

**Citation:** GÜRBÜZ, M. Z., & AKYÜZ, G. A. (2017). TOPLU TAŞIMA HİZMETİNDE ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ, *bmi*, (2017), 5(2): 382-404 doi:<http://dx.doi.org/10.15295/bmi.v5i2.122>

## TOPLU TAŞIMA HİZMETİNDE ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ<sup>1</sup>

Mehmet Zennur GÜRBÜZ<sup>2</sup>

Göknur Arzu AKYÜZ<sup>3</sup>

Received (Başvuru Tarihi): 31/03/2017

Accepted (Kabul Tarihi): 20/06/2017

Published Date (Yayın Tarihi): 15/09/2017

### ÖZ

Örgütsel stres, gerek çalışanlar gerek işletmeler açısından negatif sonuçlara neden olabilecek bir kavramdır. Bu çalışmanın amacı, toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülerin maruz kaldıkları örgütsel stres kaynaklarını tespit etmek, sınıflandırmak ve çeşitli önerilerde bulunmaktır. Örgütsel stres kaynakları ile ilgili kapsamlı bir literatür araştırması yapılmış, şu temel başlıklar tespit edilmiştir: işin yapısı, örgütsel yapı, örgütsel politika, örgüt içi ilişkiler, fiziksel koşullar. Geliştirilen ölçekle 2016 yılında EGO Genel Müdürlüğü toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülere bir anket uygulanmıştır. Ankara'daki tüm evrene (2.137 kişi) ulaşılarak geri dönüşü sağlanan 1.554 anketin verileri istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Bu sayı evrenin %72'lik kısmını temsil etmektedir. SPSS (22.0) paket programı aracılığıyla betimsel istatistikler incelenmiş, faktör, güvenilirlik ve varyans analizleri yapılmıştır. Çalışma, sürücülerin orta derecede stres yaşadıklarını; en fazla stres oluşturan sebeplerin: "Maaş (ücret) adaletsizliği ve/veya düşüklüğü", "Yolcuların sürücülere zorbalık yapması, sözlü tacizde bulunması ve/veya şiddet uygulaması" ile "Hizmet sözleşmesinin yenilenmemesi ya da işten çıkarılma korkusu" olduğunu ortaya koymuştur. Stres seviyelerinin sürücünün atandığı bölgeye göre önemli değişkenlik gösterdiği belirlenmiştir. Sürücülerde strese sebep olan etmenler ile ilgili gerekli önlemler alınarak, sürücülerin stres düzeylerinin düşürülmesi için öneriler yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Stres, Stres Kaynakları, Toplu Taşıma

**JEL Kodu:** M10, M19

## ORGANIZATIONAL STRESS SOURCES AND SOLUTION PROPOSALS IN PUBLIC TRANSPORT

### ABSTRACT

Organizational stress is a concept which can have negative effects for both the workers and the organizations. The purpose of this study is to determine and classify the organizational stress sources that public transportation is exposed to and to provide suggestions for managing these stress factors. A comprehensive literature survey is made in organizational stress factors and the following classes are identified: work structure, organizational structure, organizational policy, within-company relations and physical conditions. A questionnaire is developed for Ankara EGO General Directorate; applied to 2.137 drivers in Ankara in 2016 with a meaningful return of 1.554 data sets, representing 72% of the population and results are statistically analyzed. Descriptive statistics, factor analysis and related validity and regional variance analyses are performed by SPSS (22.0) software. The study revealed that: drivers are exposed to mid-level stress; and most critical stress causes are "injustice and/or insufficiency of salaries", "aggressive, violent behavior and verbal abuse of passengers towards drivers", "fear of losing jobs or renewal of the contract". A significant level of

<sup>1</sup> Bu çalışma, ilk yazarın Yüksek Lisans Tezinden üretilmiştir.

<sup>2</sup> EGO Genel Müdürlüğü, [m.z.gurbuz@hotmail.com](mailto:m.z.gurbuz@hotmail.com)

<sup>3</sup> Yrd. Doç. Dr., Türk Hava Kurumu Üniversitesi, [gaakyuz@thk.edu.tr](mailto:gaakyuz@thk.edu.tr)

*variation in stress levels is identified with respect to different regions of Ankara where drivers are assigned. Suggestions are made in relation to different stress causes to lower the stress levels exposed.*

**Keywords:** Organizational Stress, Stress Sources, Public Transport

**Jel Classification:** M10, M19

## 1. GİRİŞ

Stres, günümüz toplumunun en yaygın sorunlarından biri haline gelmiş ve yoğunluğuna göre her ne kadar bireylere ve örgütlere yararlı olabilse de sonuçları itibariyle genellikle zararlı olan bir kavramdır. Aşırı stres bireylerin yaşam kalitesini azaltmakta, psikolojisini bozmakta, performansını düşürmekte, çeşitli hastalıklara ve kazalara sebep olmakta, insanlar arasındaki sosyal ilişkileri bozmaktadır. İş hayatında ise devamsızlığa, verim düşüklüğüne, iş kazalarına, kalite düşüklüğüne sebep olmaktadır (Gümüştekin, v.d, 2004:65). Günümüz modern toplumunda günlük yaşamlarının önemli bir kısmını iş ortamında geçiren bireyler; işin yapısından, fiziksel koşullardan, örgütsel politikalardan, örgüt içi ilişkilerden kaynaklı stres yaşamaktadırlar (Poyraz, 2009: 26-35).

Bu çalışmanın amacı, büyükşehirlerde toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülerin, çalışma ortamında maruz kaldıkları stres kaynaklarının tespit etmek ve sınıflandırmak, stres algılarının ne olduğunu bulmak ve stresi nasıl yönetebilecekleri ile ilgili öneriler geliştirmektir.

Örgütlerde aşırı stres; çalışıldığı yerin özelliğine göre işletmelere büyük zararlar verebilir, ayrıca sunulan hizmetten faydalanan insanlara telafisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabilir. Özellikle büyükşehirlerde günde binlerce yolcunun faydalandığı toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülerin stres düzeyleri, yolcuların can ve mal güvenliği için hayati önem arz etmektedir.

Çalışma kapsamına; Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü toplu taşıma hizmetinde çalışan tüm sürücüler dâhil edilmiştir. EGO Genel Müdürlüğü; Ankara'da toplu taşıma hizmeti ulaştırdığı yerleri ilçelere göre 5 Bölge Şube Müdürlüğüne ayırmış olup, bu bölgelerde çalışan toplam 2.137 sürücünün tamamına ulaşılmıştır. Bu çalışmada örneklem alınmamıştır.

Bu çalışmada; öncelikle literatür taraması yapılmış ve stres kaynaklarından olan bireysel stres kaynakları, çevresel stres kaynakları ve örgütsel stres kaynakları tartışılmıştır. Daha sonra kullanılan araştırma metodolojisi ve araştırma sorularına yer verilmiş olup, ayrıca sürücülerin örgütsel stres düzeylerini ölçmek amacıyla hazırlanan anket çalışması ve bu anket sonucunda elde edilen verilerin SPSS (22.0) paket programı aracılığıyla yapılan istatistiksel

analizleri ve bulguları sunulmuştur. Toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülere uygulanan anket çalışmasının sonuçları değerlendirilmiş, ayrıca örgütsel stres kaynaklarının yönetimi ile ilgili hem uygulayıcılara hem de araştırmacılara yönelik öneriler getirilmiştir.

## **2. STRES VE STRES KAYNAKLARI**

Stres; çevresi ile uyum içinde yaşayan bireyi tehdit edici, rahatsızlık verici ya da sıkıntıya düşürücü dışsal etkenlerin varlığı durumunda bireyin fizyolojik ve psikolojik olarak duruma tepki göstermesi olarak tanımlanabilir (Budak, 2001: 704). Literatürde, stres kaynakları farklı ana başlıklar altında gruplandırılmaktadır (Bakırcı, 2012: 20; Balcı, 2014: 31; Erdal, 2009: 40; Özalp, 2014: 17).

Stres kaynakları ile ilgili literatürde standart bir sınıflandırma olmamasına rağmen; bireysel, çevresel, örgütsel stres kaynakları üzerinde durulmaktadır (Seyhan, 2007:15; Balcı, 2014:25; Güçlü, 2001:96). Bireysel stres kaynakları bireyin kişilik özelliklerinden ve yaşam biçiminden kaynaklanan stres kaynaklarıdır ve stresin kaynağı bireyin kendisidir. Kişilik (Sabuncuoğlu, 2001:240), yaş (Seyhan, 2007: 17), cinsiyet (Balcı, 2014:29), aile yapısı (Ekinci v.d., 2003:102), ekonomik sorunlar (Eroğlu, 2000:385; Erdal, 2009: 38-39) bu kaynaklardan sayılabilir. Çevresel stres kaynakları bireyin kendisinden bağımsız olarak günlük hayatta karşılaştığı ekonomik krizler, işsizlik, enflasyon, kentleşmeden kaynaklı ulaşım sorunları, çevre kirliliği, yeşil alanların yok edilmesi, hızlı teknolojik değişimler, kültürel yozlaşma gibi etkenlerdir. Genel ekonomik sorunlar (Eren, 2015:283), kentsel sorunlar (Saygılı, 1996: 10-11), sosyal ve kültürel değişimler (Okutan, v.d. 2002:22) olarak detaylandırılabilir. Örgütsel stres kaynakları ise, zamanının çoğunu iş ortamında geçiren bireyin maruz kaldığı örgüt kaynaklı çeşitli stres yaratan faktörlerdir. Literatürde iş stresi, meslek stresi olarak da adlandırılan örgütsel stres; çalıştıkları örgüte veya yaptıkları işe ilişkin çalışanların istemlerinin yeterli düzeyde karşılanmamasının iş görenlerde yarattığı tepki olarak tanımlanabilir (Aslan, 1995: 22).

