MARMARA BELEDİYELER BİRLİĞİ

İnsan Kaynakları ve Eğitim

Platform Bülteni

Sayı 7 | 2019

ÇALIŞANIN TATMİNİNİ BELİRLEYEN KENDİSİNİN DEĞİL, ŞİRKETİN PERFORMANSIDIR! S: 3

İŞ STRESİNİN SOSYO-DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMASI: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ S: 11

DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİNDE SAĞLIĞIN EVRİMİ S: 6

Editörden...

MBB İnsan Kaynakları ve Eğitim Platformu olarak hazırladığımız bültenin yedinci sayısını sizlerle paylaşıyoruz. Bu bültenle amacımız, kamu ve özel sektörde insan kaynakları ve eğitim alanındaki gelişmelerin takip edilmesi, bu alanda uzman kişiler ile tecrübe paylaşımına yönelik röportajlar yapılması ve ilgili makalelere yer verilmesidir.

Bültenimizin bu sayısında çalışan tatmini, kariyer yönetimi ve iş stresi, dijital dönüşüm süreci, çalışan devir oranı ve benzeri konular işlenmiştir.

Mevcut bültenlerimizle ilgili değerli görüş ve önerilerinizi bekler, keyifli okumalar dileriz.

Editörler

Yusuf Kara- Eğitim Müdürü

Mustafa Şahin- İnsan Kaynakları Müdürü

Bu bülten yılda 4 adet yayınlanmak üzere Marmara Belediyeler Birliği İnsan Kaynakları ve Eğitim Platformu tarafından hazırlanmıştır.

KÜNYE

Genel Yayın Yönetmeni | M. Cemil Arslan

Editörler | Yusuf Kara, Mustafa Şahin

Katkı Sağlayanlar

Melike Öztürk

Sayı 7 | 2019

ÇALIŞANIN TATMİNİNİ BELİRLEYEN KENDİSİNİN DEĞİL, ŞİRKETİN PERFORMANSIDIR!

Araştırmalar güçlü kurumsal kültür ile şirket performansı arasında olumlu bir korelasyon olduğunu gösteriyor ve güçlü bir kültürün yüksek performansa liderlik ettiğini savunuyor. Ancak vizyon etkisini de dikkate almalıyız! Aslında, başarılı şirketler güçlü kültürleri varmış gibi görünme eğiliminde, daha az başarılı şirketlerin ise zayıf kültürleri varmış gibi görünüyor.

Birçok araştırma çalışan tatmini ile yüksek performans arasında bir korelasyon olduğunu gösteriyor ve şirketlerin çalışanlarını mutlu etmesi gerektiğinde ısrarcı oluyor. Ama aslında daha kapsamlı araştırmaların vardığı sonuç, bunun iki yönlü bir yol olduğu: Şirket performansı ne kadar yüksekse çalışan tatmini de o kadar artıyor! Tatmin olmuş çalışanlar performansa yardımcı olabilir ama asıl güçlü etki yüksek performanstan tatmin olmuş çalışanlara doğru oluyor. Bu çok önemli, çünkü yöneticilerin şirketin performansını artırmak için zorlu kararlar almasını gerektiriyor ve çalışan tatminine çok fazla önem atfetmiyor.

Cesur yöneticiler (sadece İK değil tüm diğer alanlarda) vizyon etkisinden haberdar olmalı. İster kurumsal kültürü ister diğer değişkenleri ölçerken, geçerli bağımsız kanıtlar incelenmeli. Sadece başarılı şirketlerin vizyoner liderleri ve mükemmel müşteri oryantasyonu olduğunu kabul etmek ya da zorluk çeken bir şirketin zayıf stratejisi ve yönetimi olduğunu düşünmek yerine kendilerine şunu sormaları gerek: "Eğer şirketin nasıl performans gösterdiğini bilmiyor olsaydım, onun kültürü, yönetimi ya da müşteri oryantasyonu hakkında ne düşünürdüm?"

Kanıtlarla desteklenmeyen veriler, yetersiz bilgiler ve basitleştirilmiş başarı öyküleri nedeniyle çoğu kişi iyi araştırma ile kötü araştırma arasındaki farkı söyleyemez oldu.

En önemlisi, yöneticilerin kritik düşünme konusunda zayıf hale gelmesi iş dünyasını endişelendiriyor. Yöneticilerin daha stratejik düşünmesine, sadece söylenene inanmayıp kendi değerlendirmelerini de yapmalarına yardım etmek gerekir.

En çok satan iş kitaplarındaki en can alıcı söylemlerden biri, eğer bir dizi spesifik adımı takip ederlerse şirketlerin başarılı olacağıdır. Hatta bazı yeni çıkan kitaplar bu konuda o kadar nettir ki; onlara göre belli bir formülü adapte eden şirketler mükemmel perfor-

mansı garanti altına alır. Bu çalışmalar yakından incelendiğinde kaynak aldıkları veriler arasında vizyon etkisi altında kalan mülakatların, iş dünyasına yönelik yayın organlarında yayınlanan makalelerin ve yönetim okullarındaki vaka çalışmalarının yer aldığı görülür. Oysa bazı unsurların tahmin edilebilir başarıya önderlik ettiği kadar, tersinin de olması mümkündür: Başarılı şirketlerin ortak bir şekilde tanımlandığını söylemek daha doğru olur bu nedenle… Kısacası, nedensellik yönü yanlıştır.

Belli bir formülü takip etmek yüksek performansı garanti altına almaz. Bunun basit bir nedeni vardır: Rekabetçi piyasa ekonomisinde performans kesin değil, görecelidir. Başarı ve başarısızlık sadece şirketin değil rakiplerinin de aksiyonlarına bağlıdır. Bir şirket operasyonlarını pek çok farklı yolla iyileştirebilir; daha iyi kalite, düşük maliyet, hızlı hammadde teslimi, mükemmel değer yönetimi gibi… Ancak eğer rakipleri daha hızlı iyileşirse, bu şirketin performansı zarar görebilir.

General Motors'u ele alalım. 2005 yılında GM'in borçları nedeniyle finans piyasalarından güvenoyu alması zorlaşıyordu. Oysa 1980'lerde ürettiği otomobillerle kıyaslandığında, GM'in bugünkü arabaları daha kaliteli, ek özelliklere sahip, çok daha konforlu ve güvenliği artırılmış durumda. Ancak Japon ve Güney Koreli otomobil üreticilerinin baskınlığının da aralarında bulunduğu bir dizi nedenden dolayı, GM'in ABD piyasasındaki payı azalmaya devam ediyor. 1990'da yüzde 35 olan oran 1999'da yüzde 29'a, 2005'de yüzde 25'e düştü.

Azalan bu performans göreceli terimlerle açıklanabilir. Paradoksal olarak, GM'in gelişmesine neden olan Asyalı otomobil üreticilerinin yarattığı rekabetti. Peki, GM bir nesil öncekinden daha iyi bir otomobil üreticisi mi? Evet, eğer kesin ölçütlere bakarsak öyle… Ancak bu, çalışanlar ya da hissedarlar için pek de rahatlık yaratan bir durum değil.

Kesin performansla ilgili yargılar çok önemlidir. Çünkü rakiplerin aksiyonlarına bakmaksızın, eğer bir şirket basit bir formülü takip ederse yüksek performansa ulaşabileceğini iddia eder. Oysa performansın göreceli olduğunu kabul ettiğimiz zaman, bir şirketin niyeti ne kadar iyi olursa olsun sadece belli adımları takip ederek asla başarılı olamayacağını anlarız. Yüksek performans, bir şeyleri rakiplerinizden daha iyi yaptığınız anlamına gelir. Bu da yöneticilerin risk alması demektir. Bu rahatsız edici gerçek, ticari performansla ilgili bazı unsurların bizim kontrolümüz dışında olduğunu gösterir. Ancak kesinlikle akıllı yöneticilerin dikkate alması gereken bir konsepttir.

Vizyon etkisi, şirket performansı ile ilgili ikinci bir yanlış algılamaya da önderlik eder: Şirketlerin tahmin edilebilir bir şekilde başarıya ulaşabileceği… Bu çalışmalarda tipik olarak, birkaç yıldır piyasada üstün performans gösteren bir grup şirket seçilir. Ardından, yüksek performansa liderlik eden veriler bulunup damıtılmaya çalışılır. Bununla birlikte, üzücü olarak kaynaklardan gelen verilerin çoğuna vizyon etkisi bulaşmıştır. Yazarların uzun süreli performansın nedeni olarak gösterdikleri aslında uzun vadeli performans konusunda daha önce seçtikleri kriterlere gönderme yapmaktan başka bir işe yaramaz.

Belli bir planı takip eden şirketlerin uzun vadeli başarıya ulaştığını belirtmek çekici olabilir ama aslında bunlar kanıtlarla desteklenemez. Şirketlerin yüksek performansı koruması, çok basit bir neden yüzünden zordur: Serbest piyasa ekonomisinde taklit ve rekabetin bir sonucu olarak karlar düşme eğilimi gösterir. Rakipler liderin kazandığı yolları takip ederken piyasaya yeni şirketler girer, en iyi uygulamalar dağılır, çalışanlar bir şirketten diğerine geçer.

Elbette her zaman bir avuç çekici başarıyı seçmek son derece caziptir. Ardından vizyon etkisi bulaşmış verilere dayanarak bu şirketleri incelersek, başarının anahtarını bulduğumuzu düşünmeye başlayabiliriz. Oysa aslında tek yaptığımız başarılı şirketlerin nasıl tanımlandığını göstermektir ki bu da tamamen başka bir konudur.

Vizyon etkisi, insanların genel izlenimlerinden spesifik çıkarımlarda bulunma eğiliminde olduğunu ifade ediyor.

Son derece başarılı, satışları artan, yüksek karlı ve hisse senedi değeri yükselen bir şirket düşünün. Genel eğilim bu şirketin sağlam bir stratejisi, vizyoner bir lideri, motive olmuş çalışanları, mükemmel müşteri oryantasyonu ve kültürü bulunduğu yönündedir. Ancak aynı şirket bir düşüş sürecine girdiğinde (satışlar düşüp, kar azaldığında) pek çok kişi şirketin stratejisinin kötüye gittiği, çalışanlarının kendini beğenmiş hale geldiği, müşterilerini ihmal ettiği, kültürünün ağırlaştığı sonucuna hızla varır. Aslında temel olarak tüm bu saydıklarımız çok da değişmiş olmayabilir.

Bu nedenle, bir şirketin iyi ya da kötü performansıyla ilgili bütünsel izlemleri, bir sosyal vizyon oluşturur. Sosyal vizyon; şirketin stratejisini, liderlerini, çalışanlarını, kültürünü ve diğer unsurlarını nasıl algıladığımızı belirler.

Vizyon etkisi son derece önemlidir çünkü eğer araştırmacılar vizyon etkisinin bulaştığı verileri toplarlarsa, yüksek performansa neyin neden olduğunu keşfetmek yerine başarılı şirketlerin nasıl tanımlandığını belirlerler.

