalışmayanların eşi bir işte çalışanlardan daha yüksek iş stresine sahip oldukları tespit edilmiştir. Polislerin stres algılamaları rütbeye göre karşılaştırıldığında, polis memurlarının amirlere göre daha fazla stresli algıladıkları görülmüştür (Çam, 2008, s.34).

İş stresi yüksek olan polislerin daha çok sosyal desteğe başvurdukları görülmüştür. İdari birimlerde çalışanların, adli ve teknik-destek biriminde çalışanlardan daha fazla Kendine Güvenli Yaklaşımını kullandıkları tespit edilmiştir. Bunun sebebi olarak da idari birimlerde çalışan personelin özellikle mevzuatı daha iyi biliyor olmaları, amir ve müdürlerle diğer birimlerde çalışanlara göre daha fazla iletişime geçmeleri, stresle karşılaştıklarında kendilerine daha fazla güvenmelerine yardımcı olması şeklinde açıklanmıştır (Çakır, 2006, s.100). Cinsiyete göre bakıldığında, kadın polislerin erkeklere göre Kendine Güvensiz Yaklaşımı ve Sosyal Desteğe Başvurma Yaklaşımını daha çok kullandığı tespit edilmiştir. Ayrıca kadın polislerin örgüt içerisinde aktif polislik yapacak, olaya ilk müdahale, sıcak çatışmaya girme, zanlıyı yakalamaya yönelik bir faaliyette bulunmaları yok denecek kadar azdır. Bunun nedeni kadınların bu şekilde görev yapmak istememeleri, toplumsal yapı içerisinde kadınların sosyal rollerinin niteliği gösterilmiştir (Çakır, 2006, s.104). Çalışma sistemine göre, 12/12 veya 12/24 çalışma sistemine göre çalışan polislerin Kendine Güvensiz Yaklaşımı diğer çalışanlara göre daha fazla kullandıkları görülmüştür. Kendine Güvensiz Yaklaşım tarzının stresle başa çıkmada kullanılıyor olması polislik mesleği için istenilen bir davranış şekli değildir. Özellikle cana karşı

meydana gelen asayiş olaylarıyla karşı karşıya kalan görevlilerden ani ve isabetli kararlar vererek olaya müdahale etmesi beklenilir. Ancak kendine güvensiz yaklaşım tarzı kullanarak stresle başa çıkmaya çalışan personel olaya müdahale esnasında istenilmedik sonuçların yaşanmasına sebep olabildikleri tespit edilmiştir. Polis Merkezi Amirliklerinde çalışanlar strese karşı boyun eğici yaklaşımı daha çok kullanmaktadırlar. Nedenleri arasında şube polislerine göre kendilerini bir kenarda, her türlü ayak işlerinin yapıldığı bir görev alanında görüyor olmalarından kaynaklandığı tespit edilmiştir (Çakır, 2006, ss.105-106).

Kutlu ve arkadaşları, Konya Emniyet Müdürlüğünde görev yapan 492 polis memuru üzerinde, polislerde sigara içme sıklığı ve depresyon arasındaki ilişki konulu bir araştırma yapmıştır. Çalışmaya katılanların 467'si erkek (%94,9), 25'i bayan (%5,1), 462'si evli (%93,9)'dir. Sigara içme sıklığı 206 kişi (%41,9), bırakma sıklığı 117 kişi (%23,8), hiç içmeme sıklığı 169 kişi (%34,3) görülmüştür. Cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, borçlu olmak sigara içme davranışı üzerinde etki etmezken, kiralık evde yaşama, özel arabaya sahip olma ve kredi kartı borcunu zamanında ödeyememenin sigara içme davranışı üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi depresyon üzerinde etkili olmazken, borçlu olma, ev sahibi olmama, kredi kartı borcunu zamanında ödeyememenin depresyon üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Sigaraya başlatan en birincil etken %46,6 ile sosyal faktörler iken ikincil etken olarak %34 ile stres tespit edilmiştir (Kutlu, 2008, ss.31-36).

Dündar'ın Afyon Emniyet Müdürlüğünde görevli 167 polis memuru üzerinde yaptığı çalışmada eğitim ve yaş grubuna göre umutsuzluk düzeyi, problem çözme becerileri ve umutsuzluk düzeyi ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki incelenmiştir. Polislerin eğitim durumu arttıkça problem çözme becerisi arttığı, yaş arttıkça problem çözme becerileri düştüğü, umutsuzluk düzeyleri arttıkça problem çözme becerilerinin azaldığı tespit edilmiştir (Dündar, 2008, s.88).

Mehmet Murat, Diyarbakır A.Gaffar Polis Meslek Yüksek Okulu'nda görevli 79 polis ile tükenmişlik durumları üzerine çalışma yapmıştır. Hem amir hem de

memurların duygusal ve kişisel başarı tükenmişlikleri orta düzeyde tespit edilmiş olup polislerin mesleğe yüksek düzeyde beklentilerle başlıyor olabilecekleri değerlendirilmiştir. Ayrıca polis memurlarının duygusal ve kişisel başarı tükenmişlikleri, amirlerine göre daha fazla çıkmıştır. Duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişliklerinin ise orta düzeyin alt sınırlarında çıkmış olması polislerin hizmet verdikleri kişilere karşı henüz olumsuz tutum içerisinde olmadıkları şeklinde yorumlanmıştır. Mesleği seçme nedenleri değişkenine göre yapılan analiz sonucunda en düşük tükenmişlik sonucu veren mesleği seçme nedeni “mesleği sevme”, en yüksek tükenmişlik “ekonomik nedenler” olarak tespit edilmiştir. Bu durum meslekte başarılı olmanın ve mesleği psikolojik olarak sağlıklı yapmanın önemli bir göstergesidir. Polisleri en çok strese sokan faktörler olarak %50 oranla ekonomik sorunlar, %26,19 oranla amirlerinden memnuniyetsizlik, %14,28 oranla siyasilerin olur olmaz müdahaleleri tespit edilmiştir (Murat, 2003, ss.105-106).

Sever ve Cinoğlu'nun 2010 yılında Amerikan polisi üzerinde yaptığı araştırmada, yüksek stres grubunda olan polislerin düşük stres grubunda olan meslektaşlarına nazaran dört kat daha fazla aile içi şiddet eylemi uygulama ihtimali olduğu görülmüştür. Analiz sonuçlarında ihtimal oranlarına bakıldığında stres seviyesinde bir birim büyümenin aile içi şiddet uygulama ihtimalini %13 arttırdığı tespit edilmiştir (Sever ve Cinoğlu, 2010, ss.137).

Gül ve Delice'nin 1632 memur üzerinde yaptıkları çalışmada stresin eşler ile ilişkiler üzerindeki etkileri araştırılmıştır. İş stresinin sadece çalışan polisleri değil ailelerini de etkilediği görülmüştür (Gül, 2011, s.33).

Gültekin ve arkadaşlarının 2011 yılında yapmış oldukları çalışmada terör olayları ile travma sonrası stres bozukluklarının arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışmaya, terör olayını yaşamış, çatışmaya girmiş, operasyon harici saldırıya uğramış ya da olaya şahit olmuş ve olmamış polisler dahil edilmiştir. Polislerin psikolojik belirtilerini ve etkilenmenin derecesini, stres belirtilerinin şiddetini ve sıklığını ölçmek için self-report bir test olan Davidson Travma Ölçeği ve Beck Depresyon Envanteri kullanılmıştır. Araştırmaya 107 polis katılmış olup

%93,5'ü erkek (100 erkek), %6,5'i bayan (7 bayan) polis memurudur. Yaş ortalaması 36'dır. Polislerin 65 tanesi terör mağduru iken 42 tanesi terör mağduru değildir. Terör mağduru olan ve olmayan gruplar arasında travma sonrası stres bozukluğu belirtileri açısından anlamlı istatistiksel farklılıklar bulunmuştur. Bulgulara göre terör mağdurları mağdur olmayanlara göre daha yüksek düzeyde travma sonrası stres bozukluğu belirtilerine sahiptirler. Terör ve çatışma ile ilişkili travma sonrası stres bozukluğu ilk defa Vietnam savaşı sonrası tanımlanmış bir sendrom olup "Vietnam Sendromu" olarak anılmıştır. Bu araştırmanın önemi, ülkemizde terör mağduru güvenlik güçleri üzerinde yapılan ilk çalışmadır (Gültekin, 2011, s.33).

Graf (1986), O'Brein ve Reznik (1988), Westerink (1990) tarafından yapılan çalışmalar polislerin yüksek stres yaşadıklarını ancak stresle etkili bir şekilde başa çıkamadıklarını göstermiştir. Evans ve Coman (1993) yaptıkları çalışmada polislerin, duygusal olmayan, duygusal olarak kopmuş, eşleri veya ailesi ile iş stresörlerine karşı duygusal reaksiyonlarını paylaşmayı ret eden genel bir eğilim gösterdiklerini söylemişlerdir. Krohne (1996) göre strese karşı gösterilen bu tepkiler stresle "savaş" değil "kaçma" mücadele stilini ortaya koymaktadır. Burke (1993) ayrıca görevle ilişkili stresler ile mücadelede polislerin başka meslek mensuplarına göre daha fazla alkol, sigara, uyuşturucu aldıklarını ve fiziksel izolasyon yaşadıklarını bulmuştur (Anshel, 1997, s.338).

Amerika Birleşik Devletleri'nin Baltimore şehrinde 1100 polis üzerinde yapılan çalışmada, görev başında sürekli zor kullanarak gözaltı yapanların, kanlı olaylar ile ilgilenenlerin, görev başında şehit düşen meslektaşlarının cenazelerine katılanların strese maruz kalma ihtimallerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Afrika kökenlilerin daha az stres yaşadıkları, polis memurlarının ise diğer rütbelilere göre daha fazla stres yaşadıkları görülmüştür (Gül, 2008, s.11).

Amerika Birleşik Devletlerinin en büyük metropollerinden birisi olan Newyork şehrinde 1994-1995 yıllarında 21 polis memurunun intihar etmesi üzerine "Newyork Şehri Polis Memurları ve Ailelerinin Stresinin Azaltılması Programı" hazırlanmıştır. 1998 yılında Amerika Birleşik Devletleri Adalet Bakanlığına sunulan bu araştırma

raporu yayınlanmamıştır. Polis memurlarına uygun koşullar verildiğinde mesleki ve özel yaşamlarında stresle başa çıkabilmek için gerekli rehberlik ve danışmanlık yardımını isteyebilecekleri ortaya konulmuştur. Çalışmada, tedavi edilmediği zaman polis stresinin arttığı ve stres sonuçları olarak, yüksek oranda alkol kullanımı, boşanma ve intiharların olduğu görülmüştür. Polisin, temsil ettiği toplumu yansıttığı ve bugünün sorunlu toplumunda polis arasında da güvensiz bir tutumun olduğu belirtilmiştir. Bu proje, polis memurlarının psikolojik rehberlik ve danışmanlık hizmetlerine olan güvensizliğinin değiştirilebileceğini göstermiştir. Bu proje kapsamında yapılan faaliyetler (Genet, 1998, ss.9-10):

- 150 polis memuru gönüllü olarak “Akran Destek Memurları” olarak eğitilmiş,
- 26 polis memuru gönüllü olarak “Aile Destek Memuru” olarak eğitilmiş,
- 60 psikolog ve psikiyatrist polisin stres sorunları ile ilgili eğitilmiş,
- Aile üyelerine 16 çalışma grubu oluşturulmuş,
- Aile üyelerine 75.000 adet broşür dağıtılmış,
- Polis memurlarına 50.000 adet broşür dağıtılmış,
- 350 sunum Akran Destek Memurları tarafından yapılmıştır.

Başarılar:

- 1997-1998 yıllarında polis intiharlarında %39 oranında azalma görülmüş,
- Yardım hattına 1500 telefon çağrısı ulaşmış,
- 227 aile, Aile Destek Seminerlerine katılmış,
- Psikiyatristler tarafından hastanelere 85 kayıt yapılmıştır.

Engeller:

- Programın sınırlı mali ve personel kaynakları,
- Psikiyatrist ve psikologların yardımlarına karşı polis memurlarının direnci,
- Metropolün büyük coğrafik alanı,
- Ülkenin en büyük polis teşkilatı ve beraberindeki bürokrasisi,
- Polis memurları ve ailelerinin stres ve etkileri hakkında detaylı bilgi sahibi olmamaları, yüzeysel bilgi sahibi olmaları,
- Personel ve güvenlik endişeleri,
- Program ve yargı çatışmaları tespit edilmiştir.

Çözümler:

- Her ortağın en yüksek yürütme düzeyinde iş birliğine katılımı sağlanmış,
- Program önce polis memurlarına ve ailelerine anlatılarak sahiplenmeleri sağlanmış,
- Katılan bütün polislerin mahremiyet ve gizliliği sağlanmak için anlaşmalar yapılmış,
- Kayıtlar, kapalı ve güvenilir bir alanda Akran Destek Memurları tarafından güvenliği sağlanarak tutulmuş,
- Proje tarafından memurların anonim olarak korunacağı gösterilmiştir.

Brown ve Campbell 1990 yılında yaptıkları çalışmada, Amerika Birleşik Devletleri polislerinin en yüksek stresörlerinin “ani bir ölüm olayına gitmek” ve “saldırgan bir şüphelinin yakalanması” olduğunu tespit etmişlerdir (Anshel, 1997, s.352).

Collins ve Gibbs 2003 yılında İngiltere’de ilçe polisi ile yaptıkları çalışmada 1206 polise anket mektubu göndermişler ve 873 cevap almışlardır. Araştırmada İngiltere Polisinin, örgütsel stresörleri, operasyonel durumlardan daha stresli algıladıklarını tespit etmişlerdir. Amerikan Polisi’nde ise şiddet riskli bir olay veya travmatik olayla karşılaşmadan sonra en çok stres algılamalarının yönetim yapısı ve örgüt iklimi gibi örgütsel durumlar olduğunu söylemişlerdir. Örgütsel stres kaynakları olarak zaman baskısı, kırtasiyecilik, evi etkileyen iş gerekleri, amir desteği eksikliği, danışma ve iletişim eksikliği, uzun çalışma süreleri, sonuç almak için yapılan baskılar, planlanan çalışmaları engelleyen acil istekler, iş yükü, vardiyalı çalışma ve öngörülemeyen çalışma saatleri en yüksek skorları alan stresörlerdir. Kamu taleplerine cevap verecek personel eksikliği ve artan iş yükü, uygulamaya konulacak herhangi bir stres yönetimi programının etkisini azaltmaktadır. Son yıllarda poliste stresi azaltıcı çalışmaların odak noktasını, sosyal destek sağlama ve çalışanlara yardım programları oluşturmaktadır. Ancak Collins ve Gibbs’in yaptığı bu çalışma, tıbbi ve sosyal yardım müdahalelerinden çok iş yükü organizasyonunun değiştirilmesine ve yönetim ikliminin geliştirilmesine yönlendirilmiş kaynaklara ihtiyacı işaret etmektedir. Her ne kadar çalışmanın ilçe polisi üzerinde yapılmış olması ve büyük şehirlerdeki polislerin operasyonel riskleri stres kaynağı olarak görebileceği argümanı söylenebilse de Crowe’nin (1993) Manchester Polisi üzerinde yaptığı çalışmada zaman baskısı, yetersiz amir desteği, fazla kırtasiyecilik gibi stresörlerin sıralamada yüksek çıktığı tespit edilmiştir (Collins, 2003, ss.259-262).

Agolla’nın, 163’ü erkek, 66’sı bayan, 229 Botswana polisi üzerinde yaptığı araştırmada, stres kaynaklarının şiddet derecesine göre görevdeyken yaralanma, görev gereği güç kullanımı, iş yükü, yetersiz kaynak, düşük ücret, korkunç manzaralar, intihar olayları ile ilgilenmek, aşırı sorumluluk, şiddet şeklinde sıralandığı tespit edilmiştir. Stres yönetiminde kullanılan yöntemlerin ise sosyal faaliyetler, egzersiz, sağlıklı beslenme ve diyet, kariyer planlaması ve personel eğitimi olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılarda enerji eksikliği, haz kaybı, artan iştahsızlık, depresyon, konsantrasyon bozuklukları, huzursuz hissetme, gergin olma

ve sırt ağrısı, tansiyon, anksiyete, heyecan ve kabızlık semptomları görülmüştür (Agolla, 2009, s.30).

Antoniou, 487'si erkek, 25'i bayan, 512 Yunan polisi ile mesleki stres üzerinde rütbe ve cinsiyetin rolü araştırmasını yapmıştır. Katılımcıların 265'i alt rütbelerde, 222'si üst rütbelerde görev yapmaktadır. Yapılan araştırmada bayan polislerin erkeklere göre daha fazla stres altında oldukları görülmüştür. Bayan ve erkekler arasında algılanan stres üç ana eksende ayrılmıştır. Birincisi kariyer fırsatları ve yönetimle ilişkiler (haksız taltifler, bilgi ve yönlendirme eksikliği, hakaret/üstlerin tutumları, meslektaşlar arasında gizli ayrımcılık ve kayırmacılık), ikincisi roller ve sorumluluk duygularının algılanması (etkin polislik ile halkla ilişkilerin geliştirilmesinin bir araya getirilmesi, polis sistemlerinin polis vatandaş ilişkilerini olumsuz etkilediği düşüncesi), üçüncüsü iş-yaşam dengesi sorunları (iş ve kariyere karşı eşlerin tutumu, aile hayatında istikrar eksikliği) olarak sayılabilir. Yüksek rütbedeki polislerin daha fazla stres altında oldukları tespit edilmiştir. "Görevler arası çatışma", "taltif kararları ile ilgili beklenti", "astlarına karşı şikayet", "toplumda olan olaylara karşı sorumluluk", "toplumun polise karşı tutumu" daha çok stres yapan öğelerdir. Düşük rütbedeki polisler ise "aşırı iş yükü" ve "artan evrak işi"ni en yüksek stres sebebi görmüşlerdir. "Bilgi eksikliği" her iki rütbe için de stres kaynağıdır (Antoniou, 2009, ss.340-341).

Grawitch ve arkadaşları tarafından, 10 farklı bölgede (5 tanesi yüksek yoksulluk yaşanan, 5 tanesi az yoksulluk yaşanan yer) çalışan 89 Amerikan polisinin katılımı ile görev yaptıkları bölgenin sosyo ekonomik durumunun personel üzerindeki stres sonuçları araştırılmıştır. Sosyo ekonomik statüsü düşük toplulukların bulunduğu bölgedeki polislerin tamamı bölgelerinde suç oranlarının düşük olduğunu, sosyo ekonomik statüsü yüksek kişilerin yaşadığı yerdeki polislerin %90'nı ise bölgelerindeki suç oranının yüksek olduğunu beyan etmişlerdir (Grawitch, 2010, s.172).

