

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞÇİ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ ANA BİLİM DALI

**ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNDE
GÖREV YAPAN İTFAİYE ÇALIŞANLARININ
İŞ TUTUMLARI İLE İŞ DOYUMLARININ
ANALİZİ**

742061

YÜKSEK LİSANS TEZİ

M.GÜRLEYEN GÖK

TEZ YÖNETİCİSİ

PROF. DR. REMZİ AYGÜN

ANKARA
2005

Gazi Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Enstitüsü

YÜKSEK LİSANS TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI

Öğrencinin Adı Soyadı: M. Gürleyen GÖK
Anabilim Dalı: İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Anabilim Dalı
Sınav Tarihi: 19.10.2005
Tez Konusu: Ankara Büyükşehir Belediyesinde Görev Yapan İtfaiye Çalışanlarının İş Doyumları ve İş Tutumlarının Analizi

KARAR

Yukarıda belirtilen tarihte yapılan Tez Savunma Sınavı sonucunda yukarıda konusu belirtilen tezin

Düzeltilmesine:

Kabulüne: X

Reddine:

Oybirliği / Oyçokluğu ile karar verilmiştir.

GEREKÇE

JÜRİ BAŞKANI

Prof.Dr. Remzi AYGÜN

ÜYE

Prof.Dr. Mustafa KURT



ÜYE

Öğr.Gör.Dr. Mustafa N. İLHAN



TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimi almama imkan tanıyan Devlet İstatistik Enstitüsü Yönetimine ve anlayışlı tutumlarından ötürü tüm idarecilerime,

Başta bölüm başkanımız Prof.Dr. Sayın Remzi AYGÜN olmak üzere, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği alanındaki bu disiplinler arası eğitimi bizlere sunan değerli öğretim üyeleri: Prof.Dr. Sayın A.Esat KARAKAYA, Prof.Dr. Sayın A.Gürhan FİŞEK, Prof.Dr. Sayın Emine TUNCAY KAPLAN, Doç.Dr. Sayın Işıl MARAL, Prof.Dr. Sayın M.Ali BUMİN, Prof.Dr. Sayın Mustafa KURT ve Prof.Dr. Sayın Nurcan ÖZKAPLAN'a,

Araştırmalarda Bilgisayar Kullanımı adlı dersinde yaptırdığı ve yönettiği çalışma ile bu araştırmanın altyapısının oluşmasını sağlayan Doç.Dr. Sayın Işıl MARAL'a,

Türkçe'ye kazandırdığı İş Betimlemesi Ölçeğini kullanma iznini veren Hacettepe Üniversitesi Öğretim Üyelerinden Doç.Dr. Sayın Canan ERGİN'e,

Bu araştırmanın yapılması için gerekli izinleri veren Ankara Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı ile İtfaiye Dairesi Başkanlığına ve çalışmanın sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için her türlü desteği sağlayan İtfaiye Dairesi Başkanı Sayın Faruk KURUTUZ'a,

Bu çalışma için vakitlerini ayırarak bilgi, görüş, düşünce ve duygularını büyük bir misafirperverlik eşliğinde aktaran Ankara Büyükşehir Belediyesinin değerli itfaiyecilerine,

ve

Araştırmanın her aşamasında beni bilgilendiren ve yönlendiren tez danışmanım Prof.Dr. Sayın Remzi AYGÜN' e,

Sonsuz şükranlarımı sunarım...

İÇİNDEKİLER

BÖLÜMLER	SAYFA
İÇİNDEKİLER	I
TABLO LİSTESİ	VI
EK LİSTESİ	IX
KISALTMALAR	X
1. BÖLÜM: GİRİŞ ve AMAÇLAR	1
2. BÖLÜM: GENEL BİLGİLER	6
2.1. ÇALIŞANLAR AÇISINDAN İŞİN ÖNEMİ	6
2.2. İŞ YAŞAMINDA PSİKO-SOSYOLOJİK YAKLAŞIM VE İŞİN İNSANCILLAŞTIRILMASI	9
2.3. İNSANIN ÖZELLİKLERİ	14
2.3.1. Fiziksel Özellikler	14
2.3.2. Fizyolojik Özellikler	15
2.3.3. Psikolojik Özellikler	16
2.4. İŞÇİ SAĞLIĞI ve İŞ GÜVENLİĞİ	18
2.4.1. Giriş	18
2.4.2. İşçi Sağlığı ve Güvenliğini Etkileyen Faktörler	20
2.4.2.1. Fiziksel Faktörler	20
2.4.2.2. Kimyasal Faktörler	21
2.4.2.3. Tozlar	21
2.4.2.4. Biyolojik Faktörler	22
2.4.2.5. Ergonomik Faktörler	22
2.4.2.6. Psikolojik Faktörler	23
2.4.2.6.1. Stres	24
2.4.2.6.2. Stresin Nedenleri	26
2.4.2.6.3. Stresin Sonuçları	28
2.4.3. Avrupa Birliği'nde İşçi Sağlığı ve Güvenliği	31
2.4.4. Türkiye'de İşçi Sağlığı ve Güvenliği	34

BÖLÜMLER	SAYFA
2.5. TÜRKİYE'DE KAMU ÇALIŞANLARININ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ ile İŞÇİ-MEMUR AYRIMI.....	37
2.6. İŞ DOYUMU.....	41
2.6.1. Tanım	43
2.6.2. İş Doyumunun Önemi	46
2.6.3. İş Doyumu Kuramları.....	50
2.6.3.1. İçerik Kuramları	51
2.6.3.2. Süreç Kuramları	54
2.6.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	58
2.6.4.1. Kişisel Faktörler.....	61
2.6.4.2. İş ve İş Ortamına Bağlı Faktörler	62
2.6.5. İş Doyumunun Sonuçları	65
2.6.5.1. İş Doyumunun Başarı ve Verimliliğe Etkisi	65
2.6.5.2. İş Doyumunun Devamsızlık ve İşten Ayrılmalara Etkisi	68
2.6.5.3. İş Doyumu, Sağlık ve Davranışsal Bozukluk İlişkisi	69
2.6.6. İş Doyumu Araştırmaları	72
2.6.6.1. İş Doyumu Araştırmalarının Yararları.....	72
2.6.6.2. İş Doyumu Göstergeleri.....	74
2.6.6.3. İş Doyumu Araştırması Türleri.....	74
2.6.6.4. İş Doyumu Araştırma ve Ölçekleri.....	75
2.6.7. Literatür Bilgileri	79
2.6.7.1. İtfaiyeciler Üzerinde Yapılmış İş Doyumu Araştırmaları	79
2.6.7.2. İş Betimlemesi Ölçeği Kullanılmış İş Doyumu Araştırmaları ..	82
2.6.7.3. Diğer İş Doyumu Araştırmaları	86
3. BÖLÜM: İTFAİyecİLİK MESLEĞİ	93
3.1. İTFAİyecİLİK MESLEĞİ	93
3.2. İTFAİyenİN TARİHÇESİ	96
3.3. TÜRKİYE'DE İTFAİyecİLİK.....	97
3.3.1. Tarihsel Gelişim ve Yasal Düzenlemeler	97
3.3.2. İtfaiye Yönetim Biçimi	99

BÖLÜMLER

SAYFA

3.3.3. İtfaiye Teşkilatlarının Görevleri ve Personel Yapısı.....	101
3.3.3.1. Genel Bilgiler	102
3.3.3.2. İtfaiye Teşkilatlarının Görevleri	102
3.3.3.3. İtfaiye Personelinin Görevleri	104
3.3.3.4. Yeni Yasal Düzenleme Çalışmaları	108
3.3.4. İtfaiye Teşkilatı – İtfaiye Eri Asgari Yeterlilik Standartları.....	110
3.3.5. İtfaiyecilik ve Yangın Güvenliği Eğitimi	112
3.3.6. İstatistiki Göstergeler	115
3.3.7. Türk İtfaiye Sisteminin Yaşamakta Olduğu Genel Sorunlar.....	116
3.3.7.1. Merkezi İdare ve Yerel Yönetimler İlişkisi	116
3.3.7.2. Afet Yönetimi ile İşbirliği.....	117
3.3.7.3. Önlem ve Halkın Bilgilendirilmesi	118
3.3.7.4. Koordinasyon ve Standardizasyon.....	118
3.3.7.5. Gönüllülük Sistemi.....	119
3.3.7.6. İtfaiyeci Eğitimi	120
3.3.7.7. Personel Yönetimi	121
3.4. İTFAİYECİLİK MESLEĞİNDE SAĞLIK VE GÜVENLİK	122
3.4.1. Mesleki Risk Grupları	123
3.4.2. Yangında Ortam Faktörleri.....	125
3.4.2.1. Kimyasal Maddeler ve Zehirli Gazlar.....	125
3.4.2.2. Sıcaklık	126
3.4.2.3. Psikolojik Faktörler	127
3.4.2.4. Ergonomik Faktörler.....	128
3.4.2.5. Diğer Faktörler	128
3.4.3. İtfaiye Çalışanlarının Sağlık ve Güvenlik Sorunları.....	128
3.4.4. İtfaiye Çalışanlarının Gerilim Nedenleri.....	131
4. BÖLÜM: MATERYAL ve YÖNTEM	133
4.1. ARAŞTIRMANIN YAPILDIĞI YER	133
4.1.1. Ankara İtfaiyesinin Tarihi.....	133
4.1.2. Ankara BŞB İtfaiye Teşkilatının Organizasyon Yapısı	134
4.1.3. İstatistiki Bilgiler	136

BÖLÜMLER	SAYFA
4.2. ARAŞTIRMANIN TİPİ,ZAMANI, EVRENİ, VERİ KAYNAĞI ve UYGULAMA YÖNTEMİ	139
4.3. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ANKET FORMU ve İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ.....	142
4.3.1. Anket Formu.....	142
4.3.2. İş Doyumu Ölçeği.....	142
4.4. ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ ve HİPOTEZLERİ.....	146
4.5. KULLANILAN TERİM ve KRİTERLERİN AÇIKLANMASI.....	148
4.6. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	150
4.7. ARAŞTIRMANIN KISITLARI.....	152
5. BÖLÜM: BULGULAR.....	153
5.1. KATILIMCILARIN TANIMLAYICI BİLGİLERİ.....	153
5.2. İŞ DOYUMU PUANLARI.....	156
5.3. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ	160
5.3.1. İş Doyumu İle Kişisel Nitelikler Arasındaki İlişki.....	160
5.3.2. İş Doyumu İle Kişilerin İşteki Durumu Arasındaki İlişki.....	162
5.3.3. İş Doyumu İle İtfaiyecilerin Mesleğe Özel Bazı Konulara Yönelik Tutumları Arasındaki İlişki.....	168
6. BÖLÜM: TARTIŞMA	177
6.1. ANKARA BŞB İTFAİYE TEŞKİLATININ PERSONEL YAPISININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....	178
6.2. İŞ DOYUMU PUANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	183
6.3. HİPOTEZLERE İLİŞKİN BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	198
6.3.1. İş Doyumu İle Kişisel Nitelikler Arasındaki İlişki.....	198
6.3.2. İş Doyumu İle Kişilerin İşteki Durumu Arasındaki İlişki.....	201
6.3.3. İş Doyumu İle İtfaiyecilerin Mesleğe Özel Bazı Konulara Yönelik Tutumları Arasındaki İlişki.....	215
7. BÖLÜM: SONUÇLAR.....	229

BÖLÜMLER	SAYFA
8. BÖLÜM: ÖNERİLER.....	236
9. BÖLÜM: ÖZET.....	240
9.1. TÜRKÇE ÖZET	240
9.2. İNGİLİZCE ÖZET (ABSTRACT)	242
KAYNAKÇA.....	244
EKLER.....	261
ÖZGEÇMİŞ	275

TABLO LİSTESİ

TABLolar	SAYFA
3. BÖLÜM: İTFAİyecİLİK MESLEĞİ	
Tablo 1. 100 Kilometrekare ve Yüz Bin Kişi Başına Düşen İtfaiyeci Sayıları.....	116
4. BÖLÜM: MATERYAL ve YÖNTEM	
Tablo 2. Ankara BŞB İtfaiye Daire Başkanlığı Teşkilat Yapısı.....	135
Tablo 3. ABŞB İtfaiyesinin Yıllara Göre Faaliyet Sayıları	137
Tablo 4. ABŞB İtfaiyesinin 2000-2004 Döneminde Müdahale Ettiği Olaylardaki Ölü ve Yaralı Sayıları	138
Tablo 5. ABŞB İtfaiyesinin 2004 Yılında Müdahale Ettiği Olayların Türlerine Göre Ölü ve Yaralı Sayıları.....	138
Tablo 6. ABŞB İtfaiyesi Personeli ile Anket Uygulanan Çalışanların Kadro ve Görevlere Göre Sayısal Dağılımı	140
5. BÖLÜM: BULGULAR	
Tablo 7. Katılımcıların Tanımlayıcı Bilgileri	154
Tablo 8. Alt Boyutlara Göre İş Doyumu Puanları	156
Tablo 9. İş Doyumu Düzeylerine Göre İtfaiyecilerin Sayısal Dağılımı	157
Tablo 10. İş Doyumu Boyutlarından Sağladıkları Tatmin Düzeyine Göre İtfaiyecilerin Sayısal Dağılımı	158
Tablo 11. Toplam İş Doyumu ile Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar	159
Tablo 12. Yaşa Göre İş Doyumu	160
Tablo 13. Eğitim Durumuna Göre İş Doyumu	161
Tablo 14. Görev Türlerine Göre İş Doyumu.....	162
Tablo 15. Yapılan İşin Kişinin İdealindeki İşle (Meslekle) Uyumuna Göre İş Doyumu	163

TABLolar	SAYFA
Tablo 16. Yapılan İşin Kişinin Yetenek ve Kişiliğiyle Uyumuna Göre İş Doyumu	164
Tablo 17. Yapılan İşte Kendini Başarılı Olarak Görme Durumuna Göre İş Doyumu	164
Tablo 18. İtfaiyeci Olarak Çalışma Süresine Göre İş Doyumu	165
Tablo 19. İtfaiyeciliğin İlk İş Olup Olmama Durumuna Göre İş Doyumu	165
Tablo 20. Çalışılan Belediyenin Başka Bir Biriminde Daha İyi Performans Gösterilip Gösterilmeyeceği Düşüncesine Göre İş Doyumu	166
Tablo 21. Başka Bir İş Arama Durumuna Göre İş Doyumu	166
Tablo 22. İş Kazası Geçirme Durumuna Göre İş Doyumu	167
Tablo 23. Kazalanma Sayısına Göre İş Doyumu	167
Tablo 24. İşini Yaparken Kendini Fiziksel Olarak Hazır ve Yeterli Hissetme Durumuna Göre İş Doyumu	168
Tablo 25. İşini Yaparken Kendini Ruhsal Olarak Hazır ve Güçlü Hissetme Durumuna Göre İş Doyumu	169
Tablo 26. Olay Yerine Giderken Olumlu veya Olumsuz Düşünme Durumuna Göre İş Doyumu	170
Tablo 27. İşteki Olaylardan Olumsuz Etkilenme Durumuna Göre İş Doyumu	170
Tablo 28. İş Gereği Karşılaşılan Zorluk ve Olumsuzluklar Neticesinde İşten Soğuma Durumuna Göre İş Doyumu	171
Tablo 29. Sürekli Alarm Durumunda Olmanın Yıpratıcı Olma Durumuna Göre İş Doyumu	172
Tablo 30. İhbarları Beklerken Endişe Duyulup Duyulmaması Durumuna Göre İş Doyumu	172
Tablo 31. Yapılan İş Nedeniyle Erken Yaşlanma Hissi Duyma Durumuna Göre İş Doyumu	173
Tablo 32. Yapılan İşin Fiziksel Sağlığı Etkileme Durumuna Göre İş Doyumu	174
Tablo 33. Yapılan İşin Tehlikeli Bulma Durumuna Göre İş Doyumu	174

TABLolar	SAYFA
Tablo 34. İşgörme Olanak ve Ekipmanlarını Yeterli Bulma Durumuna Göre İş Doyumu	175
Tablo 35. Vardiyalı Çalışmadan Memnun Olma Durumuna Göre İş Doyumu	176



EK LİSTESİ

EKLER	SAYFA
EK-1: Türk İtfaiyeci Duası	262
EK-2: Türk İtfaiyecisinin Andı	263
EK-3: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünün 27.02.2004 Tarih ve 231 Sayılı Araştırma İzni Talep Yazısı	264
EK-4: ABŞB İtfaiye Daire Başkanlığının 19.03.2004 Tarih ve 39711 Sayılı Araştırma İzni Yazısı	265
EK-5: ABŞB İtfaiye Daire Başkanlığının 26.03.2004 Tarih ve 8 No'lu Genelgesi.....	266
EK-6: Birimlere Göre Ziyaret Sayısı, Toplam Personel Sayısı ve Anket Uygulanan Kişi Sayısı.....	267
EK-7: Alan Uygulaması Takip Çizelgesi	268
EK-8: Anket Formu	269
EK-9: İş Betimlemesi Ölçeğinde Yer Alan İfadeler Verilen Cevaplar	272

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ABŞB	: Ankara Büyükşehir Belediyesi
ASŞ	: Avrupa Sosyal Şartı
AT	: Avrupa Topluluğu
ATS	: Avrupa Tek Senedi
BŞB	: Büyükşehir Belediyesi
DİE	: Devlet İstatistik Enstitüsü
Diğ.	: Diğerleri
DMK	: Devlet Memurları Kanunu
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
ESY	: Emekli Sandığı Yasası
GOF	: Gruplar Arası İş Doyumu Puanı Ortalaması Farkı
Hk.	: Hakkında
İPO	: İş Doyumu Puanı Ortalaması
İSİG	: İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği
Md.	: Madde
N	: Kişi Sayısı
P	: Puan
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
UÇÖ	: Uluslararası Çalışma Örgütü
Vb.	: Ve Benzeri

1. BÖLÜM: GİRİŞ ve AMAÇLAR

İş kavramı, bir sosyal ve ekonomik sistem içinde kişinin meslek adı altında icra ettiği ve toplum içerisinde edindiği rollerden biri olarak tanımlanabilir. İş, yaşamak için gerekli olan parayı kazanmakta kullanılan bir alet niteliği taşıdığı gibi, bir çok insanda sosyal kimliğin kazanılıp geliştirildiği şey özelliğindedir. İş, başarı, kariyer, kişisel tatmin, sosyal ve ekonomik etkinlik gibi birçok duyguyu birlikte yaşatır. Freud, insan ile realite arasındaki en kuvvetli bağı iş olduğunu belirtmektedir.¹

Uluslararası Çalışma Örgütü, işgörenlerin çalışma koşullarının insancıl yaklaşımlarla iyileştirilmesi gerektiğini vurgularken, konuyu "iş hayatındaki koşullar işgörenin sağlığını ve ruhsal dengesini tehlikeye sokmamalı ve ona düşünebilmek, sosyalleşmek ve toplum yaşamına katkıda bulunmak için serbest zaman bırakmalı ve bu arada kişinin doyumluluğunu desteklerken, onun kişisel kapasite ve yeteneklerini sergilemek ve geliştirmek fırsatını da vermelidir" şeklinde ele almaktadır.²

Dünya Sağlık Örgütü ise, işçi sağlığını ve çalışma koşullarını; "her türlü işte çalışanların, bedensel, ruhsal ve sosyal refahlarını en üst düzeye yükseltmek, çalışanların sağlıklarında iş saatlerinden kaynaklanan bozuklukları önlemek, çalışanları sağlığa aykırı risk faktörlerinden korumak, her çalışanı kendi iş çevresinde bedensel ve psikolojik koşullarına uygun yere getirmek ve orada muhafaza etmek" şeklinde tanımlamaktadır.³ Buna göre; sağlıklı olmak yalnızca beden değil, ruhsal ve sosyal olarak da iyi olmak anlamını taşımaktadır.

İş yaşamı önemli bir yaşam alanı olup, iş doyumu ile iyi olma arasında güçlü ilişkilerin olduğu bilinmektedir. Bireylerin iş ortamını değerli ve eşsiz, yaptıkları işi anlamlı ve kendilerini geliştirici bulmaları iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. İş doyumu üzerine yapılan araştırmalar işe yüklenen duygusal ve bilişsel anlamların önemi üzerinde yoğunlaşmaktadır. İş doyumu araştırmalarında işle bütünleşme, iş doyumunun merkeziliğini oluşturmaktadır. Yüksek iş doyumuna sahip bireyler, olumlu özellik ve teknik yanlarını öne çıkararak kendilerini yaptıkları iş ile özdeşleştirmiş bireylerdir.⁴

İşgörenin işine devamı, işini çekici bulması, işine bağlılığı ve verimliliği için en önemli olgulardan biri iş doyumudur.⁵ Endüstri ve örgüt psikolojisinin en fazla çalışılan konusu olan ve çok boyutlu bir kavram olan iş doyumu, çalışanın çalıştığı kurumdan ve işinden bekledikleri ile aldıkları arasındaki uyum olarak tanımlanmaktadır.⁶ Yapılan araştırmalar, iş doyumunun yüksek olduğu yerlerde işgören devir hızının düştüğünü, iş kalitesi ile müşteri memnuniyetinin arttığını göstermektedir. İş doyumu yüksek olduğunda çalışanlar açısından stresin azaldığını ortaya koyan araştırmalar mevcuttur. Bu nedenle iş doyumu üzerinde yapılan araştırmaların karlılık ve/veya sosyal fayda üzerine de etkisi bulunmaktadır. İş doyumsuzluğu gizli biçimlerde ani grevlere, işi yavaşlatma eylemlerine, disiplin sorunlarının çoğalmasına ve örgütsel sorunların birikmesine neden olabilmektedir.⁷ Davranış bilimcilerine göre işinde doyumsuz olan kişi davranış olarak; örgütün üretim normlarına uyma, örgütten ayrılma veya üretimi sınırlandırma seçeneklerinden birini uygular.⁸

Bugüne kadar binlerce çalışma yapılmasına rağmen, birçok araştırmacı iş doyumunu ile ilgili olarak daha çok araştırma yapılmasının ve bilgi toplanmasının gerekliliğini savunmaktadır.⁹ Bunun nedenleri arasında; insanların güdöleri, gereksinimleri ve doyum sağlama derecelerinin birbirlerinden çok farklı olması,³ işin niteliğı ile iş doyumunu arasında güçlü bir bağın bulunması, iş doyumunun aynı zamanda yaşam doyumunun da belirleyicisi olması,¹⁰ yapılan her araştırma sonucunda iş doyumunun belirleyicileri olarak farklı etkenlerin öne çıkması ve öğeler arası ilişkilerin örgüt yapılarına göre değıştiğinin bilinmesi sayılabilir.