Bu konuyla ilgili en sık rastlanan hataları paylaşmak gerekirse... Bunlardan en önemlisi, veri geçerliliği ile ilgili olan vizyon etkisidir. Eğer elinizdeki verilerin geçerliliği yoksa performansa önderlik eden noktalar ile performansı yansıtan noktaları birbirine karıştırabilirsiniz ki bu da başka hataları beraberinde getirir. Bunun yanı sıra, sorgulanabilir verilere güvenmek bir dizi başka mantık hatasına da neden olur. İki hata (kesin performans ve sonsuz başarı) yöneticiler için belli sorunları beraberinde getirecektir.

Sonsuz başarı ile ilgili düşülen hatalar çok önemlidir; çünkü bu sayede sağlam bir şirket gerçekleştirilebilir bir hedef gibi gösterilir.

Oysa piyasada uzun süre yüksek performans gösteren şirketler sadece az değildir; onlar aynı zamanda mükemmellikleri sadece geçmişe bakarak gözlemlenebilir olan istatistiksel anomalilerdir. Daha doğrusu, uzun vadeli başarının keyfini çıkaran şirketler buna büyük olasılıkla kısa vadeli başarılarını bir araya getirerek ulaşmıştır; sürdürülebilir başarının sırlarını bir şekilde çözebildikleri için değil… Ne yazık ki, sürdürülebilir mükemmellik hayalini gerçekleştirmek, daha gerekli olan savaşları kazanmak için harcanması gereken dikkati farklı yönlere çekebilir.

Diğer hatalar arasında "kaliteli veri konusunda ısrarcı olmak yerine verilerin miktarından etkilenmek" ve "korelasyonun nedensellik anlamına geldiği yönündeki ortak eğilim" de yer alıyor. Kaliforniya merkezli internet şirketi Cisco Systems 1990'larda hızla büyürken, gazeteciler ve araştırmacılar şirketin parlak stratejisinden, birleşmeleri mükemmel yönetmesinden ve müşteriye odaklanmasından övgüyle bahsediyordu. Oysa, ileri teknoloji balonu 2000'de söndüğünde ve şirketin hisse değeri alaşağı olduğunda, bu gözlemcilerin büyük çoğunluğu hızla, bu kez tam tersi göndermelerde bulunmaya başladılar: Artık Cisco'nun stratejisinin çatlaklarla dolu olduğu, birleşmeleri iyi yönetemediği ve müşteri ilişkilerinin zayıf olduğu söyleniyordu! Aslında Cisco çok fazla değişmemişti: Performansındaki düşüş insanların şirketi farklı görmesine neden oluyordu.

Aslında, iş dünyasındaki günlük konseptlerin çoğu belirsizdir ve objektif olarak tanımlamak zordur. Bu nedenle onları anlamak için genellikle daha sağlam ve somut görünen başka şeyleri kullanmayı tercih ediyoruz. Sonuç olarak şirket performansına yön verdiğine inandığımız şeylerin çoğu aslında şirket performansını baz alan göndermelerden oluşuyor. Sonuç ve neden ilişkisini karıştırıyoruz.

Belli adımlar dizisinin yüksek performansa neden olacağını kim söylerse temel bir gerçeği unutuyor demektir: Rekabetçi bir piyasada, performans kesinden çok görecelidir.

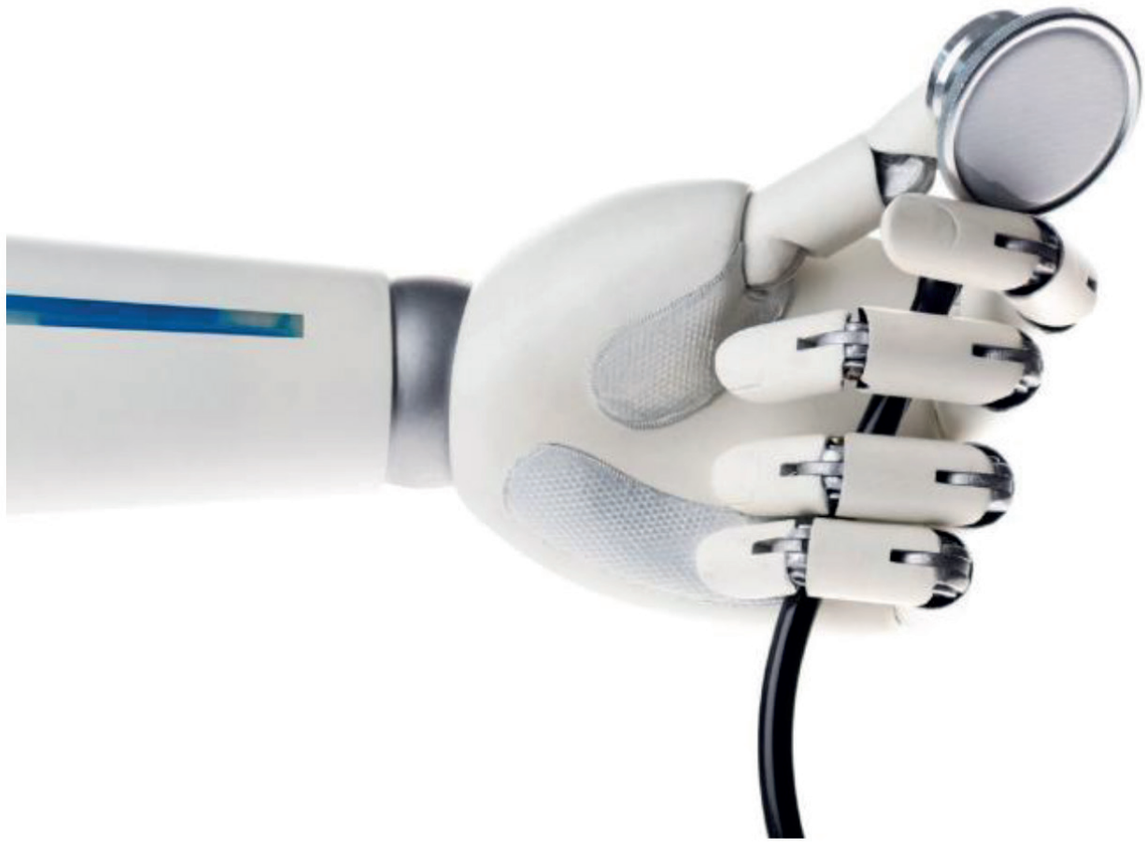
Eğer sektördeki herkes bu formülü takip ediyorsa, siz mükemmel olamazsınız ki… Bu nedenle iş dünyasındaki yöneticiler başarı formüllerini araştırmak yerine stratejik kararların içeriği ile ilgili düşünme tarzlarını değiştirmeli. Ve ilk adım olarak, iş dünyasının belirsizliğini kabul etmeli.

Stratejik seçimler, belirsizlik altında karar vermek için kaçınılmaz egzersizlerdir. Bu nedenle yöneticiler dışarıya, rekabetçi ortama bakmalıdır: Rakipler, sektöre yeni girenler teknolojik değişim ve müşteriler konusunda neler yapıyor? Aynı zamanda içeri de bakarak ayırt edici yetkinlik ve kaynaklarını gözden geçirmeliler: Neyi iyi yapıyoruz, risk tercihlerimiz neler? Bu iki boyutu (iç ve dış) baz alarak şirketler artık başarıyı garantilemese de en azından rekabetçi piyasa ortamında başarı şansını artıran temel stratejik seçimleri yapabilirler.

Ardından şirketlerin seçimlerini iyi yönetmesi gerekir. Çünkü bunlar şirketin rakipleri karşısında başarılı olması için en önemli olan performans ölçütlerini belirler. Stratejik seçim ve etkili yönetim garantili başarı için bir formül değildir ama başarı şansını artıran bir dizi prensibi oluşturabilir.

https://hrdergi.com/calisanin-tatminini-belirleyen-kendisinin-degil-sirketin-performansidir

DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİNDE SAĞLIĞIN EVRİMİ



Antik Yunan'da "tanrının eli" olarak tanımlanan doktorlar, bu unvanı Silikon Vadisi'ndeki robotlara mı kaptıracak?

Birleşmiş Milletler'in kayıtlarına göre 1960'ta bir insanın ortalama beklenen yaşam süresi 52,5 yılken, günümüzde bu süre 72,9 yıla çıktı. Beklenen yaşam süresi geçtiğimiz 50 yıl içerisinde 20 yıla yakın artarken eksponansiyel hızla artan teknolojik gelişmelerin önümüzdeki 50 yılda beklenen yaşam süresini daha da artıracağını düşünmek yanlış olmaz. Sağlığın belirteci olan beklenen ortalama yaşam süresi kadar, yaşam süresi boyunca herhangi bir sağlık problemi veya fiziksel aktivite kısıtı olmadan geçirilen sağlıklı yaşam yılı da büyük öneme sahip. Bu anlamda OECD'nin Health at a Glance: Europe 2018 raporu, Avrupa Birliği ülkelerinde beklenen ortalama yaşam süresinin yüzde 80'inin sağlıklı yaşam yılı olarak geçirileceğini belirtiyor. Artan yaşam süresinin hastalık yükünü de önemli ölçüde artıracağını söyleyebiliriz. Dünya Sağlık Örgütü'nün Hastalık Yükü Projeksiyonları raporuna göreyse kanser, diyabet, kardiyovasküler hastalıklar gibi bulaşıcı olmayan hastalıkların mortalite nedenleri arasındaki oranı, 2015 yılıyla karşılaştırıldığında 2030 yılında dünya genelinde artış gösterecek. Türkiye'nin de dahil olduğu Avrupa bölgesinde de dünyanın geri kalanıyla paralel şekilde, kronik hastalıkların görülme sıklığı ve mortalite nedenleri arasındaki payı artış gösterecek.

Bu istatistiklerden yola çıkarsak, değişen demografi ve insanların değişen sağlık ihtiyaçlarının sağlığı dö-

nüştürdüğünü belirtmek yanlış olmayacaktır. Her ne kadar kronik hastalıklar veya kanser gibi hastalıkların görülme sıklığı artacak olsa da, teknolojinin sunduğu ve sunacağı imkanlarla sağlığa erişimin artacağı, sağlığın dijital dönüşümüyle sunulan sağlık hizmetinin kalitesinin, hızının ve etkisinin değişeceğini söyleyebiliriz.

Beklenen ortalama yaşam süresinin artışı doğrudan nüfus artışına sebep olacak. Nüfustaki bu artış, elbette sağlığı nasıl tanımladığımızdan sağlık hizmetlerini hastalara ve sağlıklı bireylere nasıl ulaştırabileceğimize kadar birçok açıdan perspektifimizi değiştirmemiz gerektiğini gösteriyor. Günümüz sağlık sisteminin ve tıbbının 25 yıl önceki düşünme biçimleriyle sürdürülebilir olmayacağı aşikar. Sağlık sisteminin dijital dönüşümü özümseyerek bu değişimi hızlandıracağını ve kolaylaştıracağını düşünüyoruz. Bu paradigma kaymasını dijital dönüşümle kurgulayarak geleceği daha etkili bir şekilde tasarlayabiliriz.