Çalışma kapsamında örgütsel stres faktörlerine odaklanılmış ve taksonomi yöntemiyle kapsamlı bir literatür taraması yapılmıştır. Bu yöntemde, literatürün etkin bir şekilde sınıflanması ve mevcut literatürdeki ortaklıkların ve farklılıkların sınıflanması amaçlanır (Reisman, 1992). Çalışmada toplamda; 1986-2016 yılları arasında 18 Kitap, 15 Tez ve 10 Makale olmak üzere 43 kaynak incelenmiştir. Kaynakların yayınlanma tarihi, yazarı, konusu, türü Tablo 1. (Ek-1) de verilmiştir. Literatürde örgütsel stres kaynakları ile ilgili çeşitli nitel ve nicel çalışmalara yer verildiği görülmektedir. Örgütten kaynaklı stres faktörleri genel

olabileceği gibi yapılan işe özgü faktörler de olabilmektedir. Örgütsel stres genellikle; aşırı iş yükü, çalışanlar arası aşırı rekabet, dedikodu, ast-üst çatışması, kötü fiziksel koşullar ve olumsuz örgütsel politikalardan kaynaklanmaktadır (Ertekin, 1993:7).

Bazı çalışmalarda; örgütsel stres faktörleri üst başlık-alt başlık ayırımına gitmeden maddeler halinde sıralanmıştır (Aydın, 2012: 17-26; Turna, 2014:38-46; Gamsız, 2013: 34-35). Bazı çalışmalarda ise; işin yapısı, fiziksel koşullar, örgütsel politika, örgüt içi ilişkiler gibi alt başlıklar altında detaylandırmıştır (Poyraz, 2009: 26-35; Özalp, 2014: 17-30; Merkan, 2011: 16-21; Bakırcı, 2012: 20; Balcı, 2014: 31; Erdal, 2009: 40; Özalp, 2014: 17).

Yılmaz (2006: 33) çalışmasında örgütsel stres kaynaklarını şu ana başlıklar altında detaylandırmıştır: (a) işin özellikleri ile ilgili kaynaklar, (b) örgütsel rolle ilgili kaynaklar, (c) işteki ilişkilerle ilgili kaynaklar, (d) örgüt yapısı ve iklimiyle ilgili kaynaklar, (e) insan kaynakları yönetimiyle ilgili kaynaklar. Bakırcı (2012: 23-24), fiziksel koşullar, örgütsel politikalar, örgütsel yapı, örgütsel süreç, kişisel etkenli koşullar şeklinde bir sınıflama ortaya koymuştur. Gümüştekin (2004:65) ise örgütsel stres kaynakları şu ana başlıklar altında sınıflandırmıştır: İşin yapısına ilişkin stres kaynakları, örgüt içindeki ilişkiler ile ilgili stres kaynakları, örgütsel yapıya ilişkin stres kaynakları, örgütsel politikalar ve ücret eşitsizliklerine ilişkin stres kaynakları, iş ortamındaki fiziksel şartlara ilişkin stres kaynakları, örgütsel stresin diğer kaynakları. Michie (2002:68) ise örgütsel stres faktörlerini şu şekilde gruplandırmıştır: İşin yapısı, Örgütte üstlenilen rol, Kariyer geliştirme olanakları, Örgüt içi ilişkiler ve Örgütsel yapı.

Taksonomi çalışması doğrultusunda bu araştırmada örgütsel stres kaynakları Tablo 2'de görüldüğü üzere beş ana başlıkta (işin yapısı, örgütsel yapı, örgütsel politika, örgüt içi ilişkiler, fiziksel koşullar) sınıflandırılmış olup Tablo 2 (Ek-2) de detaylandırılmış ve aşağıda tartışılmıştır:

**İşin yapısı:** Bireylerin çalıştığı iş alanlarında; işin niteliğinden, kapsamından, yapısından kaynaklı stres yapıcılar vardır. Monotonluk (Şimşek, v.d. 2008: 339), işte tehlike unsurunun varlığı (Stora, 1994: 46), aşırı iş yükü ya da az çalışma (Cam, 2004: 3-4; Bhatti, 2010:5), yeni teknoloji (Tutar, 2016: 241), çalışma saatlerinin uzun olması (Yılmaz, v.d., 2006: 35-36) işin yapısından kaynaklı stresörler olarak sayılabilir (Poyraz, 2009: 27).

**Örgütsel yapı:** Örgütün yapısı da bazı durumlarda çalışanlarda stres kaynağı olabilmektedir. Merkezi yönetim modelini seçen işletmelerde birbirine bağımlı olan birimler arasında var olan rekabet ya da idareciler tarafından verilen kararlara katılmama sonucunda

çalışanlarda örgütsel yapıdan kaynaklı stres ortaya çıkabilmektedir (Bayram, 2006:36; Rawshan, 1998:41). Örgütsel yapıda; Kararlara katılmama (Altuntaş, 2003:126; Balcı, 2014: 41-42), hiyerarşik ve merkezi yapı (Genç, 2005: 270; Cam, 2004: 5), yetki ve sorumluluklar arasında uyumsuzluk (Aydın, 2008:51-52; Okutan, v.d., 2002: 8) gibi etkenler örgütsel yapıdan kaynaklanan stresörlerdir.

**Örgütsel politikalar:** Örgütlerin belirlemiş oldukları politikalar ve yönetim tarzları da çalışanlarda stres yaratacak faktörler içermektedir. Maaş adaletsizliği (Gürün, 2009:86), maaş düşüklüğü (Baltaş v.d., 2008:82), adaletsiz ödül, terfi ve başarı değerlendirmeleri (Kaya, 2006:44; Palmer, v.d., 1993:29), örgüt yapısındaki rol, görev ve sorumlulukların dağılımındaki bozukluklar (Tutar, 2016:249; Güney, 2006:333; Barutçugil, 2002:160), örgütün yanlış yönetilmesi, örgütün yapısı, hedefleri, vizyonu ve misyonu ile ilgili belirsizliklerin olması, üst yöneticilerin keyfi uygulamaları, çalışanların görev tanımlarının olmaması ya da sık sık değiştirilmesi, adaletsiz yönetim, denetim ve performans değerlendirmeleri, aşırı merkeziyetçilik ve bürokrasi gibi faktörler de çalışanları olumsuz etkilemekte ve stres yaşamalarına sebep olmaktadır (Aydın, 2012:22).

**Örgüt içi ilişkiler:** Çalışanlar arasında yeterli düzeyde iletişimin olmaması, işletmelerde huzursuzluğa ve verimsizliğe sebep olur. Çalışanlar yaptıkları işte takdir edilmeyi beklerler, yaptığı iş karşısında takdir edilen çalışanlar daha verimli olurken, performansları da artar (Arslan, 2010:22). Örgütte çalışanlar arasındaki kötü ilişkiler, iletişim güçlüğü ya da yetersiz iletişim (Balcı, 2014:39; Can, 2011:367), iş ortamında dedikodunun var olması, sosyal ilişkilerin azlığı, üstler-astlar ve meslektaşlar arasında zorbalık, taciz ve şiddetin olması, iffira, mobbing (Tutar, 2016:238; Yavuz, 2013:68), örgüt içi ilişkilerden kaynaklı stres faktörü olarak sayılabilir.

**Fiziksel koşullar:** Çalışılan ortamın sıcaklığı-soğukluğu (Sandıkçı, 2010:6), aydınlatması (Eren, 2015:279), temizliği, çalışılan işyerinin aşırı büyük ya da küçük olması, aşırı ses ve gürültü (Sabuncuoğlu, 1987:235; Sabuncuoğlu, 1986:55), işyerinin uzaklığı, işyerine ulaşım güçlüğü (Eren, 2015:268), iş için gerekli araç-gereç, laboratuvar eksikliği, zehirli kimyasallar ve radyasyon gibi durumlar (Soysal, 2009:21, Camkurt, 2007:93-103) fiziksel şartlardan kaynaklı stres faktörleri olarak sayılabilir. Toplu taşıma hizmetinde sürücüler; hem genel örgütsel stres faktörleriyle, hem de yaptıkları işe özgü stres faktörleri ile karşılaşabilmektedir Dolayısıyla aşağıda literatürden gelen beşli sınıflama doğrultusunda, ilgili kurumun yöneticisi ve sürücülerle yapılan görüşmelerle sürücülerin çalışma koşulları

da göz önüne alınarak, sürücülerini etkileyen örgütsel stres faktörleri alt boyutlarıyla tespit edilmiş olup, Tablo 3'te gösterilmiştir.

