

T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**AFET SAHASI ÇALIŞANLARININ STRES DÜZEYİ VE MOTİVASYON
VERİMLİLİĞİ İLE İLİŞKİLİ BİR ARAŞTIRMA: ANKARA İLİ İTFAİYESİ
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS

Merve Vuslat Semanur GÖRGEN

OCAK-2023
GÜMÜŞHANE



T.C.

**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**AFET SAHASI ÇALIŞANLARININ STRES DÜZEYİ VE MOTİVASYON
VERİMLİLİĞİ İLE İLİŞKİLİ BİR ARAŞTIRMA: ANKARA İLİ İTFAİYESİ
ÖRNEĞİ**

**A STUDY RELATED WITH THE LEVEL OF STRESS AND
MOTIVATION EFFIENCY OF DISASTER FIELD EMPLOYEES: A SAMPLE
OF THE FIRE DEPARTMENT OF ANKARA PROVINCE**

YÜKSEK LİSANS

Merve Vuslat Semanur GÖRGEN

OCAK-2023

GÜMÜŞHANE



T.C.

**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**AFET SAHASI ÇALIŞANLARININ STRES DÜZEYİ VE MOTİVASYON
VERİMLİLİĞİ İLE İLİŞKİLİ BİR ARAŞTIRMA: ANKARA İLİ İTFAİYESİ
ÖRNEĞİ**

**A STUDY RELATED WITH THE LEVEL OF STRESS AND
MOTIVATION EFFIENCY OF DISASTER FIELD EMPLOYEES: A SAMPLE
OF THE FIRE DEPARTMENT OF ANKARA PROVINCE**

YÜKSEK LİSANS

Merve Vuslat Semanur GÖRGEN

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Nurçin KÜÇÜK KENT

OCAK-2023

GÜMÜŞHANE

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “**Afet Sahası Çalışanlarının Stres Düzeyi Ve Motivasyon Verimliliği İle İlişkili Bir Araştırma: Ankara İli İtfaiyesi Örneği**” isimli bu tezimin, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi, alıntı yaptığım tüm çalışmaları kaynakçada belirttiğimi ve Gümüşhane Üniversitesi’nin lisanslı kullanıcısı olduğu intihal yazılım programı ile Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’nün belirlediği kıstaslara uygun olarak raporladığımı taahhüt ederim. Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivinde saklanması için izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği’nin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

25/01/2023

.....
Merve Vuslat Semanur GÖRGEN

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamda bana önderlik eden, benimle bilgi ve birikimini paylaşan, bana yol gösteren her zaman motivasyonumu yüksek tutan tez danışmanım ve değerli hocam Sayın Nurçin Küçük Kent` e teşekkür ederim.

Çalışmamda beni destekleyen her zaman yanımda olan bana güç veren canım annem ve kardeşlerime ayrıca bu süreçte beni yalnız bırakmayan eşime teşekkür ederim.

Ayrıca bu sürecin en güzel ortağı biricik oğlum Göktuğ'a bana verdiği enerjiden dolayı çok teşekkür ederim. Seni çok seviyorum canım oğlum.

Merve Vuslat Semanur GÖRGEN
GÜMÜŞHANE – 2023

ÖZET

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

Bu çalışmanın amacı; acil durumlar, kazalar veya afet gibi yüksek stresli çalışma koşullarında çalışabilen İtfaiye Teşkilatı çalışanlarının; algılanan stres, motivasyon verimlilik düzeyleri ve ilişkilerini değerlendirmektir. Çalışma yönteminde; 10 sorudan oluşan algılanan stres ve 25 sorudan oluşan motivasyon verimlilik ile ilişkili 5'li Likert tip anket soruları Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatı'nda çalışan 292 gönüllü katılımcıya uygulandı. Elde edilen veri sonuçlarına ait ortalama±standart sapma değerleri ve gruplar arasındaki karşılaştırmalar SPSS istatistik programı kullanılarak hesaplandı. Çalışanların stres, motivasyon verimlilik düzeyleri ve ilişkilerinin olup olmadığı gruplar arasında karşılaştırıldı.

Algılanan stres ve motivasyon verimlilik ölçeklerinin Cronbach alfa güvenirlik katsayıları sırasıyla:0.634 ve 0.669 idi. Çalışmada yer alan örneklemin algılanan stres (15.47 ± 4.41) ve motivasyon verimlilik (76.29 ± 7.74) düzeyleri orta seviyedeydi. Diğer yandan, çalışanların algılanan stres ile motivasyon verimlilik ortalamaları ve diğer değişkenler arası herhangi bir anlamlı farklılık gözlenmedi ($p>0.05$).

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

Anahtar Kelimeler: İtfaiye ve kurtarma personeli, Motivasyon, Stres, Verimlilik

SUMMARY

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

The aim of this study was to evaluate perceived stress, motivational productivity levels and relationships of Fire Brigade employees, who are able to work in high-stress working conditions such as emergencies, accidents or disasters. In the method of the study; A 5-point Likert-type questionnaire consisting of 10 questions related to perceived stress and 25 questions related to motivation and productivity was applied to 292 volunteer participants working in the Ankara Metropolitan Municipality Fire Department. The mean $\pm$ standard deviation values of the obtained data results and the comparisons between the groups were calculated using the SPSS statistical program. The stress, motivation, productivity levels of the employees and whether they have a relationship were compared between the groups.

Cronbach's alpha reliability coefficients of perceived stress and motivation productivity scales were 0.634 and 0.669, respectively. The perceived stress (15.47 ± 4.41) and motivational productivity (76.29 ± 7.74) levels of the sample included in the study were moderate. On the other hand, no significant difference was observed between the employees' perceived stress and motivation productivity averages and other variables ($p>0.05$).

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

Keywords: Fire and rescue personnel, Motivation, Stress, Productivity

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	III
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI	IV
TEŞEKKÜR	V
ÖZET	VI
SUMMARY	VII
İÇİNDEKİLER.....	VIII
TABLolar DİZİNİ.....	XI
ŞEKİLLER DİZİNİ	XII
EKLER DİZİNİ	XIII
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	XIV
1. GİRİŞ	1
2. STRES KAVRAMI.....	3
2.1. Travma Sonrası Stres İle İlişkili Problemler	4
2.2. Stresin Belirtileri.....	5
2.3. Stres Aşamaları.....	6
2.4. Stres Kaynakları.....	6
2.4.1. Kişisel Stres Kaynakları	7
2.4.2. Örgütsel Yapıya Bağlı Kaynakları	8
2.5. Olumlu Stres	8
2.6. Örgütsel Stres.....	9
2.6.1. Örgütsel Stres Kaynakları.....	11
2.6.2. Örgütsel Stres Etkileri	12
2.7. Algılanan Stres.....	12
2.8. Stres Yönetimi	14
2.8.1. Genel Stres Yönetimi	14
2.8.2. Stres Yönetiminde DKBY (Değiştir-Kabul Et-Boşver-Yaşam Tarzını Yönet) Modeli.....	16
2.8.3. Örgütsel Stres Yönetimi	17
3. MOTİVASYON KAVRAMI	19
3.1. Motivasyon Özellikleri.....	21
3.2. Motivasyonun Şartları	21
3.2.1. Özgüven	21

3.2.2. İnanmak	22
3.2.3. Gizli Yetenekleri Ortaya Çıkarmak	22
3.3. Motivasyon Faktörleri	22
3.3.1. İçsel Motivasyon	23
3.3.2. Dışsal Motivasyon.....	23
3.4. Motivasyon Araçları.....	24
4. İŞ VERİMİ KAVRAMI	25
4.1. İş Veriminin Önemi.....	26
4.2. Verimliliği Etkileyen Faktörler.....	27
4.2.1. Psikososyal Faktörler	27
4.2.2. Fiziksel Faktörler	28
4.2.3. Ekonomik Faktörler.....	28
5. STRES, MOTİVASYON VE VERİMLİLİK İLİŞKİSİ	29
5.1. Stresin Verimlilik Üzerine Etkisi.....	29
5.2. Stresin Motivasyon Üzerine Etkisi	30
5.3. Motivasyonun Verimlilik Üzerine Etkisi	31
6. AFET SAHASI ÇALIŞANLARI	33
7. İTFAİYE TEŞKİLATI.....	35
7.1. İtfaiye Teşkilatı Tarihçesi.....	35
7.1.1. Osmanlı İmparatorluğu'nda İtfaiye Teşkilatı.....	35
7.1.2. Cumhuriyet Döneminde İtfaiye Teşkilatı.....	37
7.1.3. Günümüzde İtfaiye Teşkilatı	37
7.2. İtfaiye Teşkilatı'nda Görev Akışı	38
7.3. İtfaiye Teşkilatı Personelinin Görevleri	39
7.3.1. Afet Sahasında İtfaiye Teşkilatı'nın Yeri.....	40
8. MATERYAL VE METOD	41
8.1. Problemin Durumu.....	41
8.2. Araştırma Konusunun Önemi	41
8.3. Araştırmanın Amacı	42
8.4. Araştırmanın Varsayımları	42
8.5. Araştırmanın Kısıtlılıkları	42
8.6. Veri Toplama Araçları ve Yöntem.....	43
9. BULGULAR	47
9.1. Sosyodemografik Bulgular	47
9.2. Anket Sorularına Verilen Cevapların Ortalama Değerleri	48

9.3. Sosyodemografik Değişkenlerle Algılanan Stres ve Motivasyon Verimlilik Ölçekleri Sonuçlarının Karşılaştırılması.....	52
10. TARTIŞMA.....	58
11. SONUÇ VE ÖNERİLER	68
KAYNAKÇA	69
EKLER.....	85
ETİK KURUL KARARI.....	91
ÖZGEÇMİŞ.....	93



TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Stres belirtileri (Güçlü, 2001).....	5
Tablo 2. Olumlu-olumsuz stres (Kulaksız, 2016).	9
Tablo 3. Algılanan stres ölçeği örnekleri.....	13
Tablo 4. Stres yönetimi (Şimşek, 2005).	16
Tablo 5. Motivasyon araçları (Adak ve Hançer, 2002; Ölçer, 2005; Şimşek vd., 2001; Ertürk, 2000).	24
Tablo 6. Algılanan stres ölçeği toplam korelasyon ve cronbach alfa değerleri	45
Tablo 7. Motivasyon verimlilik ölçeği toplam korelasyon ve cronbach alfa değerleri.....	45
Tablo 8. Sosyodemografik soruların frekans dağılımı	47
Tablo 9. Evet/hayır kısa cevap sorularının frekans dağılımı	48
Tablo 10. Algılanan stres ölçeği sorularının frekans dağılımı.....	49
Tablo 11. Motivasyon verimlilik ölçeği soruların frekans dağılımı.....	50
Tablo 12. Algılanan stres ölçeğinin 40'lı puanlama üzerinden ortalama değerleri	51
Tablo 13. Motivasyon verimlilik ölçeği ortalama değerleri	52
Tablo 14. Sosyodemografik değişkenlerle algılanan stres ölçeği 40 puan üzerinden ortalama değerlerinin karşılaştırılması	52
Tablo 15. Sosyodemografik değişkenlerle algılanan stres ölçeği 5li puan üzerinden ortalama değerlerinin karşılaştırılması	53
Tablo 16. Sosyodemografik değişkenlerle motivasyon verimlilik ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırılması.....	54
Tablo 17. Ön değerlendirme soruları ile algılanan stres ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırılması	54
Tablo 18. Ön değerlendirme soruları ile motivasyon verimlilik ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırılması	55
Tablo 19. Sosyodemografik özellikler ile ölçek puanlarının korelasyon analiz sonuçları..	57

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Luthans stres kaynakları (Erkutlu, 2018).	11
Şekil 2. DKBY (Güçlü,2001; Gümüştekin ve Gültekin, 2009).....	17
Şekil 3. Örgütsel stres yönetim stratejileri (Arpacı ve Batman, 2009).	18
Şekil 4. İçsel ve dışsal motivasyon (Yerlikaya, 2014).....	22
Şekil 5. İtfaiye teşkilat yapısı (Akyol, 2020).....	39
Şekil 6. Güç analizi (Adhikari, 2021).	43
Şekil 7. Evren hesaplaması.....	43



EKLER DİZİNİ

Ek 1. Anket Formu.....	85
Ek 2. Ölçek Sahibi İzinleri	89
Ek 3.Kurum İzni	90



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AFAD	: Afet Ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
Bkz	: Bakınız
DAK	: Doğal Afetler Arama Kurtarma Tabur Komutanlığı
DKBY	: Değiştir, Kabul Et, Boş ver, Yaşam tarzını yönet
JAK	: Jandarma Arama ve Kurtarma Timleri
KBRN	: Kimyasal Biyolojik Radyolojik Nükleer tehditler
N	: Kişi sayısı
P	: Anlamlılık değeri
SS	: Standart Sapma
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
TAMP	: Türkiye Afet Müdahale Planı
UMKE	: Ulusal Medikal Kurtarma Ekipleri
vb	: Ve benzeri
vs	: Vesaire

1. GİRİŞ

Acil durum ve afet olaylarında görev alan sağlık profesyonelleri, itfaiye çalışanları, sivil toplum örgütleri (Kızılay, Akut, GEA vb.) gibi çok sayıda farklı meslek grupları görev almaktadır (Doğan vd., 2021). Afet, kazalar, patlamalar gibi insanlar üzerinde travmatik etkilere sebep olabilecek iş kollarında çalışan personeller bu süreçlerden psikolojik açıdan olumsuz etkilenebilir. Bu ekilenimin ana kaynağını gözlenen strese bağlı çalışanlarda gözlenebilen değişimden kaynaklı tepkiler oluşturmaktadır. Bu açıdan travmatik olaylara sürekli ve yoğun yaşayabilen afet sahası personelleri gibi meslek gruplarının stres düzeyi ve bunu etkileyebilen faktörlerin açıklanabilmesi çalışanın sahadaki süreç yönetiminin başarısını düzenleyebilir.

Kişi ister günlük yaşantısında isterse de iş hayatında birçok stres faktörleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Stres seviyesi ne kadar fazla ise insan üzerinde ki etkisi de o kadar fazla olmaktadır. Düşük seviyede olan stres insanda olumlu etki yapıp kişinin harekete geçmesi için teşvik edip motive ederken, fazla olan stres ise kişide birçok olumsuz etkisi gözlenebilmektedir (Atılğan,2007). Stres kaynaklı; kaygı, endişe gibi etkiler olabileceği gibi kalp damar rahatsızlıkları gibi ciddi problemlere varana kadar etki edebilmektedir (Arpacı ve Batman, 2009). Stresle ilgili farklı gruplandırmalar yapılabilir. Örneğin stresi; algılanan ve örgütsel stres olarak sınıflandırmamız mümkündür. Algılanan stres kişinin bir stresi nasıl algıladığı ve ona nasıl cevap verdiği (Özdevecioğlu, 2003). Örgütsel stres ise iş ortamında yoğunluğu etkileyecek unsurlardan oluşan stres kavramı olarak açıklamamız mümkündür. Stres kavramı iş hayatında da önemli bir unsurdur (Varol vd., 2015). Çünkü stres kişide motivasyon ve verimliliğin düşmesine ve bu da üretimde yaşanacak problemlere neden olabileceği gibi iş kazalarına da sebebiyet verebilmektedir. Kişilerin aile, kültürel yapısı gibi unsurların farklı olmasından dolayı stres yaratacak unsurların kişiler üzerinde etkisi de farklı olabilmektedir. Özellikle iş yerlerinde bu duruma öncelik verilip kişilere göre stres azaltmak için önlemler alınmalıdır (Bozöyük, 2019). Motivasyon ve verimlilik ise son yıllarda stres kavramı gibi insanları ve çalışma hayatını önemli bir ölçüde etkilediğinden araştırma açısından önem kazanan bir konu haline gelmiştir. Motivasyon kavramına bakıldığında; kişiyi harekete geçirecek unsur olarak ifade edebiliriz. Çalışan personel iş ortamında tatmin olabileceği unsurların olması çalışma isteğini artırarak o iş için motivasyon sağlamaktadır. Motivasyonu sağlanan personel ise işi severek yapmakta ve örgütün verimi artmaktadır. Yapılan araştırmalar doğrultusunda

motivasyonu yüksek olan personelin bulunduğu iş yerinde kaliteli üretim ve verimlilik sağlandığı belirlenmiştir (Akdemir, 2003: 78).

Afet sahası çalışanları, hem kendi hayatları hem de çalışma arkadaşlarının hayatları tehlikede olması durumundan travma yaratacak olaylara direk ve sürekli maruz kalabilmektedirler. En çok strese maruz kalacak meslek grubunun itfaiye personeli ve arama kurtarma personeli olduğunu söylemek mümkündür (Fullerton vd., 2004). Farklı alanlarda çalışan meslek gruplarında ikincil travmatik stres düzeyinin meslek grubu, cinsiyet ve deneyim gibi açılardan farklılık olup olmadığı araştırıldığında acil servis çalışanları, arama kurtarma personeli, psikolog, sosyal hizmet uzmanlarında mutsuzluk, depresyon, hayattan keyif almama gibi belirtilerin olduğu gözlenmiştir (Bride 2007).

Bu çalışmanın amacı; afet sahası içerisinde yüksek stresli çalışma koşulları taşıyan; İtfaiye Teşkilatı personellerinin algılanan stres düzeylerinin ve motivasyon verimliliği üzerine etkileri ve ilişkisini ele alarak yaş, cinsiyet, statü, medeni durum, eğitim durumu, meslekte hizmet süresi, etkin zaman kullanımı, plan yapmanın, yaşanmış bir afet öyküsünün stres ve motivasyon verimlilikleri üzerine herhangi bir ilişkilerinin olup olmadığını değerlendirmektir.

Genel bilgi birinci kısmında: stres ve çeşitleri, motivasyon verimlilik ve İtfaiye Teşkilatı ile ilgili bilgi verildi.

Materyal yöntemde: algılanan stres ve motivasyon verimlilik ile ilgili iki ölçek Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatı'nda çalışan 292 gönüllü katılımcıya uygulanarak elde edilen veriler istatistiksel yöntemlerle değerlendirildi. Çalışma sonucunda İtfaiye Teşkilatı örneği gibi afet sahasında çalışan personelde stres ve motivasyonun ölçülmesinin, periyodik olarak değerlendirilmesinin ve bunu etkileyen faktörlerin araştırılmasının önemine değinildi.

Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatı çalışanlarına stres düzeyi ve motivasyon verimliliği ile ilişkili yaptığımız araştırma sonucunda; algılanan stres seviyesi ve motivasyon verimlilik seviyesi orta düzeyde olduğu, algılanan stres ölçeği puanı ve motivasyon verimlilik ölçeği puanı arasında anlamlı istatistiksel bir korelasyona rastlanmadığı, sosyodemografik değişkenlerle algılanan stres ölçeği puanı ve motivasyon verimlilik ölçeği puanı arasında anlamlı istatistiksel bir korelasyona rastlanmadığı gözlenmiştir.

2. STRES KAVRAMI

Stres, yaşamda karşılaşılan olaylardan veya kişilerarası ilişkilerde baskıdan sonra bir gerilim veya duygu durumudur. Stres, bir kişinin çevresel stres, çatışma, gerginlik ve benzeri uyaranlara karşı duygusal, fiziksel veya bilişsel tepkisi olarak tanımlanır. (Newbury-Birch ve Kamali, 2001).

Stres, kişinin hayattan aldığı doyumun azalmasına ve yaşamdan kopmasına neden olan duygusal bir durum olarak açıklanır. (Gürüz ve Gürel, 2006: 376).

17. yüzyılda yaşamış olan İngiliz fizikçi Robert Hooke; stres kelimesini bilimsel açıdan açıklayan ilk kişidir ve stresi şu şekilde tanımlamıştır; bir nesnenin maruz kaldığı dış gücün nesne üzerinde etkilediği alandır. Başka bilim dallarında farklı anlamlarda tanımlanan stresin fizik dalındaki tanımlanması 20. yüzyılda psikoloji, fizyoloji ve sosyoloji gibi diğer bilim dallarında önemli etkisi olmuştur (Erarslan, 2014). Kanadalı hekim Hans ise; stresin tanımını ilk olarak yaparak stresi vücudun kendisi üzerindeki baskıya tepkisi olarak ifade etmiştir (Butcher vd., 2013).

Stres, kişileri etki altına alıp onların davranışlarını ve başka kişilerle arasındaki ilişkileri etkileyen kavramdır. Kişi, çevrenin kendisinden talep ettiği beklenti ve isteklerini karşılayamaması sonucu stres oluşur. (Baltaş, 2011: 7). Stresin ortaya çıkması için kişiyi etkileyecek düzeyde hayatında ya da çevresinde değişiklikler meydana gelmelidir. Yani stres durup dururken hiçbir etki olmaksızın ortaya çıkan bir durum değildir. Yaşanan değişimler insanları farklı düzeyde etkilemektedir. Etkilenen bazı insanlar sahip oldukları kişilik özellikleri sonucunda yaşanan değişim sonucu stresten hızlı bir biçimde ve daha çok etki altında kalırken bazıları ise yavaş ve az etkilenebilmektedir. Stresin meydana gelmesi için etkilenen kişinin bedenindeki özel biyokimyasal değişim sonucunda o kişinin vücut sistemi harekete geçmelidir (Arıcan, 2011). Başka bir tanımlamada ise stres kelimesi; zorlanma, gerilim, sıkıntıya düşme, baskı anlamlarında kullanılırken “bütün fizyolojik ve patolojik faktörlerin organizma üzerinde yaptığı kaba ve sert etki” olarak tanımlanmaktadır (Soysal, 2009).

Stres, herkeste aynı tepkilere neden olmayabilir. Kişinin o stresi nasıl ve ne şekilde algıladığı çok önemlidir. Kişinin stres kaynağını nasıl algıladığı yaşayacağı stres düzeyini etkileyebilir. Örneğin; savaşlar, açlıktan ölme, evlenme, boşanma ya da sınava girme gibi durumlar sonucunda kişilerin yaşayacağı stres seviyesi kişilerin bu stres düzeyini algılama biçimlerine sahip oldukları düşünce ve inanış biçimlerine göre farklılık gösterecektir. (Özer, 2015). Stres kişilerin beden sağlıklarını ve psikolojilerini

etkileyebildiği gibi kişilerin gündelik davranış ve yaklaşımlarını da olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Stres, kişiler için her zaman olumsuz etkileri olan bir kavram olarak değerlendirilmemelidir. Stresli durumlar, kişilerin kapasitesini göstermesine olanak sağlamazken diğer taraftan kapasitesini göstermesine olanak sağlayabilmektedir. Kişiyi harekete geçirebilmesi, motive edebilmesi ve kişi için uyarıcı olabilmesi için stres hafif düzeyde olmalıdır. Stres düzeyi arttıkça kişi için psikolojik, davranışsal ve fiziksel sorunlar ortaya çıkabilmektedir (Eryılmaz, 2009; Rowshan, 2000). Hans Selye, stresi iki farklı anlamı kapsayacak şekilde olumlu veya olumsuz stres şeklinde tanımlamıştır. Selye'ye (1974) göre organizmanın harekete geçmesi, çalışması ve gelişebilmesi için makul seviyede stres gereklidir. Başka bir açıklamayla; olumlu stres bedensel ve psikolojik motivasyon sağlayarak kişilerin problem çözmek, engelleri aşmakta yardımcı olabilmektedir (Akdeniz, 2014). Kişisel doyum ve kişinin kendini geliştirebilmesi için olumlu veya olumsuz stres gerekmektedir ve kişinin yaşamının her döneminde görülebilmektedir. (İlker, 2019). Bir kişi fiziksel ve psikolojik olarak zorlandığında ortaya stres çıkar. Kişi bu zorluklarla başa çıkamaz ise kendini stresli hisseder (Baltaş, 2006). Stres kavramı kişiler üzerinde psikolojik ve fiziksel baskı oluşturmakta ve bu baskı sonucu kişilerin duyguları, düşünceleri, davranış ve verimlilikleri etkiler ve çalışma hayatı içinde önemli bir kavramdır (Aydın, 2012: 1). Stres, insan üzerinde olumsuz sonuçları ile literatürde fazlaca yer almaktadır. Stres kelimesini günlük yaşantımızda çoğunlukla olumsuz durumları ifade edebilmek için kullanılabilmektedir. Fakat stresin olumsuz olduğu gibi olumlu yönleri de vardır. Örnek olarak çalışma ortamındaki stresin kişinin kabiliyet ve verimine yardımcı olan ve çalışana fayda sağlayabilen bir olgu olduğu belirtilmektedir (Pang ve Lu, 2018). Bu duruma göre, stres kavramı, olumsuzluk anlamı taşıdığı kadar, kişinin üzerinde olumlu etkileri de içermektedir (Şahin, 2019).

2.1. Travma Sonrası Stres İle İlişkili Problemler

Travma sonrası stres bozukluğu, yaşanan bir olay akabinde kişiler üzerinde dış dünyadan uzaklaşma, kaçınma, tepkilerinin yavaşlaması, yabancılaşma gibi kendine has belirtilerin bir aydan daha uzun sürmesi ve bunun klinik açıdan tespit edilen psikiyatrik bir hastalıktır. Hastalık bir aydan kısa sürdüğünde akut stres bozukluğu olarak ifade edilirken üç ay ve daha az sürerse akut travma sonrası stres bozukluğu, üç ay ve daha fazla sürerse kronik travma sonrası stres bozukluğu olarak ifade edilmektedir. Belirtiler yaşanan travmadan altı ay ve sonrasında yaşanmaya başladığında ise gecikmeli başlangıçlı travma sonrası stres bozukluğu olarak ifade edilir (Özkul, 2018). Kişi için

zorlayıcı baş etmesinin mümkün olmadığı deprem, sel gibi doğal afetler, savaşlar, terör eylemleri, fiziksel ya da cinsel saldırı, trafik kazaları gibi olaylar psikolojik açıdan travmatik olaylardır. Bu olaylar insan üzerinde travma sonrası stres bozukluğunun oluşmasına sosyal, davranışsal, psikolojik açıdan kısa ya da uzun dönemli etkilerin oluşmasına neden olur (Kılıç, 2008).

2.2. Stresin Belirtileri

Stres, oluşturduğu etkileri ile insanlar üzerinde uzun ya da kısa vadede çeşitli zararlar verebilmektedir. Strese karşı vücudun verdiği tepkiler uzun süre sonrasında çeşitli hastalıklarla sonuçlanabilir. Bunlardan bazıları baş ağrısı, kalp rahatsızlıkları ya da yüksek tansiyon olabileceği gibi zihinsel ya da psikolojik rahatsızlıklarda meydana gelebilir. Kişiler sahip oldukları zihinsel ve davranışsal özelliklerine göre strese karşı korku, karşı koyma, geri çekilme, endişe, kabullenme gibi problemlerin ortaya çıkabildiği gibi bir konu üzerinde odaklanma, konular arasında bağlantı kurma, dikkatin dağılması, takıntı halindeki düşünceler, unutkanlık gibi zihinsel problemler de ortaya çıkabilmektedir. (Bilek, 2019). Stresin en önemli belirtileri yapılan diğer araştırmalara göre en önemli fizyolojik belirtileri kalp ve damar rahatsızlıkları bunun yanı sıra kolesterol yüksekliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Buna ek olarak fazla stres kişiler üzerinde astım, egzama, migren, kronik bel ağrısı, şeker hastalığı gibi rahatsızlıklara neden olduğu da bilinmektedir. (Duran, 2017). Stresin belirtileri detaylı incelendiğinde dört ana başlık altında belirtilmektedir.

Tablo 1. Stres belirtileri (Güçlü, 2001).

Fiziksel Belirtiler	Duygusal Belirtiler	Sosyal Belirtiler	Zihinsel Belirtiler
Baş ağrısı, Kas ağrısı, Sırt ağrıları, Çene kasılmaları, Diş gıcırdatmak, Yorgunluk, Düzensiz uyku, Kabızlık, İshal, İştah değişiklikleri Mide rahatsızlıkları, Aşırı terleme, Yüksek tansiyon Kalp krizi, Deride döküntü	Kaygı ve Endişe, Depresif hal, Hassas olma ve çabuk ağlama, Ruhsal durum dengesizliği, Özgüven kaybı, Asabi olma, Sinirli Gergin olma düşmanca hisler, Öfkeyi kontrol edememe, Öfke patlamaları, Saldırganlık, Tükenmiş hissetme	İnsanlara Güvenmeme, Sürekli Başkalarını suçlamak, Randevuları iptal etmek ya da gitmemek, İnsanların hatalarını aramak, Sözlü rencide etme, Birçok kişi ile küsme ya da konuşmama, Sosyal aktiviteleri azaltma	Konsantrasyon kaybı, Bir konuda sonuca varmada zorluk, Konuları unutma. Zihin bulanıklığı, Hayalperest olma, Tek düşünceye odaklanma, Verimliliğin düşmesi, İş hayatında performansın düşmesine, Hatalarda artış, Kişisel başarısızlıklar

2.3. Stres Aşamaları

Selye, hayvanlar üzerinde onları strese bırakacak zehirlenme, sıcak soğuk maruziyeti, darbe, enfeksiyon gibi yöntemlerle deney yapmış ve bu deney sonucunda bütün hayvanların fizyolojik olarak aynı tepkiyi gösterdiğini gözlemlemiştir. Bu deney sonucunda verilen tepkileri Selye “Genel Uyum Sendromu” olarak ifade etmiştir. Genel uyum sendromuna göre, organizmanın stres karşısında verdiği tepki aşamalara ayrılmıştır. Bunlar; alarm aşaması, direnme ve tükenme aşamalarıdır (Balcı, 2000: 21-23).

Alarm Aşaması: Kişi stres kaynağına maruz kaldığında, sempatik sinir sistemi aktifleşir ve bu nedenle kişinin bedeni “savaş ya da kaç” tepkisi gösterir. Savaş ya da kaç tepkisi esnasında kişinin bedeninde oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler meydana gelir. Bunlar kalp hızı artması, tansiyon yükselmesi, ani adrenalin salgılanması, solunum hızlanması şeklindedir. Vücuttaki bu değişimlerden sonra kişi stres ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır olur. Savaş ya da kaç tepkinin meydana geldiği aşamaya “alarm aşaması” adı verilir. Alarm aşamasında, strese neden olan kaynaklar ve bunların yoğunluğu nedeni ile kişi normal davranışlarından farklı tepkileri ilk kez gösterebilmektedir (Balcı, 2000: 21-23).

Direnme Aşaması: Alarm aşamasından sonra ki aşama "uyum ya da direnme aşamasıdır". Var olan stres durumuna uyum sağlandığı takdirde her şeyin normale döndüğü gözlemlenir. Direnme aşamasında; alarm aşamasında kaybedilen enerji, tekrar kazanılmaya ve bedende ki hasar giderilmeye çalışılır. Strese karşı konulduğunda parasempatik sinir sistemi vücutta aktif hale gelmeye başlar ve bunun sonucunda kişide kalp hızı, solunum, tansiyon normal seviyeye gelir. Bu aşamasında kişi, stresle başa çıkmak için büyük bir gayret gösterir bu yüzden kişinin hayatında belirli bir zaman diliminde stresli bir bireyin davranışları gözlemlenir (Balcı, 2000: 21-23).

Tükenme Aşaması: Direnme aşamasında stres kaynaklarını ve bunların yoğunlukları azalmaz ya da artış olursa kişinin davranışlarında ciddi değişiklikler olur, gayret etmeyi bırakır ve hayal kırıklığı yaşadığı sürece girer. Kişi stres kaynağı ile mücadele edemez ise; tükenme aşamasına girilir ve kişinin fiziksel kaynakları kullanılamaz. Kişi stres kaynağı ile mücadele edemez ve başka stres kaynaklarından etkilenebilecek hale gelebilir (Balcı, 2000: 21-23).