Anderson ve arkadaşlarının Kanada, British Columbia'da 12 bölgede 297 polis üzerinde yaptıkları araştırmada, görev başında yapılan bazı aktivitelerde kalp atış

hızlarını ölçmüşlerdir. Sırasıyla güreş, dövüşme, kavga, kelepçelemek personelin kalp atışını hızlandırmıştır. Ayrıca dikkat çekici husus olarak, polisin karşısında şüpheli şahıs olsun veya olmasın polisin silahını çekmesinin, silah kılıfının düğmesini açarak hazır beklemesinden daha çok kalp atışına sebep olduğunu tespit etmişlerdir. Bir kazadan 30-60 dakika önce, kaza anı ve kazadan 30-60 dakika sonrasında polislerin kalp atışları ölçülmüştür. Beklenildiği gibi kazadan sonra kalp atışları azalmıştır ama ilk baştaki gibi normale dönmemiştir. Görevdeyken bir kaza ile karşılaşan polisin kalp atış hızı görevinin geri kalan zamanında, herhangi bir kaza yaşamayan polise göre yüksek çıkmaktadır (Anderson, 2002, ss.413-414).

Berg ve arkadaşları, Norveç genelinde 3193 polis üzerinde çok kapsamlı bir araştırma yapmışlardır. Araştırmada stres kaynakları; iş baskısı, destek eksikliği, ciddi operasyonel görevler, iş kazaları olmak üzere 4 ana gruba ayrılmıştır. İş baskısı olarak; fazla mesai, yeni alışılmadık göreve atanma, iş tanımlarına uymayan görev performansı, artan sorumluluk, ani bir karar verme, sıkıcı ve zor görevler arasında değişiklik sıklığı, aşırı kırtasiyecilik, toplantı günleri, yetersiz dinlenme zamanı sayılmıştır. Destek eksikliği olarak; üstlerle birlikte yapılan zor görev, üstlerden yetersiz destek, iyi yapılan işlerin az takdir edilmesi, üstlerle zorluklar yaşamak, arkadaşlarından hakaret görmek, kararlara katılım eksikliği, yükselme rekabeti, yetersiz ve kötü üstler, kötü motivasyon, diğer bölümler arası çatışma sayılmıştır. Ciddi operasyonel görevler olarak; akıl hastası kişilerle ilgilenmek, aile içi çatışma ve krizlerle ilgilenmek, hukuka aykırı bir durum ortaya çıkması, mahkemede karşılaşma, ciddi yaralanmış kişilerle ilgilenme, ciddi olaylar (cinayet, intihar, araç kazaları vb.) sayılmıştır. İş kazaları olarak; bir polisin görevde yaralanması, görevde kendisini yaralama, polis aracı ile kaza yapma, müdahale esnasında birisinin yaralanmasına sebep olma sayılmıştır. İş kazaları 6,3 ortalama ile en şiddetli ve 0,3 ortalama ile en az sıklıkta stresör olarak tespit edilmiştir. İş kazalarında bir polisin görevde yaralanması 6,8 ortalama ile en şiddetli stresördür. Diğer taraftan, iş baskısı 4,7 ortalama ile en düşük şiddette stresör çıkmıştır ama ortalama 4,1 sıklıkta meydana geldiği tespit edilmiştir. Fazla mesai, ortalama 6,2 sıklık ile yüksek çıkmasına rağmen 4,0 ortalama ile en az şiddetteki stres etkenidir. Destek eksikliği ve ciddi

operasyonel görevler orta şiddette stresörlerdir. Ancak ciddi olaylar 6,4 ortalama, ciddi yaralanmış kişilerle ilgilenme 6,1 ortalama, yetersiz ve kötü üstler 6,1 ortalama, üstlerden yetersiz destek 6,0 ortalama şiddet ile dikkat çekmektedir. Bayan memurlar bütün tanımlamaların şiddetine erkeklerden daha yüksek not verirken, sıklığına erkeklerden daha düşük not vermişlerdir. Yaş ilerledikçe iş baskısı ile şiddeti arasında doğru orantılı iken, iş baskısı ile sıklığı arasında ters orantılı olduğu tespit edilmiştir (Berg, 2005, ss.116-118). Martinussen ve arkadaşları 2007 yılında Norveç polisi üzerinde, işin kendisi ile ilgili (fazla mesai, iş-aile çatışması, iş-aile baskısı) algılanan stres ve işin özellikleri algısı bakımından kaynakları üzerine çalışma yapmışlardır. Çalışmada iş-aile baskısı ve sosyal destek her ikisinin de tükenme ile ilişkili olduğu ve bu tükenmişliğin daha sonra örgütsel bağlılık, ayrılma niyeti, yaşam tatmini ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Grawitch, 2010, s.166).

Yu-Fen Chen'in Taywan'da 787 Polis Memuru ile yapılan çalışmasında, polislerin iş stresi ve performansı araştırılmıştır. Polislerde ortadan biraz yüksek seviyede stres algısı tespit edilmiştir. Örgüt içi, örgüt dışı, işin kendisi ve kişisel etkenler olarak belirlediği iş stresi etkileri arasında işin kendisi en büyük stres kaynağı olarak görülmüştür. 31-40 yaş arası 11-20 yıllık polisler en yüksek iş stresi algısına sahiptir. Ulusal Taywan Üniversite Hastanesi tarafından polislerin stres ve ruh sağlığı üzerine yapılan çalışmada polislerin %36'sının depresyondan yakındığı ortaya çıkmıştır. Weng'in (2002) yaptığı çalışmada sosyal destek ile polislerin iş stresi algısı arasında negatif ilişki tespit edilmiştir. Güvenliği artırıcı politikalar ve performans değerlendirme programları polisler üzerinde büyük bir baskı ve iş stresi kaynağı olmuştur (Chen, 2009, ss.1343-1354).

Gillian Gulle ve Don Foster isimli araştırmacılar Güney Afrika Polis Servisi üzerinde bir çalışma yapmıştır. Ankette, Spielberg'in 60 soruluk Polis Stresi Araştırma Çalışması kullanılmış ve 21-53 yaş arasında 91 kişi katılmıştır. Katılımcıların %85'i erkek, %15 bayandır. Güney Afrika Polis Servisi çalışanlarının kendilerine özgü stres kaynaklarının tespiti ile bunların Amerikalı meslektaşları ile karşılaştırılması yapılmıştır. Güney Afrika Polis Servisi çalışanlarının ilk 5 stres kaynağı; görev sırasında bir arkadaşının öldürülmesi, görev sırasında birisini

öldürmek, yetersiz ücret, mahkemelerin suçlulara yeterli cezayı vermemesi, adalet mekanizmasının etkisizliği şeklindedir (Aslantaş, 2001, s.38).

Tang ve Hammontree, Polislerin devamsızlıkları ile iş stresi arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla bir dizi çalışmalar yapmışlardır. Araştırma 56 polis memuru ile yapılmış ve Negatif Durum Regülasyonu Ölçeği kullanılmıştır (Çakır, 2006, s.61). Araştırmada atılgan polislerin atılgan olmayan polislerden daha az devamsızlık gösterdikleri, daha az stresli atılgan polislerin daha çok stresli atılgan polislerden daha az devamsızlık gösterdiklerini tespit edilmiştir (Anderson, 2002, s.405). İdari ve mesleki baskı, destekten yoksun olmak en az görevin gerektirdiği tehlikeler kadar önemli görülmektedir. Strese giren polis, vatandaşa, işine ve hatta hayata karşı olumsuz davranışlar göstermektedir. Bunun yanında mesleki stres sebebiyle kronik kalp yetmezliği, ülser ve hipertansiyon gibi fiziksel rahatsızlıklar da görülmektedir. Göreve devamsızlık ile polis stresi arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Aslantaş, 2001, s.39).

Perrott ve Taylor, Kanada Polisi arasında stresi algılama biçimleri, otoriter davranım ve iş tatmini üzerinde bir çalışma yapmıştır. Yüksekokul mezunlarının, daha düşük eğitim seviyesindeki diğer meslektaşlarına oranla çalışanlara daha az baskıcı (otoriter) davranımda bulduklarını tespit etmişlerdir (Aslantaş, 2001, s.40). Polis amirleri ile polis memurlarının stres algılama biçimleri arasında bir fark bulunamamıştır (Çam, 2008, s.25)

Patterson iş tecrübesi ile stres arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmaya 4500 kişi katılmış olup Polis Stres Anketi kullanılmıştır (Çakır, 2006, s.61). Çalışmada yeni işe başlayanlarla meslek tecrübesi çok fazla olan memurların, orta iş tecrübesine sahip olan memurlara göre daha az stres yaşadıkları görülmüştür (Çam, 2008, s.25). Mesleğe yeni başlayan memurlar şiddet içeren olaylara fazla müdahale etmemektedirler. Kıdemli memurlar ise artık örgüt amaçlarından çok kişisel hedefler ile meşgul olduklarından stres düzeyleri düşüktür (Aslantaş, 2001, s.40).

Violanti 500 kişilik New York polis grubu üzerinde yaptığı çalışmada devriye polisleri ile büro polisleri arasında stresi algılama biçimleri açısından anlamlı farklar

bulduğunu açıklamış ve devriye memurlarının daha fazla stres altında olduklarını belirtmiştir (Aslantaş, 2001, s.40, Çam, 2008, s.25).

Hart ve Wering'ın 527 kişilik Victoria Polisi grubu, aynı sayıda öğretmen ve öğrenci grubu üzerinde yaptığı çalışmada polis grubunun diğer gruplara göre önemli oranda psikolojik çöküntü içinde oldukları anlaşılmıştır. Araştırmada Queenisland Toplumsal Kurum Personel Anketi kullanılmıştır (Çakır, 2006, s.62). Stres kaynakları olarak; iletişim eksikliği, idarenin tutumu, denetimin sıklığı, sorumlulukların ve iş yükünün fazla oluşu, tehlike ve suç mağdurları ile yüz yüze gelme, sürekli aksiyon ilk sıraları almaktadır. Ayrıca avukatların baskısı da dikkate değer bir stres kaynağıdır (Çam, 2008, s.24).

Brown, Fielding ve Grover, İş Stresi Anketi kullanarak, 348 İngiliz Polisi üzerinde yaptığı stres düzeyi araştırmasında, stres kaynaklarının yarısından fazlasının örgüt yapısı ve iklimi ile ilgili olduğunu tespit etmiştir (Personel yokluğu, iş gören devir hızının fazlalığı, danışma ve iletişim yetersizliği, idarenin günlük talimatları, aşırı kırtasiyecilik, vb.). Sadece 3 tanesinin gerçekten işin kendisi ile ilgili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (aşırı iş yükü, direkt kendi kontrolünde olmayan faktörler, yeni tekniklere uyum zorluğu). Çalışmanın sonunda stres kaynakları olarak yetki ve güç verilmemesi, rol belirsizliği, hata yapıldığında suçlanma, üstlerden yeterli desteğin gelmeyişi, danışma ve iletişim eksikliği, yetersiz geri besleme, kaynakların eksikliği, personel eksikliği ve işten ayrılma oranının fazlalığı tespit edilmiştir (Aslantaş, 2001, s.41).

Anshel ve arkadaşları, 1997 yılında Avustralya polisi ile birlikte yaptıkları 1. çalışmada 39 kişi katılmış ve polis teşkilatında mesleki akut stresörler polis memurlarınca tanımlanmıştır. 2. çalışmada 95 kişi katılmış bir önceki çalışmada tespit edilen stresörler ile ilgili polis memurlarının birincil ve ikincil değerlendirme ve yeniden değerlendirmelerinin şiddeti incelemiştir. 17 stresörden 4 tanesi, sıklık ve şiddet açısından anlamlı bir korelasyon göstermiştir. Polis memurları tarafından en yüksek olarak derecelendirilen stresörler “beklenmeyen bir olayla karşılaşma”, “örgüt içi çekişme ve kavgalarla ilgilenme”, “yaralanma ihtimali olan bir durumla

karşılaşma”, “silahlı bir kişi ile karşı karşıya olma”, “saldırgan birisini yakalayıp gözaltına almak” olarak tespit edilmiştir. Ayrıca meslekte sekiz yıldan az ve fazla çalışanlar arasında anlamlı bir fark tespit edilmiş, çalışma süresi arttıkça stresli bir durumda kendileri tarafından kontrol edilebilir algısı oluşmaktadır (Anshel, 1997, ss.337-353).

Decicco’ya göre, polis stresi ile başa çıkmak için daha polisleri örgüte dahil etmeden, adayların kişisel özelliklerini test etmek gerekir. Böylece adayın yetenek ve özellikleri ile işin gereklerinin uyumu hakkında fikir sahibi olunabilir (Aslantaş, 2001, s.42).

2.4. Polisin Stres Kaynakları ve Yönetimi

Stres kaynaklarının, şartlara göre farklılıklar gösterdiğini söylemek mümkündür. Mesela Amerikan polisinin ilk 5 stres kaynağı arasında “yetersiz ücret” görülmemektedir. Oysa ülkemizde bu stres kaynağı birinci sırayı almaktadır. Türk Polis Teşkilatında en yüksek düzeyde görülen, çalışmaların verimliliğini ve motivasyonunu olumsuz yönde etkileyen örgütsel stres kaynakları aşağıda maddeler halinde sayılmıştır:

2.4.1. Yetersiz Ücret

Türkiye’de polisin stres kaynaklarının tespitine yönelik yapılan çalışmalarda polislerin, ücret yetersizliğini en büyük stresör olarak gördükleri ortaya çıkmıştır. Polislerin ücretlerinin tespitinde; tehlike ve sorumluluklarının önemi, çalışma saatlerinin düzensizliği gibi özel faktörler yeterince dikkate alınmamaktadır. Bütün personele fazla mesai yapsın veya yapmasın, eşit olarak aylık sabit fazla mesai parası ödenmektedir. Bu görüntüde eşit olan fazla mesai ödemesi personel üzerinde adalet duygusunu zedelemektedir. Personelin yaptığı fazla mesai saatinin tespiti yapılarak, çalıştığı fazla süre üzerinden fazla mesaisinin ödenmesinin uygun olacağı düşünülmektedir. Avrupa ve ABD’deki ücret uygulamaları bu yöndedir. Mesela Almanya’da bir polis günde 8 saat 20 dakika olmak üzere haftada 41 saat

çalışmaktadır, çalıştıkları her fazladan saat için ayrı ücret almakta ve günde en fazla 13,5 saat çalışmakta daha fazla çalıştırılmamaktadırlar. Personelin fazla çalıştığı sürelerin belirlenerek ücretlendirilmesi, polisin hem gelirini arttıracığı gibi yaptığı görevin karşılığını aldığı duygusunu geliştirecek ve iş tatminini en üst seviyeye çıkartacak bir uygulama olabileceği düşünülmektedir.

Ekonomik yetersizlik yüzünden polisler özellikle büyük şehirlerde konut sıkıntısı çekmekte, daha çok şehirlerin kenar semtlerinde ikamet etmektedirler. Emekli olunca alınan maaş yarı yarıya azalmaktadır. Bu nedenle de emeklilik süresi gelen polisler yaş haddi dolana kadar çalışmaya devam etmek zorunda kalmaktadırlar. Ücretlerin düşük olması, çalışma şartlarının zorluğu, görevin getirdiği yüksek riskten dolayı kolay iş bulma imkanı olan bölümlerin üniversite mezunlarının veya ekonomik durumu orta gelir seviyesinin biraz daha üstünde olan ailelerin çocuklarının polislik mesleğini tercih etmedikleri görülmektedir.

2.4.2. İş Yükü, Bürokrasi

Polis memurları, günümüzde ağır çalışma koşulları altında görev yapmaktadır. Polis memurları, asli olarak suçlar işlenmeden önleyici, suçun işlenmesinden sonra adli görevler yapmakla birlikte, trafik, pasaport, ehliyet, ruhsat hizmetleri gibi idari görevler de yapmaktadır. Belediye zabıtasının olmadığı yerlerde belediye zabıtasının işlerini yapmaktadır. Kanunda polisin 24 saat görevli olduğu belirtilmiştir. Polis istirahatli dahi olsa, hatta görevinden yeni ayrılmış dahi olsa, amiri tarafından verilen emir gereği tekrar göreve dönmek zorundadır. İzinli iken her an göreve çağrılabilmesi gibi görevde iken hangi saatte görevden çıkacağını net olarak bilememektedir. Özel hayatı ile ilgili programlar yapamamakta, sosyal yaşamı düzensizleşmekte, kendisine ve ailesine yeterli zamanı ayıramamaktadır. Avrupa'da, polisin kamu güvenliği hizmeti sağladığı ön kabulü ile özel veya tüzel kişilerce düzenlenen (şahıs, şirket veya klüpler) maçlarda, sahne gösterilerinde ve konserlerde polisin görevlendirilmesi ile ilgili olarak belirli standartlar getirilmiştir. Görev ve yetkileri kanunla düzenlenen genel kolluk kuvvetlerine asli görevi olan işlerin yaptırılması, özel hizmetlerde kullanılmaması gerekmektedir. Normal şartlarda

Belçika'da futbol karşılaşmalarında 200 polis görevlendirilirken, 2000 yılı Avrupa Şampiyonası gibi olağan üstü durumlarda bu sayı 300'e ulaşmıştır (Seyhan, 2007, s.91). Türkiye'de özellikle İstanbul'daki maçlarda görev alan polisin sayısı bazen 4000 personeli bulmaktadır. Geçmişte Amatör ligde Yozgat Sporun rakip seyircisiz oynanan 200-300 taraftarın katıldığı maçlarında 200-250 polisin görev aldığı görülmüştür.

Her hangi bir olay meydana gelmeden takviye ekip olarak ve uzun süreli bekleme yapmak da başlı başına bir stres kaynağıdır. Her an olay çıkabileceği ihtimaline karşılık, neyle karşılaşacaklarını bilmeden beklemek personel üzerinde gerilime sebep olmaktadır. Her an saldırıya uğrayabileceği düşüncesi veya her an bir olay olacak beklentisi ile görev süresince sürekli dikkatli, uyanık ve müdahaleye hazır halde beklemek personelde yılgınlık, yorgunluk, gerilim oluşturmakta ve bu iş günlerce sürdüğünde kalıcı strese sebep olmaktadır. Personel her normal göreve gelişinde tekrar böyle bir göreve gideceği endişesi yaşamaktadır.

Başlama saati belirli konferans, toplantı, kurultay gibi etkinlikler başlamadan saatler öncesinden görev alınması ve uzun süre ayakta bekleme neticesi personel yorgun düşmekte ve yaşanan en ufak bir gerginlik tartışmaya dönüşebilmektedir. Her ne kadar personelin vatandaşa kötü muamelesinin gerekçesi olmasa da saatler öncesinde personelin görev almaları ve beklemeleri strese ve gerginliğe sebep olacağı unutulmamalıdır.

Bürokrasinin yoğun olduğu örgütlerde samimiyetin yerini resmiyet, yüz yüze iletişimin yerini evrak alır. Bürokrasi çalışanları robotlaştırıp, duyarsızlaştırır. Duygusuz bir yönetim anlayışı hakim olur ise personel üzerinde stres kaynağı olur.