**Tablo 3:** Toplu Taşımada Sürücülerini Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel Stres Kaynakları	
<b>İşin Yapısı</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-İşin monoton ve sıkıcı olması.</li><li>-Çalışma saatlerinin uzun olması.</li><li>-Servise zamanında başlama-bitirme baskısının olması.</li><li>-İstirahat sürelerinin az olması.</li><li>-Aşırı iş yükünün olması.</li><li>-Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusunun olması.</li><li>-Sürekli diğer insanlarla ve problemlerle uğraşmak durumunda kalmaları.</li><li>-Sorumlulukların ağır ya da çok olması.</li></ul>
<b>Örgütsel Yapı</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Yapılan işle ilgili kararlara katılamamak.</li><li>-Yetki ve sorumluluklar arasında uyumsuzluk olması.</li><li>-Kişiler ve bölümler arası aşırı rekabet varlığı.</li><li>-Örgütün yanlış yönetilmesi.</li><li>-Örgüt yapısında rol, görev ve sorumlulukların dağılımındaki bozuklukların varlığı.</li></ul>
<b>Örgütsel Politika</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Maaş (ücret) adaletsizliği veya düşüklüğünün olması.</li><li>-Adaletsiz ödül, terfi ve başarı değerlemelerin varlığı.</li><li>-Sık sık görev yerinin değiştirilmesi.</li><li>-Kendini geliştirme olanaklarının azlığı.</li><li>-Kurumun sıkı kontrol ve denetimlerinin varlığı.</li><li>-Cezalandırıcı değerlendirme sisteminin varlığı.</li><li>-Hizmet sözleşmesinin yenilenmeme/işten çıkarılma korkusunun olması.</li><li>-İşle ilgili yeterli eğitimin verilmemesi.</li><li>-Kaza anı ve sonrasında yeterli hukuki yardımın alınmaması.</li></ul>
<b>Örgüt İçi İlişkiler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Yapılan işte takdir edilmemek.</li><li>-İş yerinde dedikodunun varlığı.</li><li>-Amirler ile iletişim güçlüğü/yetersiz iletişimin olması.</li><li>-İş ortamındaki sosyal ilişkilerin az olması.</li><li>-Yolcuların zorbalık yapması, sözlü tacizde bulunması ve/veya şiddet uygulaması.</li><li>-İşyerinde ki sorunlar için amir desteğinin eksik olması.</li></ul>
<b>Fiziksel Koşullar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Kötü fiziksel çalışma koşulları (İş ortamının sıcaklığı, soğukluğu, aydınlatılması v.b..) varlığı.</li><li>-Otobüsün körüklü ya da solo olması.</li><li>-Otobüsün kalabalık olması.</li><li>-İşyerinin uzak olması ve ulaşım güçlüğü.</li></ul>

### 3. ARAŞTIRMANIN AMACI

Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülerin örgütsel stres kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmada, aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

(a) Toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücüler, işin yapısı boyutunda ne düzeyde stres yaşamaktadırlar?

(b) Toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücüler, örgütün yapısı boyutunda ne düzeyde stres yaşamaktadırlar?

(c) Toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücüler, örgütsel politikalar boyutunda ne düzeyde stres yaşamaktadırlar?

(d) Toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücüler, örgüt içi ilişkiler boyutunda ne düzeyde stres yaşamaktadırlar?

(e) Toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücüler, fiziksel koşullar boyutunda ne düzeyde stres yaşamaktadırlar?

Ayrıca, çalışma kapsamına dahil edilen 5 bölgede yaşanan stres seviyelerinin, tüm bu boyutlarda anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği sorusuna da cevap aranmıştır.

#### **4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Bu çalışmada betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde, elde edilen bulgular önce sistematik olarak betimlenir, sınıflandırılır; daha sonra elde edilen veriler arasında neden-sonuç ilişkisi irdelenir, ortaya çıkan bulgular yorumlanır ve sonuçlar elde edilir (Altunışık, 2010:322). Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Örgütsel stres kaynakları ile ilgili ulaşılabilen yerli ve yabancı makale, tez, kitap gibi kaynaklar incelenerek, örgütsel stres kaynakları ile ilgili hazırlanan stres anketleri incelenmiştir (Bakırcı, 2012:93-95; Güney, 2015:102-103; Madenoğlu, 2010:114; Merkan, 2011:102; Özalp, 2014:107-110; Poyraz, 2009:104; Turna, 2014:118).

Ölçek geliştirme sürecinde, öncelikle EGO Genel Müdürlüğünde toplu taşıma hizmeti ile ilgilenen amir ve sürücülerle ön görüşmeler yapılmıştır. Tüm bu araştırmaların neticesinde tarafsız, net ve kolay anlaşılabilen sorular içeren bir ölçek hazırlanmasına özen gösterilmiştir. Ankette yer alan sorular, bir önceki bölümde belirtilen 5'li sınıflama doğrultusunda toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülerin stres kaynaklarını ölçecek şekilde düzenlenmiştir. Ankette sorulara verilen cevaplar 1'den (hiç) 5'e (Pek çok) kadar sıralaması yapılarak Likert tipi 5'li ölçek kullanılmıştır. Araştırmada kullanılacak görüşme anketi için Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğünden gerekli resmi izinler alınmıştır.

Daha sonra her bir bölgeden 5 toplamda 25 sürücüye ön test (pilot) uygulanmış olup, elde edilen verilerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Güvenirlilik analizi neticesinde ölçek üzerinde gerekli düzeltmeler yapılmış olup, 34 olan soru sayısı 32 ye indirilmiştir. Tüm faktör bazında Cronbach's Alpha değerleri "İşin Yapısı" için 0,881; "Örgüt Yapısı" için 0,673; "Örgütsel Politika" için 0,820; "Örgüt içi İlişkiler" için 0,854; "Fiziksel Koşullar" için 0,776 olarak oldukça yüksek güvenilirlik elde edilmiş ve daha sonra anket tüm sürücülere uygulanmıştır. Ölçeğin son hali Ek-3 te verilmiştir.

Bu araştırmada evrenin tümü üzerinde çalışılmış olup, 18/03/2016 ile 10/05/2016 tarihleri arasında EGO Genel Müdürlüğünde toplu taşıma hizmetinde sürücü olarak çalışan 2.137 çalışanın tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. EGO Genel Müdürlüğü; toplu taşıma hizmetini yürütmek amacıyla Ankara içi ulaşımı 5 farklı bölgeye ayırmış olup, her bir bölgede çalışan sürücü sayısı farklılık göstermektedir. Bölgelerde alışan personel sayısı ile cevaplandırılan anket sayıları Tablo 4'te gösterilmektedir.

**Tablo 4:** Sürücü Sayısı ve Anket Katılımı

Bölge adı	çalışılan Yer	alışan personel sayısı	Cevaplandırılan Anket sayısı	Katılan personelin tüm ankete oranı
1. Bölge Otobüs İşl. řb. Mdr.	ankaya	264	190	12%
2. Bölge Otobüs İşl. řb. Mdr.	Yenimahalle	393	387	24%
3. Bölge Otobüs İşl. řb. Mdr.	Mamak	395	369	22%
4. Bölge Otobüs İşl. řb. Mdr.	Altındağ	449	408	25%
5. Bölge Otobüs İşl. řb. Mdr.	Etimesgut	636	283	17%
<b>Toplam</b>		<b>2.137</b>	<b>1.637</b>	<b>100%</b>

Sürücü personelden oluşan ana kütlenin tamamına dağıtılan 2.137 adet ölçeğin 1.637 tanesi cevaplandırılmıştır. 83 adet anketin eksik veya tutarlı olmayacak şekilde doldurulduğu anlaşıldığından analiz kapsamından çıkarılmıştır. Dolayısıyla istatistik analizlerinde kullanılabilir anket sayısı 1.554 olmuştur. Bu sayı evrenin %72'lik kısmını temsil etmektedir. Araştırmada sürücülere uygulanan ölçekten elde edilen veriler SPSS (22) istatistik programı yardımıyla değerlendirilmiştir. Öncelikle ölçeğe verilen cevapların betimleyici istatistiksel değerleri analiz edilmiştir. Daha sonra faktör analizi, ilgili güvenilirlik analizi, ardından da bölge bazlı varyans analizi yapılmıştır. Bölgeler arasında anlamlı bir fark olup olmadığı incelenirken, bu incelemede üçten fazla grup bulunduğundan her ne kadar ANOVA analizi yapılmak istenmiş olsa da, ölçek homojen olmadığından alternatif analiz olan Welch, Brown-Forsythe testleri ve Tamhane analizleri yapılmıştır.