Geleceğin Hastanesi

Günümüz hastaneleri demografinin ve hastaların dönüşümünü göz önüne alarak bu dönüşüme ayak uydurabilmek için belli başlı değişiklikler yapmalı ve bu değişiklikler fiziksel değil, dijital olmalı. Nitekim günümüz hastaneleriyle teknolojik gelişmişlik düzeyimiz arasında bir uçurum olduğunu söyleyebiliriz. Hayatın her alanında dijital çözümler devreye alınırken, hasta merkezli olmayan tasarımlar haricinde hastanelerin, hastaların taleplerine ve ihtiyaçlarına dijital çözümler sunmakta geç kaldığını gözlemliyoruz. 21. yüzyılda sunduğumuz sağlık hizmetinin temelinde teknolojiyle güçlenmiş hasta olmalı. Bu anlamda atılacak birkaç adım ise şöyle:

Hastane ve sağlık personeli dijitalleşme sürecini tamamlamalı. Çok basit bir örnek verecek olursak, radyolojik görüntüler ve sonuçları çoğu hastanede kağıt ve CD gibi sürdürülebilir olmayan yollarla hastalara ulaştırılıyor. Zaten dijital olan bir veriyi hastaya dijital ortamda sunmamak, hastanın teknolojik tatmin seviyesini de düşürüyor. Oysa hastanın ikinci bir görüş almak için radyolojik görüntülerine her an her yerden erişebilmesi ihtiyacını mobil cihazlardan dahi erişilebilir şekilde dijital ortamda sunmalıyız. Gelecekte hastaneler arasında fark yaratacak olan, hastanenin ve sağlık personelinin dijitalleşme sürecini tamamlaması olacaktır.

Sunulan hizmet hasta ihtiyaçlarına göre belirlenmeli. Artan yaşlı nüfus ve kronik hastalıklar, hastaları hastane dışında tedavi ve takip edebilmemizi gerektirecek. Günümüzde hastanelerde tedavi gören hastaların yarısını ileride evde takip edebilecek şekilde hazırlık yapıyoruz. Merkezi büyük hastaneler, periferde bulunan poliklinik ağırlıklı ve kısa süreli bakım amaçlı 8-10 yataklı merkezler açıp hastaların büyük bir kısmını 1 gün merkezi hastanede stabilize ederek işlem sonrası hastayı dijital olarak evinde takip edeceğini öngörüyoruz. Özellikle üçüncü basamak olarak adlandırdığımız üniversite hastaneleri, eğitim ve araştırma hastaneleri ve özel dal hastanelerinin daha kompleks vakalar için yer açması gerekiyor. Yoğun bakım gibi kritik tedavi gerektiren hastalara daha fazla hizmet sunabilmesi için kronik hastalıklara sahip hastalarını hastane dışında takip edebileceği sistemlerin kurulması gerekecek. Giyilebilir sağlık teknolojileri ve teletıp tam olarak bu noktada devreye girerek hastanın evden monitörizasyonu ve mobil sağlık ekipleriyle, durumu daha kritik olan hastalara hastanelerin daha hızlı hizmet verebilmesini sağlayacak.

Hem hastalar hem de çalışanlar için daha etkili bir deneyim sunulmalı. Geleceğin hastanesinde zaman kaybına geçit yok. Hastalar şimdiden mobil uygulamalar ve web siteleri üzerinden tek tıkla randevu alabiliyor, doktorlarıyla mobil cihazları üzerinden görüntülü görüşme gerçekleştirebiliyor. Bir sonraki aşamada hastalar, tıpkı havalimanlarında kullandığımız mobil biniş kartları gibi hastaneye parmak izlerini okutarak giriş ve kayıt işlemlerini yapabilecek. Hastanın parmak izi kullanılarak kimliği teyit edilebilecek, tüm kişisel ve medikal bilgileri de doktorun ve sağlık personelinin önüne gelecek. Bilgi paylaşmanın kolaylaşması, beraberinde hastaya özelleştirilmiş bakım sunulmasını ve hasta odalarının da kişiselleştirilmesini sağlayacak. Hasta odalarının geniş ekranlar, hastanın kendi mobil cihazıyla uyumlu çalışacak uygulamalar ve evlerde kullandığımız sesli komutları algılayan akıllı asistanlarla donatılması planlanıyor. Hastanelerin hastaya özel bakım sunabilmesi hastanın tercihlerini, genetik kodlarını, yaşam tarzını, yaşadığı bölgeyi, finansal durumunu bilmesi ve hastayı sürece ortak etmesiyle

sağlanabilir. Hem hastalar hem de çalışanlar için daha etkili bir deneyim sunmak içinse hastanın sadece vital bulguları gibi sağlık verilerini değil bütün yaşam verilerini entegre etmemiz gerekecek.

Sağlıkta Dijital Dönüşüm

Günümüzde insanların sağlık durumlarına yönelik bilgiye çok daha hızlı ulaştığını görüyoruz, dolayısıyla insanlar sağlık durumları hakkında çok daha bilinçliler. Tıbbi bilgi ve haberleri içeren WebMD'nin eski CEO'su David Schlanger 2015 yılında aylık 212 milyon tekil ziyaretçiye ve 4,12 milyar sayfa görüntülemesine ulaştığını belirtti. Bu bilinç, insanların bakım ve tedaviyi en ideal şekilde alması için sağlık sisteminin değişmesini zorunlu kıldı. Dijitalleşme hayatımızın her alanını hızla kaplarken sağlık sektörünün dijital dönüşümü de hızlı bir şekilde başladı.

Apple'ın yeni cihazı Apple Watch ile artık kalp ritim düzensizliği tespit edilebiliyor. Stanford University ile ortak yürütülen araştırmaya katılan 400 bin katılımcının kalp ritimlerinin incelenmesi sonucu, binde 5'inde (yaklaşık 2 bin kişide) kalp ritim düzensizliği tespit edildi. Kalp ritim düzensizliği tespit edilen kişilerin büyük bir kısmına doktorlar da aynı teşhisi koydu. Bu örnekten de anlaşıldığı üzere giyilebilir sağlık teknolojileri, hastalıkların erken teşhisi için büyük ve önemli bir rol oynamaya devam edecek.

Radyolojik incelemeler, patoloji tanıları, felçli hastaya müdahale gibi konularda doktorların hayatını kolaylaştıracak yapay zeka yazılımlarının rutin olarak kullanılacağı yakın gelecekte, doktorların klinik kararlarını şeffaf verilerle işleyeceğini ve her işlemde makine öğrenmesinin gelişeceğini, artık sadece doktor kararı ve doktorun merkezde olduğu sistemlerinse azalacağını söylemek mümkün.

İnsan Odaklı Bakım

Deneyim odaklı, hastayı merkeze koyan bakım sunmak için dijitalleşme tek başına mucizevi bir reçete sunamıyor. Bu noktada, hastaların maksimum düzeyde ve etkin bir şekilde tedavi süreçlerine katılımını desteklemek ve hastane işleyişinde karara dahil edilmesini sağlamak kritik önem taşıyor. Dolayısıyla merkezde her zaman insan olmalı. Dijital dönüşümün özümsenmesi için bütün doktorların, hemşirelerin, yardımcı sağlık personelinin ve hastaların sürece dahil olması gerekiyor.

Bu anlamda Vehbi Koç Vakfı Sağlık Kuruluşları'nda Dijital Dönüşüm Ofisi kapsamında çeşitli uygulamalar hayata geçirdik ve yeni çözümler geliştirmeye devam ediyoruz. Örneğin hastaların sağlık kayıtlarına anlık ve dijital ortamdan ulaşabilmesi, sağlık süreçlerine daha hakim ve katılımcı olabilmeleri adına yeni bir platform için çalışıyoruz. Sağlık sistemlerinin geliştirilmesi ve kalitesinin iyileştirilmesi için hastaların geribildirimlerinin oldukça önemli olduğunu biliyoruz. Fiziksel olarak her hastayla bire bir görüşme yapılması oldukça büyük maliyet gerektirdiği ve zaman kaybı yarattığından, geribildirim toplama sürecini çoğunlukla dijital ortama kaydırdık. Hastalarımızla dijital platformlar aracılığıyla bağlantı kurabilmek dijital dönüşümün ilk aşaması oldu. Hastanedeki süreçlerin dijitalleşmesi, hastanenin otelcilik hizmetlerini geliştirmemizi ve dolayısıyla hasta memnuniyetini artırabilmemizi destekledi. Hastanın sağlık ihtiyaçları haricinde yemek, temizlik, bilgi teknolojileri hizmetleri gibi hasta deneyimini etkileyen kriterlerin dijital ortamda sürekli olarak takip edilebileceği bir sistem oluşturduk. Hastayı, hastanedeki sürecinde karar verici merciye yerleştirdik.

Katılımcı Sağlık

Hastalar artık sağlık süreçlerinde daha fazla kontrol ve daha fazla seçim hakkı istiyor. Doktorların bir yıl içerisinde hastalarıyla fiziksel olarak görüşebildikleri süre ne yazık ki çok sınırlı. Hastalar, hastalık süreçlerinin çoğunda kendi başlarına veya sağlık sunucularına erişimleri kısıtlı bir şekilde yaşıyor. Doktorun hastayla geçirdiği süreyi artıramıyorsak geçirdikleri süreyi daha efektif hale getirmeliyiz. Sağlıkta dijital dönüşümün en büyük getirilerinden biri de bu noktada öne çıkıyor: Hem hastanın hem hasta yakınlarının hem de sağlık hizmeti sunucularının sürece katılımı artıyor. Hastanın dijital ortamda verilerini paylaşabilmesi, doktorun veya sağlık profesyonelinin bu verilere göre hastaya zamanında ve gerekli bilgiyi daha hızlı ve kolay bir şekilde paylaşabilmesini sağlayacak. Hastaların sağlık hizmetlerine daha hızlı ve daha kolay bir şekilde ulaşmasını sağlayarak, bakım kalitesini artırarak, hastanelerin ve dolayısıyla doktorların daha

etkili bir çalışma modeline geçişini sağlayacak. Hastaların sürece katılımları arttığı gibi, hastalar sağlık durumları hakkında daha bilinçli karar verebilecek. Aynı zamanda hastalar, mobil uygulamalar ve taşınabilir cihazlar ile alınan erken uyaranlarla hızlı aksiyon alabilecek. Tıptaki bu teknolojik yenilikler, gelişmekte olan ülkelerdeki hastalıklara tanı koymayı kolaylaştıracak önleyici tıbbın gelişmesine katkı sağlayacak.

Vaka Analizi: Koç Healthcare

Bu gelişmeler ışığında Koç Healthcare mobil uygulamasını hayata geçirdik. Bu uygulamayla hastalarımız radyoloji, patoloji ve laboratuvar sonuçlarına ve tıbbi arşivlerine dilediği zaman ulaşabiliyor, sonuçlarından anlık bildirimlerle haberdar olabiliyor, ayrıca tüm ameliyat raporlarına ulaşabiliyor, sağlık personeliyle mesajlaşabiliyor, tek tuşla çağrı merkezimize bağlanabiliyor. Hem hastalarımızın hem de doktorlarımızın kullandığı elektronik sağlık kayıtları uygulamamızla hastalarımızın süreçlerinde daha katılımcı bir rol edinmesini amaçlıyoruz. Bu mobil uygulama sayesinde hastalarımız, doktorlarımızla aynı anda anlık olarak sonuçlarına erişebiliyor. Değer odaklı hizmet verme anlayışıyla bağlantılı olarak, hastalarımızın kendi sağlık verileri ve kayıtlarıyla güçlenmesini ve bilinçlenmesini sağlamak istiyoruz.