Kar amacı gütmeyen kamusal kurumlar için sosyal fayda ve hizmet öncelikli amaç olmakla birlikte hizmet kalitesinin ve etkinliğinin artırılması çok büyük önem taşımaktadır. Hizmet kalitesi ve etkinliğinin artırılması ise en önemli unsurlarından bir tanesi iş doyumunu olan işgören verimliliğine bağılıdır.⁹

İşgörenlerin verimlilik ve başarısını kişisel olarak sunduğı, etkinliğinin insanların mutlu ve tatmin edilmesine dayalı olduğı işlere en güzel ve somut örneklerinden birisi, insanlarla ilişkinin yoğun ve kişisel emeğın üst düzeyde olduğı itfaiyecilik hizmetleridir. Son derece yorucu, tehlikeli ve fedakarlık gerektirici bu görevde, işinden tatmin olmayan bir personelin verimli çalışması ve başarılı olması mümkün değıldir.

Dünyada 17. yüzyıldan sonra organize olmaya başlayan itfaiye teşkilatları,¹¹ günümüzde modern teknolojiye sahip bir şekilde pek çok toplumsal görevi yerine getirmektedirler. İtfaiye çalışanları, bilindik görevleri

yangın söndürme dışında, sel, deprem, toprak kayması ve kazalar sonrasında kurtarma başta olmak üzere pek çok toplumsal hizmet ve fayda üretmektedir. Aralıksız görev yapan ve büyük ölçüde insan gücüne dayanan itfaiye hizmetinde insan unsuru hizmetin kalitesine, etkenliğine ve başarısına doğrudan tesir etmektedir. Ancak yapılan yazın araştırmasında bugüne kadar itfaiye teşkilatlarına yönelik olarak yapılan alan çalışmalarının özellikle ülkemiz için yeterli olmadığı görülmektedir.

İtfaiye teşkilatlarında işgörenlerin tutum ve nitelikleri diğer birçok iş koluna göre daha önemsenmelidir. Cesaret, sabır, soğukkanlılık, fiziksel güç ve dayanıklılık, psikolojik dayanıklılık, yardımseverlik, anlayış, insan sevgisi, yüksek moral gibi tutum ve özelliklerin düzeyi bu mesleğin icrasında çok önemli olmaktadır. Belirtilen tutum ve davranışların çoğunun duygusal kökenli veya duygularla alakalı olması, mesleğin iş doyumu ile ilişkisinin boyutunu ortaya koymaktadır. Yapılan işin emek yoğun olması ve özel nitelikler gerektirmesi, itfaiye çalışanlarının tutum ve özelliklerinin bu hizmetin yerine getirilme sürecinde nihai kaliteyi ve başarıyı belirleyici önemde olması, çalışanların tutum ifadelerinin ölçülmesini zorunlu hale getirmektedir.

Bu sebeple araştırma konusu, ülkemizde üzerinde pek fazla inceleme yapılmamış olan itfaiye çalışanlarının iş tutumları ile iş doyumlarının analizi olarak belirlenmiş ve bu maksatla Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatında anket çalışması yapılmıştır.

Ankara BŞB İtfaiye Teşkilatı çalışanlarının;

1. Kişisel niteliklerinin ve işteki durumlarının belirlenmesi,
2. İş doyumu düzeylerinin saptanması,
3. İş doyumu veya doyumsuzluğuna neden olan faktörlerin tespit edilmesi,
4. Kişisel niteliklerinin, işteki durumlarının ve mesleğe özel bazı konulara yönelik tutumlarının, iş doyumları üzerinde etkili olup olmadığının saptanması,

çalışmanın amaçları olarak belirlenmiş; bununla birlikte, itfaiye çalışanlarının iş doyumlarını etkileyen faktörleri bulgulararak, bu konuda yetki ve sorumluluk sahibi kamu yöneticilerini işgörenlerin doyum düzeylerini yükseltmek için hangi örgütsel öğeler üzerinde durmaları gerektiği yönünde fikir vermek ve gelecekteki politikaları biçimlendirmede onlara yardımcı olmak da hedeflenmiştir.

2. BÖLÜM: GENEL BİLGİLER

2.1. ÇALIŞANLAR AÇISINDAN İŞİN ÖNEMİ

Çalışmak ve bir işe sahip olmak insan yaşamında önemli bir yere sahiptir.⁴ Çalışma; kimlik edinme, esinlenme, sosyal yaşam, topluluk, hatta manevi gelişme ihtiyaçlarımızı gittikçe daha fazla karşılamakta ve iş memnuniyeti aynı zamanda yaşam memnuniyetinin belirleyicisi olmaktadır.¹⁰

İş, yaşamak için gerekli olan parayı kazanmak için kullanılan bir araç olsaydı, paraya ihtiyacı olmayanların çalışmamaları gerekirdi. Bugünün insanının işinden, ekonomik getiriden daha çok başka şeyler beklediği bir gerçektir.¹²

Çalışmanın boş zaman karşılığında ödenen fiyat olduğu savını teoride kabul etsek bile, bu sav pratikte hemen iflas eder. İnsanlar hafta içinde can sıkıcı, ruhlarını harap edici işlerde çalışıp, hafta sonlarını müzik, felsefe ve edebiyatla uğraşarak geçirmezler. Bunun nedeni çalışma tarzımızın oyun oynama tarzımız üzerine muazzam bir etkisinin olmasıdır. Bu ikisi birbirinden ayrılamaz. Satranç oynamaya daha yatkın olan sosyal hizmet görevlilerine kıyasla, pilotların muhtemelen dağcılık gibi yüksek oktanlı hobileri olacaktır. Çalışmanın şekillendirdiği özelliklerimizi yaşamımızın geri kalan alanlarına da taşırız. Bunun nedeni, kişiliklerimize uygun işleri ve hobileri tercih etmemiz değildir; işimizin niteliği, çalışma saatleri sonrasında yaptıklarımızı etkilemeye devam eder. Sosyolog Stanley Parker işçileri birkaç yıl işbaşında izlemiş ve işleri zamanla daha pasifleşenlerin boş zamanlarında da pasifleştiklerini (örneğin, TV izleme süresi önemli oranda artmıştır), buna

karşılık işlerinde daha aktifleşen işçilerin ise daha heyecan verici boş zaman uğraşları edindiklerini belirlemiştir.

Çalışılan iş ile öz saygı birbirlerine kopmazca bağlıdır. Bu durum sadece beyaz yakalı yaratıcılar için değil, tüm çalışanlar için geçerlidir. Doyle, insanlara takdir edilme duygusunu en çok nerede; işte mi, evde mi, yoksa hem işte hem de evde mi hissettiklerini sormuş, deneklerin %70'i bu soruyu, ya yaşamlarının her iki alanında eşit şekilde ya da en çok işte takdir edilmek şeklinde yanıtlamışlardır. Albert Einstein bir keresinde "yaşama öz kazandıran tek şey iştir, çalışmadır" demiştir.

İnsanların yaşamlarında anlam buldukları ve yarattıkları esas alan çalışmadır. Filozof Martin Heidegger şöyle demektedir: "Projeleriniz neyse, o'sunuz." Yaptığımız iş kişiliklerimizi yansıtır ve biçimlendirir. Emeğimizle kendimizi sürekli yeniden yaratırız.¹⁰

Çalışmak ve bir işe sahip olmak insan yaşamında bu denli önemli bir yere sahip olmakla birlikte, sahip olunan işin insan için ne anlam ifade ettiği, birey-iş ilişkisinin temelinde ortaya çıkan olumlu yada olumsuz tutumlara bağlıdır. Çalışma koşullarının yanı sıra, bireyin yaptığı işin niteliği, örneğin işin yaratıcılık istemesi, monoton olması, aşırı yorucu olması, sorumluluk yüklemesi vb. gibi özellikler; işin sevilerek yapılmasına, işe duyulan ilgiye, bireylerin işiyle ilgili olumlu yada olumsuz duygular yüklemesinde etken olmaktadır.⁴

Bir toplumun daha sağlıklı, başarılı, mutlu ve üretken olmasının, o toplumun üyelerinin tüm yaşamlarından üst düzeyde doyum almaları ile ilişkili bulunduğu dikkate alındığında, insan yaşamının üçte birinden fazlasını dolduran çalışma hayatından alınması gereken doyumun önemi ortaya çıkmaktadır.¹³

İşyerinde yaşanan olumsuz koşullar çalışanlarda fiziksel belirtilerle birlikte yorgunluk, stres, kaygı, depresyon, dikkat toplama güçlüğü ve kendine olan güvenin azalmasına yol açabilmekte,³ işlerinde mutlu olan insanlar ise hayatın her cephesinde mutlu olabilmektedir.¹⁰

İnsanın çalışma ortamı ve diğer yaşam alanları bir bütün oluşturmakta ve bu alanlar, karşılıklı etkileşim içinde bulunmaktadır. Çalışma koşullarındaki sorunlar veya iyileştirmeler, genel yaşam koşullarını da etkilemektedir. Bu bağlamda, iş koşulları yaşam kalitesinin temel etkenidir.¹⁴

Sonuç olarak, çalışmak kişinin bir işe yaradığını, toplumda bir statüsü olduğu, emeğinin değerlendirildiği duygusunu yaşamasını ve kendini daha zengin bir içerikle tanımlamasını sağlamaktadır. Bu da psikolojik sağlıkla sonuçlanmaktadır.¹⁵ Diğer bir ifadeyle; çalışmak, üretim yapmak, iş çevresinde yani bir toplulukta değişik kişilerle sosyal ilişkilerde bulunmak, bir kişinin psiko-sosyal sağlığı üzerinde olumlu etkiler yapmaktadır.¹⁶

2.2. İŞ YAŞAMINDA PSİKO-SOSYOLOJİK YAKLAŞIM VE İŞİN İNSANCILLAŞTIRILMASI

Günümüzde psikoloji, insan davranışlarının biyolojik esaslarını, insanın bulunduğu yerdeki çevresel faktörleri göz önüne alarak incelemeye çalışır. İş psikolojisi, insanların her bakımdan birbirlerinden farklı olduğunu kabul eder. Kişisel farklar esasına dayanarak insanı bir bütün olarak ele alır, çevresini bilimsel olarak inceler, insanın varolma ve tepkide bulunma tarzlarını kendi metodlarıyla objektif olarak saptamaya çalışır. İnsanı sosyal varlık olarak ele alır, sosyal etkenlerle ve onların insan üzerindeki etkileri ile ilgilenir.¹

İş, insanların yaşantısında onlara bir yer kazandıran, onları tatmin eden ve toplum içinde kaynaşmayı sağlayan önemli bir sosyal etmendir. İnsanlar işlerinden memnun değillerse, sorun iş çevresindeki psiko-sosyal etmenlerin yetersizliğinde aranmalıdır. Endüstriyel etkinliklerin güçlükleri ve yarattıkları stresler göz önünde tutularak yönetimlerin, çalışma koşullarını iyileştirme, yorgunluk ve organik yıpranmayı önleme gibi yaklaşımlar ile iş koşullarını ve işçilerin yaşantısını iyileştirme çabaları, modern işçi sağlığı ve iş güvenliği önlemlerini de geliştirmeye olanak sağlamıştır. İşçinin kirlenmesi, işyerindeki yetersiz aydınlatma, gürültü, toz, ısı, duman, zehirli gaz ve buharlar gibi etkenlerle mücadele yanında, işçilere daha düzenli çalışma koşulları, beslenme, giyim, koruyucu araç ve gereç temini gibi önlemlerle işi insancillaştırma yaklaşımları giderek daha çok benimsenmekte ve işgörenler için daha doyurucu psiko-sosyal iş ortamı ümidi belirmiş bulunmaktadır.²

Günümüzde işin insancıllaştırılması kavramı en genel anlamda, insanın yalnızca bedenen değil; zihinsel, psikolojik ve sosyal gereksinimlerini de dikkate alarak çalışma koşullarının iyileştirilmesini ifade etmekte ve bu amaçla, iş sürecinin, çalışma koşullarının ve çevresinin insani gereksinimlere uygun olarak yeniden organize edilmesi gereğini içermektedir.¹⁴

İşin insancıllaştırılması kavramının gelişmesine yol açan birinci etken, çalışanların yaşam ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi yönünde oluşmuş tarihsel birikimdir. Gelişmiş ülkelerde sağlanan ekonomik ve sosyal gelişmeler sonucunda genelde toplumun, özelde çalışanların yaşam standartlarının ve yaşamdan beklenti düzeylerinin yükselmesi, ikinci bir etken olarak nitelenebilir. Üçüncü etken, 1970'lerde anılan ülkelerde ekonomi ile doğal ortam, insan ve toplum arasındaki ilişki ve çelişkilerin, insanı merkez alan bir yaklaşımla gözden geçirilmesi yönünde genel bir toplumsal gereksinimin ve eğilimin oluşmasıdır. Dördüncü etken ise yaşamın bütün alanlarıyla birlikte çalışma koşullarını ve çalışanları da derinden etkileyen bilimsel ve teknolojik gelişme ve değişimdir.¹⁴

Brakelmann, iş yaşamının, çalışanların insani gereksinimlerinin ve haklarının mümkün olan en yüksek düzeyde karşılanmasını sağlayacak şekilde düzenlenmesini işin insancıllaştırılmasının zorunlu koşulu olarak nitелеmektedir. Yazara göre, çalışma koşullarının insanı merkez alan bir yaklaşımla düzenlenmesi, yalnızca söylemde değil, uygulanan ve korunan bir ilke olarak benimsenmelidir.¹⁴

İşin insancıllaştırılması için Schumm-Garling tarafından ortaya konan kavramsal çerçeveye göre 4 düzlemde somut iyileştirmeler gerekmektedir. Bunlar:¹⁴

1. Çalışanların iş yerindeki somut çalışma koşullarının iyileştirilmesi (iş kazası riski, işin yoğunluğu, tekdüze iş ve çalışma gibi fizik ve psişik zorlanmalara yol açan etkenlerin tasfiyesi, çalışanın hareket alanının genişletilmesi, vb.),
2. Çalışanların mesleki bilgi ve yeteneklerinin ve işte yükselme olanaklarının geliştirilmesi, çalışma sürelerinin, iş organizasyonunun hiyerarşik yapısının yeniden düzenlenmesi, çalışanlar arası işbirliği olanaklarının geliştirilmesi, vb.,
3. Çalışanların işgücü piyasasındaki durumlarının iyileştirilmesi ve
4. Çalışma koşullarının diğer yaşam alanlarını olumlu yönde etkilemesine yönelik önlemlerin geliştirilmesidir.

Burada benimsenen çerçeve, çalışma ortamında, çalışanların bedensel gereksinmelerinin yanı sıra; psikolojik, zihinsel ve sosyal gereksinmelerin dikkate alınması, işgücü piyasasında emek lehine düzenlemelerin yapılması, çalışma ve yaşam koşulları arasındaki ilişkinin olumlu yönde etkilenmesine yönelik önlemlerin alınmasıdır.¹⁴

Hagenkötter, Koch ve Herzmann'a göre, çalışanların insani gereksinmelerinin karşılanmasının çalışma koşullarının düzenlenmesinde tek yönlendirici ilke işin insancıllaştırılması olmalıdır.¹⁴

Çalışanların insani gereksinimleri olarak: Yeterli ücret, iş güvenliği (fizik varlığın kaza ve hastalıklara karşı korunması), sağlığa uygun çalışma koşulları ve çerçevesi, fiziksel zorlanmanın önlenmesi, hijyenik çalışma ortamı ve çevre (havalandırma, ısınma, titreşim, koku, tozlar, kimyasal maddeler, aydınlatma, renk seçimi, vb.), işte kullanılan makine, alet ve diğer ekipmanın insana uyumlu olması; iş süresi, ara dinlenmeleri, izinler ve benzerlerinin düzenlenmesi; psikolojik zorlanmaya, yorgunluğa, strese ve sosyal izolasyona yol açmayan çalışma koşulları ve çevresi, tekdüze, bütünüle bağlı kopmuş işlerin tasfiyesi; iş sürecinin geniş iş ve geniş beceriye göre yeniden organizasyonu; insana uygun teknoloji seçimi ve kullanımı; bedensel-zihinsel emeğin bütünleştirilmesi; çalışanın işle ilgili karar ve hareket alanını genişletme; iş sürecinde çalışanlar arası ilişkiyi ve iletişimi güçlendirme; iş ve çalışma koşullarıyla ilgili irade ve karar oluşumuna katılma olanaklarının, mesleki bilgi ve yetenekleri kullanma-geliştirme olanaklarının ve iş içinde eğitim ve işte yükselme olanaklarının sağlanması sayılabilir.¹⁴

İşin insancillaştırılması kavramının en temel unsurları, insanın fizik ve sosyal varlığının güvence altında alınması ve iş yaşamı ile diğer yaşam alanları arasındaki olumsuz etkileşimin azaltılmasıdır. Çünkü yaşam kalitesinin yükseltilmesi ve işin insancillaştırılması birbirini güçlendiren, tamamlayan kavramlar olarak çok yönlü bir etkileşim içinde bulunmaktadır. Yaşam kalitesinin yükseltilmesinin öncelikli alanlarından birisi işin insancillaştırılmasıdır.¹⁴

Bir çalışma sisteminin insancillığı Rohmert'e göre birbirini izleyen 4 ölçüte göre belirlenir. Bunlar: Yapılabilirlik, dayanılabilirlik, kabul

edilebilirlik ve hoşlanılabilirliktir. Son yıllarda bu ölçütlere "kendini gerçekleştirebilirlik" adıyla beşinci bir ölçüt daha eklenmiştir.

Yapılabilirlik, bir çalışma sisteminin insancıl olup olmadığını belirleyen birinci ölçüttür. Bir çalışmanın insanca olabilmesi için her şeyden önce bu çalışmanın gerektirdiği işlemlerin ve yüklenmelerin insanın biyolojik sınırları içinde olması gerekir. Dayanılabilirlik, yapılabilirlik ölçütünün zaman boyutuyla ilişkilendirilmiş biçimidir. Bu ölçüte göre bir çalışma sisteminin insancıl olabilmesi için o çalışma sisteminin insandan istediği yetenek düzeyinin "sürdürülebilir iş başarımı" sınırı içinde olması gerekir. Kabul edilebilirlik ölçütüne göre bir çalışmanın toplumsal değer yargılarına uygun olması gerekir. Bu ölçüt beklenebilirlik olarak da isimlendirilir. Hoşlanılabilirlik, bir çalışmanın insanca olabilmesi için, o çalışmanın kişinin hoşuna gitmesi gerektiğini ifade eder. Çalışan kişinin böyle bir hoşnutluk duygusu yaşayabilmesi için her şeyden önce çalışmanın yeteneklerine uygun olması ve kişinin beklentileri ile özelemlerini karşılaması gerekir. Kendini gerçekleştirebilirlik ölçütüne göre ise bir çalışma kişinin tüm yeteneklerini kullanmasına, geliştirmesine ve kendini gerçekleştirmesine olanak sağlamalıdır.¹⁷

2.3. İNSANIN ÖZELLİKLERİ

İnsanın özellikleri, fiziksel, fizyolojik ve psikolojik olmak üzere 3 başlık altında incelenebilir.

2.3.1. Fiziksel Özellikler

İnsanın fiziksel özellikleri kolayca değişmeyen, makine özellikleri ile kıyaslanabilecek nitelikleridir. Geliştirilebilen kuvvet ve güç, yanıtlama süresi, vücut ölçüleri, yaş ve algı organlarının özellikleri anılan nitelikler arasında en önemlileridir.

Kuvvet, alınan gıda maddelerine, adalelerin boyut ve özelliklerine bağlı olarak değişir ve genel olarak insanın kütlesi ile orantılıdır.

Yanıtlama süresi, ortam ve makinelerden gelen uyarıların, algı organı-merkezi sinir sistemi ve adale arasındaki ulaşım süresidir. Bu süre normal bir insanda makinelerinkiyle kıyaslanamayacak kadar uzundur. İnsanın yanıtlama hızı; yorgunluk, ilaç ve alkol alma, zihinsel oyalama ve paniksel ortamlarda daha da azalır.¹⁸ İş hevesi kayıplarının da reaksiyon zamanı üzerinde olumsuz etkilerinin olduğu belirtilmektedir.²

Vücut ölçüleri, uygunluk açısından işe göre değişir ancak hiçbir insanın tüm boyutlarıyla bir işe uygunluğu düşünülemez. Bu sebeple makinelerin insan boyutlarına uygun ayarlanabilir olması istenir.

Yaş, insanın fiziksel iş başarısı üzerinde büyük etkisi olan bir özelliktir.¹⁸ İnsanların yaşı ilerledikçe, algı organlarının etkinliğinde genel bir gerileme görülür.² Fiziksel olarak insanın iş yeteneği 25-30 yaşlarında maksimum düzeye ulaşır. Bu yaştan sonra insanın fiziksel yetenekleri azalmaya başlarken, karar verme ve deneyimlilik artışı devam eder. Bundan dolayı 30 yaşın üzerindeki bir insanın kaza yaratma olasılığı daha azdır.

İnsanın algı organları arasında görme ve işitme organlarının işlevi diğerlerinden çok daha fazladır. İnsanın yaptığı işlerin %90'ının denetlenmesi için göze ihtiyaç vardır. Görme ve işitme yetenekleri çalışma ortamı ve yaşlanmaya bağlı olarak azalabilmektedir.¹⁸

2.3.2. Fizyolojik Özellikler

İnsan vücudunun sahip olduğu fizyolojik özelliklerden en önemlileri; kas gerilimi, metabolik iş verimi, hastalıklara karşı direnç ve uyku ile dinlenme süresi gereksinimleri şeklinde özetlenebilir. Bu özelliklerin boyutları insandan insana, hatta aynı insanda gün içinde veya günden güne değişim gösterir. İnsanın fizyolojik özellikleri, yorgunluk, alkol ve sigara kullanımı, kimyasal maddelerin bulunduğu ortamda çalışma, hastalık ve ortam koşullarının (sıcaklık, rutubet, toz, titreşim, gürültü, vb.) etkileriyle olumsuz etkilenmektedir.¹⁸

Bunlarda yorgunluğun nedenleri psikolojik veya fiziksel olabilir. Psikolojik yorgunluk, üzüntü ve moral bozukluğu gibi nedenlerle ortaya çıkan ve insanın kendisini çalışamayacak durumda hissetmesine yol açan bir olaydır.