## 5. ANALİZ VE BULGULAR

### 5.1 Betimleyici İstatistikler

Örgütsel stres kaynaklarına ilişkin anketimizdeki sorulara verilen cevapların frekans ve ortalamaları ile ilgili bulguları Tablo 5'te özetlenmiştir.



**Tablo 5: Sürücülerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Düzeyleri ile İlgili Betimsel İstatistikler**

Sıra No	İfadeler		Katılım Düzeyi					Ort	s.s
			Hiç	Az	Orta	Çok	Pek Çok		
1	İşin monoton ve sıkıcı olması	f	219	264	491	295	285	3,10	1,28
		%	14,1	17,0	31,6	19,0	18,3		
2	Çalışma saatlerinin uzun olması	f	173	170	497	406	308	3,32	1,22
		%	11,1	10,9	32,0	26,1	19,8		
3	Servise zamanında başlama/bitirme baskısının olması	f	127	169	385	365	508	3,61	1,26
		%	8,2	10,9	24,8	23,5	32,7		
4	Aşırı iş yükünün olması	f	105	125	368	453	503	3,72	1,18
		%	6,8	8,0	23,7	29,2	32,4		
5	İstirahat sürelerinin az olması	f	89	186	403	389	487	3,64	1,20
		%	5,7	12,0	25,9	25,0	31,3		
6	Vardiyalı çalışma düzeninin olması	f	202	194	457	339	362	3,29	1,30
		%	13,0	12,5	29,4	21,8	23,3		
7	Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu	f	71	146	293	401	643	3,90	1,17
		%	4,6	9,4	18,9	25,8	41,4		
8	İnsanlarla ve problemlerle sürekli uğraşmak	f	72	114	285	386	697	3,97	1,15
		%	4,6	7,3	18,3	24,8	44,9		
9	Sorumlulukların ağırlığı ya da çokluğu	f	91	132	333	455	543	3,78	1,17
		%	5,9	8,5	21,4	29,3	34,9		
10	Yapılan işle ilgili alınan kararlara katılmama	f	167	197	418	413	359	3,38	1,26
		%	10,7	12,7	26,9	26,6	23,1		
11	Yetki ve sorumluluklar arasında ki uyumsuzluklar	f	136	222	436	372	388	3,42	1,24
		%	8,8	14,3	28,1	23,9	25,0		
12	Çalışanlar ve bölümler arası aşırı rekabetin varlığı	f	231	242	450	326	305	3,14	1,31
		%	14,9	15,6	29,0	21,0	19,6		
13	Örgüt yapısında rol, görev ve sorumlulukların dağılımındaki bozukluklar	f	182	204	399	374	395	3,38	1,30
		%	11,7	13,1	25,7	24,1	25,4		
14	Maaş (ücret) adaletsizliği ve/veya düşüklüğü	f	30	113	276	345	790	4,12	1,06
		%	1,9	7,3	17,8	22,2	50,8		
15	Adaletsiz ödül, terfi ve başarı değerlendirmelerinin varlığı	f	123	168	343	410	510	3,65	1,25
		%	7,9	10,8	22,1	26,4	32,8		
16	Sık sık görev yerinde değişiklik olması	f	218	236	425	337	338	3,21	1,32
		%	14,4	15,2	27,3	21,7	21,8		
17	Kendini geliştirme olanaklarının azlığı	f	165	197	438	391	363	3,37	1,26
		%	10,6	12,7	28,2	25,2	23,4		
18	Kurumun sıkı kontrol ve denetimleri	f	145	183	515	400	311	3,35	1,19
		%	9,3	11,3	33,1	25,7	20,0		
19	Cezalandırıcı değerlendirme sistemlerinin varlığı	f	105	131	368	406	544	3,74	1,21
		%	6,8	8,4	23,7	26,1	35,0		
20	Hizmet sözleşmesinin yenilenmeme/ işten çıkarılma korkusu	f	80	105	275	312	782	4,03	1,18
		%	5,1	6,8	17,7	20,1	50,3		
21	İşle ilgili yeterli eğitimin verilmemesi	f	264	240	503	295	252	3,01	1,29
		%	17,0	15,4	32,4	19,0	16,2		
22	Kaza anı ve sonrasında yeterli hukuki yardım alınmaması	f	124	147	353	348	582	3,71	1,27
		%	8,0	9,5	22,7	22,4	37,5		
23	Yapılan işte takdir edilmemek	f	151	134	316	352	601	3,71	1,31
		%	9,7	8,6	20,3	22,7	38,7		
24	İş yerinde dedikodunun varlığı	f	106	180	307	351	610	3,75	1,26
		%	6,8	11,6	19,8	22,6	39,3		
25	Amirler ile iletişim güçlüğü/ yetersiz iletişim	f	254	218	389	307	386	3,22	1,39
		%	16,3	14,0	25,0	19,8	24,8		
26	İş ortamındaki sosyal ilişkilerin azlığı	f	138	187	412	318	499	3,54	1,29
		%	8,9	12,0	26,5	20,5	32,1		
27	Yolcuların size zorbalık yapması, sözlü tacizde bulunması ve/veya şiddet uygulaması	f	60	91	290	384	729	4,04	1,11
		%	3,9	5,9	18,7	24,7	46,9		
28	İşyerinde ki sorunlar için amir desteğinin eksikliği	f	224	177	386	345	422	3,36	1,36
		%	14,4	11,4	24,8	22,2	27,2		
29	Kötü fiziksel çalışma koşulları (İş ortamının sıcaklığı, soğukluğu, aydınlatması vb.)	f	182	214	446	360	352	3,31	1,28
		%	11,7	13,8	28,7	23,2	22,7		
30	Otobüsün körüklü ya da solo olması	f	423	242	467	258	164	2,67	1,31
		%	27,2	15,6	30,1	16,6	10,6		
31	Otobüsün kalabalık olması	f	251	202	369	359	373	3,25	1,37
		%	16,2	13,0	23,7	23,1	24,0		
32	İşyerinin uzak olması ve işyerine ulaşım güçlüğü	f	383	272	407	210	282	2,83	1,41
		%	24,6	17,5	26,2	13,5	18,1		

Tablo 5 incelendiğinde; Toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücüleri en fazla etkileyen stres kaynakları sırasıyla; “Maaş (ücret) adaletsizliği ve/veya düşüklüğü” (4,12), “Yolcuların

kendilerine zorbalık yapması, sözlü tacizde bulunması ve/veya şiddet uygulaması” (4,04) ile “Hizmet sözleşmesinin yenilenmeme/ işten çıkarılma korkusu” (4,03) olmuştur. Sürücülerini en az etkileyen stres kaynakları ise; “Otobüsün körüklü ya da solo olması” (2,67), “İşyerinin uzak olması ve işyerine ulaşım güçlüğü” (2,83) ile “İşle ilgili yeterli eğitimin verilmemesi” (3,01) olmuştur. Diğer stres kaynakları ise sürücülerde orta derecede (3,10-3,97) stres yapmaktadır.

## 5.2. Faktör Analizi

Veri setinin uygunluğu açısından, KMO (0,963) ve Barlett (0,000) testlerinin değerleri veri setinin faktör analizi yapmak için geçerli değerlere sahip bulunmuştur. Measures of Sampling Adequacy değerleri ise tek bir soru (0,883) hariç 0,92'nin üzerinde çıkmıştır. Dolayısı ile veri setinin faktör analizine uygunluğu ortaya konmuştur. Faktör analizi sonucu ve faktör bazında ilgili güvenilirlik değerleri Tablo 6'da özet halinde sunulmuştur.