2.4. Stres Kaynakları

Kişi ve stresörlerin karşılıklı etkileşimleri sonucu ortaya stres kavramı çıkmaktadır. Stresörler ise kişiden ve çevresinden kaynaklanan ve bunların birbiri ile

ilişkisi sonucunda meydana gelir (Kılıç vd., 2013). Strese neden olan kaynaklar bireysel, çevresel ve örgütsel olarak ifade edebiliriz (Kılıç vd., 2013). Stres kaynaklarından bahsederken örgüt dışı stres kaynaklarının da önemli bir yeri bulunmaktadır (Akgündüz, 2006: 11).

Çevresel faktörler, stres oluşturacak ortam oluşturabilirken stresin oluşmasında rol oynar. İnsanlar düşündükleri plan ve programları çevresel faktörle gerçekleştiremez ya da değiştirmek zorunda kalırlar bunun sonucunda da gerilim veya stres yaşarlar. Stresin oluşmasında etkili olan faktörler üç başlık altında toplanabilir. Bunlar: kişi ile alakalı stres, kişinin çevresinin neden olduğu stres, kişinin iş çevre ortamının oluşturduğu stres kaynakları olarak sıralamak mümkündür (Turunç ve Çelik, 2010).

2.4.1. Kişisel Stres Kaynakları

Bireyin çevreyi algılama şekli, çevredeki ilişki ve değişikliklere gösterdiği tepkinin şekli o bireyin sahip olduğu kişiliği ile alakalıdır. Çalışanın cinsiyeti, duygu durumunu içe veya dışa dönük yaşaması, kendini başarılı hissetme ihtiyacı, olumsuz durumlar karşısında fazla direnç göstermesi gibi durumlar örgütsel yapı içerisinde stresin kaynakları olarak karşımıza çıkmaktadır (Arpacı ve Batman, 2009).

Kişiler strese eğilim düzeyleri açısından farklılık göstermektedir. Çalışanları bu eğilimler düzeyinde gruplandırıldığında; A tipi kişilik özellikleri olan, B tipi kişilik özellikleri olan ve Karma tipi kişilik özellikleri olan olarak üç gruba ayırabilir (Pehlivan, 2000; Turunç ve Çelik, 2010). A tipi kişilerde; hızlı konuşmak, yemeği hızlı tüketmek, sıra bekleme gibi durumlardan nefret etmek, başka insanlar konuşurken aceleci davranmak, boşa vakit harcamamak, kısıtlı zaman diliminde birden fazla etkinlik sığdırmak, yavaş insanlara tahammül edememek, dinlenme ya da mutlu olmak için yapılacak şeylere az vakit ayırmak, aynı anda birden fazla işi yapmaya çalışmak gibi özellikler görülmektedir. Çoğunlukla örgütler A tipi kişilerden memnundur ve onları ödüllendirir. Bu sebeple de örgütlerde yer alan birçok çalışan kişi, psikolojik ve fizyolojik sağlıklarını hiçe sayarak A tipi kişilik özelliklerini göstermeye çalışmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010). B tipi olarak sınıflandırdığımız kişiler A tipi kişilerin tersi özelliklere sahiptirler. Bu kişilikte ki insanların katı kuralları yoktur her duruma esnek bir tavırla yaklaşır, başarıyı dert etmezler hırslı değildirler, çabuk sinirlenmez ve tedirgin olmazlar, zaman konusunda rahat ve sabırlı bir tavır sergilerler, yaptıkları işlerde rahat olurlar ve bunun sonucunda suçluluk hissetmezler, yaptıkları her işten zevk alırlar ve düzenli çalışırlar. B tipi kişisi, A tipine oranla daha rahat ve kolay yaşayan ve kendisinden emin bir kişiliktir (Turunç ve Çelik, 2010). Bir diğer kişilik özelliği ise,

örgütlerde çalışan kişilerde A ve B tipi özelliklerinin her ikisini de taşıyan grup olan Karma tipidir. Bu kişiliğe sahip kişilerin hangi kişiliğe daha fazla yatkınlığı olduğu önemlidir (Turunç ve Çelik, 2010).

2.4.2. Örgütsel Yapıya Bağlı Kaynakları

Çalışanları örgüt içerisinde etkileyen çeşitli stres kaynakları bulunmaktadır. Örgüt içerisinde zamanının sınırlı olması, iş yükünün çok olması, rol belirsizliği, engellenme, çalışma koşullarının olumsuz olması, fazla sorumluluk, örgüt içindeki ilişkiler gibi durumlar örgütsel stres olarak nitelendirilmektedir. Örgütte oluşan stres, yöneticiler için devamlı sorun haline gelmektedir. Yöneticiler örgütte oluşan stresin kaynaklarını belirleyemezse stresi yönetemezler ve sonucunda stres kaynakları kronikleşir (Güçlü, 2001). Örgütsel stres kaynaklarına Örgütsel stres başlığı altında daha detaylı yer verilecektir.

2.5. Olumlu Stres

Stres kelimesi araştırıldığında çoğunlukla olumsuz anlam taşıyan kelimeler karşımıza çıkmaktadır. Fakat stresin motivasyon kaynağı olması nedeniyle az da olsa yararlı ve kişinin başarısı için gerekli olduğu ifade edilmektedir. Kişinin stressiz ortamda yaşayamaz bu yüzden az miktarda da olsa yaşamında stres bulunmalıdır (Karaman, 2020).

Stres bireyin karşılaştığı fırsat olarak da tanımlanmaktadır. Stresin bu tanımlaması diğerlerinden farklı olarak, olumsuzluk durumu için değil olumlu koşullar içinde stres kelimesini kullanabileceğimizi ifade etmektedir (Öztemiz, 2005). Olumlu ya da yapıcı stres kişiye endişe, gerginlik yerine yaşama sevinci vermektedir (Atılgan, 2007). Stres yıkıcı etki yarattığı gibi bazı kişilerde ise performans artmasını sağlayan yapıcı unsur haline gelebilmektedir.

Stresi iki başlık altında ele almak mümkündür (Tablo 2). Bunlardan ilki olumlu stres iken ikincisi olumsuz strestir. Olumlu stres yaşandığında insan üzerinde canlılık, neşe, istek oluşturan durumdur ve kişiler için faydalıdır. İş ortamında güdüleyici olup kişiye iş görme yetisine ve becerisine yardımcı olan coşku ve enerjiyi sağlayabilmektedir. Yarış esnasında seyircilerden dolayı stres olan bir atlet bu stres sonucunda daha fazla performans sağlayarak yarışı rekor seviyede bitirebilir. Stresin olumsuz etkileri ise bireyde depresyon ya da kaygı olarak görülmektedir. İşsiz kalmak, rol özelliklerini yerine getirememek, iletişim sorunları da olumsuz stres sonuçlarındandır (Çınar, 2010).

Tablo 2. Olumlu-olumsuz stres (Kulaksız, 2016).

Olumlu Stres	Olumsuz Stres
Kişinin enerjik olmasını sağlar, Motivasyonu yükseltir, Konsantrasyonu ve dikkati artırır, Kişiyi cesaretlendirir, Kişinin performans ve yaratıcılığını artırır, Kişinin potansiyelinden daha fazla yararlanmasını sağlar, Organizma, hızlı kan dolaşımı ile bol oksijenle beslenir ve temizlenir	Kişinin kaçmasına ve uzaklaşmasına neden olur, Motivasyonu düşürür, Konsantrasyonu ve dikkati düşürür, Kişide bıkkınlık isteksizlik gibi hislere neden olur ve cesaretini kaybetmesine neden olur, Var olan potansiyelinden daha azını kullanmasına neden olur, Fiziksel, psikolojik, sosyal ve bilişsel sorunlara neden olur, Kan basıncı artacağından çarpıntılar olur ve kalp aşırı yorulur.

Kişilerin ulaşmak istedikleri amaçlar; evlenmek, terfi etmek, bir kişiden hediye almak gibi insanlar üzerinde olumlu etki oluşturan strese neden olmaktadır ve olumlu stres bu amaçları gerçekleştirmek için kişilerde motivasyonu sağlayarak performans artışına neden olmaktadır (Schermerhorn vd., 2000; 406).

Olumlu stres kişileri motive etmektedir ve sağladığı olumlu dürtü ile kişilerin, yaptıkları işe bağlanmasını, işlerini daha iyi ve verimli yapmasına neden olup performanslarının artmasını sağlamaktadır. Aşırı strese maruz kalan kişiler sadece performansları olumsuz etkilendiği gibi stresin tüm olumsuz sonuçlarından da etkilenirler (Kılıç vd., 2013).

Araştırmacılara göre stres seviyesi düştüğünde insanlar için faydalı olunabileceği ifade edilmektedir. Fakat stres seviyesi arttıkça insanlara faydadan çok zarar verecek etkiler verebileceği açıklanmıştır (Soysal, 2009). Düşük seviyede ki stresin faydalarını şu şekilde sıralanabilir: 1. İdareyi ve motivasyon düzeyini artırır, 2. Kişide canlılık hissi uyandırır, 3. Kişide ki enerji düzeyini yükseltir, 4. Odaklanmayı artırır, 5. Kişi umut ve heyecan dolu olur, 6. Öz güveni artar, 7. Kişi amaçlara ve hedefe odaklanır. (Gökler, 2012).

2.6. Örgütsel Stres

Örgütsel stres, kişinin enerjisinin, iş veya örgüt ile alakalı olarak beklenti içinde olduğu durumda harekete geçmesidir. Farklı bir tanıma göre, bir işin özellikleri ve işin oluşturduğu Sosyo-psikolojik durumların, birey üzerindeki oluşturabileceği potansiyel olumsuz etkiler olarak ifade edilmektedir (Gök, 2009). İş stresi, iş baskısı, endüstriyel stres, mesleki stres gibi birden fazla farklı kavramlar örgütsel stres yerine kullanılmaktadır (Ergül, 2012).

Stres, kişinin çevresinin kişiden yapmasını bekledikleri ile bireyin kapasitesinin çatışması sonucu ortaya çıkar. Örgütlerde de durum aynıdır. Örgütün değerleri ile çalışan personelin kapasitesi birbiri ile uyumlu olmaz ve olumsuz yönde fark olursa bu durumda stres oluşturabilir (Varol vd., 2015). Oluşacak bu stres, örgütteki tüm çalışanları ve buna bağlı olarak da örgütteki iş döngüsünü etkileyebileceğinden, birçok araştırmacı örgütsel stres kavramı üzerinde yoğunlaşmıştır (Bilgili ve Tekin, 2019).

Stres, bir örgütteki çalışan ve yöneticinin bedensel, sosyal, zihinsel ve duygusal olarak etkilenmesine neden olan bir durumdur. Stres düzeyi arttığında kişi, çevre ile başa çıkamaz hale gelir. Stres, kişilerde baskı hissedilmesine neden olur bu baskı sonrasında çalışan üzerinde stresin değişik belirtileri gözlemlenebilir. Çalışan üzerindeki stres, çalışanın performans ve sağlığına olumsuz etkide bulunur. (Güngör, 2018).

İş yerindeki koşullar çalışan için stres unsuru oluşturabilmekte ve bu da iş stresine neden olmaktadır. Çalışan için olumsuz koşullar oluşturan ve buna bağlı psikolojiyi olumsuz etkileyen, endişelendiren, çalışanlar arasındaki ilişkiyi zedeleyen, sağlığı riske atan her durum örgütsel stres nedenlerindendir. Stres kelimesini hem örgütsel hem de bireysel anlamda tanımlamak önemlidir. Her iki anlamda tanımlandıktan sonra çalışanın psikolojik ve fizyolojik sağlığı, iş kalitesinin artması, verimin artması gibi durumlar sağlanabilir (Sızan, 2006: 50). Kişinin çalışanı olduğu örgütün koşulları (ekonomik, çalışma düzeni, iş memnuniyeti vb.) kişide strese neden olarak olumsuz etkileyebilmektedir (Yurtsever, 2009: 101).

Örgütsel strese neden olan kaynakların sınırlandırılması çok çeşitlidir. Fakat genel olarak örgütsel stresin başlıca kaynakları şunlardır; işin çalışma koşulları, rol belirsizliği, liderlik, örgütsel kültür, iletişim, rol çatışması ve iş güvenliğidir (Özmutaf, 2006: 76).

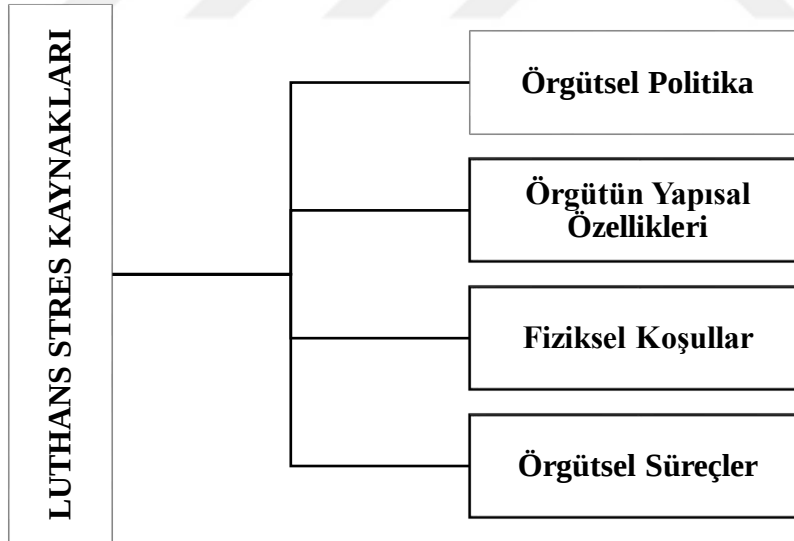
Çalışan bireylerin sahip oldukları sorumluluk ve görevler birey üzerinde strese neden olurken diğer yandan örgüt içinde yönetici ve iş arkadaşları ile arasındaki ilişkiler, örgütün getirmiş olduğu sorumluluklara karşı uyum içinde olmaya çalışır. Çalışma hayatında rekabetçi ve karmaşık durum çalışanları olumsuz etkileyebilir (Carolyn, 2014).

Örgütler, hedefleri doğrultusunda bünyesinde nitelikli iş gücünü çalıştırmak, çalışanlar ise emeklerinin karşılığında bir gelir elde etmek isterler. Örgüt ve çalışan arasındaki ilişki bu şekilde oluşmaktadır. Çalışan tek beklentisi ücret değildir. Örgüt çalışan için sunduğu her olanak sayesinde çalışanın verim ve motivasyonun artmasına

neden olur. Ücret beklentisi dışında, güven, değerli hissetme, sosyal iletişim, fiziksel ve zihinsel eylem gibi gereksinimlerinde giderilmesi gerekmektedir (Aydın, 2012).

2.6.1. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres kaynaklarını yaptığı çalışmalar sonucuna göre altı başlıkta ele almaktadır: Görev yapısına ilişkin stres kaynakları; iş yükünün fazla olması, çalışma koşulları verilen ücretin az olması, yapılan işin insanlara sıkıcı gelmesi, işte yükselememe, çalışma saatinin uzun olmasıdır (Pehlivan, 1993). Yetki yapısına ilişkin stres kaynakları; karar verme, yetki yetersizliği, karara katılma, sorumlulukların verdiği endişe, değerlendirmede haksızlıkların yapılmasıdır. Üretim yapısına ilişkin stres kaynakları; zaman baskısı, envanter yetersizliği, iş ile kişinin yeteneklerinin uyumsuz olması, çalışmaların karşılığını alamamaktır. Kümeleşme yapısı ilişkili stres kaynakları; iş ortamında huzursuzluk, iş yerinde dedikodu yapılması, kişiler arası uyumsuzluktur. Rol yapısına ilişkin stres kaynakları; rol belirsizliği, iş gerekleri ve kişilik uyumsuzluğu, rol çatışmasıdır. Kültürel yapıya ilişkin stres kaynakları; iş ortamındaki görüş farklılığı, statü değişikliği, moral ve doyum düşüklüğü gibi sıkıntıların örgüt içinde oluşma durumudur. Bir diğer örgütsel stres kaynak sınıflandırması Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Luthans stres kaynakları (Erkutlu, 2018).

Örgütsel politika olarak sınıflandırılan stres kaynağında başarı değerlendirmesinde adaletsizlik, iş tanımının gerçekçi olmayışı, ücret farklılıkları, örgüt içi yer değişimleri, örgüt içi kuralların katı olması, iş gruplarını değerlendirme gözlemlenir. Örgütün yapısal özellikleri stres kaynağı olarak incelendiğinde yükselmenin önüne geçilmesi, formalitelerin fazla olması, örgütsel bölümlerin karşılıklı

bağımlılığı, birimler arasında fazla kural ve çatışmalar, verilen kararların dışlanması gibi sorunlar rastlanabilir. Bir diğer stres kaynağı olan fiziksel koşullarda uygunsuz çalışma koşulları, kalabalık çalışma ortamı, çalışan özel hayatı hiçe sayılması, iş kazaları, hava kirliliği, zehirli maddeler ve radyasyon, yetersiz aydınlatma görülmektedir. Örgütsel süreçlerde yaşanan sıkıntılar ise iletişimin yetersiz olması, başarı düzeyi ile yetersiz geri bildirim, belirsiz amaçlar, başarı değerlemesinin çelişkili ve yanlı olması, denetim düzeninin adaletsiz olması, eksik bilgilendirme şeklinde sıralanabilir (Erkutlu, 2018).

2.6.2. Örgütsel Stres Etkileri

Örgütsel stres, kişiler üzerinde fizyolojik ve psikolojik olarak etkileri olduğu gibi örgütlerin üzerinde ekonomik etkileri bulunmaktadır. Avrupa Birliği'ne üye olan ülkelerde yapılan araştırmalar sonucunda hastalık nedeni ile 600 milyon iş günü kaybedilmiştir. Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan araştırmalara göre ise 550 milyon gün işe gelinmeyen gün olduğu ve bunların nedeninin stres olduğu ifade edilmektedir (Tınaz, 2005: 41).

Stresin örgüt ve birey üzerindeki etkileri; düşük stres, optimal stres, yüksek stres olarak sınıflandırılabilir. Düşük stres, çalışan üzerinde performansın süregelen olmasına, hareket ve canlılığın az olmasına, düşük seviyede fiziksel gerginlik yaşanmasına neden olur. Optimal stres, çalışanların performansının yükselmesine, devamsızlık düzeyinin azalmasına, çalışmalarda yaratıcılığın artmasına neden olur. Yüksek stres ise uykusuzluk, ülser, kalp rahatsızlıkları gibi sağlık sorunlarına, zihinsel problemlere, uyuşturucu ve alkol kullanımı, kaza eğilimi, saldırganlık gibi zararlı davranışlara ve düşük performansa neden olur (Tiryaki, 2014).

Stresin örgütler üzerinde; iş memnuniyetsizliği, işe bağlılığın azalması, verimin düşmesi, karar vermede zorluk, işgücünün artması, sürekli şikâyet halinde olma, iş birliğinin zayıflaması, iş kazalarının artması, cezalarda artış, kariyer seviyesinde durgunluk, işe devam etmeme, örgütsel iletişimin kopması, mola sürelerinin artması, örgütün imajının kötüleşmesi gibi etkilerin görüldüğünü ifade edilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003).

2.7. Algılanan Stres

Bir kişi strese maruz kaldığında vücudunun verdiği tepkiler o kişiye özgü olabilmektedir. Bu açıklama doğrultusunda strese verilen tepki ve tepki sonrası oluşan durumlar her kişide farklılık göstermektedir. Kişinin algıladığı stresten ve bu algılanan

stres sonucu kişide ortaya çıkan sonuçlar kişiye özeldir. Bir bireyin stresli durumda verdiği tepkiye algılanan stres denmektedir (Erci, 2006).

Kişinin dış çevrede olup bitenleri kendi bakış açısı ile alıp, düzenleyip ve kendine göre yorumlayabilmesi kişinin algılama süreci olarak ifade edilir. Algılama sürecine, kişinin sahip olduğu kişilik ve kültürel özellikler gibi farklı etmenler etki etmektedir (Üren ve Çorbacıoğlu, 2012).

Bir strese neden olacak durum her kişide aynı etkiye neden olmaz. Kişinin algı düzeyine göre bazı kişilerde bir durum travma etkisi yaratabilirken başka bir kişi için ise travma olarak algılanmayabilir. Stresi travma olarak algılayan bireyin tepkileri, travma olarak algılamayan kişinin tepkilerine oranla daha yüksek seviyede olacaktır. Bu sebepten dolayı kişilerin stres durumunda aynı tepkiyi vermesi beklenemez. Kişilerin verdiği tepkiler stresi algılama seviyesi ile alakalıdır. (Sonnentag, 2013).

Kişinin yaşam içerisindeki durumları ne oranda stresli olarak görmesine, algılanan stres denmektedir (Eskin vd., 2013). Kişinin sahip olduğu değerler, deneyimler, ailesel ve kültürel özellikler, eğitim durumu gibi değişkenler nedeni ile bireyler olayları farklı yorumlayabilmektedir. Kişi karşılaştığı durum hakkında olumsuz düşüncesi ne kadar fazla ise algıladığı strese ona göre yüksek olacaktır (Kılıç vd., 2013).

Kişilerin stres karşısında verdiği tepki, stres oluşturan durumun ne olduğu ile alakalı değildir kişinin o durumu nasıl yorumladığı ile alakalıdır. Kişinin o durumdan etkilenme biçimi ortaya stresi çıkarmaktadır. Yani stres oluşturacak olay ya da durumlar tek başına stres oluşması için yeterli değil, kişinin algısına da bağlıdır. Kişinin dünyaya bakış açıcı, yaşam biçimi, kişilik yapısı gibi etmenler ile stresin o kişide yaratacağı etki arasında önemli bir ilişki vardır (Avşaroğlu, 2007).

Algılanan stres ve hayat doyumu arasında ilişkiyi ölçmek için üniversite öğrencileri üzerinde yapılan bir araştırma sonrası kişilerin algıladıkları stres seviyesi arttıkça hayat doyumlarının azaldığını bulmuşlardır (Oliver, 2002).

Algılanan stres ölçeği ilgili örnek yöntem ve ölçekler örnekleri Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Algılanan stres ölçeği örnekleri

ALGILANAN STRES			
Yazar	Yayın Yılı	Ölçek Konusu	Ölçek Kaynağı
Esra Yıldız	2020	Obez Kadınlara Verilen Baş Etme Eğitiminin Yeme Tutumu, Stres Ve Baş Etme Üzerine Etkisi	Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) Behice Erci

Tablo 3. (Devamı)

Yazar	Yayın Yılı	Ölçek Konusu	Ölçek Kaynağı
Emel Yıldız	2021	Pandemi Servisi Ve Yoğun Bakımda Çalışan Sağlık Çalışanlarının Anksiyete Ve Stres Düzeylerinin Değerlendirilmesi	Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) Eskin M, Harlak H, Demirkıran F, Dereboy Ç
Fatma Altunkol	2011	Üniversite Öğrencilerinin Bilişsel Esneklikleri İle Algılanan, Stres Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	Cohen, ve vd. (1983) Yerlikaya ve İnanç Türkçe çeviri (2007)
Adalet Duman	2018	Üst Duyguların Algılanan Stres ve Psikolojik İyi Oluş ile İlişkinin İncelenmesi	Çelik-Örücü ve Demir
Müge Çelik Örücü	2009	Türk Üniversite Öğrencileri İçin Algılanan Stres Ölçeğinin Psikometrik Değerlendirmesi	Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983)
Behice Erci	2006	Reliability And Validity Of The Turkish Version Of Perceived Stress Scale	Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983)
Mustafa SAVCI, Ferda AYSAN	2014	Üniversite Öğrencilerinde Algılanan Stres Düzeyi İle Stresle İle Başa çıkma Stratejileri Arasındaki İlişki	Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983), Baltaş ve vd. (1998)
Irmak ARSLAN	2018	Bilinçli Farkındalık, Depresyon Ve Algılanan Stres Arasındaki İlişki	Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) Türkçe çeviri, Baltaş vd. (1998) ve Eskin vd. (2013)
Önder ŞANLI	2017	Öğretmenlerin Algılanan Stres Düzeylerinin çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi	Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983), Eskin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy (2013)
Erol TEKİN Ve Arkadaşları	2019	Farklı Meslek Gruplarında Çalışanların Algılanan Stres Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Üzerine Bir Araştırma	Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) Türkçe çeviri Eskin vd. (2013,

2.8. Stres Yönetimi

2.8.1. Genel Stres Yönetimi

Stres hayatımızın her alanında karşımıza çıkmaktadır. Stresi yok etmek ya da tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir. Fakat stresi yönetmemiz mümkündür. Stres yönetirken öncelikli amacımız stres seviyesini optimum seviyeye getirmek ve kendimiz için yararlı hale dönüştürmektir (Işıkhani, 2017).

Stresle başa çıkmak için insanların başvurduğu yollar incelendiğinde karşımıza tipik davranış kalıpları çıkmaktadır. Bunlar; kötü alışkanlıklara yönelmek sigara alkol gibi, içe kapanmak pasif bir duruş sergilemek ve sorunlarla yüzleşememek, sorunları yok saymak, içine atmak ya da öfke nöbetleri, kaygılanma, kırıncı davranışlar sergileme gibi aşırı tepki göstermektir (Işıksan, 2017).

Stres kavramı günlük yaşantımızdan tamamen ortadan kaldırmak söz konusu olmadığından kişiler stresten olumsuz olarak etkilenmemek için stresi yönetmeyi ve stres ile başa çıkmayı öğrenmeleri gerekmektedir. Stres yönetiminin yapılabilmesi için mevcut strese uyum sağlanması, stres düzeyi en aza indirilmesi ve stresle başa çıkma becerisinin geliştirilmesi gerekmektedir. Stres seviyesini azaltmak için, kişisel yapılan uygulamalar önemli olmaktadır. Bu sayede oluşan strese vücudun verdiği tepkilere karşı önlem alınarak stresin etki düzeyi azaltılabilir (Gümüştekin ve Gültekin, 2009). Stres ile baş edebilmek için yaşam tarzımızı sağlıklı hale getirmek, eğitim, stresle başa çıkma stratejileri geliştirmek ve sosyal destek sağlayan sistemlerin geliştirilmesi gibi yöntemler uygulanabilir (Akdemir ve Birol, 2004). Bireysel olarak ise; dua ve ibadet, meditasyon, spor, nefes egzersizi, gevşeme, beslenme ve diyet, etkinliklere (sosyal, sportif, kültürel) katılma, zamanı etkin yönetmek gibi teknikler stres seviyesini azaltmak için etkili olmaktadır (Gümüştekin ve Gültekin, 2009). Her bireyin stresi algılama düzeyi farklılık gösterdiğinden stres yönetme biçimi de farklı olacaktır. Bu yüzden kişi kendine en uygun yöntemi denemesi ve kendisi için en etkili yöntemi uygulaması önemlidir (Özel ve Bay Karabulut, 2018).

Stres yönetimi son zamanlarda üzerinde çok durulan konular arasındadır. Stres yönetimi, stresin sonucu olarak olumsuz etkilerin azaltılması ve stres algısını değiştirerek hayat kalitesini artırmak olarak ifade edilmektedir. Stres yönetiminin yapılması için hem örgütsel stratejiler hem de kişisel olarak uygulanan strateji ve uygulanan yöntemler önemlidir. Kişiler stres karşısında fiziksel, ruhsal, davranışsal özelliklerini ve alışkanlıklarını değiştirerek strese dirençli hale gelmeye yönelik stratejiler uygulayabilir. Stres ile başa çıkmada duygu merkezli ve sorun merkezli yaklaşımların etkisi önemlidir (Bingöl, 2013: 35).

Stres sonrası kişiler olumsuz davranışlara yönelebilmektedir. Bunlar, sigara alkol kullanımı, saldırgan, öfkeli davranışlar, kötü beslenmek ve intihar gibi davranışlardır. Kişinin kendisini aldatmak için uygulanan tutumlar kısa vadede işe yarıyor gibi gözükürken uzun vadede zarar verici etkileri olmaktadır. Bu tutumlardan bazıları, bastırma, reddetme, yansıtma, karşı tepki verme, mantığa bürünme gibi savunma mekanizmaları olarak ifade edilebilir (Altan, 2018).

Stres yaratan durumlardan kurtulmak için olumlu yollar tercih edilmesi daha etkili olacaktır. Bu olumlu yollar şu şekildedir: 1. Beden ile ilgili teknikler: 2. Zihinsel teknikler: 3. Davranışçı teknikler.

Tablo 4. Stres yönetimi (Şimşek, 2005).

Beden İle İlgili Teknikler	Zihinsel Teknikler	Davranışçı Teknikler
Solunum Kontrolü, Otojenik Gevşeme, Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback), Progresif Gevşeme, Fizik Egzersiz, Beslenme Alışkanlıkları	Mantıksız İnançların Düzenlenmesi, Zihinsel Düzenleme Tekniği, Dua ve İbadet,	Davranışın Düzenlenmesi, Meditasyon, Yoga, Masaj Zamanı İyi Kullanma Öfkeyi Yenmek

Stres yönetiminde bireysel stratejilerin önemli bir yeri vardır. Bireysel stratejilerin ortak yönü alışkanlıklar ile psikolojik, davranışsal ve fiziksel yapıların kontrol altına alınabilmesidir. Bu şekilde stresin zararlı etkilerine karşı önlem alıp etkisiz hale getirmeye çalışılmaktadır. Bireysel olarak stresle başa çıkmada (Turunç ve Çelik, 2010) beden ile ilgili tekniklerin etkili olduğunu ifade ederken (Arpacı ve Batman, 2009) ise zihinsel ve davranışçı tekniklerin stresin etkilerini azaltmada etkili olabileceğini ifade etmiştir.

2.8.2. Stres Yönetiminde DKBY (Değiştir-Kabul Et-Boş ver-Yaşam Tarzını Yönet) Modeli

Stresi yönetmek yaşam tarzını yönetmektir. Kişi stresi yönetimi yaparken verdiği fiziksel, duygusal ve ruhsal yaşam kalitesini arttırmaya karar vermiş olur. Stresin kontrol altına alınması için (Selvi vd., 2014) dört aşamalı DKBY modelini geliştirilmiştir (Şekil 2). İlk aşama, D (Değiştir): olumsuz durumun imkân varsa değiştirilmelidir. Olumsuz durumun değiştirilmesi sonucu strese neden olan durumlar ortadan kaldırılabilir. İkinci aşama, K (Kabul Et): kontrolümüz dışında gelişen durumlar oluştuğunda öfkelenmeden ve pozitif kalarak durumu olduğu gibi kabul edilmesidir. Üçüncü aşama, B (Boş ver): bu yöntem, kişinin zihinsel, duygusal ve ruhsal yönden faydalı yöntemdir. Değişmesi zor olan ve kabullenmekte zorluk çektiğimiz durumlarda uygulanmalıdır. Dördüncü aşama, Y (Yaşam tarzını yönet): bu aşamada kişi diyet, egzersiz ve duygusal destekle stres oluşmadan öncesinde mücadele edilmesidir.