Dolayısıyla iş başarısı ve iş güvenliğini olumsuz yönde etkiler. Fiziksel yorgunluk ise; işin monotonluğu, uzun süreli çalışma, hastalık ve gıda eksikliği gibi nedenlere dayanmaktadır.¹⁸

2.3.3. Psikolojik Özellikler

Tarihsel bakımdan, örgütteki insanlar hakkındaki teoriler, büyük ölçüde insanın mahiyeti ile ilgili felsefi görüşleri yansıtmıştır. Söz konusu teori grupları, ussal-ekonomik insan, sosyal insan, özgerçekleştirime yönelik insan ve karmaşık insan olarak tarih içinde çıktıkları sıraya göre sayılabilir. Ussal-ekonomik insan teorisi, kişinin çıkarlarını en üst düzeye çıkaracak eylemlere göre davrandığını ileri süren hazcılık felsefesine dayanır. Buna göre, insan ekonomik isteklendiricilerle güdülenir ve bu sebeple insan örgüt tarafından yönetilen, güdülenen ve kontrol edilen bir yaratıktır. Sosyal insan teorisi, iş arkadaşları tarafından kabul edilme ve sevilme ihtiyacının yönetimce sunulan ekonomik isteklendiriciler kadar ya da daha fazla önemli olduğuna dikkat çeker ve insanı güdüleyenin esasında onun sosyal ihtiyaçları olduğunu ve insanın başkalarıyla ilişkiler kurarak temel kimlik duygusuna kavuştuğunu belirtir. Buna göre, insan yönetimin sunduğu isteklendiriciler ve yaptığı kontrollerden çok, mensup olduğu grubun sosyal baskısına karşı duyarlıdır. Özgerçekleştirime yönelik insan teorisinde, insanın güdülleri bir hiyerarşi biçiminde düzenlenmiş olan sınıflara ayrılır. Alt kademelerdeki ihtiyaçlar tatmin oldukça, daha üst kademelerdeki güdülerden bazıları serbest kalır. Hiçbir özelliği bulunmayan bir kişi dahi, öbür ihtiyaçları az ya da çok tatmin olmuşsa, işinde anlam ve başarı peşine düşer. Buna göre özgerçekleştirim ile daha etkili bir iş başarımı arasında doğal bir çatışma yoktur. Şayet şans

verilirse, kişi kendi amaçları ile örgüt amaçlarını gönüllü olarak birleştirecektir.¹⁹

Ancak insanın psikolojik yapısı son derece karmaşık ve bilimsel anlamda çözümlenemeyen özellikleri olan bir bütündür.²⁰ İnsan ile makine arasındaki en önemli farklılık bu özelliklerdir.¹⁸ Bireyi incelediğimizde, benliğinin kişilik, zeka, yetenek, tutum (değer ve inançlar), tecrübe, bilgi birikimi ve beceri gibi birçok etmenin etkileşiminden oluştuğunu görölmektedir.²¹ Dolayısıyla insan, ussal-ekonomik ya da sosyal ve özgerçekleştirmeye yönelik insandan daha karmaşık ve aynı zamanda değişkendir. Kişinin kendisi için taşıdıkları önem derecesine göre hiyerarşık biçimde sıralanmış olan güdöleri zamana ve duruma göre değişme eğilimindedir. Üstelik güdöler karşılıklı olarak birbirlerini etkileyerek karmaşık güdü kalıpları meydana getirebilmektedir.¹⁹

Karmaşık ve değişken bir yapıya sahip olan insan, zaman zaman řaşıрма, yanılma, unutkanlık, üzüntü, güvensizlik, kırgınlık, öfke, heyecan, isteksizlik ve ilgisizlik gibi duygular yaşayabilir. Bu gibi durumlar kişinin iş başarısında farklılıklar yaratır.¹⁸

2.4. İŞÇİ SAĞLIĞI ve İŞ GÜVENLİĞİ

2.4.1. Giriş

Çalışma, fiziksel, kimyasal, psikolojik, sosyal, ekonomik pek çok nitelikleri ile insan sağlığını etkiler.²² Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, gelişen teknoloji ve giderek artan nüfus sonucu büyümekte olan endüstri, insan sağlığını ve yaşamını daha riskli bir duruma getirmektedir. Çalışanların sağlığı, çalışma ortamından kaynaklanan fiziksel, kimyasal, biyolojik, ergonomik ve psikolojik risklerden olumsuz yönde etkilenmektedir.²³

Ramazzini, meslek hastalıklarını konu alan ünlü kitabında yer alan ve hekimlere sunduğu öğüdünde; "işçiye adını sormayın... Adından önce mesleğinin ne olduğunu bilmeye gereksinmeniz var" demektedir. Gerçekten de, insanların hastalıklarını değerlendirmeye başlamadan önce, mesleklerini, iş ve yaşam çevrelerini değerlendirmek gerekir.

Çağdaş tıp anlayışına göre sağlık, "Yalnızca hastalığın ve sakatlığın olmayışı değil; bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali" olarak tanımlanmıştır. Bu tanım hem Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) Anayasasının girişinde, hem de bir sosyal hekimlik şaheseri olan 1961 tarihli Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkındaki Yasa'da dillendirilmiştir.²⁴

İşçi sağlığı ve iş güvenliği (İSİG) ise, yapılan işin işçinin sağlığını bozmasını önleyecek, onu sağlıklı bir şekilde tutmayı sağlayacak koruyucu

hizmetlerdir.²² İSİG günümüzde çalışma hayatının en temel konularından biridir ve bir bilim dalı olarak kabul görmektedir.

DSÖ örgüt sağlığı boyutlarını 4 başlıkta incelemektedir. Bunlar;²⁵

1. Çevresel faktörler: İşyerinin fiziki ortamı, gürültü, ısı, ışık, tehlikeli maddeler, makineler gibi çalışma alanlarıdır.
2. Fiziksel Sağlık: Örgütte çalışan bireylerin fiziki sağlığı, hastalık, yaralanma ve ilaçla tedaviyi kapsamaktadır.
3. Psikolojik Sağlık: Çalışanların kendine güven, stres, depresyon, kaygı ve davranış stilleri ile ilgilidir.
4. Sosyal Sağlık: İşyerindeki arkadaşlıklar, sosyal destek, işyeri ilişkileri ve iş dışındaki ilgilerle ilgilidir.

Dünya Sağlık Örgütüne göre bu faktörler arasında kesin çizgiler olmayıp belirtilen 4 boyut arasında ilişkiler vardır.

İSİG ile sadece iş kazalarının olmadığı ya da meslek hastalıklarının tamamen önlendiği işyerleri oluşturmak değil, aynı zamanda çalışanların bedensel ve ruhsal olarak "tam bir iyilik" içinde olduğu, iş barışı sağlanmış, verimli ve huzurlu bir çalışma ortamı oluşturmak hedeflenmektedir.²⁵

Uluslar arası Çalışma Örgütü (UÇÖ) ve DSÖ'nün 1950 yılında üzerinde uzlaştıkları tanıma göre işçi sağlığı ve iş güvenliğinin amaçları: Her çeşit işte çalışan işçilerin, fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam iyilik hallerinin kollarılması ve geliştirilmesi; çalışma koşullarından ötürü işçilerin sağlıklarını

yitirmelerinin önlenmesi; çalışmaları sırasında, işçilerin, sağlıklarını olumsuz yönde etkileyecek etmenlerden korunmaları; işçilerin fizyolojik ve psikolojik yapılarına uygun işe yerleştirilmesi ve bunun sürdürülmesi ve özetle; işin işçiye, işçinin de işe uydurulmasıdır.²⁶

İş sağlığı etkinliklerinin amacı çalışan kişilerin sağlığını korumak ve geliştirmek olduğuna göre, bu etkinliklerin uygulama ilkeleri olarak; uygun işe yerleştirme, işyeri risklerinin saptanması, işyeri risklerinin kontrolü, aralıklı kontrol muayenesi, işyerinde tıbbi bakım hizmeti ve sağlık eğitimi sayılabilir.¹⁶ Ayrıca, kazalanan ya da meslek hastalığına uğrayan işçinin bu süreç sonunda mesleksenel ve sosyal rehabilitasyonla esenlendirilmesi İSİG hizmetlerinin vazgeçilmez tamamlayıcısıdır.²⁷

2.4.2. İşçi Sağlığı ve Güvenliğini Etkileyen Faktörler

Bir çalışma ortamında, çalışan kişinin sağlığını etkileyen pek çok faktör bulunabilir. Bu faktörler binlerle ifade edilebilecek kadar çoktur. Bu nedenle, işyeri ortam faktörleri değişik özelliklerine göre bazı temel gruplara ayrılarak incelenmektedir. Bu temel grupların her biri de kendi içinde bazı alt gruplara ayrılmaktadır.¹⁶

2.4.2.1. Fiziksel Faktörler

Fiziksel faktörler, her işyerinde farklı bir şekilde bulunabilen gürültü, titreşim, aydınlatma, ısı ve nem, ışınlar (radyasyon) ve basınç değişimleri gibi dıştan işçiye yönelik dış çevre faktörleridir. Bu faktörlere maruz kalan çalışanlarda yorgunluk, adale krampları, sıcak çarpması, işitme

kaybı, sinirlilik, uykusuzluk, karakter değışiklikleri, verimlilik azalması, kan basıncında yükselme, yanık, ağrı, fitik, iş kazalarında artış, zayıflık, kas kuvvetinin azalması, kan bozukluğu, kemik bozukluğu, görme kaybı, kanser vb. hastalık ve etkilenmeler görülebilir.²⁸

2.4.2.2. Kimyasal Faktörler

Bu grupta yer alan etkenler işyeri ortam faktörleri arasında en büyük grubu oluşturur.¹⁶ Kimyasal faktörler niteliklerine göre; madenler, solventler (çözücüler), zehirli gazlar, asit ve alkaliler, boyalar, pestisitler (böcek ilaçları) ve plastik maddelerden oluşurlar. Bu faktörlere belli bir oranda sunuk kalan kişilerde; deri lezyonları, yanık, yürüme, tutma, görme, konuşma ve refleks bozuklukları, solunum yolu irritasyonları, psişik bozukluklar, iç organlarda fonksiyon bozuklukları, merkezi sinir sistemi bozuklukları, damar bozuklukları, öksürük, dispne, kansızlık, kan basıncında yükselme, sindirim sistemi bozuklukları, şok, kramp, kas gücünde azalma, romatizmal şikayetler, ağrı, uykusuzluk, dikkatte azalma, konjonktivit, kanser, periferik dolaşım bozukluğu, burun lezyonları, bronşit, asabiyet, beyin ödemi, felç, erken ihtiyarlama ve zehirlenme sonucu ölüm gibi sonuçlar görülmektedir.²⁸

2.4.2.3. Tozlar

Genellikle solunum yollarında ve akciğerlerde hastalığa yol açarlar. Silis, kömür, asbest gibi bazı inorganik tozlar akciğerde birikerek fibroze neden olurlar. Bu grupta yer alan asbestin ayrıca kanserojen etkisi vardır. Pek çok organik toz da çeşitli akciğer hastalıklarına sebep olurlar.¹⁶

2.4.2.4. Biyolojik Faktörler

Biyolojik faktörler, işçilerin sağlığını etkileyen ve onların hasta olmasına yol açan birtakım canlı organizmalardır. Virüsler, bakteriler, parazitler ve mantarlar olarak çeşitlere ayrılan bu faktörler daha ziyade meslek hastalıkları olarak karşımıza çıkmaktadır.²⁹ Söz konusu meslek hastalıkları arasında en önemlileri olarak şarbon, tetanoz, bruselloz (malta humması), barsak parazitleri, hepatit, kuduz ve tüberküloz (verem) sayılabilir.²⁸

2.4.2.5. Ergonomik Faktörler

Ergonomi, insan anatomik özelliklerini, antropometrik ölçülerini, fizyolojik kapasite ve toleranslarını göz önüne alarak; işyeri yerleşimi ve ortam değişkenlerinin etkisiyle oluşan, organik ve psikolojik reaksiyonlara göre, insan-makine-ortam uyumunun temel kuramlarının araştırılması, bir başka deyişle; insan ile meslekler arasındaki ilişkilere ve bu ilişkiler içerisindeki sorunlara anatomik, psikolojik ve fizyolojik bilgilerin uygulanmasıdır.¹⁸

Ergonominin konusu, işin ve her işte kullanılan araç ve gereçlerin insan yapısına uygun olarak yapılmasından, çalışma çevresinin organizasyonuna kadar (çalışma süresi, vardiya ve gece çalışması, yorgunluk, monotomi, duruş bozuklukları, ağır yük kaldırma, ağır işler vb.) uzanır.²⁸ Amaç, işi işçinin niteliklerine uygun hale getirerek, işçiye en rahat ve verimli

bir çalışma ortamı sağlamak¹⁶ ve en az yorgunlukla en fazla randımanı elde edebilmektir. Diğer bir deyişle çalışmayı insancıllaştırmaktır.²⁸

İnsan organizması, kapasite ve toleranslarının ötesinde zorlandığı zaman, hastalık, kazalanma ve ölüm gibi risklerle karşı karşıya kalabilmektedir.³⁰ Bu sebeple, çalışma ve dinlenme süreleri başta olmak üzere, işin yapılış şekli ve kullanılan tüm malzeme ve donanımın (iş elbisesi, kişisel koruyucular, el aletleri, makine ve araçlar vb.), yapılan işin nitelikleri yanında, çalışanların dayanıklılık, reaksiyon zamanı (yanıtlama süresi), vücut ölçüleri, yaş, cinsiyet, görme ve işitme kabiliyeti gibi fiziksel özellikleriyle birlikte, fizyolojik ve psikolojik özellikleri de dikkate alınarak işçiye uygun hale getirilmesi gerekir.

Ergonomik olmayan çalışma koşulları, iş kazaları, işe devamsızlık, sağlık bozuklukları, işten ayrılma, düşük iş doyumu, stres, uyum ve verimlilik gibi fiziksel ve psikolojik sorunlarına neden olabilmektedir.³¹

2.4.2.6. Psikolojik Faktörler

İşçi sağlığını etkileyen son grubu psikolojik faktörler teşkil eder. Bunlara ruhi faktörler adı da verilmektedir. İnsanı psikolojik bakımdan etkileyecek faktörlerin neler olduğunu tespit etmek oldukça zordur. Çünkü, insan çevresi ile etkileşim sürecinde, ruhsal açıdan pek çok faktörden etkilenmektedir. Ruh sağlığının etkilenmesi, kişinin strese girmesiyle başlayan bir süreç halinde ortaya çıkar. Stres psikolojik açıdan etkilenmenin ilk sonucu da sayılabilir.²⁹ Stresle ilgili pek çok tanımlama yapılmış olmakla birlikte, bunların büyük bölümünün, bireyi zorlayan bir fiziksel veya psikolojik uyarıcı

karşısında kişinin geliştirdiği uyum sağlamaya dönük tepkileri vurguladıkları görülür.³²

İnsanın işinden tatmin olma derecesi ile ruh sağlığının etkilenme derecesi arasında bir ilişki bulunmaktadır.²⁹ Bu sebeple psikolojik faktörlerin bireysel yönü olduğu gibi, örgütsel özelliği bulunduğu da unutulmamalıdır.

2.4.2.6.1. Stres

Stres, bir eylemin ya da durumun kişiler üzerinde yarattığı fiziksel veya psikolojik zorlamaya verilen tepkidir.³³

Bu konuda araştırma yapan en tanınmış kişilerden bir olan Hans Selye, stres ve stresör kavramlarını ön plana çıkarmış; bireyde bir dizi tepki yaratan çevresel uyarıcıyı stresör, bireyin bu tür uyarıcılara karşı gösterdiği tepkiye de stres demiştir. Selye bu tanımlı yaparken, stresin spesifik bir tepki olduğunda ısrar etmiş, stresi, bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepki olarak tanımlamıştır.²⁰

Stresörler kişinin özellikleri, içinde bulunduğu durum ve kişi-çevre ilişkisine göre bireyi etkileyecek, onun stresli zamanı yaşama veya yaşamamasına yol açacaktır. O halde stresör; bireye göre kontrol dışı olan uyarıcılar, stres hali ise; kişinin stresörü alıp değerlendirdikten sonra ulaştığı biyolojik ve psikolojik yapıdır.²⁰

Psikolog Richard Lazarus'a göre stresli olayların yorumunu etkileyen düşünsel faktörler olayların kendisinden daha önemlidir. Bu görüşe göre, önemli olan çevresel olay veya kişinin tepkisi değil, kişinin o psikolojik olayı nasıl algıladığıdır ve çevresel stres faktörleri ile tepkilere verilen önem olayların kişisel yorumlarına göre farklılık göstermektedir. Lazarus'a göre olaylar stres yaratmaz, bir kişinin o olayı yorumlaması ve değerlendirmesi o olayın stresli olmasına yol açar.²⁰

Bilindiği gibi insanlar duyu organları aracılığıyla dış dünyayı algırlar. Algı ve öğrenme sürecinin sonucu olarak çevresel değişkenlere karşı tutumlar oluştururlar. Oluşturdukları tutuma göre de çevresel değişkenlere kontrollü olarak tepki verirler. İşte günlük yaşantımız içerisinde, sürekli olarak karşımıza çıkan bir dizi uyarana karşı oluşturduğumuz tutumlara bağlı olarak tepki şeklinde ortaya koyacağımız çok sayıda alternatif davranış vardır. Kişi bu türden çevresel bir uyarana karşılaştığında o anki algısına göre bir davranışla karşılık verir. Eğer kişi bir uyarana karşı kontrollü davranışla tepki gösterebiliyorsa prensipte stres olgusunun dışındadır, stresin olumsuz etkilerini yaşamaması söz konusu değildir. Buna karşılık yine günlük yaşantımız içerisinde karşılaştığımız bazı olaylara karşı tutum oluşturmamız söz konusu değildir. Bu türden olaylarla karşılaşıldığı zaman ise kontrollü bir tepki vermek mümkün olmaz. İşte beklemediği veya tahmin etmediği bazı dışsal uyarılarla karşılaşan kişi, bu olaylara karşı nasıl bir davranış göstereceğini kalıp olarak belirleyemiyor, tepkisi kontrolünün dışında heyecan, endişe, sevinç, üzüntü vb. türden bireyin psikik ve biyolojik yapısında alışılmışın dışında davranışların ortaya çıkmasına yol açıyorsa, kişi stresle karşı karşıyadır.²⁰

İş stresi ise kişilerin ve işlerin ilişkisinden doğan ve insanı normal fonksiyonlarından alıkoyan değişiklikler getiren bir durum olarak tanımlanır.²⁰

Sonuç olarak, stres organizmanın kendisi (biyo-psiko-sosyal yapısı) ve çevresi (içsel-dışsal) arasındaki diyalektik ilişkiye bağlı olarak ortaya çıkan ve optimum düzeyde olduğu sürece gelişmeye ve değişmeye yardımcı, aşırı olduğu durumlarda ise bireyin tüm biyolojik ve psikolojik kaynaklarını tüketen bir durum olarak değerlendirilebilir. Böyle bir modelde, çevresel baskılar kategorisi içinde ele alınan değişkenler; bireyin tümüyle kontrolü dışında olan fiziksel koşullar ile aile, işyeri gibi alanlarda ortaya çıkan yaşam olayları, çevresel, sosyal ve ekonomik baskılardır. İçsel baskılar ise yaşanan gerginliğin fizyolojik ve psikolojik belirtilerinin birey tarafından algılanışına bağlıdır. Modelde, bireyin bu çevresel değişmelere yönelik algılarının yanında strese yatkınlığı da (yaşama biçimi, sağlık yönelimli davranışları, başa çıkma kaynakları ve fizyolojik eğilimleri) dikkate alınmaktadır.³⁴

2.4.2.6.2. Stresin Nedenleri

Stres yaratan çok sayıda faktör bulunmaktadır. Çünkü insanın fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen her unsur bir stres kaynağı olarak görülebilir. Bu doğrultuda, bireyin iş çevresi ve iş dışı çevresi birbirini etkileyerek stres oluşumuna neden olur. Bir diğer ifade ile stres yaratan faktörler, genel çevre unsurlarından ve çalışma hayatının niteliğinden kaynaklanmaktadır.³⁵

Stresi yaratan sebepleri en genel şekliyle fiziksel ve duygusal sebepler olmak üzere iki grup içinde değerlendirmek mümkündür. Fiziksel stres sebepleri bireyi daha ziyade bedensel olarak etkileyen dışsal faktörlerdir. Hastalığa yol açan bakteriler, virüsler, ortaya çıkan hastalığın kişi üzerindeki olumsuz etkileri, çalışılan ortamın aşırı sıcak veya soğuk olması, aydınlatmanın yeterli olmaması ayrı ayrı stres kaynaklarıdır ve bu stres oluşturmalar genel olarak vücudun homostatik dengesini zorlayarak kişiyi endişeye iterler. Buna karşılık duygusal stres sebepleri ise bireye yönelik dış etki olmaksızın, kişinin kendi düşünce süreci sonucu gerilime girmesine yol açan faktörlerdir. Bunlar; zaman baskısı, sezgiler, durumsal belirsizlik ve etkileşim olarak gruplanabilir.

Bireyin günlük yaşantısında karşı karşıya kaldığı toplumsal ve teknolojik değişimlerin, aile ilişkilerinin, gün içerisindeki ulaşım sorunlarının ve yaşanılan yerin değiştirilmesinin, ekonomik ve finanssal koşulların, ülke sorunlarının birer stres kaynağı olduğu bilinmektedir. İş stresi ise her şeyden önce kişinin işi ve iş ortamını algılaması ile ilgilidir. Belirli bir iş, bir işgörene stres faktörü olurken, bir başkası için son derece basit veya önemsiz olabilir. Bu sebeple burada önemli olan bir diğer husus da işgörenin kişiliğidir. Stres ve örgütsel ilişki arasındaki bağ incelendiğinde, işgörenin kişiliğinin de bir örgütsel stres kaynağı olduğunu görürüz. Bunun nedeni; kişinin çevresini algılaması ve çevresel değişim ile ilişkilere verdiği tepkiler belli sınırlar içerisinde onun kişiliği ile ilgili olmasıdır.²⁰

Ancak genel anlamda işe bağlı stres nedenlerini büyük ölçüde işlevsel çevre oluşturmaktadır. İşlevsel çevreyi oluşturan yapılara ilişkin stres

kaynakları; kişinin organizasyondaki rolü, organizasyonun parçası olma, aşırı iş yükü, işin sıkıcı olması, ücret yetersizliği ve eşitsizliği, organizasyonun kariyer geliştirme uygulamaları, uzun çalışma saatleri, çalışma koşulları, kararlara katılma, yetki yetersizliği, sorumlulukların verdiği endişe, değerlendirmede adaletsizlik, yönetici ve çalışma arkadaşları ile etkileşim, yöneticilerin teşvik etmemesi, zaman baskısı, araç-gereç yetersizliği, yeteneklerin işin gereklerine uygun olmaması, çalışmaların karşılığını alamamak,³⁶ esneklik taşımayan kurallar, vardiyalı çalışma, sık bölüm değiştirme, gerçekçi olmayan iş tanımları, resmiyet derecesinin fazlalığı, yüksek düzeyde uzmanlaşma, bölümler arası karşılıklı bağımlılık, kalabalık ve mahremiyetin yokluğu, aşırı gürültü, sıcak ve soğuk, zehirli kimyasal maddeler ve radyasyon, hava kirliliği, iş kazaları, yetersiz aydınlatma, bozuk iletişim, performansla ilgili yetersiz ve hatalı geri bildirim, adaletsiz kontrol sistemleri, yetersiz teknik bilgi,³² istikrarsız çalışma ve uzun süreli uykusuzluk³³ şeklinde sıralanabilir.