**Tablo 6:** Örgütsel Stres Kaynakları Faktör Analizi Sonucu ve İlgili Güvenilirlik Değerleri

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (varyans)	Güvenilirlik (Cronbach's Alpha)
<b>Örgütün ve İşin Yapısı</b>	İşin monoton ve sıkıcı olması	0,735	17,596	0,900
	Çalışma saatlerinin uzun olması	0,678		
	Servise zamanında başlama/ bitime baskısının olması	0,664		
	Aşırı iş yükünün olması	0,642		
	Vardiyalı çalışma düzeninin olması	0,627		
	Yapılan işle ilgili alınan kararlara katılamama	0,625		
	Yetki ve sorumluluklar arasında ki uyumsuzluklar	0,623		
	Çalışanlar ve bölümler arası aşırı rekabetin varlığı	0,546		
	Örgüt yapısında rol, görev ve sorumlulukların dağılımındaki bozukluklar	0,538		
	Sık sık görev yerinde değişiklik olması	0,530		
	Kendini geliştirme olanaklarının azlığı	0,517		
	<b>Örgütsel Politikalar</b>	Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu		
İnsanlarla ve problemlerle sürekli uğraşmak		0,694		
Sorumlulukların ağırlığı ya da çokluğu		0,630		
Maaş (ticret) adaletsizliği ve/veya düşüklüğü		0,600		
Cezalandırıcı değerlendirme sistemlerinin varlığı		0,521		
Hizmet sözleşmesinin yenilenmeme/işten çıkarılma korkusu		0,507		
Yolcuların size zorbalık yapması, sözlü tacizde bulunması ve/veya şiddet uygulaması		0,503		
<b>Örgüt İçi İlişkiler</b>	Kaza anı ve sonrasında yeterli hukuki yardım alınmaması	0,700	12,735	0,869
	Yapılan işte takdir edilmemek	0,699		
	İş yerinde dedikodunun varlığı	0,685		
	Amirler ile iletişim güçlüğü/ yetersiz iletişim	0,645		
	İş ortamındaki sosyal ilişkilerin azlığı	0,620		
	İşyerinde ki sorunlar için amir desteğinin eksikliği	0,550		
<b>Fiziksel Koşullar</b>	Otobüsün körüklü ya da solo olması	0,774	9,334	0,736
	Otobüsün kalabalık olması	0,764		
	İşyerinin uzak olması ve işyerine ulaşım güçlüğü	0,691		

Faktör analizinden önce hazırlanan ölçek 32 sorudan meydana gelmiştir. Faktör analizi neticesinde; soru-5, soru-15, soru-18, soru-21 ve soru-29 analiz dışı bırakılmış ve 32 sorudan oluşan ölçek 28 soruya inmiştir. Faktör analizi neticesinde ölçek toplam dört faktörden oluşmakta olup, varyansları incelendiğinde; birinci faktör toplam varyansın %17,596'sını, ikinci faktör toplam varyansın %14,247'sini, üçüncü faktör toplam varyansın %12,735'ini, dördüncü faktör toplam varyansın %9,334'ünü açıklamaktadır. Bu dört faktör tüm ölçeğin %53,912 varyansını oluşturmaktadır. Güvenirlilik analizi neticesinde; birinci faktörün alpha değeri 0,900, ikinci faktörün alpha değeri 0,825, üçüncü faktörün alpha değeri 0,869, dördüncü faktörün alpha değeri 0,736 olarak bulunmuştur. Örgütsel Stres Kaynağı ölçeğinin geneli için hesaplanan alpha değeri 0,936 olarak hesaplanmıştır. Bu değere göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu ortaya çıkmıştır.

Çalışmada literatür taraması doğrultusunda ve toplu taşıma hizmetinde çalışan yöneticilerin ve katılımcıların görüşü alınarak hazırlanan ölçek beş faktörden oluşmuştur. Ancak yapılan faktör analizi neticesinde örgütsel yapı ile işin yapısı bir faktörde birleştirilmiştir. Bunun sonucunda faktörler; “örgütün ve işin yapısı”, “örgütsel politika”, “örgüt içi ilişkiler” ve “fiziksel koşullar” adları altında gruplandırılmıştır. Dolayısı ile bu iki faktörün bir arada değerlendirilmesi ile birlikte, ilgili literatür göz önünde bulundurularak hazırlanan faktör dağılımı ve faktör analizi neticesinde ortaya çıkan faktör dağılımının birbiri ile tutarlı olduğu görülmüştür.

### **5.3. Bölge Bazlı Varyans Analizi**

Bu aşamada toplu taşımada çalışan örgütsel stres düzeylerinin çalıştıkları bölgeye göre farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Bölgeler arası varyans homojenliği sağlanmadığından, Levene's test ve ANOVA (Analysis of Variance) analizi yerine, bu gibi durumlarda alternatif olarak kullanılan Welch ve Brown-Forsythe testleri uygulanmış ve Tamhane analizleri yapılmıştır (Durmuş, 2016:132). Bu analizler sonucunda faktör bazında bölgelerin stres düzeyleri belirlenmiş olup tüm bölgelerin stres düzeyleri aşağıda Tablo 7'de verilmiştir.

**Tablo 7: Çalışılan Bölgeye Göre Welch ve Brown-Forsythe Analizleri**

Faktörler	Testler	Statistic	df1	df2	Sig(p)
-----------	---------	-----------	-----	-----	--------

<b>Örgütün ve İşin Yapısı</b>	Welch	55,168	4	667,862	0,000
	Brown-Forsythe	37,957	4	1168,725	0,000
<b>Örgütsel Politikalar</b>	Welch	56,626	4	678,426	0,000
	Brown-Forsythe	52,233	4	1391,113	0,000
<b>Örgüt İçi İlişkiler</b>	Welch	37,822	4	682,334	0,000
	Brown-Forsythe	26,690	4	1328,426	0,000
<b>Fiziksel Koşullar</b>	Welch	3,535	4	673,742	0,007
	Brown-Forsythe	2,655	4	1261,643	0,032

Bölgelerde çalışan sürücülerin stres düzeyleri sırasıyla; 1. Bölge (3,66), 2. Bölge (3,62), 4. Bölge (3,55), 3. Bölge (3,30), 5. Bölge (3,08) çıkmıştır. Tüm faktörler dikkate alındığında stres düzeyi, en yüksek olan 1.Bölge Şube Müdürlüğü çalışanları olurken, stres düzeyi en düşük 5.Bölge Şube Müdürlüğü çalışanları olmuştur. Sürücülerin bölge bazlı stres düzeyleri Tablo 8’de verilmiştir.

**Tablo 8:** Bölgelerin Karşılaştırmalı Stres Düzeyleri

<b>Bölgeler</b>	<b>Faktörler</b>				<b>Ort.</b>
	<b>İşin ve Örgütün Yapısı</b>	<b>Örgütsel Politikalar</b>	<b>Örgüt İçi İlişkiler</b>	<b>Fiziksel Koşullar</b>	
<b>1. Bölge</b>	3,54	4,15	3,94	3,04	3,66
<b>2. Bölge</b>	3,72	4,10	3,68	2,99	3,62
<b>3. Bölge</b>	3,11	3,84	3,34	2,91	3,30
<b>4. Bölge</b>	3,41	4,17	3,73	2,92	3,55
<b>5. Bölge</b>	3,02	3,41	3,17	2,75	3,08

Sürücülerin stres düzeyini en fazla etkileyen faktörler sırasıyla; Örgütsel Politikalar, İşin ve Örgütün Yapısı, Örgüt İçi İlişkiler, Fiziksel Koşullar olmuştur. Sürücülerde en fazla stres yapan faktör örgütsel politikalar olurken, en az stres yapan faktör ise fiziksel koşullar olmuştur.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada örgütsel stres faktörlerinin sürücülerin stres düzeyleri üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir. Çalışma, gerek binlerce yolcunun can ve mal güvenliği ile ilişkili olması, gerekse ulaşılan 1.554 kişilik veri setinin büyüklüğü açısından önem arz etmektedir.

Sürücülerini etkileyen en önemli örgütsel stres faktörü örgütsel politikalar olurken, ardından sırasıyla örgüt içi ilişkiler ile örgütün ve işin yapısı gelmektedir. Fiziksel koşullar ise sürücülerin stres düzeyini en az etkileyen faktör olmuştur. Sürücülerde en çok strese sebep olan durumlar; “maaş (ücret) adaletsizliği ve/veya düşüklüğü”, “yolcuların kendilerine zorbalık yapması, sözlü tacizde bulunması ve/veya şiddet uygulaması” ile “hizmet sözleşmesinin yenilenmeme/işten çıkarılma korkusu” olurken, en az strese sebep olan durumlar ise; “otobüsün körüklü ya da solo olması”, “işyerinin uzak olması ve işyerine ulaşım

güçlüğü” ile “işle ilgili yeterli eğitimin verilmemesi” olmuştur. Bölgeler arasında stres düzeyi en yüksek çıkan bölge 1.Bölge Otobüs İşletme Şube Müdürlüğü çalışanları olurken, stres düzeyi en düşük çıkan bölge ise 5.Bölge Otobüs İşletme Şube Müdürlüğü çalışanları olmuştur.