Değiştir	Kabul Et	Boşver	Yaşam Tarzını Yönet
• Stres Kaynağı İle Yüzleş • Yardım İste • Hayır Demeyi Öğren • Arada Mola Ver	• Düşünce Tarzını Değiştir • Kaygılanma • Öfkene Hakim Ol • Durumu Daha Da Kötüleştirme	• Vazgecmeyi Öğren • İşleri Üst Üste Ekleme • Denge Kur	• Negatif Düşüncelerden Kaçın • Pozitif Yaşam Tarzı Benimse • Diyet Ve Egzersiz Yap • Rahatla

Şekil 2. DKBY (Güçlü,2001; Gümüştökin ve Gültekin, 2009).

2.8.3. Örgütsel Stres Yönetimi

Stres kavramı günlük yaşamımızda olduğu gibi örgütler içinde kaçınılmazdır ve yarattığı maliyetler oldukça yüksektir. Bu yüzden örgütler stresi önlemek için yöntemler oluşturmaktadır. Kişinin çevresi ile arasındaki ilişki sonucu ortaya stres çıktığı düşünüldüğünde stres yönetimi stresin olumsuz etkilerini ortadan kaldırdığı gibi çevreyi de kontrol altına almamıza sağlamaktadır (Alamur, 2015).

Stres yönetimi örgütler için de önemlidir. Örgütlerde stres yönetimi yapıldığında, yöneticiler bedensel olarak rahatlar ve yönetim becerileri artar, çalışanlar ise, verim artmasına ve sorunlarla baş edebilmelerini sağlar. Örgütteki stres düzeyini azaltmak ve ya kabul edilebilir seviyeye indirgeyebilmek için ekip çalışması önemli bir rol oynamaktadır. Ekip ile yapılan çalışmalarda stres seviyesinin daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Örgütlerde yapılacak olan stres yönetimi için birden fazla yöntem geliştirilmiştir. Bu yöntemler sayesinde örgütteki kişiler, kendilerini değiştirme isteği, işbirliğine gitmesi, öğrenilen teknikleri isteyerek ve severek uygulaması sağlanabilir (Akgemci, 2001).

Örgütler için stres yönetimi yaparken uygulanan yöntemleri sıralayacak olursak; sosyal destek, iş zenginleştirilmesi, zaman yönetimi, amaçları belirlemek, kariyer planlaması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, rollerin belirlenmesi, ücret yönetimi ve stres yönetimi eğitimi olarak ifade edebiliriz (Aydın, 2004).

Örgütsel stres yönetiminin amacı çalışan bireylerin sahip olduğu iş stresini önleyebilmek ya da bu stresi azaltmaya yönelik olmalıdır. Örgüt içinde stres yönetimi, ortamın fiziksel yetersizliklerinde yapılan olumlu düzenlemeleri, örgütteki yapısal bozuklukları ve genel politikaları kapsamaktadır. Örgütsel stresi azaltmak için yapılacak olan stratejiler ise aşağıdaki şekilde belirtilmiştir (Arpacı ve Batman, 2009).



Şekil 3. Örgütsel stres yönetim stratejileri (Arpacı ve Batman, 2009).

3. MOTİVASYON KAVRAMI

Motivasyon kavramı Latince hareket etmek, harekete geçmek ve teşvik etmek anlamına gelen “movere” kelimesinden türetilmiştir (Richard, 1975). Türkçe anlamı güdü, harekete geçmek olan “ motive” kelimesi İngilizce ve Fransızca “motive” den türemiştir. Bir kişiyi harekete geçirecek olan güç ve güdüleme olarak ifade etmek mümkündür. Yapılan bu tanımlamalara göre motivasyon kavramı üç özelliği bulunmakta ve bunlardan ilki harekete geçirme özelliğidir. Motivasyon kişiyi harekete geçirdikten sonra ikinci özelliği ise hareketin devam ettirici olmasını sağlamaktır. En son özellik ise yapılan hareketin pozitif yönde ilerlemesini sağlamaktır (Eren, 2004).

Motivasyon kelimesi kişiden beklenen işi yapması için etkilemek olarak ifade edilmektedir (Ergül, 2005). Genel olarak ifade etmek gerekirse motivasyon insanları bir amaç doğrultusunda bir yöne devamlı olarak harekete geçmesini sağlamak için yapılan çabalardır. Kişilerin davranışlarını istekler, ihtiyaçlar, dürtü ve inanç gibi nedenlerle sergilerler. Motivasyonu kişilerin kendi istekleri doğrultusunda bir amacı gerçekleştirmek için yaptıkları davranışlar olarak ifade edilebilir (Koçel, 2005: 633; Küçüközkan, 2015).

Motivasyon; fiziksel veya psikolojik ihtiyaçların eksikliğinden dolayı insan davranışını harekete geçiren kavramdır (Erkutlu, 2018). Kişi örgütsel amaçlara yönelik kendi çaba ve faaliyetlerini motivasyon sayesinde yönlendirmektedir. Motivasyon çalışanların iş doyum seviyesini ve aynı zamanda örgütteki verimlilik düzeyini de artırır (Önen, 2015).

Motivasyon; insanları belirli davranışlara yönlendiren, oluşan bu davranışın kuvvetini ve enerji seviyesini belirleyen, açığa çıkan davranışları yönlendiren ve sürekli olmasını sağlayan belirli iç ve dış etkenleri ve bu etkenlerin oluşum sıralamasını doğru ve etkili şekilde çalışmasını ifade eder (Kaplan, 2007). Motive davranışı amaca ulaşmayı sağlayan davranış olarak da ifade edebiliriz. Eğer bir davranış motive edilir ise motive edilmeyen davranışa göre düzenlenmiş, kapsamlı ve belirli bir odağa yönelmiş olur. Bir davranışın oluşumundaki organizasyon, istek, davranışın gerçekleşmesi için harcanan iş gücü ve dış etkenlere karşı oluşan tepki davranışın motive bir davranış olduğunu gösterir (Kaplan, 2007).

Motivasyon kavramı genellikle örgütsel davranış alanında kullanılmaktadır. Kavram ortaya çıktığından beri 140'ın üzerinde tanım yapılmıştır. Örgütsel davranış alanında çalışan hemen hemen tüm akademisyenler, motivasyonu tanımlamanın çok

ciddi zorluklar içerdiğini söylemektedir (George ve Jones, 1998). Motivasyon, bireyin beynindeki arzuyu, enerjiyi veya ilgiyi eyleme dönüştürür. Motivasyon, enerji ve davranışın bir fonksiyonudur (Wilson, 2004: 150) ve Türkçede motivasyon, motivasyon veya eyleme eşdeğerdir. Motivasyon, bir kişiyi belirli bir hedefe doğru iten güçtür. Bireyin bilinçli ve amaçlı bir işe girişmesine neden olan bir dürtü ya da dürtülerin birleşimidir (Eren, 2004: 397-398).

Bir örgütteki zorluklar karşısında bireyin davranışını, çaba düzeyini ve direnç düzeyini belirleyen içsel psikolojik güç olarak tanımlanmaktadır (George ve Jones, 1998). Motivasyon; bireyleri harekete geçmeye motive etmek için hangi yöntemlerin kullanılacağı sorusuna yanıt bulmaktır (Ruthankoon ve Ogunlana, 2003: 333). Motivasyon genellikle tüm tanımlarda yer alır; bireyleri motive eden, davranışlarını şekillendiren ve davranış sürekliliğini sağlayan içsel psikolojik ve dışsal ekonomik araçlara odaklanır. Motivasyon araçlarının farklılaşmasıyla birlikte araç perspektifine ilişkin teoriler de ortaya çıkmıştır. Motivasyon teorisi, bir kişinin içinde ortaya çıkan faktörlerden ziyade, bir kişinin dışındaki veya etrafındaki faktörlere odaklanır. Bu teoriler, insanların davranışlarının dış etkenler tarafından kontrol edildiği varsayımına dayanmaktadır.

Çalışanları motive etmek için kullanılan dış faktörlerin ekonomik faktörlerinin ön planda olduğunu savunulmaktadır. Taylor'a göre, çalışanların daha fazla üretmesi bekleniyorsa, daha fazla parasal teşvik kullanılmalıdır (Griffin ve Ebert, 2004: 254; Moorhead ve Griffin, 2004: 120). Motivasyonun anlaşılmasına katkıda bulunan başlıca teoriler şunlardır: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg'in İki-Ajan Teorisi, Froome'un Beklenti Teorisi, Adams'ın Adalet Teorisi ve Skinner'ın Pekiştirme Teorisi (Lindner, 1998: 1). Motivasyon teorileri içerik teorileri ve süreç teorileri olmak üzere iki geniş kategoriye ayrılrsa da, modern teoriler de diğer kategori olarak bilinir. Çağdaş teoride bireyleri motive eden faktörler, firmanın durumuna ve çevrenin yapısına göre değişmektedir (Barutçugil, 2004: 377).

Motivasyonun başlıca öğeleri motive edilecek davranışın olması, belirli bir hedefin olması, ihtiyaçların olması ve motive edilen davranış sonucunda geri dönütün olması başka bir deyişle “feedback” in olmasıdır. Bir davranışın motive olabilmesi bahsedilen temel unsurların organize bir biçimde etkileşimi ile oluşmaktadır. Bu oluşum kişinin motive olurken temel öğelerden ne kadar yararlanacağına bağlıdır. Motive olma süreci kişinin hedeflerine, gereksinimlerine ve isteklerine göre de değişkenlik gösterebilir. Motivasyon sayesinde değişkenlik gösteren etkenleri aktif hale getirerek kişilerin davranışlarını yönlendirebilir ve bu davranışlar için sarf edilecek gücün doğru

şekilde kullanılması sağlanabilir (Şahin, 2019). Motivasyonun kişinin üzerindeki etkilerini ve oluşumunu sıralayacak olursak; amaçları doğrultusunda faaliyetlerin sürdürülebilmesi için kişiye hareket güdüsü verir, motivasyon belirlenen hedefe ulaşımı kolaylaştırır, motive olmak kişi ulaşacağı hedefe yönlendirir ve bu hedef üzerinde organize olmasını sağlar, motive olmak kişinin hedefi üzerinde düşünmesini ve hedefine ulaşmak için oluşabilecek sorunlara karşı idrak yeteneğini artırır (Kaplan, 2007).

3.1. Motivasyon Özellikleri

Motivasyon kişiseldir. Bir kişi için motivasyon sağlayacak durum diğer bir kişi için aynı etkiyi sağlamayabilir. Motivasyonun en önemli özelliklerinden biri enerji vermesidir. Bu sayede kişi harekete geçmekte zorlanmaz, çalışma konusunda isteği artar ve başarıya ulaşmasını sağlar. Kişinin algısının daha iyi olmasında da motivasyon etkili olmaktadır. Motivasyon ne kadar yüksek olursa kişinin dikkat düzeyi de artacaktır bu yüzden de algılama seviyesi daha da yüksek olacaktır (Demirtaş, 2005). Motivasyon; dürtülerden, ihtiyaçlardan ve arzulardan kaynaklanır davranışa neden olur. Bu kavramın temelini oluşturan ihtiyaç ve istekler, toplumun kültürel yapısı ve insanların duygusal ve ruhsal yapısı ile ilgilidir. Motivasyon belirli hedefler ve ödüller içindir. Davranışı sadece yönlendirir kontrol edemez. Aynı yöndeki motivasyonlar farklı davranış kalıplarına yol açar (Ünsar vd., 2010).

3.2. Motivasyonun Şartları

Motivasyonun şartlarını özgüven, inanmak ve gizli yetenekleri ortaya çıkarma başlıkları altında açıklanabilir (Kaplan, 2007).

3.2.1. Özgüven

Kişinin kendisine güvenmesi, sağlıklı şekilde düşünmesinin ilk şartıdır. Kişi kendinden eminken ve sakin bir şekilde düşünürken aklı hedefine odaklanır. Motivasyonun asıl amacı olan hedefe ulaşmak için karşılaşılabilecek olumsuzluklara göğüs gerebilmek gerekir. Bunun yegâne şartı kişinin özgüvenli olabilmesidir. Kişi çok istediği şeyi yapmasının önünde tek engel kendisidir. Kişi ister ise her şeyi yapabilir. Amaçlarına, hedeflerine ulaşmayı düşleyen kişi kararlıdır, inatçıdır ve kendine güvenir. Hedefleri ile arasındaki engelleri kaldıracak irade herkeste mevcuttur fakat bunu uygulamak özgüvene tabidir. Hedefi olan kişi kendine inanması, yapabileceğine güvenmesi yetecektir. Kişinin kendini tanıması ve yapabileceğine inanması hedefine

ulaşma yolunda en büyük motivasyon kaynağı olacaktır. Bu konu da en değerlisi kişinin hedefini belirlemesi ve kendine güvenerek ilerlemesidir (Kaplan, 2007).

3.2.2. İnanmak

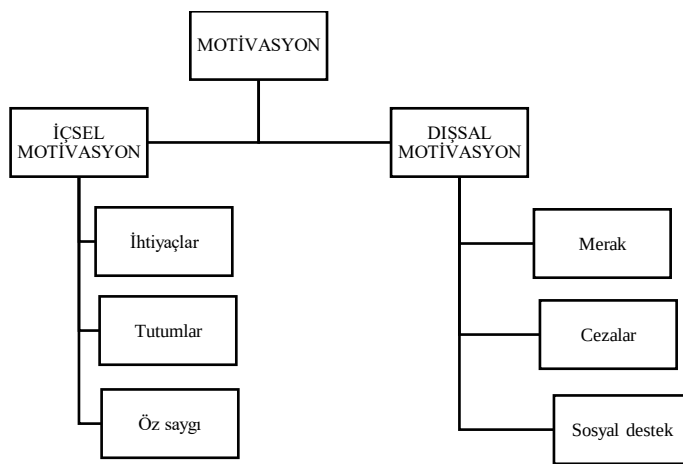
Kişi belirli bir hedefe ulaşacağının kararına verirken ilk olarak kararın uygulanabilirliğine kendisi inanmalıdır. Bu karar ister kendisinin uygulayacağı isterse karşı tarafa uygulatacağı bir karar olsun kişinin kendisi bu kararı benimsemesi ve inanması gerekir. Uygulanacak kararı uygulamaya koyacak kişi yine kişinin kendisi olacağından kendine inanması kararın uygulanmasında büyük rol oynar. Kişi tüm bu karar evresini uygularken karşına çıkan olumsuzlukları bertaraf etmeli, bunları yaparken de özgüvenli davranmalıdır (Kaplan, 2007).

3.2.3. Gizli Yetenekleri Ortaya Çıkarmak

Hedefe ulaşabilmek için kişi kendini samimiyetle sorgulamalıdır. Hedefleri doğrultusunda kişi yapabileceklerinin ortaya çıkarmalıdır. Bu süreçte kişi yapabileceklerini keşfetmeli ve kendine vakit ayırmalıdır (Kaplan, 2007).

3.3. Motivasyon Faktörleri

Motivasyon faktörlerini içsel ve dışsal motive edici olarak (şekil 4) iki başlık altında incelememiz mümkündür. İçsel ve Dışsal Motivasyon Faktörleri (Yerlikaya, 2014).



şekil 4. İçsel ve dışsal motivasyon (Yerlikaya, 2014).

3.3.1. İçsel Motivasyon

İçsel motivasyon kavramı: bir kişi bir işi yaparken o işin kendisinden haz duyması, işi ilgi çekici bulması ve doyum elde etme durumudur (Gagne ve Deci, 2005; Köroğlu, 2011).

Kişinin bir işi yaparken doğal olarak doyum almasına içsel motivasyon denilmektedir. Kişi içsel motive olursa ödül gibi dıştan gelen şeyler kişi için önemli olmaz, kişi için önemli olan faktörler o işin eğlenceli ve ilgi çekici olmasıdır. İnsanlar dış teşviklere ihtiyaç duymadan oldukları andan itibaren merak duygusu ile keşfetmeye yönelik davranışlarda bulunurlar. İnsanların bu davranışsal yönelimi, sosyal, psikolojik ve zihinsel gelişim göstermesi için önemlidir (Doğan, 2020). Bir kişi içsel olarak motive olduğu takdirde baskı ve ödüllere ihtiyaç duymaz kendi iradesi ve özgürce faaliyetleri uygulayabilir (Aslan ve Doğan, 2020).

İçsel motivasyon kişilerin başarı düzeylerini olumlu ya da olumsuz etkilemekte dışsal motivasyona oranla daha fazla etkilidir. Kişi içsel motivasyonda inanç ve gücü kendisinden alır. Kolları olmayan bir kişinin yüzme yarışmasında birinci olup, görme yetisini kaybeden bir bireyin hukuk fakültesini birincilik ile bitirebilmesi bu konuya örnek olarak ifade edebiliriz. Çünkü öğrenme ve faaliyete geçirme sebebi o kişinin ihtiyaç ve zevklerine hitap etmektedir ve kişinin ilgi duyduğu şey, ihtiyaçları ve bunlara karşı olan merakı o kişiyi harekete geçirir (Aydemir, 2013).

İçsel motivasyon kişilerin duygusal tarafları ile alakalıdır ve bu içsel motivasyon yaklaşma ve uzaklaşma olarak iki başlık olarak ele alınabilir. Uzaklaşma motivasyon faktörleri sonrasında kişinin kendi motivasyonu düşmesi ile işe olan alaka ve ilgi azalır sonucunda da işten uzaklaşır. Tam tersi durumda ise kişi işe olan ilgi düzeyi artar ve işe yakınlaşırsa bu duruma da yaklaşma motivasyon faktörü etki etmektedir. Yakınlaşma motivasyon faktörleri; mutluluk, heyecan, tutku, kararlılık, sevgi, öç alma ve kendinden gurur duyma olarak ifade edebilirken uzaklaşma motivasyon faktörleri ise; yanlış giden ilişki, can sıkılması, kendini gerçekleştirilememesi, düş kırıklığı ve hayatı boşa harcama duygusudur (James ve Edden, 2001).

3.3.2. Dışsal Motivasyon

Kişiler, çocukluk çağlarımızda daha çok içsel motivasyon davranışlarını gösterirken sonrasında ise çevresindeki ilişki ve sosyal kurallar neticesinde içsel motivasyon davranışlarında azalma olur ve bu kurallar çerçevesinde davranışlar göstermek zorunda kalır. Bu davranışların temel amacı içsel doyum elde etmeye

dayanmaz. Daha çok ceza almamak ya da ödül elde etmek için yapılır (Deci ve Ryan, 2000).

Dışsal etkilerle motivasyonu sağlanan kişileri işin kendisi değil, ceza, ödül, baskı ve çevresel etkiler gibi dış etkenler harekete geçirir (Akbaba, 2006). Dışsal motivasyon sadece ne kazanılacağı ile ilgilenir yapılacak iş ile ilgilenmez. İçsel motivasyonda ise tam tersi olup kişi merak duyduğu ilgilendiği yapmaktan zevk aldığı için o işi yapar (Akbaba, 2008).

Dışsal motivasyon iki boyut olarak incelenmektedir bunlar örgütsel ve sosyal boyutlardır. Örgütsel boyutlar yapılan işteki performansı artırmak için sunulan imkânlardır. Bunlar; yükselme fırsatı, iş güvencesi, ek yararlar gibi olanaklardır. Sosyal boyut ise yardımseverlik, işteki arkadaşların desteği, arkadaşlık gibi durumlarla ilgilidir (Fernandez, 2013).

3.4. Motivasyon Araçları

Motivasyon oluşturulurken amaç çalışanların yapacakları işi daha istekli yapmalarını ve işten en maksimum verimin alınmasını sağlamaktır. Bu yüzden yöneticiler çalışan bireyleri iyi tanımalıdır. Yöneticiler çalışanlar nasıl motive olur, iş doyum ve tatmin düzeyi artırmanın yolları nelerdir, bireysel ve örgütsel amaçları sağlayacak gücün kaynağı nedir gibi sorular sorup yanıtlarını bulmalıdırlar (Eren, 2011: 62).

Tablo 5. Motivasyon araçları (Adak ve Hançer, 2002; Ölçer, 2005; Şimşek vd., 2001; Ertürk, 2000).

Çalışanın Motivasyon Araçları	
Ekonomik Motivasyon Araçları	Ücret Artışı, Kara Katılma, Pirim, Sosyal Yardım, İş Ve Yaşam Koşullarını İyileştiren Unsurlar (Servis, Öğle Yemeği, Sağlık Sigortası, Mola Vs.)
Psikososyal Motivasyon Araçları	Değişebilen Sosyal Statü, İş Bağımsızlığı, Ast ve Üst İlişkileri, Sosyal Faaliyetler, İş Güvenliği
Örgütsel-Yönetmel Motivasyon Araçları	İşgücü Planlaması, Yetki Ve Sorumluluk Denkliği, Karara Katılma, İşe Bağlılık, İş güvencesi, İş Çekici Kılma, Ekip Çalışması, Disiplin, Fiziksel Koşulların İyileştirilmesi, Terfi Ve Kariyer Geliştirme İmkânları

4. İŞ VERİMİ KAVRAMI

Verimlilik günümüz dünyasında ekonomide karşılaşılabilecek problemlerin giderileceği finansal gerekliliktir. Sosyo kültürel ve ekonomik olarak ülkelerin gelişmiş ülkeler düzeyine gelebilmesinin başlıca şartlarından birisi verimliliktir. Ekonomik olarak gelişmiş ülkelerin içerisinde bulundukları kalkınmışlık düzeylerini korumanın yolu da verimlilikten geçmektedir. Ülkelerin ekonomilerini oluşturan sektörlerden herhangi birinin verimliliğe yaptığı olumlu etki diğer sektörleri de olumlu yönde etki edecek, ekonomiyi artı yönde hareketlendirecektir. Ülke yöneticilerinin ülkelerini modern, akla dayalı ve yeniklere açık şekilde yönettiği bir ülkede verimliliğin artması ile ülkenin gelişmişlik seviyesi artar, toplumun Sosyo ekonomik düzeyi olumlu yönde seyreder. Yüksek verimlilik, üretme gücüne gelebilecek olumsuzluklara rağmen süreklilik arz eden, üretimin devamlılığının sağlanmasıdır. Artan verimlilik ile birlikte toplumda yaşayan bireylere, beraberinde var olduğu doğayı ve içerisinde bulunduğu toplumu kontrol altına alabilme potansiyeli verebilmektedir. Yüksek verimlilik ile oluşan bu potansiyel zaman içerisinde artabilir. Bu durum ekonomik kalkınmanın göstergesidir (Belgin, 2010).

Yaşadığımız dönemde tüzel kişiliklerin ve yerel yönetim olan hükümetlerin titizlik ile üzerinde durduğu konulardan biride elde var olan iş gücünden düzenli ve ölçülü şekilde yararlanmak ve verimliliktir. Tüzel kişilik olan şirketler için üretime doğrudan etkisi olan işgücünden verimli şekilde faydalanılması şirket açısından çok önemlidir. İşgücünden verimli şekilde faydalanılması, üretimde etkisi olan diğer unsurlarında doğrudan verimini arttırabilir. Verimliliği en yalın şekli ile üretimden elde edilen ürünlerin üretim miktarına oranı, üretilmiş ürün ile bu üretim esnasında sarf edilen girdi adedi arasındaki bağlam şeklinde tanımlayabiliriz. Genel olarak ise, doğada nadiren rastlanan ve toplumdaki kişilerin gereksinimlerini giderebilmek için üretim faaliyetinde bulunan kaynakların verimli kullanılması şeklinde tanımlanabilir (Doğan ve Tatlı, 2010).

Kapsamlı olarak verimliliğin tanımını yapacak olursak; elde var olan sınırlı kaynakların insanlığın faydasına, rasyonalist, tabiat ile barışık kullanılarak verimli sonuç elde edebilmek, toplumun hayat standartlarının artırılmasını amaçlayan gayretlerdir (Doğan ve Tatlı, 2010). İşletmelerin verimlilik faaliyetlerini yukarıda anlatılan tanım ölçüsünde yapmaları yaşadığı çevreye ve doğaya olumlu yansımaları olabilir. Verimlilik, elde bulunan kaynakları koşullara en uygun olarak en az harcama ve

en az iş gücü kullanarak yeterli ölçüde hizmet sağlamaktır. İstenilen hizmetin karşılanmasında anlık oluşacak dengesizliklerin giderilmesi, verimlilik ile olur. Anlık olmayan uzun süreli dengesizliklerin çözümlerinde şirket bazında yatırımlara yönlendirilmesi ve üretimi çoğaltacak insani güç ile gelen isteklerin yoğunlaşmasını belirli düzeyde tutmak için fikirler üretilmesi sonuç gösterse de sonuçların kalıcı olabilmesi verimlilik ile sağlanacaktır (Doğan, 2010).

Verimliliği ekonomi yönünden basit şekilde tanımlayacak olursak; minimum giderler ile maksimum üretimi üretim safhasında aksama olmadan yapabilmektir. Bir başka deyişle ürünlerin minimum sarfiyat ile üretim sağlamaktır (Yıldız ve Alp, 2012).

Şirketlerde verimliliği yükseltmek için çalışanlar arasında organize olmada, işverenler açısından çalışanlar bakış açısında, işverenlerin kendilerinde ve işveren çalışan arasındaki ilişkide olumlu etkiler oluşturmak gerekir. Şirket bünyesinde oluşan hedeflerin ve bu hedeflere varabilme konusunda kullanılacak materyallerin planlanmasında, üretim planında, kaynak sevkiyatında, şirket içerisinde yerleşme düzeninde ve çalışanların yönetilmesinde başarı sağlayan bir şirket üretimde verimlilik seviyesini büyük bir hızla arttırır (Doğan ve Tatlı, 2010).

İşgücünde verimliliği değiştirebilecek birçok etken vardır:

1. İşgücü kalitesi: Çalışanların yaşı, yetenekleri, kadın veya erkek olmaları, insani güçleri ve geçmişten gelen tecrübeleri işgücü kalitesini etkileyen etkenlerdendir.
2. Çalışma saatleri: Çalışma saatlerinin sektörün standart çalışma saatlerinin üzerinde olması verimliliği negatif yönde etkiler.
3. İş kazaları, hastalıklar, çalışma koşulları ve maaşa ilave ek ücretler.
4. Organizasyonun büyüklüğü ve yapısı olarak sıralanabilir (Özkoç, 2005).

4.1. İş Veriminin Önemi

Örgütlerde insan faktörü hem ürün üretiminde hem de iktisadi hizmette en önemli kaynaktır. Örgütler diğer örgütlerle rekabet içinde olarak onlardan daha iyi hizmet ve ürün sağlayabilmek, kar oranı yüksek ve satışların düzenli olarak yükselmesini sağlamak ve örgütün piyasadaki duruşunu güçlendirmek için çaba sarf ederler. Örgütlerin bu uğraş ve amaçlarının gerçekleşmesi ise tamamen elde edilecek verime bağlıdır. Bir örgütün devamlılığını sürdürmesi ve amaçlarına ulaşması çalışanların üretkenliğine, verimine bağlıdır. Bundan dolayı iş verimi kavramı örgütler için çok fazla önemlidir (Yumuşak, 2008: 241).

Verimlilik kavramı ile milli gelir doğru orantılıdır verimlilik arttığında ülke refahı da artacaktır ve bunun önemi bilinmektedir. Verimlilik kavramının toplumun sosyal,

ekonomik ve politik yapısı üzerinde etkili olması nedeni ile bu konu hakkında çalışılmalı, plan yapılmalı ve sistematik olarak ilerleme sağlanmalıdır (Koçyiğit, 2016).

4.2. Verimliliği Etkileyen Faktörler

Üretim sistemi ya da hizmet sektöründe toplam gelir ile giderin birbirleri ile oranı o sektörün verimliliğini göstermektedir (Efil, 2004). Japon Verimlilik Merkezi ise verimlilik kavramını sektör içinde olan en uygun işin en uygun şekilde yapılmasını hedefleyen yaşam tarzı olarak ifade etmektedir. Tanımlar doğrultusunda, şirketlerin elinde bulunan kaynakların hangi oranda ürün elde edildiği, kurumların ne kadarının ellerindeki kaynakları düzenli şekilde kullandığını belirtmektedir (Soydal, 2012).

Örgütlerin amaçlarına ulaşmasında rol oynayan verimliliğe etki eden birden fazla faktör bulunmaktadır. Bunlar; psikososyal, fiziksel ve ekonomik faktörlerdir (Yumuşak, 2008: 243).

4.2.1. Psikososyal Faktörler

Psikososyal faktörleri çalışan motivasyonu, iş tatmini, eğitim, oryantasyon, çalışan, işveren olarak sıralamamız mümkündür. Çalışanın motivasyonu verimlilik üzerinde etkisi olan en önemli faktördür. Verilen ödül ve ek hak tanınması gibi faktörler sayesinde motivasyon düzeyi yükselen çalışan iş yerinde daha kaliteli, hızlı ve verimli yapmasına etki eder. Çalışanı harekete geçirecek olan motivasyon kaynakları bulunmakta ve bu kaynaklar çalışanı motive eder, teşvik eder, etkili çalışmasına neden olur iş verimliliği ve iş tatmin düzeyi artar. Bu yüzden işveren motivasyon kaynaklarını iyi bilip çalışanlara yönelik uygulamalıdır (Garih, 2000: 65).

Verimliliği etkileyen psikososyal faktörlerden bir diğeri ise iş tatminidir. İş tatmini çalışanın işe olan tutumudur. İş tatmini değerler, davranışsal eğilimler, his, inanç ve duygulardan oluşmaktadır (Öztürk, 2010: 23-28).

Faktörler arasında eğitim kavramı ise insanın tutum ve davranışlarını geliştirebilmek için yapılan önceden planlanmış kişinin yeteneklerini, bilgi düzeyini geliştirme sürecidir. Eğitim insan için en büyük yatırımlardandır. Verimlilik için eğitim kavramı çalışanın niteliğini geliştirmek, yapılacak işin etkisini artırmak gibi etkileri bulunmaktadır (Yumuşak, 2008: 245-246).

Oryantasyon faktörü ise değişim, teknoloji gibi unsurlarla karmaşık hale gelen işletmelerin çalışan personelini yetiştirdiği ve geliştirdiği bir süreçtir bu sayede işletmeler başarıya daha fazla ulaşırlar. Çalışan örgüte uyum sağlamakta zorlanmayacağından verimlilik daha da fazla olacaktır (Yumuşak, 2008: 245).

Verimliliği etkileyen psikososyal faktörlerden bir diğeri ise çalışan faktörüdür. Bunlar ise demografik faktörler; yaş, cinsiyet, medeni durum gibi, kıdem, değer ve tutumlar ve kişilik özellikleri olarak ifade edebiliriz. Yaş faktörünün daha etkin çalışmada, cinsiyetin disiplinli çalışmada önemi, kıdem sahibi kişinin daha pratik olması, kişilik, değer ve tutumları ise motivasyon ve iş tatminini doğrudan etkilediği için verimliliği de etkilediğini açıkça görebilmekteyiz (Öztürk, 2010: 23-28).

4.2.2. Fiziksel Faktörler

Fiziksel faktörler örgüt içerisindeki çalışma ortamını ele almaktadır. Çalışma ortamında hem sağlık hem iş güvenliği açısından çalışanlar için uygun bir ortam oluşturulduğunda verimlilik düzeyi doğrudan etkilenmektedir. Bu yüzden ortamda sıcaklık, havalandırma durumu, nem, aydınlatma çalışanlar için yeterli düzeyde olmalı ve ergonomik bir ortam sağlanmalıdır (Yılmaz, 2019). İş yerinin tasarımı, renk, aydınlatma, mekânın doğru kullanımı iş verimliliğini etkilemektedir. Çalışanlar iş yeri tasarımından etkilenip yaratıcılık düzeyleri artabilmektedir. İş yerinde ki tasarım zayıf ise çalışanda stres ve düşük iş verimine neden olmaktadır (Ambler, 2005).