Kişiselleştirilmiş Tıp

Eski ilaç geliştirme teknolojisi hastalığın kendisini temel alırken, yeni teknolojiler hastayı temel alır. Hastalığı temel alan anlayış bir tedavi yönteminin ya da bir ilacın o tanıyı almış hastaların hepsini tedavi etme prensibini gözetir. Fakat bu, temelde iki sebepten dolayı doğru değildir:

1) İnsanın genetik altyapısı hakkında derinlemesine bilgi sağlayan DNA gen diziliminizi 2007 yılında ortalama 10 milyon dolara öğrenebilirken, 2014'te bu fiyat 999 dolara kadar düştü. 7 yıl içinde 10 bin kat ucuzlayan bu inceleme, insanlara kişiselleştirilmiş tedavi seçeneklerinin ulaştırılmasını mümkün kılıyor. Genetik eğilimin söz konusu olduğu hastalıkların da bu inceleme sayesinde öğrenilebilmesi, hastalıkların erken teşhis ve tedavisi için doktorlarının elini güçlendiriyor. Teknoloji gün geçtikçe herkes için daha ulaşılabilir hale geliyor.

2) Dell EMC'nin raporuna göre, 2016 yılından beri sağlık verisi yüzde 876 oranında büyüdü. Hastaya ait kişisel sağlık verisinin toplanması, depolanması ve analizi de artarak devam ediyor. Bu büyük veri akışı sağlık hizmetlerini daha hızlı geliştireceğimizi ve kişiye özgü tedavi sunabileceğimizi gösteriyor.

Kişiselleştirilmiş tıp ile hayatımıza girecek yapay organ ve doku üretimi ise tıpta tedavisi bir zamanlar imkansız veya çok riskli olarak görülen hastalıkları tedavi edebilmemizi sağlayacak. Aynı zamanda tıbbi cihazların insan faktörünün kısıtlayıcı fonksiyonalitesinden kurtularak geliştirilmesi de mümkün olacak. Bugün, aynı tanıyı almış bütün hastalar için tek ilaç üretilmesinden, hastaların genomlarına göre kişiselleştirilmiş ilaç üretilmesine hiç olmadığı kadar yakınız.

Değişen Sağlık Paydaşları

Hastaların sağlıklarının korunması ve iyileştirilmesine ilişkin ihtiyaçları değişiyor ve sağlık sektörü oyuncularının da değişmesi gerekiyor. Uykuya dalamama veya gece boyunca uyuyamama hastalığı insomnianın konvansiyonel tedavi yöntemleri yanında, diğer bir tedavi yöntemi olan ve bilişsel davranışçı terapi kullanılarak hastaların uyku kalitelerini artırmayı amaçlayan mobil uygulama "Sleepio"nun, NHS tarafından geri ödeme kapsamına alınması bunun en temel göstergesi. Dijital terapilerin oldukça maliyetli olan standart tedavi yöntemlerinin yanında denenmesi, sağlık ekonomisinin her paydaşını etkileyecek bir karar olacak.

Dünyanın en büyük şirketlerinden biri Amazon'un, kişiselleştirilmiş dijital eczane için satın aldığı startup "PillPack" değişen sağlık paydaşlarının en geçerli örneklerinden biri. İlaç bitmek üzereyken otomatik olarak yeni ilaçları bize temin edebilecek online eczaneler sayesinde uzun yıllardır dijital dönüşümün yıkıcı etkilerine karşı bağışıklığı olan sağlık ve eczacılık sektörü, bu sefer Amazon'un etkisinden kurtulamayacak gibi görünüyor.

Peki hastaneler aralarına yeni katılan paydaşlardan neler öğrenebilir? Hastaların yıllardır toplanan verilerinin analizi sayesinde, hasta için bütün süreçler kolaylaştırılabilir ve seçenekler hazır hale getirilebilir. Bu sayede hastaların hastaneye bağlılığı sağlanabilir. Hastalar ileride hastaneye gittiklerinde klinik karar

mekanizmaları, prosedürler, sağlık sigortası süreçleri gibi konularda önceden ve daha detaylı şekilde bilgilendirilebilirler.

Alternatif ve Tamamlayıcı Tıp

Hastalıklara sadece bakteri, virüs, mantar gibi vektörler değil genetiğimiz ve stres, sağlıksız beslenme, radyasyon gibi çevresel faktörler de yol açar. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre, "Sağlık sadece hastalık ve sakatlığın olmayışı değil; bedence, ruhça ve sosyal yönden tam iyilik halidir". Neden bu tanıma daha fazla odaklanmıyoruz? Sağlıklı beslenmenin ve hayatımızdaki stresi azaltmanın ilaç kullanmamak kadar önemli olduğunu düşünüyoruz. Bunun için 2017 yılında "İyileştir Kendini" mottosuyla hastalarımızın yanı sıra çalışanlarımızın fiziksel, zihinsel ve ruhsal sağlıklarına da katkıda bulunacak nitelikteki bütünsel yaklaşımları benimseyen Code Lotus projesini başlattık. Tamamlayıcı tıp ile hem yoğun stres altındaki çalışanlarımıza hem de hastalara yönelik tasarlanmış alternatif beslenme alışkanlıkları, mindfulness, farklı hastalık grupları için medikal yoga ve pilates dersleriyle tıbbi iyileşmeye destek olacak programlar sunuyoruz. Code Lotus merkezinin yanı sıra, hastalarımızın iyilik hali kayıtlarının tutulması ve aldıkları tedavilerle korelasyonunun sağlanması için de yatırım yapmayı planlıyoruz. Bu kapsamda, hastalarımızın dijital ortamda günlük olarak uyku, ruh hali, iştah, fiziksel hareket gibi parametrelerini değerlendirecek ve aldıkları ilaçlara göre bu parametrelerin nasıl değiştiğini inceleyecek bir yazılım üzerine çalışıyoruz. Bu sayede hastalarımızın tam iyilik halini sağlamayı planlıyoruz. Mobil akut tedavi ekiplerimizle, dijital olarak takip edeceğimiz parametrelere göre hastaların taburcu edilme sonrası bakım, diyet, mindfulness, rehabilitasyon ve egzersiz gibi ihtiyaçlarını hızlı bir şekilde evde çözmeyi planlıyoruz. Dijitalleşmenin sadece modern tıpta değil, alternatif tıpta da yeni kapılar açacağını düşünüyoruz.

İnsan Faktörünün Önemi

Antik Yunan'da "tanrının eli" olarak tanımlanan doktorlar, bu unvanı Silikon Vadisi'ndeki robotlara mı kaptıracak? Bu kritik soruyu, insan doğası gereği çok basit bir şekilde cevaplayabiliriz: Hayır, insan dokunuşunun önemi bunu engelleyecek.

Dünyadaki birçok hastane verimlilik sağlamak adına, sağlık personelinin yapmakta olduğu ilaç veya yemek servisi gibi monotonlaşmış süreçlerin robotlar tarafından yapıldığı bir düzene geçiyor. Doktorun hastasıyla kurduğu güven ilişkisini ve iletişimi bir robotun kurması pek kolay olmayacak. Aynı şekilde, yapay zekanın ileride radyoloji, patoloji, dermatoloji gibi ağırlıkla görüntüler üzerinden şablon tanıma üzerine kurulu branşlarda çalışan doktorların yerine geçeceği sıklıkla dile getiriliyor. Stanford University School of Medicine'ın 2017 Sağlık Trendleri Raporu, derin öğrenme algoritmasının cilt kanserinin teşhisinde aynı hastanedeki dermatologlar kadar başarılı olduğunu ortaya koyuyor. Yapay zekanın doktorları işsiz bırakacağını değil, yapay zeka teknolojisini kullanan doktorların kullanmayanlara göre daha başarılı olacağını söyleyebiliriz. Otomatizasyon ve standardizasyon sağlayacak bu düzenin tıbbın insani yanını körelteceğini düşünüyoruz. Stanford University School of Medicine'dan profesör Abraham Verghese'nin dediği gibi, "Önümüzdeki 10 yılın tıp alanındaki en önemli buluşu, insan elinin gücü olacak."

Özetle

Sorun

Günümüz sağlık sistemi, 25 yıl önceki teknoloji ve düşünme biçimiyle sürdürülebilir olmayacak. Hastalar artık sağlık süreçlerinde daha fazla kontrol ve daha fazla seçim hakkı istiyor.

Neden Oluyor?

Nüfus ve hastalık yükünün artması ve insanların sağlık ihtiyaçlarının değişmesi nedeniyle sağlık sisteminin baştan kurgulanması gerekiyor. Hastaneler ile teknolojik gelişmişlik düzeyimiz arasında bir uçurum bulunuyor.

Çözüm

Hastaneler ve sağlık çalışanları, dijital dönüşümü özümseyerek sağlık sisteminin değişimine ayak uydurabilir. 21. yüzyılda sunulan sağlık hizmetinin temelinde teknolojiyle güçlenmiş hasta olmalı. Sağlığın dijital dönüşümüyle sunulan sağlık hizmetinin kalitesi, hızı ve etkisi değişecek.

https://hbrturkiye.com/dergi/dijital-donusum-surecinde-sagligin-evrimi

İŞ STRESİNİN SOSYO-DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMASI: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ[1]

Melike Öztürk

Özet

Bu araştırmanın amacı, iş stresinin sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşmasını incelemektir. Araştırmanın evrenini İstanbul Büyükşehir Belediyesi İnsan Kaynakları Daire Başkanlığı, Kurumsal Gelişim ve Yönetim Sistemleri Daire Başkanlığı, Kültür Varlıkları Daire Başkanlığı çalışanlarının yer aldığı (memur, sözleşmeli, işçi) 206 çalışan oluşturmaktadır. Çalışma grubu için kolay ulaşılabilir örneklem yöntemi seçilmiştir. Araştırmada veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. 206 katılımcıdan toplanan veriler SPSS 21 programında tanımlayıcı istatistikler, korelasyon ve fark testleri yapılarak analiz edilmiştir. Veriler normal dağılım gösterdikleri için tüm analizlerde parametrik testler kullanılmıştır. Yapılan analizler neticesinde araştırmada ele alınan sosyo-demografik değişkenlerden sadece cinsiyet değişkeni açısından iş stresi puanlarındaki farklılaşma istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Kadınların iş stresi puanları erkeklerin puanından anlamlı düzeyde yüksektir. Bu bulguya dayanarak cinsiyetin iş stresini farklılaştıran bir unsur olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Stres, İş Stresi, Sosyo-Demografik Değişkenler

[1]Bu çalışma, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim dalında, 2019 yılında, Dr. Ercan ÖGE danışmanlığıyla kabul edilmiş olan "Kariyer Yönetimi – İş Stresi İlişkisi: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği " adlı yüksek lisans tezinden farklı bir analiz (araştırma) yapılarak türetilmiştir.