Çalışmada tespit edilen stres kaynakları doğrultusunda, bu stres kaynaklarının daha etkin yönetilmesi için uygulamacıya yönelik öneriler aşağıda sunulmuştur:

a)Toplu taşıma hizmeti sunan sürücülerde en fazla strese sebep olan durum maaş adaletsizliği ve düşüklüğüdür. İşletme tarafından sürücülerin ekonomik olarak daha rahat etmeleri için ekonomik koşullar da dikkate alınarak alınan ücret ve maaşlarla ilgili bir çalışma yapılarak sürücülerin maaşlarında iyileştirme yapılabilir.

b) Sürücülerde en fazla strese sebep olan bir diğer etmen olan yolcuların sürücülere zorbalık yapması, sözlü tacizde bulunması veya şiddet uygulaması olarak ortaya konmuştur. Bu durumun engellenmesi amacıyla işletme tarafından, sürücülere yeterli saygı gösterilmesi için özellikle medya vasıtasıyla vatandaşlar bilgilendirilmelidir.

c) Uzman kişiler tarafından; hem sürücülere hem amirlerine stresin ne olduğu, stresin ortaya çıkardığı olumsuz sonuçlarının neler olduğu, hem bireysel stresin hem de örgütsel stresin nasıl optimal seviyede tutulacağı ile ilgili stres yönetimi eğitimi verilmeli, seminerler düzenlenmeli, ayrıca yoğun strese maruz kalan çalışanlara bireysel rehberlik hizmetleri sunulmalıdır.

d) Alınan kararlarda sürücülerin görüşü dikkate alınmalı, yoğun strese maruz kalan sürücülere sosyal destek sağlanmalıdır.

e) Her bir bölge şube müdürlüğünde sürücülerin şikâyetlerini ve çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik fikirlerini belirtebilecekleri formlar ve şikâyet kutuları oluşturulmalı, bu kutularda sürücülerin şikâyet ettikleri durumlar idareciler tarafından dikkate alınmalı ve sürücülerde strese sebep olan durumlar çözüme kavuşturulmalıdır.

f) Amirler ile sürücüler arasında birlik ve beraberliği pekiştirecek, sosyal ilişkileri artıracak, iş ortamında dedikoduları engelleyecek, çalışanların önemsendiği duygusunun oluşturulduğu bir ortamın yöneticiler tarafından sağlanmalıdır. Yöneticiler; sürücüler arasında ayırım yapmamalı, ücret, ödüllendirme, performans değerlendirme gibi durumlarda objektif davranmalı, adil ve adaletli olmalıdır.

Çalışma, araştırmacılara yönelik olarak ise aşağıdaki konularda bundan sonraki araştırmalara ışık tutabilir:

a) Bu araştırma 2016 yılında Ankara Büyükşehir Belediyesi bünyesinde çalışan sürücülerini kapsamaktadır. Örgütsel stres kaynakları ile ilgili anket çalışmaları; ticari taksi, dolmuş, tramvay, metro veya diğer toplu taşıma hizmeti sunan sürücülere uygulanabilir.

b) Araştırma Ankara iliyle sınırlı tutulmuştur. Araştırma diğer illerde özellikle büyükşehirlerde toplu taşıma hizmeti sunan sürücülere uygulanabilir.

c) Konu ile ilgili olarak, bu araştırmada yer almayan idareciler veya araçların sevk ve idaresinde çalışan diğer personelde kapsam içine alınıp daha geniş bir araştırma yapılabilir.

d) Toplu taşıma hizmetinde çalışan sürücülere örgütsel stres kaynaklarının yanı sıra, demografik özellikleri de göz önünde bulundurularak sürücülerin; kişisel stres kaynakları, çevresel stres kaynakları, stres yönetiminin nasıl yapıldığı gibi farklı değişkenler de eklenerek daha kapsamlı araştırma yapılabilir.

## **KAYNAKÇA**

Akhtar, M.M.S. (2011). The Nature and Sources of Organizational Stress: Some Coping Strategies. *Journal Elementary Education*, 21(2), 1-14.

Altunışık, R., Çoşkun, R., Yıldırım, E., Bayraktaroğlu, S. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (6.Baskı)*. Sakarya: Sakarya Kitapevi.

Altuntaş, E. (2003). *Stres Yönetimi*, İstanbul: Alfa.

Arpacıoğlu, G. (2005). *Türkiye'de Zorbalık Bir Çalışma Biçimi*. Deniz Yalım (Ed.), İnsan Kaynaklarına Yeni Eğilimler, İstanbul: Hayat.

Arslan, M. (2010). Çalışma Yaşamında Stresin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aslan, M. (1995). Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Aydın, İ. (2012). Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama. Bozok Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.

Aydın, İ.P. (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem.

Balcı, A. (2014). Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bakırcı, B. (2012). Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenleri Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları Nelerdir? (Edime İli Örneği). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Baklacı, E. (2013). İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.

Baltaş, Z. ve Baltaş A. (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları (24.Baskı)*. İstanbul: Remzi.

Barutçugil, İ. (2002). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. İstanbul: Kariyer.

Bayram, S. (2006). Örgütsel Stres Faktörleri ve Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bhatti, N. (2002). Causes of Stress in Organization, a Case Study of Sukkur, Canada, *International Journal of Business and Management*, 5(11), 3-14.

Budak, S. (2001). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat.

Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1303-5134, 1-10.

Camkurt, M.Z. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20(6)-21(1), Mayıs/Ağustos, 80-106.

Can, H., (2011). *Organizasyon ve Yönetim*, Ankara: Siyasal.

Durmuş, B., Çinko, M., Yurtkoru, S., (2016). Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi (6. Baskı). İstanbul: Beta.

Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. *Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 22(2), 93-111.

Erdal, M.B. (2009). İşletmelerde Stres Kaynakları, Sonuçları ve Yönetim Teknikleri ve Bir Uygulama. Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Manisa.

Eren, E. (2015). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (15.Baskı). İstanbul, Beta Basım Yayım.

Eroğlu, F. (2000). *Davranış Bilimler*. İstanbul, Beta.

Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetimi*. Ankara, TODAİE.

Gamsız, Ş. (2013). Öğretmenlerde Stres Kaynakları, Öz Yeterlik, A Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

Genç, N. (2005). *Yönetim ve Organizasyon, Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar* (2.Baskı). Ankara, Seçkin.

Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Fakültesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 21(1), 91-109.

Gümüştekin, G.E. ve Öztemiz, A.B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 23, 61-85.

Güney, G. (2015). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanlar Üzerine Etkileri ve Stres Yönetimi: Isparta Adliye Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Güney, S. (2006). *Davranış Bilimleri* (3.Baskı). Ankara: Nobel.

Gürün, S. (2009). İşgören Stresinin, Motivasyon Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama (Emniyet Teşkilatı). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Karasar, N. (2015). *Araştırmalarda Rapor Hazırlama* (19.Baskı). Ankara: Nobel.



Kaya, E. (2006). Örgütsel Stres Kaynakları ve Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma Örneği. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Leka, S., Griffiths, A. ve Cox, T. (2005). Work Organization&Stress, Systematic Problem Approaches For Employers, Managers And Trade Union Representatives, Protecting Workers'Health Series 3., New Delhi, Institute Of Work, Health &Organizations (WHO).

Madenoğlu, C. (2010). Eğitim Örgütü Yöneticilerinin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Benlik Saygısı Düzeyleriyle Olan İlişkisi. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Merkan C. (2011). Genel Lise Anadolu Liselerinde Görevli Öğretmenlerin Stres Kaynaklarının Karşılaştırılmalı Analizi (Malatya İli Örneği), İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Michie, S., (2002). Causes And Management of Stress at Work, *Occup Environ Med*, 59, 67-72.

Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, sayı:3, 15-42.

Özalp, Y.B. (2014). Öğretim Elemanlarında İş Stresine Neden Olan Örgütsel Etmenler ve Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stresle Baş Etme Stratejileri (Trakya Üniversitesi Örneği). Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

Palmer, M.J. ve Hyman, B., (1993), Yönetimde Kadınlar, (çev: kurul), İstanbul, Rota.

Poyraz, E. (2009). İlköğretim ve Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Rawshan, A. (1998). *Stres Yönetimi* (Ş. Cüceloğlu, Çev.). İstanbul: Sistem.

Reisman A. (1992). Management Science Knowledge: It's Creation, Generalization and Consolidation.; Westport CT: Quorum Books.

Sabuncuoğlu, Z. (1987). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi.

Sabuncuoğlu, Z. ve Tüzün, M. (2001) *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi.

Sandıkçı, E. (2010). Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Saygılı, S. (1996). *Strese Son*. İstanbul: Elit.

Seyhan, N. (2007). Halk-Polis Karşılaşmasında Stres Faktörü Stad Örneği Uygulaması, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Silah, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi* (2.Baskı). Ankara: Seçkin.

Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40.

Stora, J.B. (1994). *Stres* (2.Baskı). (K. Ayşen, Çev.) İstanbul: İletişim.

Şimşek, M.Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2008). *Davranış Bilimleri Giriş ve Örgütlerde Davranış* (6.Baskı). Ankara: Gazi.

Turna, H. (2014). Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Stresle Başetme Yolları (Edime İli-Keşan İlçesi Örneği). Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul.

Tutar, H. (2016). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara: Seçkin.