2.4.2.6.3. Stresin Sonuçları

Yukarıda belirtilen stres faktörleri öfke, sinirlilik, aşırı duyarlılık, gerginlik ve can sıkıntısı yanında kaygı, depresyon ve tükenmişlik gibi davranışsal sorunlara neden olabilmektedir.³²

Kaygı, insanın temel duygularından biri olarak kabul edilebilir. Hepimiz tehlikeli gördüğümüz durumlarda bir miktar kaygı duyarız. Tehlikeli koşulların yarattığı bu kaygı türü genellikle her bireyin yaşadığı geçici, duruma bağlı bir kaygıyı oluşturur. Buna durumluk kaygı denir. Durumluk kaygı bireyin içinde bulunduğu baskılı durumdan ötürü hissettiği sübjektif korkudur. Stresin

yoğun olduğu zamanlar durumluk kaygı seviyesinde yükselme, stres ortadan kalkınca düşme olur. Kimi insanlar ise sürekli olarak huzursuzluk içinde yaşarlar. Genellikle mutsuzdurlar. Buna sürekli kaygı denir ve kişinin içinde bulunduğu durumları genellikle stresli olarak algılama ya da stres olarak yorumlama eğilimi olarak da adlandırılabilir. Sürekli kaygının seviyesi bireyin ilerideki tehlikeli durumlarda yaşayacağı durumluk kaygı derecesinin şiddetini ve sıklığını belirler. Buna göre, sürekli kaygı seviyesi yüksek olan bireyin, baskı altında, sürekli kaygısı düşük olanlardan daha çabuk ve daha sık olarak durumluk kaygı reaksiyonları göstereceğı beklenir.³⁷

Depresyon; ruhsal çöküntü ve keder hali ile birlikte, bilişsel düşünme süreçlerini etkileyen ve sosyal işlevlerde bozukluğa neden olan bir vital aktivite azalması halidir. Kederli duygu durumu ya da huzursuz duygu durumu depresyonun temel belirtisidir. Depresyon durumunda bilinç alanında daralma, bellekte yavaşlama, düşüncede dağılma, ölüm ve intihar düşünceleri ile bedensel ve ruhsal çalışma ve işlevlerde azalma görülür. Kişi en basit işleri yapmakta zorlanır ve işi için sorunlar çıkarabilir.³⁸

Bireyin enerji kaynaklarının stres yapıcı örgütsel koşullar karşısında erimesine işaret eden tükenmişlik olgusu ise çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilir. Süreklilik taşıyan bir olumsuz duygusal tepki olarak kendini gösteren bu olgu üç boyutludur. Duygusal tükenme boyutu, enerji eksikliği ve bireyin duygusal kaynaklarının bittiğı hissine kapılmasıyla ortaya çıkar. Gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğı büyük bir endişe uyandırır. Duyarsızlaşma boyutu çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer insan gibi

değil, nesne gibi davranmalarıyla ortaya çıkar. Kişisel başarıda düşme boyutu ise bireylerin kendileriyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması biçiminde belirir. İşinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu kişiler kendilerini suçlu hissederler ve harcadıkları çabanın bir işe yaramadığına inanırlar.

Tükenmişliği, örgütsel kökenli stres kaynaklarından doğan diğer tepkilerden ayıran özellik, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları yoğun etkileşimler sonucunda ortaya çıkmasıdır.³²

Horan'a göre stres, ruhsal sıkıntı ve sağlık problemleri açısından önemli ve pahalıya mal olan bir nedendir.³⁹ Stres sonucunda yukarıda ifade edilen psikolojik sorunların yanında, birtakım davranışsal (iştahsızlık, aşırı yemek, uykusuzluk, fazla sigara ve içki tüketimi, uyuşturucu kullanımı) sorunlar ortaya çıkabilmekte³² ve mide ülseri, hipertansiyon, migren, beyin kanaması, kalp krizi, kanser, kabızlık, bronşiyal astım, deri döküntüsü ve cinsel iktidarsızlık gibi psikosomatik hastalıklar oluşabilmektedir.⁴⁰

İş stresinin sağlık üzerine olumsuz etkiler, özellikle de kardiyovasküler hastalık riski doğurabileceği görüşü giderek yaygınlaşmaktadır. Finlandiya'da kağıt makineleri, ateşli silahlar, ray sistemleri vb. üreten bir fabrikada işçilik, mühendislik, masa başı ve yöneticilik işlerinde olarak çalışan kişiler üzerinde gerçekleştirilen kapsamlı bir prospektif kohort araştırmasında; iş baskısının kardiyovasküler hastalıklar üzerindeki nedensel etkisi üzerinde durulmuş, sonuç olarak yüksek iş baskısı ve efor-

karşılık dengesizliğine sahip çalışanlarda kardiyovasküler mortalite riskinin iki kat arttığı saptanmıştır.⁴¹

İş hayatında yaşanan stres hem çalışanlar açısından, hem yöneticiler açısından önemlidir. Diyer bir ifade ile bireysel ve örgütsel sonuçları vardır. Uzun süreli stres birey üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkilerde bulunmaktadır. Çalışanların sağlığı ve onun örgüte katkısı sonunda zarar görmektedir. Araştırmalara göre stres, çalışanların işe devamsızlık etmelerine ve işten ayrılmalara neden olabilmekte ve dolayısıyla işyeri bundan zarar görmektedir. Çalışanlardan birinde görülen stres diğer çalışanı da olumsuz etkilemekte, böylece verimlilik azalmaktadır. Stresin azaltılması hem çalışanın örgüte katkısını artırır, hem de çalışanların iş doyumunu yükseltir.³⁵

2.4.3. Avrupa Birliği'nde İşçi Sağlığı ve Güvenliği

Avrupa Birliği sosyal politikasında iş sağlığı ve güvenliği konusu sürekli ve hızlı bir gelişme seyri göstererek, son dönemlerdeki her antlaşmada ve zirve toplantılarında önemli gelişmelere sahne olmuştur. İSİG alanında ortak eylem konusunda, Avrupa Tek Senedinde, Maastricht ve Amsterdam Antlaşmalarında Avrupa Parlamentosuna önemli görevler yüklenmiştir.⁴²

Bugünkü AB'nin temellerinin atıldığı 1957 tarihli Roma Antlaşmasının 36. maddesinde "... kamu ahlakı, kamu düzeni ve kamu güvenliği, insan, hayvan ve bitki sağlığının korunması ..." ifadeleriyle iş sağlığı ve güvenliği konusu anımsatılmış, bu sözlerin sonunda, üye ülkelere bu

ilkelere dayanarak, diğer üye ülkelerden gelen malları İSİG normlarına uymadığı gerekçesiyle reddedebilme hakkı vermiştir.⁴²

1961 tarihinde imzalanan Avrupa Sosyal Şartı (ASŞ) veya Avrupa Sosyal Haklar Sözleşmesi olarak bilinen "İşçilerin temel sosyal haklarına dair topluluk şartı" İSİG alanında önemli gelişmelere katkıda bulunmuştur. ASŞ, uluslararasılaşan sosyal hakların bölgesel düzeyde güvenceye bağlanmasına katkıda bulunan bir insan hakları belgesidir. Türkiye'nin çeşitli çekincelerle 1989 yılında imzaladığı ASŞ'nin güvenceye aldığı 19 maddeden birisi de iş sağlığı ve güvenliğidir.⁴² Söz konusu sözleşmenin 3. maddesinde, tüm çalışanların güvenli sağlıklı çalışma koşullarına sahip olma hakkı bulunduğu belirtilmektedir.⁴³

Ancak iş sağlığı ve güvenliği alanındaki esas yaklaşım Avrupa Tek Senedi (ATS) ile ortaya konulmuştur.⁴² 1986 yılında kabul edilen Avrupa Tek Senedi, takip eden dönemde topluluğun sosyal politikasının üzerinde oturacağı temeli teşkil edecektir.⁴⁴ Avrupa Topluluğunda ilk büyük değişikliği gerçekleştiren ATS, topluluğun sosyal politikasında reform niteliğinde gelişmelere yol açmıştır. Antlaşmaya eklenen 118a ve 118b maddeleriyle, çalışanların sağlık ve güvenliklerinin korunması için, topluluğa hukuki tasarrufta bulunma yetkisi ile işçi-işveren arasındaki sosyal diyalogun Avrupa düzeyinde yaygınlaştırılması için çaba gösterme görevi verilmiştir.⁴⁵

Ayrıca, "Çalışma ortamı" kavramı AB Kurucu Antlaşmasına Danimarka'nın girişimi ile 1986 Avrupa Tek Senediyle ve md.118 ile girmiştir. Nordik ülkelerde çalışma ortamı kavramı çok köklü bir anlama sahiptir. Bu

lkelerde geleneksel anlayış içinde çalışma ortamı; işyerinin organizasyonunu, işlerin yürütüldüğü fiziki ve sosyo-psikolojik şartları, işyerinde kullanılan araçları, işçilerin çalışırken zehirli ve sair tehlikeli maddelere maruziyetini ifade eder. Nordik anlayışta çalışma ortamı kavramı çalışma şartlarının fiziki olduğu kadar psikolojik ve sosyal yanını da (işte monotonluk, asosyalleşme, fazla hızlı ritim gibi) içine alır.⁴⁶

1992 tarihli Maastricht Antlaşması içerik olarak daha çok siyasal ve ekonomik bir görünüm verse de, sosyal politika ve onun içinde yer alan İSİG konusunda yeni bakış açıları kazandırması bakımından önemlidir.⁴²

1997 Amsterdam Antlaşmasının kabulüyle, Birlik içerisinde yeknesak bir sosyal politika anlayışına giden yol açılmıştır. Roma Antlaşmasında ciddi değişiklikler yapan Amsterdam Antlaşması ile Birlik, sosyal politika alanında daha geniş bir alanda düzenleme yapma yetkisine kavuşturulmuştur.⁴⁴ Bununla birlikte, ATS'nin 118. maddesinin Amsterdam Antlaşmasıyla değişik yeni şekline göre (md.137), ye ülkelerin, çalışanların sağlık ve güvenliklerinin korunması için çalışma ortamının ve çalışma şartlarının iyileştirilmesi, işçilerin bilgilendirilmesi ve işçilere danışılması, işsizlere iş bulma ve işgücü piyasasında kadın erkek eşitliğinin sağlanması yönelik çabaları desteklemek zorunda oldukları belirtilmektedir. Görülüyor ki, işçi sağlığı ve iş güvenliğinin tüm ye ülkelerde en üst düzeyde sağlanması AB'nin en temel amaçları arasına girmiş bulunmaktadır.⁴⁶

2.4.4. Türkiye’de İşçi Sağlığı ve Güvenliği

Çalışma yaşamında meydana gelen değişimler ve sanayileşme sonucunda, meslek hastalıkları ve iş kazalarının önemli bir sorun haline gelmesi dünyada olduğu gibi ülkemizde de işçi sağlığı ve iş güvenliğinin çeşitli aşamalardan geçerek gelişmesine neden olmuştur.⁴⁷

Ülkemizde İŞİG Anayasanın güvencesi altındadır. Nitekim Anayasamızın 49. maddesinin 2. fıkrasında "Devlet çalışanların hayat seviyesini yükseltmek, çalışma hayatını geliştirmek için çalışanları korumak, çalışmayı desteklemek ve işsizliği önlemeye elverişli ekonomik bir ortam yaratmak için gerekli tedbirleri alır" denmektedir.⁴⁷ Buna göre devlet, Anayasadan kaynaklanan görev ve sorumluluğunu mevzuat yapma, teşkilatlanma, denetim ve yaptırım uygulama yolu ile yerine getirmektedir.

Türkiye’de oldukça geniş bir İŞİG mevzuatı yürürlükte.⁴⁸ Ancak, önce 1971 tarihli ve 1475 sayılı İş kanununun 2003 yılında 4857 sayılı Kanunla değiştirilmesi, sonrasında ise AB ile sürdürülen işbirliği çerçevesinde ve "Türkiye’de İş Sağlığı ve Güvenliğinin İyileştirilmesi Projesi" kapsamında İŞİG alanında AB standartlarına ulaşmak için önemli adımlar atılması neticesinde İŞİG alanında yeni bir dönem başlamıştır.⁴⁹

2001-2005 dönemini kapsayan Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planının çalışma hayatı ile ilgili kısmında mevcut durum aktarılırken, iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının esnekliğe kavuşturulamadığı ve İŞİG hizmetlerinin yeniden yapılandırılmadığı belirtilmiş; amaç, ilke ve politika kısmında ise,

İSİG önlemlerinin geliştirileceği, iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin ölçüm, meslek hastalıklarının ortaya çıkarılması, işyeri hekimliği, danışmanlık, eğitim hizmetleri, meslek hastalıkları hastaneleri, denetim vb. hizmetlerin yeniden yapılandırılarak geliştirileceği ifade edilmiştir. Söz konusu kalkınma planının çalışma hayatına dair hukuki ve yasal düzenlemeler bölümünde İSİG ile ilgili olarak, mevzuatın AB ve UÇÖ normları dikkate alınarak yenileneceği ve sosyal tarafların da yer alacağı İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu oluşturulacağı belirtilmiştir.⁵⁰ Ayrıca, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planının, "Küreselleşme" Özel İhtisas Komisyonu Raporunda, İSİG konularında küresel ve çağdaş program ve standartlara ulaşmanın her zaman için önemli bir amaç olarak görülmesi gerektiği, ancak bu sürece geçişin kabul edilebilir ve uygulanabilir yönde çalışmalarla gerçekleştirilmesi hususu vurgulanmış,²³ "Sağlık Hizmetlerinde Etkinlik" konulu Özel İhtisas Komisyonu Raporunda ise, İşçi Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü'nün personel ve donanım bakımından güçlendirilmesi ile işyeri sağlık birimlerinin kurulması konuları üzerinde durulmuştur.⁵¹

AB üyelik sürecinin son döneminde önemli değişimler yaşanan İSİG alanında özellikle 1999 Helsinki Zirvesini takip eden süreçte, AB Sosyal Politika ve İstihdam mevzuatına uyum anlamında bir çok gelişme kaydedilmiştir. Bu dönem zarfında AB mevzuatına uyum kapsamında yayımlanan mevzuata paralel olarak, 18 UÇÖ Sözleşmesi de Türkiye tarafından onaylanmıştır.⁴⁴

AB İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatı esas itibarıyla 89/391/EEC sayılı İşçilerin sağlık ve güvenliğine yönelik iyileştirmeleri teşvik eden

tedbirlerin alınması hakkındaki Konsey Direktifi ve buna bağılı olarak kabul edilen direktiflerden oluşmaktadır. İş sağığı ve güvenliğıne yönelik asgari teknik şartları tespit eden bu Konsey Direktiflerinde Türkiye tarafından uyarlanması öngörülenlerin sayısı 29 tanedir.⁴⁴ Nitekim işçi sağığı ve iş güvenliğı alanında uyum sağılanacak AB mevzuatı Türkiye Ulusal Programı içinde belirlenmiş ve AB'nin konuyla ilgili yönergelerinin çıkarılması karara bağlanmıştır.⁴⁶

Bununla birlikte, Türkiye-AB mali işbirliğı kapsamında, İş Sağığı ve Güvenliğı konulu bir projenin uygulamasına 2004 yılı başında başlanmıştır. Bu projede, iş sağığı ve güvenliğı konularındaki AB mevzuatına uyum sağılanmasının yanı sıra, yeni mevzuatın uygulanmasını sağılamak üzere, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın İş Sağığı ve Güvenliğı Genel Müdürlüğü'nün kurumsal kapasitenin geliştirilmesi ve bölgesel gezici laboratuvarların oluşturulması hedeflenmiştir. İşletmelerde çalışanların iş sağığı ve güvenliğı hakkında bilgilendirilmelerinin ve risk değıerlendirmelerinin yapılmasının yanında, tüm tarafların bu konuda aktif katılımlarının sağılanması amaçlanmaktadır.⁴⁴

2.5. TÜRKİYE'DE KAMU ÇALIŞANLARININ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ ile İŞÇİ-MEMUR AYRIMI

Araştırmamız kapsamında incelenen itfaiye çalışanları Devlet Memurları Kanunu'na tabi oldukları ve bu sebeple önceki bölümde anlatılan İSİG alanındaki gelişme ve uygulamalardan mahrum bulundukları için, ülkemiz çalışma hayatını düzenleyen hukuk kaidelerinde görülen yapay ayırmadan ve bu ayırımın sonuçlarından bahsedilmesi gerekli görülmüştür. Bu bağlamda, işçi ve memur tanımları ile birlikte çalışanların sağlık ve güvenliği konusundaki çifte standarda sahip uygulamalara aşağıda öz olarak değinilmiştir.

4857 sayılı İş Kanununa göre "bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişiye" işçi denmektedir (md.2).¹⁴⁵ Söz konusu iş sözleşmesinin unsurları Anayasa Mahkemesinin bir kararında açıkladığı gibi, işçinin hizmet borcu (iş unsuru), ücret unsuru ve işçi ile işveren arasındaki tabiiyet bağının varlığı (bağlılık borcu) olmak üzere üç tanedir.⁵² Mevcut kuruluş biçimine bakılmaksızın, Devlet ve diğer kamu tüzel kişiliklerince genel idare esaslarına göre yürütülen asli ve sürekli kamu hizmetlerini ifa ile görevlendirilenler ise memur sayılmaktadırlar (md.4).¹⁵² Bu bağlamda, devlet bütçesinden maaş alan, atama ile göreve gelen ve genel idare esaslarına göre, yani kamu kudretini kullanmak suretiyle görevini yerine getiren kimselere memur denmektedir. Görüldüğü üzere, memurlar da işçiler gibi bir başkasının hizmetinde iş gördükleri halde bunların hizmet ilişkisi bir özel hukuk hizmet akdine değil, bir kamu hukuku statüsü ilişkisine dayanmaktadır.⁵² Bu farklılık, işçi sağlığı ve güvenliği alanında memur olan çalışanları hukuki anlamda

korunmadan yoksun bırakmaktadır. Uluslararası yasal düzenlemelerde, çalışanların hakları net olarak belirlenmiş olmasına rağmen, ülkemizde çalışanlara farklı insan hakları normları uygulanmaktadır. İşçi ve memurun ortak yükümlülüğü bir "iş" yapılması ile ilgili olduğu halde, Türkiye'de aynı işi yapan insanlar farklı statüler ile farklı insan haklarına sahiptirler. Halbuki işçi tanımı "iktisadi zor karşısında emeğini satmak zorunda olan kişi" olarak ele alındığında memurları da işçi olarak değerlendirmek mümkündür.⁵³

Dar anlamda İSİG kavramı, işçinin sağlık ve emniyetinin iş nedeniyle doğan tehlikeler karşısında korunmasını kapsamaktadır. Ancak, zaman içinde bu kapsamın işçi niteliği ile sınırlı olmaması gerektiği ortaya çıkmıştır. Ancak mevzuatımız meseleyi dar anlamda ele almakta ve düzenlemekte olduğundan yetersiz kalmış ve söz konusu gelişmelere ayak uyduramamıştır.²⁹ Örneğin, Türkiye'nin de imzaladığı Avrupa Sosyal Sözleşmesinin 3. maddesinde tüm çalışanların güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarına sahip olma hakkı vurgulanmaktadır. Dikkat edilirse kullanılan özne "çalışanlar" sözcüğüdür, burada işçi, memur, mavi yakalı veya beyaz yakalı gibi yapay kategoriler söz konusu değildir.²⁷

Sosyal politika ve sosyal devlet gereksiniminin dünyada ciddi anlamda hissedilmeye başladığı ve İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi (1948), İnsan Hakları ve Temel Özgürlüklerin Korunması Avrupa Sözleşmesi (1950) ve Avrupa Sosyal Şartı (1965) gibi uluslararası metinlerin kabul edildiği yıllarda çalışanların sosyal güvenlik hakları ve koruyucu sağlık hizmetleri ile ilgili politikalar ülkemizde de tartışılmaya başlanmış ancak örgütlenme eksikliği ve ülkenin sosyo-ekonomik yapısı gibi sebeplerle değişim hem arzulanan biçimde

gerçekleşmemiş hem de sadece işçi cephesine yönelik bazı politika ve yasal düzenlemelere yansımıştır. İşçi konumunda olanlar için; iş kazaları ve meslek hastalıkları İşçi Sigortaları Kanunu (bugünkü Sosyal Sigortalar Yasası) kapsamında kabul edilirken (1945), kamu çalışanlarına iş kazası ve meslek hastalığı sonucu malullük hakkı veren Emekli Sandığı Yasası (ESY) 1949 yılında yürürlüğe girmiştir. Ancak bu haklar kamu çalışanları için aktif çalışma döneminde değil, çalışma yaşamı ile ilişkinin iradi olmayan bir şekilde kesilmesiyle, yani emeklilikle birlikte gündeme gelebilmektedir. 1961 ve 1982 Anayasalarında herkesin sosyal güvenlik hakkına sahip olduğu şeklinde ifadeler bulunmasına rağmen, belirtilen eksik sistem günümüzde de aynı şekilde devam etmektedir. Türkiye’de İş Kanununa bağlı çalışanların sağlığı ve güvenliği hukuki anlamda korunduğu halde, benzer alanlarda çalışan memur ve sözleşmeli personel aynı korumadan hukuki olarak yoksundur.⁵⁴ İŞİG ile ilgili olan birçok yasa, tüzük ve yönetmelikte işçi sağlığını koruyan pek çok madde bulunmasına rağmen Devlet Memurları Kanununda (DMK) memur sağlığını koruyan sadece tek bir madde (m.103: radyoaktif ışınlarla çalışan personele verilen ilave sağlık izni hk.) bulunmaktadır. DMC iş kazası ve meslek hastalığı olgularını kabul etmesine rağmen Emekli Sandığı Yasasına göre çalışan memurlarda meslek hastalığı sonucu oluşan malullük mesleki sayılmaz ve sadece hastalık olarak kabul edilir.⁵³ Türkiye tarafından gecikmeli ve şartlı olarak 1971 yılında kabul edilen 1952 tarihli Sosyal Güvenliğin Asgari Normları Hakkındaki 102 sayılı UÇÖ sözleşmesi ile sadece işçiler için değil, tüm çalışanlar için iş kazası ve meslek hastalıkları ile maluliyet onaylanmış olmasına rağmen, gerekli yasal düzenlemeler kamu çalışanları için maluliyet hariç hiçbir zaman yapılmamıştır.⁵⁴

Türkiye’de çalışanları işçi, memur ve sözleşmeli personel olarak sınıflayan yapay ayırım artık aşılması gereken bir engel durumundadır. Bugün, uluslararası anlaşma ve sözleşmeleri kabul eden ülkeler statüyü değil yapılan işi ve çalışanı tanımlayan ve koruyan kesin kararlar almışlardır.⁵³ AB standart ve normlarının yeni iş kanunu ve yayınlanan İŞİG yönetmeliklerine yansıtıldığı bir dönemde, ülkemiz için çağdaş işçi sağlığı ve iş güvenliği standart ve normlarından bahsedebilmemiz için tüm işyerlerinin ve tüm çalışanların iş sağlığı ve güvenliği kapsamında olması yani konunun çalışanların sağlığı şeklinde ele alınması gerekir.