2.4.3. Çalışma Saatlerinin Uzun ve Düzensiz Olması, Vardiyalı Çalışma Sistemi

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) normlarına göre memurların günlük çalışma süreleri 8 saat olarak düzenlenmiştir. Devlet Memurları Kanununda hafta tatilleri hariç haftalık çalışma süresi 40 saat olarak belirlenmiştir. Emniyet

Teşkilatında 24 saat kesintisiz hizmet gereği, personelin büyük çoğunluğu 12/24 üçlü vardiya sistemi ile çalışmaktadır. Emniyet teşkilatı personelinin ortalama olarak haftada en az 56 saat çalıştığı söylenebilir. Ayrıca 1995 yılında çıkartılan yönetmelikte olağanüstü durumlar açıkça belirtilmediğinden dolayı uygulamada her olay olağanüstü sayılarak 12/12 çalışma sistemine kolayca dönüldüğü görülmektedir. Yöneticilerin isteği ve olayların yoğunluğu karşısında çalışma saatleri ve vardiya düzeni hemen değiştirilebilir.

12/24 sistemi genel anlamda aile yaşam kalitesi, iş tatmini ve tükenmişlik parametreleri açısından bütün birimlerde sürekli gece çalışma dahil en kötü sonuçlarla bağlantılı bulunmuştur. İlginç bir şekilde polis merkezlerinde iki mesai düzeni olan sürekli gündüz ve 12/24 sistemleri arasında çoğunlukla kayda değer bir farka rastlanmamıştır. Bu da polis merkezleri için genel anlamda diğer birimlerde mesai türleri arasında açıkça görülen olumsuzlukları bile maskeleyen başka bir olumsuz etkenin veya etkenlerin söz konusu olduğunu ve çalışma sistemi dışında farklı olumsuz etkenlerin mevcut olabileceğine işaret etmektedir. Vardiyada çalışan polislerin gündüz görev yapan polislerle kıyasla görev esnasında genellikle iletişim yerine daha çok gücü tercih ettikleri ve bazen şiddete yöneldikleri tespit edilmiştir (Çevik, 2010, ss.79-84).

2.4.4. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması

Görev tanımlarının ve iş akışlarının belirlenmemesi, karmaşık görevler, açık ve net olmayan emirler personelin dengesini bozar, yetersizlik, başarısızlık duygusu yaşamasına sebep olur. İşin amaçlarını tam olarak bilememek, yaptığı işin bütün içinde ne anlam taşıdığından haberdar olmamak, çalışanlarda gerginlik ve isteksizlik meydana getirir. Eğer polis memurları örgüt içindeki rolüne dair amirlerinden yeterli bilgi, uygun emir ve talimatları alamaz, kendisinin sorumluluk ve etki alanının ne olduğunu yeterli açıklamalarla öğrenemezse rol belirsizliği yüzünden yaşamdan zevk alamama, iş tatminsizliği, motivasyon ve verimlilik eksikliği gibi şikayetlerde buldukları görülmektedir. Örneğin toplantı ve gösterilerde görev alan çevik kuvvet personelinin, yaya devriyeler halinde asayiş amaçlı önleyici polislik yapmaları rol

belirsizliğine sebep olmaktadır. Kendisine verilen birden fazla görevle aynı anda değişik işleri yapması veya birden fazla amire karşı sorumlu olmakla farklı amirlerden talimat alması personelde stres oluşturmaktadır.

2.4.5. Örgüt Politikaları

Örgüt politikaları içinde, yer değiştirme ve atama usullerinin standartlara bağlı olmaması en rahatsızlık verici durum olarak polisi etkilemektedir. Personelin sık sık yerinin değiştirilerek atamaya tabi tutulması personel üzerinde stres oluşturmaktadır. Çalıştığı bölgeyi veya birimi tanıma sürecini atlatan personelin katkı sağlayacağını düşündüğü bir anda tayin ile başka bir birime veya şehre atanması ile personel sil baştan başlamakta ve personelde kaygı oluşturmaktadır. Ayrıca personel üzerinde nakliye, yeni kiralık ev gibi ek masraflar yüklediği gibi, aile fertleri üzerinde çocukların okula kayıt ve adaptasyonu gibi sorunlar ortaya çıkarmaktadır (Seyhan, 2007, s.67). Dürüstlük ve liyakat bir tarafa bırakılarak atama işlemlerinin belli bir standarda bağlı olmayışı, üst düzey amirlerin atama işlemlerinde keyfi davranışlarda bulunması, siyasetçilerin kurum üzerinde kurduğu baskılar nedeniyle yapılan atamalar personel arasında huzursuzluğa yol açmakta, strese neden olmaktadır.

Personelin değerlendirilmesinde, belirsizliklerin ve haksızlıkların olması veya performans değerlendirme kriterlerinin açık olmaması kişilerde stres yaratır. Emniyet Teşkilatında ödüllendirme ve cezalandırmada belli bir standardın olmaması, personelde zaman zaman haksızlığa uğrama duygusu ortaya çıkarmakta, yönetimin çalışanlar arasında ayırım yaptığının düşünülmesine sebep olmaktadır (Aslantaş, 2001, s.47). Önceki yıllarda sicil notu değerlendirme esaslarının subjektif esaslara dayalı olması ve gizli yapılması nedeniyle çalışanlar sicil amirlerinin kişisel görüşleri doğrultusunda değerlendirilmeye tabi tutulmakta idi. Bu husus personelde haksızlığa uğrama duygusunu arttırmakta ve strese sebep olmakta idi. Sicil notu uygulaması 2011 yılı ile yürürlükten kaldırılmıştır. Ancak şu ana kadar herhangi bir sicil ve performans değerlendirme sistemi yerine konulamamıştır. Bu belirsizlik de personel üzerinde ayrı bir stres kaynağı oluşturmuştur.

Amir desteği ve örgütsel desteğin olmaması, personelin kendisini yalnız ve çaresiz hissetmesine sebep olmakta, personel üzerinde kaygı, gerginlik ve stres oluşturmaktadır. Örgütsel destek ve amir desteği stres ve tükenme davranışlarının azalmasına katkı sağladığı gibi personelin stresle başa çıkmasına yardımcı olmaktadır (Akın, 2008, s.145). Yapılan çalışmalar gerek örgütsel adalet, gerek örgütsel destek algılamalarının duygusal ve normatif bağlılık ile güçlü ve pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir (Kırılmaz, 2009, s.55). Algılanan örgütsel destek, çalışanların sosyal duygusal ihtiyaçlarının örgüt tarafından karşılanarak, katkılarının ödüllendirildiğine ve değer verildiğine dair oluşan inançlardır (Eisenberger ve diğerleri, 2001, s.42). Ayrıca algılanan örgütsel destek, bir çalışanın işini etkili bir şekilde tamamlamasında ve stresli durumların dağıtılmasında ihtiyaç duyduğu yardımın örgüt tarafından ulaşılabilir kılınma güvencesi olarak değerlendirilmektedir (Eisenberger ve Rhoades, 2002, s.698).

Örgüt, hukuki, politik ve çevresel kısıtlamalarla değer de personeline değer vererek ödüllendirdiğinde, çalışanlar üzerinde oluşturduğu örgütsel destek algısı daha yüksek ve kalıcı olur. Algılanan örgütsel destek ile çalışarlarda örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesinde harcanan her çabanın ödüllendirileceği inancı gelişir, katkılarının ödüllendirildiği ve kararlarına önem verildiği sürece çalışanların örgütsel bağlılığı, işe devam etme ve başarı performansı gösterme çabaları artar (Eisenberger ve diğerleri, 1986, s.501). Örgütsel destek, girişimcilik ruhunun en önemli öncüllerinden birisidir. Yapılan çalışmada girişimci aktivitelerin (yeni riskli girişimlerin, ürün yenileme ve süreç yenileme) algılanan örgütsel destek ve performans arasında anlamlı bir biçimde kuvvetli bir bağ oluşturduğu görülmüştür (Antoncic, 2004, s.11).

2.4.6. Çalışma Şartları, Aşırı Sorumluluk, Duygularını Kontrol Etme

Türk Polisinin ABD ve Avrupa'daki meslektaşlarına göre çalışma şartlarının daha zor olduğu bilinen bir gerçektir. Kişi başına düşen polis sayısının azlığı, yetersiz bina, araç, gereç ve ekipman ilk sıralarda gelmektedir. AB ülkelerinde ortalama 250 kişiye bir polis düşmektedir. Yozgat il merkezinde 70.000 vatandaşa 455 polis

memuru ile hizmet verilmesi ile yaklaşık 154 kişiye bir polis memuru düşmekte olduğu, Avrupa'nın üzerinde iyimser bir ortalama yakalandığı görülmektedir. Yeni Emniyet Müdürlüğü binası ve bakım onarımı yapılan polis merkezi, ekip otolarının yenilenmesi ile bu sıkıntılarını azalttığı düşünülmektedir.

Polis görevi gereği halkın can, mal güvenliğini sağlamakla sorumludur. Ayrıca resmi kıyafetli olması, devleti temsil etmesi, suçla mücadelesi bakımından kendisi de saldırıların hedefi haline gelebilmektedir. Kendisinin, meslektaşlarının, vatandaşların ve hatta suçluların bile yaşamlarını ilgilendiren önemli, anlık, telafisi mümkün olmayan, hata kabul etmeyen kararlar alma durumunda olmak personel üzerinde gerginlik ve stres oluşturmaktadır.

Özellikle büyük şehirlerde aşırı iç göç alınması, sosyo-ekonomik yapıdaki ve gelir dağılımındaki bozukluklar, şehir yerleşimindeki düzensizlikler ve benzeri etkenlerle çok çeşit yelpazede suçlu ve suç çeşidinin türemesine sebep olmuştur. Bu da polisin suçla mücadelesini zorlaştırmakta, vatandaşın polisten beklentisini arttırmaktadır.

Polisler karşılaştıkları olaylarda duygularını kontrol etme becerisine sahip olmalıdırlar. Aşırı derecede üzülse, heyecanlansalar, öfkelenmeler bile sakin olmak ve soğukkanlı hareket etmek zorundadırlar. Bu şekilde gerçek duygularını bastırmaları ruhsal olarak zorlanmalara sebep olmaktadır. Özellikle toplumsal olaylarda provokatörlerin polise küfür, taşlı, sopalı saldırıları karşısında sabırlı ve paniğe kapılmadan olayları yatıştırmaya çalışmaları ve stresi kontrol altında tutmaya çalışmaları gerekmektedir.

2.4.7. Askerlik Yapma Zorunluluğu

2011 yılına kadar polislerin askerlik yapmaları personel için ciddi bir stres kaynağı olmaktadır. Çünkü polis memurları askere gittiğinde memuriyet ile ilişkisi kesilmekte ve genellikle er olarak asker olduğundan maaşını alamamakta ve bu da personele ciddi maliyet yüklemektedir. 2011 yılı Şubat ayında kanunlarda yapılan

değişiklikler ile polisin zorunlu askerlik hizmeti kaldırılmış ve polisin bu sorunu çözülmüştür.

2.4.8. Emeklilik ve Gelecekle İlgili Kaygılar

Polislerin aldıkları maaşlarının önemli bir kısmını görev tazminatları oluşturmaktadır. Polisler emekli olduklarında görevde iken aldıkları tazminatları alamadıklarından emekli maaşları, çalışırken aldıklarının yarısına kadar inmektedir. Emekli olduktan sonra ikinci bir iş yapmayı denemekte ve ticari tecrübelerinin olmamasından dolayı başarısızlık kaçınılmaz olmaktadır. Bu yüzden mesleğinin sonuna yaklaşan memurlar stres yaşamaktadırlar.

2.4.9. Kariyer İlerlemesi

Çalışanlar, örgütte geçen süre içerisinde kazandıkları bilgi, tecrübe ve aldıkları eğitimler ile kariyer ilerlemesi yaparak daha üst pozisyonlarda görev almak isteyeceklerdir. Kariyer, bir üst rütbeye çıkma, personelin yeterlilik, kendini gerçekleştirme ve kendine saygı ihtiyacının tatminine katkı sağlayan bir faaliyettir. Emniyet Teşkilatında amirler için rütbe almak, sürelerle ve belirli rütbelerdeki sınavlara bağlanmıştır. Ancak polis memuru rütbesinde olanlar için kariyer ilerlemesi yapabilmenin tek yolu, kurumun amir rütbesine geçebilmesi için uyguladığı sınavlardır. Sınavların hangi sürelerde yapılacağı belirsizliği, yaş şartı, yüksek sicil notu, adli ve idari soruşturma geçirmemek gibi hususlar personel üzerinde stres oluşturmaktadır. Ayrıca polisler için rütbe almak kadar istihbarat, kaçakçılık ve terör gibi sivil şubelerde çalışmak da bir prestij algısı oluşturmaktadır. Bu şubelerde çalışabilmek için belirli yaşta olmak, tecrübeye sahip olmak, sınavlara girmek gerekmektedir.

2.4.10. Travmalar

Travma sonrası stres bozukluğu, kişinin savaş, cinsel taciz, tecavüz, işkence, gasp, soygun, rehin alınma, terörist saldırı, doğal afetler neticesi hayatını ve fiziksel bütünlüğünü tehdit eden bir travma sonrasında bilişsel, duygusal, davranışsal ve

sosyal bozukluklar yaşamasıdır (Tansel, 2010, s.27) . Polislerin en sık karşılaştıkları travmalar, terör ve asayiş olayları neticesinde, organize suç örgütleri veya adi suçlulara yapılan operasyon ve baskınlarda veya hiç beklenmedik bir anda gelen saldırı neticesi meydana gelen polislerin ölüm ve yaralanmaları olarak sayılabilir. Ayrıca polisin olaylara müdahalesi esnasında vatandaşların da ölmeleri veya yaralanmaları poliste travma oluşturmaktadır. Kişiyeye göre farklı şekillerde ortaya çıkan stres belirtileri, hayalinde olayı tekrar yaşama, travmaya eşlik eden uyarılardan sürekli kaçınma, genel tepki düzeyinde azalma veya artma, dehşete düşme, aşırı korku, çaresizlik şeklinde görülebilir. Travma sonrası stres bozukluğu belirtileri yatıştıktan, yineleyici rüya ve düşünceler durduktan sonra uzun süre yaygın bunaltı ve depresyon belirtileri devam edebilmektedir. Ağır depresyon sonrasında intihar riski de bulunmaktadır (Gültekin, 2011, s.28).

Travma sonrası stres bozukluğu yaşayan polisleri tanımayı sağlayacak davranışları (Seyhan, 2007, s.79):

- Polisin dehşet içerisinde kalması, olayı tekrar tekrar anlatması, olayı canlı olarak yaşaması ve çaresizliğini vurgulayarak kendisini suçlaması,
- Olayı her gece rüyalarında görmesi, rüyalarında karabasan yaşaması, rüyasından sıçrayarak uyanması, düşünceler nedeniyle uyuyamaması,
- Olayı yeniden yaşayacağını veya yaşadığını düşünmesi ve bu nedenle korkması, hayal görmesi, olayların bir film şeridi gibi gözünün önüne gelmesi,
- İnsanlardan, mekanlardan uzaklaşması, emirlere itiraz ve amirlerine isyan etmesi,
- Travmaya sebep olayın en önemli yönlerini hatırlayamaması, yeterli bilgi verememesi şeklinde saymak mümkündür.

3. YOZGAT EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ BÜNYESİNDE ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARININ BELİRLENMESİ VE YÖNETİMİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA

Bu çalışmanın amacı, Yozgat Emniyet Müdürlüğü bünyesinde görevli polis memurlarının cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumları, gelirleri, meslekteki görev süreleri, Yozgat'ta görev süreleri ve çalıştıkları birimlere göre stres algılarının ölçülmesi, stres kaynaklarının tespit edilmesidir. Polis memurlarının hiyerarşi ve disiplin gereği görevde kendilerini ifade etmede ve iletişim kurmada çekingenlik gösterdikleri ve zorlandıkları varsayılarak araştırma sadece polis memurları üzerinde yapılmıştır.

Allen ve Meyer, örgütsel bağlılığın üç bileşenli modelini öne sürmüşlerdir (Allen ve Meyer, 1990, ss.25-31):

1. Duygusal Bağlılık: Birey örgüte duygusal olarak bağlıdır. Birey örgütle özdeşleşir, örgütün bir ferdi olmaktan dolayı mutluluk duyar.
2. Rasyonel Bağlılık: Birey, örgütten ayrılma maliyetinin yüksek olmasını ve terk etmesiyle kaybedeceklerini düşünerek, üyeliğini sürdürmek arzusunu taşır. Kişi istese de örgütten ayrılamamaktadır.
3. Normatif Bağlılık: Birey örgüte karşı sorumluluk inancı taşır, örgütte kalmaya mecbur olduğunu düşünür. Ancak buradaki zorunluluk rasyonel bağlılıktaki gibi çıkara dayanmamaktadır.

3.1. Metodoloji

Araştırmanın ana kütesi tespit edilerek veriler toplanmıştır. İstatistik programı ile analiz edilerek hipotezler oluşturulmuştur.

3.1.1. Araştırmanın Ana Kütlesi

Araştırmada, tam sayım örnekleme yöntemi benimsenmiş olup, Yozgat il merkezinde görev yapan bütün polis memurlarına ulaşılmaya çalışılmıştır. Yozgat İl Emniyet Müdürlüğünde, Şube Müdürlükleri, Büro Amirlikleri ve Şehitler Polis Merkezi Amirliği olmak üzere 31 birimde 52 rütbeli, 455 polis memuru olmak üzere toplam 507 personel aktif olarak görev yapmaktadır. Bu şekilde ana kütlenin tamamı örneklemeimizi oluşturmaktadır.

Polis memurlarından oluşan ana kütlenin tamamına dağıtılan 455 adet anketten 340 tanesi cevaplanmıştır. Cevaplanmış 340 anket üzerinde yapılan değerlendirmelerde 57 adet anketin eksik veya tutarlı olmayacak şekilde doldurulduğu anlaşıldığından analiz kapsamından çıkarılmıştır. Dolayısıyla istatistik analizlerinde kullanılabilir anket sayısı 283 olmuştur. Bu sayı ana kütlenin %62'lik kısmını temsil etmektedir.

3.1.2. Veri Toplama Süreci Ve Analiz

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak “Anket Metodu” kullanılmıştır. Ankette yer alan sorular, literatür taraması ile Emniyet Teşkilatına özgü tespit edilen durumların birleştirilmesi sonucu oluşturulmuştur. Ankette sorulara verilen cevaplar Likert tipi 5'li ölçek (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum) kullanılarak ölçülmüştür.

Ankette katılımcılara 87 soru sorulmuş olup;

1-5. sorular “adalet algılaması”nı,

6-11. sorular “karar alma ve uygulama sürecine katılım”ı

12-18. sorular “algılanan yönetici desteği”ni

19-23. sorular “zaman performansı”nı

24-30. sorular “duygusal bağlılık”ı

31-37.sorular “rasyonel bağıllık”ı

38-43. sorular “normatif bağıllık”ı

44-48. sorular “rol belirsizliği”ni

49-52. sorular “rol çatışması”nı

53-55.sorular “iş-aile çatışması”nı

56-65. sorular “aşırı iş yükü”nü

66-72.sorulara “algılanan stres”i

73-77. sorular “işten ayrılma niyeti”ni

78-83. sorular “yöneticiye olan güven”i

84-87. sorular “örgüte ve arkadaşlara güven”i ölçmektedir.