THE JOB STRESS FROM DEMOGRAPHICAL VARIABLES PERSPECTIVE: ISTANBUL METROPOLITAN MUNICIPALITY CASE

Abstract

The reason of this research is to examine the differentiation of Job Stress on socio-demographic variables. Universe of this research is consist of 206 employees who works at Istanbul Metropolitan Municipality Human Resources Head of Department, Corporate Development and Management Systems Head of Department, and Cultural Affairs Head of Department as worker, officer, contracted statuses. For workgroup convenient sampling model has been chosen. During the research the data was gathered by survey method. Responses of 206 participants were analyzed with descriptive statistics, correlation and difference tests done by SPSS 21 application. Because the data shows normal distribution, parametrical tests were used in all analyses. As a result of the analyses, from socio-demographic variables, only gender has a differentiation on job stress points which is found as statistically meaningful. Job Stress points of women are meaningfully higher than points of men. From this result one can be said that gender is a factor which differentiate the job stress.

Keywords: Stress, Job Stress, Sosyo-Demographical Variables

Giriş

Günümüzün sanayileşmiş toplumu, hızlı ve yoğun bir yaşam temposuna ortam hazırlamıştır. Bu ortamda insanlar çoğu kez belirli bir zaman aralığına aşırı derecede talep sığdırmak zorunda kalmakta, ailelerine ve serbest zaman etkinliklerine az zaman ayırmakta ve belirsiz gelecekleri hakkında endişeler yaşamaktadırlar (Gerrig ve Zimbardo, 2016). Bunların yanı sıra yaşanan sosyal, politik, ekonomik ve teknolojik gelişmeler karşısında işini kaybetme kaygısı; çalışma ortamlarındaki olumsuzluklar ve belirsizlikler bireylerde gerilimi artırmakta ve strese neden olmaktadır.

Stres bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, diğer insanlarla ilişkilerini ve iş verimini etkileyen bir durumdur ve kendiliğinden oluşmamaktadır. Stresin oluşması için insanın içinde bulunduğu ortamda meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi gerekir. Bir ortamda meydana gelen değişimlerden ise her insanın etkilenmesi beklenir, ancak bu etki bireyden bireye farklılık göstermektedir. Ortamdaki değişimden bazı bireyler yavaş ve az etkilenirken bazıları ise hızlı ve çok etkilenebilir (Eren, 2001). Yani stresin birey ya da çalışan üzerindeki etkisinin kişilik özelliklerine, dayanıklılığı ya da sosyal desteğe bağlı olarak farklılaşması söz konusudur. Bunun yanı sıra, Gültekin'e (2008) göre sosyo-demografik faktörlerin de hem yaşam stres hem de iş stresi üzerinde etkisi vardır ve çalışanın iş stresinin sosyo-demografik faktörlere göre farklılaşması da olasıdır.

1. Kuram ve Literatür

1.1. Stres Kavramı

Genelde olumsuz bir durum olarak algılanan stres, bireyin tehdit edici çevre özelliklerine karşı gösterdiği tepki (Steers, 1981) olarak tanımlanmaktadır. Bugünkü anlamda stresi tanımlayan ilk kişi olan Hans Selye'ye göre ise stresi, organizmanın her türlü değişmeye karşı gösterdiği özel olmayan tepkidir (Aktaran: Pehlivan, 2000). Klarrich'e (1996) göre stres insanın huzur ve mutluluğunu tehdit edici bir çeşit uyarıcı, fizyolojik ve psikolojik tepkilerdir. Gerrig ve Zimbardo'ya (2016) göre ise stres canlının, dengesini bozan ve baş etme yeteneğini zorlayan ya da aşan uyarıcı olaylara verdiği belirli ve belirsiz tepkilerdir. Ancak stresi sadece bir tepki gösterme durumu olarak değerlendirmek doğru değildir, çünkü stres aynı zaman da bir baş etme stratejisi ve uyum gösterme süreci olarak da ele alınabilir. Bu bağlamda Ivancevic ve Matteson'a (1993) göre stres, kişi üzerinde ortaya çıkan bir durum ya da olay sonucunda meydana gelen fiziksel veya psikolojik talebin, psikolojik süreçler ve kişisel farklılıklardan etkilenerek oluşturduğu uyum aşamasıdır. Weiten, Hammer ve Dunn'a (2016) göre ise stres, bir insanın herhangi bir durumda kendini ve iyi olma durumunu tehdit altında hissetmesi ve bunun sonucunda baş etme becerilerinin değerlendirilmesi olarak tanımlanabilir. Tehdit kişinin anlık fiziksel güvenliğine, uzun dönemde ise emniyette oluşuna, benlik saygısına, itibarına ve akıl sağlığına yönelik olabilir.

Çoğunlukla olumsuz bir durum olarak algılanan stresin birey üzerinde her zaman olumsuz etkisinin olduğunu söylemek mümkün değildir. Stres içinde hem tehlikeyi hem de değişimi barındıran, kişiyi harekete geçiren bir güçtür. Aşırı stresli durumlar kaçınılmaz şekilde bireye zarar verebilirken, orta düzeyde stres çoğu kez yararlı amaçlara hizmet ede-

bilmektedir. Hatta psikolojik büyüme, başarı ve yeni becerilerin kazanılması için böylesi bir stresin gerekli olduğu da söylenebilir (Balcı,2000). Weiten, Hammer ve Dunn'a (2016) göre stres, sarsıntı sonrası gelişimi (olumlu psikolojik gelişim) teşvik edebilir, uyarılma ve meydan okuma ihtiyacının giderilmesine yardımcı olabilir. Ayrıca bugünkü stresin, bireyleri yarının stresinden daha az etkilenecek şekilde aşılaması ve psikolojik olarak hazırlaması da olasıdır. Robbins ve Judge'ye (2012) göre ise potansiyel bir kazanım sağladığında stres bir fırsattır. Örneğin; bir atletin olağanüstü performası ya da bir sahne oyuncusu göz önüne alındığında stres, bu kişilere atılım yapma olanağı sağlar. Yine bir çok çalışanın ağır iş yükünü ve teslim tarihi baskısını, çalışmalarının kalitesini ve işlerinden aldıkları tatmini artıran teşvik edici bir unsur olarak gördükleri bilinmektedir. Ancak bu durum makul düzeyde bir stresin olumlu sonuçlarıdır. Barutçugil (2002), Steers (1981), Weiten, Hammer ve Dunn'a (2016) göre aşırı stres kişinin dengesini bozar apatiye, sinir bozukluğuna, fiziksel hastalıklara, performans düşüklüğüne, tükenmişlik hissine, örgütten psikolojik ve fiziksel olarak geri çekilmeye neden olabilir.

1.2. Potansiyel Stres Kaynakları

Çalışan bireyler üzerinden stres yaratan pek çok kaynak bulunmaktadır. Araştırmacılar tarafından bu kaynakları farklı biçimlerde sınıflandırıldığı görülmektedir (Deveci, 2017). Örneğin; Mc Grath (1976) iş stresi kaynaklarını bireyin kendisi, görev ve sorumluluk, çalışma ortamı, işteki üstlenilen rol, fiziki çevre, bireysel ilişki ve sosyal çevre olarak sıralamaktadır. Luthans'a (2011) göre ise iş stresi kaynaklarını çalışma koşulları, örgüt politikaları, örgüt yapısı, örgütsel süreçler olarak sıralamak mümkündür. Ancak yaygın olarak kullanılan ve genel olarak kabul görmüş olan sınıflandırmaya göre potansiyel stres kaynaklarını çevresel, örgütsel ve bireysel faktörler olarak sınıflandırmak mümkündür (Eren, 2001; Robbins ve Judge, 2012).

Çevresel Faktörler: Çevresel berlirsizlikler hem örgüt yapılarını hem de çalışanların stres seviyesini etkilemektedir. Teknolojik değişimler, ekonomik ve politik belirsizlik strese neden olan başlıca çevresel faktörlerdir (Eren, 2001; Robbins ve Judge, 2012). Özellikle bir ülkedeki politik ve ekonomik belirsizlik, hükümetlerin sık sık değişmesi, erken seçimlerin sık sık gündenme gelmesi ve antidemokratik uygulamalar ekonomik ve sosyal hayatı belirsiz, dengesiz ve kararsız bir hale getirir. Bu durum ise hem bireysel hem de örgütsel düzeyde strese neden olmaktadır. Bunun yanı sıra teknolojik gelişmelere bağlı olarak işini kaybetme korkusu, yeni teknolojiye uyum sağlayamama sorunu da çalışanda iş stresini artıran çevresel faktörlerdendir (Eren, 2001).

Örgütsel Faktörler: Örgütlerde strese neden olan bir çok faktör vardır ve bu faktörler özellikle çalışanlar ve yöneticiler açısından önem taşımaktadır. Hatadan kaçınmak, verilen görevleri kısıtlı sürede bitirme baskısı, aşırı iş yükü, anlayışsız yönetici, rahatsız edici iş arkadaşları, çalışma koşullarının yetesizliği, örgütsel yapıdan kaynaklanan sorunlar, örgütsel iletişimdeki sorunlar, ücret yetersizliği strese neden olan başlıca örgütsel faktörlerdir (Eren, 2001; Robbins ve Judge, 2012). Bu faktörlerin yanı sıra Koçer'e (2015) göre örgüt iklimi de örgütsel açıdan önemli bir stres kaynağıdır. Çünkü örgüt iklimi çalışanların örgütsel yapıyı nasıl algıladıklarını göstermektedir. Çalışanların örgütü algılayışları da kuşkusuz iş stresini etkilemektedir. Çalışanlar örgüt politikalarını benimseyemez ve bu politikalara karşı olumsuz bir bakış açısı geliştirirlerse örgütsel iklim önemli bir stres faktörü olarak çalışanları olumsuz yönde etkileyecektir. Başaran'a (1991) göre ise örgütsel stres kaynaklarından biri de rol belirsizliği ve rol çatışmasıdır. Örgütteki bazı işlerin sahibinin belli olmaması, bazı iş tanımlarının yapılmamış olması ve söz konusu işe görevlendirilecek kişinin belirlenmemiş olması kişilerin iş akışını bozarak gerilimi artırmaktadır. Görev tanımlarının yapılmaması veya birey ile rolünün birbiriyle uyum sağlamaması çalışanın kararsızlık yaşamasına ve strese neden olabilmektedir.

Bireysel Faktörler: Biyolojik ve bedensel sorunlar, aile sorunlar, ekonomik sorunlar, kişilik özellikleri ve yaşam tarzı strese neden olan bireysel faktörlerdendir (Eren, 2001; Robbins ve Judge, 2012). Özellikle kişilik özelliklerinin çalışanın stres düzeyi üzerinde öenmli etkilerinin olduğu bilinmektedir. Aytaç'a (2009) göre insanları A ve B tipi kişilik özelliğine sahip olmak üzere iki gruba ayırmak mümkündür. A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler hızlı hareket eden, az zamanda çok iş yapan; B tipi kişilik özelliğine sahip olan bireyler ise daha geniş perspektiften değerlendirdiği olaylara soğukkanlılıkla yaklaşan, yavaş ilerleyen rahat ve ılımlı bireylerdir. B tipi kişi-

lik özelliğine sahip bireyler ise iş stresine A tipi kişilik özelliğine sahip bireylere kıyasla daha dayanıklı olup zorluklar karşısında daha az gerilim yaşarlar. Bunun yanı sıra Gültekin'e (2008) göre yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, çalışma süreleri gibi bazı sosyo-demografik faktörlerin de hem yaşam stres hem de iş stresi üzerinde etkisi vardır ve çalışanın iş stresinin sosyo-demografik faktörlere göre farklılaşması olasıdır.