2.6. İŞ DOYUMU

Çağdaş yönetim düşüncesi, işgörenlerin aradıklarını işte ve iş ortamında bulmaları gerektiğini belirtirken, en basit şekliyle iş-kişî uyumunun çok boyutlu olarak gerçekleşmesini etkin yönetimin şartları arasında görmektedir. İş-kişî uyumu için çalışanların sadece yetenek ve özellik olarak işlerine uygun olmasının yetmediği; bazı durumlarda yüksek ücretin ve işgörene verilen terfi olanaklarının işgören mutluluğunu sağlamadığı saptanmıştır. Yapılan çalışmalar sonunda, işgörenin verimli ve mutlu çalışması için yaptığı işten tatmin olması gerektiği sonucuna varılmış ve iş doyumunu sağlama yolunda yapılacak çalışmalar özellikle uygulamalar arasında yer almıştır.²⁰

İş doyumunun düzeyi ve iş doyumunun hangi değişkenlerin etkisiyle gerçekleştiğinin bilinmesi işgörenlerin fiziksel ve ruhsal sağlığının sağlanmasının yanında, çalışanların üreticiliğe, yaratıcılığa yönltilmesi açısından da önemli olabilecektir. Bu sebeple, iş doyumunun sağlanmasına yönelik çabalar artık örgütlerin temel amaçlarından biri sayılmaktadır. Bir örgütün yönetimi, bir yandan örgütün amacı olan ürünün ya da ürünlerin niceliğini ve niteliğini yükseltmeyi amaçlarken, öbür yandan buna koşut olarak işgörenlerin iş doyumlarını yükseltmeye çalışmaktadır.⁵⁵

İnsan kaynakları yönetiminde, iş doyumı konusunun önem kazanmasının nedenlerinden biri de, iş doyumı düzeyinin, kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığı üzerindeki etkisidir. İş doyumı azaldıkça, stres ve stresle ilişkili hastalıklardan zarar görme olasılığı artmaktadır.⁶ Ayrıca, iş doyumı ile iş

verimliliği arasında bir bağıın olduğu bilinmektedir. Bu nedenle birçok araştırmacı iş yerinde iş doyumunu yada doyumsuzluğunu ölçerek, iş ortamında daha iyi bir iklim yaratılmasına yardımcı olacak etmenleri belirlemeye çalışmaktadır.⁹

İş doyumunu hakkında kesin olan bir nokta, dinamik olduğudur. Yöneticiler bir kez yüksek iş doyumunu sağlayıp sonra bu konuyu birkaç yıl gözden uzak tutamazlar. İş doyumunu genellikle sağlandığından daha çabuk glider. Bu nedenle iş doyumunun yıllık, hatta aylık olarak izlenmesi ve korunması gerekir.⁵⁶ Çalışanların iş doyumlarının sağlanması artık örgütün ürün üretmek gibi amaçlarından sayılmaktadır.⁵⁷

İş doyumunu özellikle çalışanların verimlilik ve başarısını kişisel olarak sunduğu ve insanları mutlu ve tatmin etmeye dayalı olan işlerde özellikle önemlidir. Son derece yorucu ve farklı insanlara hizmet veren bu gibi mesleklerde işinden tatmin olmayan bir personelin verimli çalışması olası değildir. Bu bağlamda, yapılan işte verimliliğin ve kalitenin arttırılabilmesi, işgörenlerin doyumuna ve işlerine bağlılıklarına dayanmaktadır.⁵⁸

Yüksek iş doyumunu, örgütün iyi yönetildiğinin belirtisi olsa da, kolaylıkla gerçekleştirilemez ya da satın alınamaz ve temelde etkin davranışsal yönetimin sonucu olarak ortaya çıkar. Bu nedenle, iş doyumunu bir örgütte sağlam bir örgütsel ortam oluşturulmasının bir ölçüsüdür.

İş doyumunu bireysel ya da bir gruba ilişkin olabilir. Bununla birlikte iş doyumunu, bireyin işinin kısımları için de söz konusu olabilir.

İş doyumuyla yaşam doyumunu genellikle yakından ilişkilidir. Buna "saçılma etkisi" denir ve birinin diğeri üzerine dökölüp saçılması anlamına gelir. Bundan farklı ve daha az rastlanan bir diğeri ilişki ise düşük iş doyumunu olan bireylerin bunu yüksek yaşam doyumunu elde etmeye çalışarak giderme yönünde çaba göstermeleridir. Buna "giderme etkisi" denir.⁵⁶

İş doyumunu ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış, asıl önemi 1930 ve 1940'lı yıllarda anlaşılmıştır. Belirtilen yıllardan bu yana endüstri ve örgüt psikolojisinin en fazla çalışılan konusu iş doyumudur.⁵⁹

2.6.1. Tanım

Doyum duygusal bir yanıt anlamına gelen bir kavram olduğu için ancak içe bakış yoluyla kavranılıp, keşfedilebilir. Bu ise doğrudan bir kişinin zihinsel yapısının anlaşılmasını içeren bir eylemi ifade eder.⁶⁰

İş doyumunu, işgörenin işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyumsamış olduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır. İş doyumunu, işin işgören için önemi ve işgörenin işten beklentileri ile elde ettikleri arasında algılanan ilişkinin bir fonksiyonu olarak kabul edilmektedir.⁵⁵

Endüstri ve örgüt psikolojisinin en fazla çalışılan konusu olan ve çok boyutlu bir kavram olan iş doyumunu (Landy,1989), çalışanın çalıştığı kurumdan ve işinden bekledikleri ile aldıkları arasındaki uyum olarak da

tanımlanmaktadır (Mumford, 1991). Kiely (1986), iş doyumunun, iş ortamındaki birçok farklı değişkenden etkilenen, kısa zaman dilimleri içinde, hızlı iniş ve çıkışlar gösteren çok yönlü bir tutum boyutu olduğunu belirtmektedir.⁶

Tüm bireysel istekler ve yapılan işin şartlarının karmaşık etkileşimi kişinin iş doyumunu yaratacaktır.²⁰ Çünkü, beklentilerin gerçekleşmesi iş doyumunun çok önemli bir belirleyicisidir.⁶¹ Ancak insanların gereksinimleri, güdüleri ve doyum sağlama dereceleri birbirlerinden çok farklıdır.

İş doyumunu bir kişinin iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucu oluşan pozitif heyecan durumudur ve işle ilgili olarak neyi ne kadar elde etmek istediği ve ne elde ettiğine olan inançlarının bir bileşkesidir.³

Bireyin iş doyumunu sağlayabilmesi ve performansını belirleyebilmesinde, sahip olduğu yetenek, motivasyona dönük çaba ve davranış ile çevresel değerler hakkında bilgi sahibi olması ve gerekli verileri elde etmesi önemli rol oynamaktadır.⁶²

İş doyumunu, bireyin kendi açısından değerlendirdiği bir kavramdır ve bu kavram içerisinde çalışanın his ve duyguları ile tecrübeleri bulunmaktadır.⁶³

İş doyumunu, çalışanların işin çeşitli unsurlarıyla ilgili farklı tutumları belirlemektedir. Bu yaklaşıma göre işi oluşturan çeşitli unsurlarla

ilgili farklı tatminler söz konusudur. Bu çerçevede dört tür iş doyumundan bahsedilebilir:

1. Kişinin işiyle, sahip olduğu yetenek, ilgi ve değerler arasındaki uyumdan aldığı doyum,
2. Kişinin iş arkadaşlarının (veya aynı iş içinde olanların) başarısı ile kendi başarısını karşılaştırıp elde ettiği doyum,
3. Kişinin beraber çalıştığı insanların özelliklerinden dolayı elde ettiği doyum,
4. Kişinin içinde bulunduğu örgütün özellikleri nedeniyle kazandığı doyum.⁶⁴

İş doyumunu, kişinin önemli bulduğu ihtiyaçlarını işinin ne kadar karşıladığı ile ilgilidir ve 3 boyutu vardır; iş doyumunu işe karşı duygusal bir tepkidir, bu nedenle açıkça gözlenemez ve elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığı ile ilgilidir. Sözü edilen ihtiyaçları sadece maddi ihtiyaçlar olarak görmek veya iş yüküne uygun ücret olarak görmek kesinlikle doğru olmayacaktır. İş doyumunu sağlayan ihtiyaçlar arasında ücret vardır, ancak hemen arkasından eşit ücret de vardır. Doyumu sağlayan diğer şartları sabit kabul ettiğimizde, yaptığı işin karşılığı beklediği ücreti alan kişi iş doyumunu duyar. Eğer aynı kişi, yaptığı işin karşılığı olarak beklediği ücreti aldığı halde bazı iş arkadaşlarının yeteri kadar çalışmamalarına rağmen yüksek ücret aldıklarını bilirse ortaya iş doyumsuzluğu çıkacaktır. Bu örnekten de görüldüğü gibi, bireysel tatmin sadece kişisel beklentilerle belirlenmeyip, çevresel ilişkilerce de desteklenmektedir.²⁰ Bununla birlikte, sadece beklentinin altında

kazanım elde etmek değil, beklentinin üzerinde ödüllendirilmek de suçluluk ve adaletsizlik duygusu yaratır ve doyumsuzluğa neden olur.³

İş doyumu, çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlıkları yanında, fizyolojik ve ruhsal duygularının da bir belirtisidir. İş doyumu denince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile birlikte işgörenlerin beraber çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve ortaya bir eser çıkarmanın sağladığı mutluluk akla gelir.³⁸

Sonuç olarak, iş doyumunu, işgörenin işine karşı gösterdiği genel tutumudur şeklinde tanımlamak mümkündür. Kişinin işine karşı tutumu olumlu ya da olumsuz olacağına göre, iş doyumunu "kişinin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir" şeklinde tanımlamak, işgörenin işine karşı olumsuz tutumuna ise iş doyumsuzluğu demek doğru olacaktır.²⁰

2.6.2. İş Doyumunun Önemi

Yönetim biliminin günümüze kadar gelişen süreci dikkate alındığında, Taylor'la başlayan, Fayol, Weber ve Gullick'le devam eden klasik örgüt kuramının özü, insanı makine gibi gören ve iş verimliliği üzerinde yoğunlaşan bir yönetim yaklaşımı üzerine odaklanmış idi. 1900'lü yılların başında kişisel tavırlar, davranışlar ve grup hareketleri, "Davranışsal Yönetim teorisi" ile açıklanmaya çalışılmış, böylece "Örgütsel Davranış" çalışmasının çıkış noktasını oluşturmuştur. 1920'lerde yönetimde insan unsurunun öneminin artması araştırmacıları, insanları yönetmede yeni araçlar ve yöntemler bulmaya teşvik etmiştir (Sherman, Bohlander, Chrudden;1988).

Elton Mayo öncülüğünde çalışma koşullarının işçi üretkenliğini nasıl etkilediğini belirlemek üzere 1927 yılında başlayan Hawthorne araştırmaları, örgütlerde insanla ilgili yönetsel yaklaşımların gelişmesine yardım etmiş, daha katılımcı ve insan odaklı bu yaklaşım, grup ilişkileri ve sosyal ihtiyaçların karşılanması, örgütteki birçok sorunun çözümüne temel teşkil ettiği yönünde (Griffin,1993) sonuçlar ortaya koymuştur. Ancak bu çalışmalarda iş çevresinin düzeltilmesi vurgulansa da, yine de iş tatmini ve işçi verimliliğinin ihmal edildiği görülmüştür (Carrell, Kuzmits, Elbert; 1992). 1950'lerden itibaren günümüze de damgasını vuran Mc Gregor'un X ve Y teorisi, Likert'in "sistem 4" ve Herzberg'in "Çift Faktör" gibi yaklaşımları ise örgütlerin insan boyutu üzerinde yoğunlaşarak, bireysel ihtiyaçlar, çalışma gruplarının özellikleri, yönetim ve işyerinin doğası konularına dikkat çekmişlerdir. Böylece, insan odaklı yönetim modeli tüm örgütlerce benimsenmiştir.⁶⁵

Örgütsel davranışla ilgilenenler, çalışan-çalıştıran, bir diğer ifade ile işçi-işveren arasındaki uyum, işbirliği ve tarafların birbirlerine olan davranışlarının örgüt sağlığını vurguladığı görüşündedirler.⁶⁵

Miles'e göre sağlıklı bir örgüt, sadece çevresinde yaşamını sürdürmekle kalmayan, bununla beraber uzun sürede devamlı olarak gelişen, baş etme ve yaşama yeteneklerini geliştiren bir örgüttür.⁶⁵

Cooper'e göre (1994) çalışanlar işyerlerine gelirler, ancak işyerlerindeki stres ve örgüt ikliminin sağlıksız yönlerinden dolayı örgüte katkı sağlamaz ya da çok az katkı sağlarlar. Bu da onların sırf orada bulunmuş

olmaları için bulunduklarını gösterir (prasenteeism). Bu tip örgütler sağlıklı olarak adlandırılır.⁶⁵

Örgütsel davranış, insan doğası ile örgütün yapısının etrafını çevrelemiş olan bir takım temel kavramları kapsar. İnsan davranışlarının yapıları aşağı yukarı aynı olmasına karşın, farklı istek ve görüşler, birbirinden farklı olan birçok değişik amaçlara ulaşması için ayrı yolların kullanılmasını gerektirir. Ancak iş doyumunu sağlamak, örgütsel bağlılığı oluşturmak, dolayısıyla bireysel performans artışı sonrası örgütsel performansı yükseltmek için çalışanların insanca ihtiyaçlarının tatmin edilmesi gerekmektedir.⁶⁵

İnsanlar örgütlerin vazgeçilmez unsurlarıdır. Tüm insanların kişisel amaçları vardır. Örgütler hem bu amaçların sonucudur ve hem de bu amaçlara ulaşmak için birer araçtır. Örgütlerde insan davranışları çok karmaşık, çok yönlü ve çok nedenlidir. Bu bağlamda, birey-örgüt etkileşimin niteliği ile örgütsel etkinlik arasında yakın bir ilişki bulunduğu, söz konusu etkileşimin niteliği geliştirilerek örgütsel etkililiğin gerçekleştirebileceği ve bireysel ve örgütsel ihtiyaçları tatmin edilmiş, çalışan ve çalıştıran arasında uyum ve işbirliğinin olduğu örgütlerin sağlıklı olduğu söylenebilir.⁶⁵ Bu sebeple, "iş doyumunu" kavramı işveren ve personel yöneticilerinin önemle üzerinde durduğu bir konu olma özelliğini kazanmıştır. Kiely'nin (1986) yaptığı incelemelere göre, iş doyumunun düşük olması ile, personel değişim hızı, performansın düşmesi ve işe devamsızlık arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca grevler, iş kazaları, sabotajlar gibi endüstriyel olayların da iş doyumsuzluğu ile bağlantısı olduğu düşünülmektedir. Ancak son yıllarda, personel değişim hızının tek nedeninin iş doyumsuzluğu olmadığı, alternatif iş

olanaklarının çoğalmasının da işten ayrılmaların önemli bir etkeni olduğu görüşü yaygınlaşmıştır. Bu yönü ile bakıldığında, işverenin, çalışanların iş doyumunu arttırmak için çok önemli bir nedeni kalmıyor gibi görünse de, iş doyumunu düşük olduğu halde çalışmaya devam eden personelin, kuruluşa maliyeti, aynı nedenle işten ayrılan personelden çok daha yüksektir. Mutsuz çalışanlar, iş arkadaşlarının motivasyonunu ve performansını olumsuz yönde etkilemekte ve ortak moralin düşmesine neden olabilmektedirler.⁶

Endüstriyel örgüt içinde bir makine olmaktan çok, biyolojik, psikolojik ve sosyal bir varlık olarak yer alan insanın, çalışma ortamında kendisinden bekleneni yerine getirirken karşılaştığı psikolojik güçlüklerin bilinmesi yararlı olacaktır. İşyerlerinde çalışanlara rehberlik yapabilmek için onların uyumsuzluklarına, mutsuzluklarına ve verimsizliklerine etki eden etmenleri araştırma gereği ortaya çıkmaktadır.³

Sağlık nasıl genel fiziksel koşulları yansıtması nedeniyle önemliyse, aynı şekilde, iş doyumunu da genel insan koşullarını yansıtması açısından önemlidir. İş doyumunu tıpkı sağlık gibi dikkat, teşhis ve tedavi gerektirir.⁵⁶

Bir toplumun daha sağlıklı, başarılı, mutlu ve üretken olmasının, o toplumun üyelerinin tüm yaşamlarından üst düzeyde doyum almaları ile ilişkili bulunduğu dikkate alındığında, insan yaşamının 1/3'ünden fazlasını dolduran çalışma hayatından alınması gereken doyumun önemi ortaya çıkmaktadır.¹³

Bir örgütün başarılı olması için çalışanlarının iş doyumu düzeylerinin sürekli olarak yüksek tutulması gerekir.⁶⁶ Verimlilik, işgören ilişkileri, devamsızlık, işgücü devir oranı ve İşgörenin sağlığı ile gönenci açısından iş doyum sonuçları örgüt için çok önemlidir.⁵⁵

Sonuç olarak, iş doyumu yaşam doyumu ile ilişkilidir ve bunlar bireyin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemekte ve iş doyumsuzluğunun yarattığı stres ve grup uyumu sorunları gibi örgütü ilgilendiren etkiler konunun önemini göstermektedir.⁵⁹

2.6.3. İş Doyumu Kuramları

İş doyumuna ilişkin olarak bazı kuramlar geliştirilmiştir. Bu kuramlarda ortak varsayım, insanın güdü yapısından kaynaklanan birtakım gereksinimlerinin olduğu ve bu gereksinimleri doyumlamak için davranışta bulunduğudır. Bu varsayımdan hareket eden kimi örgüt kuramcıları, çalışan insanın davranışlarını belirleyen temel gereksinimleri sıralamışlardır. Gereksinimleri sıralayan kuramlar "İçerik Kuramları" olarak tanınırlar. Kişiden kişiye büyük farklılıklar gösteren, örgütsel ve toplumsal etkileşim sonucu sürekli olarak değişen gereksinimleri tanımlamanın güçlüğüne gözlemleyen kimi kuramcılar ise, gereksinimleri sıralamak yerine çalışan insanın davranışını belirli bir amaca yönelten sürecin nasıl işlediğini çözümlemeye çalışmışlardır. Bu kuramlar "Süreç Kuramları" olarak anılmaktadırlar.⁸

2.6.3.1. İçerik Kuramları

İçerik Kuramları, işgöreni doyuma ulaştıran gereksinimleri tek tek göstermeye çalışan kuramlardır. Bunlar, çalışanların belirli bazı değer ya da ihtiyaçlarının örgütçe karşılanması durumunda doyuma ulaşılacağını savunmaktadırlar. Maslow'un "Gereksinme Sıradüzeni Kuramı" ile Herzberg'in "İki Etmenli Kuramı" en çok bilinen ve en çok kullanılan içerik kuramlarıdır.⁵⁷

- a. **Yapısal Örgüt ve Yönetim Kuramına** göre, örgütün fiziksel çalışma koşulları, işgörene sağlanan ödeme ve fiziksel çalışma olanakları, iş doyumunu için yetecek içeriği oluşturmaktadır.
- b. **Davranışsal Örgüt ve Yönetim Kuramına** göre, işgörenin işten doyumunu için, iyi düzenlenmiş ve yakın arkadaşlarından oluşan küme çalışması, üst yönetmenin önderliğine dayanan denetim ve ast-üst ilişkilerinde dostça davranmak yeterlidir. Daha sonra bunlara işgörenin beceri, yeterlilik ve sorumluluğunu geliştirecek olanakların sağlanması ve kişiye işine ilişkin sorunlara karşı savaşımla vereceği uygun bir ortamın hazırlanması da içerik olarak eklenmiştir.
- c. **Gereksinme Sıradüzeni Kuramında**, işgörenin karşılandığı takdirde doyum sağlayacağı fizyolojik, güvenlik, sevgi, saygınlık ve özgerçekleştirme gereksinimleri teker teker belirlenmiştir.⁵⁷ Maslow klinik gözlemlerden yararlanarak insanların başlıca gereksinimlerini 5 kümede toplamıştır. Bunlar; fizyolojik gereksinimler (yeme, içme, dinlenme, barınma, sağlık vb.), güvenlik gereksinimi (kazanımların

güvence altına alınması, emeklilik ve sağlık sigortaları vb.), sevgi gereksinimi (toplumsal ilişkiler gereksinimi), saygınlık gereksinimi (tanınma, önem verilme, statü, kendine güven duyma vb.) ve kendini gerçekleştirme (nitelikleri ve özlemleri doğrultusunda hareket etme, kapasitesini en çoğa çıkartma, yeteneklerini geliştirme vb.) gereksinimidir.²⁶

Maslow'un kuramına göre 5 ana gereksinim kümesi bir sıradüzeni (hiyerarşi) oluşturur. Kişiler, gereksinim basamaklarının birinde yeterli doyuma ulaşıncaya bir üst basamağa yükselirler ve artık bir üst basamaktaki gereksinim önem kazanır, alt basamaktaki gereksinim doyurulduğu için önemini yitirerek güdüleyici olmaktan çıkar.⁸ Bir başka deyişle, alt basamaktaki gereksinimler doyurulmadıkça bir üst basamaktaki gereksinimlerin doyurulmasına yönelik olarak işgören tarafından bir istek duyulmaz. Bu bağlamda, bir örgüt çalışanının gereksinimlerini hangi seviyede karşılıyor ise işgören bu oranda işinden doyum sağlıyor demektir.⁵⁷ Bu gereksinim kalıpları geneldir ve her bireye uygulanabilecek özellikte değildir. Bir yönetici yalnızca anılan gereksinimleri doyurma derecesini değil, kişilerin özlem düzeyini de bilmelidir. Yönetimin sürekli amacı, mevcut durumdan hoşnut olmayan bireye, üretimini arttırdıkça var olan durumun düzeleceği duygusunu veren bir güven ortamı yaratmaktır.¹³ Maslow'un Gereksinim Sıradüzeni Kuramı, gereksinimleri sınıflara ayırmanın güçlüğü ve gereksinimler arasındaki birbirine geçmeler nedeniyle nesnel olmadığı, insan gereksinimlerinin arasında bir hiyerarşi olmadığı ve bir gereksinim yerine diğerinin ortaya çıkmasının her zaman bir