Ayrıca ankette demografik özellikler olarak katılımcıların yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, aylık geliri, meslekte çalışma süresi ve Yozgat’ta çalışma süresi sorulmuş, araştırmacı tarafından cevabı gelen anketlerin üzerine katılımcıların çalıştıkları birimler tespit edilerek not edilmiştir.

Anket aracılığı ile elde edilen veriler istatistik programı yardımıyla değerlendirilmiştir. Araştırma sorularına yönelik sonuçların elde edilmesi amacıyla “t-Testi”, “One Way Anova”, “Scheffe Karşılaştırma Testi”, “Çapraz Tablolama (crosstabs)” gibi istatistiksel yöntemler kullanılmıştır.

Araştırmanın gerçekleştirilebilmesi için House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ve Efeoğlu tarafından doktora tezinde Türkiye’de ilaç sektöründe kullanılan iş stresi ölçeği soruları Emniyet Teşkilatına uyarlanarak kullanılmıştır. İş stresi ölçeğinin güvenilirliğinin ölçümlerinde 0,71 ile 0,89 arasında değiştiği tespit edilmiştir (Efeoğlu, 2006, s.71).

Çalışma anketinin analizinde ölçeğin güvenilirliği (cronbach alpha) 0,882 olarak hesaplanmıştır. Tespit edilen bu değer 0,80 ile 1,00 arasında olduğundan ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Veri analizlerinde hata payı $\alpha = 0,05$ olarak kabul edilmiş, araştırmanın %95 güvenilirliği sağlanmıştır.

3.1.3. Hipotezler

1 – Cinsiyetin Stres Üzerindeki Etkisinin Ölçüldüğü t Testi:

H_0 : Personelin cinsiyeti ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A : Personelin cinsiyeti ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

2 – Medeni Durumun (evli, bekar) Stres Üzerindeki Etkisinin Ölçüldüğü t Testi:

H_0 : Personelin medeni durumu ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A : Personelin medeni durumu ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3 – Eğitim Durumunun (Lise, Yüksekokul, Lisans ve üstü) Stres Üzerindeki Etkisinin Ölçüldüğü One Way Anova Analizi:

H_0 : Personelin eğitim durumu ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A : Personelin eğitim durumu ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4 – Yozgat'ta Geçen Görev Sürelerinin Stres Üzerine Etkisinin Ölçüldüğü One Way Anova Analizi:

H_0 : Personelin Yozgat'ta geçen görev süreleri ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A : Personelin Yozgat'ta geçen görev süreleri ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5 – Meslekte Geçen Görev Sürelerinin Stres Üzerine Etkisinin Ölçüldüğü One Way Anova Analizi:

H_0 : Personelin meslekte geçen görev süreleri ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A : Personelin meslekte geçen görev süreleri ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

6 – Personelin Yaşının Stres Üzerindeki Etkisinin Ölçüldüğü One Way Anova Analizi:

H_0 : Personelin yaşı ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A : Personelin yaşı ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

7 – Personelin Gelirinin Stres Üzerindeki Etkisinin Ölçüldüğü One Way Anova Analizi:

H_0 : Personelin geliri ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A : Personelin geliri ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

8 – Çalışılan Birimin Stres Üzerindeki Etkisinin Ölçüldüğü Anova:

H_0 : Personelin çalıştığı birim ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A : Personelin çalıştığı birim ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.2. Elde Edilen Bilgi ve Bulguların Değerlendirilmesi

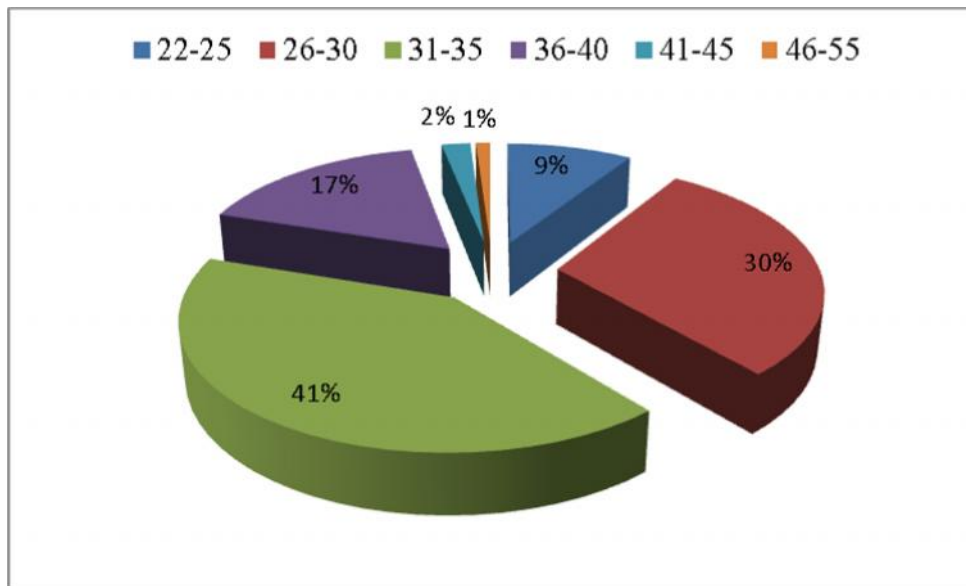
Analizler sonucu personelin demografik özelliklerine göre frekansları, t Testi ve One Way Anova Analizleri ve değerlendirmeleri aşağıda sıralanmıştır:

3.2.1. Araştırmaya Katılan Personelin Demografik Özellikleri

Ankete katılan 283 kişiden çoğunluğunun erkek ve evli, ortalama 32 yaşlarında, yüksekokul mezunu, ortalama aylık geliri 2150 TL., meslek süresi ortalaması 9 yıl, Yozgat'ta geçen görev süresi ortalama 3 yıl olan polis memurlarından oluşan istatistiki bilgiler elde edilmiştir.

Tablo 3.1'de görüldüğü üzere ankete katılan 283 personelden, 22-25 yaş arası 26 kişi (%9,2), 26-30 yaş arası 82 kişi (%30), 31-35 yaş arası 118 kişi(%41,7), 36-40 yaş arası 48 kişi (%17), 41-45 yaş arası 6 kişi (%2,12), 45-55 yaş arası 3 kişi (%1,06) oluşturmaktadır. 22-35 yaş arası 226 kişi ankete katılanların %80'ini oluşturmakta ve Yozgat Emniyet Müdürlüğü personelinin genç bir nüfusa sahip olduğunu göstermektedir.

Grafik 3.1: Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımları

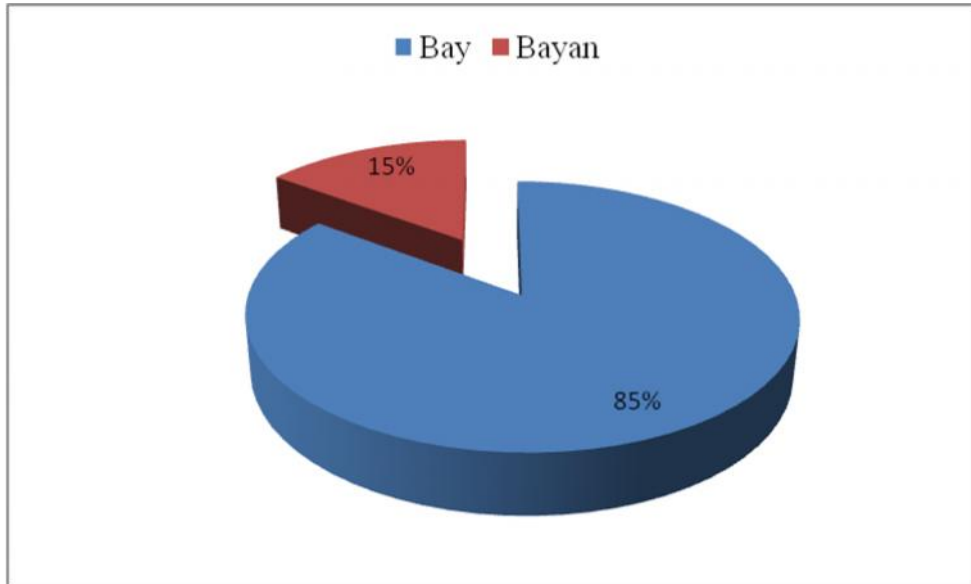


Tablo 3.1: Katılımcıların Yaşlarının Frekans ve Yüzde Dağılımları

Yaş	Frekans	Yüzde
22-25	26	9,2
26-30	82	30
31-35	118	41,7
36-40	48	17
41-45	6	2,12
45-55	3	1,06
Toplam	283	100,0

Tablo 3.2’de görüldüğü üzere ankete katılan 283 personelden 241 kişi (%85,2) baylardan, 42 kişi (%14,8) bayanlardan oluşmaktadır. Erkek polis memurlarının sayısı bayan polis memurlarının sayısının üç katından fazla olduğundan, cinsiyete göre yapılan analiz sonuçlarının geçerliliği konusunda kesinlik bulunmamaktadır.

Grafik 3.2: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları

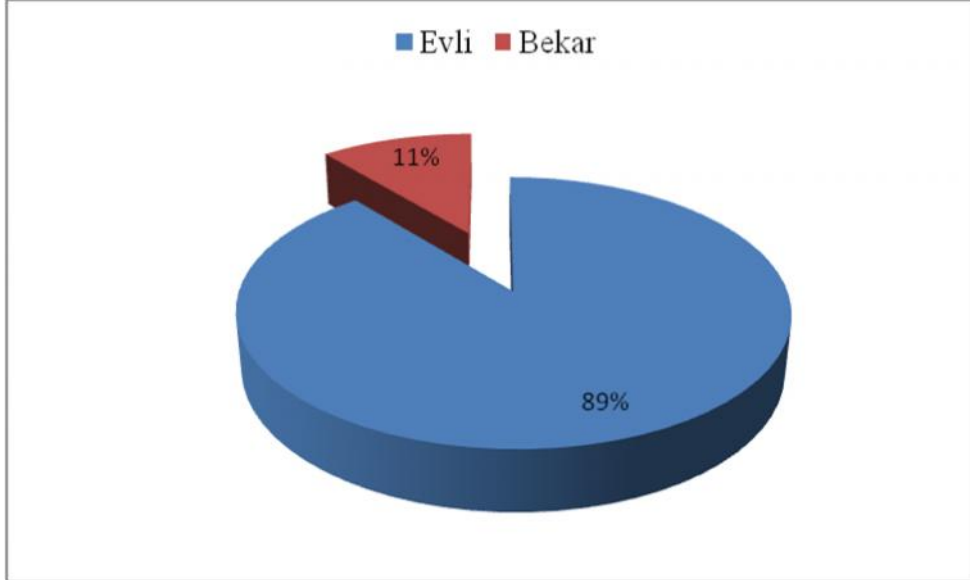


Tablo 3.2: Katılımcıların Cinsiyetlerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Bay	241	85,2
Bayan	42	14,8
Toplam	283	100,0

Tablo 3.3’de görüldüğü üzere ankete katılan 283 personelden 252 kişi (%89) evli, 31 kişi (%11) bekarıdır.

Grafik 3.3: Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Dağılımları

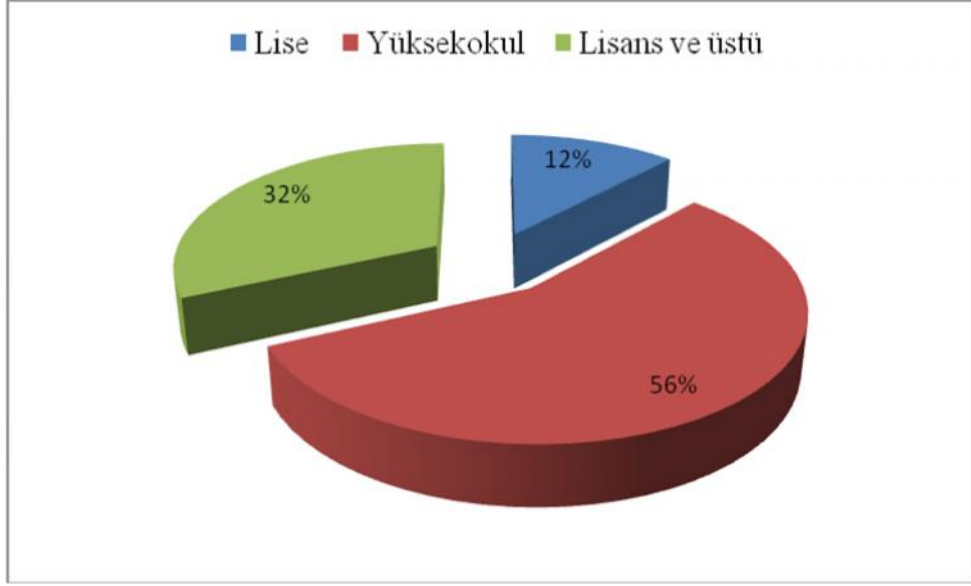


Tablo 3.3: Katılımcıların Medeni Durumlarının Frekans ve Yüzde Dağılımları

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	252	89,0
Bekar	31	11,0
Toplam	283	100,0

Tablo 3.4'de görüldüğü üzere ankete katılan 283 personelden 34 kişi (%12) lise mezunu, 159 kişi (%56,2) yüksekokul mezunu, 90 kişi (%31,8) lisans ve üstü mezunudur.

Grafik 3.4: Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımları

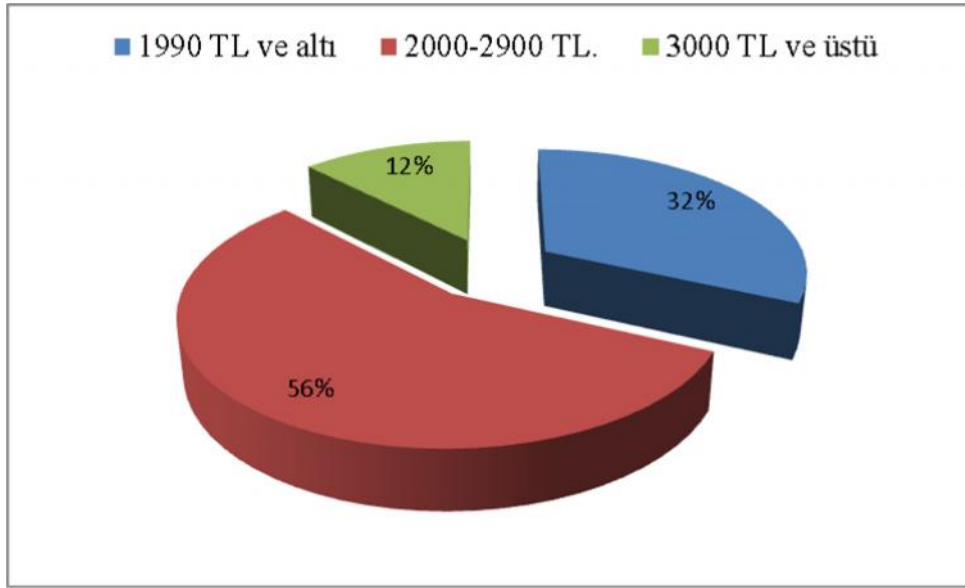


Tablo 3.4: Katılımcıların Eğitim Durumlarının Frekans ve Yüzde Dağılımları

Mezuniyet	Frekans	Yüzde
Lise	34	12
Yüksekokul	159	56,2
Lisans ve üstü	90	31,8
Toplam	283	100,0

Tablo 3.5’da görüldüğü üzere ankete katılan 283 personelden 90 kişinin (%31,8) aylık kazancı 1990 TL ve altını oluşturmaktadırlar. 158 kişinin (%55,8) aylık kazancı 2000-2900 TL. arasındadır. 35 kişinin (%12,4) aylık kazancı 3000 TL. ve üzerini oluşturmaktadırlar.

Grafik 3.5: Katılımcıların Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımları

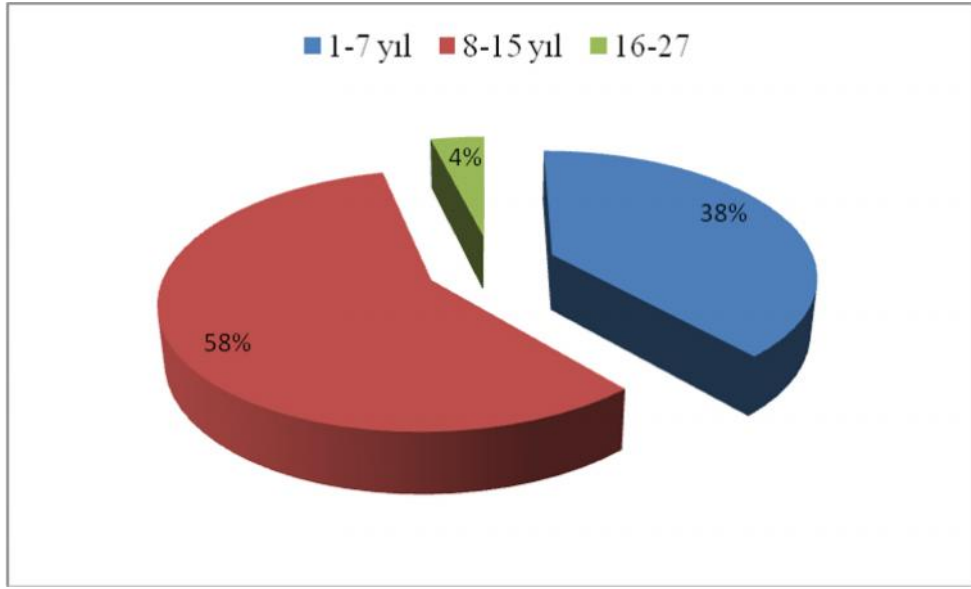


Tablo 3.5: Katılımcıların Gelir Durumlarının Frekans ve Yüzde Dağılımları

Aylık Gelir (TL)	Frekans	Yüzde
1990 ve altı	90	31,8
2000-2900	158	55,8
3000 ve üstü	35	12,4
Toplam	283	100,0

Tablo 3.6 incelendiğinde ankete katılan 283 kişiden, meslekte geçen görev süreleri 1-7 yıl olan personel sayısı 109 kişi (%38,52), 8-15 yıl olan personel sayısı 163 kişi (%57,6), 16-27 yıl olan personel sayısı 11 kişiden (%3,89) oluşturmaktadır.