4.2.3. Ekonomik Faktörler

Verimlilik için önemli olan faktörlerden bir diğeri ise ekonomik faktörlerdir. Bunları: ücret artışı, primli ücret ve ekonomik ödül olarak üç başlık altında incelememiz mümkündür.

En yaygın ve eski yöntemlerden biri olan ekonomik teşvik için kullanılan faktörler arasında ücret artışı bulunmaktadır. Ücret artışı ile verimliliğin bağlantısı uzun zamandır araştırma konusu olmuştur. Yapılan çalışmalar neticesinde de çalışanlar için ücret artışı en önemli teşvik aracı olarak gözlemlenmiştir.

Bir diğeri ekonomik faktörler arasında primli ücret bulunmaktadır. Çalışanlara aldıkları sabit ücret dışında teşvik edici verimlerini artırıcı bir faktördür. Primler örgütlerde parça başına ya da zamana göre verilip çalışan için motive edici unsurdur. Ancak bazı durumlarda çalışan prime çok fazla odaklanacağından iş kazaları artabilir kalite düşebilir ve buna bağlı verimde düşebilir işverenin bu konuyu iyi kontrol etmesi gerekmektedir.

Ekonomik ödül faktörü ise çalışanların örgüte olan bağlılığı artırdığı gibi hem teşvik eder hem de bu sayede verimliliği artırır. Başarılı çalışanların alacağı ekonomik ödül kişileri başarılı olmaya teşvik etmekte bu sayede kalite ve verim artmaktadır (Yumuşak,2008: 243-244).

5. STRES, MOTİVASYON VE VERİMLİLİK İLİŞKİSİ

5.1. Stresin Verimlilik Üzerine Etkisi

Sanayi toplumunda hizmet ve mal üretiminde işin merkezinde bulunan en önemli unsur insandır. İnsan büyük değişim ve gelişimler yaşar ve bunlara uyum sağlamak için direnç oluşturur. İnsan bulunduğu örgütün, işletmenin başarısını ve o işletmenin devamlılığını sağlamaktadır. Bu sebeple çalışanı ilgilendiren olaylar, uygulanan politikalar insan unsurunun araştırılmasına sebebiyet vermiştir (Fındıkçı, 2000).

Sanayi devriminden sonra büyük değişimler yaşanmış bu değişimlerin tümü iş merkezlidir. Üretimin artması için bilimsel incelemeler ve araştırmalar yapılmıştır. Yapılan araştırmalar neticesinde üretim ve verimlilik belli düzeyde artırılmış fakat bunların arttırılmasında bireysel faktörlerin etkisi ve önemi olduğu görülmüştür (Prokopenko, 2005).

İnsanlar için stres düzeyi fazla olmaya başladığında kişinin psikolojik ve fiziksel sağlığını olumsuz etkilemektedir. Stresten etkilenen kişide zaman içinde fiziksel, sosyal, duygusal ve zihinsel birçok belirti gözlemlenmektedir (Selvi vd., 2014). Stres çift yönlü bir olgudur. Belli seviyede olduğunda olumlu etki yapabileceği gibi stres seviyesi arttıkça olumsuz etki göstermektedir. Doğru yönlendirilme yapıldığında olumlu stres insanlar için çözüm oluşturabilmekte problem oluşmasını engellemektedir (Özkaya vd., 2008: 164). Belli seviyede stres örgüt için iş verimliliğin ve iş doyumunun artmasına neden olmaktadır (Saragih, 2015).

Stres kavramı ve iş verimliliğin arasındaki bağlantı araştırıldığında örgütler açısından amaçlarına ulaşmak için önemli olduğu gözlemlenmiş olsa da hem olumsuz hem de olumlu etkileri olduğu ortaya çıkmıştır. Stres oranı arttığında çalışanlarda çeşitli nedenlerden dolayı beceri ve bilgilerini daha fazla göstererek gayret seviyeleri artmakta ve verimlilikte buna bağlı olarak artmaktadır. Algılanan stres arttığında verimlilikte artmaktadır. Fakat stres düzeyi artış göstererek en üst düzeye ulaşırsa çalışan kişi fazla stres sonucu tükenme yaşamaya başlamaktadır. Bu nedenle verimlilikte aynı oranda düşme gözlemlenmektedir. Açıklamadan da anlaşılacağı üzere örgütteki stres seviyesi optimum seviyede olduğunda stres olumlu etki göstermektedir. Optimum seviyesinin altına ya da üstünde olan bir stres düzeyi ise çalışan ve örgüt için olumsuz etkilere neden olacak bu nedenle de verimlilik düşecektir (Eren, 2004).

İnsanın günlük yaşantısında ki gibi iş hayatında da stres düzeyi önemlidir stres düzeyi uygun düzeyde olursa sağlıklıdır değildir. Çalışanın motivasyonunun artmasında, gelişimini ve başarısını desteklenmesinde ve verimin artmasında uygun düzeydeki stres etkili olmaktadır. Olumlu stres kişideki başarıma isteğini arttırdığı gibi iş doyum ve motivasyon ve buna bağlı olarak da iş verimini artırmaktadır. Fakat başarı için gerekli olan bu stresin düzeyi belirlenmeli ve artmaması için gereken önlemler alınması gerekmektedir. Stres seviyesi arttığında kişide tükenmişlik gözlemlenir ve bunun akabinde verimde ciddi azalma gözlemlenir. Ayrıca kişinin stres nedeni ile yaşayacağı sorunlar kişi ve örgüt için yüksek maliyet oluşturacaktır (Kırel, 2015).

Stresin verimlilik üzerine etkisi araştırıldığında stres seviyesinin önemli bir faktör olduğu belirtilmiştir. Stres uygun seviyede olduğunda çalışma ortamında rekabet, iş mücadelesi oluşturur ve performans ve verimlilikte artış gözlemlenir. Aksi takdirde ise stres azalırsa verimlilikte düşer. Normal düzeydeki stres uyarıcı etki yapar. Fakat normal seviyeden fazla oluşan stres sonrası çalışan sağlıklı düşünemez, performans düşüklüğü yaşanır ve tutarsız davranışlar gözlemlenir. Bu yüzden aşırı stres hem çalışanın hem de yöneticilerde verimliliğin azalmasına neden olacaktır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004).

5.2. Stresin Motivasyon Üzerine Etkisi

Motivasyon örgütler açısından incelendiğinde örgüt ve çalışanların beklentilerine yönelik bir ortamda kişinin ondan istenilen davranışa karşı istekli olması olarak açıklanabilir. Bir işi yaparken kişi kendinde heves ve istek hissetme durumuna motivasyon diyebiliriz (Güney, 2000: 470). Motivasyon kişiye özgü ve sadece insan davranışlarında gözlemlenebilir. Ortak bir faktör bir kişiyi motive ederken başka bir kişiye etki etmeyebilir. Motivasyon unsurları bu nedenle kişilere özgüdür. Kişinin motive olup olmadığını ise o kişinin davranışlarını gözlemleyerek anlamamız mümkündür çünkü kişi motive olduğunda davranışlarına bunu yansıtır (Ünsar vd., 2010: 250-251).

Kişinin ihtiyaçları doğrultusunda motivasyon kavramı ortaya çıkar ve içindeki itici güç sayesinde kişi uyarılmaya başlar. Örgütlerde verimliliği arttıran ve insanlarda yaşama hevesi oluşturan kavram motivasyondur. Bir kişi ya da çalışanı motive etmek için onun isteklerini bilmek ve isteklerini karşılamak gereklidir. Kişinin bir amaca yönelik istekli davranması motivasyon sayesinde olmaktadır (Obuz, 2011: 6).

Stres ve motivasyonun kendi arasında zıt orantı vardır. Motivasyon eksikliği ya da yokluğu insanda strese neden olabilirken, stres düzeyinin normal seviyede olması kişiyi

motive edip moral kazandırmaktadır. Çağımızın en büyük problemi olan stresle herkes karşı karşıyadır. Bazı meslek grupları diğer mesleklere göre daha fazla strese neden olmaktadır. Fakat stresi iyi bir biçimde yönetmek kaçmaktan daha fazla yararlı olacağı düşünülmektedir. Motivasyon düzeyi yüksek olan kişinin verimliliği de aynı oranda arttığı gözlemlenmiştir (Bozöyük, 2019).

Çalışma ortamında stresin olmaması beklenmez. Çalışma hayatında yönetici ve çalışanların performans ve motivasyon düzeyinin artmasında belli seviyeye kadar olan stresler etkilidir. Stresin normalden daha az ya da daha fazla olması ise çalışanların motivasyonun düşmesine, kişi ve yöneticilerde problemler ortaya çıkmasına ve hepsinin sonucunda da verimliliğin düşmesine neden olur. Motivasyon ve stres kavramları hakkında yapılan araştırmalar sonucu stres seviyesi yüksek olması durumunda kişinin fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz etkilendiğini ve bunda motivasyon, performans ve verimi de doğru orantılı olarak olumsuz etkilediği görülmüştür. Çalışanlarda stres düzeyinin artması motivasyon ve verimlilik düzeyinin düşmesine neden olacağı gibi örgütlerin amaçlarına ulaşmasını engellemektedir (Özmutaf, 2006).

Stres kişinin sadece bedensel ve psikolojik sağlığını etkilemez ayrıca kişinin kapasite ve yeteneklerini de etkiler. Çalışma hayatında oluşan stres kişide motivasyon azalmasına, işi yavaşlatması ya da aksatmasına buna bağlı verimliliğin azalmasına neden olmaktadır. Ayrıca stres birçok rahatsızlık ve hastalığa neden olacağından birden fazla olumsuz sonuç doğurabilir. İş stresi çalışanlarda olumsuz etkiye neden olduğunda performans azalmakta ve verimlilik düşmekte bu yüzden de örgütün üretiminde azalma görülmektedir (Şahverdioğlu, 2019: 57-59).

5.3. Motivasyonun Verimlilik Üzerine Etkisi

İsteklendirme, özendirme ve güdüleme anlamına gelen motivasyon, örgütlerdeki verimlilik düzeyini doğrudan etkilemektedir. Motivasyon kişiyi kendi iradesi ile içten gelen arzu sayesinde harekete yönlendirilmesi olarak ifade edilebilir (Adair, 2006: 13).

Örgütler bir ürün veya hizmet üretmek için oluşturulmuştur ve çalışan kişilerde örgütlerde bulunma amacı üretimi sağlayabilmek içindir. Üretilen ürün ve hizmet sonrası çalışanlar özendirilerek üretimde artış göstermeyi hedeflerler (Güney, 2008: 348). Çalışanın göstermiş olduğu performans sonucu verim düzeyi anlaşılabilir. Örgütte çalışan personelin verimli olması işine motive olmasına bağlıdır. Çalışanın motivasyonu arttıracak unsurlar arasında sosyal olanaklar, yüksek ücret, kariyer bulunmaktadır. Örgütler verimlilik artırmak için çalışan öncelikli olmalı ve motivasyon artırılmalıdır (Eren, 2004).

Motivasyon kişilerin enerjilerini bir yere yoğunlaşmasını sağlar ve harekete geçirir (Şahin,2019). Motivasyonun amacı belli hedeflere ulaşılmasını sağlamaktır. Motivasyonun en önemli hedeflerinden biri de verimlilik. Örgütlerde verimliliğin artması için çalışan motivasyonu direkt etki etmektedir. Kişi ne kadar motive edilirse o kadar verimlilik yükseltilebilir (Akdemir, 2003: 78). İnsanlar maddi ya da manevi çeşitli ihtiyaçlara gereksinim duyan varlıklardır. Kişinin sahip olduğu imkânlar ya da ona sunulan olanaklar ihtiyaçlarını gidermesine olanak sağladığında o kişinin verimliliği de buna bağlı olarak etkilenir. Kişinin ihtiyaçları ve motivasyon düzeyi bağlantılıdır. Örneğin çalışan yaptığı iş sonucu aldığı ücret ya da maaş ile gereksinimlerini karşılar ise işinden tatmin ve memnun olur ve bu işte devam edebilmek için motive olur (Bozkurt, 2014).

Verimlilik kavramı üretimdeki girdi ve çıktılar arasındaki ilişki olarak ifade edilebilir. Motivasyon en önemli verimlilik kaynağıdır. Çalışanın örgüt içerisinde alınan kararlara katılması, düşüncelerinin değerlendirilmesi iş verimliliğini doğrudan etkilemektedir (Aysu, 2013). Örgüt bünyesinde ki çalışan, örgütün hedeflerine ulaşmasını sağlamak için istekli olduğunda verimlilik sağlanabilir. Çalışanın sadece işini yapması fayda sağlamaz eğer çalışan manevi duyguları ile işletmeye bağlanırsa motivasyon düzeyi artar ve bunların sonucunda da çalışandan daha fazla verim alınır. İşletmede çalışanların motivasyonu sağlanır ise çalışan orada sürekli kalmak ister ve yaratıcılığını açığa çıkaracak fikirler ortaya koyar bunun sonucunda da performans ve başarı artacağı gibi verimlilikte de artış gözlemlenir (Kesici, 2006: 9).

Çalışanın motivasyonun sağlanmasında ki temel amaç, kaliteli ürün üretmek ve çalışanı tatmin etmek için onların daha etkili, verimli ve istekli çalışmasını sağlamaktır. Çalışanı motive edecek faktörler kişiye özel olup her kişide farklılık göstermektedir (Arıcan, 2011). Örgütsel amaç ve kişisel amaçlar örtüştüğünde çalışanın motivasyonu sağlanır. Bunun sonucunda da verimlilik ve motivasyon arasında ilişki ortaya çıkar. Örgüt amaca ulaştığında çalışanda amacına ulaştığına inanır böylelikle daha kolay verimlilik sağlanmış olur. İnsanlar çalıştıkları iş yerinden ve yaptıkları işten tatmin olurlarsa o kadar verimli olurlar (Eren, 2004).

6. AFET SAHASI ÇALIŞANLARI

Afet; normal yaşamı sekteye uğratarak toplulukları olumsuz etkileyen, kişiler için sosyal, kültürel, fiziksel, ekonomik, çevresel kayıplar oluşturan, kriz yönetimi yapılması gereken, etkilenen topluluğun bu durumla baş etmek için kaynaklarının yetersiz kaldığı, insan ya da doğal kaynaklı olayların sonucu olarak ifade edilir (Kadıoğlu, 2011).

Türkiye'deki Arama Kurtarma Örgütleri ise Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD), Türk Silahlı Kuvvetleri, Kızılay, UMKE, Emniyet Genel Müdürlüğü, Sivil Toplum Kuruluşları, İtfaiye Teşkilatıdır. AFAD; afet anında ve acil durumlarda koordineyi sağlayan yetkili kurumlar yer almaktadır. TAMP ta belirtilen ana çözüm ortakları (Genelkurmay Başkanlığı, İç işleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı vb.) ve sivil toplum örgütleri ile koordineyi sağlayarak çalışma faaliyetlerini yürütmektedir. Arama kurtarma, barınma ve KBRN gibi hizmetlerde ana çözüm ortağıdır (Günaydın ve Tatlı, 2017). Türk Silahlı Kuvvetleri bünyesindeki DAK (Doğal Afetler Arama Kurtarma Tabur Komutanlığı) ve JAK (Jandarma Arama ve Kurtarma Timleri) ile eğitilmiş personeli ile arama kurtarma faaliyetlerinde etkin görev almaktadır (Günaydın ve Tatlı, 2017). Emniyet Genel Müdürlüğü afet anında bölgede kargaşa önlenmesi yağma olmaması ve alanın asayişini sağlanması, bölgeye ulaşımın kolaylaşmasını ve bölgenin emniyette olmasını sağlamakla görevlidir (Kadıoğlu, 2015). Kızılay ise afet anında acil beslenme, acil yardım desteği, kan ve psikososyal destek konularında çalışma yürütmektedir (Kadıoğlu, 2015). UMKE Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan ve desteklenen özel eğitilmiş ve özel donanımlara sahip tamamını gönüllü sağlık çalışanlarının oluşturduğu, ulusal ve uluslararası olağandışı durumlar ve tüm afetlerde yaralı ve afetzedelere medikal kurtarma yapmak için oluşan ekiplerdir (Günaydın ve Tatlı, 2017).

Afet sahasında çalışan personelin müdahalede bulunduğu yangın, deprem, sel gibi afet anında çeşitli durumlara (ölüm, ceset, çaresizlik, kayıplar vs.) maruz kalmaktadır ve bu onlarda çeşitli izler bırakmaktadır (Işıksan, 2017). Afet sonrası yaşanan travmalar kişilerin olumsuz olarak yaşamları boyunca etkileyebilmektedir. Kişilere gerekli psikolojik destek verilmediğinde farklı problemler gözlemlenmektedir (Doğan vd., 2014). Yaşanılan afet sonrası travmaya maruz kalan yardım çalışanları ise şunlardır; itfaiye ekipleri, arama kurtarma ekipleri, sağlık çalışanları, sivil savunma ekipleri, kolluk kuvvetleri, basın ekipleri ve psikososyal destek sağlayan terapistlerdir (Doğan vd., 2021). Yardım çalışanları yaptıkları iş sonucu kötü durumlarla karşı karşıya

kaldıklarından travmatik durumlarla yüzleşmek zorunda kalırlar (Tataoğlu, 2020). Yapılan çalışmalar sonrasında afetlerde görev alan kişilerin müdahalede bulundukları olay ya da afet sonrasında aylar sonrasında bile olayın etkisinden çıkamadıkları görülmüştür (Tataoğlu, 2020).

Afet çalışanlarını etkileyen bazı risk faktörleri şu şekildedir; pis kokular, ceset görme, parçalanmış vücutlar ile karşılaşmak, yoğun baskı altında çalışmak, hasarın fazla olması, afetzede ve yakınlarının acılarına şahit olma, çaresizlik durumu, aşırı yorgunluk, uykusuzluk ve bu olayları hatırlatan kâbuslar. Afet çalışanları risk faktörlerine maruz kaldıktan sonra depresif olma, şok, korku, çaresizlik gibi psikolojik tepkiler gözlemlenebilir (Tataoğlu, 2020). Bu kişilerde çarpıntı, göğüs ağrısı gibi kalp rahatsızlıkları, migren, ülser, yorgunluk ve bedende ağrı gibi fiziksel tepkilerde meydana gelebilmektedir. Kişiler yaşanan travma sonrası sigara ve uyuşturucu eğiliminde bulunma, alkol alımında artma, saldırganlık durumunun artması gibi davranışsal tepkiler olurken, kişilerle iletişimi kesme, çatışma, performans düşüklüğü, işe gitmek istememe, iş stresinde artış ve motivasyonda azalma gibi sosyal tepkilerde görülebilir (Tataoğlu, 2020).

Yardım personeli travmatik olaylar sonrası olumsuz olarak etkilense de bazı kaynaklar afetlerde çalışmanın olumlu etki oluşturabileceği ifade edilmiştir. Çalışmalar travmatik olayların kişiyi zorladığından duygusal ve mesleki olarak geliştirdiğini ve kişiyi olgunlaştırdığını bunun sonucunda da kişinin bakış açısında olumlu yönde değişme meydana geldiğini belirtilmiştir (Tedeschi ve Calhoun, 2004; Erdener, 2019).

Arama kurtarma personeli üzerinde yapılan bir çalışma sonrasında personelin yüzde sekseninde travma sonrası stres bozukluğu belirtilerinden en az birine sahip olduğu ve bu personelin hastane çalışanlarına oranla daha fazla TSSB belirtisi gösterdiği belirtilmiştir (Neria vd., 2008). Ayrıca profesyonel kurtarma personeli gönüllü kurtarma personeline oranla stres açısından daha dayanıklı olduğu ve bunun nedeninin profesyonellerin hazırlıklı olması olarak açıklanmıştır (Brooks vd., 2016).

Afetlerde çalışan kişiler topluma katkı sağladığını, zor durumdaki kişilere yardımda bulundukları için insanları kurtardığını ve genel olarak insanlara fayda sağladığını hissederler bunun sonrasında da kişilerde memnuniyet ve tatmin duygusu oluşabilmektedir (Bakhshi vd., 2014; Çoban, 2019).

Tez konusunda ele alınan afet sahası çalışan personel gruplarından itfaiye görevlileri örneği olduğundan İtfaiye Teşkilatı konusu daha geniş olarak ele alınmaktadır.

7. İTFAİYE TEŞKİLATI

7.1. İtfaiye Teşkilatı Tarihçesi

İtfaiye kelimesinin kökenine baktığımızda Arapçada söndürmek anlamına gelen itfa fiilinden meydana geldiğini ve itfaiye kelimesi de “yangın söndürme örgütü” manasına geldiğini Türk Dil Kurumu ifade etmiştir (1981: 425).

Yangını söndürmek Romalılarda eski Mısırda ve Sümerlilerde askerlerin yapması gereken bir iş olarak görülmekteydi. İtfaiye örgütü ilk olarak yeterli donanımına sahip ve askerlerin yürüttüğü Roma da kurulmuştur. Yangından haberdar olabilmek için şehrin merkezi yerlerine su depoları kurulurken farklı yerlerinde yangın gözetleme kuleleri yapılmıştır (Söylemez, 2012). Romanın büyük kısmı çıkan yangınlar sonucu yok olması nedeni ile su taşıyıcılar, gece bekçilerinin yer aldığı 7000 kişilik bir itfaiye örgütü oluşturulmuştur (Türker, 2009: 14). Alınan bu önlemlerin yetersiz olduğu 1666 tarihinde gerçekleşen “Büyük Londra Yangını” sonrası fark edilmiştir ve bunun üzerine özel itfaiye örgütleri 1680 yılında özel sigorta şirketleri tarafından kurulmuştur. Farklı şirketlerin oluşturduğu itfaiye örgütleri düzensizliğe neden olduğundan itfaiye örgütleri birleşerek Londra İtfaiyesi oluşmuştur. 1865 yılında kamu hizmeti kabul edilmesi ile İtfaiye Teşkilatı Londra Kent Meclisi tarafından idare edilmeye başlanmıştır (Söylemez, 2012). ABD’de Philadelphia’da 1736 da ilk kalıcı İtfaiye Teşkilatı kurulurken, New York da ise 1737 yılında kurulmuştur. Bu İtfaiye Teşkilatları büyük yangınlara karşı yetersiz kaldığı için yeni ihtiyaçlara neden olmuş ve bunların sayesinde buharlı itfaiye aracı ve telgraf ile ihbar sistemlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır (Söylemez, 2012).

İtfaiye Teşkilatı ilk kurulduğu zamanlarda amacı sadece yangın söndürmek olsa da, günümüzde arama kurtarma, tehlike önleyici faaliyetler, acil yardım hizmetleri, halkın eğitilmesi gibi daha fazla acil duruma müdahale etmektedirler (Coppola ve Maloney, 2009: 57).

7.1.1. Osmanlı İmparatorluğu'nda İtfaiye Teşkilatı

18. yüzyılın başlarında Osmanlı İmparatorluğu'nda ilk İtfaiye Teşkilatı kurulmuştur. İtfaiye Teşkilatı kurulmadan önce çıkan yangınlara halk kendi imkânları ile müdahale etmiş, mahalle ve lonca teşkilatları da yangın söndürmede büyük fayda sağlamış hatta yangın olduğunda devlet görevlileri bazı büyük yangınlarda ise

padişahların bile doğrudan yangın ile ilgilendiği geçmiş kaynaklarda ifade edilmektedir (Özgür ve Azaklı, 2001: 154; Tural, 2004: 70). Osmanlı İmparatorluğu’nda 16. yüzyılda yangın söndürme görevi Acemioğlanlar adını alan Yeniçeri Ocağının bir bölümüne verilmiştir ve her hanede dama ulaşmak için bir merdiven, bir küp dolusu su, kazma ve kürek bulundurmak zorunlu olmuştur (Özgür ve Azaklı, 2001: 155). Osmanlı da ilk İtfaiye Teşkilatı’nın ne zaman kurulduğuna dair farklı kaynaklar yer almakta bir kaynakta 1714 yılında 10-15 kişinin olduğu ve tulumbalar ile yangına müdahale eden bir ekibin ilk yangın söndürme teşkilatını oluşturduğunu ifade eder. Diğer bir kaynakta ise 1720 yıllarında aslen Fransız olan başta “David” Müslüman olduktan sonra Davut ismini alan kişi tarafından kurulduğu ifade edilmektedir. Osmanlı İmparatorluğu’na tulumbayı Davut’un getirmiş ve yangınlardaki gayreti dolayısı ile tulumbacıların başı olarak atanmıştır. Emrine 50 asker verilerek Tulumba Ocağı kurulmuştur (Tural, 2004: 71).

Tulumba ocağı bir asırdan fazla hizmet vermiş ve her devlet dairesinde tulumba ocağı bulundurulmuştur. Kente dağılımında Yeniçeri karakolları ele alınmış ve her karakola bir kolluk oluşturulmuştur. Yangına önce kolluklar müdahale etmiş yangını söndüremedikleri takdirde Tulumba Ocakları devreye girmiştir. Aynı zamanda her semtin gençlerinden gönüllü tulumbacılar seçilmiştir. Tulumba Ocağının kapanması ise bağlı oldukları Yeniçeri Ocağının kaldırılması ile olmuştur. Tulumba Ocağının kapanmasının ardından çıkan yangınlara semt tulumbacıları müdahale etse de düzensiz yapıda olan bu tulumbacılar yetersiz kalmıştır. Bir teşkilat gereksinimi sonrası Yeniçeri Ocağı yerine kurulan Asakir-i Mansure-i Muhammediye Ordusu içerisinde “yangıncı taburu” oluşturulmuştur (Tural, 2004: 72; Özgür ve Azaklı, 2001: 156). Osmanlı İmparatorluğu’nun siyasi açıdan çalkantılı bir dönem yaşadığı 19. yüzyılda itfaiye teşkilatı da nasibini almış ve askeri hizmet olarak görülürken yaşanan değişiklikler sonrası askeri hizmetten çıkarılmış ve belediyelere sorumluluk yüklenmiştir. Sonrasında oluşan yangınlarda oluşan teşkilat yetersiz kalmış yangınlara karşı başarı olmuş ve çok büyük zararlar oluşmuştur (Özgür ve Azaklı, 2001: 160).

Modern İtfaiye Teşkilatı gerekliliği gün geçtikçe artmış bunun için Avrupa da olan yapılanmalar incelenmiş. Bu incelemeler sonucu Macaristan da olan yapılanmalar üstün olduğuna karar verilerek, Budapeşte İtfaiye Alay Kumandanı “Szechenyi” yeni İtfaiye Teşkilatına getirmiş ve çalışmaları sonrasında İtfaiye Alayı kurulmuştur (Taşkın, 2012: 73; Tural, 2004: 74).

7.1.2. Cumhuriyet Döneminde İtfaiye Teşkilatı

İtfaiye Teşkilatı Cumhuriyet'in ilk yıllarında askeri kurum olmaktan çıkarılarak yerel yönetimlere devredilmiştir. 1930 senesinde itfaiyenin yasal temeli olan 1580 sayılı Belediye Kanunu çıkmıştır. Bu kanun hükmünde tüm belediyelerin İtfaiye Teşkilatı oluşturması zorunlu kılınmıştır. İtfaiye Teşkilat tarihi araştırıldığında İstanbul İtfaiyesi ile ilgili bilgilere rastlanırken Anadolu'da itfaiyenin ne zaman olduğu ise tam bilinmemektedir (Türker, 2009: 20).

Cumhuriyetin ilk yıllarında tek amacı yangın söndürmek olan itfaiyenin görevleri yangın dışında afetlerde kayıpların en aza indirgenebilmesi için gerekli tedbirlerin alınması 1958 yılında çıkan Sivil Müdafaa Kanunu ile yükümlü kılınmıştır. Bu kanun sonrasında yangına müdahale dışında arama kurtarma faaliyetleri de itfaiyenin görevleri arasına girmiştir (Tural, 2004: 76).

7.1.3. Günümüzde İtfaiye Teşkilatı

Teknoloji ve sanayinin gelişmesi, artan nüfus buna bağlı olarak ortaya çıkan çevresel sorunlar, afetlerin fazla olması gibi birçok nedenden dolayı itfaiyecilik önemli bir meslek grubu olarak karşımıza çıkmaktadır (Yenitürk vd., 2002). Şehir tasarımı ve yapılanmasında itfaiye gibi yerel kamu hizmetleri belirleyici öneme sahiptir şehirde yaşayan kişilerin yaşam alanını güvenli tutma ve şehrin sürekliliğini sağlayarak vatandaşların yaşamını önemli ölçüde etkilemektedir (Soyhan, 2020). Yangın önleme ve itfaiyeye ne kadar yatırım yapılırsa çıkan yangın sayısı ya da yangından olumsuz etkilenme durumu o kadar az olmaktadır. İtfaiye Teşkilatına yapılan destek bu açıdan önemlidir bu sayede çıkan yangından en az zararla atlatılması sağlanacak ve milli ekonomi içinde olumlu katkı sağlayacaktır. İtfaiye Teşkilatının geniş hizmet alanı vardır fakat genellikle önlem alma aşamasından ziyade acil durumlara müdahale etmektedir. İtfaiyeciler her türlü acil durum, arama kurtarma, yangın, trafik kazası vb. gibi insan hayatı için önemli olaylara direkt müdahale eden bir teşkilattır fakat meslek statüsü bulunmamaktadır. (Urul ve Kara, 2018).

İtfaiye Teşkilatı Türkiye'de iki grup olarak toplanırken (kamu ve özel), dünya genelinde; askeri İtfaiye Teşkilatı, büyük afetlere müdahale eden özel ve resmi İtfaiye Teşkilatı, sivil savunma kanununa göre İtfaiye Teşkilatı, mahalli İtfaiye Teşkilatı ve gönüllü İtfaiye Teşkilatı olmak üzere altı grupta toplanmaktadır (Kürekçi, 2007). İtfaiyeci olarak atanmak için ise bir takım fiziksel ve sağlık yeterliliklerini karşılarken en az lise düzeyi eğitime sahip olmak yeterli düzeyde olmaktadır (Yavuz ve Bozatay, 2015).