öncekinin doyurulması sonucunda olmadığı, bunun toplumsal koşullardan da kaynaklanabileceği yönündeki görüşler doğrultusunda çokça eleştirilmektedir.⁸

- d. **İki Etmenli Kuramda**, iş doyumunun doyum ya da doyumsuzluk olmak üzere ikili bir özellik taşıdığı üzerinde durulmaktadır. Herzberg ve arkadaşlarının bulgularına göre, iş doyumunu, işteki başarı, tanınma, işin kendisi, işteki sorumluluk ve ilerlemenin sonucudur. Güdüleyiciler ismi verilen ve işin kendisi ile ilgili olan bu öğelerin varlığı çalışanların doyumunu arttıracak ve bu da performansın yükselmesine yol açacaktır.¹³ Bu doyum sağlayıcılar çalışanları içten güdülediği için içsel etmenler olarak da anılmaktadır. Bunun karşısı olarak, işten duyulan doyumsuzluk, koruyucular adı verilen ve işin kendisi ile ilgili değil de çevresi ile ilgili olan öğelerden etkilenecektir. Bu öğeler, örgüt siyaseti ve yönetimi, gözetim, ücret, bireyler arası ilişkiler ve çalışma koşullarıdır. Söz konusu öğeler işgörenin örgüt içinde sağlıklı çalışması için gerekli olduğundan ve çalışanı dıştan etkilediği için bunlara sağlık etmenleri ya da dışsal etmenler de denmektedir.⁵⁷ Koruyucuların eksikliği doyumsuzluğa neden olmakta, ancak varlığı doyumunu arttırmamaktadır.¹³

Bu kurama göre doyum, doyumsuzluğun karşısı değildir. Buna göre, bir örgüt koruyucu etmenlerinin gerektirdiklerini karşılıyor, ancak güdüleyici etmenlerin gerektirdiklerini sağlamıyorsa, işgören işinden doyumsuzluk çekmeden çalışma hayatını sürdürebilir. Yani, kişi bu

şartlarda işinden doyum sağlamadan ama doyumsuzluk yaşamadan da çalışabilir.⁵⁷

Herzberg ayrıca, dönüşümlü çalışma, iş genişletme ve iş zenginleştirme gibi uygulamaların çalışanların kendilerini geliştirmelerine olanak sağlayacağını ve iş başarılarını arttıracaklarını belirtmektedir.⁸

2.6.3.2. Sürec Kuramları

Maslow'un geliştirdiği "Gereksinme Sıradüzeni Kuramında" olsun, Herzberg'in "İki Etmenli Kuramında" olsun, insan davranışlarına etki eden gereksinimler üzerinde durulmuş ve gereksinimlerin varlığının davranışları yönlendireceği varsayımı kabul edilmiştir. Ancak yalnız gereksinimlerin varlığının davranışı başlatmaya yetmeyeceği, ayrıca kişinin davranışta bulunması için bu davranışın gereksinimi gidermede amaca ulaşacağı yolunda bir beklentinin de olması gerektiği ileri sürülmüş ve bu görüşe dayanan kuramlar geliştirilmiştir.⁸

Süreç kuramları, işgörenin iş doyumunun nedenlerini ve nasıl oluştuğunu gereksinimler, değerler, umutlar ve algılar gibi değişkenleri sınıflandırarak araştırmaktadır. Söz konusu kuramlara göre, iş doyumunu çalışanın işinden elde ettiği edinimin bir sonucudur ve ayrıca iş doyumunda işgörenin çevresi ile etkileşimi önemlidir.

- a. **Gereksinme - Gerçekleştirme Kuramına** göre, bir insan istediklerini elde ettiğinde doyar, çok istediği ya da kendince çok önemli olan bir

şeyi elde ettiğinde daha çok doyum sağlar ve eğer istediği ya da kendince önemli olan bir şeyi elde edemez ise doyumsuzluk yaşar. Bu kurama göre; iş doyumu, iş çevresinin işgörenin gereksinimlerini karşılamasının bir işlevidir.⁵⁷

b. **Uyumsuzluk Kuramına** göre iş doyumu, çalışanın gereksinimleri ile çevrenin bu ihtiyaçları karşılayabildiği kısmının doğrudan farkının olumsuz bir işlevidir. Başka bir deyişle, kişinin iş çevresince doyurulmasını umut ettiği gereksinimlerinden iş çevresinin bunları karşıladığı kesimi çıkarıldığında ortaya çıkan fark ne kadar büyük işe doyum o kadar az, bu fark ne kadar küçük ise doyum o kadar yüksektir. Buna göre, iş çevresinin gereksinimleri karşılama düzeyi işgörenin ihtiyaç duyduğu düzeyden fazla ise iş doyumu artacaktır.⁵⁷

c. **İlişkili Küme Kuramına** göre, çalışanların iş doyumu üyesi olduğu kümenin etkisine göre azalıp çoğalabilmektedir. İşgören örgütten elde ettiklerini değerlendirirken küme üyelerinin etkisi altında kalmaktadır. İşgören iş çevresinin gereksinimlerini karşılama düzeyini az görse bile, diğer üyelerin bu düzeyi benimsemesi karşısında iş doyum düzeyini düşürmeyebilmektedir. Ancak bunun tersi de olabilmekte, işgören kendisi için işten doyum sağladığını düşünse bile, küme üyelerinin etkisiyle iş doyumu düzeyi düşebilmektedir.

İlişkili küme kavramına, işgörenin çalıştığı örgütün büyüklüğü, örgütün bulunduğu çevrenin kırsallık yada kentsellik gibi niteliği, çalışanın sendikal durumu gibi değişkenler de girmektedir.⁵⁷

d. **Üç Yönlü İlişki Kuramında;** çaba, ödül ve doyum, iş doyumunu üçgeninin birer köşesini oluştururlar. Bu unsurlar birbirlerine nedensellik ilişkisi ile bağlı olarak birbirlerini etkilerler. Ödülün artması işgörenin edim için çabasının artmasına, çabanın artması ödülün artmasına, her ikisinin artması ise iş doyumunun artmasına yol açar. Bunların her üçünün artması ise işgörenin ediminin artmasına bağlıdır. Böylece edim bu üçgenin ortasında yer alır.⁵⁷

e. **Beklenti Kuramı,** Süreç Kuramlarının en bilinenidir ve Vroom tarafından ortaya atılmıştır. Buna göre bir insanın güdülenmesi, davranışın amaca ulaşacağı beklentisiyle o kimsenin amaca verdiği önemin çarpımına eşittir. Vroom, amaca verilen önemi "valans" terimiyle tanımlamaktadır. Ancak buradaki valans, amacın gerçek değeri değil, beklenen değeri olmaktadır.⁸

Kurama göre, sonuca ulaşma beklentisi yüksek olan ve çok istenen amaçlar için kişiler çok çalışacaklar; buna karşılık, istenen ancak sonuç beklentisi zayıf olan amaçlar için pek çaba harcamayacaklardır. Öte yandan sonuç beklentisi kuvvetli olmakla beraber pek istenmeyen amaçlar için de kişiler çabalamayacaklardır. Örneğin, işinde yükselmek isteyen bir işgören, eğer çok çalışırsa yükseleceğine inanıyorsa, başka bir deyişle, çok çalışma sonucunda yükselme beklentisi varsa, çok çalışarak iş başarımını arttıracaktır. Oysa, yükselmenin iş başarımı dışında başka koşullara bağlı olduğu bir işyerinde, çalışanların böyle bir beklentisi olmayacağından, kişiler yükselme amacıyla çabalarını yoğunlaştırmayacak ve işbaşarımlarını artırma gereği

duymayacaklardır. Eğer bir eylemin birden çok beklenen sonucu varsa, sonuçların varyansı davranışı belirleyecektir. Örneğin, bir işgören ücretinin artmasını çok istemesine ve çok çalışırsa bunun gerçekleşeceğine dair bir beklentiye sahip olmasına rağmen çok çalışmanın aşırı önem verdiği sağlığına zarar vereceğine inanıyorsa çok çalışmaktan kaçınabilir. Burada çok çalışmanın iki beklenen sonucu vardır: Birincisi ücret artışı, diğeri hastalanma. Hastalanmanın valansı, ücretin valansından büyükse işgören çalışmaya güdülenmeyecektir.⁸

- f. **Denkserlik Kuramı** insan davranışlarını bir alış-veriş süreci olarak nitelendirmektedir. Kuram, çalışan kişinin eğitim düzeyini, deneyimini, isteki becerisini, çabasını, sorumluluk duygusunu, yaşını ve buna benzer niteliklerini, o bireyin katkıları olarak tanımlamaktadır. Buna karşılık, ücret, iyi çalışma koşulları, iş güvencesi, yükselme olanakları, statü simgeleri gibi öğeler de örgütün çalışanlarına verdiği ödüller olarak nitelendirilmektedir.⁸ Bu kuramda bireyin özlem düzeyi üzerinde durulmadan girdi ile çıktının birbirlerine olan oranı doyum ya da doyumsuzluk kaynağı olarak ele alınmaktadır.¹³

Kurama göre birey, kendi ödülleriyle katkıları arasındaki oranı öteki kişilerin ödülleri ve katkıları arasındaki oranla karşılaştırır. Eğer bir eşitsizlik durumu algılanıyorsa kişinin yakınmaları ve gerginliği artar. Bu durumda kişi önce ödülleri çoğaltmak için çaba harcar, eğer bunu başaramazsa katkılarını azaltma yolunu seçer, örneğin çalışma hızını azaltır.⁸ Benzer şekilde aşırı ödül sonucu ortaya çıkan dengesizlik de bireyde gerilimlere yol açacaktır. Bu gerilim ise bireyin algıladığı

dengesizliği azaltmaya çalışmasına neden olacaktır. Kişi dengeyi kurmak amacıyla girdi ya da çıktılarını ya da referans grubunu deyiştirecektir.¹³

2.6.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doymu ile ilgili literatür incelendiğinde, yapılan her araştırma sonucunda iş doymunun belirleyicileri olarak farklı etkenlerin öne çıktığı görölmektedir. Bu durum, doyma yol açan öğelerin bilinmesine rağmen öğeler arası ilişkilerin örgüt yapılarına göre değiştiğini ortaya koymaktadır.

İşgörenin işinden istedikleri, onun geliştirdiği değerlerine ve ekonomik, psikolojik, toplumsal gereksinimlerine dayanır. İşinden elde etmeyi umdukları ise çalışanın geliştirdiği kişisel denklik duygusuna bağlıdır. İşgören kendisinin örgüte verdiğine inandiğı emeğe karşılık örgütten aldıklarını ve de kendisine denk saydığı diğer çalışanların örgütten aldıklarını karşılaştırır.⁵⁷ Bir çalışanın işi ile ilgili düşüncelerini etkileyen değerkenler arasında ücret, terfi imkanları, sosyal haklar, yöneticiler, iş arkadaşları, çalışma koşulları, iletişim, güvenlik, verimlilik ve işin niteliği yer alır.⁶⁶

İş doymu, işin zevk verme kabiliyeti ve kişiye uygunluğu ile alakalıdır. Bir işgören ancak becerilerini, deneyimini ve kişisel meraklarını karşılayan işleri yaparak tatmin olabilir. Bununla birlikte işgörenin yaptığı işin gerektirdiği nitelikler ile kişinin sahip olduğu özelliklerin uyumlu olması gerekir. Ayrıca, iş doymu çalışılan yerin toplumdaki statüsü ve ürettiği ürünlerle de ilgilidir.

İş doyumu iş sağlığı ve güvenliği ile de yakından ilgilidir. İşgören, sağlığı için tehlike arz eden bir ortamda çalışmak istemez.³⁸ İşyerinin ısı, nemi, havalandırması, ışık ve gürültü düzeyi, çalışma saatleri ve dinlenme molaları, iş yerinin temizliği, iş teçhizatı gibi çalışma ortamıyla ilgili unsurlar iş doyumunu etkilemektedir.⁶³

İş doyumu örgüt kültüründen etkilenebilmektedir.⁶⁷ Etkin takdir programları örgüt kültürü üzerinde büyük etki yapabilir. Kültüre odaklanmak, çalışanlara bir kimlik duygusu ve onların örgütsel değer ve inançlara bağlılığını sağlamaktadır.⁶³

İşgörenler kendilerinden beklenenlerin ve hedeflerin açıkça belirtilmiş olduğu işlerde çalışmayı tercih ederler. Ayrıca;

- Yapılan işin eğlenceli ve anlamlı olması,
- İşin çeşitli ve birbirinden farklı yetenekler gerektirmesi,
- Çalışanın bir işi bütünüyle üstlenmiş olması,
- Yapılan işin diğer insanlar üzerindeki etkisinin fazla olması,
- Çalışanın işi ile ilgili kararlar verebilmesi,
- İşin doğru olarak yapılıp yapılmadığıyla ilgili geri bildirim alınabilmesi,
- Örgütte yönetsel ve teknolojik gelişmelerin varlığı,
- Örgüt yapısının ilerlemeye olanak sağlaması,
- Çalışanlar arasındaki etkileşimin olumlu olması,

iş doyumunu sağlayan ve arttıran faktörlerdir.⁶⁴

İş doyumunun bir özelliği de toplum koşullarından etkilenmesidir. Kötü toplum koşullarının iş doyumunu azaltacağı, iyi koşulların ise yükselteceği düşünülebilir, ancak durum böyle değildir. Genellikle, işgörenler kendi iş koşullarını toplum koşullarıyla karşılaştırırlar. Eğer iş koşulları vasat, toplum koşulları kötü ise bu durum doyumlarını yükseltme eğilimindedir, çünkü kendilerini oransal olarak iyi addederler.⁵⁶

İş doyumunun etmeni olarak bireysel özelliklerin incelenmesi neticesinde, doyumsuzluk gösteren ve bu nedenle örgütsel sorunlara yol açabilecek birey ve gruplar rahatlıkla belirlenebilir. Bu metod yöneticilerin örgüt içerisinde hangi grupların doyumunu ile daha çok ilgilenmeleri konusunda bilgi vermesi açısından önemlidir. İş doyumunu etmeni olarak en çok sözü edilen bireysel özellikler arasında; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışanın kişiliği, ücret ve işte geçirilen süre sayılabilir.

Çalışanın iş doyumundaki değişiklikler daha ziyade kişinin bireysel özellikleri ile iş ortamının etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Bu yüzden iş doyumunu çalışmalarında yalnızca bireysel farklılıklar değil, aynı zamanda iş ortamının statü, övgü, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, başarı duygusu, işin sıkıcılığı, amirlerle olan ilişkiler, çalışma koşulları ve yönetime katılma gibi iş ortamının çeşitli yönleri de dikkate alınmalıdır.⁶⁰

Bu bağlamda, iş doyumuna veya doyumsuzluğuna yol açan boyutlar, genel olarak; kişiye ve işe bağlı faktörler olarak iki ana grup altında toplanabilir. Kişiye bağlı faktörler arasında, kişinin beklentileri, mesleki düzeyi (görevi), iş tecrübesi ve sosyal yapısı yer alır. İş ve iş ortamına bağlı faktörler

olarak ise, işin zorluğu, ücret, terfi imkanı, uygun ödüllendirme, yönetim tarzı, işin kişiye genel uyumu, işyerindeki beşeri ilişkiler, işyerinin sosyal görünümü, çalışma koşulları ve iş güvenliği gibi konular sayılabilir.

İş doyumunu etkileyen faktörleri iki ana grup altında toplarken gözden kaçmaması gereken gerçek, iş ve iş çevresinin yarattığı tatmin faktörlerinin algılanması ve değerlendirilmesinin bireysel davranışların bir sonucu olduğudur. Yani işe bağlı faktörlerin kendilerine göre kişisel yönleri vardır. Çünkü faktörü algılayan ve bir davranış oluşturmak için değerleyen kişidir. Bu sebeple iş doyumunu işgörenin beklentileri ile bulduklarının özel bileşimi olarak görmek gerekir.²⁰

2.6.4.1. Kişisel Faktörler

İş doyumunu, kişinin işinden beklediklerini bulması sonucu ortaya çıkan olumlu tutumdur. İşgörenin işinden bekleyecekleri öncelikle kendi kişiliği ile ilgilidir. Temel kişisel özellikler iş ve iş çevresinden beklentilerin nitelik ve niceliğinin öncelikli sınırlayıcısıdır. Birey, eğitimine, toplumsal katmanlar içindeki sosyal yerine, kurduğu ilişkilere göre iş arayacak ve yapacağı işin gelecekteki şeklini de yine bu tür bireysel özelliklerine göre belirleyecektir.

Kişinin iş hayatı tecrübesi de iş doyumunu belirlemede bir faktördür. Çalışma yaşamına yeni başlayan, iş tecrübesi az olan kişilerin beklentileri ile iş deneyimleri arttıkça ortaya çıkan beklentiler arasında önemli farklılıklar söz konusudur. Çalışma süresi arttıkça beklentiler iş hayatının doğrularına göre ayarlanır.

İşgörenin sosyal yapısı da iş doyumu üzerinde önemli bir faktör olmaktadır. Aile yapısı ve yetiştirme tarzına bağlı olarak kişilerin beklentileri de değişebilecektir.²⁰ Abraham'a göre (2000), kişilik iş doyumu değişkenlerinin %57'sini açıklamaktadır.

İş doyumu ile ilişkisi olduğu belirtilen faktörler içinde en çok araştırılan alan çalışanların tutumlarıdır. Birçok araştırmacıya göre kişilik ve iş performansı arasındaki bağıntı üzerinde çalışmak son derece yararlıdır. Örneğin; Liao, Arvey ve Butler (2001) tarafından yapılan itfaiye çalışanlarında kişilik ve iş performansı konulu çalışma sonucunda, içe kapanık kişilik ile kazalanma frekansı arasında negatif bir ilişki belirlenmiştir. Bunun nedeni; itfaiye mesleğinin takım çalışması gerektirmesine rağmen içine kapalı bir kişiliğe sahip itfaiyecilerin lazım olduğu zamanlarda yardım istemekten çekinmeleri sonucunda daha çok iş kazasına maruz kalmalarıdır.⁶⁸

2.6.4.2. İş ve İş Ortamına Bağlı Faktörler

İşgörenin işinden doyum sağlamasında işin genel görünümü, işgörene sağladığı sosyal ve ekonomik çıkarlar ile iş ortamı şartlarının özel bir yeri vardır. Toplum tarafından yeteri kadar kabul görmeyen, kendisini iş hayatına hazırlarken birey tarafından hayal edilmeyen işlerin yapılması zorunluluğu iş doyumunu azaltır. İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, bir sorumluluk gerektirmesi ise birer doyum sebebidir. Bir iş çalışanına ne kadar ilginç ve yenilikçi geliyorsa o derece iş doyumunu sağlamaya dönük olabilir.

İşin zorluk derecesi de iş doyumunu genellikle olumlu yönde etkileyen değişkenlerdendir. İnsanların başarma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri vardır. Özellikle, zihinsel olarak zor olan bir iş, çalışan tarafından başarıyorsa ve çevre de bu başarıyı fark ediyorsa işgören üst düzeyde tatmin bulacaktır. Ancak fiziksel yorgunluğun iş doyumunu açısından çok zaman tatmin faktörü olmadığını kabul etmek gerekir. Aşırı ağır, yorucu ve yıpratıcı işleri yapmak toplumun takdir duygularını kazanmak için yeterli değildir.

İşin içsel özellikleri kişinin özellik ve yeteneklerine uygunsa ve iş yapılırken çalışanın niteliklerini ortaya çıkarıp, kendisine başarılı olduğu hissini veriyorsa, iş doyumunu etkileyen faktörler arasında yer alır.

İş doyumunu üzerinde yapılan çalışmalar, bu konudaki temel faktörlerden birisi olarak ücreti göstermektedir. Şüphesiz işgörenin işe karşı tutumunu, aldığı ücretin yeterliliği, alması gerekene oranla normalliği ve ihtiyaçlarını karşılama derecesi de belirleyecektir. Ancak, bir noktadan sonra ücretin iş doyumunu üzerindeki etkisi miktarı ile değil, çalışanlar arasındaki dağılımı ile kendini göstermektedir. Başka bir ifadeyle, geçinme ücreti denilen seviye aşıldıktan sonra, iş doyumunu ücretin ne kadar olduğu değil başkaları ile karşılaştırılması etkilemektedir. Kişinin kendisi ile aynı düzeyde olanlardan daha az ücret aldığını bilmesi, özellikle de kendisinden daha az yetenekli olduğuna inandığı çalışanlara göre ücretinin daha düşük olduğunu bilmesi iş tatminsizliğine neden olmaktadır.

Çalışanlar açısından terfi imkanları ile adil bir ödüllendirme sistemi de iş doyumunun sağlanması bakımından önemlidir. Prensip olarak her düzeydeki işgörenin başarılı olması halinde yükselme imkanı bulması yaptığı işteki tatmini arttıracaktır. Buna karşılık yükselme olanağı yok ise, kişinin iş doyumunu giderek azalacaktır.

İşyerinin biçimsel yapısına göre ortaya çıkan yönetici-yönetilen ilişkisinin, işyerinde işleyen kişiler arası haberleşme sisteminin, birlikte çalışılan kişilerin ve bunların oluşturduğu biçimsel olmayan grupların, kısaca; işyerinde yaşanan tüm beşeri ilişkilerin iş doyumunu üzerinde önemli etkileri vardır. İnsanlar, yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklemezler. Günlük yaşantısının yarısından fazlasını iş yerinde geçiren kişi için uyumlu iş arkadaşları ile birlikte sosyalleşme gereklidir. Bu sebeple, çalışılan işyerinde dost ve destekleyici iş arkadaşları bulan işgörenin iş doyumunu artmaktadır.