Grafik 3.6: Katılımcıların Meslekte Geçen Görev Sürelerine Göre Dağılımları

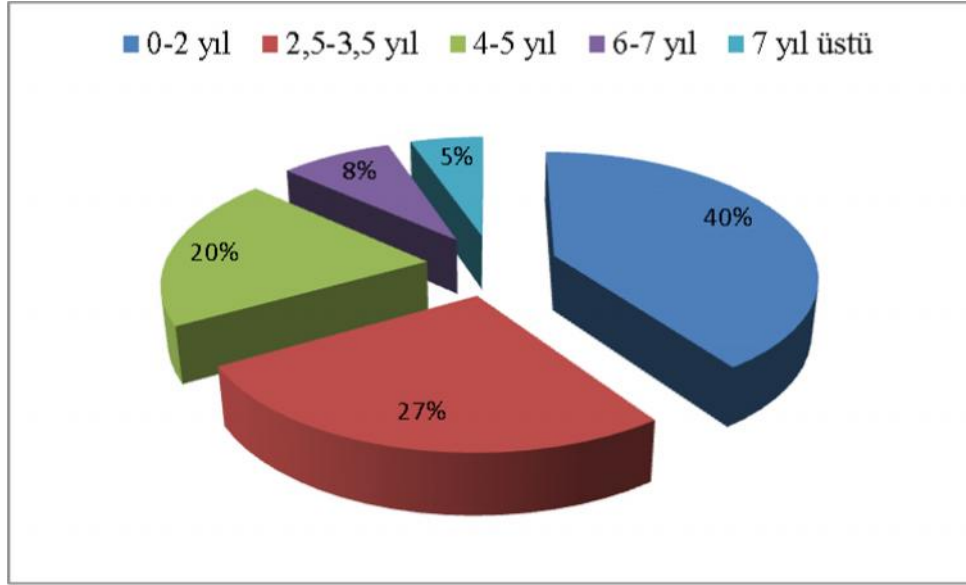


Tablo 3.6: Katılımcıların Meslekte Geçen Görev Sürelerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Meslek Süresi (Yıl)	Frekans	Yüzde
1-7 yıl	109	38,5
8-15 yıl	163	57,6
16-27 yıl	11	3,9
Toplam	283	100,0

Tablo 3.7 incelendiğinde ankete katılan 283 personelden, Yozgat'ta görev süresi 0-2 yıl olan personel sayısı 114 kişi (%40,3), 2,5-3,5 yıl olan personel sayısı 75 kişi (%26,5), 4-5 yıl olan personel sayısı 56 kişi (%19,8), 6-7 yıl olan personel sayısı 23 kişi (%8,2), 7 yıl üstü görev yapan personel sayısı 15 kişiden (%5,4) oluşturmaktadırlar.

Grafik 3.7: Katılımcıların Yozgat'ta Geçen Görev Sürelerine Göre Dağılımları



Tablo 3.7: Katılımcıların Yozgat'ta Geçen Görev Sürelerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Yozgat Süresi (Yıl)	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-2 yıl	114	40,3	40,3
2,5-3,5 yıl	75	26,5	66,8
4-5 yıl	56	19,8	86,6
6-7 yıl	23	8,1	94,7
7 yıl üstü	15	5,3	100
Toplam	283	100,0	

3.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları Açısından Değerlendirme

Ankete katılan 283 kişi 87 adet soruya cevap vermiştir. 87 adet soru adalet algılaması, karar alma uygulama sürecine katılım, algılanan yönetici desteği, zaman performansı, duygusal bağlılık, rasyonel bağlılık, normatif bağlılık, rol belirsizliği, rol çatışması, iş-aile çatışması, aşırı iş yükü, algılanan stres, işten ayrılma niyeti, yöneticiye olan güven, örgüte ve çalışma arkadaşlarına güven başlıklarına ayrılarak tablo 3.8’de istatistik bilgileri verilmiştir.

Tablo 3.8: Katılımcıların Stres Kaynakları İstatistikleri

	Ortalama	Standart Sapma	Katılımcı Sayısı
adalet	3,0424	1,07435	283
karar	3,7067	1,06301	283
yönetim desteği	3,1873	1,11894	283
zaman performansı	4,1625	,59705	283
duygusal bağlılık	3,6784	,72381	283
rasyonel bağlılık	3,6254	,77710	283
normatif bağlılık	3,4240	,99487	283
rol belirsizliği	3,8339	,84466	283
rol çatışması	3,2085	1,00478	283
iş-aile çatışması	3,1837	1,03219	283
aşırı iş yükü	3,0283	,83745	283
algılanan stres	2,9117	1,08306	283
işten ayrılma niyeti	2,0530	,85512	283
yöneticiye güven	3,8587	,94970	283
örgüte ve arkadaşlara güven	3,3322	1,04301	283

3.2.2.1. Cinsiyete Göre Stres Kaynakları t Testi Sonuçları

Tablo 3.9: Cinsiyete Göre Bağımsız İki Örnek t Testi Sonuçları

	t	Anlam Düzeyi	Ortalama Farkı
adalet	-2,549	,011	-,45347
karar	-,836	,404	-,14869
yönetim desteği	,428	,669	,08012
zaman performansı	,791	,430	,07904
duygusal bağlılık	,576	,565	,06975
rasyonel bağlılık	1,134	,258	,14730
normatif bağlılık	,304	,762	,05058
rol belirsizliği	-,786	,432	-,11114
rol çatışması	1,292	,197	,21685
iş-aile çatışması	2,739	,007	,46740
aşırı iş yükü	2,869	,004	,39666
algılanan stres	1,593	,112	,28769
işten ayrılma niyeti	,826	,410	,11816
yöneticiye güven	-,516	,606	-,08210
örgüte ve arkadaşlara güven	1,438	,152	,25025

Tablo 3.9’da, ankete katılan 241 bay, 42 bayan toplam 283 personelin cinsiyete göre t Testi sonuçları incelendiğinde;

Karar alma ve uygulama sürecine katılım, algılanan yönetici desteği, zaman performansı, duygusal bağlılık, rasyonel bağlılık, normatif bağlılık, rol belirsizliği, rol çatışması, algılanan stres, işten ayrılma niyeti, yöneticiye olan güven, örgüte ve çalışma arkadaşlarına olan güven konularında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Grupların ortalamaları incelendiğinde önemli bir fark yoktur. %95 güven aralığında anlam düzeyi 0,05’den büyük çıkmıştır. Dolayısı ile alternatif hipotez red edilerek, sıfır hipotezi kabul edilmiştir.

“H₀ : Personelin cinsiyeti ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi kabul edilmiştir.

Adalet algılaması ($p=0,011<0,05$), iş-aile çatışması ($p=0,007<0,05$), aşırı iş yükü ($p=0,005<0,05$) istatistiklerinde anlamlı düzeyde farklılık bulunmuştur. Sıfır hipotezi red edilerek alternatif hipotez kabul edilmiştir.

Değişkenlere ilişkin frekans dağılımları çapraz tablolama (crosstabss) ile incelendiğinde, erkeklerin %35,7’i örgütsel adaletin sağlanmadığını düşünürken %35,2’i örgütsel adaletin olduğunu beyan etmiştir. Bayan polislerin ise %16,7’inde örgütsel adaletin oluşmadığı, %52,4’ünde örgütsel adalet algısının oluştuğu tespit edilmiştir. Bayan polislerde erkeklere göre örgütsel adalet duygusu daha yüksek olduğu söylenebilir.

İş-aile çatışması açısından erkekler %44 oranında çatışma yaşarken, bayanlar %16,7 oranında çatışma yaşadıklarını beyan etmişlerdir. Ancak bayanların %50 oranında kararsızlık yaşadıkları da tespit edilmiştir. Erkeklerin bayan polislere göre daha yüksek iş-aile çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir.

Erkekler birbirine yakın oranlarda, %22’i aşırı iş yükü olmadığını beyan ederken %27’i aşırı iş yükü olduğunu beyan etmiştir. Bayan polislerin ise %40,5’i aşırı iş yükü olmadığını düşünürken, %14,3’ü aşırı iş yükü yaşadıklarını beyan etmiştir. Bayan memurların erkeklere göre aşırı iş yükü yaşamadıkları tespit edilmiştir.

3.2.2.2. Medeni Duruma Göre Stres Kaynakları t Testi Sonuçları

Tablo 3.10: Medeni Duruma Göre Bağımsız İki Örnek t Testi Sonuçları

	t	Anlam Düzeyi	Ortalama Farkı
adalet	2,015	,045	,40988
karar	1,058	,291	,21403
yönetim desteği	1,846	,066	,39145
zaman performansı	1,611	,108	,18254
duygusal bağlılık	-,254	,800	-,03507
rasyonel bağlılık	2,317	,021	,34012
normatif bağlılık	2,146	,033	,40374
rol belirsizliği	,868	,386	,13953
rol çatışması	-3,383	,001	-,63530
iş-aile çatışması	-,424	,672	-,08346
aşırı iş yükü	-,255	,799	-,04071
algılanan stres	-1,185	,237	-,24411
işten ayrılma niyeti	-1,417	,157	-,23029
yöneticiye güven	2,347	,020	,42089
örgüte ve arkadaşlara güven	,784	,434	,15566

Tablo 3.10’de ankete katılan 252 evli, 31 bekar toplam 283 personelin medeni duruma göre t Testi sonuçları incelendiğinde;

Karar alma ve uygulama sürecine katılım, algılanan yönetici desteği, zaman performansı, duygusal bağlılık, rol belirsizliği, iş-aile çatışması, aşırı iş yükü, algılanan stres, işten ayrılma niyeti, örgüte ve çalışma arkadaşlarına olan güven konularında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Grupların ortalamaları incelendiğinde önemli bir fark yoktur. %95 güven aralığında anlam düzeyi değeri 0,05’den büyük çıkmıştır. Dolayısı ile alternatif hipotez red edilerek, sıfır hipotezi kabul edilmiştir.

“ H_0 : Personelin medeni durumu ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi kabul edilmiştir.

Adalet algılaması ($p=0,045<0,05$), rasyonel bağlılık ($p=0,021<0,05$), normatif bağlılık ($p=0,033<0,05$), rol çatışması ($p=0,001<0,05$), yöneticiye güven ($p=0,02<0,05$) konularında anlamlı bir fark bulunmuştur. %95 güven aralığında anlam düzeyi değerleri 0,05’den küçük çıkmış olup sıfır hipotezi red edilerek alternatif hipotez kabul edilmiştir.

Değişkenlere ilişkin frekans dağılımları çapraz tablolama (crosstabss) ile incelendiğinde, bekarların adalet algılamasının evli polis memurlarına göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Rasyonel bağlılık açısından evli memurların %66,1, bekar memurların %45,2 bağlılık duydukları ve evli polislerin bekarlara göre rasyonel bağlılığının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Normatif bağlılık açısından evlilerin %53,2, bekarların %32,3 oranında bağlılık duydukları, evlilerin daha yüksek olarak normatif bağlılığının olduğu tespit edilmiştir. Evliler %34,9 ile rol çatışması yaşarken bekarların %70,9 oranında yüksek derecede rol çatışması yaşadığı tespit edilmiştir. Bekarlar %61,3 oranında yöneticiye güven duyarken evliler %75,8 gibi yüksek bir oranda yöneticiye güven duymaktadırlar.

3.2.2.3. Eğitim Durumuna Göre Stres Kaynakları Anova Sonuçları

Ankete katılan 34 lise, 159 yüksekokul, 90 lisans ve üstü mezunu toplam 283 personelin tablo 3.11’de eğitim durumuna göre One Way Anova analiz sonuçları incelendiğinde;

Normatif bağlılık haricinde hepsinde anlam düzeyi değerleri 0,05’ten büyük çıkmış ve alternatif hipotez red edilerek sıfır hipotezi kabul edilmiştir.

“ H_0 : Eğitim durumu ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi kabul edilmiştir.

Normatif bağlılık da ise bulunan anlam düzeyi değeri 0,014 olup 0,05’den küçük olduğundan anlamlı bir fark olduğu söylenebilir.

Tablo 3.11: Eğitim Duruma Göre One Way Anova Analiz Sonuçları

	F	Anlam Düzeyi
adalet	,803	,449
karar	,622	,538
yönetim desteği	,030	,971
zaman performansı	,350	,705
duygusal bağlılık	2,585	,077
rasyonel bağlılık	1,594	,205
normatif bağlılık	4,342	,014
rol belirsizliği	1,975	,141
rol çatışması	,202	,817
iş-aile çatışması	,328	,721
aşırı iş yükü	,662	,517
algılanan stres	,642	,527
işten ayrılma niyeti	,737	,479
yöneticiye güven	,840	,433
örgüte ve arkadaşlara güven	,190	,827

Normatif bağlılıkta gruplar arasındaki farklılığı bulmak için Post Hoc (Scheffe) Testi yapılmış, yüksekokul ile lisans ve üstü mezunları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Yüksekokul mezunlarının ortalamasından teşkilata normatif olarak bağlılık hissettikleri, lisans ve üstü mezunlarının ortalamasından kararsız oldukları anlaşılmaktadır. Değişkenlere ilişkin frekans dağılımları çapraz tablolama (crosstabss) ile incelenmiş yüksekokul mezunları %39,6 ile katıldığını, %16,3 ile kesinlikle katıldığını, %28,9 kararsız olduklarını beyan etmiştir. Lisans ve üstü mezunları ise %35,5 kararsız, %34,4 ile katıldığını, %6,6 ile kesinlikle katıldığını beyan etmişlerdir. Ayrıca Lisans ve üstü mezunlarının normatif bağlılık hissetmeme oranlarının diğerlerine göre yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Lisans mezunlarının polislikten ayrılışları bile mezun oldukları bölümler ile ilgili iş bulma imkanları olduğundan teşkilata normatif bağlılık hissetmedikleri değerlendirilmektedir.

3.2.2.4. Yozgat'ta Geçen Görev Sürelerine Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları

Ankete katılan Yozgat'ta görev süreleri 0-2 yıl arası 114 kişi, 2,5-3,5 yıl arası 75 kişi, 4-5 yıl arası 56 kişi, 6-7 yıl arası 23 kişi, 7 yıl üzeri 15 kişi toplam 283 personelin tablo 3.12'de Anova sonuçlarının hepsinin anlam düzeyi değerleri 0,05'ten büyük çıkmış ve alternatif hipotez red edilerek sıfır hipotezi kabul edilmiştir.

“H₀ : Yozgat'taki görev süresi ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.12: Yozgat'ta Geçen Görev Sürelerine Göre One Way Anova Analiz Sonuçları

	F	Anlam Düzeyi
adalet	,272	,896
karar	,607	,658
yönetim desteği	1,175	,322
zaman performansı	,804	,523
duygusal bağlılık	,653	,625
rasyonel bağlılık	1,058	,378
normatif bağlılık	1,042	,386
rol belirsizliği	2,373	,053
rol çatışması	1,092	,361
iş-aile çatışması	1,088	,363
aşırı iş yükü	,972	,423
algılanan stres	,199	,939
işten ayrılma niyeti	1,955	,102
yöneticiye güven	,459	,766
örgüte ve arkadaşlara güven	1,082	,365

3.2.2.5. Meslekte Geçen Görev Sürelerine Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları

Meslekte görev süreleri 1-7 yıl arası 109 kişi, 8-15 yıl arası 163 kişi, 16-27 yıl arası 11 kişi toplam 283 personelin tablo 3.13’de Anova sonuçları incelendiğinde rol belirsizliği ve işten ayrılma niyeti haricinde hepsinde anlam düzeyi değeri 0,05’ten büyük çıkmış ve alternatif hipotez red edilerek sıfır hipotezi kabul edilmiştir.

“H₀ : Meslekteki görev süreleri ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi kabul edilmiştir.

Rol belirsizliği (p=0,003<0,05) ve işten ayrılma niyetinde (p=0,047<0,05) anlamlı bir fark olduğu söylenebilir.

Tablo 3.13: Meslekte Geçen Görev Sürelerine Göre One Way Anova Analiz Sonuçları

	F	Anlam Düzeyi
adalet	,120	,887
karar	1,215	,298
yönetim desteği	1,462	,234
zaman performansı	2,084	,126
duygusal bağlılık	,162	,850
rasyonel bağlılık	,352	,704
normatif bağlılık	2,140	,120
rol belirsizliği	5,892	,003
rol çatışması	1,117	,329
iş-aile çatışması	1,581	,208
aşırı iş yükü	,969	,381
algılanan stres	,044	,957
işten ayrılma niyeti	3,088	,047
yöneticiye güven	2,313	,101
örgüte ve arkadaşlara güven	,582	,560

Meslekte geçen süreler arasındaki farklılığı bulmak için Post Hoc (Scheffe) Testi yapılmış, rol belirsizliği açısından polislik mesleğinde 1-7 yıl arası görev yapanlar ile 8-15 yıl arası görev yapanlar arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür, işten ayrılma niyetinin hangi süreleri kapsadığı tespit edilememiştir. Ortalamalar incelendiğinde meslekte geçen süre arttıkça işten ayrılma niyetinin ve rol belirsizliklerinin azaldığı tespit edilmiş aralarında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Değişkenlere ilişkin frekans dağılımları çapraz tablolama (crosstabs) ile incelenmiş rol belirsizliği açısından 1-7 yıl arasında görev yapanların %2,75'i kesinlikle katılmadığını, %7,3 katılmadığını, %27,5 kararsız olduğunu, %45,9 katıldığını, %16,5 kesinlikle katıldığını beyan etmiştir. 8-15 yıl arasında görev yapanların kesinlikle katılmadığı şıkkının kimsenin işaretlemediği, %4,9'u katılmadığını, %14,1 kararsız olduğunu, %59,5 katıldığını, %21,5 kesinlikle katıldığını beyan etmiştir. Bu sonuçlara göre meslek süreleri yeni olan memurların eski memurlara göre daha fazla rol belirsizliği yaşadıkları görülmüştür. Çapraz tablolama işten ayrılma niyeti açısından incelendiğinde meslekte geçen görev süresi arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığı tespit edilmiştir.

3.2.2.6. Personelin Yaşına Göre Stres Kaynakları Anova Sonuçları

Ankete katılanların yaş gruplarına göre tablo 3.14'de Anova sonuçları incelendiğinde yönetim desteği, normatif bağlılık, aşırı iş yükü, örgüte ve arkadaşlara güven haricinde diğerlerinde anlam düzeyi değeri 0,05'ten büyük çıkmış ve alternatif hipotez red edilerek sıfır hipotezi kabul edilmiştir.

“ H_0 : Personelin yaşı ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi kabul edilmiştir.

Yönetim desteği ($p=0,009<0,05$), normatif bağlılık ($p=0,012<0,05$), aşırı iş yükü ($p=0,020<0,05$), örgüte ve arkadaşlara güven ($p=0,042<0,05$) açısından anlamlı bir fark olduğu söylenebilir.

Tablo 3.14:Yaş Gruplarına Göre One Way Anova Analiz Sonuçları

	F	Anlam Düzeyi
adalet	1,166	,326
karar	1,625	,153
yönetim desteği	3,148	,009
zaman performansı	1,683	,139
duygusal bağlılık	,732	,600
rasyonel bağlılık	1,600	,160
normatif bağlılık	2,989	,012
rol belirsizliği	2,094	,066
rol çatışması	1,447	,207
iş-aile çatışması	1,232	,294
aşırı iş yükü	2,729	,020
algılanan stres	,380	,863
işten ayrılma niyeti	1,517	,184
yöneticiye güven	1,570	,169
örgüte ve arkadaşlara güven	2,343	,042

Stres kaynaklarının personelin yaş grupları arasındaki farklılığını bulmak için Post Hoc (Scheffe) Testi yapılmış, yönetim desteği, normatif bağlılık, aşırı iş yükü, örgüte ve arkadaşlara güven açısından hangi yaş gruplarında olduğu tespit edilememiştir. Ancak ortalamaları incelendiğinde personelin yaşı ilerledikçe yönetim desteği, normatif bağlılık, örgüte ve arkadaşlara güvenin arttığı görülmektedir.