1.3. İş Stresi

Günümüzde örgütlerin ve çalışanların en büyük sorunlarından bir haline gelen iş stresinin bireysel ve örgütsel hedef uyumsuzlukları nedeniyle oluştuğu bilinmektedir (Koçer, 2015). Genel anlamda iş stresi, belirsizlik ya da çalışanın kontrolü dışındaki durumlardan kaynaklanan istenmeyen ya da hoş olmayan duygusal ve fizyolojik durum olarak tanımlanmaktadır (Judge ve Colquitt, 2004). Hwang, Sunghyup ve Jongseung (2013) tarafından ise iş stresi, bireyin iş ortamında algılamış olduğu olumsuz durum sonucunda ortaya çıkan kişisel işlevsel bozukluk olarak ifade edilmektedir.

Araştırma sonuçları, verimsizliğe ve performans düşüklüğüne yol açan stresin gerek çalışanlara gerekse örgüt yönetimine çok ağır bedeller ödettiğini ortaya koymaktadır (Copper ve Straw, 1998). Verimlilik ve etkililikle olan ilişkisi nedeniyle iş stresi, örgütlerde ekonomik açıdan olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Yüksek derecedeki stres çalışanlara fiziksel ve zihinsel açıdan zarar vermektedir. Hastalıkların çoğalması, işe devamsızlık, iş kazalarının artması, işgücü kayıpları, sağlık giderlerinin arması, nitelikli eleman kayıpları, ödenen tazminatlar örgüte ağır bir mali yük getirmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002; Yates, 1989). Araştırma sonuçları iş stresin çalışanlar üzerinde olumlu ya da olumsuz etkiler doğurabildiğini göstermektedir. Ancak iş stresinin varlığı tek başına düşük performansa yol açmayabilir. Düşük ve orta seviyede stres çoğu çalışanın tepki verme hızını artırarak işlerini daha iyi yapmalarını sağlamaktadır. Bununla beraber, yüksek seviyedeki iş stresi hatta orta seviyede ancak uzun süre devam eden iş stresi bile, çalışanları olumsuz yönde etkiler ve performans düşer. Stresin iş memnuniyeti üzerindeki etkisi ise daha açıktır. Düşük ve orta seviyedeki stres iş performansını iyileştirse bile, çalışanlarda memnuniyetsizliğe sebep olmaktadır (Robbins ve Judge, 2012). Firth vd. (2004) tarafından yapılan araştırmanın sonuçları ise iş stresinin, işten ayrılma niyeti üzerine hem doğrudan pozitif yönlü ve anlamlı etkisini olduğunu hem de iş tatmini üzerinden dolaylı etkisinin olduğunu göstermektedir. Tortumlu (2016) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre de örgüt iklimi çalışan performansını doğrudan etkilemektedir. Örgütlerde stres faktörü arttıkça çalışan performansının önemli ölçüde azalmaktadır.

2. Araştırma Yöntemi

Bu araştırmanın amacı iş stresinin sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşmasının incelemektir. Bu çalışma ilişkisel tarama modelinde yapılmış nicel desenli bir araştırmadır. İlişkisel tarama modeli iki ve daha fazla değişken arasındaki ilişkileri tespit etmek için yapılan araştırma modelidir (Büyüköztürk vd., 2012).

Araştırmanın evrenini İstanbul Büyükşehir Belediye(İBB) çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin gözlenmesi zaman ve bütçe kısıtları nedeniyle mümkün olmadığından, kolayda (iradi) örnekleme yöntemiyle evreni iyi temsil ettiği düşünülen 206 İBB çalışanı çalışma gurubu olarak seçilmiştir. Örneklemin araştırmada ele alınan sosyo-demografik özelliklere göre dağılımı Tablo 2.1'de sunulmuştur. Tabloda da görüldüğü gibi araştırmaya katılanların %50'si erkek (103) %50'si kadındır. Araştırmaya katılanların %22,3'ü 30 yaş altında, %23,3'ü 31-35 yaş aralığında, %28,6'sı 36-40 yaş aralığında ve %25,7'si 41 ve üstü yaş aralığındadır. Katılımcıların %40,3'ü bekâr, %59,7'si evlidir. Katılımcıların %21,4'ü lise ve altı, %60,7'si ön lisans ve %18'i lisans ve lisansüstü öğrenim düzeyindedir. Katılımcıların %31,6'sı 3500 TL altında, %21,4'ü 3500-4000 TL aralığında ve %47,1'i 4001-4500 TL aralığında gelire sahiptir. Araştırmaya katılanların %42,7'si (88) idari kadrolarda, %18,4'ü (38) teknik departmanlarda ve %38,8 (80)'i diğer departmanlarda görev yapmaktadır. Katılımcıların %17'si 3 yıldan az, %16,5'i 3-6 yıl kıdem, %19,9'u 7-10 yıl kıdem, %24,3'ü 11-14 yıl kıdem ve %22,3'ü 15 yıl ve üstünde kıdemine sahiptir. Katılımcıların %17,5'i 3 yıldan az, %15,5'i 3-8 yıl, %27,2'si 9-11 yıl, %15,5'i 12-14 yıl ve %24,3'ü 15 yıl ve üstünde aynı kurumda çalışma süresine sahiptir.

Tablo 2.1: Araştırma Örnekleminin Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

		f	%	Geç %	Yığ %
Cinsiyet	Kadın	103	50,0	50,0	50,0
	Erkek	103	50,0	50,0	100,0
Yaş	30 ve altı	46	22,3	22,3	22,3
	31-35 arası	48	23,3	23,3	45,6
	36-40 arası	59	28,6	28,6	74,3
	41 ve üstü	53	25,7	25,7	100,0
Medeni Durum	Bekâr	83	40,3	40,3	40,3
	Evli	123	59,7	59,7	100,0
Öğrenim	Lise ve altı	44	21,4	21,4	21,4
	Ön lisans	125	60,7	60,7	82,0
	Lisans ve üstü	37	18,0	18,0	100,0
Gelir	3500 altı	65	31,6	31,6	31,6
	3500-4000	44	21,4	21,4	52,9
	4001-4500	97	47,1	47,1	100,0
Pozisyon	Diğer	80	38,8	38,8	38,8
	Teknik	38	18,4	18,4	57,3
	Yönetim	88	42,7	42,7	100,0
Görev Kıdemi	3 yıldan az	35	17,0	17,0	17,0
	3-6 yıl	34	16,5	16,5	33,5
	7-10 yıl	41	19,9	19,9	53,4
	11-14 yıl	50	24,3	24,3	77,7
	15 ve üstü yıl	46	22,3	22,3	100,0
Kurumdaki Kıdemi	3 yıldan az	36	17,5	17,5	17,5
	3-8 yıl	32	15,5	15,5	33,0
	9-11 yıl	56	27,2	27,2	60,2
	12-14 yıl	32	15,5	15,5	75,7
	15 ve üstü	50	24,3	24,3	100,0
Toplam		206	100,0	100,0	

Araştırmada kullanılan veri toplama formu, iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini tespit etmek için sorulan sorular, ikinci bölümde "İş Stresi" ölçek yer almaktadır. Katılımcıların iş stresi düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçek 4 sorudan oluşmaktadır. Netemeyer vd.'nin (2005) geliştirdiği ölçek Koçer'in (2015) "Kariyer Yönetimi-İş Stresi İlişkisi ve İmalat Sektöründe Bir Araştırma" başlıklı çalışmasında kullandığı hali ile kullanılmıştır. Araştırmada veriler toplama aracı olarak kullanılan beşli Likert tipi ölçekte katılımcıların cevapları "Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir. Ölçeklerle elde edilen veriler SPSS 21 paket programında analiz edilmiştir. Temel istatistik, korelasyon ve fark testleri SPSS 21 paket programında analiz edilmiştir. Veriler normal dağılım gösterdikleri için tüm analizlerde parametrik testler kullanılmıştır.

En çok kullanılan güvenilirlik analizlerinden bir tanesi içsel tutarlılık kapsamında değerlendirilen Cronbach's Alpha katsayısıdır. Güvenilirlik analizi; tüm maddelerin aralarından herhangi bir örneğin seçilmesiyle güvenilirliğini, rastlantısallığını ve tutarlılığını test etmekte kullanılır. Neticenin güvenilir olup olmadığına Cronbach's Alpha (α) değerine göre karar verilmektedir (Durmuş, Çinko ve Yurtkoru, 2018). Cronbach's Alpha değerinin yorumu şu şekildedir (Nunnally, 1967):

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise güvenilir değildir.
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise düşük güvenilirliktedir.
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise oldukça güvenilirdir.
- $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise yüksek derecede güvenilirdir.

Araştırmada veri analizinden önce verilerin güvenirliği incelenmiştir. Araştırmada verilerin güvenirliği için Cronbach's Alpha iç tutarlılık katsayılarına bakılmıştır. İş stresinin ölçeğinin iç tutarlılığının 0,78 olduğu tespit edilmiştir. Bu da ölçeğin oldukça güvenilir düzeyde olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk vd., 2012). Araştırmanın veri dağılımının normalliği çarpıklık ve basıklık değerleri ile sınanmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ile +1 arasında olduğunda dağılım normal olduğu kabul edilir (Tabachnick ve Fidell, 2013). İş stresi ölçeğinin tanımlayıcı istatistikleri ve araştırma verilerinin dağılımının normalliği aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 2.2: Tanımlayıcı İstatistikler ve Veri Dağılımın Normalliği

Ölçekler	İstatistik					İstatistik		
	X	SS	Min.	Mak.	Çarpıklık	SH	Basıklık	SH
İş stresi	2,65	0,87	1,00	5,00	0,30	0,17	-0,40	0,34

Tabloda görüldüğü gibi değişkenlerin çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ile +1 arasındadır. Buna göre verilerin dağılımının normal olduğu kabul edilmiş ve araştırmada parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir. Tabloda görüldüğü gibi araştırmaya katılanların iş stresi puan ortalaması 2,65'tir.

Araştırmanın amacına ulaşmak için tekli hipotez oluşturulmuştur. Oluşturulan hipotezler aşağıdadır:

H1: Cinsiyet, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır.

H2: Medeni durum, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır.

H3: Yaş, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır.

H4: Çalışanların öğrenim düzeyi, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır.

H5: Çalışanların gelir düzeyi, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır.

H6: Çalışanların departmanları, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır.

H7: Mesleki kıdem, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır.

H8: Kurumdaki çalışma suresi, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır.

3. Bulgular

Araştırmanın bu kısmında verilerin analizinden elde edilen bulgular paylaşılmıştır.

İş Stresinin Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması

İş Stresinin Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması

Tablo 2.3: İş Stresinin Cinsiyete Göre Farklılaşması

				Levene's		t test		
Cinsiyet	**N**	**X**	**SS**	**F**	**p**	**t**	**df**	**p**
Kadın	103	2,78	0,88	0,27	,605	2,114	204	,036
Erkek	103	2,53	0,85					

Tabloda görüldüğü gibi, iş stresinin cinsiyete göre farklılaşması test etmek için yapılan bağımsız gruplar t testi sonucunda; kadın ve erkeklerin iş stresi puanlarındaki kadınlar lehine bulunan farklılık istatistiksel olarak p<0,05 düzeyinde anlamlı bulunmuştur (p=0,036). Bu bulguya göre cinsiyet, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır hipotezi (H_1) doğrulanmıştır.