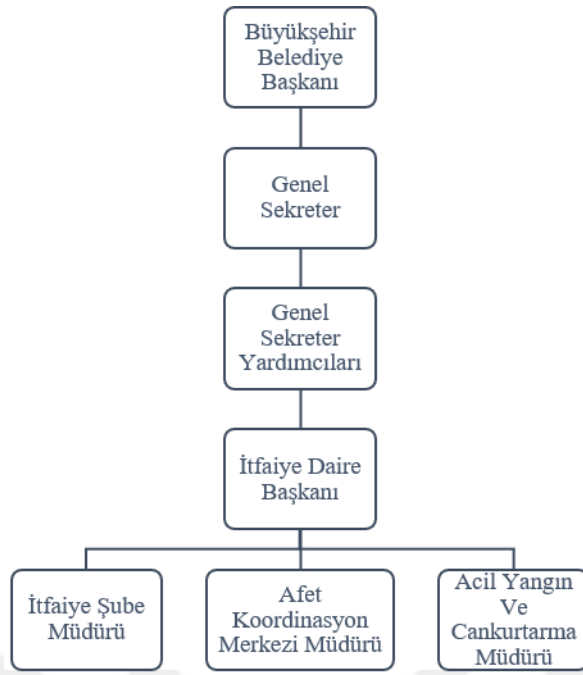
Kurulduğu ilk yıllarda amacı yangın söndürmek olan İtfaiye Teşkilatı, Sivil Müdafaa Kanunu (1958) ile sadece yangın değil afet anında halkın hem can hem mal güvenliğini sağlanması amacıyla gerekli önlemler alınması gibi sorumluluklar yüklenmiştir (Tural, 2004: 76). İtfaiye Teşkilatı için önemli bir düzenleme de 3030 sayılı 1984 senesinde yürürlüğe giren Büyükşehir Belediye Kanunu'nda yapılmıştır. Bu kanun sonrası itfaiye büyükşehir belediyelerinin görev alanına girmiştir. 1997 tarihinde il merkezinde müdürlük iken büyükşehir belediyelerinde itfaiye daire başkanlığı olarak değiştirilmiştir. İlk olarak İstanbul ve Kocaeli'nde uygulanılsa da daha sonra tüm büyükşehir belediyelerinde uygulanmıştır. Bu düzenleme ile büyükşehir belediyelerine daha fazla sorumluluk eklenmiş il merkezlerine uyguladıkları hizmeti ilçe ve kırsallara da uygulama zorunluluğu getirilmiştir. İl belediyeleri ve ilçe belediyeleri İtfaiye Teşkilatı kendi sınırları içerisinde 5393 Sayılı Belediye Kanunu'na göre oluşturmaktadır. Büyükşehirlerde ise durum farklıdır. Büyükşehir belediyeleri merkez ve çevre ilçeleri ele alacak şekilde İtfaiye Teşkilatını planlamak ve uygulamakla 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile sorumlu tutulmuştur. Bu sebepten dolayı İtfaiye Teşkilatı büyükşehirlerde daire başkanlığı altında teşkilat kurulurken, belediyelerde müdürlük altında faaliyet yürütmektedir (Yavuz ve Bozatay, 2015).

7.2. İtfaiye Teşkilatı'nda Görev Akışı

İtfaiye Teşkilatı'nda hem geçmiş tarihinden hem de yasal anlamda alt-üst ilişkisi bulunmakta ve rütbelerle bu alt-üst ilişkisi belirlenmektedir. İtfaiye içindeki rütbeler sırasıyla; İtfaiye Daire Başkanı, İtfaiye Müdürü, İtfaiye Amiri, İtfaiye Çavuşu, İtfaiye Eri, Şoför olarak sıralamak mümkündür.

İtfaiye Daire Başkanı: Büyükşehir olan illerde İtfaiye Teşkilatının en üst amiridir ve teşkilatın yapılanmasını, birimler arası koordinasyonun ayarlanması, yeni gelişmelerin takibinin yapılması başlıca görevleri arasındadır. Teşkilat içinde olabilecek araç-gereç ve personel gibi her türlü ihtiyacın belirler ve talebini sağlar. İtfaiyenin sağladığı hizmetlerin verimli bir şekilde yürütülmesi için planlama, koordine etme ve denetlemesini yapar ve ihtiyaç durumunda olaylara katılım sağlar (Resmi Gazete, 2006).

İtfaiye teşkilatının yapısı Şekil 5'te gösterilmiştir (Akyol, 2020).



Şekil 5. İtfaiye teşkilat yapısı (Akyol, 2020).

İtfaiye Müdürü: İtfaiye Teşkilatı'nda bölgenin en üst amiridir. Arama kurtarma, yangın, su tahliyesi gibi kendisine bağlı olaylardan sorumludur ve olaylara müdahale ve takibini sağlar. Çalışanın mesleki bilgilerini ve verimliliklerini arttırmak için kurum içi eğitimini sağlar (Resmi Gazete, 2006).

İtfaiye Amiri: Sorumlusu olduğu bölgenin; arama kurtarma, yangın, su tahliyesi gibi olaylara müdahale ve takibini sağlar. Grup içindeki tüm araç-gereç ve personelden sorumlu olmakla birlikte organizasyon ve sevkini yapar. Araç gereç bakımı, itfaiye binası bakımı ve temizliği ve tamiratını da yaptırır (Resmi Gazete, 2006).

İtfaiye Çavuşu: Çavuş karargâh içerisinde ve dışında yapılacak işlerin yürütülmesini sağlar ve personel arası iş bölümü yapar. Amir olmadığında olayların takibi ve yürütülmesini sağlar (Resmi Gazete, 2006).

İtfaiye Eri: İtfaiye erinin arama kurtarma, yangın söndürme, itfaiye binasının temizliğini ve güvenliğini sağlama, araç kullanma, araç-gereç bakım onarımını yapma ve diğer işleri yapmakla yükümlüdür (Resmi Gazete, 2006).

Şoför: İtfaiye aracını kullanmak, aracın bakımını yapmak araçtaki ekipmanları aktif olarak kullanabilen personeldir (Akyol, 2020).

7.3. İtfaiye Teşkilatı Personelinin Görevleri

İtfaiye personelinin başlıca görevleri çıkan yangınlara uygun müdahalede bulunmak ve bunun sonucu yangını söndürmek, teknik kurtarma gerektirebilecek çökme, mahsur kalma ve tüm kazalara müdahale etmek ve ilk yardım hizmetlerini

sunmak ve su altı, su üstü, arazi, acil durumlar ve oluşan afet anında arama kurtarma faaliyetlerini yapmak, su baskınlarına müdahale etmek, binaların yangından korunması hakkında ki yönetmeliğin gerekliliklerini yerine getirmek, KBRN olaylarında keşif, tespit, arama ve kurtarma ekiplerine destek vermek dekontaminasyonu sağlamak, vatandaşlara, kurum ve kuruluşlara itfaiye hizmetleri konusunda bilgi vermek, alınacak önlemler hakkında eğitimler düzenlemek ve bu konuda tatbikatlar düzenlemek, orman yangınlarına yardıma gitmek, yanıcı, parlayıcı, patlayıcı maddelerin depolanma yerleri için ilgili birimlerle görüşleri iletmek, yangına karşı işyerleri, fabrika, eğlence yerleri ve sanayi kuruluşlarını denetlemek ve mevzuata uygun şekilde raporlamak, itfaiye personelin ve gönüllülerin eğitilmesine ve yetiştirilmesine yardımda bulunmaktır. Ayrıca belediye başkanının verdiği diğer görevleri yerine getirmek de itfaiye personelinin başlıca görevleri arasında yer almaktadır (Belediye İtfaiye Yönetmeliği, Resmi Gazete, 2006).

7.3.1. Afet Sahasında İtfaiye Teşkilatı'nın Yeri

Afet; normal yaşamı sekteye uğratarak toplulukları olumsuz etkileyen, kişiler için sosyal, kültürel, fiziksel, ekonomik, çevresel kayıplar oluşturan, kriz yönetimi yapılması gereken, etkilenen topluluğun bu durumla baş etmek için kaynaklarının yetersiz kaldığı, insan ya da doğal kaynaklı olayların sonucu olarak ifade edilir (Kadioğlu, 2011).

Türkiye’de yaşanan afetlerin müdahale organizasyonu için 2014 yılında Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) tarafından Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) açıklanmıştır. Afet öncesi, afet anı ve afet sonrasında müdahale edecek bakanlıklar, kurumlar ve sivil toplum kuruluşlarının görev ve sorumluluklarını ve koordinasyonu tanımlanması TAMP’ta yapılmıştır. Bu bakımdan da TAMP, ulusal düzeyde 28, yerel düzeydeyse 26 hizmet grubu tanımlanmıştır (TAMP, 2013: 1). TAMP’ta yer alan yerel düzeydeki hizmet gruplarının 2 tanesinde belediyeler ana çözüm ortağı olarak belirtilirken, 20 hizmet grubunda destek çözüm ortağıdır. Belediyeler, yerelde oluşan yangınların hem önlenmesi hem de müdahalesinde ana çözüm ortağıdır. Belediyenin yangına müdahale edecek birimi ise itfaiyelerdir. İtfaiye, yangına müdahale dışında afet anında arama kurtarma, KBRN çalışmaları yürütmektedir (Baradan ve Mimar, 2015).

8. MATERYAL VE METOD

Araştırmanın bu kısmında problemin durumu, araştırma konu önemi, amaç, beklenen yararlar, varsayımlar, hipotezler, kısıtlılıklar, kapsam, veri toplama ve yöntemden bahsedilmektedir.

8.1. Problemin Durumu

Yaşanılan afetler; toplum düzenini bozan, can ve mal kayıplarına neden olan uyum sağlamanın zor olduğu, dış yardım gerektiren olayların sonucu olarak afetzedeler üzerinde psikolojik olarak olumsuz etki yaratabilir. Sadece afete maruz kalan kişiler değil afet sonrası ve afetin her aşamasında müdahale eden ekip de afet sürecinde maruz kaldığı bu olumsuzluklardan etkilenebilmektedir. Stres altındaki kişiler hata yapmaya meyilli olacağı ön görülmüştür. Yüksek strese sahip kişilerin motivasyonu ve iş verimliliği düştüğünden çalışma esnasında iş performansı etkilenebileceği düşünülmektedir. Afet sahası çalışanları gerek müdahale aşaması gerek iyileştirme aşaması gibi tümüyle afet koşuluyla bire bir iç içe olma durumu yaşadığından yoğun stres altında kalabilir. Afet anında çalışan personelin hata yapması kabul edilebilir durum değildir. Bu yüzden, afet sahası çalışanlarının stres ve motivasyon verimlilik düzeylerinin ölçülmesi bunları nelerin etkilediğinin araştırılması ve çözümler üretilmesi bu çalışmada amaçlanmıştır.

8.2. Araştırma Konusunun Önemi

Afet sahası çalışanları, yoğun iş yükü ve sahada aktif görev alabilen personel olarak İtfaiye Teşkilatı personelleri yer almaktadır. İtfaiye Teşkilatı afetlerde aktif rol aldığı gibi ayrıca trafik kazaları, yangın gibi yoğun strese neden olan vakalara da müdahale etmektedir. Ayrıca çalışanların iş hayatında maruz kaldıkları stres dışında bireysel yaşamında yaşadıkları problemlerde sahip oldukları stres seviyesinin artmasına ve motivasyon verimliliğinin azalmasına neden olabilir.

Bu çalışmanın özgünlüğünü:

- i) Afet sahası ile stres ilgili olarak İtfaiye Teşkilatı çalışanlarının oldukça yüksek stresli iş grubu olarak stres ve motivasyon verimliliği konularında araştırma yapılmasının önemli yararlı olabileceğinin düşünülmesi,
- ii) Afet sahasında; stres ve motivasyon, verimlilik konulu literatürde oldukça sınırlı çalışmanın yer alması, itfaiye çalışanı personelinde; algılanan stres, örgütsel stres

ve motivasyon verimliliği ilişkisini bir arada ele alan literatür araştırmasının gözlenmemesi,

iii) Afet sahasında çalışan İtfaiye Teşkilatı personelinin stres ve motivasyon verimliliğinin birden fazla alt boyut ve değişken açısından çok yönlü olarak bir arada ele alınıp değerlendirilebilecek olması, oluşturmaktadır.

8.3. Araştırmanın Amacı

Afet sahası içerisinde yüksek stresli çalışma koşulları taşıyan; İtfaiye Teşkilatı çalışanlarının algılanan stres düzeylerinin ve motivasyon verimliliği üzerine etkileri ve ilişkisini ele alarak yaş, cinsiyet, statü, medeni durum, eğitim durumu, meslekte hizmet süresi, etkin zaman kullanımı, plan yapmanın, yaşanmış bir afet öyküsünün stres ve motivasyon verimlilikleri üzerine herhangi bir ilişkilerinin olup olmadığını değerlendirmekti.

8.4. Araştırmanın Varsayımları

İtfaiye personelinin işteki verim ve motivasyonun düşmemesi için stres seviyesinin azaltılması gerekmektedir. Eğer itfaiye çalışanlarının stres seviyesi orta ya da az seviyeye indirgenebilirse; motivasyon açısından olumlu etki sağlar bu da iş performans ve verimi yüksek olmasına katkı sağlayabilir

8.5. Araştırmanın Kısıtlılıkları

Çalışmada; güvenirlik ve geçerlik evren, örneklem seçimi ve ölçek formunun doldurulmasındaki yanıtlama hataları olabileceği düşünülerek bu çalışmadaki bulgu ve kullanılan ölçeklerin geçerliği ve güvenirliğiyle sınırlıdır.

Araştırmadaki kısıtlılıklar; Ankara ili Teşkilat çalışanlarının sadece merkez teşkilat yapılması ele alınarak, ilgili kuruluştaki kadın çalışan personel katılımcılar arasında yer almadığından araştırılmak istenen cinsiyet değişkeni ölçek karşılaştırmaları dışında bırakıldı. Çalışma 15.11.2021-15.02.2022 zaman aralığında yapılmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

H1: Katılımcıların algılanan stres seviyesi yüksektir.

H2: Katılımcıların algılanan stres seviyesi yüksek değildir.

H3: Katılımcıların motivasyon ve verimlilik düzeyleri yüksektir.

H4: Katılımcıların motivasyon ve verimlilik düzeyleri düşüktür.

H5: Yaş ve hizmet süresine bağlı olarak stres seviyesi artar.

H6: Yaş ve hizmet süresine bağlı olarak stres seviyesi değişmez.

- H7: Yaş ve hizmet süresine bağlı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri artar.
- H8: Yaş ve hizmet süresine bağlı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri değişmez.
- H9: Eğitim düzeyine bağlı olarak stres seviyesi artar.
- H10: Eğitim düzeyine bağlı olarak stres seviyesi değişmez.
- H11: Eğitim düzeyine bağlı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri artar.
- H12: Eğitim düzeyine bağlı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri değişmez.
- H13: Görev çeşidine bağlı olarak stres seviyesi değişir.
- H14: Görev çeşidine bağlı olarak stres seviyesi değişmez.
- H15: Görev çeşidine bağlı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri değişir.
- H16: Görev çeşidine bağlı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri değişmez.
- H17: Algılanan stres ile motivasyon verimlilik arasında anlamlı bir korelasyon gözlenir.
- H18: Algılanan stres ile motivasyon verimlilik arasında anlamlı bir korelasyon gözlenmez.

8.6. Veri Toplama Araçları ve Yöntem

Ankara Merkez itfaiyesi ile Siteler, Kurtuluş, Batıkent, Dikmen merkez ilçe itfaiye çalışanları ulaşılabilirlik, çalışan sayısı ve müdahale ettikleri vaka sayısının fazla olmasından dolayı çalışmaya gönüllü katılımcı olarak tercih edilmiştir ve çalışma evrenimizi oluşturmaktadır.

$$\frac{\frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{e^2}}{1 + \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{N e^2}}$$

Şekil 6. Güç analizi (Adhikari, 2021).

$$\frac{\frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2}}{1 + \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{1020(0.05)^2}} \approx 279$$

Şekil 7. Evren hesaplaması

n = Sample size, N = 1020, Z = 1.96, e = 0.05 and p = 0.5

Çalışmanın evrenini oluşturan Ankara İtfaiye Teşkilatı örneğinde güç analizi yapılmıştır. Buna göre 1020 personelden 279 kişiye ulaşılması gerektiği bulunmuştur

(Şekil 6). Çalışma sonrası 292 kişiye ulaşılmış ancak yetersiz veri ve anket cevapları sebebiyle 286 personel veri sonuçları değerlendirmelerde yer aldı.

Çalışma öncesinde çalışma yapılabilmesi için öncelikle Gümüşhane Üniversitesi Etik kurulundan etik izin alındı (Karar Sayı No: E-50181495-050.99-77925) ve tez ekleri bölümünde etik onay sayfasında yer almaktadır. Çalışmada verilerin toplanması için Ankara Belediyesi Başkanlığı İtfaiye Müdürlüğünden kurum izni 26.11.2021 yılında (Sayı No: E-54732764-929-293069) alındı.

Verilerin toplanması izin süreçlerine göre 2021 yılı içerisinde gerçekleştirildi. Çalışmada algılanan stres ve motivasyon ve verimlilik ile ilgili iki ölçek kullanıldı: 1. Ölçek: Algılanan stres Ölçeği Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) hazırlanan ve Behice Erci tarafından Türkçeye uyarlanan Reliability And Validity Of The Turkish Version Of Perceived Stress Scale (2006). 2. Ölçek ise; Motivasyon ve verimlilik ölçeği Sevgün Aysu (2013) tarafından hazırlanan ve Derya Koçyiğit tarafından uyarlanan Motivasyon ve Verimlilik Arasındaki İlişki: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği (2016) ölçekleri kullanıldı (Bkz., Ekler).

Algılanan Stres Ölçeği (ASÖ), Cohen vd. (1983) tarafından geliştirildi. Erci (2006) tarafından Türkçe geçerlilik güvenirliliği yapılmıştır. İlgili ölçek geçerliliği için KMO: değeri 0.754 olarak elde edildiği rapor edildi (Erci, 2006). Anket sorularını oluşturan her bir madde 5’li Likert tipi derecelendirilmiş ve her bir madde katılım düzeyleri “Hiçbir zaman=0” ve “Çok Sık=4” aralığında puanlama aralığı bulunmaktadır. Evrendeki katılımcılara (Ankara ili İtfaiye Teşkilatı çalışanları) yüz yüze anket uygulandı. Toplam 10 sorudan oluşan ölçek anketin gerekli değerlendirmeler yapılarak gruplar arasındaki farklılık $p<0.05$ altında ise anlamlı olarak değerlendirildi. Çalışmanın güvenirlik derecesi, yapılan analiz sonucunda ortaya çıkan Cronbach Alfa ile değerlendirildi.

Motivasyon verimlilik ölçeği (MVÖ), Sevgün Aysu tarafından hazırlandı (2013). Anket sorularını oluşturan her bir madde 5’li Likert tipi derecelendirilmiş ve her bir madde katılım düzeyleri “Kesinlikle Katılmıyorum=1” ve “Tamamen Katılıyorum=5” aralığında puanlandırılmıştır. Toplam 25 sorudan oluşan ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ödüllendirme alt boyutu 2,6,10,11,12,22 ve 23. Sorulardan, motivasyon alt boyutu 1,4,5,7,8,9,15,16,20,25. Sorulardan oluşmaktadır ve yönetici alt boyutu ise 17,19,21,24. Sorulardan oluşmaktadır. Anketin gerekli değerlendirmeler yapılmıştır. Anketlerin anlamlılık değeri $p<0.05$ düzeyinde değerlendirilmiştir (Aysu, 2013). Derya Koçyiğit tarafından uyarlanan ilgili çalışmadaki anket sorularının geçerliliği açısından KMO değeri: 0.728 olarak elde edildiği rapor edildi (Koçyiğit, 2016). Çalışmanın

güvenirlilik derecesi, yapılan analiz sonucunda ortaya çıkan Cronbach Alfa kat sayısı skoruna göre güvenirlilik aralığı değerlendirildi.

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

Tablo 6. Algılanan stres ölçeği toplam korelasyon ve cronbach alfa değerleri

Algılanan Stres Ölçeği	Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Maddeleri		Madde Toplam Korelasyon Değeri	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa
	Madde No	Soru Numarası		
	1	Soru 1	0.462	0.567
	2	Soru 2	0.428	0.581
	3	Soru 3	0.324	0.604
	4	Soru 4 (ters)	0.156	0.640
	5	Soru 5 (ters)	0.393	0.590
	6	Soru 6	0.169	0.637
	7	Soru 7 (ters)	0.156	0.639
	8	Soru 8 (ters)	0.261	0.618
	9	Soru 9	0.246	0.621
	10	Soru 10	0.418	0.584
$\alpha=0.634$				

Ölçeklerin Güvenirlilik analizi için Cronbach Alfa değeri; 0.634 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin kullanılabilir derecede güvenilir aralıkta yer almaktaydı (Tablo 6).

Tablo 7. Motivasyon verimlilik ölçeği toplam korelasyon ve cronbach alfa değerleri

Motivasyon Verimlilik Ölçeği	Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Maddeleri		Madde Toplam Korelasyon Değeri	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa
	Soru 1		0.067	0.675
	Soru 2		0.371	0.647
	Soru 3		0.050	0.678
	Soru 4		0.074	0.675
	Soru 5		0.053	0.674
	Soru 6		0.160	0.665
	Soru 7		0.207	0.662
	Soru 8		0.007	0.681
	Soru 9		0.257	0.659
	Soru 10		0.068	0.676
	Soru 11		0.177	0.664
	Soru 12		0.254	0.657

Tablo 7. (Devamı)

Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Maddeleri		Madde Toplam Korelasyon Değeri	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa
Motivasyon Verimlilik Ölçeği	Soru 13	0.330	0.650
	Soru 14	0.401	0.644
	Soru 15	0.328	0.650
	Soru 16	0.218	0.661
	Soru 17	0.229	0.660
	Soru 18	0.287	0.654
	Soru 19	0.172	0.665
	Soru 20	0.126	0.670
	Soru 21	0.432	0.640
	Soru 22	0.544	0.630
	Soru 23	0.311	0.651
	Soru 24	0.477	0.637
	Soru 25	0.153	0.666
$\alpha=0.669$			

Motivasyon verimlilik ölçeği 25 soru güvenirlik analizine sonucunda Cronbach Alfa değeri; 0.669 olarak hesapladı. Bu değer, ölçeğin değerlendirme için kullanılabilir derecede güvenilir aralıkta idi (Tablo 7).

9. BULGULAR

Araştırmaya katılanların demografik bilgileri ve soruların frekans tabloları üzerinden açıklamalara yer verildi.

9.1. Sosyodemografik Bulgular

Çalışmaya katılanların demografik bilgilerinin frekans ve ortalama tabloları yer almaktadır. Demografik bilgiler kısmında yaş, görev, medeni durum, eğitim durumu, görev süresi alanları belirli aralıklarla gruplanmış olarak analiz edilmiştir. Çalışmanın İtfaiye Teşkilatı çalışanlarına uygulanması nedeni ile Ankara ilinin teşkilat çalışanlarının %100 erkek çalışanlardan oluşması dolayısıyla cinsiyet ilişkisi kurulamamıştır. Katılımcıların yaşı 189 kişi ile %66 ile 20-22 yaş aralığı olurken 61 kişi %21 ile 23-42, 36 kişi %13 ile 43 yaş ve üzeri oluşturmaktadır. Kişilerin 223'ü %78 ile İtfaiye eri olarak belirlenirken, 28'i %10 ile Şoför, 24'ü %8 ile İtfaiye Çavuşu, 11 kişi ile %4'ü İtfaiye amiri oluşturmaktadır. Katılımcıların %54'ü 154 kişi evli iken %46'sı 132 kişi ise bekâr olduğunu belirtmiştir. Kişilerin Eğitim düzeylerine bakıldığında 153kişi %54'ü üniversite mezunu olurken 133 kişi %46'sı ortaöğretim mezunu oluşturmıştır. Mesleki hizmet süreleri ele alındığında %51 1-5 yıl, %18 11-20 yıl, %17 6-10 yıl, %7 26 yıl ve üzeri, %7 21-25 yıl olarak belirlenmiştir (Tablo 8).

Tablo 8. Sosyodemografik soruların frekans dağılımı

SDS			F	%
N				
Cinsiyet	Erkek	286	286	100
Yaş	20-22	286	36	12.6
	23-42	286	189	66.1
	43 ve üzeri	286	61	21.3
Görev	Şoför	286	28	9.8
	İtfaiye Eri	286	223	78.0
	İtfaiye Çavuşu	286	24	8.4
	İtfaiye Amiri	286	11	3.8
Medeni Durum	Bekâr	286	132	46.2
	Evli	286	154	53.8
Eğitim Düzeyi	Orta Öğretim	286	133	46.5
	Üniversite	286	153	53.5
Mesleki Hizmet Süresi	1-5 Yıl	286	145	50.7
	6-10 Yıl	286	50	17.5
	11-20 Yıl	286	52	18.2
	21-25 Yıl	286	19	6.6
	26 yıl ve üzeri	286	20	7.0

Evet/Hayır kısa cevaplı sorulara verilen cevapların frekans dağılımına bakıldığında zamanı etkin kullananlar 224 kişi ile %78 kişi oluştururken 62 kişi ile %22 kişi zamanı etkin kullanmadığını ifade etmiştir. Katılımcıların 233'ü %81.5 iş akışı planı yaptığını belirtirken 53 kişi ile %18.5'i iş akışında plan yapmadığını ifade etmiştir. 207 kişi ile katılımcıların %72'si afet yaşamadığını belirtirken 79 kişi ile %28 katılımcı ise afet yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ankete katılan kişilerin çoğunluğu iş hayatları dışında afete maruz kalmadıklarını %72.4, afete mesleki hayatları dışında maruz kalanların %7'si sele, %9'u depreme maruz kaldıklarını belirttiler (Tablo 9).

Tablo 9. Evet/hayır kısa cevap sorularının frekans dağılımı

Sorular	Sorulara Verilen Cevaplar			
	Evet		Hayır	
	F	%	F	%
Zamanı Etkin Kullanma	224	78.3	62	21.7
İş Akışı Planı	233	81.5	53	18.5
Afet Yaşama	79	27.6	207	72.4

9.2. Anket Sorularına Verilen Cevapların Ortalama Değerleri

Algılanan stres ölçeği sorulara ait özet Tablo 11'de yer almaktadır. Algılanan stresle ilişkili 10 sorunun konusu olarak katılımcılar; beklenmeyen bir şeyler olması nedeniyle ne sıklıkta altüst olma koşulları ile ilgili olarak en çok %4.5 i çok sık ve %23.4 ü hiçbir zaman cevabı vererek diğer sorularda benzer şekilde sırasıyla: S2: yaşamı kontrol edememe ilgili olarak %2.1 sıklıkla ve %21.7 hiçbir zaman, S3: sinirli ve stresli hissetme ile ilgili olarak %7.7 sıklıkla ve %4.5 hiçbir zaman, S4: problemleri çözebilecek güç düzeyi ile ilişki olarak %2.4 sıklıkla ve %20.3, S5: bir şeylerin yolunda olduğunu hissetmek %3.5 sıklıkla ve %7.7 hiçbir zaman, S6: sorunların üstesinden gelemeyeceğine inanmak %2.1 sıklıkla ve %19.6, S7: öfke kontrolü %2.1 sıklıkla ve %15, S8: sorunların üstesinden gelebilmek, yetebilmek ile ilişkili olarak %1.4 sıklıkla ve %16.1 hiçbir zaman, S9: kontrol dışı durumlara sinirlenme %3.5 sıklıkla ve %6.5, S10: üstesinden gelmemek, takılı kalmak durumu ile ilişkili olarak %3.8 sıklıkla ve %10.1 hiçbir zaman şeklinde cevap verdikleri gözlemlendi (Tablo 10).

Tablo 10. Algılanan stres ölçeği sorularının frekans dağılımı

ASÖ		Hiçbir Zaman		Hemen Hemen Hiç		Bazen		Sıklıkla		Çok Sık	
N		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
S1	286	67	23.4	73	25.5	106	37.1	27	9.4	13	4.5
S2	286	62	21.7	98	34.3	110	38.5	10	3.5	6	2.1
S3	286	13	4.5	53	18.5	159	55.6	39	13.6	22	7.7
S4	286	58	20.3	110	38.5	100	35.0	11	3.8	7	2.4
S5	286	22	7.7	70	24.5	149	52.1	35	12.2	10	3.5
S6	286	56	19.6	125	43.7	87	30.4	12	4.2	6	2.1
S7	286	43	15.0	106	37.1	111	38.8	20	7.0	6	2.1
S8	286	46	16.1	117	40.9	111	38.8	8	2.8	4	1.4
S9	286	19	6.6	55	19.2	140	49.0	62	21.7	10	3.5
S10	286	29	10.1	89	31.1	139	48.6	18	6.3	11	3.8

Motivasyon verimlilik ölçeği sorularının ortalama değerleri frekans yüzdeleri gösterilmektedir (Tablo 11). Anket içeriği 25 sorudan oluşmaktadır. Ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ödüllendirme alt boyutu 2,6,10,11,12,22 ve 23. sorulardan oluşmaktadır. Motivasyon alt boyutu 1,4,5,7,8,9,15,16,20,25. sorulardan oluşmaktadır. Yönetici alt boyutu ise 17,19,21,24. sorulardan oluşmaktadır. İtfaiye çalışanları 1. Soruya (S1) (Aldığım ödülün beklentimi karşılaması işteki verimimi arttırmaktadır.) sorusuna 115 kişi ile %40 ile “Katılıyorum” cevabını vermiştir. S2 (Başarısız ve yetersiz olduğumuzda yönetimin sağladığı destekten memnunuz.) sorusuna 114 kişi ile %40 ile “Katılıyorum” cevabını vermiştir. S3 (Çalışma saati süresince müzik yayını yapılmaktadır.) sorusuna 78 kişi ile %27 ile “Kararsızım” cevabını vermiştir. S4 (Fiziksel çalışma şartları motivasyonumu etkilemektedir.) sorusuna 98 kişi ile %34 ile “Katılıyorum” cevabını vermiştir. S5 (İşim çaba sarf etmeme degecek bir iştir.) sorusuna 161 kişi ile %53 ile “Tamamen Katılıyorum” cevabını vermiştir. S6 (İşimi yapabilmem için gerekli olan kaynak ve araçlara sahip olmam motivasyonumu artırır.) sorusuna 133 kişi ile %46.5 ile “Tamamen Katılıyorum” cevabını verdiği gözlemlendi. S7 (Kurumdan beklediğim ödülü almam kurum için değerli olduğumun bir göstergesidir.) sorusuna 135 kişi ile %47 ile “Tamamen Katılıyorum” cevabını vermiştir. S8 (Kurumum tarafından verilen ödül beklentim doğrultusunda olmazsa işe karşı ilgim düşer.) sorusuna 81 kişi ile %28 ile “Katılmıyorum” cevabı gözlemlendi. S9 (Kurumumda belirli dönemlerde çeşitli mesleki eğitim programları düzenlenir.) sorusuna 160 kişi ile %56 ile “Tamamen Katılıyorum” cevabını vermiştir. S10 (Kurumumda daha çok maddi nitelikli (ücret, fiziksel koşullar ...) ödüller verilmektedir.) sorusuna 79 kişi ile %28 ile “Kararsızım” cevabını gözlemlendi. S11 (Kurumumda daha çok manevi nitelikli (terfi, takdir, yetki artırımı ...) gibi ödüller verilmektedir.) sorusuna 102 kişi ile %37 ile

“Kararsızım” cevabı, S12 (Kurumumda ödüllendirme kriterleri personele açıkça aktarılmaktadır.) sorusuna 100 kişi ile %35 ile “Kararsızım”, S13 (Kurumumda rahat çalışma ortamı mevcuttur.) sorusuna 91 kişi ile %32 ile “Katılıyorum” cevabı, S14 (Kurumumda renk uyumu vardır.) sorusuna 108 kişi ile %38 ile “Katılıyorum” cevabı gözlendi. S15 (Kurumumda verilen ödüller hakkındaki fikirlerimizi yöneticilerimize rahatlıkla söyleyebilmekteyiz.) sorusuna 98 kişi ile %34 ile “Katılıyorum” olarak cevaplandırdı. S16 (Kurumumda yılsonu prim ve ikramiye verilmesi motivasyonumu olumlu etkiler.) sorusuna 147 kişi ile %51 ile “Tamamen Katılıyorum”, S17 (Kurumumda yöneticilerimle ve iş arkadaşlarımla uyumlu bir şekilde çalışırız.) sorusuna 96 kişi ile %34 ile “Katılıyorum”, S18 (Kurumumdaki çalışma sandalyesinden memnunum.) sorusuna 99 kişi ile %27 ile “Tamamen Katılıyorum”, S19 (Önemli bir unvana sahip olmayı daha yüksek maaşlı bir işe tercih ederim.) sorusuna 119 kişi ile %42 ile “Kararsızım”, S20 (Önemli bir unvana sahip olmayı daha yüksek maaşlı bir işe tercih ederim.) sorusuna 82 kişi ile %29 ile “Katılıyorum”, S21 (Yöneticim şikâyet ve isteklerimi dikkate almaktadır.) sorusuna 101 kişi ile %35 ile “Tamamen Katılıyorum”, S22 (Yöneticilerimiz bize adil bir şekilde davranır.) sorusuna 72 kişi ile %35 ile “Kararsızım”, S23 (Yöneticilerimiz kurumda karar alırken bizim görüşlerimizi dikkate alır.) sorusuna 86 kişi ile %30 ile “Katılıyorum”, S24 (Yöneticim söylediklerime özenli bir şekilde dinlemektedir.) sorusuna 106 kişi ile %37 ile “Katılıyorum” ve son olarak S25 (Yükselme olanakları mesleğimde motivasyonum için çok önemlidir.) sorusuna ise 128 kişi ile %45 ile “Tamamen Katılıyorum” cevabını çoğunlukla verdiği gözlendi.