Değişkenlere ilişkin frekans dağılımları çapraz tablolama (crosstabss) ile incelendiğinde, 22-25 yaş arasındaki personelin %54'ünün, 36-40 yaş arasındaki personelin %23'ünün yönetici desteğini algılamadıkları, 22-25 yaş arası personelin %27'inin, 36-40 yaş arasındaki personelin %58'inin yönetici desteğini algıladıkları tespit edilmiştir. Yöneticilerin, personelin yaşı ilerledikçe personele mesleklerindeki tecrübe ve bilgilerinden dolayı desteklerinin olduğu ancak genç personele tecrübe ve bilgi eksikliklerinden dolayı yeterli desteği gösteremedikleri değerlendirilmektedir.

Normatif bağıllık açısından 22-25 yaş arası personelin %27'inin, 36-40 yaş personelin %6'sının bağıllık hissetmedikleri, 22-25 yaş personelin %42'inin, 36-40 yaş personelin %62'inin normatif bağıllık hissettikleri görülmüştür. Genç personelin aşırı iş yükü algısının daha yüksek olduğu tespit edilmiş olup, yaşı ilerleyen personelin zamanla polislik mesleğine ve çalışma şartlarına adapte olduğundan dolayı aşırı iş yükü stresi yaşamadığı değerlendirilmektedir. Örgüte ve arkadaşlara güven açısından, 22-25 yaş arası personelin %31 ile hem güven duydukları hem de güven duymadıkları yönünden eşit değerlere ulaşılmış, 36-40 yaş arası personelin ise %15 ile güven duymazken %63 ile yüksek derecede güven duydukları, personelin yaşının ilerledikçe örgüte ve arkadaşlarına güveninin arttığı tespit edilmiştir.

3.2.2.7. Personelin Gelirine Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları

Ankete katılan geliri 2000 TL.'den az olan 90, 2000-2900 TL.' arası 158, 3000 TL. ve üstü geliri olan 35 kişi toplam 283 personelin tablo 3.15'de Anova sonuçları incelendiğinde adalet, normatif bağıllık, rol çatışması, işten ayrılma niyeti, yöneticiye güven haricinde diğerlerinde anlam düzeyi değerleri 0,05'ten büyük çıkmış ve alternatif hipotez red edilerek sıfır hipotezi kabul edilmiştir.

“ H_0 : Personelin geliri ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezi kabul edilmiştir.

Adalet algılaması ($p=0,032<0,05$), normatif bağıllık ($p=0,035<0,05$), rol çatışması ($p=0,035<0,05$), işten ayrılma niyeti ($p=0,037<0,05$), yöneticiye güven ($p=0,049<0,05$) anlamlılık düzeyleri 0,05'den küçük tespit edildiğinden anlamlı bir fark olduğu söylenebilir.

Tablo 3.15:Gelir Gruplarına Göre Anova Sonuçları

	F	Anlam Düzeyi
adalet	3,471	,032
karar	1,860	,158
yönetim desteği	2,691	,070
zaman performansı	,161	,851
duygusal bağlılık	,271	,763
rasyonel bağlılık	2,409	,092
normatif bağlılık	3,407	,035
rol belirsizliği	,098	,906
rol çatışması	3,390	,035
iş-aile çatışması	2,526	,082
aşırı iş yükü	,600	,550
algılanan stres	1,145	,320
işten ayrılma niyeti	3,331	,037
yöneticiye güven	3,047	,049
örgüte ve arkadaşlara güven	1,660	,192

Gelir grupları arasındaki farklılığı bulmak için Post Hoc (Scheffe) Testi yapılmış;

- Adalet algılaması açısından 2000-2900 TL. geliri olanlar ile 3000 TL. ve üzeri geliri olanların arasında,

- Normatif bağlılık açısından 2000 TL. altında geliri olanlar ile 2000-2900 TL. geliri olanlar arasında,

- Rol çatışması açısından 2000 TL. altında geliri olanlar ile 3000 TL. ve üstü geliri olanlar arasında,

- İşten ayrılma niyeti açısından 2000 TL. altında geliri olanlar ile 3000 TL. ve üstü geliri olanlar arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

- Scheffe testinde yöneticiye güven açısından hangi gelir grubu arasında farklılık olduğu tespit edilememiştir.

Ortalamalar incelendiğinde, gelir arttıkça adalet algısının ve normatif bağlılığın arttığı ve aralarında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, rol çatışmasının ve işten ayrılma niyetinin azaldığı ve aralarında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Değişkenlere ilişkin frekans dağılımları çapraz tablolama (crosstabss) ile incelendiğinde, 1900 TL.nin altında gelir elde edenlerin birbirine yakın değerler ile %34,4 ile adalet algısının oluşmadığı, %35,5 ile adalet algısının oluştuğu, 3000 TL.nin üzerinde geliri olanların %20'sinde adalet algısının oluşmadığı, %54'ünde ise adalet algısının oluştuğu, gelirler arttıkça adalet algısının da güçlendiği görülmüştür.

1900 TL.nin altında gelir elde edenlerin %24,4 normatif bağlılığı oluşmadığı, %41,1 ile normatif bağlılığın oluştuğu, 3000 TL.nin üzerinde geliri olanlarda %14,3 normatif bağlılık oluşmadığı, %57,1 normatif bağlılık oluştuğu gözlenmiştir. Personelin geliri arttıkça örgüte olan normatif bağlılığın arttığı söylenebilir.

Rol çatışması açısından 1900 TL.nin altında geliri olanlar %50 ile rol çatışması yaşarken 3000 TL. ve üzerinde geliri olanlar %17 ile rol çatışması yaşamadıkları görülmüştür.

Personel işten ayrılma niyeti taşımasa da geliri 3000 TL. ve üzeri olan personelin hiçbir şekilde ayrılığı düşünmediği, 1900 TL.nin altında geliri olanların %7,8'lik düşük de olsa ayrılma niyeti taşıdıkları görülmüştür.

3000 TL. ve üzeri geliri olanlar hiçbir şekilde yöneticiye güvensizlik yaşamadıkları ancak 1900 TL. altında geliri olanlar %11'lik olsa da güvensizlik duyduklarını beyan etmişlerdir.

3.2.2.8. Çalışılan Birime Göre Stres Kaynakları One Way Anova Analiz Sonuçları

Araştırmada polislerin çalıştığı birimler arasından personel sayısı olarak da yaptıkları iş olarak da en yoğun olan Polis Merkezi, Asayiş, Çevik Kuvvet ve Trafik Birimleri varyans analizine tabi tutulmuştur. Tablo 3.16'da Anova sonuçları incelendiğinde zaman performansı, duygusal bağlılık, rasyonel bağlılık, aşırı iş yükünün anlam düzeyi değeri 0,05'ten büyük çıkmıştır.

Adalet algılaması, karar alma ve uygulama sürecine katılım, algılanan yönetici desteği, normatif bağlılık, rol belirsizliği, rol çatışması, iş-aile çatışması, algılanan stres, işten ayrılma niyeti, yöneticiye güven, örgüte ve arkadaşlara güvenin anlam düzeyi değerleri 0,05'ten küçük olarak tespit edilmiş olup alternatif hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 3.16: Personelin Çalıştığı Birime Göre One Way Anova Analiz Sonuçları

	F	Anlam Düzeyi
adalet	7,743	,000
karar	27,871	,000
yönetim desteği	18,290	,000
zaman performansı	,636	,594
duygusal bağlılık	1,824	,147
rasyonel bağlılık	,118	,949
normatif bağlılık	5,470	,002
rol belirsizliği	8,762	,000
rol çatışması	8,085	,000
iş-aile çatışması	2,852	,041
aşırı iş yükü	2,351	,076
algılanan stres	6,962	,000
işten ayrılma niyeti	2,960	,035
yöneticiye güven	12,381	,000
örgüte ve arkadaşlara güven	10,031	,000

Çalışılan birimler arasındaki farklılığı bulmak için Post Hoc (Scheffe) Testi yapılmış;

- Adalet algılaması açısından Çevik Kuvvetin, her üçünden de (Polis Merkezi, Asayiş, Trafik) farklılaştığı, ortalamalar incelendiğinde azaldığı görülmüştür.

- Karar alma ve uygulama sürecine katılım açısından Çevik Kuvvetin, her üçünden de (Polis Merkezi, Asayiş, Trafik) farklılaştığı, ortalamalar incelendiğinde Çevik Kuvvette karar alma ve uygulama sürecine katılımın olmadığı görülmüştür.

- Algılanan yönetici desteği açısından Çevik Kuvvetin her üçünden de yine farklılaştığı, ortalamalar incelendiğinde yönetici desteğinin olmadığı görülmüştür.

- Normatif bağlılık açısından Çevik Kuvvetin sadece Asayiş'ten farklılaştığı, ortalamalar incelendiğinde Çevik Kuvvetin normatif bağlılığının düşük olduğu görülmüştür. Asayiş'in de Polis merkezi ile farklılaştığı tespit edilmiş ve ortalamalar incelendiğinde en yüksek normatif bağlılığın Asayiş'te olduğu görülmüştür.

- Rol belirsizliği açısından Çevik Kuvvetin yine her üçünden de farklılaştığı, ortalamalar incelendiğinde Çevik Kuvvette rol belirsizliği yaşandığı tespit edilmiştir.

- Rol çatışması açısından Çevik Kuvvetin Asayiş ve Trafik biriminden farklılaştığı, ortalamalar incelendiğinde Çevik Kuvvette rol çatışması yaşandığı anlaşılmaktadır.

- İş-aile çatışması açısından Çevik Kuvvet ile sadece Trafik arasında anlamlı bir fark bulunmuş, ortalamalar incelendiğinde Trafikte iş-aile çatışması görülmez iken Çevik Kuvvette iş-aile çatışması görülmüştür.

- Algılanan stres açısından Çevik Kuvvetin Asayiş ve Trafik Biriminden farklılaştığı, ortalamalar incelendiğinde Çevik Kuvvetin stres algısının oluştuğu tespit edilmiştir.

- İşten ayrılma niyeti açısından Çevik Kuvvetin Trafikten farklılaştığı tespit edilse de ortalamalar incelendiğinde Polis Merkezi, Asayiş, Çevik Kuvvet, Trafik hepsinin işten ayrılmak istemedikleri tespit edilmiş ve Çevik Kuvvetin kararsıza yakın olduğu, Trafik'in ise kuvvetli olarak ayrılmak istemedikleri görülmüştür.

- Yöneticiye güven açısından Çevik Kuvvetin yine her üçüyle de farklılaştığı, ortalamalar incelendiğinde diğerlerine göre en düşük güven düzeyinde olduğu ve yöneticiye güvenmedikleri görülmüştür.

- Örgüte ve arkadaşlara güven açısından Asayişin Polis Merkezi ve Çevik Kuvvet'ten farklılaştığı ve Çevik Kuvvetin de Trafikten farklılaştığı tespit edilmiştir. Ortalamalar incelendiğinde en düşük güven düzeyinin Çevik Kuvvette olduğu, en yüksek güven düzeyinin de Asayişte olduğu görülmüştür.

Değişkenlere ilişkin frekans dağılımları çapraz tablolama (crosstabs) ile incelendiğinde, Çevik Kuvvetin %80 ile adalet algısının düşük olduğu, %20 ile kararsız oldukları ve %0 ile yani hiç kimsenin adalet algısının olmadığı tespit edilmiştir. Karar alma ve yönetime katılım algısının %92 ile en yüksek Polis Merkezi Amirliğinde olduğu, Çevik Kuvvette ise %93 ile kararlara ve yönetime katılımın olmadığı tespit edilmiştir. Yönetici desteği %63 ile en yüksek Asayiş Şubede olduğu, Çevik Kuvvette ise %100 ile yönetici desteğinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Çevik Kuvvet personelinin tamamı yönetici desteği görmediklerini beyan etmişlerdir. Normatif bağlılığın %74 ile en yüksek Asayiş Şubede olduğu görülmüştür. Polis Merkezi ve Çevik Kuvvetteki normatif bağlılık algısı oluştuğu, oluşmadığı veya kararsız oldukları yönünde birbirlerine yakın %33 düzeyinde üç görüş ortaya çıkmıştır. Trafik biriminde ise %50 ile normatif bağlılık algısının oluştuğu tespit edilmiştir. Trafik, Asayiş ve Polis Merkezinde rol belirsizliği görülmez iken Çevik Kuvvette %33 ile rol belirsizliği yaşandığı ve %47 kararsız olduğu tespit edilmiştir. Asayiş, Trafik, Çevik Kuvvet ve Polis Merkezi hepsinin de belirli bir düzeyde rol çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir. En düşük düzeyde rol çatışmasını Asayiş Şubenin personelinin %42 ile rol çatışması yaşamadığı, %32 ile rol çatışması yaşadığı tespit edilmiştir. Trafik polislerinin ise %14 ile rol çatışması yaşamadığı,

%33 ile rol çatışması yaşadığı, %52 gibi yüksek bir oranla da kararsız oldukları tespit edilmiştir. Polis Merkezinin %15 ile rol çatışması yaşamadığı, %54 ile rol çatışması yaşadıkları, Çevik Kuvvet ise %27 ile kararsız oldukları, %73 ile rol çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir. En yüksek rol çatışmasını Çevik Kuvvetin ve ardında Polis Merkezinin yaşadığı görülmüştür. Yine dört birimin iş aile çatışması yaşadıkları Çevik Kuvvetin %67 ile en yüksek değeri taşıdığı görülmüştür. Algılanan stresin %49 ile en düşük Asayiş Şubede olduğu, en yüksek stres algısının ise %80 ile Çevik Kuvvette olduğu tespit edilmiştir. Genel olarak personelin işten ayrılma niyeti görülmemektedir. Ancak Çevik Kuvvetin %40'ı ayrılmama niyeti taşıırken, %33'ü kararsız olduğunu, %27'si ayrılma niyeti taşıdığını beyan etmiştir. Yöneticiye güven açısından %92 ile Asayiş Şube en yüksek oranda olup Çevik Kuvvet %20 ile en düşük orana sahiptir. Örgüte ve arkadaşlara güven açısından %72 ile en yüksek orana Asayiş Şube sahip iken %6,7 ile en düşük orana Çevik Kuvvet sahiptir.

Yapılan anketin ana kütleyi temsil oranı %62 olarak tespit edilmiştir. Çalışılan birime göre ankete katılım oranı incelendiğinde;

-Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünün personel sayısı 46 kişi olmakla birlikte ankete 15 kişi katılmış, katılım oranı %32,6 tespit edilmiş,

-Şehitler Polis Merkezi Amirliğinin personel sayısı 37 kişi olup ankete 13 kişi katılmış, katılım oranı %35,1 tespit edilmiş,

- Asayiş Şube Müdürlüğünün personel sayısı 70 kişi olup ankete 43 kişi katılmış, katılım oranı %61,4 tespit edilmiş,

-Şehir İçi Trafik ve Bölge Trafik Birimlerinin toplam personel sayısı 58 kişi olup ankete 42 kişi katılmış, katılım oranı %72,4 tespit edilmiştir.

Sadece dört birim değil bütün birimler arasında en düşük katılım oranı Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde tespit edilmiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Kendisi ve çevresi sürekli değişim içerisindeki insanoğlu, bu sürece uyum sağlamak için çaba göstermekte, mücadele etmekte, bu da stresle karşılaşmayı zorunlu hale getirmektedir. Emniyet Teşkilatında da çalışan bir polisin;

-Uymakla yükümlü olduğu kanunlar, yönetmelikler kısaca mevzuat,

-Görev yaptığı teşkilat yapısı, büyüklüğü,

-Çalıştığı iller, birimler, rütbelere,

-Kullandığı araç, gereç, teçhizat, teknoloji,

-Hizmet sunduğu vatandaşların kültür, yaşam tarzları, bilgi, talep ve istekleri,

-Mücadele ettiği suçlu ve suç profilleri sürekli değişmektedir.

Emniyet Teşkilatının eğitim seviyesi her geçen gün artmaktadır. Aslantaş (2001) tarafından yapılan araştırmada polislerin eğitim durumları %72,8 lise, %15,2 yüksekokul, %8,2 lisans mezunu iken bu araştırmadaki polislerin eğitim durumları %12 lise, %56,2 yüksekokul, %31,8 lisans ve üstü olduğu tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi yüksek fertlerden oluşan bir topluluğun haklarının ve sorumluluklarının nerede başladığını bilme konusunda bilinçli olduğu ve karşılaşılan sorunların tespiti, analizi ve çözümü konusunda başarılı olduğu bilinmektedir. Her ne kadar Yozgat ilindeki polis memurlarının eğitim seviyeleri yüksek olsa da Emniyet Teşkilatı'nın mesleki bir disiplini ve hiyerarşisi olmasından dolayı araştırma, kendilerini ifade etmede zorlanabileceği düşünülen polis memurları üzerinde yapmıştır.

Araştırmada personelin adalet algılamasında; çalışmalarının genel karşılığının, işle ilgili sorumluluklarının ve alınan ücretin adil olduğunu düşündükleri ancak iş yükü ve çalışma programlarının adil olmadığını düşündükleri tespit edilmiştir.

Karar alma ve uygulama sürecinde yöneticilerin tarafsız oldukları, çalışanların fikirlerini aldıkları ve bilgi topladıkları, kararların çalışanlara tutarlı uygulandığı ve eleştirilere açık olduğu tespit edilmiştir.

Yönetici desteği olarak personelin çabalarına ve katkılarına değer verildiği, personelden gelen şikâyetlerin dinlendiği, iş tatmini açısından personelin iyiliğinin istendiği ayrıca yöneticilerin personelin başarısından gurur duydukları görülmüştür.

Zaman performansı açısından personelin işlerini ve görevlerini hedefler doğrultusunda istenilen kalitede zamanında tamamladığı ve problem çıktığında çözdükleri belirtilmiştir.

Personelin duygusal bağlılığı ölçüldüğünde teşkilata aitlik duygusu ile duygusal bağlı hissettikleri, teşkilatın problemlerini kendi problemleri gibi görüp sorun çıktığında harekete geçtiklerini ve dışarıda teşkilattan gurur ile bahsettiklerini söylemişlerdir. Çapraz tablolama ile örgütteki adalet algısı arttıkça duygusal bağlılığın güçlendiği tespit edilmiştir.

Personel, alternatif iş olanaklarının yokluğu, başka işlerin aynı imkanları sağlamayacağı, ayrıldığında zarara uğrayacağı düşüncesinden dolayı ayrılmak istese bile çalışmanın zorunluluk ve gereklilik olduğunu rasyonel bağlılık olarak düşünmektedir.