İnsanlar, çevreden kabul gören, özellikle olarak algılanan iyi bir işyerinde çalışmayı tercih ederler. Bu tür işyerlerinde yaptıkları işten daha çok tatmin olurlar. İyi işyerinin tanımı ise kişiden kişiye değişir. Bazılarına göre sendikal ilişkileri güçlü olan işyeri iyi iken, bazılarına göre devlet kuruluşları veya sahipleri çok tanınan işyerleri iyidir. Buradaki bir diğer önemli nokta da çalışılan işin iş güvencesinin olmasıdır. Gerçekte iş güvencesinin varlığı işgörenin iş doyumunu arttırdığı gibi, yönetimini de kolaylaştırır.

İşin fiziksel şartları da ayrı bir iş doyumunu nedenidir. İşin kişi için tehlikeli olması, iş ortamının aşırı sıcak veya soğuk olması, işyerinin kişinin oturduğu yere uzak olması gibi değişkenler iş doyumunu belirli sınırlar içinde

etkilemektedir. İş doyumu konusunda yapılan araştırmalar, işgörenlerin tehlikesiz ve rahat fiziksel ortamlardan hoşlandıklarını ortaya koymaktadır. Birçok işgören evine yakın, temiz, modern ve yeterli araç gereci olan yerlerde çalışmak istemektedir. Buradaki bir önemli nokta da, özellikle bu faktörlerin önemi kişiden kişiye çok fazla değişim göstermemesidir.²⁰

2.6.5. İş Doyumunun Sonuçları

İş doyumunun olması, başka bir değişle işe karşı tutumun olumlu olması halinde ortaya bir dizi yönetsel ve davranışsal sonuç çıkmaktadır. Yapılan çalışmaların çoğunda, işgörenlerin fiziksel ve zihinsel sağlıklarıyla iş doyumu arasında yakın ilişki olduğu görülmüştür. İş doyumu yüksekliğinin işgören mutluluğuna katkıda bulunacağı, düşüklüğünün ise kişinin işine yabancılaşmasına, buna bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluğun ortaya çıkacağı düşünülmektedir.

İş doyumunun işgören ve işyeri açısından doğuracağı bazı sonuçlar vardır.

2.6.5.1. İş Doyumunun Başarı ve Verimliliğe Etkisi

İş doyumu, belirli sınırlar içerisinde başarıyı şüphesiz etkileyecektir. Çünkü iş doyumu işyerlerindeki insan ilişkileri sisteminin temelidir. İnsanlar mutlu edilirse daha verimli olarak buna karşılık verirler. Bu bağlamda, işlerinde yüksek performans gösterenlerin daha fazla tatmin buldukları bilinmektedir. Ancak iş doyumunun başarı üzerindeki etkisini

karşılıklı ilişki olarak görmek daha doğru olacaktır. Eğer çalışanlar, işyerinde ortaya koyacakları yüksek başarının bir yolla ödüllendirileceğini bilirlerse, başarı için çaba harcarlar ve sonuçta alacakları ödülle tatmin olurlar. Bu durumda iş başarısının tatmin üzerindeki etkisi daha önemli olur. Yine de iş doyumunun başarıyı etkileyen faktörler arasında önemli bir yerinin olduğunu kabul etmek gerekir. Bununla birlikte, iş doyumunu başarıyı arttırsın veya arttırmassın, çalışanları işyerine bağlamada etkin bir faktördür. Çalışanların işyerine bağlı olmaları da başarının dolaylı kaynağı olarak görülebilir.²⁰

Başarım, kişilerin hedeflere ve istedikleri sonuçlara ulaşmak için gösterdikleri çaba ile belirlenmekte ve iş doyumunu da somut olarak elde edilen sonuçlarla ilgili olmaktadır. Diğer bir deyişle, iş doyumunun başarıyı arttırdığını söylemek mümkündür. Ancak en gerçekçi yaklaşım, iş doyumunu ve başarımın birbirlerini etkileyen dairesel bir ilişki içinde olduğudur.⁵

Örgüt psikolojisinde üzerinde en çok araştırma yapılan konulardan biri iş doyumunu ve çalışanların performansı arasındaki ilişkidir. Landy (1989) bu ilişkiyi sanayi psikolojisinin sonuca asla ulaşamayacağı bir çabası olarak tanımlamaktadır. Organ'a göre (1998) performans ve iş doyumunu arasındaki ilişki sosyal değişim teorisine göre şekillenmektedir. Buna göre; çalışanlar elde ettikleri tatminle doğru orantılı bir şekilde örgüte performans sunmaktadırlar.⁶⁸ Nedeni ne olursa olsun iş doyumunun artması işçileri daha iyi üretmeye zorlar.³

İş doyumunu ve verimlilik ilişkisi açısından en gerçekçi yaklaşım, doyum ve verimliliğin birbirlerini etkileyen dairesel bir ilişki içinde olduğudur.

Bu model, başarımın ödül ve doyum sağladığını, bunun da algılanan yüksek bekleme nedeni ile daha çok çabaya yol açtığını varsayar. Yüksek çaba etkin başarıya yol açar, bu da yine dairesel bir ilişki içinde iş doyumunda artış sağlar. Bu modeli kullanarak, yüksek iş doyumunun etkin önderlik sağlandığı takdirde verimlilik için bir zemin hazırladığı söylenebilir. Buna karşın yüksek verimlilikle düşük iş doyumunun birlikte olması olanaklı olsa da, bu gibi aşırı koşulları sürdürmek uzun dönemde olanaklı değildir. Görece özgür bir toplumda yüksek verim, düşük iş doyum bileşimi gibi aşırı koşullardan yeterli ölçüde geniş bir grup etkilenirse, sonunda daha düşük verimliliğe yol açan direniş ve kısıtlamalar gelişir. İnsanlar insan oldukları için doyumsuzluk getirecek şeylerden kaçınır ve bunlara direnirler.⁵⁶

Davranış bilimciler göre işinde doyumsuz olan bir kişi örgütün üretim normlarına uymak, örgütten ayrılmak veya üretimini sınırlandırmak şeklinde 3 tür tepki verebilir. Sıkı bir denetim iş doyumuna sahip olmayan kişiyi örgütün üretim normlarına uymaya zorlayabilir. Bununla birlikte kişinin inançları ve çalışma değerleri örneğin, aldığı ücret karşılığında işini yapma yükümlülüğünün duyulması sonucu çalışan iş gereklerini eksiksiz yerine getirebilir. İkinci seçenek kişinin örgütten ayrılma kararı almasıdır. Bu durumda ayrılan çalışanın yerine istihdam edilecek yeni işgörenin eğitim, alışma, acemilik döneminde yapılan hatalar ve yine bu dönemdeki düşük üretkenlik örgüt etkenliğini olumsuz etkiler. Üçüncü seçenek ise kişinin üretimini sınırlandırmasıdır. Örgüt açısından en istenmeyecek seçenek budur. Çünkü üretimi sınırlama davranışı öteki işgörenleri de etkileyerek, alt grup normu şekline dönüşebilir ve örgüt etkenliğini ciddi biçimde tehdit edebilir. Son iki seçeneğin işgörenler için her an düşünülebilecek tepkiler olduğu göz

önünde bulundurularak, çalışanların iş doyumları üzerinde özenle durulması gerekir. İşgörenler özlemleri, istekleri ve gereksinimleri örgüt tarafından karşılandığı sürece doyumlu olur, örgütlerini sever ve ona bağlanırlar. Bu nedenle örgüt yönetimi çalışanların istek ve gereksinimlerini çok iyi çözümleyerek onlara doyurucu bir çalışma ortamı hazırlamaya çalışmalıdırlar.⁸

Çalışanların yetenek ve kabiliyetlerinden maksimum derecede faydalanmanın yolu, onların işlerinden alacağı tatmin düzeyini arttırmak ve bunun için de her seviyede güçlendirme yapmaktır.⁶⁷

İş doyumunun varlığı, çalışanlarda örgütsel bağlılığın artmasından stresin azalmasına kadar birçok olumlu katkılar yapmakta ve genel olarak yapılan işin kalitesini arttırmaktadır.⁶⁴

2.6.5.2. İş Doyumunun Devamsızlık ve İsten Ayrılmalara Etkisi

İşe geç kalma ve önemli bir neden olmadığı halde işten erken ayrılma iş devamsızlığının türleridir. Kronik geç kalmaların iş doyumsuzluğunun işareti olduğu, işinden tatmin olmayan işgörenlerin iş devamsızlıklarının daha fazla olduğu ve yüksek iş doyumuna devamsızlığı azaltmasa bile, düşük iş doyumunun iş devamsızlığını arttırdığı bilinmektedir.

İş doyumuna ile işten ayrılma arasında olumsuz bir ilişki vardır. Üstelik bu ilişki iş doyumuna ile devamsızlık arasındaki ilişkiden daha güçlüdür. Şüphesiz işten ayrılmayı iş piyasası koşulları, alternatif iş fırsatları, kişinin

kıdemi gibi faktörler de etkileyecektir, ancak bu faktörler veri kabul edildiğinde iş doyumu ile işten ayrılma arasında açık bir ilişki bulunmaktadır.²⁰

İş doyumuyla işe devamsızlık ve örgütten ayrılma davranışı arasındaki ilişki birçok görgül araştırmayla kanıtlanmıştır.⁸ İş doyumunun azaldığı bir örgütte dört yıl içerisinde belirli personel sorunu endekslerinde önemli bir artış kaydedilmiş, devamsızlık yüzde 5, işgücü devri ise yüzde yetmiş artmış; yakınmalar yüzde 38, disiplin cezalar ise yüzde 44 yükselmiştir.⁵⁶

Gelişmekte olan ülkelerin birçoğunda iş doyumunun özellikle genç kuşakta düşmekte olduğu ve bunun doğal sonucu olarak işe devamsızlıkların ve işten ayrılma davranışının ortaya çıktığı, bunların da ulusal ekonomiyi olumsuz yönde etkiledikleri görülmektedir.¹³

2.6.5.3. İş Doyumu, Sağlık ve Davranışsal Bozukluk İlişkisi

İş doyumsuzluğunun sinirsel ve duygusal bozukluklara ve baş ağrısı, yorgunluk gibi semptomlara yol açtığı bilinmektedir. İştahsızlık, uykusuzluk, duygusal çöküntü gibi faktörlerle iş tatminsizliği arasında ilişki vardır. Bazı hallerde toplumun ahlaki yapısına ve işyerinin kültürel olgunluğuna ters işleyen davranışların da iş tatminsizliğinden kaynaklandığı görülmektedir. Sınırlı sayıda da olsa, kendisine haksız davranıldığını düşünen, adil olmayan davranışlar algıladığı için işinden doyum alamayan kimi çalışanların yönetimi cezalandırmak için işyerlerinde hırsızlık yaptıkları, üstelik de kendilerini böyle bir yol izlemekte haklı gördükleri saptanmıştır.

İş doyumuna sahip olmamanın işgörenlerde psikosomatik pek çok rahatsızlılara yol açtığı anlaşılmıştır. Yarışma, ivedilik, yetkincilik, yetersizlikle birleşen doyumsuzluk, kimi kalp hastalıklarına yol açabilmektedir. Mide hastalıkları, kas katılaşmaları, birçok sancılar, uyumsuzlukta olduğu gibi doyumsuzlukta da görülebilmektedir.²⁰

İş doyumsuzluğu ile ruh sağlığının bozulması arasında artı yönde yüksek bağıntı bulunmuştur. Uyumsuzlukta olduğu gibi doyumsuzluk da ılımlı kaygıdan en yeğin kaygıya kadar değişik derecede kaygıya neden olabilmektedir. Kaygının yeğin, sürekli olması durumunda işgörenin ruh sağlığı bozulmaktadır.

İş doyumsuzluğu, işgörenin işinden bıkmalarına yol açabilmekte, doyumsuzluk tekdüze işlerle birleştiğinde ise bu bıkkınlık daha da artmaktadır.

İşinden doyumsuz olan çalışanların örgütte başkalarıyla kavga etmeye daha çok eğilim gösterdiği ve girişimde bulunduğu gözlenmiştir.

Örgüte ve işe yabancılaşma ile iş doyumuna arasında yüksek bir bağıntı bulunmuştur. Yabancılaşma, özdeşleşmenin tersine, işgörenin örgütten soğuması, ruhsal olarak uzaklaşması ve kendisini çekmesidir. İşgören örgüte yabancılaştığında işine devam etse bile, kendisini örgütün bir üyesi olarak görmemektedir. Örgüte yabancılaşan bir işgören, örgütün kendisine verdiği örgütsel ve toplumsal konumu, saygınlığı reddeder. İşini elverdiğince yaşamının bir kesimi olarak görmemeye, işinden özel yaşamında söz etmemeye çalışır. Örgütün yönetimine, toplumsal etkinliklerine, görevi

dışındaki işlere arkasını dönmüştür. Örgütü ve işi ile gurur duymaz ve kendisine örgüt dışından doyum kaynakları arar.⁵⁷

Sonuç olarak bakıldığında;

1. İş, kişilerin hayatının bir parçası olduğundan, mantıksal olarak, iş doyumunun çalışanın yaşam doyumunu etkilemesi beklenir.
2. Araştırmalar, işten doyum sağlayamayan bireylerde yorgunluk, nefes darlığı, baş ağrısı, iştah kaybı, sindirim güçlüğü ve bulantı gibi fiziksel sorunların ve semptomların ortaya çıktığını göstermektedir.
3. Gereksinimlerin doyurulmamasından kaynaklanan gerilimi azaltmak için bireyin kullandığı savunma mekanizmaları kalıplaşır ve bu durum bireyin diğer bireylerle olan ilişkilerinde etkili olursa, ruh sağlığı üzerinde olumsuz etki gösterir. Kornhauser, iş doyumunun ruh sağlığı ile ilişkisini ortaya çıkarmıştır ve bu konuda geliştirdiği endeks, kaygı ve tansiyon, benlik saygısı, düşmanlık, sosyal yetenek, yaşam doyum ve kişisel moralden oluşan 6 değişkeni içermektedir.⁶⁰ Ayrıca, bireyin işinden sağladığı doyum ile ilişkili olarak tükenmişlik sendromu ortaya çıkabilmekte, bireyin işi ile ilgili doyumsuzluk yaşaması tükenmişlik ile sonuçlanabilmektedir.⁶⁹
4. İş doyum ve davranışlar arasındaki ilişki, bireylerin objeleri algılama ve değerlendirmesi sonucu oluşan olumlu veya olumsuz duyguların değişik tepkilere yol açması ile açıklanmaktadır. Olumlu duygular;

anılan objeye yaklaşma ve yeni amaçlar koyma, olumsuz duygular ise; objeden kaçma, ortamı terk etme, fiziksel saldırı, zarar verme, yakınma, eleştirme, işi yavaşlatma, savunma mekanizmaları kullanma gibi tepkilere yol açmaktadır.⁶⁰

5. İş doyumu ile örgütsel bağlılık (Cote ve Heslin 2003⁷⁰; Reichers, 1986; Hammer, 1981), performans (Goud,1979), işe bağlılık (Gechman ve Wiener, 1975) ve çalışma koşulları (Starcevich, 1972) arasında pozitif bir ilişki olduğu;⁷¹ işten ayrılma düşüncesi (Yanamura ve Stedham 1998;⁷² Tütüncü 2000⁷) ve iş gerilimi (Şahin ve Batıgün 1997;³⁴ Neale 1991;⁷³ Konlerek ve Dudek 2001);⁷⁴ Mathiev ve Farr, 1991) ile iş doyumu arasında ise negatif bir ilişki bulunduğu çeşitli araştırmalarca ortaya konmaktadır.⁷¹
6. Bir örgütte koşulların bozulduğu gösteren en önemli kanıt iş doyumunun düşük olmasıdır.⁵⁶

2.6.6. İş Doyumu Araştırmaları

2.6.6.1. İş Doyumu Araştırmalarının Yararları

İş doyumu araştırmaları ve bu konuda yapılacak incelemeler sayesinde yönetim işyerindeki genel doyum düzeyine ilişkin bilgi ve fikir sahibi olur. Bu bilgi belirli konulara yönelik ya da işgörenlerin belirli bir kısmıyla alakalı olabilir. Başka bir deyişle, iş doyumu tarama çalışmaları işgörenlerin işleri hakkında ne hissettikleri ve bu duyguların işlerinin hangi yönlerini

ilgilendirdiği konularına açıklık kazandırır. Bu nedenle, iş doyumu araştırmaları işğören sorunlarına bakışta önemli bir teşhis aracı niteliği taşır.

İş doyumu araştırmalarının diğeri bir yararı da oluşturdıkları değeri iletisimdir. Araştırma planlandıkça, yürütüldükçe ve sonuçlar tartışıldıkça, her yönde iletisim gerçekleşir. İşğörenler yalnızca yönetimin kafasındaki sorunları yanıtlamak yerine kendi kafalarındaki konuları üst yönetime aktarmaya teşvik edilince meydana gelecek olan yukarı doğru iletisim çok verimli olur.

Söz konusu araştırmaların beklenmeyen yararlarında birisi de tutumların gelişmesidir. Kimileri için bu araştırmalar bir güvenlik supabı, duygusal bir boşalma ya da bir iş dökme aracıdır. Kimileri için de, yönetimin işğörenlerle ilgilendiğinin somut bir kanıtı ve yönetime karşı daha iyi duygular beslemenin nedenidir.

İş doyumu incelemeleri belirli eğitim gereksinimlerini saptamak için de yararlı bir yöntemdir.

İş doyumu konusunda yapılacak taramalar sendikalar açısından da yararlı olabilmektedir. İş doyumu araştırmalarından elde edilecek sonuçlar sendika ile yönetimin işğörenlerin istekleri konusunda yaptıkları tartışmalar açısından aydınlatıcı olur.

2.6.6.2. İş Doyumu Göstergeleri

İş doyumu araştırmaları periyodik faaliyetler olmasına rağmen iş doyumunun günlük olarak izlenmesi gerekir. Günlük izleme konusunda kullanılabilecek iş doyumu gösterge ve araçları arasında, işgücü devir hızı, verimlilik, zarar-zıyan, kalite kayıtları, devamsızlık, danışman raporları, yakınmalar, çıkış görüşmeleri, kaza raporları, sağlık kayıtları, eğitim kayıtları ve öneriler yer alır.

Sözü edilen kayıt ve göstergelerden bazıları iş doyumunun doğrudan ölçüleri, diğerleri ise dolaylı göstergelerdir. Bunlar bir iş doyumu araştırması kadar olmasa da örgütlerdeki iş doyumuna ilişkin önemli bir bilgi kaynağı oluştururlar. En önemli özellikleri, çoğu zaman halihazırda mevcut olmaları, nesnel olmaları, kolay izlenebilmeleri ve zaman içindeki eğilimleri yansıtabilmeleridir.⁵⁶

2.6.6.3. İş Doyumu Araştırması Türleri

İş doyumu araştırmaları, ister anketle, isterse de görüşmeyle olsun, sorulan sorunun türüne göre üç genel sınıfa ayrılırlar.

1. **Nesnel taramalar:** Bu taramaların en çok kullanılan türü çok şıklı soruları içeren soru formlarıdır. Nesnel taramaların temel yararı yürütölmelerinin kolay olması ve istatistiksel çözümlemelerinin özellikle bilgisayar aracılığıyla rahatlıkla yapılabilmesidir. Bu tür araştırmaların

önemli maliyet avantajları vardır. Dezavantajı ise soruların ve cevapların çalışanlarca düzenlenmemiş olmasıdır.

2. **Betimsleyici taramalar:** Çalışanların tepkileri güdümlü ya da güdümsüz bir şekilde elde edilir. Güdümlü soru işgörenin dikkatini işin belirli bir yönünde toplar ve buna ilişkin sorular sorar. Bu şekilde yönetim hangi konuların kapsanacağını belirlemiş olur. Güdümsüz soruda ise işgörenlerin o anda akıllarına geleni belirtme olanağı vardır. Görüşme taraması, niteliği gereği nesnel olmaktan çok betimsleyicidir. Uygun bir görüşme işgören başına 1 ila 2 saat sürer; bu nedenle, hem zaman alıcı hem de pahalıdır. Her işgörenle aynı konuların konuşulabilmesini tutarlı bir biçimde sağlamak için her bir görüşmecinin dikkatle yetiştirilmesi ve belirli bir kılavuza uyulması gerekir.

3. **İzdüşsel taramalar:** Bu taramalar psikiyatristler ve psikologlar tarafından akıl sağlığını incelemek için geliştirilmiş kişilik testleridir. İzdüşsel yöntemler genel taramalar için kullanılmaz ve ancak özel sorunları olan bireylerin profesyonel danışmasında kullanılır.⁵⁶

2.6.6.4. İş Doyumu Araştırma ve Ölçekleri

Çalışanların iş doyumu düzeylerini belirlemek amacıyla uygulanan tekniklerden en kolay, en ekonomik ve nicel değerlendirmeler yapılabilmesine imkan tanıyan araç soru formlarıdır.

Soru formları aracılığıyla iş doyumunun tüm boyutlarını tam anlamıyla değerlendirebilmek ve standart bir puanlamaya sahip olmak maksadıyla iş doyumunu ölçekleri geliştirilmiştir.

İş doyumunu, işgörenin işini değerlendirmesi sonucu duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durum olduğundan ölçülmesi,⁵⁷ bir tutum olmasından ötürü de doğrudan gözlenmesi zordur. Bu sebeple, ölçüm kişilerin verecekleri bilgilere dayanmak zorundadır. Başka bir deyişle, iş doyumunda bilgi doğrudan işgörenden alınacaktır. Bu durumda ölçümün sağlıklı olması bilgiyi verenin doğruluğuna ve bilgi toplama tekniğinin tutarlılığına bağlıdır.²⁰

İş doyumunu konusunda yapılan araştırmaların önemli bir bölümü, iş doyumunun ölçülmesi ile ilgilidir. Endüstri ve örgüt psikolojisinin ilk yıllarında, çalışanlarla yapılan görüşmeler ve açık uçlu sorularla incelenen bu konu, zamanla bir tutum ölçümü olarak standart ölçme araçlarıyla incelenmeye başlamıştır. Bunun başlıca nedeni, iş doyumunun çok boyutlu bir yapısı olduğu konusundaki görüşlerdir. Örneğin bir kişi çalışma arkadaşlarından ve işin kendisinden çok memnun olabilir, fakat yönetimden ya da terfi olanaklarından hiç memnun olmayabilir. Hatta genel iş doyumunu puanı incelendiğinde, aynı puanı almış kişiler işin farklı yönlerinden doyum sağlıyor olabilirler.⁵⁹

Araştırmacılar, iş doyumunu veya doyumsuzluğunun, diğer bir deyişle bireyin ne istediği ile neye sahip olduğunun en iyi şekilde bazı değerlendirme süreçleri doğrultusunda belirlenebileceğini ortaya koymuşlardır.