Tablo 11. Motivasyon verimlilik ölçeği soruların frekans dağılımı

MVÖ	N	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
S1	286	20	7.0	15	5.2	37	12.9	115	40.2	99	34.6
S2	286	11	3.8	23	8.0	77	26.9	114	39.9	61	21.3
S3	286	64	22.4	60	21.0	78	27.3	63	22.0	21	7.7
S4	286	27	9.4	41	14.3	65	22.7	98	34.3	55	19.2
S5	286	8	2.8	12	4.2	32	11.2	83	29.0	161	52.8
S6	286	7	2.4	11	3.8	45	15.7	90	31.5	133	46.5
S7	286	8	2.8	8	2.8	35	12.2	100	35.0	135	47.2
S8	286	65	22.7	81	28.3	79	27.6	41	14.3	20	7.0
S9	286	3	1.0	5	1.7	21	7.3	97	33.9	160	55.9
S10	286	48	16.8	74	25.9	79	27.6	60	21.0	25	8.7
S11	286	48	16.8	66	23.1	102	36.7	65	19.2	15	6.2
S12	286	54	18.9	54	18.9	100	35.0	60	21.0	18	6.3

Tablo 11. (Devamı)

MVÖ	N	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
S13	286	14	4.9	22	7.7	74	25.9	91	31.8	85	29.7
S14	286	16	5.6	10	3.5	75	26.2	108	37.8	77	26.9
S15	286	12	4.2	28	9.8	82	28.7	98	34.3	66	23.1
S16	286	5	1.7	11	3.8	37	12.9	86	30.1	147	51.4
S17	286	16	5.6	28	9.8	67	23.4	96	33.6	79	27.6
S18	286	2	0.7	13	4.5	13	4.5	73	25.5	99	27.0
S19	286	36	12.6	38	13.3	119	41.6	60	17.5	43	16.0
S20	286	28	9.8	36	12.6	72	25.2	82	28.7	68	23.8
S21	286	13	4.5	15	5.2	62	21.7	95	33.2	101	35.3
S22	286	12	4.2	11	3.8	72	35.2	93	32.5	98	34.2
S23	286	18	6.3	38	13.3	82	28.7	86	30.1	62	21.7
S24	286	13	4.5	9	3.1	55	19.2	106	37.1	103	36.0
S25	286	9	3.1	9	3.1	42	14.7	98	34.3	128	44.8

Algılanan stres ölçeğinin 40'lı puanlama üzerinde ortalama değeri 15.47 ± 4.41 iken yüzdeleri puan üzerinden genel ortalama değeri 2.55 ± 0.44 olarak stres düzeylerinin orta seviyede olduğu gözlemlendi. Tablo 12 ve 13'te sırasıyla 40 puan üzerinde algılanan stres ölçeği ve 5'li puanlama üzerinden motivasyon verimlilik ölçeği sonuçlarına ait ortalama $\pm$ standart sapma değerleri gösterilmektedir.

Tablo 12. Algılanan stres ölçeğinin 40'lı puanlama üzerinden ortalama değerleri

ASÖ	N	Ortalama $\pm$ Standart Sapma
Soru 1	286	1.46 ± 1.08
Soru 2	286	1.30 ± 0.91
Soru 3	286	2.01 ± 0.90
Soru 4*	286	1.29 ± 0.91
Soru 5*	286	1.79 ± 0.88
Soru 6	286	1.25 ± 0.89
Soru 7*	286	1.43 ± 0.89
Soru 8*	286	1.32 ± 0.82
Soru 9	286	1.96 ± 0.90
Soru 10	286	1.62 ± 0.89
Toplam	286	15.47 ± 4.41

*Ters Puan hesaplaması yapıldı.

Tablo 13'te gösterilen 25 soru üzerinden elde edilen motivasyon ve verimlilik ortalama değeri 3.63 ± 0.37 olarak motivasyon verimliliğinin ortalama itfaiye çalışanı personelinde orta düzeyde olduğu gözlemlendi.

Tablo 13. Motivasyon verimlilik ölçeği ortalama değerleri

MVÖ	N	Ortalama± Standart Sapma
Soru 1	286	3.90±1.14
Soru 2	286	3.66±1.02
Soru 4	286	3.39±1.21
Soru 5	286	4.24±1.00
Soru 6	286	4.15±0.98
Soru 7	286	4.20±0.95
Soru 8	286	2.54±1.18
Soru 9	286	4.41±0.78
Soru 10	286	2.79±1.20
Soru 11	286	2.73±1.11
Soru 12	286	2.76±1.16
Soru 15	286	3.62±1.07
Soru 16	286	4.25±0.94
Soru 17	286	3.67±1.14
Soru 19	286	3.09±1.18
Soru 20	286	3.44±1.25
Soru 21	286	3.89±1.08
Soru 22	286	3.88±1.05
Soru 23	286	3.47±1.15
Soru 24	286	3.96±1.04
Soru 25	286	4.14±0.99
Toplam	286	3.63±0.37

9.3. Sosyodemografik Değişkenlerle Algılanan Stres ve Motivasyon Verimlilik Ölçekleri Sonuçlarının Karşılaştırılması

Sosyo demografik değişkenlerle algılanan stres ölçeği literatürde iki puanlaması hem 40lı puan ve 5li puan üzerinden ölçeğin ortalama değerleri karşılaştırıldığında; yaş, görev, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki hizmet süresi gibi değişkenlerle algılanan stres ortalama değerleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmadı ($p>0.05$) (Tablo 14, 15).

Tablo 14. Sosyodemografik değişkenlerle algılanan stres ölçeği 40 puan üzerinden ortalama değerlerinin karşılaştırılması

Algılanan Stres Ölçeği				
Sosyodemografik Değişkenler		Ortalama±Standart Sapma	N	P
Yaş	20-22	15.63 ± 4.29	36	0.817
	23-42	15.48 ± 4.34	189	
	43 ve üzeri	15.34 ± 4.75	61	
Görev	Şoför	16.78±4.70	28	0.458
	İtfaiye eri	15.36±4.03	223	
	İtfaiye çavuşu	14.83±5.69	24	
	İtfaiye amiri	15.63±4.73	11	

Tablo 14. (Devamı)

Algılanan Stres Ölçeği				
Sosyodemografik Değişkenler		Ortalama±Standart Sapma	N	P
Medeni Durum	Bekâr	15.46±4.37	132	0.998
	Evli	15.47±4.45	154	
Eğitim Düzeyi	Ortaöğretim	15.36±4.27	133	0.847
	Üniversite	15.56±4.53	153	
Mesleki Hizmet Süresi	1-5 Yıl	15.4±4.33	145	0.510
	6-10 Yıl	15.98±3.56	50	
	11-20 Yıl	15.11±4.65	52	
	21-25 Yıl	15.0±3.62	19	
	26 yıl ve üzeri	16.10±6.69	20	
	Toplam		286	

Tablo 15. Sosyodemografik değişkenlerle algılanan stres ölçeği 5li puan üzerinden ortalama değerlerinin karşılaştırılması

Algılanan Stres Ölçeği				
Sosyodemografik Değişkenler		Ortalama±Standart Sapma	N	P
Yaş	20-22	2.56 ± 0.42	36	0.815
	23-42	2.54 ± 0.43	189	
	43 ve üzeri	2.53 ±0.47	61	
Görev	Şoför	2.67 ±0.57	28	0.458
	İtfaiye eri	2.53 ±0.40	223	
	İtfaiye çavuşu	2.48 ±0.56	24	
	İtfaiye amiri	2.56 ±0.47	11	
Medeni Durum	Bekâr	2.54±0.43	132	0.993
	Evli	2.54±0.44	154	
Eğitim Düzeyi	Ortaöğretim	2.53±0.42	133	0.841
	Üniversite	2.55±0.45	153	
Mesleki Hizmet Süresi	1-5 Yıl	2.54±0.43	145	0.510
	6-10 Yıl	2.59±0.35	50	
	11-20 Yıl	2.51±0.46	52	
	21-25 Yıl	2.50±0.36	19	
	26 yıl ve üzeri	2.61±0.66	20	
	Toplam		286	

Sosyo demografik değişkenlerle motivasyon ve verimlilik ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırıldığında; yaş, görev, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki hizmet süresi, motivasyon ve verimlilik arasında istatistiksel anlamlı bir farklılık (Tablo 16) gözlenmedi ($p>0.05$) .

Tablo 16. Sosyodemografik değişkenlerle motivasyon verimlilik ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırılması

Motivasyon ve Verimlilik Ölçeği				
Sosyodemografik Değişkenler		Ortalama±Standart Sapma	N	P
Yaş	20-22	3.66±0.35	36	0.168
	23-42	3.57±0.37	189	
	43 ve üzeri	3.62±0.44	61	
Görev	Şoför	3.48 ±0.48	28	0.228
	İtfaiye eri	3.62 ±0.37	223	
	İtfaiye çavuşu	3.49 ±0.36	24	
	İtfaiye amiri	3.64 ±0.49	11	
Medeni Durum	Bekâr	3.61±0.40	132	0.192
	Evli	3.58±0.38	154	
Eğitim Düzeyi	Ortaöğretim	3.59±0.38	133	0.946
	Üniversite	3.59±0.39	153	
Mesleki Hizmet Süresi	1-5 Yıl	3.62±0.40	145	0.169
	6-10 Yıl	3.61±0.30	50	
	11-20 Yıl	3.54±0.35	52	
	21-25 Yıl	3.51±0.35	19	
	26 yıl ve üzeri	3.60±0.61	20	
Toplam			286	

Ön değerlendirme sorularla algılanan stres ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırıldığında; zamanı etkin kullanma, iş akışı planı, afet yaşama ile algılanan stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmedi ($p>0.05$) . Tabloda anlamlı farklılık gözlenmediğinden algılanan stres ortalama değerlerinin 5 puan üzerinden ortalamaları yer almayarak Evet/Hayır ‘lı ön sorulara bağlı olarak sadece 40 puan üzerinden algılanan stres seviyeleri ortalamaları gösterilmektedir (Tablo 17).

Tablo 17. Ön değerlendirme soruları ile algılanan stres ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırılması

Algılanan Stres Ölçeği				
Evet/Hayırlı Sorular		Ortalama±Standart Sapma	N	P
Zamanı Etkin Kullanma	Evet	15.31 ± 4.43	224	0.17
	Hayır	16.04± 4.31	62	
İş Akışı Planı	Evet	15.33±4.37	233	0.20
	Hayır	16.05±4.58	53	
Afet Yaşama	Evet	15.78±5.23	79	0.39
	Hayır	15.35±4.06	207	

Ön değerlendirme soruları ile motivasyon verimlilik ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırıldığında; zamanı etkin kullanma, iş akışı planı, afet yaşama ile motivasyon

verimlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmedi ($p>0.05$) (Tablo 18).

Tablo 18. Ön değerlendirme soruları ile motivasyon verimlilik ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırılması

		Motivasyon Verimlilik Ölçeği		
Evet/Hayırlı Sorular		Ortalama±Standart Sapma	N	P
Zamanı Etkin Kullanma	Evet	3.62 ± 0.37	224	0.75
	Hayır	3.64± 0.36	62	
İş Akışı Planı	Evet	3.63±0.38	233	0.57
	Hayır	3.63±0.26	53	
Afet Yaşama	Evet	3.65±0.50	79	0.17
	Hayır	3.62±0.30	207	

Tablo 19’da sosyodemografik değişkenler ile algılanan stres ve motivasyon verimlilik ölçekleri arasındaki korelasyon ilişkisi gösterilmektedir. Yaş, görev, medeni durum, eğitim, mesleki hizmet süresi, zamanı etkin kullanma, iş akışı plan yapma ile algılanan stres ortalama değerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı korelasyon ilişkisi gözlenmedi. Yaş, görev, medeni durum, eğitim, mesleki hizmet süresi, zamanı etkin kullanma, iş akışı plan yapma ile motivasyon verimlilik ortalama değerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı korelasyon ilişkisi gözlenmedi. Algılanan stres ve motivasyon verimlilik ortalama değerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı korelasyon ilişkisi gözlenmedi. Zamanı etkin kullanma ile iş akışı planı yapma arasında pozitif korelasyon gözlemlendi ($R=0.230$, $p<0.001$).

Bu çalışma sonucunda;

H1: Katılımcıların algılanan stres seviyesi yüksektir. (Reddedildi).

H2: Katılımcıların algılanan stres seviyesi yüksek değildir. (Kabul edildi).

H3: Katılımcıların motivasyon ve verimlilik düzeyleri yüksektir. (Reddedildi).

H4: Katılımcıların motivasyon ve verimlilik düzeyleri düşüktür. (Reddedildi).

H5: Yaş ve hizmet süresine bağlı olarak stres seviyesi artar. (Reddedildi).

H6: Yaş ve hizmet süresine bağlı olarak stres seviyesi değişmez. (Kabul edildi).

H7: Yaş ve hizmet süresine bağlı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri artar. (Reddedildi).

H8: Yaş ve hizmet süresine bağlı motivasyon ve verimlilik düzeyleri değişmez. (Kabul Edildi).

H9: Eğitim düzeyine bağlı olarak stres seviyesi artar. (Reddedildi).

H10: Eğitim düzeyine bağlı olarak stres seviyesi değişmez. (Kabul edildi).

H11: Eğitim düzeyine bağı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri artar. (Reddedildi).

H12: Eğitim düzeyine bağı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri değışmez. (Kabul edildi).

H13: Görev çeşidine bağı olarak stres seviyesi değışir. (Reddedildi).

H14: Görev çeşidine bağı olarak stres seviyesi değışmez. (Kabul edildi).

H15: Görev çeşidine bağı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri değışir. (Reddedildi).

H16: Görev çeşidine bağı olarak motivasyon ve verimlilik düzeyleri değışmez. (Kabul edildi).

H17: Algılanan stres ile motivasyon verimlilik arasında anlamlı bir korelasyon gözlenir. (Reddedildi).

H18: Algılanan stres ile motivasyon verimlilik arasında anlamlı bir korelasyon gözlenmez. (Kabul edildi).

Tablo 19. Sosyodemografik özellikler ile ölçek puanlarının korelasyon analiz sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 ASÖ 40h puan		1.000	-0.017	-0.030	-0.078	0.000	0.011	0.001	0.82	0.076
2 ASÖ 5li puan			-0.016	-0.031	-0.079	0.001	0.012	0.000	0.082	0.076
3 MVÖ 5li puan				0.006	-0.006	-0.068	0.004	-0.081	0.024	-0.045
4 Yaş					0.027	0.529	-0.207	0.709	-0.012	0.067
5 Görev						0.084	0.000	0.064	-0.063	-0.085
6 Medeni Durum							-0.0244	0.694	0.045	0.044
7 Eğitim								-0.383	0.048	-0.024
8 Mesleki Hizmet Süresi									0.001	0.055
9 Zamani Etkin Kullanma										0.230
10 İş Akışı Plan Yapma										

ASÖ: Algılanan stres ölçeği, MVÖ: motivasyon verimlilik ölçeği

10. TARTIŞMA

Stres kelimesinin anlamı tam bilinmeden kullanılsa da kişinin hayatını tümüyle etkileyen etmendir. Bilimsel çalışmalar kişinin strese fazlaca maruz kalmanın sonucunda insan sağlığını olumsuz etkilendiği ortaya koymaktadır. Kişi yeterli düzeyde gerilip, motive olduğu durumda ise olumlu etkileri de tersine gözlenebilir. (Selvi vd., 2014). Stres, canlıların yaşamsal aktivitelerini fizyolojik, davranışsal ve psikolojik açıdan düzenleyen ve olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilen bir kavramdır. Olağanüstü koşullar ve afet olayları travmatik özellik taşıyabileceğinden insan hayatı üzerinde olumsuz stres tepkilerinin gözlenmesine neden olabilir. Özellikle afetlere ya da travmatik koşullara birincil veya ikincil etkilenmelere maruz kalabilen sahada aktif çalışan personeller bu açıdan akut ya da belli aralıklarla ya da kronik olarak stres koşullarından olumsuz yönde etkilenebilir. (Küçük Kent, 2022). Bu süreçte, motivasyon verimlilik, ya da tükenmiş, kronik hastalıklar gibi strese bağlı iş performansını ve sağlığı etkileyen olumsuz koşullar gözlenebilir. Bu etkilenmeler internal ve eksternal stres faktörler düzenleyerek personelin kendisinden, çevreden ya da örgütsel kaynaklı algıladığı stres düzeyinin ve nedenlerinin belirlenmesi gözlenebilecek olumsuz tepkilerin indirgenmesinde yarar sağlayabilir.

Afet sahası alanında çok farklı kurum ve kuruluşlar koordine olarak bütünleşik afet yönetimi sürecinde görevler üstlenmektedir. Afet sahası çalışanlarına; yöneticiler, arama kurtarmada görev alan uzmanlar, KBRN uzmanları, itfaiye personelleri, sağlık personelleri, kolluk kuvvetler, sosyal hizmet verecek uzmanlar ve psikologlar ve gönüllüler başlıca örnek verilebilir (Quevillon vd., 2016). Tüm afet sahası çalışanları ağır iş gücü ve yoğun stres altında çalışmaktadır. Fakat itfaiye personelleri yerel düzeyde diğer afet personellerinden daha fazla vakaya müdahale ettiklerinden dolayı bu çalışmada çalışma örneği grubu olarak tercih edilmiştir. Bu tez konusunun içeriğinde; ana konuyu personelin algıladığı stres oluştururken, motivasyon ve verimlilik ilişkisinin olup olmadığı değerlendirilme çalışılmıştır. Afet sahası içerisinde yüksek stresli çalışma koşulları taşıyan; İtfaiye Teşkilatı personellerinin algılanan stres düzeylerinin ve motivasyon verimliliği üzerine etkileri ve ilişkisini ele alarak yaş, cinsiyet, statü, medeni durum, eğitim durumu, meslekte hizmet süresi, etkin zaman kullanımı, plan yapmanın, yaşanmış bir afet öyküsünün stres ve motivasyon verimlilikleri üzerine herhangi bir ilişkilerinin olup olmadığını değerlendirmek amaçlanmıştır. Çalışma öncesinde öncelikle etik izin kurum izni ve ölçek sahiplerinde yazılı izin alınmıştır (Bkz., Ekler).

Verilerin toplanması izin süreçlerine bağılı olarak 2021-2022 yılı içerisinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, Ankara İtfaiye Teşkilatı çalışanlarına uygulanan algılanan stres ve motivasyon ve verimlilik ile ilgili iki ölçek kullanılmıştır (Bkz., Ekler). Çalışma yönteminde evren örneklemini olarak Ankara ili Merkez, Siteler, Kurtuluş, Batıkent ve Dikmen ilçe İtfaiye çalışanları seçilerek bayan çalışana örnekleme ulaşılmadığından toplamda sadece 292 erkek gönüllü aktif görev yapan itfaiye personeline anket uygulandı. Elde edilen veriler değerlendirildiğinde iki ölçeğinde güvenilir değer aralığında güvenilir aralıkta olduğu gözlemlendi (Bkz., Tablo 6-7). Tablo 3 te algılanan stres ölçeğini farklı olarak çok sayıda ölçeklerin yer aldığı ile ilgili örneklere yer verildi. Yıldız (2020) yaptığı çalışmasının Cronbach alfa değerini 0.41, Altunkol (2011) çalışmasının Cronbach alfa değerini 0.81, Duman (2018) çalışmasının Cronbach alfa değerini 0.78, Örücü (2009) çalışmasının Cronbach alfa değerini 0.84 olarak bulduğunu ifade etmiştir. Bu farklılığın nedeni, ölçeğin asıl kaynağından Türkçe 'ye çevrilmesinde ve güvenilirlik analizlerini birden fazla kişi yapması ve örneklem grubunun özelliklerinin farklı olması ile açıklanabilir. Bu çalışmada 0.634 olarak güvenilir aralıkta olduğu gözlemlendi (Bkz., Tablo 7). Örücü (2009), Altunkol (2011) yaptığı çalışmada algılanan stres düzeyini yüksek olduğunu belirtirken, Yıldız (2021) algılanan stres seviyesini düşük düzeyde saptadı. Savcı vd. (2014) ise algılanan stres seviyesini orta düzeyde olduğu, Yıldız (2020) çalışmasında ise katılımcılarına eğitim verdikten sonra algılanan stres seviyesinde düşüş olduğunu gözlemledi. Duman (2018) ise kadınların stres düzeyinin erkeklerden daha fazla olduğunu çalışmasında belirtmiştir.

Bu çalışmanın kısıtlayıcı unsuru olarak örneklemin tamamı erkek grubundan oluşmasından dolayı cinsiyet değişkeni değerlendirmeye dâhil edilememiştir. Algılanan stresin cinsiyete göre farklılık gösterdiğini ve kadın grubunun algıladıkları stres düzeyinin daha yüksek olduğunu Misra ve arkadaşları (2000) yaptığı çalışmada ifade etmiştir. Yıldırım'ın (2008) muhasebeciler üzerinde yaptığı çalışma da örgütsel stres seviyesinin yüksek olduğunu, kadınların erkeklerden daha stresli olduğunu, farklı unvan gruplarında stres seviyesinin ise değişmediğini belirtmiştir (Yıldırım, 2008). Çalışan kadınların, kısıtlı zaman diliminde yapması gereken işin çok olması, çalışılan ortamın gürültülü olması, fazla mesai vb. durumlar sonucu örgütsel stres seviyesinin yüksek olduğu belirtilmiştir (Haşit, G. ve Yaşar, 2015). Bu çalışmada; kadın grubu yer almadığından cinsiyet faktörünün algılanan stres üzerine etkisinin personel açısından farklılık yaratıp yaratmayacağının araştırılması ileri çalışmalarla yarar sağlayabilir.

Bu çalışmaya katılan gönüllü katılımcı personelin çoğunluğu; 23-42 yaş aralığında, evli, üniversite mezunu olarak 1-5 yıl hizmet süresinde yer alan ağırlıklı olarak itfaiye erlerinden oluşmaktadır. Çoğunlukla zamanı etkin kullandıklarını ve iş akışı yaptıklarını, önceden afet yaşamamış kişiler sosyodemografik yüzde değerlerinde gözlenmiştir (Tablo 8,9). İtfaiye personeli yapmış olduğu iş gereği duygularını bastırıp mantıklı karar verebilen, işin stresli ve duygusal yönünü yöneterek psikolojik olarak da işe uyum sağlayan kişiler olmalıdır. İtfaiye personelinin psikolojik özelliklerinin acil durumlarda kişinin performansını etkileyebileceği ve diğer personellere de zarar verebileceğinden psikolojik problem yaşayan itfaiye personeli işlerini yapamayabilir. İtfaiyecilerin dayanıklılığını etkileyen faktörler hakkında yapılan araştırmada evli olan itfaiye bireylerinin stres seviyelerinin düşük olduğu, iş stresinden sonra aile bireyleri ile geçirilen zaman ile stres seviyesinin azaldığı belirtilmiştir (Heydari vd., 2022). Bu araştırmada medeni durum değişkenine bağlı olarak; orta seviyedeki katılımcıların algılanan stres ortalamalarında herhangi bir anlamlı farklılık veya korelasyon gözlenmedi ($p>0.05$).

Kişinin günlük hayatında yaşadığı stres iş hayatına da yansımaktadır ve bu durum işte karmaşalara neden olmaktadır (Tamer, 2021). Personellerin fazla strese maruz kalması durumunda performanslarında değişiklik görülmektedir (Shane, 2010). Örgüt içerisinde normal seviyede olan stres ise; çalışanların performansını arttırabilir (Maslach, 2017). Strese sebep olan faktörler iç ve dış stresörler olarak kültür, afet gibi travmatik olaylar, psikososyal koşullara bağlı olarak kişide fiziksel, davranışsal veya ruhsal tepkilere olumlu performans arttıran ya da olumsuz olarak sıkıntı hastalığa dönüşebilen tepkilere sebep olabilir (Küçük Kent, 2022). Olumsuz olarak stres, çalışanda: depresyon, anksiyete, dikkat dağınıklığı, karar verememe gibi psikolojik etkiler gözlemlenirken, kalp rahatsızlıkları, uyku bozuklukları, geçmeyen baş ağrısı, böbrek hastalıkları gibi fiziksel etkileri neden olabilir. Ayrıca çalışanın veriminde düşme, üretim sayısında azalma, iş arkadaşları ile geçinememe, iş kalitesinin azalması ve işten ayrılma gibi örgütsel etkiler de gözlenebilir. (Rajabi vd., 2020; Darvishi vd., 2014; Hoogendoorn vd., 2002; LaDou and Harrison, 2007; Moller vd., 2005). Bilgili vd. (2019); farklı meslek gruplarında (sağlık personeli, öğretmen, bankacı, akademisyen, asker/polis, mühendis, muhasebeci, öğrenci ve madenci) stres düzeylerini araştırarak ve en stresli meslek grubunun madenciler olduğunu ve bunu asker, polis gibi kolluk kuvvetlerinin takip ettiğini bunun sonucun ise mesleğin barındırdığı riskin fazla olmasından kaynaklandığını, sağlık çalışanları grubu stres açısından üçüncü sırada iken , öğretmenler dördüncü sırada yer aldığını, bankacı ve muhasebe çalışanlarının ise stres

seviyelerinin orta düzeyde olduğunu ifade etmiştir (Bilgili vd., 2019). Afet sahasında görev alan personel, hem kendi hayatları hem de çalışma arkadaşlarının hayatları tehlikede olması durumundan travma yaratacak olaylara direk ve sürekli maruz kalabilmektedirler. Bu esnada afetzedelerin hayatlarını kurtarmak için çaba sarf etmektedirler. Bu yüzden en çok strese maruz kalacak meslek grubunun itfaiye personeli ve arama kurtarma personeli olduğunu söylemek mümkündür (Yılmaz, 2007). Bu çalışma sonucunda; İtfaiye Teşkilatı personelinin algılanan stres düzeylerinin (15.47 ± 4.41) orta seviyede olduğu gözlemlendi (Bkz., Tablo 12). Katılımcıların algılanan stres ortalama değerleri yaş, cinsiyet, görev çeşidi, medeni durum, eğitim seviyesi ve mesleki hizmet süresine bağlı olarak da istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlenmedi (Bkz., Tablo 14-15). Gök (2009)'ün yaptığı çalışma sonucunda çalışanların %65'inin yoğun stres altında olduğunu ve bireysel, örgüt içi ve örgüt dışı stres kaynakları arasından çalışanlar üzerinde en yüksek stres kaynağının örgüt dışı stres kaynağının olduğunu belirtmektedir. Yamuç ve Türker (2015) 'in araştırma sonuçlarına göre örgütsel stres kaynakları çalışanlara göre; ağır iş yükü, verilen ücretin az olması, örgütte adaletsizlik gibi durumların olduğunu ve bununda yapılan diğer araştırmalarla benzer sonuçlarda olduğunu rapor etti (Yamuç ve Türker 2015). Üzen vd., 2016) yoğun bakım hemşireleri gibi sağlık alanında çalışan gruplar içerisinde travmatik etki personellere örnek olarak hemşirelerde örgütsel stres seviyesini yüksek olduğunu gözlemlediler (Üzen vd., 2016). Seren ve diğerlerinin de yoğun bakım hemşirelerinin tükenmişlik seviyesini ölçmeyi hedeflediği çalışma sonucunda tükenmişlik seviyesinin orta düzey olduğunu belirtirken; Andolhe vd. Yoğun bakım hemşirelerinin %30'unun stres düzeylerinin çok yüksek seviyede olduğunu belirlediler (Andolhe vd., 2015). Bu çalışmada, veri toplamada örgütsel stres anket soruları da kullanılsa da ölçek güvenilir aralığı (<0.600) altında Cronbach alfa kat sayısı tespit edildiğinden değerlendirme sürecine dahil edilmeyerek sadece katılımcıların algılanan stres ortalama değerlerine göre değerlendirmeler gerçekleştirildi.

Acil durum ve afetlerde görev alan; paramedik, acil tıp teknisyenleri gibi sağlık personellerinin de ikincil travma açısından risk altında olan meslek grupları arasında olduğu belirtilmektedir (Yılmaz, 2007). Diğer yandan, afet alanında sosyal hizmet ve ruh sağlığı alanında çalışan personellerin afetzedelerin üzücü anlatımları ile empati yapabileceklerinden ikincil travma açısından riskli grupta yer almaktadır (Gürdil, 2014: 6). Sağlık kurumlarında ise; fazla iş yükü, iş tatminsizliği, vardiyalı çalışma, ücretin yetersiz olması gibi durumlar stresin oluşmasının başlıca nedenleridir. Stresli sağlık çalışanlarında sigara, alkol kullanımı gibi olumsuz davranışlarda artış olurken;

personelde tükenmişlik sendromu ve performans düşüklüğü görülebilir (Griffiths, vd., 2003; Winefield, 2003). Algılanan stres sorularına ait verinin sonuçlarında son bir ay içinde algılanan stres düzeyi zamansal olarak ele alınarak “bazen” ve “hemen hemen hiç” sorularının daha çok işaretlendiği, en fazla yüzdenin %55 olarak “kendilerinin sinirli ve stresli hissetme”, ardından %52.1 “bir şeylerin yolunda olduğunu hissetmenin”, %49.0 “ kontrolü dışında olan olaylara daha sık sinirlenme” ve %48.6 “üstesinden gelemeyeceğiniz şeylere takılıp kalmanın zorluğunu hissetme” sorularında bazen seçeneğinin ağırlıklı olarak işaretlendiği gözlemlendi (Bkz., Tablo 10).