Yavuz, C. (2013). Sağlık Çalışanlarında İş Stresi: Çivril Devlet Hastanesi Örneği. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 31-5

**Tablo 1:** Taksonomi Yöntemiyle Literatür Taraması Özet Tablosu (Ek-1)

No	Yazar	Yıl	Yayın	Başlık	Türü	Sektör	KONU			METOD		Sınırlılıklar
							Stres	Örgütsel Stres	Stresle başa çıkma yolları	Genel Tarama modeli	Literatör çalışması	
1	Özalp, Y. B.	2014	Trakya Ü.	Öğretim Elemanlarında İş Stresine Neden Olan Örgütsel Etmenler ve Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stresle Baş Etme Stratejileri (Trakya Üniversitesi Örneği)	Tez	Eğitim	+	+	+	+	+	Trakya Üniversitesi 2011-2012 yılında görev yapan öğretim elemanlarına uygulanmıştır.
2	Aydın, İ.P.	2008	Pegem Y.	İş Yaşamında Stres	Kitap	Genel	+	+				
3	Yılmaz, A v.d.,	2006	Süleyman Demirel Ü. İ.İ.B.F Dergisi.	Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma	Makale	Ulaşım	+	+		+	+	Karayolları 16.Bölge Müdürlüğünde çalışan personele uygulanmıştır.
4	Bakırcı, B	2012	Trakya Ü.	Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenleri Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları Nelerdir? (Edirne İli Örneği)	Tez	Eğitim	+	+	+	+	+	2011-2012 yılında Edirne ilindeki ortaöğretim okullarına uygulanmıştır.
5	Gümüştekin, G. E	2004	Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F	Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama,	Makale	Askeri	+	+	+	+	+	Türk Silahlı Kuvvetlerine Bağlı Uçucu Personele uygulanmıştır.
6	Michie, S	2002	Occup Environ Med.	Causes and Management of Stress at Work	Makale	Genel	+	+			+	
7	Şimşek, M.Ş	2008	Gazi Kitapevi	Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış	Kitap	Genel						
8	Akhtar, M.M. S	2011	Journal Elementary Education	The Nature and Sources of Organizational Stress: Some Coping Strategies,	Makale	Genel	+	+				
9	Baklacı, E	2013	Mustafa Kemal Üniversitesi.	İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma	Tez	Banka	+	+		+		Hatay ilinde özel bir bankada çalışan 244 personele uygulanmıştır
10	Eroğlu, F	2000	Beta Yayınları	Davranış Bilimler	Kitap	Genel						
11	Leka, v.d	2004	Protecting Workers'Health	Work Organization&Stress	Makale	Genel	+	+	+			
12	Stora, J.B.	1994	İletişim Yayınları	Stres	Kitap	Genel	+	+	+			
13	Tutar, H.	2016	Seçkin Y.	Kriz ve Stres Yönetimi	Kitap	Genel	+	+	+			

14	Şimşek, Ş	2002	Gazi Kitapevi.	Yönetim ve Organizasyon	Kitap	Genel						
15	Bhatti, N	2002	International Journal of Business and Management	Causes of Stress in Organization, a Case Study of Sukkur	Makale	Genel	+	+				
16	Can, H.	2011	Siyasal Kitapevi	Organizasyon ve Yönetim	Kitap	Genel	+	+				
17	Balcı, A.	2014	Beykent Üniversitesi	Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü	Tez	Sağlık	+	+		+		
18	Okutan, M.	2002	Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi	İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması	Makale	Ulaşım	+	+	+	+		T.C.D.D Ankara Bölge Müdürlüğü Marşandiz Logo Bakım Atölyelerinde çalışan 300 personele uygulanmıştır.
19	Rawshan, A.	1998	Sistem Yayıncılık	Stres Yönetimi	Kitap	Genel	+	+	+			
20	Palmer, M.J.	1993	Rota Yayıncılık	Yönetimde Kadınlar	Kitap	Genel	+	+				
21	Barutçugil, İ.	2002	Kariyer Yayınları	Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi	Kitap	Genel		+	+			
22	Silah, M.	2002	Seçkin Yayınevi	Endüstride Çalışma Psikolojisi	Kitap	Genel	+	+				
23	Merkan, S.	2011	Malatya	Genel Lise ve Anadolu Liselerinde Görevli Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırılmalı Analizi (Malatya İli Örneği)	Tez	Eğitim	+	+	+	+	+	Malatya İlinde 5 Anadolu Lisesinde Çalışan 246 Öğretmene Uygulanmıştır.
24	Erdal, M.B.	2009	Celal Bayar Üniversitesi	İşletmelerde Stres Kaynakları, Sonuçları ve Yönetim Teknikleri ve Bir Uygulama	Tez	Cam Elyaf İşletmesi	+	+	+	+		Cam Elyaf İşletmelerinde çalışan 403 personele uygulanmıştır.
25	Aslan, M.	1995	İnönü Üniversitesi	Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları	Tez	Eğitim	+	+	+	+		1993-1994 yılında Malatya İl Merkezinde bulunan 12 genel liseden 469 öğretmene uygulanmıştır.
26	Yavuz, C.	2013	Beykent Üniversitesi	Sağlık Çalışanlarında İş Stresi: Çivril Devlet Hastanesi Örneği	Tez	Sağlık	+	+	+	+		Çivril Devlet Hastanesinde çalışan 104 personele uygulanmıştır.
27	Arpacıoğlu, G.	2005	Hayat Yayıncılık	Türkiye’de Zorbalık Bir Çalışma Biçimi,	Kitap	Genel		+				
28	Sabuncuoğlu, Z.	1986	Uludağ Üniversitesi Basımevi	Çalışma Psikolojisi	Kitap	Genel		+				
29	Altuntaş, E.	2003	Alfa Basım Yayın	Stres Yönetimi	Kitap	Genel	+	+	+			

**Tablo 1(devam):** Taksonomi Yöntemiyle Literatür Taraması Özet Tablosu

No	Yazar	Yıl	Yayın	Başlık	Türü	Sektör					Sınırlılıklar	
30	Poyraz, E.	2009	Yeditepe Üniversitesi	İlköğretim ve Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları	Tez	Eğitim	+	+	+	+	2007-2008 öğretim yılında bursa ilçelerinde görev yapan 250 öğretmeni kapsamaktadır.	
31	Cam, E.	2004	Uluslararası insan bilimleri dergisi	Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar	Makale	Kamu				+	Bilet kontrol dairesinde çalışan 12 kadın personelden oluşmaktadır.	
32	Bayram, S.	2006	Kocaeli Üniversitesi	Örgütsel Stres Faktörleri ve Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama.	Tez	Eğitim	+	+	+	+	Kocaeli ilinde MEB’de görev yapan 121 rehber öğretmenlere uygulanmıştır.	
33	Turna, H.	2014	Okan Üniversitesi	Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Stresle Baş Etme Yolları (Edime İli-Keşan İlçesi Örneği)	Tez	Eğitim	+	+	+	+	+	2013-2014 öğretim yılında Edime Keşan ilçesinde görev yapan 165 öğretmene uygulanmıştır.
34	Genç, N.	2005	Seçkin Yayıncılık	Yönetim ve Organizasyon, Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar	Kitap	Genel						
35	Soysal, A.	2009	Çimento İşveren Dergisi	İş Yaşamında Stres	Makale	Genel	+	+	+			
36	Gürün, S.	2009	Beykent Üniversitesi.	İşgören Stresinin, Motivasyon Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama (Emniyet Teşkilatı)	Tez	Emniyet	+	+	+	+		İstanbul Küçükçekmece ilçesinde görev yapan 116 polise uygulanmıştır.
37	Baltaş,	2008	Remzi Kitapevi	Stres ve Başa Çıkma Yolları	Kitap	Genel	+	+	+			
38	Kaya, E.	2006	Sakarya Üniversitesi	Örgütsel Stres Kaynakları ve Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma Örneği	Tez	Eğitim	+	+	+	+		Yeditepe, Doğuş ve Ondokuz Mayıs Üniversitelerinde görevli 100 akademisyene uygulanmıştır.
39	Arslan, M.	2010	Marmara Üniversitesi	Çalışma Yaşamında Stresin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Araştırma	Tez	Banka	+	+	+	+		İzmir ve İstanbul’da faaliyet gösteren bankalarda çalışan 136 personele uygulanmıştır.
40	Eren, E.	2015	Beta Yayınları	Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi	Kitap	Genel						
41	Sandıkçı, E.	2010	Erciyes Üniversitesi	Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır’da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma	Tez	Eğitim				+		Diyarbakır’da görev yapan 498 öğretmene uygulanmıştır.
42	Güney, S.	2006	Nobel Yayın ve Dağıtım	Davranış Bilimleri	Kitap	Genel						
43	Camkurt, M.Z.	2007	TÜHİS İş Hukuku ve iktisat dergisi	İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi	Makale	Genel						