Tablo 2.4: İş Stresinin Medeni Duruma Göre Farklılaşması

				Levene's		t test		
Medeni Durum	**N**	**X**	**SS**	**F**	**p**	**t**	**df**	**p**
Bekâr	83	2,79	0,91	1,02	,313	1,877	204	,062
Evli	123	2,56	0,84					

Tabloda görüldüğü gibi, iş stresinin medeni duruma göre farklılaşmasını incelemek için yapılan bağımsız gruplar t testi sonucunda; bekâr ve evlilerin puanlarındaki farklılaşma istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (p=0,062). Bu bulguya göre medeni durum, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır hipotezi (H_2) reddedilmiştir.

Tablo 2.5: İş Stresinin Yaşa Göre Farklılaşması

Yaş	N	X	Ss	Var. K	KT	Sd	KO	F	p
30 ve altı	46	2,88	0,90	G. İçi	3,01	3	1,00	1,32	,268
31-35 arası	48	2,61	0,94	G. Arası	153,03	202	0,76		
36-40 arası	59	2,61	0,75	Toplam	156,04	205			
41 ve üstü	53	2,55	0,91						
Toplam	206	2,65	0,87						

Tabloda görüldüğü gibi, iş stresinin yaşa göre farklılaşmasını sınamak için yapılan tek yönlü varyans analizi Anova testi sonucunda; yaş ilerledikçe iş stresinin azaldığı ancak bu farklılaşmanın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (p=0,268). Bu bulguya göre yaş, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır hipotezi (H_3) reddedilmiştir.

Tablo 2.6: İş Stresinin Öğrenim Gruplarına Göre Farklılaşması

Öğrenim	N	X	Ss	Var. K	KT	Sd	KO	F	p
Lise ve Altı	44	2,44	0,73	G. İçi	3,26	2	1,63	2,16	,118
Ön Lisans	125	2,67	0,88	G. Arası	152,79	203	0,75		
Lisans ve Üstü	37	2,84	0,97	Toplam	156,04	205			
Toplam	206	2,65	0,87						

Tabloda görüldüğü gibi, iş stresinin öğrenim gruplarına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan tek yönlü varyans analizi Anova testi sonucunda; öğrenim düzeyi yükseldikçe iş stresinin de yükseldiği ancak bu farklılaşmanın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (p=0,118). Bu bulguya göre çalışanların öğrenim düzeyi, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır hipotezi (H_4) reddedilmiştir.

Tablo 2.7: İş Stresinin Gelire Göre Farklılaşması

Gelir	N	X	Ss	Var. K	KT	Sd	KO	F	p
3500 altı	65	2,59	0,77	G. İçi	0,43	2	0,22	0,28	,754
3500-4000	44	2,72	0,96	G. Arası	155,61	203	0,77		
4001-4500	97	2,67	0,90	Toplam	156,04	205			
Toplam	206	2,65	0,87						

Tabloda görüldüğü gibi, iş stresinin gelir gruplarına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan tek yönlü varyans analizi Anova testi sonucunda; gelir grupları arasında farklılaşmaların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (p=0,754). Bu bulguya göre çalışanların gelir düzeyi, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır hipotezi (H_5) reddedilmiştir.

Tablo 2.8: İş Stresinin İşyerindeki Göreve Göre Farklılaşması

Görev	N	X	Ss	Var. K	KT	Sd	KO	F	p
Diğer	80	2,75	0,84	G. İçi	1,48	2	0,74	0,97	,381
Teknik	38	2,65	0,89	G. Arası	154,57	203	0,76		
Yönetim	88	2,57	0,90	Toplam	156,04	205			
Toplam	206	2,65	0,87						

Tabloda görüldüğü gibi, iş stresinin çalışılan departman gruplarına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan tek yönlü varyans analizi Anova testi sonucunda; yönetim, teknik ve diğer departmanlarda çalışanların iş stresi puanları arasındaki farklılaşmanın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (p=0,381). Bu bulguya göre çalışanların departmanları, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır hipotezi (H_6) reddedilmiştir.

Tablo 2.9: İş Stresinin Mesleki Kıdeme Göre Farklılaşması

Mesleki Kıdem	N	X	Ss	Var. K	KT	Sd	KO	F	p
3 Yıldan Az	35	2,63	0,97	G. İçi	3,68	4	0,92	1,21	,306
3-6 Yıl	34	2,53	0,84	G. Arası	152,37	201	0,76		
7-10 Yıl	41	2,88	0,93	Toplam	156,04	205			
11-14 Yıl	50	2,70	0,76						
15 ve Üstü Yıl	46	2,52	0,87						
Toplam	206	2,65	0,87						

Tabloda görüldüğü gibi, iş stresinin mesleki kıdeme göre farklılaşmasını sınamak için yapılan tek yönlü varyans analizi Anova testi sonucunda; mesleki kıdem grupları arasındaki iş stresi puanlarının farklılaşması istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (p=0,306). Bu bulguya göre mesleki kıdem, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır hipotezi (H_7) reddedilmiştir.

Tablo 2.10: İş Stresinin İşyerindeki Kıdeme Göre Farklılaşması

Kurum Kıdemi	N	X	Ss	Var. K	KT	Sd	KO	F	p
3 Yıldan Az	36	2,40	0,94	G. İçi	3,48	4	0,87	1,15	,336
3-6 Yıl	32	2,66	0,88	G. Arası	152,56	201	0,76		
7-10 Yıl	56	2,79	0,87	Toplam	156,04	205			
11-14 Yıl	32	2,73	0,79						
15 ve Üstü	50	2,63	0,87						
Toplam	206	2,65	0,87						

Tabloda görüldüğü gibi, iş stresinin kurumdaki kıdem (kurumda çalışma süresi) göre farklılaşmasını sınamak için yapılan tek yönlü varyans analizi Anova testi sonucunda; kurumdaki kıdem grupları arasındaki iş stresi puanlarının farklılaşması istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (p=0,336). Bu bulguya göre kurumdaki çalışma süresi, iş stresi puanlarında anlamlı düzeyde farklılık oluşturmaktadır hipotezi (H8) reddedilmiştir.

4. Tartışma ve Sonuç

Araştırmaya katılan 206 kişinin %50'si erkek (103) %50'si kadındır. Araştırmaya katılanların % 42,7'si (88) idari kadrolarda, % 18,4'ü (38) teknik departmanlarda ve %38,8 (80)'i diğer departmanlarda görev yapmaktadır. Araştırma verilerinin dağılımının normal ve kullanılan ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların iş streslerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür.

Araştırmada iş stresinin demografik değişkenlere göre farklılaşmasını incelemek üzere yapılan fark testleri sonucunda medeni durum, yaş, öğrenim düzeyi, gelir düzeyi, departman, mesleki kıdem ve kurumdaki çalışma süresi değişkenleri açısından grupları arasında iş stresi puanlarındaki farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Buna göre medeni durum, yaş, öğrenim düzeyi, gelir düzeyi, departman, mesleki kıdem ve kurumdaki çalışma süresi değişkenlerinin iş stresinde üzerinde anlamlı düzeyde farklılık yaratan değişkenler olmadığı söylenebilir. Buna karşın araştırma bulgularına göre, cinsiyet değişkeni açısından gruplar arasında iş stresi puanlarındaki farklılaşma istatistiksel olarak anlamlıdır. Kadınların iş stresi puanları erkeklerin puanlarından anlamlı düzeyde yüksektir. Bu bulguya dayanarak cinsiyet iş stresini farklılaştıran bir unsur olduğu söylenebilir. Nur (2011) tarafından yapılan çalışmanın sonucuna göre de benzer bir durum söz konusudur. Kadınların stres yaşama puanları erkeklere kıyasla daha yüksektir ve puanlar arasındaki farklılık istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Konu ile ilgili alanyazın incelendiğinde ise Malatya Turgut Özal Hastanesi hemşirelerine yönelik kişisel özellikler ve sosyo-demografik durumlar çerçevesinde stres düzeyleriyle ilgili Omak (2016) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre kadınlardaki stres düzeyi erkeklerdeki stres düzeyine kıyasla daha yüksektir, fakat bu sonuç istatistiksel açıdan anlamlı değildir. Yaş, medeni durum ve eğitim durumu değişkenleri açısında da stres puanları anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ancak katılımcıların mesleki deneyim süreleri kıyaslandığında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Mesleki deneyimi 10-15 yıl olan hemşirelerin, mesleki deneyimi 15-20 yıl olanlardan daha az stres yaşadıkları tespit edilmiştir. Yenihan, Öner ve Çiftyıldız (2014) tarafından yapılan çalışmada ise bir otomotiv işletmesinde çalışan mavi yakalı ve beyaz yakalı çalışanların iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda mavi yakalı ve beyaz yakalı çalışanların iş stresi tutumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Mavi yakalı çalışanların beyaz yakalı çalışanlara göre daha yüksek iş stresi tutum puanına sahip oldukları görülmüştür. Çalışmanın bir diğer önemli bulgusu ise çalışanların gelir durumlarının düşüklüğüne göre iş stresi tutumlarının yüksek olduğunu göstermektedir. Buna göre, 1001–3000 TL arası gelire sahip olan çalışanlar daha yüksek gelire sahip çalışanlara göre daha fazla iş stresi puanına sahiptirler. Çalışmada ele alınan diğer demografik özellikler (cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, iş hayatı yılı) açısından iş stresi puanlarında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Bu araştırmanın bulgularına, göre cinsiyet değişkeni açısından gruplar arasında iş stresi puanlarındaki farklılaşma istatistiksel olarak anlamlıdır ve kadınların iş stresi erkeklerden anlamlı düzeyde yüksektir. Bu da kadın çalışanların potansiyel stres kaynaklarının etkisine daha açık olduğunu göstermektedir. Örgütlerin bu durumu dikkate alarak özellikle kadın çalışanlarda iş stresine sebep olan faktörleri tespit etmesi ve bu faktörleri ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yürütmesi hem kadın çalışanların verimliliği açısından hem de örgütsel performans açısından gereklidir. Bu bağlamda örgüt yöneticilerinin özellikle kadın çalışanlarda iş stresine neden olan faktörleri tespit etmek üzere nicel ve nitel araştırmalar yapması, bu araştırmaların sonuçlarından faydalanarak kadın çalışanlarda iş stresini önleyecek veya azaltacak çalışmalar yürütmeleri önerilebilir.

KAYNAKLAR

Aytaç, S. (2009). İş stresi yönetimi el kitabı: iş stresi: oluşumu, nedenleri, başa çıkma yolları, yönetimi. Türk-İş Yayını: Ankara.

Balcı, A. (2000) .Öğretim elemanlarının iş stresi, kuram ve uygulamalar. Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Barutçugil, İ. (2002). Organizasyonlarda duyguların yönetimi. Kariyer Yayınları: İstanbul.

Başaran, İ. E. (1991). Örgütsel davranış: İnsanın üretim gücü. Gül Yayınevi: Ankara.

Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E.K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2012), Bilimsel araştırma yöntemleri (12. baskı). Pegem: Ankara.