İtfaiye çalışanları arasındaki örgütsel stresörler dört başlık altında (kişisel, kişilerarası, yönetsel ve operasyonel) incelendiğinde yönetsel stresörlerin itfaiyecileri daha fazla etkilediği belirtilmektedir. İtfaiye çalışanları yönetsel streslerde; ücretin yetersiz olması, yönetimin iş güvenliğine az önem vermesini belirtirken; operasyonel stresörler arasında; olay yerinde patlama korkusu, yangınlarda oluşan zehirli duman ve gazlar olarak ifade etmişlerdir (M.G.Kim vd., 2013). Darvishi ve arkadaşlarının (2014) yaptığı çalışmada itfaiyeciler için en önemli mesleki stresörün fiziksel ortamın olduğunu ifade etmiştir. Güney Kore’ de yapılan çalışmada ise; yönetsel ve örgütsel stresörlerin itfaiye çalışanlarını olumsuz etkilediği ifade edilmiştir (M. G. Kim vd., 2013). Diğer yandan, katılımcılara bu çalışmada iş haricinde önceden maruz kalınmış afet olaylarına bağlı (15.78 ± 5.23) olarak personelin stres düzeyini ayırt edebilmek için yöneltile de algılanan stres ortalama değerlerinin afet yaşamış (15.35 ± 4.06) gruba yakın ortalama değerlerinin olduğu saptandı (Bkz., Tablo 17). Benzer şekilde motivasyon verimlilik ölçeği ortalamalarında da (Bkz., Tablo 18) önceden afet yaşamış olmanın ortalama değerler üzerine istatistiki açıdan etkileyen bir değişken olmadığı gözlemlendi ($p > 0.05$).

Afet sahası çalışanları açısından ele alınan İtfaiye Teşkilatı’nın stres ve motivasyon verimlilik açısından literatür taraması yapıldığında sınırlı çalışma olması çalışmanın özgün nitelikli olma özelliği taşımaktadır. Farklı alanlarda çalışan meslek gruplarında ikincil travmatik stres düzeyinin meslek grubu, cinsiyet ve deneyim gibi açılardan farklılık olup olmadığı araştırıldığında acil servis çalışanları, arama kurtarma personeli, psikolog, sosyal hizmet uzmanlarında mutsuzluk, depresyon, hayattan keyif almama gibi belirtilerin olduğu gözlemlendiği belirtildi (Bride, 2007). Kişilerin sosyal desteği ne kadar çok olursa stresli durumlara adapte olması da o kadar kolay olmaktadır (Gökler, 2007). 1999 Marmara depremine maruz kalan afetzedeler ile yapılan bir çalışmada, kişilerin algıladıkları sosyal destek azaldıkça depresyon düzeyinin arttığını belirtilmiştir (Güven, 2010). Argentero ve Setti (2011)’nin itfaiye personeli, ambulans

personeli, acil servis çalışanları ve askerler üzerinde yaptığı çalışmada ise; kurum ve çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin ikincil travmatik stresi azalttığı gözlemlendiği rapor edildi (Argentero ve Setti, 2011).

Bir iş yerinde ki personeli tatmin edecek ihtiyaçlar sadece maddiyat ile ilgili ihtiyaçlar değildir. Personel çalıştığı ortamda hem psikolojik hem sosyal açıdan da ihtiyaçlarının karşılanmasını bekler, yöneticiler bunu ne kadar sağlayabilirlerse personeli o iş yerine bağlamış olurlar. Bu sayede, örgütün hedeflediği amaçlara ulaşmak kolaylaşır (Ergül, 2005). Bu açıdan, motivasyon kelimesi kişiden beklenen işi yapması için etkilemek olarak ifade edilmektedir (Ergül, 2005). Motivasyon insanları bir amaç doğrultusunda bir yöne devamlı olarak harekete geçmesini sağlamak için yapılan çabalarlardır. Kişilerin davranışlarını istekler, ihtiyaçlar, dürtü ve inanç gibi nedenlerle sergilerler. Motivasyonu kişilerin kendi istekleri doğrultusunda bir amacı gerçekleştirmek için yaptıkları davranışlar olarak ifade edilebilir (Koçel, 2005: 633). Kişi amaçlara yönelik hizmet etme eğilimindedir ve örgütlerin olduğu gibi çalışan personelinde amaçları vardır. Kişi ihtiyaç duyduğu herhangi bir şeyi gidermeye çalışır ve ihtiyacın tatmini olduğu durumda amaca ulaşmış olur. Örgüt bunların farkında olmalı ve kişilerin amaçlarını dikkate almak zorundadır. Bu sayede, kendi amaçları için çalışan personeli motive etmiş olacaktır (Saraçel vd., 2015). Bu çalışmada; motivasyon verimlilik alt boyutları olarak; motivasyon, ödüllendirme ve yönetici yer alırken; motivasyon verimlilik ortalama değerleri ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı değişim gözlenmediğinden, alt boyutların değerlendirme ayrı ayrı tablolarda gösterilmeyerek değerlendirme toplam ölçek ortalamaları üzerinden gruplar arası karşılaştırmalar değerlendirildi.

Motivasyon, personelin stres düzeyini etkileyebilen bir değişken olarak ele alınabilir. Bu çalışma sonucunda ortalama stres seviyesine paralel olarak ankete katılan İtfaiye Teşkilatı personelinin motivasyon seviyeleri de 3.63 ± 0.37 orta düzeyde olduğu gözlemlendi (Bkz., Tablo 13). Motivasyon verimlilik ölçeğine ait yüzde dağılımları açısından çoğunlukla: “kararsızım, katılıyorum ve tamamen katılıyorum” seçenekleri daha fazla işaretlendiği gözlemlendi (Bkz., Tablo 11). Yüzde değeri olarak 1. Soruya “Aldığım ödülün beklentimi karşılaması işteki verimimi arttırmaktadır” sorusuna %40.2 oranında “katılıyorum” cevabı en yüksek yüzdeye sahip olduğu gözlemlendi. Algılanan stres ortalama değerlerine paralel olarak motivasyon verimlilik ortalama değerleri; sosyodemografik değişken gruplarına bağlı olarak (Bkz. Tablo 16) da istatistiksel olarak ortalama değerinde anlamlı bir değişim gözlenmedi ($p > 0.05$).

Verimlilik; örgütün sahip olduğu enerji kaynaklarını doğru biçimde değerlendirerek, elde ki kaynakların etkili ve doğru kullanımı ve örgütü içerisinde ki performans seviyesini üst düzeylere çıkarmak olarak ifade edilebilir (Özsever vd., 2009). Üretim sonrası elde edilen ürünlerin üretim öncesi girdi hali ile orantılanması ve bunun fiziksel ya da maddi olarak ifade edilmesi verimlilik olarak belirtilmektedir (Özsever vd., 2009). Örgütler için günümüzde en önemli konu verimliliğidir. Verimliliği sağlanacağı en temel kaynak ise insandır. Kişilerin sahip olduğu donanım ve beceri düzeyleri belirlenmeli ve bunu en iyi şekilde kullanmaları için motive edilmeleri şarttır. Çünkü kişi sahip olduğu donanımın hakkını işveren tarafından verildiğini düşünmez ise performansında düşmeler görülür. Bunun sonucunda da örgütte ki verimlilik azalır (Tunçer, 2013). Motivasyon kişilerin enerjilerini bir yere yoğunlaşmasını sağlar ve harekete geçirir (Şahin, 2019). Motivasyonun amacı belli hedeflere ulaşılmasını sağlamaktır. Bu açıdan, motivasyonun en önemli hedeflerinden biri de verimliliğidir. Örgütlerde verimliliğin artması için çalışan motivasyonu direk etki etmektedir. Kişi ne kadar motive edilirse o kadar verimlilik yükseltilebilir (Akdemir, 2003: 78). Çalışanın motivasyonun sağlanmasında ki temel amaç, kaliteli ürün üretmek ve çalışanı tatmin etmek için onların daha etkili, verimli ve istekli çalışmasını sağlamaktır. Çalışanı motive edecek faktörler kişiye özel olup her kişide farklılık göstermektedir (Arıcan, 2011).

Stres ve motivasyon arasında zıt orantı vardır. Motivasyon eksikliği ya da yokluğu insanda strese neden olabilirken, stres düzeyinin normal seviyede olması kişiyi motive edip moral kazandırmaktadır. Çağımızın en büyük problemi olan stresle herkes karşı karşıyadır. Bazı meslek grupları diğer mesleklere göre daha fazla strese neden olmaktadır. Fakat stresi iyi bir biçimde yönetmek kaçmaktan daha fazla yararlı olacağı düşünülmektedir. Motivasyon düzeyi yüksek olan kişinin verimliliği de aynı oranda arttığı gözlemlenmiştir (Bozöyük, 2019). Ancak bu çalışmada, orta düzeydeki motivasyon ve verimliliği gözlenen İtfaiye Teşkilatı personelin istatistiksel olarak algılanan stres ve motivasyon verimliliği açısından anlamlı bir korelasyon gözlenmedi (Bkz., Tablo 19). ($p>0.05$). Koçyiğit (2016) ise; hizmet kalitesini arttırmak için çalışanların işten memnun olması gerektiğini ve bu sayede verimliliğin sağlandığını ifade etmiştir. Şahin (2005; Boz vd., 2019) insan ilişkilerine yön veren en önemli olgulardan birisi motivasyondur. İnsanların; his, amaç, beklenti, statü, kültürel değerleri birbirinden farklı olduğu için motive olma şekilleri de farklıdır. Bu yüzden örgüt yöneticileri çalışan personeli anlayarak verimli örgüt oluşabileceği belirtilmiştir (Şahin 2005; Boz vd., 2019). Onay ve Ergüden (2011) motivasyonun performans ve verimlilik

üzerinde etkili olduğunu, yöneticiler çalışan bireyin özelliklerine göre motive edici unsurları saptanması durumunda performans ve verimliliğe olumlu etki edeceğini, araştırma grubunda çalışanları en çok motive edici unsurun ise ücret ve takdir edilmenin olduğu belirtti (Onay, Ergüden 2011). Örgütün sergilediği performans bireyin performansına bağlı olduğunu, örgütler performansı arttırmak için performans değerlendirmesi yapmalı bu değerlendirme gerçekçi olmalı ve sonuçları uygulanmalıdır, yapılmadığında ise örgüt içinde çatışma ve stres kaçınılmaz olur ve sonucunda performans ve motivasyon düşmesi gözlemlenebilir (Tunçer, 2013).

Algılanan stres seviyesinin düşmesinin bilinçli farkındalığın artmasına bağlı olduğunu belirtirken bireyin stresle başa çıkma becerisinin arttığında da algılanan stresin düşük seviyelerde olacağını rapor edildi (Arslan, 2018). Benzer şekilde; öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışma incelendiğinde ise; algılanan stres seviyesinin orta düzeyde olduğunu belirtirken algılanan stres ve öğretmenlerin medeni durumu, cinsiyet, çalışma süreleri ve branşları arasında anlamlı bir farkın olmadığını gözlemledi (Şanlı, 2017). Bu çalışmada, sosyodemografik bulguların algılanan stresle anlamlı bir farklılık ya da korelasyonun gözlenmedi. Boşça (2019) araştırma sonuçlarında örgütsel stres ve çalışanın performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğunu söylerken stres faktörlerine olumlu yaklaşım sağlayabilen kişilerin heyecan, mutluluk gibi pozitif hissiyatlar içinde olacağını belirtti (Boşça, 2019). Aktaş'ın (2001) kamu kuruluşunda çalışan yöneticiler üzerine yaptığı çalışma sonrasında yöneticilerin iş stresinin orta ve yüksek seviyede olduğunu belirtirken, uzun süreli yüksek stresli ortamda çalışan personelin iş veriminde düşüş olacağını ve kişilerin sağlığının olumsuz etkileyeceğini belirtti (Aktaş, 2001). Optimum stres seviyesi insanların motive olmasını ve bu sayede belirledikleri amaca ulaşmasına etki sağlamaktadır. Acil servis çalışanlarında yapılan çalışmada çalışanların orta derece de stresli olduğunu ve sosyodemografik özellikler ile anlamlı bir ilişki olduğunu rapor edildi (Çevik, 2016). Savcı ve Aysan'ın (2014) yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin stres düzeyinin orta düzeyde çıkması beklenirken yüksek olduğunu gözlemledi (Savcı ve Aysan 2014). Diğer yandan, Urgan ve arkadaşlarının afet ve salgınlarda çalışanlarda yaptığı çalışmada depresyon, stres ve anksiyete ele alındığında çalışanların stres seviyelerinin anksiyete ve depresyondan daha yüksek olduğunu kadınların erkeklere göre, bekârların evlilere göre ve ilk okul mezunu olan kişilerin diğer eğitim gruplarına göre stres, anksiyete ve depresyon seviyelerinin erkeklere oranla daha fazla olduğunu gözlemledi (Urgan vd., 2021). Bu durum uzun süreli strese maruz kalınmasının ya da çalışma sürecinde travmatik olaylara maruz kalınma koşulunun personelin psikolojik yönden olumsuz

etkileyerek personelde akut veya daha ileri ruhsal problemlere dönüşebilir (Küçük Kent, 2022).

Örgütlerin en önemli sermayesi insan olduğu düşünülmekte ve bu sermaye ele alındığında davranışlarını yönlendirmek için motivasyon kavramı karşımıza çıkmaktadır. Yapar (2005)'ın araştırması incelendiğinde motivasyonun verimlilik üzerine etkisi olduğu, amirlerin çalışanlara yardım etmesi durumunda motivasyonun arttığını, çalışma ortamında kullanılan cihaz memnuniyeti arttıkça motivasyonun arttığı sonucuna vardığı tespit etti (Yapar, 2005). Örgütler başarıya ulaşmak için motivasyon edici unsurlar kullanmalı ve kişileri motive eden unsurlarda farklılık göstereceğinden bu unsurların her insana hitap etmeyeceği bilinmelidir. Diğer yandan, Örücü ve Kanbur (2008)' un çalışma sonucuna bakıldığında motivasyon ve verimlilik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki varken motivasyonun performans üzerine etkisi olmadığını rapor etti (Örücü, Kanbur 2008) .

Erdener (2019); “Afet alanında çalışan profesyonellerin psikolojik dayanıklılık ve ikincil travmatik stres düzeylerinin incelenmesi” adlı çalışmada psikolojik dayanıklılık seviyesini yüksek, ikincil travmatik stres düzeyini ise düşük olarak gözlemlediler (Erdener, 2019). Travmanın etkileri olumsuz düşünülse de her zaman olumsuz değildir. Bazı durumlarda olumlu etki yaratabilir stres ve travma ile mücadele etmek kişiyi daha güçlü yapabilir. Afet sahası çalışanlarının psikolojik dayanıklılığı yüksek olması gerekliliği bu durumla açıklanabilir. Afet sahası çalışanlarının yaş ve psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki varken yaş ve ikincil travmatik stres arasında negatif yönde bir ilişki olduğu, yaş arttıkça psikolojik dayanıklılığın arttığını bunun tecrübe, mesleki deneyimin artması, insanlara yapılan yardımlar gibi durumların neden olduğunu belirterek yaş ilerledikçe ikincil travmatik stresin ise düştüğünü gözlemledi (Erdener, 2019). Bu çalışmada, katılımcıların orta seviyede algılanan stres düzeyinin çıkması değişkenler arasındaki korelasyonda ya da gruplara arasındaki farklılığın gözlenmesine etkili olmayabilir. Ancak bu çalışmadaki gibi personelin stres düzeyin yüksek olmaması istenilen bir sonuçtur. Orta düzeyde stres düzeyinin daha da düşürülmesi için neler yapılabileceğinin araştırılması ve personelin belli periyotlarda stres düzeyinin değerlendirilmesi travmatik etkilere maruz kalabilecek iş gruplarında yararlı olabilir. Çalışan personelin stres seviyelerinin yükselmesine sebep olabilecek faktörlerin sebep olabilecek değişkenlerin belirlenmesi ise diğer bir önemli husustur. Bu çalışmada; orta seviyede stresli çalışanların yaş, medeni durum, hizmet süresi, görev tanımının stres nedenleriyle ilişkili olmadığı ve hatta zamanı etkin kullanmaları ve plan yapma sorularına verilen evet cevabı yüzdelerinin hayır grubuna

göre yüksek olmalarının süreçte istatistiki anlamlı sonuç çıkmasa da olumlu katkı sağlayabileceklerini düşündürmektedir. Bu sebeple; İtfaiye Teşkilatı personeli gibi afet sahası çalışanların iş verimini ve süreç yönetimini etkileyebilen ve strese neden olabilecek faktörlerin araştırılmasının ve de stres düzeyinin düşük seviyede tutulması için gerekli metotların denenmesinin, iş verimi ve performansına olumlu katkı sağlayabilir.

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

11. SONUÇ VE ÖNERİLER

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

Katılımcı İtfaiye Teşkilatı personelinin;

- Algılanan stres ve motivasyon ve verimlilik seviyelerinin orta düzey olduğu,
- Sosyo demografik değişkenlerle algılanan stres ölçeği ve motivasyon ve verimlilik ölçeği ortalama değerlerinin karşılaştırıldığında; yaş, görev, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki hizmet süresi, afet yaşama ile algılanan stres puanları ve motivasyon ve verimlilik puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmediği,

- Algılanan stres ölçeği, motivasyon verimlilik ölçeği, motivasyon verimlilik ölçeğinin alt boyutlarının (ödüllendirme, motivasyon, yönetici) puanları arasında anlamlı bir istatistiksel bir korelasyon rastlanmadığı,

- Sosyo demografik sorularda yer alan personelin iş akışı için plan yapma, zamanı etkin kullanma yüzdelerinin yüksek yüzdede olduğu ancak değişkenler ve gruplar arasında istatistiksel olarak benzer bir korelasyonun gözlenmediği, sonuçlarına varıldı.

Öneri olarak;

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

- Çalışanların streslerini devamlı olarak yönetebilmeleri için periyodik olarak uzmanlarca destek sağlanması ve çalışanların stresleriyle nasıl baş edebileceği konulu ileri araştırmalar yapılması,

- Cinsiyetin açısından afet sahasında çalışan kadın personelin de stres düzeylerinin karşılaştırmalı olarak araştırılması,

- Afet sahası çalışanlarında stres oluşturabilecek diğer stres faktörleri konulu ileri araştırmaların yapılması,

- Çalışanların motivasyon ve verimlilik düzeylerinin artması, performansının artmasına fayda sağlayacağından bu konuda ileri araştırmalar yapılarak kurum içi eğitimler verilmesi,

- Afet sahası gibi stresli ve travmatik koşullarda çalışan personelde daha da düşük stres düzeyi seviyelerinin gözlenmesi ve daha yüksek motivasyon verimlilik seviyelerinin sağlanmasına katkı sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Adair, J. (2006). *Etkili motivasyon*, (Çev. S. Uyan), İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.
- Adak, N. ve Hançer M. (2002). Otel personelinde güdüleme faktörleri: Kuşadası örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 155-161.
- Adhikari, G. P. (2021). Calculating the sample size in quantitative studies. *Scholars' Journal*, 14-29.
- Afet, T. B. ve Başkanlığı, A. D. Y. (2013). *Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP)*. Ankara: TC Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı Yayınları.
- Akbaba, A. ve Erenler, E. (2008). Otel işletmelerinde yöneticilerin liderlik yönelimleri ve işletme performansı ilişkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1), 21-36.
- Akbaba, S. (2006). Eğitimde motivasyon. *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13.
- Akdemir, A. (2003). *Temel işletmecilik bilgileri*. Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Akdemir, N. (Ed.). (2021). *İç hastalıkları ve hemşirelik bakımı*. Akademisyen Kitabevi.
- Akdeniz, S. (2014). *Farklı merhamet düzeylerine sahip üniversite öğrencilerinde depresyon, anksiyete, stres ve duygusal zekânın incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Aker At. (2000). Travma sonrası stres bozukluğunun bilişsel ve davranışçı tedavileri. *3p Dergisi*, 8, 38-46.
- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde stres ve yönetimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15, 1-2.
- Akgündüz, S. (2006). *Örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (205318).
- Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(04).
- Akyol, H. (2020). *İstanbul itfaiyesinde hizmet içi eğitim uygulamaları, personel niteliği ve verimliliği üzerinde etkileri*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (649745).
- Alamur, B. (2015). *Örgüt kültürü ve örgüte bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi; Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde Bir Uygulama*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (188001).

- Altan, S. (2018). Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 137-158.
- Altunkol, F.(2011). *Üniversite Öğrencilerinin bilişsel esneklikleri ile algılanan stres düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Amble, B. (2005). Poor workplace design damages productivity. Retrived May 20, 2007.
- Andolhe, R., Barbosa, R. L., Oliveira, E. M. D., Costa, A. L. S. ve Padilha, K. G. (2015). Stress, coping and burnout among intensive care unit nursing staff: associated factors. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 49, 58-64.
- Argentero, P. ve Setti, I. (2011). Engagement and vicarious traumatization in rescue workers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 84, 67-75.
- Arıcan, K. (2011). Örgütsel stres kaynakları: kavramsal bir çözümleme. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, 4, 55-76.
- Arpacı, Ö. ve Batman, O. (2009). *Otel işletmelerinde çatışma ve yönetimi*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (253366).
- Arslan, I. (2018). Bilinçli farkındalık, depresyon düzeyleri ve algılanan stres arasındaki ilişki. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 73-86.
- Aslan, M. ve Doğan, S. (2020). Dışsal motivasyon, içsel motivasyon ve performans etkileşimine kuramsal bir bakış. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(26), 291-301.
- Aşan, Ö. (2001). *Motivasyon, yönetim ve organizasyon*. Ankara: Nobel Yayınları, 247, 225-255.
- Atılğan, T. ve Dengizler, İ. (2007). Hazır giyim sektöründe örgütsel stres üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(2), 62-93.
- Avşaroğlu, S. (2007). *Üniversite öğrencilerinin karar vermede özsaygı, karar verme ve stresle başa çıkma stillerinin benlik saygısı ve bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Aydemir, P. (2013). *İş görenlerin ücret tatmini, iş tatmini ve performans algısı: bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (345327).

- Aydın, İ. (2012). *Örgütsel stres kaynakları ve yönetimi. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (323349).*
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6, 3.
- Aysu, S. (2013). *Belediyelerde motivasyon ve verimlilik: Çanakkale belediyesi örneği. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (358535).*
- Bakhshi, S., Lynn-Nicholson, R., Jones, B., Amlôt, R., Greenberg, N. ve Rubin, G. J. (2014). Responding to a radiological crisis: Experiences of British foreign office staff in Japan after the Fukushima nuclear meltdown. *Disaster medicine and public health preparedness*, 8(5), 397-403.
- Balcı, A. (2000). *Öğretim elemanının iş stresi kuram ve uygulama*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Ball, K. ve Lee, C. (2002). Psychological stress, coping and symptoms of disordered eating in a community sample of young Australian women. *International Journal of Eating Disorders*, 31(1), 71-81.
- Baltaş, Acar ve Zühal Baltaş (1999). *Stres ve başa çıkma yolları*. Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Baltaş, Acar ve Zühal Baltaş (2008). *Stres ve başa çıkma yolları* (24. Baskı). Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Baltaş, Zühal (2011). *Verimli iş hayatının sırrı: stres*. Remzi Kitabevi, 2011, İstanbul.
- Baradan, B. ve Mimar, Y. (2015). İzmir Afet Müdahale Planı Çalışmaları. Türkiye Deprem Mühendisliği ve Sismoloji Konferansı, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. Kariyer Yayınları.
- Belediye İtfaiye Yönetmeliği (2006). Resmi Gazete (26326-21.10.2006).
- Belgin, Ö. (2010). Hizmet sektöründe verimlilik. *Bilişim Dergisi*, 127, 113-114.
- Bilek, İ. (2019). *Ortaöğretim kurumlarında görev yapan branş öğretmenlerinin iş ve okul yöneticileriyle ilişkilerinden kaynaklanan stres düzeylerine ilişkin görüşleri. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (101699).*
- Bilgili, H. ve Tekin, E. (2019). Örgütsel stres, örgütsel bağlılık ve öğrenilmiş güçlülük ilişkisi üzerine bir araştırma. *Opus International Journal Of Society Researches*, 11(18), 2165-2200.
- Bingöl, G. (2013). *Stres ve stres yönetimi yaklaşımları. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (333221).*

- Boşça, N. (2019). *Öncülleri ve sonuçları ile örgütsel vatandaşlık davranışı: bilgi çalışanları üzerine bir araştırma. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (564837).*
- Boz, D., Duran, C. ve Yenilmez, A. B. (2019). İş stresinin iş motivasyonu üzerine etkisi. *Türkiye Çalışmaları Ekonomi, Finans, Politika Dergisi*, 14(4), 1189-1204.
- Bozkurt, A. (2014). *Motivasyon ve verimlilik ilişkisi sağlık kurumlarında bir uygulama. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (375415).*
- Bozöyük, Özgül. (2019). *Çalışanların motivasyon düzeylerinin iş performanslarına etkisinde örgütsel stresin rolü: Pursaklar ilçesi devlet okulları örneği. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.*
- Bride, B. E. (2007). Prevalence of secondary traumatic stress among social workers. *Social work*, 52(1), 63-70.
- Brooks, S. K., Dunn, R., Amlôt, R., Greenberg, N. ve Rubin, G. J. (2016). Social and occupational factors associated with psychological distress and disorder among disaster responders: a systematic review. *BMC psychology*, 4(1), 1-13.
- Butcher, J. N., Mineka, S. ve Hooley, J. M. (2013). *Anormal psikoloji*. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Boyd, C. M., Tuckey, M. R. ve Winefield, A. H. (2014). Perceived effects of organizational downsizing and staff cuts on the stress experience: The role of resources. *Stress and Health*, 30(1), 53-64.
- Cohen, S., Kamarck, T. ve Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 385-396.
- Coppola, D. P. ve Maloney, E. K. (2009). *Communicating emergency preparedness: Strategies for creating a disaster resilient public*. Auerbach Publications.
- Çevik, M., Çevik, Y., Tengilimoğlu, D. ve Murat, D. A. Ş. (2016). İş yerinde oluşan stresin çalışanlar üzerindeki etkileri; acil servis hizmetleri kapsamında bir uygulama *Akademik Araştırma Tıp Dergisi*, 1(1), 24-34.
- Çınar, Ö. (2010). Eğitim ve sağlık iş stresi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi (Elektronik)*, 9(33), 101-121.
- Çoban, H. (2020). *Afet çalışanlarında psikolojik dayanıklılık ve stresle başa çıkma düzeyi. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (644216).*
- Darvishi, E., Sadeghi, F. ve Saed, P.K. (2014). Evaluation of effective factors on occupational stress in firefighting personnel. *Journal Of Health System Research* 11 (1), 184–192 Full Text In Persian.

- Deci, E. L., Vallerand, R. J., Pelletier, L. G. ve Ryan, R. M. (1991). Motivation and education: The self-determination perspective. *Educational psychologist*, 26(3-4), 325-346.
- Demirtaş, S. (2005). *Çalışma yaşamında motivasyonun önemi ve teşvik araçlarının yeri. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (158512).*
- Doğan, A., Keskin, G. ve Dönmez, (2021) Afet yardım çalışanlarında sekonder travma. *Hastane Öncesi Dergisi*, 6(3), 421-432.
- Doğan, E. ve Tatlı, H. (2010). İşgücü verimliliğini etkileyen faktörler: Bingöl devlet hastanesinde hemşireler üzerine bir uygulama. *Verimlilik Dergisi*, 4.
- Doğan, T. ve Erdur, Ö. (2014). *Afetler, Travmalar, Krizler ve Travmatik Stres Tepkileri.* Türkan Doğan ve Özgür Erdur (Ed.). Afetler, Krizler, Travmalar ve Psikolojik Yardım içinde (s. 3-24). Ankara: Türk PDR Derneği Yayınları.
- Duman, A. (2018). *Üst duyguların, algılanan stres ve psikolojik iyi oluş ile ilişkisi incelenmesi.* Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Duran, M. (2017). *Devlet hastanesinde görev yapan sağlık personeli güvenliğinin iş stresine etkisi. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (474014).*
- Erarslan, Ö. (2014). *Üniversite öğrencilerinde psikolojik sağlamlık ile depresif belirtiler ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkide benlik saygısı, pozitif dünya görüşü ve umudun aracı rolünün incelenmesi. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (380089).*
- Erci, B. (2006). Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçe Versiyonunun Güvenilirlik ve Geçerliği. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(1), 58-63.
- Erdener, M. (2019). *Afet alanında çalışan profesyonellerin psikolojik dayanıklılık ve ikincil travmatik stres düzeylerinin incelenmesi. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (552945).*
- Eren, E. (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*, (8. Basım). İstanbul: Beta Yayınları.
- Eren, S.S. ve Hayatoğlu, Ö. (2011). Etik ikliminin satış elemanlarının iş tutumlarına ve iş performanslarına etkisi: ilaç sektöründe bir uygulama. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 109-128.
- Ergül, A. (2012). *Çalışma yaşamında stresin bireysel performans üzerindeki etkileri: eğitim ve sağlık çalışanlarına yönelik bir araştırma. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (308740).*

- Ergül, H. F. (2005). Motivasyon ve motivasyon teknikleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 67-79.
- Erkutlu, H. V. (2018). *Örgütsel davranış*. Akademisyen Kitabevi.
- Eroğlu, F. (1995). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Erol Eren, (2000). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, Yayın No:402.
- Ertürk, M. (2000). *Otel işletmelerinde çalışanların verimliliğini artırmaya yönelik teşvik araçları ve bunların bölümler arası farklılıkları Ankara ve İzmir otellerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Eryılmaz, A. (2009). Ergenlik döneminde stres ve başa çıkma. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 20-37.
- Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F. ve Dereboy, Ç. (2013). Algılanan stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: güvenirlik ve geçerlik analizi. In *New/Yeni Symposium Journal*, 51(3), 132-140.
- Fernandez, S. ve Moldogaziev, T. (2013). Using employee empowerment to encourage innovative behavior in the public sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 155-187.
- Fındıkçı, İ. (2009). *İnsan kaynakları yönetimi*. Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Fullerton, C. S., Ursano, R. J. ve Wang, L. (2004). Acute stress disorder, posttraumatic stress disorder and depression in disaster or rescue workers. *American Journal of Psychiatry*, 161(8), 1370-1376.
- Gagné, M. ve Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational behavior*, 26(4), 331-362.
- Garihi, Ü. (2005). *İş hayatında motivasyon*. Hayat Yayıncılık.
- George, J. M. ve Jones, G. R., (1998). The experience and evolution of trust: implications for cooperation and teamwork. *Academy of management review*, 23(3), 531-546.
- Gök, S. (2009). Örgüt ikliminin çalışanların motivasyonuna etkisi üzerine bir araştırma. *Uluslar Arası İnsan Bilimleri Dergisi*. 6(2). ISSN. 13035134. 587-605.
- Gökler, I. (2007) Çocuk ve ergenler için sosyal destek değerlendirme ölçeği Türkçe formunun uyarlama çalışması: faktör yapısı, geçerlik ve güvenirliği. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*, 14(2): 90-99.
- Gökler, R. ve Isitan, I. (2012). Disease of the modern age: stress and its effects. *Journal of History Culture and Art Research*, 1(3), 154-168.