**Tablo 2:** Literatüre Göre Örgütsel Stres Kaynakları (Ek-2)

Detaylandırılmış Örgütsel Stres Kaynakları				
İşin Yapısı	Örgütsel Yapı	Örgütsel Politika	Örgüt İçi İlişkiler	Fiziksel Koşullar
<p>-İşin monoton ve sıkıcı olması (Şimşek v.d., 2008:339).</p> <p>-İşte tehlike unsurunun varlığı (Eroğlu, 2000:325).</p> <p>-Yalnız çalışma (Leka, v.d., 2014: 7).</p> <p>-Güvensiz ortam (Akhtar, 2011:4).</p> <p>-Çalışma saatlerinin uzun olması (Aydın, 2008:47).</p> <p>-Sıkı ve esnek olmayan çalışma programları (Leka, v.d., 2014: 6).</p> <p>-Öngörülemeyen çalışma saatleri (Leka, v.d., 2014: 6).</p> <p>-Zaman baskısı (Baklacı, 2013:23-24).</p> <p>-Aşırı iş yükü veya az çalışma (Şimşek, 2002:318).</p> <p>-Sorumlulukların ağırlığı ya da çokluğu (Bhatti, 2010:5).</p> <p>-Teknolojik değişimlere uyum sağlayamama (Can, 2011:367).</p> <p>-Vardiyalı çalışma düzeni (Baltaş, v.d., 2008:83-84).</p> <p>-Aile ve sosyal hayata yeteri kadar zaman ayıramama (Gümüştakin, 2004:61-85).</p> <p>-Sürekli diğer insanlarla ve diğer problemlerle uğraşmak (Leka, v.d., 2014: 7).</p>	<p>-Kararlara katılamama, yetki ve sorumluluklar arasında uyumsuzluklar (Bakırcı, 2012:23).</p> <p>-Merkeziyetçilik, aşırı bürokrasi ve yazışmalar (Aydın, 2008:24).</p> <p>-Kendini geliştirme olanaklarının azlığı (Bakırcı, 2012:23).</p> <p>-Örgüt sınırları içinde çatışmalar (Michie, 2002:68).</p> <p>-Bölümler arası bağımlılık ve çatışmalar (Eroğlu, 2000:348).</p> <p>-İşle ilgili yeterli eğitimin verilmemesi (Bakırcı, 2012:23).</p> <p>-Kişiler ve bölümler arası aşırı rekabet (Can, 2011:367).</p> <p>-Örgütün yanlış yönetim tarzı (Balci, 2014:42).</p> <p>-Bürokratik engeller (Okutan, v.d., 2002:8).</p> <p>-Statü düşüklüğü, Örgüt hiyerarşisinde yükselme hırsı ve isteği (Rawshan, 1998:41).</p> <p>-Kısıtlayıcı ve güvensiz ortam (Akhtar, 2011:4).</p>	<p>-Maaş(ücret) adaletsizliği veya düşüklüğü (Aydın, 2008:44).</p> <p>-Adaletsiz ödül, terfi ve başarı değerlemeleri (Palmer, v.d., 1993:29).</p> <p>-İş güvenliği eksikliği (Tutar, 2016:235).</p> <p>-Keyfi ve adaletsiz politikalar (Bakırcı, 2012:23).</p> <p>-Sık sık yer değiştirmeler (Bakırcı, 2012:23).</p> <p>-Rol belirsizliği (Barutçugil, 2002:160).</p> <p>-Rol çatışması (Silah, 2005:242).</p> <p>-Adil olmayan denetçiler (Aydın, 2008:52).</p> <p>-Sıkı kontrol (Akhtar, 2011:4).</p> <p>-Kişiden beklenenin normalin üstünde olması (Bakırcı, 2012:23).</p> <p>-Organizasyonun hedefleri ve yapısı hakkında netlik olmaması (Leka, v.d., 2014: 7).</p>	<p>-Yapılan işte takdir edilmemek (Aydın, 2008:53).</p> <p>-Üstler, astlar ve meslektaşlar arasında kötü ilişkiler (Aydın, 2008:58).</p> <p>-İş yerinde dedikodu (Aydın, 2008:60).</p> <p>-İletişim güçlüğü, yetersiz iletişim (Erdal, 2009:114-115).</p> <p>-İş ortamındaki sosyal ilişkilerin azlığı (Aslan, 1995:36).</p> <p>-Zorbalık, taciz ve şiddet (Yavuz, 2013:68).</p> <p>-İşyerindeki sorunlar için destek eksikliği (Leka, v.d., 2014: 7).</p> <p>-Ev ve işyeri arasında çatışan talepler (Leka, v.d., 2014: 7).</p> <p>-Mobbing (Arpacioğlu, 2005:267).</p>	<p>-Kötü fiziksel çalışma koşulları (İş ortamının sıcaklığı, aydınlatılması, temizliği, çevresi v.b.) (Sabuncuoğlu, 1986:55).</p> <p>-Binanın aşırı büyüklüğü veya küçüklüğü (Bakırcı, 2012:23).</p> <p>-Aşırı ses ve gürültü (Aydın, 2008:49).</p> <p>-Kalabalık ortamlar (Aydın, 2008:49).</p> <p>-İşyeri uzaklığı ve ulaşım güçlüğü (Eren, 2015:268).</p> <p>-İş için gerekli araç-gereç, laboratuvar eksikliği (Bakırcı, 2012:23).</p> <p>-Zehirli kimyasallar ve radyasyon (Camkurt, 2007:93-103).</p>

**Toplu Taşımada Örgütsel Stres Kaynakları Anket Formu (Ek-3 Anket)****Değerli Sürücü;**

Yaşamınızın önemli bir bölümünü geçirdiğiniz iş ortamında, gerek iş koşulları, gerek iş ilişkileri, gerekse de istihdam koşullarından dolayı ortaya çıkan stres belirli bir düzeyi aştığında sağlığınızı olumsuz etkilemektedir. Bu araştırma toplu taşıma hizmetinde çalışan siz sürücülerin; maruz kaldığı örgütsel stres kaynaklarını belirlemek, değerlendirmek ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak için hazırlanmıştır. Verilen bu anketi yanıtlayarak çalışmaya katkı sağlayabilirsiniz. Anket formunu doldururken isim belirtmenize gerek yoktur. Doldurulan anketler bireysel olarak değerlendirilmeyecek olup, sadece yüksek lisans tezinde bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır. Değerli zamanınızı bize ayırdığınız için siz kıymetli sürücülerimize teşekkür ederim.

**Mehmet Zennur GÜRBÜZ**  
Müfettiş

Sayın sürücü işiniz ile ilgili olarak aşağıda belirtilen hususlar sizde **ne derecede stres** yaratmaktadır.

		Hiç	Az	Orta	Çok	Pek çok
1	İşin monoton ve sıkıcı olması	1	2	3	4	5
2	Çalışma saatlerinin uzun olması	1	2	3	4	5
3	Servise zamanında başlama/bitirme baskısının olması	1	2	3	4	5
4	Aşırı iş yükünün olması	1	2	3	4	5
5	İstirahat sürelerinin az olması	1	2	3	4	5
6	Vardiyalı çalışma düzeninin olması	1	2	3	4	5
7	Vatandaş memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu	1	2	3	4	5
8	İnsanlarla ve problemlerle sürekli uğraşmak	1	2	3	4	5
9	Sorumlulukların ağırlığı ya da çokluğu	1	2	3	4	5
10	Yapılan işle ilgili alınan kararlara katılmama	1	2	3	4	5
11	Yetki ve sorumluluklar arasında ki uyumsuzluklar	1	2	3	4	5
12	Çalışanlar ve bölümler arası aşırı rekabetin varlığı	1	2	3	4	5
13	Örgüt yapısında rol, görev ve sorumlulukların dağılımındaki bozukluklar	1	2	3	4	5
14	Maaş(ücret) adaletsizliği ve/veya düşüklüğü	1	2	3	4	5
15	Adaletsiz ödül, terfi ve başarı değerlendirmelerinin varlığı	1	2	3	4	5
16	Sık sık görev yerinde değişiklik olması	1	2	3	4	5
17	Kendini geliştirme olanaklarının azlığı	1	2	3	4	5
18	Kurumun sıkı kontrol ve denetimleri	1	2	3	4	5
19	Cezalandırıcı değerlendirme sistemlerinin varlığı	1	2	3	4	5
20	Hizmet sözleşmesinin yenilenmeme/ işten çıkarılma korkusu	1	2	3	4	5
21	İşle ilgili yeterli eğitim verilmemesi	1	2	3	4	5
22	Kaza anı ve sonrasında yeterli hukuki yardım alınmaması	1	2	3	4	5
23	Yapılan işte takdir edilmemek	1	2	3	4	5
24	İş yerinde dedikodunun varlığı	1	2	3	4	5
25	Amirler ile iletişim güçlüğü/ yetersiz iletişim	1	2	3	4	5
26	İş ortamındaki sosyal ilişkilerin azlığı	1	2	3	4	5
27	Yolcuların size zorbalık yapması, sözlü tacizde bulunması ve/veya şiddet uygulaması	1	2	3	4	5
28	İşyerinde ki sorunlar için amir desteğinin eksikliği	1	2	3	4	5
29	Kötü fiziksel çalışma koşulları (İş ortamının sıcaklığı, soğukluğu, aydınlatması vb.)	1	2	3	4	5
30	Otobüsün körüklü ya da solo olması	1	2	3	4	5
31	Otobüsün kalabalık olması	1	2	3	4	5
32	İşyerinin uzak olması ve işyerine ulaşım güçlüğü	1	2	3	4	5