Mesai arkadaşlarına karşı duyulan sorumluluk ve teşkilata olan sadakatin ölçüldüğü normatif bağlılığın yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Personelin yetki ve sorumluluklarını bildiği, kendisinden işle ilgili ne beklendiğini ve ne yapması gerektiğini bildiği, açık amaç ve hedeflere sahip olduğu, rol belirsizliği yaşamadığı tespit edilmiştir.

Birbirinden farklı işlerin yapıldığı, birbiri ile uyuşmayan politikalar ile çalışıldığı, farklı kişi ve iş grubu ile çalışıldığı, birden fazla kişiden birbiri ile tutarsız emirler alındığı hususunda birbirine yakın değerlendirmeler yapıldığı görülmüş olup personelin rol çatışması yaşadığı düşünülmektedir.

Personelin iş-aile çatışması açısından görevin gereği olarak eve sık sık iş götürmediklerini ancak ailelerine ve sosyal hayatlarına yeterince zaman ayıramadıklarını ifade ettikleri görülmüştür.

Personel görev tanımında olmayan işlerin yapılması ile ilgili birbirine yakın iki karşı görüş bildirmesine rağmen, gece geç saatlere kadar veya hafta sonları yapılan görevler, kanun ve yönetmeliklerden kaynaklanan işle ilgili yoğun sorumluluk, karar almada yoğun sorumluluk, işle ilgili aşırı iletişim, gözetim, planlama, koordinasyon ve kontrol sorumluluğu konularında aşırı iş yükü yaşadığı görülmüştür.

Personelin stres algısında yarısının yüksek düzeyde gerilim yaşarken yarısının yaşamadığı, iş yerindeki sorunlardan dolayı yarısının uyku zorluğu çektiği ancak sinirsel hastalıklarının olmadığı, işle ilgili toplantılar öncesi her hangi bir gerilim yaşamadıkları genel olarak personelin stres algısının düşük olduğu tespit edilmiştir.

Personelin yüksek oranda işten ayrılma niyetinin olmadığı görülmüştür.

Yöneticiye, örgüte ve arkadaşlara güven konusunda personelin her hangi bir sorun yaşamadığı görülmüştür.

Araştırmamızda Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde çalışan personelin örgütsel stres açısından risk grubunu oluşturdukları söylenebilir. Özellikle adalet algısı, karar alma ve uygulama sürecine katılım, yönetici desteği, normatif bağlılık, yöneticiye, örgüte ve arkadaşlara güvenin çok düşük olduğu tespit edilmiştir. Algılanan stresin çok yüksek olduğu, rol belirsizliği ve rol çatışması yaşadıkları, iş-aile çatışması düzeylerinin yüksek olduğu ve işten ayrılma niyeti taşıdıkları görülmüştür.

Polis Merkezi Amirliği personeli ise stres açısından risk grubu oluşturmamakla birlikte, algılanan stres, adalet algısı, yönetici desteği, normatif bağlılık, iş-aile çatışması, örgüte ve arkadaşlara güven açısından olumlu ve olumsuz değerlerin birbirine yakın çıktığı tespit edilmiştir. Şaşırtıcı olarak araştırmamızda Emniyet Teşkilatının en stresli birimlerinden birisi olduğu kabul edilen Trafik birimlerinin stres algı düzeyleri yüksek çıkmamıştır. Ancak rol çatışması yaşadıkları ve stres

kaynaklarının tamamı incelendiğinde kararsızların oranının çok yüksek olduğu da dikkatlerden kaçmamıştır.

Personele, eğitim ihtiyaç analizleri yapılarak hizmet içi eğitimlerle stres yönetimi eğitimleri verilmelidir. Üniversiteler, Tıp fakülteleri ve kişisel gelişim uzmanlarından profesyonel yardımlar alınmalı ve belirli periyotlarla düzenli ve sürekli eğitim verilmelidir. Emniyet Müdürlükleri bünyesindeki Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Büro Amirliklerinde görevli psikologlarca personelin tamamı ile birebir görüşülerek personelin tanınması ve problemi olanların tespit edilerek birebir ilgilenilmesi gerekmektedir. Davet edilen ve görüşülen personelin hasta veya psikolojik vaka algısı oluşmaması için gerekli tedbirler alınmalı, personele güven verilmeli ve grup çalışması şeklinde yapılarak grup içerisindeki personelin birbiri ile ilgilenmesi sağlanmalıdır.

Mesleki stresin sadece kendilerine ait olmadığını farkına varmalarını sağlamak için polis memurlarının başka mesleklerden kişiler ile arkadaşlık edip farklı örgütsel sorunlar ve çözüm yolları üzerinde düşünmelerinin yolu açılmalıdır (Kirel, 2006, s.116).

Yapılan araştırmalarda çalışılan birime göre farklı düzeylerde stres algısının olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle personelin bilgi, beceri, yetenek ve kişisel özellikleri test edilip, tespit edilerek uygun olduğu birimde çalıştırılmalıdır. Özellikle mesleğe alımlarda ruhsal sağlıkları ciddiyle kontrol edilmeli, ruhsal dayanıklılıkları fiziksel dayanıklılıkları kadar önemli olduğu bilinerek psikolojik testlerle ölçülmelidir. Dayanıklılığın daha çok olumsuz olaylarda etkisini gösterdiği düşünülürse zor çalışma şartlarında veya dönemlerinde personelin stresle başa çıkmasını kolaylaştıran bir özellik olacağı düşünülebilir (Luthans, 2002, s.61). Polislik mesleğini severek seçenlerin tükenmişlik düzeylerinin daha az olduğu dikkate alınırsa Polis Meslek Yüksekokullarına öğrenci alımında diğer yeterliliklerinin yanında adayların mesleğe olan sevgi ve bağlılığı test edilerek Emniyet Teşkilatına gönül vermiş kişilerin seçilmesine özen gösterilmelidir (Murat, 2003, s.107). Kişisel özellikler göz önünde bulundurularak strese yatkın ve iletişim

yetersizliği olan kişiler polislik mesleğine seşilmemelidir. Ülkemizde iş bulamayanların zorunlu olarak seşmek zorunda kaldıkları, iş bulamayan üniversite mezunları, atanamayan, kadro alamayan sözleşmeli kamu görevlilerinin polis olduğu bir meslek olarak algılanmaktadır. Sevilmeyen zorunlu olarak yapılması ve görevin gereği zor şartlar altında çalışılması, personel üzerinde yıldınlığa ve strese sebep olmaktadır. Bu nedenle polislik sadece ekonomik olarak geçinme mesleği değil, tercih edilir bir meslek haline getirilmelidir. Polislik, tanıtım yöntem ve taktikleriyle, medya ve basın yolunun kullanılmasıyla, polis-halkla ilişkiler ve polis-basın ilişkileri kullanarak, istenilen elit bir meslek haline getirilmelidir. Örgüt imajına katkı sağlayabilecek nitelikteki haberler halkın dikkatini çekecek tarzda hazırlanmalı, basın yayın organlarınca kolay ve masrafsız ulaşılabilir olmalıdır. Bir örgütün mesleki, görsel ve davranışsal imajının birleşimi, genel imajını oluşturmaktadır. İyi bir imaja sahip olmak için yapılan işin kalitesinin arttırılması, görsel olarak kıyafetlerin, ekip otolarının, kullanılan teçhizat ve binaların temizliği ve bakımının yapılması, personelin davranışlarının hukuk ve adab-ı muaşeret kurallarına uygun, toplumun ahlak ve örfüne aykırı olmaması gereklidir. Ayrıca örgüt mensupları da kendi örgütleri hakkında olumlu veya olumsuz imaja sahiptirler (Taslak, 2005, s.267-269). Bu imaj polislerin mesleklerine olan güven ve bağlılıklarını etkilediği gibi yanlış bilgidir kaynaklanan kötü imaj neticesinde personel stres yaşayabilir. Personel arasındaki kötü imajın düzeltilmesi için mümkün olduğunca polislerin çalışma koşulları düzeltilmelidir. Uzun alışma saatleri insani ve katlanılabilir çalışma sürelerine uyarlanmalı, zamanı belirsiz görevlendirmeler yapılmamalı, mümkün olduğunca görevlerin başlama saatleri önceden belirlenerek personele bildirilmelidir. Uzun görevlerden sonra personel dinlendirilmelidir, sürekli tekrarlanan uzun görevlerin personel üzerinde tükenmişliğe sebep olduğu unutulmamalıdır. Personelin yetki ve sorumlulukları kanun, yönetmelik ve genelgede açık ve net belirlenmiş olmasına rağmen hemşehricilik, kayırmacılık, görmezden gelme veya nemelazımcılık yapmadan sıfır tolerans ile görevler yerine getirilmelidir. Yetki ve sorumluluklar doğru orantılı olmalı, yetki-sorumluluk denkliğine dikkat edilmelidir. Uygulanacak proje ve stratejilerde ve özellikle kendileri ile ilgili alınacak kararlarda personelin görüşü alınarak ikna edilip sahiplendirilmeli ve böylece yönetime katılımı ve

yönetimde sorumluluk sahibi olmaları sağlanmalıdır. Yenilikçi ve yaratıcı düşünceye sahip polisler ödüllendirilmelidir ve teşvik edilmelidir. Görev tanımları ve iş akışları yeniden günün şartlarına uygun olarak yapılmalı, rol belirsizlik ve rol çatışmaları giderilmelidir. Teşkilat üzerindeki siyasi baskılar, keyfi ödül, ceza ve tayinler mümkün olduğunca ortadan kaldırılmalıdır. Başta polislerin kendi teşkilatına olan güvensizlikleri ortadan kaldırılmalıdır. Atama ve tayinlerde liyakat göz önünde bulundurulmalı, rütbeli ve memurların sık sık yer değişikliğine maruz kaldığı, her gelenin kendi uygulama tarzını ortaya koyduğu bir yönetim anlayışı olmamalıdır. Performans değerlendirmesi, ceza ve ödüllendirme, tayin ve yer değiştirmelerde adaletsizlikler olmamalıdır. Yürürlükten kaldırılan sicil notu uygulaması yerine acilen liyakate ve başarıya önem veren, adil ve şeffaf bir performans değerlendirme sistemi getirilmelidir. Özellikle polis memurlarında yükselme ve kariyer ile ilgili gerçekçi, ihtiyaç analizleri yapılarak personelin liyakate göre ilerlemesi sağlanmalıdır. Personelin başarısının maddi olduğu kadar manevi karşılığı da verilmelidir. Amirler görevinde başarılı olan personelini en azından herkesin önünde teşekkür ederek, bir plaket veya takdirname vererek onurlandırmalıdır. Örgütün amacı, örgüt kültürü, oluşturulmak istenen polis imajı ilk önce personele anlatılmalı, içselleştirilip benimsetilmelidir. Stresi azaltan sportif ve sosyal faaliyetler arttırılmalı, mümkün olduğunca aileleri ile birlikte bu faaliyetlerde bulunmaları sağlanmalıdır.

Her ne kadar Türkiye’de yapılan stres kaynakları ile ilgili yapılan çalışmalarda ücret azlığı en önemli stres kaynağı çıksa da Yozgat’ta yapılan bu araştırmada ücret yetersizliği önemli bir stres kaynağı olarak görülmemiştir. Yozgat ilinin ekonomik anlamda pahalı bir il olmaması, geçim şartlarının kolay olması, diğer illere oranla lojman sıkıntısının ciddi boyutlarda olmaması gibi sebeplerden dolayı polisin maaşının yeterli olduğu görülmektedir. Anket haricinde polis memurları ile zaman zaman yapılan serbest görüşmelerde veya internette sosyal medyada, forumlarda yapılan yorumlarda fazla çalışsın çalışmasın herkese eşit olarak fazla çalışma ücretinin ödenmesinin, adalet duygusunu zedelediği ve personelin haklarının yenildiği düşüncesini oluşturduğu tespit edilmiştir. Polislerin, maaşlarına zam yapılmasını değil adaletsizliklerin ortadan kaldırılmasını istedikleri görülmektedir.

Polisin maaş politikasında, görev yapılan şehrin yaşam standartları, personelin sahip olduğu sorumluluk, karşılaştığı tehlike riski, çalışma saatinin süresi veya düzensizliği gibi faktörler göz önünde bulundurularak ücretlendirme yapılmalıdır. Özellikle fazla çalışma ücretinin görev yapılan süreye göre belirlenmesi hususu önem arz etmekte ve tekrar gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Emniyet Teşkilatında yaygın olarak 12/24 çalışma sistemi ile çalışılmaktadır. Genelelerde olağanüstü durumlarda 12/12 çalışma sistemine geçileceği belirtilmesine rağmen olağanüstü halin hangi şartlar olduğu açıkça belirtilmediğinden kolaylıkla 12/12 sistemine geçilmektedir. 2011 yılında Polis Merkezlerinin Çalışma Yönetmeliğinde yapılan değişiklikle 8/24 çalışma sistemine sadece il merkezindeki Polis Merkezinde geçilmiş henüz Emniyet Müdürlüğündeki diğer birimler ve ilçelerde personel yetersizliğinden dolayı uygulanamamıştır.

Avrupa Birliği ülkeleri ortalaması 250 kişiye 1 polis iken Yozgat'ta ortalama 120 kişiye 1 polis düşmektedir. Ayrıca Yozgat ilinin iç göç almaması ve kozmopolit yapısının olmamasından dolayı poliste çok aşırı iş yükü oluşmamaktadır.

Yozgat, 2. bölge kapsamında yani polisler arasında şark hizmeti denilen iller arasında ve görev süresi 4 yıl iken 27 Mart 2012 günü Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren Emniyet Hizmetleri Sınıfı Mensupları Atama ve Yer Değiştirme Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile zorunlu hizmet bölgesinden çıkartılarak 1. Bölge iller kapsamına alınmıştır. Yozgat Emniyet Müdürlüğü kadrosunun büyük bölümü 1. Bölge illerden gelen yükseköğretim veya üniversite mezunu genç polislerden oluşmaktadır. Ankete katılan personelin Yozgat'taki görev süreleri ortalama 3 yıl olduğundan, örgütsel stres algılarının oluşmadığı tespit edilmiştir.

Yozgat ilinde vatandaşa başarılı ve kaliteli emniyet hizmetinin sunulması ve huzurun sağlanmasının şartlarından birisi de Emniyet Teşkilatı personelinin yaşam ve iş tatmininin sağlanması gerekliliğidir. Sonuç olarak personelin huzuru için stresin ve örgütsel stres kaynaklarının azaltılması hedefleniyor ise bu araştırmada, öncelikli olarak yöneticilerin adil davranması, adil çalışma saatleri, adil ücret politikası,

personel ile ilgili karar alma ve uygulama sürecinde personelin katılımının sağlanması, rol belirsizlikleri ve rol çatışmalarının azaltılması gerekliliği ortaya çıkartılmıştır. Araştırma sadece Yozgat ilindeki polis memurları üzerinde yapıldığından rütbeli personeli kapsamadığı bilinmeli ayrıca büyük şehirlerde çalışan polis memurları ile stres kaynaklarının farklılıklar göstereceği göz ardı edilmemelidir. Ancak araştırmacının görüşü olarak hangi ilde olursa olsun ücret yetersizliği ve aşırı iş yükü stres kaynağı olmasa bile adil olmayan çalışma saati ve adil olmayan ücret politikasının personel arasında stres kaynağı olacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

1. Albrecht, Karl (1988); *Gerilim ve Yönetici*, Çev. Kemal Tosun, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, No.197, İstanbul.
2. Artan, İnci (1986); *Örgütsel Davranış, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, Basisen Kültür ve Eğitim Yayınları, No.10, İstanbul.
3. Barlı, Önder (2010); *Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış*, Aktif Yayınevi, 4. Baskı, Erzurum.
4. Cüceloğlu, Doğan (1991); *İnsan ve Davranışı*, Evrim Matbaacılık, İstanbul.
5. Çevik, H.Hüseyin, Muammer Buçak, Orhan Filiz (2010); *Polis Teşkilatında İnsan Kaynakları Yönetimi*, Polis Akademisi Yayınları, Ankara.
6. Eroğlu, Feyzullah (2007); *Davranış Bilimleri*, Beta Yayınevi, 8. Baskı, İstanbul.
7. Ertekin, Yücel (1993); *Stres ve Yönetim*, TODAİE Yayınları, Ankara.
8. Graham, Helen (1999); *Stresi Kendi Yararınıza Kullanın*, Alfa Yayınları, İstanbul.
9. Güney, Salih (2006); *Davranış Bilimleri*, Nobel Yayın ve Dağıtım, 3.Baskı, Ankara.
10. Güney, Salih (2007); *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın ve Dağıtım, 2. Baskı, Ankara.
11. Pehlivan, İnyet (1995); *Yönetimde Stres Kaynakları*, Pegem Yayınları, Ankara.
12. Selye, Hans (1977); *Stress Without Distress*, Teach Yourself Book, Yıl:3, Sayı:21.
13. Şimşek, M. Şerif, Tahir Akgemci, Adnan Çelik (2008); *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Gazi Kitapevi, 6.Baskı, Ankara.

14. Wilson, Fiona M. (1999); *Organizational Behaviour A Critical Introduction*, Oxford University Pres, 1. Baskı, Newyork.

Sözlük

15. Güney, Salih (2004); *Açıklamalı Yönetim-Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimleri Sözlüğü*, Siyasal Kitapevi, Ankara.

16. Demir, Ömer, Mustafa Acar (1997); *Sosyal Bilimler Sözlüğü*, Vadi Yayınları, Ankara.

17. Püsküllüoğlu, Ali (2004); *Türkçe Sözlük*, 5. Baskı, Doğan Kitap, İstanbul.

Kongre Bildiri;

18. Kırılmaz, Harun (2009); *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı*, Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı, Ankara.

Makaleler;

19. Agolla, Joseph E (2009); “Occupational Stress Among Police Officers: The Case of Botswana Police Service”, *Research Journal of Business Management*, Vol:2, No:1, p.25-35.

20. Akın, Mahmut (2008); “Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri”, *Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:25, Yıl:2008/2, s.141-170.

21. Anderson, Gregory S., Robin Litzenger ve Darryl Plecas(2002); “Physical Evidence of Police Officer Stress”, *International Journal of Strategies & Management*, Vol:25, No:2, p.399-420.

22. Anshel, Mark H. (2000); “A Conceptual Model and Implications For Coping With Stressful Events in Police Work”, *Criminal Justice and Behavior*, Vol:4, No:16, p.375-400.

23. Anshel, Mark H., Michelle Robertson ve Peter Caputi (1997); “Sources of Acute Stress and Their Appraisals and Reappraisals Among Australian Police As A

Function of Previous Experience”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol:70, p.337-356.

24. Antoncic, Bostjan, Otmar Zorn (2004); “ The Mediating Role of Corporate Entrepreneurship in the Organizational Support – Performans Relationship: An Empirical Examination”, *University of Primorska Managing Global Transitions*, Vol:2, No:1, p.5-14.

25. Antoniou, Alexander Stamatios (2009); “Occupation-Specific Precursors of Stress Among Greek Police Officers: The Roles of Rank and Gender”, *International Journal of Police Science & Management*, Vol:11, No:3, p.334-344.