Copper, C., & Straw, A. (1998). Bir haftada başarılı stres yönetimi (Çev: E. Köymen). Dünya Yayıncılık: Ankara.

Deveci, B. (2017). İş stresi ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(20),39-53.

Durmuş, B., Çinko, M., & Yurtkoru, E.S. (2018). Sosyal bilimlerde SPSS'le veri analizi. Beta Yayınları: İstanbul.

Eren, E. (2001). Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi. Beta: İstanbul.

Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A., & Loquet, C. (2004). How can managers reduce employee intention to quit? Journal of Managerial Psychology, 19(2), 170-187.

Gerrig, R. J., & Zimbardo, P. G. (2016). Psikoloji ve yaşam (A. A. Özdoğru, Çev. Ed.). Nobel: Ankara. (Orijinal Eser: Psychology and life, 19th ed., by Richard J. Gerrig & Philip G. Zimbardo, 2010, Pearson: New Jersey).

Gültekin, F. (2008). Stres kaynakları ile kariyer yönetiminin etkileşimi: Borsa aracı kurum çalışanları üzerinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Hwang, J., Sunghyup, S. P., & Jongseung, P. (2013), Segmentation of hotel employees by occupational stress and differences in demographic characteristics. Asia Pacific Journal of Tourism Research, 18(3), 241-261.

Ivancevic, J. M., & Matterson, M. T. (1993). Organizational behaviora and management. Richard D. Irwin Inc., Third Edition, USA.

Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: The mediating role of work–family conflict. Journal of Applied Psychology, 89 (3), 395-404.

Klarrich, S. H. (1996). Stressiz çalışma ortamı. Öteki Yayınevi: Ankara.

Koçer, C. (2015). Kariyer yönetimi-iş stresi ilişkisi ve imalat sektöründe bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Luthans, F. (2011). Organizational behavior, (12th Edition). Mc Graw Hill Publishing: New York.

Mc Grath, J. E. (1976), Handbook of industry and organizational psychology. (Ed.) Marvin D. Dunutte. Stress and Behavior in Organizations. (1st Edition). Rand Mc Nally College Publishing Company: Chicago.

Netemeyer, R. G. vd. (2005). Conflicts in the work–family interface: Links to job stress. Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intent, Journal of Marketing, Vol. 69.

Nunnally, J. (1967). Psychometric theory. McGraw Hill Pub: New York.

Nur, D. (2011). Kamu hastanelerinde çalışan sağlık personelinde iş doyumu ve stres ilişkisi. Klinik Psikiyatri, 14, 230-240.

Okutan, M., & Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, 3, 15-42.

Omak, N. (2016). Kamu örgütlerinde iş stresi olgusu ve sosyo-ekonomik riskleri üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Pehlivan, İ. (2000). İş yaşamında stres. Pegem Yayınları: Ankara.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). Örgütsel davranış (İ. Erdem, Çev. Ed.) Nobel: Ankara. (Orijinal Eser: Organizational Behavior, 14th ed., by Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2011, Pearson: New Jersey).

Steers, R. (1981). Introduction to organizatonal behaviour. Scott, Foresman and Company: Glenview, Illinois.

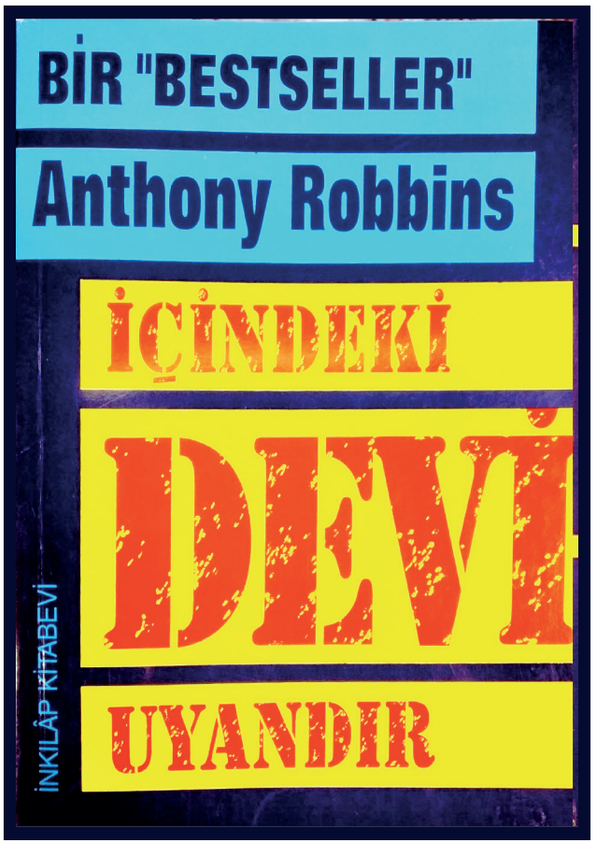
Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). Using multivariate statistics (Sixth edition). United States: Pearson Education.

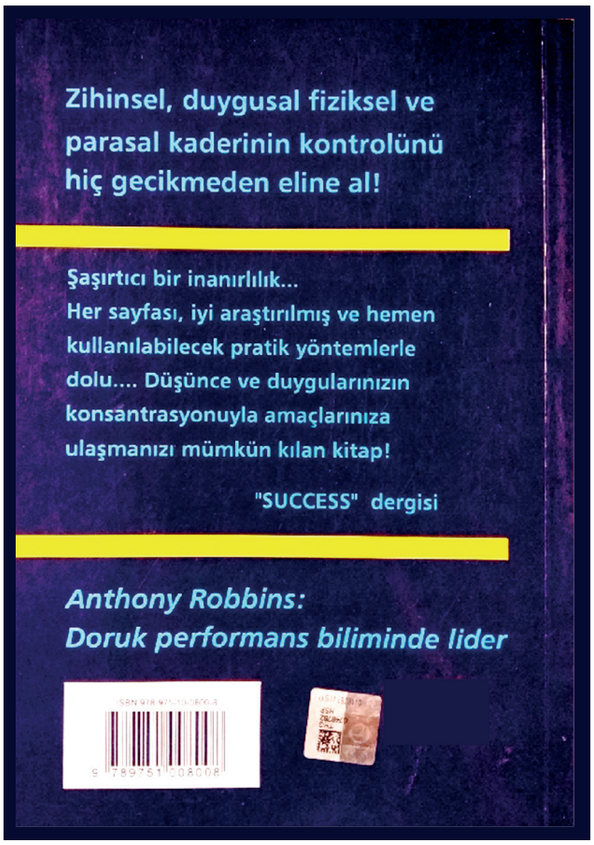
Tortumlu, T. (2016). İş stresi ve örgüt ikliminin çalışan performansı üzerindeki etkisi: İstanbul Avrupa yakası ilçe belediyelerinde uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

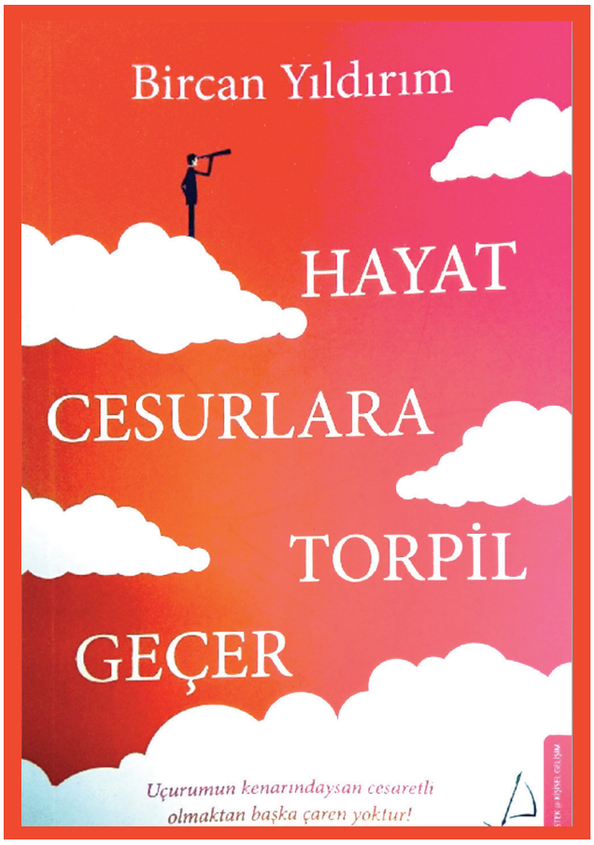
Weiten, W., Hammer, E. Y., & Dunn, D. S. (2016). Psikoloji ve çağdaş yaşam insan uyumu (E. İkiz, Çev. Ed.). Nobel: Ankara. (Orijinal Eser: Psychologyand contemporary life human adjustment, 10th ed., by Wayne Weiten, Elizabeth Yost Hammer & Dana S. Dunn, 2015, Wadsworth/Cengage Learning: Belmont, CA).

Yates, J. E. (1989). Gerilim altındaki yönetici. İlgi Yayınları: İstanbul.

Yenihan, B., Öner, M., & Çiftyıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. Çalışma İlişkileri Dergisi, 5(1), 38-49.


BİR "BESTSELLER"
Anthony Robbins
İÇİNDEKİ
DEVİ
UYANDIR
İNKILÂP KİTABEVİ


Zihinsel, duygusal fiziksel ve parasal kaderinin kontrolünü hiç gecikmeden eline al!
Şaşırtıcı bir inanırlılık...
Her sayfası, iyi araştırılmış ve hemen kullanılabilecek pratik yöntemlerle dolu.... Düşünce ve duygularınızın konsantrasyonuyla amaçlarınıza ulaşmanızı mümkün kılan kitap!
"SUCCESS" dergisi
Anthony Robbins:
Doruk performans biliminde lider


Bircan Yıldırım
HAYAT
CESURLARA
TORPİL
GEÇER
Uçurumun kenarındaysan cesaretli olmaktan başka çaren yoktur!

Hayat sadece yola çıkmayı göze alanları kahramanlaştırır...
Yıldırım aynı yere iki kere düşer mi?
Düşer…
İki kere de düşer, üç kere de.
Yeter ki yağmurun altında durmaya cesaret et.
Öfkeyle, rekabetle, küçümsemeyle, eleştiriyle ve yargıyla dolu konforlu alanını terk edebilmeyi başardığında hazır olduğun seni bulur.
Unutma ki, aradığın da seni arıyor.
Yaşamının dümeni kendi ellerinde…
Kalbinin rehberliğini kimsenin karanlık kuyularında yitirme.
Uçurumlar, dümeni kıracağın rotayı verirler sana.
İhtiyacın olan tek şey cesaret…
Yola çıkmaya, yağmurda ıslanmaya, kahraman olmaya cesaret et…
DESTEK
www.destekyayinlari.com
www.destekdukkan.com

MARMARA
BELEDİYELER
BİRLİĞİ
MARMARA URBAN FORUM
"CITIES DEVELOPING SOLUTIONS"
1-2-3 October 2019
Istanbul | TURKEY
ICC ISTANBUL CONGRESS CENTER
İSTANBUL KONGRE

ŞEHİRCİLİK
Zirvesi
ŞEHİRCİLİK ZİRVESİ
"Yatay Mimari"
7 Kasım 2019 Perşembe, Point Hotel Barbaros, İstanbul
Kayıt
POINT