- Griffin, M. L. (2001). Job satisfaction among detention officers: Assessing the relative contribution of organizational climate variables. *Journal of Criminal Justice*, 29(3), 219-232.
- Griffiths, A., Randall, R., Santos, A. ve Cox, T. (2003). Senior nurses: interventions to reduce work stress. In *Occupational stress in the service professions*. (183-204). CRC Press.
- Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21, 91-109.
- Gümüştekin Gülten Eren ve Öztemiz Ali Bircan, (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 23, 61-85.
- Gümüştekin, G. E. ve Gültekin, F. (2009). Stres kaynaklarının kariyer yönetimine etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 147-158.
- Günaydın, M., Tatlı, Ö. ve Genç, E. E. (2017). Arama kurtarma örgütleri ve UMKE. *Doğal Afetler ve Çevre Dergisi*, 3(1), 56-63.
- Güney, S. (2000). *Davranış bilimleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Güney, S. (2008). *Davranış bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güngör Erdumlu, (1993). *Büyükşehir belediyeleri araştırması*. Ankara: Dpt Yayınları, s. 12.
- Güngör, G. (2018). *Örgütsel stresin, çalışanların iş performansına etkisi ve İstanbul ilinde bir alan araştırması. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (527134)*.
- Gürdil, G. (2014). *Üstlenilmiş travma ve ikincil travmatik stresin travmatik yaşantılara müdahale eden bir grup üzerinde Gestalt temas biçimleri çerçevesinde değerlendirilmesi. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (381821)*.
- Gürüz, D. ve Gürel, E., (2006). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Güven, K. (2010) *Marmara depremini yaşayan yetişkinlerin algıladıkları sosyal destek düzeyleri ile travma sonrası gelişim ve depresyon arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul*.
- Haşit, G. ve Yaşar, O. (2015). Çalışan kadınlarda örgütsel stres kaynakları: bir kamu kurumu örneği. *Sakarya İktisat Dergisi*, 4(4), 1-30.
- Heydari, A., Ostadtaghizadeh, A., Ardalan, A., Ebadi, A., Mohammadfam, I. ve Khorasani-Zavareh, D. (2022). Exploring the criteria and factors affecting

- firefighters resilience: A qualitative study. *Chinese Journal of Traumatology*, 25(02), 107-114.
- Hoogendoorn, W. E., Bongers, P. M., De Vet, H. C. W., Ariens, G. A. M., Van Mechelen, W. ve Bouter, L. M. (2002). High physical work load and low job satisfaction increase the risk of sickness absence due to low back pain: results of a prospective cohort study. *Occupational and Environmental Medicine*, 59(5), 323-328.
- Işıkkhan, V. (2017). *Stres yönetimi*. Ankara: Nika Yayınevi.
- İlker, K. (2019). Stres, ruh sağlığı ve stres yönetimi: güncel bir gözden geçirme. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 73, 63-81.
- İsmail E. (2004). *İşletme yönetimi*. Bursa: Alfa Akademi Yayınları.
- James, J., Edden, M. ve Dicleli, A. B. (2001). *Uzun saplı gelincik*. İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası Yayınevi.
- Kadıoğlu, M. (2015). Afet ve acil durum yönetimine giriş. Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Ders Kitapları. 29/06/2022 tarihinde <http://www.ataturk-aof.com/acil-yardim-ve-afet-yonetimi-ders-kitaplari-1-14-unite/> adresinden erişildi.
- Kadıoğlu, M. (2011). *Afet Yönetimi: Beklenilmeyeni Beklemek. En Kötüsünü Yönetmek*, TC Marmara Belediyeler Birliği Yayını, 219.
- Kaplan, M. (2007). *Motivasyon teorileri kapsamında uygulanan özendirme araçlarının iş gören performansına etkisi ve bir uygulama. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (189732)*.
- Karaman, G. (2020). *Üniversite öğrencilerinin akademik başarısı ile stres ve kaygının ilişkisi. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (642296)*.
- Kayar, M. (2012). *Üretim ve Verimlilik-Temel Esaslar ve Uygulama*.
- Kesici, S. (2006). *Bankalarda motivasyon ve iş tatmini ilişkisi ve uygulamadan bir örnek. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (210895)*.
- Kılıç, M. (2008). *Afetlerde Psikososyal Hizmetlerin Etkililiği: Türk Kızılay'ı ve 2005 Pakistan Depremi. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (204093)*.
- Kılıç, R. ve Özafşarlıoğlu Sakallı, S. (2013). Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerine etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 208-237.

- Kırel, Ç. (2015). *Örgütlerde stres kaynaklarının çalışan kadınlar üzerindeki etkileri ve Eskişehir bölgesinde uygulama çalışması. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (18755).*
- Kim, M. G., Kim, K. S., Ryoo, J. H. ve Yoo, S. W. (2013). Relationship between occupational stress and work-related musculoskeletal disorders in Korean male firefighters. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 25(1), 1-7.
- Koçel, T. (2005), *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları, Yay. No: 1382, 9. Baskı.
- Koçyiğit, D. (2016). Motivasyon ve verimlilik arasındaki ilişki: bir vakıf üniversitesi örneği. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 8(31), 15-26.
- Köroğlu, Ö. (2011). *İş doyumu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (279359).*
- Kulaksız, A. (2016). *Çalışma yaşamında stres ve stres yönetimi: özel ve kamu üniversitelerinde çalışan akademisyenler üzerine bir araştırma. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (438998).*
- Küçük Kent, N. (2022). Afetler ve stres. *Afet direnç kapsamında çalışmalar II*. (Ed. Melikşah Turan, Vildan Oral). Gazi Kitabevi, Ankara: ISBN: 978-625-8275-56-8.
- Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve motivasyon teorileri: kuramsal bir çerçeve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 85-116.
- Kürekci, K. (2007). Temel itfaiye bilgisi. *Şimsek Ofset, İzmir*. ISBN, 978, 975-804.
- LaDou, J. ve Harrison, R. (Eds.). (2007). *Current occupational and environmental medicine* (p. 864). New York: McGraw-Hill.
- Lindner, J. R. (1998). Understanding employee motivation. *Journal of Extension*, 36(3), 1-8.
- Luthans, F. ve Williams, S., (1992). The impact of choice of rewards and feedback on task performance. *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 653-666.
- Maslach, C. (2017). Tükenmişlik sorununa çözüm bulmak. *Danışmanlık Psikolojisi Dergisi: Uygulama ve Araştırma*, 69(2), 143.
- Misra, R., McKean, M., West, S. ve Russo, T. (2000). Academic stress of college students: comparison of student and faculty perceptions. *College Student Journal*, 34(2).
- Möller, J., Theorell, T., De Faire, U., Ahlbom, A. ve Hallqvist, J. (2005). Work related stressful life events and the risk of myocardial infarction. Case-control and case-

- crossover analyses within the Stockholm heart epidemiology programme (SHEEP). *Journal of Epidemiology and Community Health*, 59(1), 23-30.
- Neria, Y., Nandi, A. ve Galea, S. (2008). Post-traumatic stress disorder following disasters: a systematic review. *Psychological medicine*, 38(4), 467-480.
- Newbury-Birch, D. ve Kamali, F. (2001). Psychological stress, anxiety, depression, job satisfaction and personality characteristics in preregistration house officers. *Postgraduate Medical Journal*, 77(904), 109-111.
- Obuz, Y. (2011). *Maddi ve Maddi Olmayan Motivasyon Unsurlarının Cinsiyete Dayalı Ölçümü; Perakendecilik Sektöründe Uygulaması*. Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- 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*, 4(3), 15-42.
- Oliver, J. ve Brough, P. (2002). Bilişsel değerlendirme, olumsuz duygulanım ve psikolojik iyi oluş. *Yeni Zelanda Psikoloji Dergisi*, 31(1), 2.
- Onay, M. ve Ergüden, S. (2011). Örgütsel-Yönetmel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: Manisa-sosyal güvenlik kurumu. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 221-230.
- Ölçer, F. (2005). Departmanlı mağazalarda motivasyon üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi, İ.İ.B. Dergisi*, 25, 53-76.
- Önen, S. M. ve Kanayran, H. G. (2015). Liderlik ve motivasyon: kuramsal bir değerlendirme. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 43-64.
- Örücü, E. ve Kanbur, A. (2008). Örgütsel-yönetmel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: hizmet ve endüstri işletmesi örneği. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 85-97.
- Örücü, M. Ç. ve Demir, A. (2009). Psychometric evaluation of perceived stress scale for Turkish university students. *Stress And Health: Journal Of The International Society For The Investigation Of Stress*, 25(1), 103-109.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel adaletin bireylerarası saldırgan davranışlar üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21.
- Özel, Y. ve Bay Karabulut, A. (2018). Günlük yaşam ve stres yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1, 48-56.
- Özer, A. (2015). *“Ben” Değeri Tiryakiliği*. (17. Baskı). İstanbul: Galata Yayıncılık.

- Özgür, H. ve Azaklı, S. (2001). Osmanlı'da yangınlar ve itfaiye hizmetleri, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(1), 153-172.
- Özkaya, O. M., Yakın, V. ve Ekinci, T. (2008). Stres düzeylerinin çalışanların iş doyumuna üzerine etkisi: Celal Bayar Üniversitesi çalışanları üzerine ampirik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15 (1), 163-179.
- Özkoç, Ö. (2005). *Hastanelerde işgücü verimliliğine etki eden faktörler ve çalışanların işgücü verimliliği konusundaki tutumlarını ölçmeye yönelik bir hastanede yapılan araştırma. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (214967).*
- Özkul, M. ve Var, E. Ç. (2018). İkincil travmatik stres ve sosyal destek ilişkisinin değerlendirilmesi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 49-62.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: ampirik bir yaklaşım. *E. U Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2), 75-81.
- Özsever, Ç., Gençoğlu, T. ve Erginel, N. (2009). İşgücü verimlilik takibi için sistem tasarımı ve karar destek modelinin geliştirilmesi. *Journal of Science and Technology Of Dumlupınar University*, 18, 45-58.
- Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Pang, K. ve Lu, C. S. (2018). Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance: an empirical study of container shipping companies in Taiwan. *Maritime Business Review*.
- Pehlivan, İ. (1993). *Eğitim yönetiminde stres kaynakları. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (26084).*
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde stres kaynakları*. Pegem A Yayıncılık.
- Prokopenko, J., Baykal, O., Atalay, N. ve Fidan, E. (2005). *Verimlilik yönetimi: uygulamalı el kitabı*. Milli Prodüktivite Yayınları.
- Quevillon, RP, Gray, BL, Erickson, SE, Gonzalez, ED ve Jacobs, GA (2016). Yardımcılara yardım etmek: afet yardımı operasyonları öncesinde, sırasında ve sonrasında personele ve gönüllü çalışanlara yardımcı olmak. *Klinik Psikoloji Dergisi*, 72(12), 1348-1363.
- Rajabi, F., Molaeifar, H., Jahangiri, M., Taheri, S., Banaee, S. ve Farhadi, P. (2020). Occupational stressors among firefighters: application of multi-criteria decision making (MCDM) Techniques. *Heliyon*, 6(4), e03820.
- Richard, M. S. ve Porter, S. L. W. (1975). Motivation and work behavior. *McGraw-Hill Series in Management, New York*, 1, 581.

- Rowshan, A. (2000). *Stres yönetimi: hayatınızın sorumluluğunu almak için stresi nasıl yönetebilirsiniz*. Sistem Yayıncılık.
- Ruthankoon, R. ve Olu Ogunlana, S. (2003). Testing Herzberg's two-factor theory in the Thai construction industry. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 10(5), 333-341.
- Ryan, R. M. ve Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67.
- Saracel, N., Taşseven, Ö. ve Kaynak, E. (2016). Türkiye'de çalışan y kuşağında iş tatmini-motivasyon ilişkisi. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 5(1), 50-79.
- Saragih, S. (2015). İş özerkliğinin iş sonuçları üzerindeki etkileri: Bir müdahale değişkeni olarak öz yeterlik. *International Research Journal of Business Studies*, 4(3).
- Savcı, M. ve Aysan, F. (2014). Üniversite öğrencilerinde algılanan stres düzeyi ile stresle başa çıkma stratejileri arasındaki ilişki. *Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2014(3), 44-56.
- Schermerhorn Jr, J. R., Osborn, R. N., Uhl-Bien, M. ve Hunt, J. G. (2011). *Organizational behavior*. John Wiley and Sons, Inc.
- Selvi, M. S., Erdem, Y. ve Kayar, Y. (2014). Örgütsel stres kaynakları ve baş etme yolları: Tekirdağ adliyesi örneği. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(6), 56-75.
- Selye, H. (1974). Stress without distress. New York: The New American Library. Inc., *A Signet Book*, 1-51.
- Seren Hk, Çalıröğlü Ak, Kahveci E. ve Bozaklar A. (2015). Yoğun bakım hekimlerinde tükenme. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 2(2), 25-36.
- Shane, JM. (2010). Örgütsel stres etkenleri ve polis performansı. *Ceza Adaleti Dergisi*, 38(4), 807-818.
- Sızan, Bayram (2006). *İş başarımını etkileyen örgütsel stres kaynakları ve bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Sonnentag, S. ve Frese, M. (2013). *Stress in organizations*. John Wiley and Sons, Inc.
- Soydal, Ö. M. (2012). *5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Yasası kapsamında metropoliten alanlarda sınır tespitinin değerlendirilmesi*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (350580).
- Soyhan, F. (2020). *İtfaiye teşkilatlarında personel organizasyonuna genel bakış*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (620924).

- Soysal, A. (2009). Farklı sektörlerde çalışan iş görenlerde örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.
- Söylemez, A. (2012). Bir yerel hizmet birimi olarak İtfaiye'nin tarihi. *Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 15(2).
- Şahin, F. (2019). Örgütsel değişim ve stres yönetimi arasındaki ilişki: akademisyenler üzerine bir araştırma. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (587540).
- Şahin, H., (2005). Örgütsel stres. Maden Mühendisleri Odası Yayınları, Mart, S.54-56.
- Şahverdioğlu, H. (2019). Çalışan kadınların kişilik özellikleri ile iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Isparta ilinde bulunan özel hastaneler üzerine bir uygulama. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (546896).
- Şanlı, Ö. (2017). Öğretmenlerin algılanan stres düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(61), 385-396.
- Şimşek, M. A. (2005). Stres yönetimi programına Bursa ilinde sanayi alanında çalışan personelin stres düzeyine etkisi. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (187518).
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A. ve Akgemci, T. (2015). Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış. Eğitim Yayınevi.
- Tamer, Ö. Ü. G. (2021). Sağlık çalışanlarında stres düzeyi ve performans arasındaki ilişkide kişilik tiplerinin rolü. *Insac Advances In Social and Education Sciences*, 239.
- Taşkın, H. (2012). Afet ve acil durum yönetiminde itfaiyenin rolü ve yeri. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (341190).
- Tatoğlu, Ö. G. M. ve Yıldırım, M. Z. (2020). Acil yardım afet yönetimi programı ve travma sonrası stres bozukluğu arasındaki ilişkisi. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (619470).
- Tedeschi, R. G. ve Calhoun, L. G. (2007). Beyond the concept of recovery: Growth and the experience of loss. *Death Studies*, 32(1), 27-39.
- Tekin, E., Çilesiz, Z. Y. ve Gede, Ş. (2019). Farklı mesleklerde çalışanların algılanan stres düzeyleri ve stresle başa çıkma tarzları üzerine bir araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 79-89.

- Tınaz, P. (2005). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Basım Yayım, 7(8).
- Timuroğlu, M. K. ve Serçemeli, C. (2018). Duygusal zeka ve iş stresi üzerine bir uygulama: Erzurum barosu avukatları örneği. *TBB Dergisi*, 138, 317-344.
- Tiryaki, A. (2014). *Stres: aşamaları, kaynakları, sonuçları ve mücadele teknikleri. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (379160)*.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, 88, 87-108.
- Tural, E. (2004). Türkiye, Hollanda, İngiltere ve Amerika'da modern itfaiye teşkilatının kuruluşu ve harik (yangın) nizamnameleri. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(1), 67-91.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve stres ortamında yönetim*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Türker, S. (2009), *Temel itfaiyecilik ve yangından korunma Adana: 1. Altınkoza Yayınları*.
- Urgan, S., Atar, A. ve Erdoğan, P. (2021). Afet ve salgınlarda çalışanlar: Dünya covid-19 pandemisi örneği. *Pearson Journal*, 6(10), 31-46.
- URL-1, <https://www.tdk.gov.tr/>. 10.04.2022.
- Urul, A. ve Kara, H. (2018). *Kentsel mekânda bir yönetim meselesi olarak itfaiye hizmetleri*. Ayşegül Mengi ve Deniz İşçioğlu. Ankara: Palme Yayıncılık, 633-651.
- Ünsar, A. S., İnan, A. ve Yürük, P. (2010). Çalışma hayatında motivasyon ve kişiyi motive eden faktörler: bir alan araştırması. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(1), 248-262.
- Üren, S. G. ve Çorbacıoğlu, S. (2012). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılığa etkisi: imalat sektöründe faaliyet gösteren bir işletme örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 29-52.
- Üzen, Ş. Doğu, Ö. ve Karabacak, Ü. (2015). Yoğun bakımda çalışan hemşirelerin örgütsel stres düzeylerinin belirlenmesi. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 19(1), 15-20.
- Varol, R., Karakaş, S. ve Bedel, A. (2015). Stresle başa çıkma eğitiminin üniversite öğrencilerinin stresle başa çıkma tarzlarına ve otomatik düşüncelerine etkisi. *Uluslararası Avrasya Bilimleri Dergisi*, 6(19), 76-91.

- Wilson, F. D. (2004). Organizational behaviour and work, second edition. New York: Oxford University Press Inc.
- Winefield, H. R. (2003). *Work stress and its effects in general practitioners*. In *Occupational stress in the service professions* (pp. 205-226). CRC Press.
- Yamuç, V. A. ve Türker, D. (2015). Örgütsel stres kaynaklarının analizi: bir üretim işletmesinde kadın ve erkek çalışanlar üzerine inceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 389-423.
- Yapar, T. (2005). *Motivasyonun iş verimliliği üzerine etkisi*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (215530).
- Yavuz, Ö. ve Bozatay, Ş. A. (2015). Türkiye’de itfaiye hizmetlerinin örgütlenmesi ve etkinliği sorunu. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 785-804.
- Yentürk, N., Ünlü, A., Tarı, E. ve İlki, A. (2002). Türk itfaiye teşkilatının yeniden yapılandırılması için bir model önerisi. *İçişleri Bakanlığı Strateji Merkezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Afet Yönetim Merkezi ve Tüm İtfaiye Teşkiller Birliği, İTÜ Baskı, İstanbul*.
- Yerlikaya, K. (2014). Özel öğretim yöntemleri motivasyon [PowerPoint sunumu]. 03.08.2022 tarihinde <https://slideplayer.biz.tr/slide/2971645/> adresinden erişildi.
- Yıldırım, S. (2008). Muhasebe öğretim elemanları ve meslek mensuplarının mesleki stres düzeyini bir araştırma üzerine. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (38), 153-162.
- Yıldız, E. (2020). *Obez kadınlara verilen baş etme eğitiminin yeme tutumu, stres ve stresle baş etme üzerine etkisi*. Yüksek lisans tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (619460).
- Yıldız, E., Çeviker, S. A., Tokur, M. E., Koçak, Ö., Bilgeç, S. B., Yıldırım, A. ve Balcı, C. (2021). Pandemi servisi ve yoğun bakımda çalışan sağlık çalışanlarının anksiyete ve stres düzeylerinin değerlendirilmesi. *SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi*, 28, 19-29.
- Yıldız, S. ve Alp, S. (2012). Girişimcilik teorisi çerçevesinde kobilerin ekonomiye etkileri ve rekabet koşullarını etkileyen faktörler. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 7(2), 29-49.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel yaşamda stresin kamu çalışanlarının performansına etkileri üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 1-20.

- Yılmaz, B. (2007). Yardım çalışanlarında travmatik stres. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 10(3).
- Yılmaz, T. (2019). *İş stresinin iş verimliliği üzerine etkileri. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (591366).*
- Yumuşak, S. (2008). İş gören verimliliğini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 241-251.
- Yurtsever, H. (2009). *Kişilik özelliklerinin stres düzeyine etkisi ve stresle başa çıkma yolları: üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma. Doktora tezi, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi, (249514).*



EKLER

Ek 1. Anket Formu

Afet Sahası Çalışanlarında Stres Ve Motivasyon Verimliliği İle İlişkili Bir Araştırma: İtfaiye Çalışanları Ankara İli Örneği

Değerli Katılımcı,

Bu çalışma Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Afet Yönetimi Anabilim Dalı Dr. Öğr. Üyesi Nurçin KÜÇÜK KENT danışmanlığında; yüksek lisans öğrencisi Merve Vuslat Semanur GÖRGEN 'e ait yürütülen bir çalışmadır.

Çalışmada; afet sahası çalışanlarının stres ve motivasyon verimlilik düzeylerini etkileyen etkenleri tespit edilmesi hedeflenmektedir.

Bu çalışmada sizlerden kimlik bilgileriniz istenmemektedir. Araştırmaya katılım gönüllülüğe dayanmaktadır. Sizlerden alınan bilgiler, sizlerin bilgisi ve onayı olmadığı sürece üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Araştırmacının temel amacı bilimsel bir çalışma ile literatüre bir katkı sağlamaktır. Bu çalışma sizlere herhangi bir sorumluluk getirmeyecektir. Araştırma ile ilgili her türlü soru için aşağıda iletişim bilgileri bulunan Merve Vuslat Semanur GÖRGEN (Gsm: 0545-496-10-96) ile bağlantıya geçebilirsiniz. Talebinizin olması durumunda araştırma sonuçları sizlerle paylaşılacaktır.

Yukarıda belirtilen tüm bu bilgiler doğrultusunda çalışmaya kendinizi baskı altında hissetmeden gönüllü olarak katkı vermek istiyorsanız aşağıdaki anketi doldurmanız gerekmektedir.

Aydınlatılmış onam formunu okudum ve çalışmaya kendi rızamla tamamen gönüllü olarak katılıyorum.

Evet ☐ Hayır ☐

Sosyodemografik Sorular

1.Cinsiyetiniz : (...)Kadın (...)Erkek

2.Yaşınız (...)

3.Göreviniz:

İtfaiye Eri (...) İtfaiye Çavuşu (...) İtfaiye Amiri (...) İtfaiye Şube Müdürü(...)

İtfaiye Müdürü(...)

4.Medeni Durumunuz

Evli(...) Bekar(...)

5.Eğitim Düzeyiniz

(...) Ortaöğretim (...) Yüksekokul (...) Lisans (...) Yüksek Lisans (...)

Doktora(...)

6.Mesleki Hizmet Süreniz

1-5 yıl(...) 6-10 yıl(...) 11-20 yıl(...) 21-25 yıl(...) 26 yıl ve üzeri(...)

7. Zamanı etkin kullandığınızı düşünüyor musunuz. (...)Evet (...)Hayır

8. İş akışınız için plan yapar mısınız? (...)Evet (...)Hayır

9.Herhangi bir afet yaşadınız mı ?

(...)Evet (...)Hayır

10. 9. Soruya cevabınız evet ise: Yaşanılan afetin ismi (.....), yılı: (.....)

Algılanan Stres Ölçeği	Hiçbir zaman (1)	Hemen Hemen Hiç (2)	Bazen (3)	Sıklıkla (4)	Çok Sık (5)
1-Son bir ay içinde beklenmeyen bir şeyler olması nedeniyle ne sıklıkta altüst (hayal kırıklığına uğramak, sarsılmak, şoke olmak) oldunuz?					
2- Son bir ay içinde kendi yaşamınızdaki en önemli şeyleri kontrol edemediğinizi hangi sıklıkta hissettiniz?					
3- Son bir ay içinde kendinizi hangi sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?					
4-Son bir ay içinde kişisel problemlerinizi çözebilecek gücünüze ne sıklıkta güvendiniz?					
5- Son bir ay içinde sizinle ilgili bir şeylerin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?					
6- Son bir ay içinde yapmanız gereken tüm şeylerle ilgili olarak üstesinden gelemeyeceğinize ne sıklıkta inandınız?					

Algılanan Stres Ölçeği	Hiçbir zaman (1)	Hemen Hemen Hiç (2)	Bazen (3)	Sıklıkla (4)	Çok Sık (5)
7- Son bir ay içinde kendi yaşamınızla ilgili olarak öfkenizi hangi sıklıkta kontrol ettiniz?					
8- Son bir ay içinde birçok sorunun üstesinden geldiğinizi (pek çok şeye yetebildiğinizi) ne sıklıkta düşündünüz?					
9- Son bir ay içinde kontrolünüzün dışında olan bir şeylerden dolayı hangi sıklıkta sinirlendiniz?					
10-Son bir ay içinde üstesinden gelemeyeceğiniz şeylere takılıp kalmanın zorluğunu ne sıklıkta hissettiniz?					

SIRA NO.	Motivasyon Ve Verimlilik Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Aldığım ödülün beklentimi karşılaması işteki verimimi arttırmaktadır.					
2	Başarısız ve yetersiz olduğumuzda yönetimin sağladığı destekten memnunum.					
3	Çalışma saati süresince müzik yayını yapılmaktadır.					
4	Fiziksel çalışma şartları motivasyonumu etkilemektedir.					
5	İşim çaba sarf etmeme degecek bir iştir.					
6	İşimi yapabilmem için gerekli olan kaynak ve araçlara sahip olmam motivasyonumu artırır.					
7	Kurumdan beklediğim ödülü almam kurum için değerli olduğumun bir göstergesidir.					
8	Kurumum tarafından verilen ödül beklentim doğrultusunda olmazsa işe karşı ilgim düşer.					
9	Kurumumda belirli dönemlerde çeşitli mesleki eğitim programları düzenlenir.					
10	Kurumumda daha çok maddi nitelikli (ücret,fiziksel koşullar ...) ödüller verilmektedir.					
11	Kurumumda daha çok manevi nitelikli (terfi,takdir,yetki artırımı ...) gibi ödüller verilmektedir.					
12	Kurumumda ödüllendirme kriterleri personele açıkça aktarılmaktadır.					
13	Kurumumda rahat çalışma ortamı mevcuttur.					
14	Kurumumda renk uyumu vardır.					
15	Kurumumda verilen ödüller hakkındaki fikirlerimizi yöneticilerimize rahatlıkla söyleyebilmekteyiz.					
16	Kurumumda yılsonu prim ve ikramiye verilmesi motivasyonumu olumlu etkiler.					
17	Kurumumda yöneticilerimle ve iş arkadaşlarımla uyumlu bir şekilde çalışırız.					
18	Kurumumdaki çalışma sandalyesinden memnunum.					
19	Kurumumun değerlendirme ve terfi sisteminden memnunum.					
20	Önemli bir ünvana sahip olmayı daha yüksek maaşlı bir işe tercih ederim.					
21	Yöneticim şikayet ve isteklerimi dikkate almaktadır.					
22	Yöneticilerimiz bize adil bir şekilde davranır.					
23	Yöneticilerimiz kurumda karar alırken bizim görüşlerimizi dikkate alır.					
24	Yöneticim söylediklerime özenli bir şekilde dinlemektedir.					
25	Yükselme olanakları mesleğimde motivasyonum için çok önemlidir.					

Ek 2. Ölçek Sahibi İzinleri



5 Ekim Sal 10:28 ☆ ↩ ⋮

Merhaba sayın SEVGÜN AYSU
Ben Merve Vuslat Semanur GÖRGEN
Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Afet Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek lisans öğrencisiyim.
BELEDİYELERDE MOTİVASYON VE VERİMLİLİK: ÇANAKKALE
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ adlı çalışmanızı inceledim ve çok beğendim.
Bende Afet sahası ile ilişkili olarak motivasyon ve verimlilik ile ilgili konuları içeren bir çalışma yapmayı düşünüyorum.
Bu konuda ölçeğinizi kullanmama izin verirsiniz çok sevinirim.
Şimdiden Teşekkürlerimi sunar İyi Günler dilerim.

Not : İzin vermeniz dahilinde yanlılık olmaması için atıf yapacağım linkide iletirsiniz çok memnun olurum



16 Ekim Cmt 21:46 ☆ ↩ ⋮

Merhaba,
Öncelikle çalışmanızda kolaylıklar dilerim. Atıf yaparak çalışmamdan yararlanabilirsiniz. YÖK' ün sayfasından çalışmamı indirebilirsiniz. Akademik hayatınızda başarılar dilerim.



7 Ekim Per 13:20 ☆ ↩ ⋮

Merhaba sayın Prof. Dr. Behice ERCİ
Ben Merve Vuslat Semanur GÖRGEN
Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Afet Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek lisans öğrencisiyim.
RELIABILITY AND VALIDITY OF THE TURKISH VERSION OF PERCEIVED STRESS SCALE adlı çalışmanızı inceledim ve çok beğendim.
Bende Afet sahası ile ilişkili olarak algılanan stres ile ilgili konuları içeren bir çalışma yapmayı düşünüyorum.
Bu konuda ölçeğinizi kullanmama izin verirsiniz çok sevinirim.
Şimdiden Teşekkürlerimi sunar İyi Günler dilerim.

Not : İzin vermeniz dahilinde yanlılık olmaması için atıf yapacağım linkide iletirsiniz çok memnun olurum.



7 Ekim Per 15:05 ★ ↩ ⋮

Ek 3.Kurum İzni



T.C.
ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
İhtiye Dairesi Başkanlığı
İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü

Sayı : E-54732764-929-293069
Konu : Anket Talebi

26.11.2021

Sayın Merve Vuslat Semanur GÖRGEN

İlgi : 24.11.2021 tarihli ve 169032 kurum sayılı dilekçeniz.

İzide kayıtlı dilekçenizde; Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Afet Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi olduğunuz "Afet Sahası Çalışanlarında Stres ve Motivasyon Verimliliği" konulu çalışmanız nedeniyle personellerimiz arasında anket çalışması için gerekli izin verilmesi talep edilmiştir. Bahse konu anket talebiniz Daire Başkanlığımızca uygun görülmüştür. Bilgilerinize rica ederim.

Salih KURUMLU
İhtiye Dairesi Başkanı

Ek: Dilekçe ve Anket (6 Sayfa)

ETİK KURUL KARARI

T.C. GÜMÜŞHANE
ÜNİVERSİTESİ
Rektörlüğü



GÜMÜŞHANE
UNIVERSITY
Rector's Office

GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

(Proje Onay Formu)

TARİH	: 29.12.2021 / 2021 / 8
YER	:
ÜYELER	: Prof.Dr. GÜNAY ÇAKIR (Başkan) Prof.Dr. HASAN AYAYDIN (Üye) Prof.Dr. MÜGE YILMAZ (Üye) Prof.Dr. BAYRAM NAZIR (Üye) Prof.Dr. EKREM CENGİZ (Üye) Prof.Dr. HURİ İLYASOĞLU (Üye) Prof.Dr. FERKAN SİPAHİ (Üye)
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU PROJE ONAY FORMU	
Projenin Adı:	Afet Sahası Çalışanlarının Stres Düzeyi ve Motivasyon Verimliliği ile İlişkili Bir Araştırma: Ankara İli İtfaiyesi Örneği
Projenin Niteliği:	YÜKSEK LİSANS TEZİ
	MERVE VUSLAT SEMANUR GÖRGEN

Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi öğretim üyelerinden Sayın Dr. Öğr. Üyesi Nurçin KÖÇÜK KENT'nin "Afet Sahası Çalışanlarının Stres Düzeyi ve Motivasyon Verimliliği İle İlgili Bir Araştırma: Ankara İli İtfaiyesi Örneği" adlı projesi değerlendirilmiştir.

Proje etik açısından uygun bulunmuştur. ✓

Projenin etik açılarından geliştirilmesi gerekmektedir.

Proje etik açısından uygun bulunmamıştır.

ÖZGEÇMİŞ

Merve Vuslat Semanur GÖRGEN 2009-2013 yılları arasında Ankara Keçiören Lisesi'nde öğrenim gördüm. 2018 yılında Gümüşhane Üniversitesi Acil Yardım ve Afet Yönetimi bölümü ile birlikte İş Sağlığı ve Güvenliği (Çift Anadal) lisans bölümlerini bitirdim. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi- İtfaiye Daire Başkanlığı biriminde staj yaptım. Yabancı dil olarak İngilizce bilmekteyim. 2020 yılında Gümüşhane Üniversitesi Afet Yönetimi yüksek lisans programına başladım.