26. Aslan, Şebnem (2007); “Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması”, *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:18, s.67-84.

27. Aydın, Şule (2004); “Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri:4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:6, Sayı:4, s.1-21.

28. Berg, Anne Marie, Erlend Hem, Bjorn Lau, Kjell Haseth ve Qivind Ekeberg (2005); “Stress in the Norwegian Police Service”, *Occupational Medicine*, Vol:55, No:2, p.113-120.

29. Chen, Yu-Fen (2009); “Job Stress and Performance: A Study of Police Officers in Central Taiwan”, *Social Behavior and Personality*, Vol:37, No:10, p.1341-1356.

30. Collins, P.A., A.C.C. Gibbs (2003); “Stress in Police Officers: A Study of The Origins, Prevalence and Severity of Stress-related Symptoms Within A County Police Force”, *Occupational Medicine*, Vol:53, No:4, p.256-264.

31. Çam, Sabahattin, İsmail Çakır (2008); “Polislerde İş Stresi Algısının Kişisel ve Göreve Bağlı Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:10, Sayı:3, s.21-40.

32. Dündar, Süleyman (2008); “Polislerin Umutsuzluk Düzeyi İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:10, Sayı:3, s.77-92.

33. Eisenberger, Robert, Robin Huntington, Steven Hutchison, Debora Sowa (1986); “Perceived Organizational Support”, *Journal of Applied Psychology*, Vol:71, No:3, p.500-507.

34. Eisenberger, Robert, Stephen Armeli, Barbara Rexwinkel, Patrick D. Lynch ve Linda Rhoades (2001); "Reciprocation of Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, Vol:86, No:1, p.42-51.
35. Eisenberger, R. and Linda R.(2002) "Perceived Organizational Support: A Review of The Literature", *Journal of Applied Psychology*, Vol:87, No:4, p.698-714.
36. Genet, William (1998); "Program For The Reduction of Stress For New York City Police Officers And Their Families", Grant #96-FS-VX-0007.
37. Gökdeniz, İsmail (2005); "Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama", Selçuk Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:13, s.173-189.
38. Gül, Serdar Kenan (2008); "Police Job Stress in the USA", *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:10, Sayı:1, s.1-13.
39. Gül, Zakir, Murat Delice (2011); "Police Job Stress and Stress Reduction/Coping Programs: The Effects On The Relationship With Spouses", *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:13, Sayı:3, s.19-38.
40. Gültekin, Erdoğan, Niyazi Ekici, Fatih Tepe (2011); "Terör Mağduru Polislerde Travma Sonrası Stres Bozukluğu Belirtilerinin Değerlendirilmesi", *Uluslararası Güvenlik ve Terörizm Dergisi*, Cilt:2(1),s.25-36.
41. Grawitch, Matthew, Larissa K. Barber, Mark H.Kruger (2010); "Role Identification, Community Socio-economic Status Demands, and Stress Outcomes in Police Officers" *Anxiety, Stress & Coping*, Vol:23, No:2, p.165-180.
42. Hart, Peter M., Cary L. Cooper (2001); Occupational Stres: Toward a More Integrated Framework, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol:2, p.93-114.
43. Johnson, Sheena, Cary Cooper (2003); "The Construct Validity of The ASSET Stress Measure", *Stress And Health*, Vol:19, p.181-185.
44. Kammeyer Mueller, John, Connie R.Wanberg, (2003); "Unwrapping the Organizational Entry Process: Disentangling Multiple Antecedents and Their Pathways to Adjustment", *Journal of Applied Psychology*, Vol:88, No:5, p.779-794.

- 45.Kirel, Çiğdem., Aytül Ayşe Cengiz (2006); “Trafik Polisleri Arasında Mesleksel Stresin Kaynakları ve Sonuçları: Eskişehir Trafik Polis Eğitim Merkezinde Bir Araştırma” *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:8, Sayı:2, s.97-120.
- 46.Kutlu, Ruhuşen, Selma Çivi, Onur Karaoğlu (2008); “Polislerde Sigara İçme Sıklığı ve Depresyon Arasındaki İlişki”, *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, Cilt:7, Sayı:1, s.31-38.
- 47.Luthans, Fred, (2002); “Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths”, *Academy of Management Executive*, Vol:16, No:1, p.57-75.
- 48.Moorman, H.R.(1991); “Relationship Between Organizational Justice And Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?”, *Journal Of Applied Psychology*, Vol:76, p.845-855.
- 49.Murat, Mehmet (2003); “Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Durumları”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:5, Sayı:2, s.95-108.
- 50.Naktiyok, Atılhan (2007); “Yenilik Yönelimi ve Örgütsel Faktörler”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:21, Sayı:2, Yıl:2009/ Temmuz-Aralık, s.211-230.
- 51.Özer, M.Akif (2010); “Verimli Örgüt Yönetimi İçin Zaman Yönetimi”, *Çimento İşveren Dergisi*, Sayı:1 Cilt:24, s.16-35.
- 52.Porter, Lyman W., Steers Richard M., Mowday Richard T., Boulian P.V., (1974); “Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians”, *Journal of Applied Psychology*, Vol:59, No:5, p.603-609.
- 53.Sabuncuoğlu, Ebru, Tolay (2007); “Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, *Ege Üniversitesi Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt:7 Sayı:2, s.613-628.
- 54.Sever, Murat, Hüseyin Cinoğlu (2010); “Amerikan Polisinde İş Stresinden Kaynaklanan Aile İçi Şiddet Olaylarının Sosyolojik ve İstatistiksel Analizi”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:12, Sayı:1, s.125-146.
- 55.Taslak, Soner, Mahmut, Akın (2005); “Örgüt İmajı Üzerine Etkili Olan Faktörlere Yönelik Bir Araştırma: Yozgat İli Emniyet Müdürlüğü Örneği”, *Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:19, s.263-294.

56. Taşdöven, Hidayet (2005); “Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Çalıştıkları Birimler Açısından İncelenmesi”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:7, Sayı:3, s.43-58.

57. Topaloğlu, Melih, Muharrem Tuna (1998); “Otel İşletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi: Amprik Bir Çalışma”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:9, Sayı:2, s.39-45.

58. Torun, Talip (2009); “Krizle İlişkin Olumsuz Algılamaların Finans Sorumlularının Ruhsal ve Fiziksel Sağlıkları Üzerindeki Etkisi: Algılanan Sosyal Desteğin Rolü”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:33, Temmuz-Aralık, s.295-314.

59. Uyguç, Nermin, Dilek Çımrın (2004); “Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Eğitim Algıları ve İş İle İlgili Tutumları”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt:18, Sayı:1, 2004/Nisan, s.47-53.

60. Yıldırım, Suat (2008); “Muhasebe Öğretim Elemanları ve Meslek Mensuplarının Meslek Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma”, *MUFAD Muhasebe ve Finansman Öğretim Üyeleri Finansman Dergisi*, Cilt:10, Sayı:2, s.153-162.

Tezler;

61. Ağma, Fatma Şafak (2007); “İş Yaşamında Stresin Nedenleri ve Olumsuz Etkileri”, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

62. Akgündüz, Sevgül (2006); “Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi, sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, İzmir.

63. Aslantaş, Alptekin (2001); “Emniyet Teşkilatında Stres Kaynakları ve Yönetimi- Nevşehir Uygulaması”, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

64. Bilir, F.Pervin (2005); “Gençlik ve Spor Müdürlüğü’nün Örgüt İklimi ve Çalışanların Katılımla İlgili Algılamaları”, Çukurova Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.

65. Çakır, İsmail (2006); “Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması”, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.

66. Efeoğlu, İbrahim Efe (2006); “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.

67. Pehlivan, İnyet (1993); “Eğitim Yönetiminde Stres Kaynakları”, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

68. Seyhan, Nurten (2007); “Halk-Polis Karşılaşmasında Stres Faktörü Stad Örneği Uygulaması”, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

69. Shane, Jon M (2008); “Organizational Stressors and Police Performance”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, The State University of New Jersey.

70. Tansel, Bülent (2010); “Emniyet Teşkilatında Kritik Görev Yapan Personelin Psikolojik Sağlığını Korumaya Yönelik Stres Boşalım Programını İçeren Bir Model Önerisi”, Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Mersin.

71. Yıldız, Sibel (2008); “Örgüt Kültürünün, İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı”, İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bolu.

Web Sayfaları;

72. Çoban, Deniz Adnan (2010); “Ekonomik Krizin En Büyük Sebeplerinden Biri Ruhsal Sorunlar”, 10.10.2010 tarihli Star Gazetesi internet sayfası, <http://www.stargazete.com/yazar/deniz-adnan-coban/ekonomik-krizin-en-buyuk-sebeplerinden-biri-ruhsal-sorunlar-haber-300756.htm>, Erişim: 08.08.2011.

73. Çöl, Güner (2004); “Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Benzer Kavramlarla İlişkisi”, İş, Güç – Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Yıl:2004, Cilt:6, Sayı:2, ISSN:1303-2860, <http://www.isguc.org/?p=article&id=233&cilt=6&sayi=2&yil=2004>, Erişim: 10.10.2011.

74. ISMA, <http://www.isma.org.uk/about-stress/facts-about-stress.html>, Erişim: 02.01.2012.

75.Manganelli, Patricia (1998); Hardiness And Health, <http://www.anselm.edu/internet/psych/theses/senior99/manganelli.htm> , Erişim: 01.02.2012.

76.Tarhan, Nevzat (2010); Stresle M¼cadelede Neurobiofeedback Y¼ntemi, <http://www.tefekkurdergisi.com/icerik.asp?dergi=37&konu=1008>, Erişim: 01.02.2012

EKLER

Ek 1. Anket Formu

	1	2	3	4	5
1-Çalışma programım adildir.					
2-Aldığım ücretin adil olduğunu düşünüyorum.					
3-İş yükümün oldukça adil olduğunu düşünüyorum.					
4-Çalışmamın genel karşılığının adil olduğunu düşünüyorum.					
5-İşle ilgili sorumluluğumun adil olduğunu hissediyorum.					
Yöneticim,	1	2	3	4	5
6-İşle ilgili kararları tarafsız biçimde alır.					
7-İşle ilgili kararları almadan önce tüm çalışanların görüşlerini aldığından emin olur.					
8-İşle ilgili kararları alırken doğru ve eksiksiz bilgi toplar.					
9-İşle ilgili kararları net biçimde açıklar ve istendiğinde ek bilgi verir.					
10-İşle ilgili kararları çalışanlara tutarlı olarak uygular.					
11-İşle ilgili kararları çalışanların sorgulamasına izin verir.					
Bu Kurumdaki Yöneticilerimiz	1	2	3	4	5
12-Kuruma yapmış olduğum katkılarima değer verirler.					
13-Benden gelen herhangi bir ilave çabayı takdir ederler.					
14-Benden gelen herhangi bir şikâyeti dikkate alırlar.					
15-Gerçekten benim iyiliğimi dikkate alırlar.					
16-Benim işteki genel tatminimi dikkate alırlar.					
17-Bana çok ilgi gösterirler.					
18-Benim işteki başarımdan gurur duyarlar.					
19-İşlerimi zamanında tamamlarım.					
20-Hedeflerimi gerçekleştiririm ya da aşarım.					
21-Problem çıktığında hızla çözerim.					

22-Mutlaka kalite standartlarında ya da üzerinde ürünler üretim.					
23-Görevlerimi zamanında tamamlarım.					
24-Bir sorun çıktığında çabuk tepki verir, hemen harekete geçerim.					
25-Teşkilatın problemlerini kendi problemlerim gibi hissediyorum.					
26-Teşkilatımda kendimi ailenin bir parçası gibi hissetmiyorum.					
27-Teşkilata kendimi duygusal olarak bağlı hissetmiyorum.					
28-Teşkilatım benim için çok fazla kişisel anlam taşıyor.					
29-Teşkilatıma karşı güçlü bir aitlik duygusu hissetmiyorum.					
30-Teşkilatımdan dışarıda gururla bahsediyorum.					
31-Teşkilatımdan ayrılmak istersem, çok fazla yeni ve cazip iş alternatifimin olduğunu düşünmüyorum.					
32-Şu an teşkilatımdan ayrılmaya karar verirsem hayatımın büyük bölümü zarara uğrar.					
33-İstesem bile şu an teşkilattan ayrılmak benim için çok zor olurdu.					
34-Şu an teşkilatta kalmam bir istek olduğu kadar bir gerekliliktir.					
35-Benim için bu teşkilattan ayrılmamanın olumsuz sonuçlarından biri de var olan alternatiflerin azlığıdır.					
36-Başka bir iş ayarlamadan bu teşkilattan ayrılmak bana pek mantıklı gelmiyor.					
37-Teşkilatta çalışmaya devam etmemin nedenlerinden biri başka bir kurum veya işin burada sahip olduğum olanakları karşılamayabilir olmasıdır.					
38-Teşkilattan şimdi ayrılmamanın, diğer çalışanlara karşı duyduğum sorumluluklar nedeniyle yanlış olacağını düşünüyorum.					
39-Benim avantajıma olsa bile, teşkilattan şimdi ayrılmak bana doğru gelmiyor.					
40-Teşkilattan şimdi ayrılısam suçluluk hissederdim.					
41-Teşkilat benim sadakatimi hak ediyor, ayrılırsam kurumuma haksızlık etmiş olacağımı düşünüyorum.					
42-Teşkilatta çalışmaya devam etmek benim için bir nevi vefa borcudur.					
43-İş hayatında çok kurum değiştirmek bana pek doğru gelmiyor.					
44-İşimde ne kadar yetki sahibi olduğumu kesin olarak biliyorum.					
45-İşte sorumluluklarımın neler olduğunu biliyorum.					
46-İşimle ilgili nelerin yapılacağı açık bir şekilde ifade edilmiştir.					
47-İşte benden tam olarak ne beklenildiğini biliyorum.					
48-İşimle ilgili açık planlanmış amaç ve hedeflere sahibim.					
49-Yapmak zorunda kaldığım işler birbirinden oldukça farklıdır.					

50-Birbiriyle uyuşmayan politika, talimat ve yönetmelikler altında çalışıyorum.					
51-İşim icabı çalışma tarzları çok farklı olan birçok kişi ve iş grubuyla çalışmak durumunda kalıyorum.					
52-İşlerimi yürütürken birden fazla kişiden birbiriyle tutarsız emirler alıyorum.					
53-Eve sık sık iş götürmek durumunda kalıyorum.					
54-İş yüküm yüzünden aileme fazla zaman ayıramıyorum.					
55-İş yüküm yüzünden sosyal hayatıma fazla zaman ayıramıyorum.					
56-Görevi veya işleri tamamlamak için gece geç saatlere kadar ve hafta sonları çalışmak zorunda kalıyorum.					
57-Görev tanımımda olmayan işleri de yapmak zorunda kalıyorum.					
58-Aşırı iş yükü yüzünden kaldırabileceğimden çok daha fazla iş yapmak durumundayım.					
59-Sürekli olarak işleri zamanında bitiremem korkusu yaşıyorum.					
60-Zaman (iş vaktinde yetiştirme) baskısı yaşıyorum.					
61-İşimle ilgili kanun ve yönetmeliklerden kaynaklanan sorumluluklarım çok yoğundur.					
62-İşimle ilgili yönetsel ve karar alma sorumluluklarım çok yoğundur.					
63-İşimle ilgili gözetim, kontrol ve planlama sorumluluklarım çok yoğundur.					
64-İşimle ilgili mali sorumluluklarım çok yoğundur.					
65-İşimle ilgili iletişim ve koordinasyon sorumluluklarım çok yoğundur.					
66-Çalışırken yüksek düzeyde gerilim yaşıyorum.					
67-İşim yüzünden sinirlilik ve benzeri rahatsızlıklarım oldu.					
68-Başka bir işte çalışsaydım sağlığım daha iyi olurdu.					
69-İşle ilgili sorunlar yüzünden uyku güçlüğü çektiğim oldu.					
70-İş haricinde de işle ilgili sorunları kafamdan atamıyorum.					
71-Yapmış olduğum iş sağlığımı oldukça etkilemektedir.					
72-Teşkilatta işle ilgili toplantılar öncesi kendimi sinirli hissediyorum.					
73-Teşkilattan ayrılmayı düşünüyorum.					

74-Teşkilattan ayrılıp başka bir güvenlik hizmetinde çalışmak istiyorum.					
75-Emeklilik elde edene kadar teşkilatta çalışmayı tercih ederim.					
76-Meslek hayatımın geriye kalanını teşkilatta geçirmekten mutluluk duyarım.					
77-Önümüzdeki birkaç yıl içerisinde teşkilattan ayrılmaya niyetliyim.					
78-Yöneticimin iş ilgili önemli konularda sevk ve idare, idari ve adli konularda yeterli olduğuna olan güvenim tamdır.					
79-Yöneticimin işiyle ilgili olarak makul düzeyde kavrama yeteneğine sahip olduğuna olan güvenim tamdır.					
80-Yöneticimin işini makul bir biçimde yaptığına olan güvenim tamdır.					
81-Yöneticimin herhangi bir konuda söylediklerinin doğruluğuna olan güvenim tamdır.					
82-Yöneticimin işini başka sorunlara yol açmadan yapabileceğine olan güvenim tamdır.					
83-Yöneticimin işi sırasında yaptıklarını dikkatlice düşüneceğine olan güvenim tamdır.					
84-Teşkilattın bana adil davranacağına olan güvenim tamdır.					
85-Teşkilatta yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir.					
86-Birlikte çalıştığım insanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir.					
87-Teşkilatta birbirimize güvenme düzeyi çok yüksektir.					

Yaş:	
Cinsiyet:	
Medeni Durum:	
Eğitim Durumu:	
Aylık Geliriniz:	
Göreviniz:	
Ünvanınız:	
Meslekteki çalışma süreniz:	
Yozgat'ta çalışma süreniz:	

ÖZGEÇMİŞ

1972 yılında Balıkesir’de doğan İbrahim AYDIN, ilk ve orta öğrenimini Balıkesir’de tamamlamıştır. 1986-1990 yılları arasında İzmir Polis Kolejinde, 1990-1994 yılları arasında Polis Akademisinde öğrenim görmüş ve 1994 yılında Polis Akademisinden başarı ile mezun olmuştur.

1994-2007 yılları arasında İstanbul Emniyet Müdürlüğü kadrosunda sırası ile Asayiş Şube Müdürlüğü, Beyoğlu ve Beşiktaş İlçe Emniyet Müdürlükleri ve Mali Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğünde komiser yardımcılığından emniyet amirliğine kadar farklı rütbelerde görev yapmıştır.

2007-2011 yılları arasında Yozgat İl Emniyet Müdürlüğü kadrosunda Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğü görevini yürütmüştür. Halen Kütahya Emniyet Müdürlüğü’nde Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğü görevini yürütmekte olan İbrahim AYDIN, evli ve 1 çocuk babasıdır.

İletişim Bilgileri:

Adres:

Kütahya Emniyet Müdürlüğü

Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğü

Adnan Menderes Bulvarı

43100 KÜTAHYA

Telefon:

(505) 366 08 52

E-posta:

aydinibrahim2@gmail.com