Yapılan iş doyumu araştırmaları sonucunda birtakım modeller (ölçekler) geliştirilmiştir:

1. **Porter Gereksinim ve Doyum Anketi** (Porter Need and Satisfaction Questionnaire-NSQ): Porter'in geliştirmiş olduğu bu ölçek Maslow'un gereksinimler hiyerarşisine dayanmakta ve işgörenin algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır.
2. **Minnesota Doyum Anketi** (Minnesota Satisfaction Questionnaire-MSQ): 1967 yılında Weiss, Davis ve England tarafından geliştirilmiş bu ölçekte iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir. Koşullar; yönetim, yaratıcılık, insan ilişkileri, bağımsızlık, teknik denetim ve çalışma şartları başlıkları altında toplanmaktadır. Yöntem, iş değerlemesi yapılırken, betimleyici olmaktan çok, kişinin işle ilgili duygularını sorgulamaktadır.
3. **Yüz Çizelgesi**: Kunin tarafından 1955 yılında geliştirilen yöntemde altı adet yüz resmi bulunmaktadır. Bu ölçekte anketi yanıtlayan kişi; iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları ve iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlamaktadır. Ölçek okuma bilmeyenler için oldukça pratik bir yöntemdir.⁵
4. **Spector İş Doyumu Anketi**: Paul E.Spector tarafından geliştirilen ve çalışanların işleri hakkındaki tutumlarını değerlendiren bu ölçek 9 boyut ve 36 maddeden oluşmaktadır. Boyutlar: ücret, terfi, yönetim, ücret dışı kazançlar, performansa dayalı ödüller, iş arkadaşları, iletişim,

işgörme metod, kural ve süreçleri ile işin kendisidir. Her bir boyutun 4 madde ile değerlendirildiği ölçekte, cevaplar; "kesinlikle katılmıyorum" seçeneğinden "kesinlikle katılıyorum" seçeneğine kadar 6 şıktan oluşmaktadır. Ölçek, hizmet örgütlerinde kullanılmak üzere geliştirilmiş olmasına rağmen, diğer tüm örgütler için uygulanabiliridir.⁷⁵ Ölçeğin avantajları, kısa olması ve toplam iş doyumu yanında 9 farklı alan için ayrı ayrı iş doyumu ölçümü yapabilmesidir.⁷⁶

5. **İş Betimleme Endeksi** (Job Descriptive Index-JDI): Söz konusu ölçekler arasında en çok kullanılanıdır. Bunun başlıca nedeni ölçeğin kullanım kolaylığı ve yüksek geçerlilik ve güvenirlik değerlerine sahip olmasıdır.⁵⁹ Ölçek, 1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konmuş ve 1985 yılında gözden geçirilerek, madde sayılarında ve ifadelerde bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçek 5 boyuttan oluşan bir yapıya sahiptir. Bu boyutlar; yapılan (şimdiki) iş, ücret, terfi, yönetim ve işteki insanlardır.⁷⁷ Ölçekte, belirtilen boyutlar altında toplanmış olumlu ve olumsuz sıfatlardan oluşan toplam 72 ifade maddesi bulunmakta olup, cevaplayıcılardan bu ifadelerin kendi işlerini ne derece tarif ettiğini evet, hayır ve kararsız şeklinde belirtmeleri istenmektedir.⁷⁸

6. **Genel Olarak İş Skalası** (Job In General Scale-JIG) İş Betimlemesi Ölçeğini geliştiren Smith ve çalışma arkadaşları tarafından 1989 yılında geliştirilmiş⁷⁹ ve genel iş doyumu düzeyini belirlemek amacıyla ortaya konmuş 18 maddelik bir ölçektir.¹⁵ İş Betimlemesi Ölçeğinde olduğu gibi bu yöntemde de üçlü cevap biçimi kullanılmaktadır. Fakat,

İş Betimlemesi Ölçeğinden farklı olarak bireyin işiyle ilgili tanımlamaları değil, duyguları temel alınmaktadır.⁷⁹

2.6.7. Literatür Bilgileri

Bu bölümde iş doyumu konusunda yapılmış olan yerli ve yabancı araştırmalardan örnekler sunulmaktadır. Söz konusu araştırmalar, itfaiye çalışanlarına yönelik olarak uygulanmış olan iş doyumu çalışmaları, İş Betimlemesi Ölçeği kullanılarak gerçekleştirilmiş olan çalışmalar ve diğer çalışma örnekleri olarak 3 ayrı başlık altında toplanmıştır.

2.6.7.1. İtfaiyeciler Üzerinde Yapılmış İş Doyumu Araştırmaları

Skibba (2002) tarafından Wiskonsin Merkez İtfaiyesi çalışanlarına yönelik olarak yapılan, kişilik ve iş doyumunun iş performansını nasıl etkilediğinin değerlendirildiği araştırmada, İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılmış ve itfaiyecilerin en çok genel olarak iş (45.07 p.), yapılan iş (42.97 p.) ve işteki kişiler (38.46 p.) boyutlarından doyum sağladıkları; buna karşılık, ücret (21.45 p.), yönetim (20.10 p.) ve terfi olanaklarından (13.10 p.) en az doyumu elde ettiklerini belirlenmiştir. Bu çalışmada ayrıca, iş doyumu ile kişilik arasında ilişki belirlenmiş, ancak iş doyumu ile performans arasında herhangi bir ilişki bulunmamıştır.⁶⁸

North ve diğ. (2002) tarafından Oklahoma Şehrinin bombalanması sonrasında kurtarma çalışmalarına katılmış olan 181 itfaiyeciye yönelik olarak yapılan ve bu felaket sonrasında yaşanan psikolojik travmaların

üstesinden gelme, tekrar iş görebilme ve uyum sağlama konulu çalışmada, kurtarma hizmeti veren itfaiyeciler tanı maksatlı yapılan görüşmelerle değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, bu kişilerin psikiyatrik hastalık kapsamında, nispeten düşük oranlarda travma sonrası strese sahip oldukları, bunun yanında az miktarda fonksiyonel hasara, ancak olumlu bir sosyal uyuma ve yüksek iş doyumuna sahip oldukları belirlenmiştir.⁸⁰ Aynı olay üzerinde Nixon ve diğ. (1999) tarafından yapılan bir diğer çalışmada ise; Oklahomalı 325 itfaiyecinin bombalamanın etkileri üzerindeki algıları, iyileşme durumları ve bu konudaki destek kaynakları incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, özellikle inanca dayalı gücün söz konusu kişilerin olumlu tutum ve davranışlarında birincil etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bulgular üzerine araştırmacıların yorumu ise; en azından belirtilen coğrafya için, papaz ve diğer ruhani liderlerin böyle felaketlerin kötü etki ve sonuçlarının düzeltilmesi bağlamında kişiler üzerinde önemli bir rol oynayabileceği şeklinde olmuştur.¹⁶¹ Çalışmalarımız sırasında aynı inancın Türk İtfaiyeciler için de geçerli olduğu, yapılan mesleğin kutsal olarak kabul edildiği, bu inanç doğrultusunda oluşan gelenek sonucunda ise mesleğe özel dua ve ant ortaya çıktığı görülmüştür. Söz konusu dua ve ant metinleri Ek-1 ve 2’de sunulmuştur.

Koniarek ve Dudek (2001) tarafından 974 Polonyalı itfaiyeci üzerinde yapılan araştırmanın sonuçlarına göre; travma sonrası oluşan stres semptomlarının düzeyi ne kadar yüksek ise, iş doyumuna da aynı oranda az olmaktadır. Ayrıca, travma sonrası gelişen stres semptomlarının açık bir şekilde görülmesine rağmen itfaiyecilerin sorumlulukları gereği birçok görevi yerine getirmeye devam ettiği ve yaşadıkları fiziksel ve ruhsal yorgunluğun

özel yaşamlarına olumsuz yansımaları olduğu da bu araştırma sonucunda belirlenmiştir.⁷⁴

Beaton ve diğ. (1997) tarafından paramedik personel ile itfaiyecilere yönelik olarak yapılan sosyal destek ve çevresel çatışma konulu çalışma sonucunda; iş yaşamındaki sosyal destek ve çevresel çatışmanın, iş doyumu ve morali ile çok güçlü bir korelasyon gösterdiği ve bunların aynı zamanda mesleki stres değerlendirmesinde ölçü olduğu belirlenmiştir.⁸²

Young ve Cooper'a (1997) göre, ambulans servisi çalışanları yaşadıkları yüksek stres nedeniyle düşük iş doyumuna sahiptirler. Bu kişiler ayrıca ruhsal ve fiziksel yönden sağlıksız olarak görülmektedirler. Yapılan çalışmada, İtfaiye çalışanlarının ise fiziksel sağlık yönünden daha kötü durumda oldukları belirlenmiştir.⁸³

Murphy ve Beaton (1993), itfaiye ve acil servis çalışanları ile birlikte paramedik personele yönelik olarak yaptıkları mesleki stres kaynakları konulu araştırma neticesinde, işyerinde yönetimle yaşanan çatışmanın tüm meslek gruplarında iş tatminsizliğiyle ve düşük iş moraliyle ilişkili en güçlü faktör olduğunu bulmuşlardır. Aynı araştırmanın sonucunda; mesleki stres faktörlerinin iş doyumu ve iş morali ile ilişkili olduğu⁸⁴ ve mesleki deneyim ile iş doyumunun negatif bir korelasyona sahip olduğu belirlenmiştir.⁸⁵

Neale (1991) tarafından yapılan çalışmada, acil servis ve itfaiyecilerin tükenmişlik, stres, iş güçlüğü ve zorlukların üstesinden gelme becerisinin iş doyumu ile önemli derecede ilişkili olduğu; bununla birlikte, en

önde gelen memnuniyetsizlik alanlarının düşük ücret ve yetersiz işgörme ekipmanı olduğu tespit edilmiştir.⁷³

Kalimo ve diğ. (1980) tarafından 3 farklı itfaiye ekibinden 266 itfaiye çalışanı üzerinde yapılan araştırma sonucunda; itfaiyecilerin işlerinden doyum sağladıkları ve tespit edilen kronik psikolojik problemlerin kolektif olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca, itfaiyecilerin iş yükü ve bununla ilgili zorlanmanın operasyonlar süresince aşırı olabileceği ve bu kişilerin büyük bir bölümünün (%42) 24 saatlik mesai sürecinin zorluğundan ötürü güçlük yaşadığı araştırmacılar tarafından belirtilmektedir.⁸⁶

2.6.7.2. İş Betimlemesi Ölçeği Kullanılmış İş Doyumu Araştırmaları

Yamamura ve diğ. (2003) tarafından İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılarak, uluslararası muhasebe firmalarında görev yapan 235 muhasebeciye yönelik olarak gerçekleştirilen çalışma sonucunda; özerklik, geri bildirim ve bilgiye erişim kolaylığı değişkenlerinin iş doyumunu açısından önemli olduğu bulunmuştur.⁸⁷

Johnson ve Johnson (2000) tarafından İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılmak suretiyle, Amerikan Posta Birliği çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirilen çalışmada; yapılan işe uygun olmama algısının iş doyumunu boyutları üzerindeki etkileri incelenmiş ve söz konusu algının iş doyumunu üzerinde negatif etkileri olduğu belirlenmiştir.⁸⁸

Ndiwane (1999), 158 hemşire üzerinde yaptığı araştırmada, kentlerdeki hastanelerde çalışan hemşireler ile kırsal bölgelerde görev yapan hemşirelerin iş doyumları arasında herhangi bir farklılık olup olmadığını incelemiştir. İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılan bu araştırma sonucunda; görev yapılan bölge, mesleki eğitim düzeyi, cinsiyet, hizmet süresi ve yaş değişkenlerinin iş doyumunda önemli farklılıklara yol açtığı belirlenmiştir.⁸⁹

Ergülen (1999) tarafından yapılan, bir çimento fabrikasında çalışan işçilerde iş doyumunu ve durumluluk-sürekli kaygı düzeyi arasındaki ilişki konulu araştırmada, İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılmış ve işçilerin iş doyumunu puanları 165.85 ± 57.46 olarak belirlenmiştir. Aynı araştırmada çalışma süresi uzadıkça iş doyumunu düzeylerinin arttığı bulgulanmıştır.⁹⁰

Yanamura ve Stedham (1998) tarafından 51 muhasebeciye yönelik olarak yapılan araştırmada; geribildirim, bilgiye ulaşım, özerklik ve işten ayrılma düşüncesi konularının iş doyumunu ile ilişkisi, İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılmak suretiyle incelenmiş ve tüm bu değişkenlerin anılan meslek mensuplarının iş doyumunu ile ilişkili olduğu, ayrıca özerklik ve geribildirim konularının incelenen muhasebecilerin iş doyumunu açısından önemli olduğu belirlenmiştir.⁷²

Ergin (1997) tarafından çeşitli meslek gruplarından 735 kişi üzerinde yapılan araştırmada, iş doyumunun; statü, yaş ve hizmet süresi ile pozitif bir ilişki içinde olduğu belirlenmiştir.⁵⁹

Westaway ve diğ. (1996) tarafından, iş doyumu ve öz saygı arasındaki ilişki, Güney Afrikalı hemşirelere yönelik olarak ve İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılmak suretiyle araştırılmış ve söz konusu hemşirelerin en fazla yönetim ve birlikte çalışılan kişiler konularında iş doyumu sağladıkları, en az iş doyumu sağlanan alanların ise; terfi ve ücret olduğu ve ayrıca, öz saygının hem direkt hem de dolaylı olarak iş doyumunu etkilediği saptanmıştır.⁹¹

Osborn ve Zale (1996) tarafından hastanelerin tıbbi kayıt departmanlarında çalışan kişilere uygulanan İş Betimlemesi Ölçeği sonucunda; el ile yapılan geleneksel kodlama metotlarını kullanan çalışanların, bilgisayarlı teknoloji kullanan kişilere göre işlerinden daha çok doyum sağladıkları ve hem çalışma arkadaşları hem de yöneticileri ile daha olumlu bir etkileşime sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca, geleneksel metotlarla çalışan kodcuların ücretlerinden tatmin oldukları, buna karşın bilgisayarlı kodlama sistemi kullananların ücretlerini yetersiz buldukları saptanmıştır.⁹²

Olecno ve Blacconiere (1995), sağlık yöneticileri, hemşireler, çevre sağlığı çalışanları, halk sağlığı destek görevlileri ve diğer halk sağlığı çalışanlarından oluşan 5 farklı halk sağlığı çalışan grubunun iş doyumlarını istatistiksel olarak karşılaştırmışlardır. 602 kişiyi kapsayan ve İş Betimlemesi Ölçeğinin (JDI) kullanıldığı bu çalışma sonucunda; sağlık yöneticilerinin yaptıkları işe bağlı olarak diğer gruplara göre daha çok iş doyumuna sahip oldukları ve halk sağlığı destek görevlilerinin ücrete bağlı olarak en az iş doyumuna sahip grup olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, tüm meslek

grupları için en büyük iş doyumsuzluğu nedeninin işte yükselme imkanının azlığı olduğu belirlenmiştir.⁹³

Parks ve diğ. (1995) tarafından üniversitelerarası atletizm idaresinde çalışan 143 kadın ve 371 erkek işgörene yönelik olarak gerçekleştirilen çalışmada, kişilerin iş doyumu İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) ile belirlenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, bir paradoks olarak kadın çalışanların erkeklere göre daha düşük gelir elde etmelerine rağmen, cinsiyetler arasında iş doyumu bakımından bir eşitliğin olduğu; başka bir paradoks olarak ise, her iki cinsin de hem terfi hem de ücret durumlarından tatmin olmamalarına karşın, genel olarak bakıldığında işlerinden bir hayli doyum sağladıkları saptanmıştır.⁹⁴

Badawy ve Essawy (1992) tarafından iş özelliklerinin iş doyumuna olası etkilerini saptamak maksadıyla 89 pediatri hemşiresine yönelik olarak yapılan çalışmada İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılmış olup, çalışma sonucunda iş özellikleri ve iş doyumu arasında güçlü bir korelasyon tespit edilmiştir.⁹⁵

Amirjahed ve Bonser (1983), İş Betimlemesi Ölçeğini (JDI) kullandıkları çalışmalarında, iş doyumu ve performans arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda ise, iş doyumu ve performans arasında istatistiksel açıdan önemli bir ilişki bulunamamıştır.⁹⁶

Kim ve diğ. tarafından bir imalat firmasında iş doyumunun çalışanların güvenli işgörmeleriyle ilişkisi üzerine toplam 40 kişiye yönelik

olarak gerçekleştirilen araştırmada, İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılmış ve yönetim ve şimdiki işten sağlanan doyumun, güvenli işgörme ile doğrudan ilişkili olduğu belirlenmiştir.⁹⁷

2.6.7.3. Diğer İş Doyumu Araştırmaları

Erdil ve diğ. (2004) tarafından Konya Bölgesinde faaliyette bulunan tekstil sektöründe çalışan 192 kişiye Minnesota İş Doyumu Ölçeği kullanılarak uygulanan araştırmanın sonucunda; yönetim tarzının, çalışma koşullarının iyileştirilmesinin, arkadaşlık ortamının varlığının ve takdir edilme duygusunun çalışanların iş doyumunu üzerinde olumlu bir etkisi ve katkısı olduğu belirlenmiştir.⁶³

Herrera ve Lim (2003) tarafından atletizm antrenörlerine uygulanan iş doyum anketi neticesinde; toplam iş doyum açısından sosyal hizmetlerin en fazla doyum sağlayıcı; ücret ve terfinin ise en fazla doyumsuzluk sağlayıcı değişkenler olduğu saptanmış; bunun yanında, yaşlı antrenörlerin gençlere oranla daha fazla iş doyumuna sahip oldukları belirlenmiştir.⁹⁸

Cote ve Heslin tarafından (2003) 32 otel çalışanına uygulanan anket çalışması ile, iş doyum ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Çalışmaya göre; örgütsel bağlılık, işgörenle örgüt arasındaki bağın gücünü ve sağlamlığını göstermekte olan çok önemli bir konudur. İşgörenler doyumsuz oldukları takdirde şikayet ve yakınmaya başlamakta, bu durum örgütsel bağlılığı azaltmakta ve sonucunda,

retkenlikte azalma meydana gelmektedir. İş doyumunun örgütsel bağlılıkta başrol oynamasının bir diğer nedeni ise; iş doyumunun stresi azaltması ve daha iyi bir iş dışı hayat sağlamasıdır. Çünkü iş doyumunu tarafından etkilenen kişisel duygular çalışanların örgüt içi ve dışı davranışlarını etkilemektedir. Araştırma sonucunda, iş doyumunu ile örgütsel bağlılık arasında güçlü bir ilişki saptanmış ve yükselen iş doyumunun örgüte bağlılığı arttırdığı tespit edilmiştir.⁷⁰

Schumm ve diğ. (2003) tarafından yapılan çalışmada, askeri personellerin iş doyumunu boyutları araştırılmış, yapılan analiz neticesinde belirlenen faktörlerin İş Betimlemesi leğinde yer alan boyutlarla paralellik gösterdiği ve eğitim, mevki, hizmet süresi ve yaşın, iş doyumunu ile doğru orantılı bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir.⁹⁹

De Vaney ve Chen (2003) tarafından üniversiteden yakın zamanda mezun olmuş çalışanlara yönelik olarak yapılan araştırmada; iş güvenliği, terfi imkanları ve stresin iş doyumunu üzerinde etkili olmadığı, ancak ücretin önemli bir iş doyumunu belirleyicisi olduğu saptanmıştır. Ayrıca, beklentilerin gerçekleşmesinin yüksek öneme sahip bir iş doyumunu belirleyicisi olduğu, kişilerin mezuniyetleri sonrasında beklentilerini karşılayacak bir iş bulmaları durumunda daha fazla iş doyumuna sahip oldukları belirlenmiştir.⁶¹

Aslan ve Akbayrak (2002) tarafından Gülhane Askeri Tıp Akademisinde alışan 434 hemşireyi kapsayan iş doyumunu araştırması sonucunda; hemşirelerin amirlerle ilişkiler, işin özelliği, çalışma arkadaşları ile

ilişkiler, iletişim ve çalışma koşulları alanlarında ortanın üzerinde iş doyumu yaşadıkları, en düşük doyum alınan alanın ise ücret olduğu belirlenmiştir.¹⁰⁰

Tarlan ve Tütüncü (2001) tarafından konaklama işletmelerinde başarımla iş doyumu arasındaki ilişkiyi belirlemek için otel çalışanları üzerinde yapılan araştırmada; iş doyumunu en fazla etkileyen değişkenin önce iş arkadaşları, daha sonra da ücret olduğu belirlenmiştir.⁵

Çarıkçı (2001), bir süpermarket zincirinin çeşitli birimlerinde çalışan vasıfsız (profesyonel olmayan) 140 kişi üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, çalışanların büyük bir bölümünün işle ilgili bilgi ve becerilere sahip olduklarına inandıklarını belirlemiştir. Bu durum çalışanların iş doyumu açısından önemli bir potansiyele sahip oldukları yönünde değerlendirilmektedir. İncelenen çalışanların en düşük seviyedeki iş doyumlarının; çalışma ortamı, düzeni ve saatleri ile ilgili olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, iş doyumunun yaşa, cinsiyete ve eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.⁶⁴

Aytaç ve diğ. (2001) tarafından uygulanan ve örneklemini 1999-2001 eğitim-öğretim döneminde ülkemizdeki 51 devlet üniversitesinden 3.512 akademisyenin oluşturduğu iş doyumu konulu araştırma sonucunda; iş doyumunun evli olan ve daha üst düzey unvana sahip olan akademisyenlerde daha fazla olduğu saptanmıştır.¹⁰¹

Tütüncü (2000) tarafından kar amacı gütmeyen yiyecek içecek işletmelerinde çalışan kişilerin iş doyumlarını analiz etmek için Dokuz Eylül

Üniversitesi yemekhanelerinde yapılan araştırma sonucunda, iş doyumunu en iyi açıklayan bağımsız değişkenin iletişim olduğu belirlenmiştir. Buna göre; çalışanlar en çok önemi ilişkilere ve iletişime vermektedirler.⁹

Tütüncü (2000) tarafından karayolu ulaştırma işletmelerinde işten ayrılma eğiliminin analizi maksadıyla İzmir ilinde yer alan karayolu ulaştırma işletmelerinin satış bürolarında yapılan araştırmada, iş doyumunun işten ayrılma eğilimini azalttığı tespit edilmiştir.⁷

Souza-Poza (2000) tarafından iş doyumunun belirleyicilerini tespit etmek için yapılan araştırmada, iş doyumunu en yüksek oranda belirleyen değişkenlerin işin ilginçliği ve yöneticilerle olan iyi ilişkiler olduğu saptanmıştır.⁶¹

İncir (1999) tarafından çeşitli illerde metal ana sanayi ve tekstil işkollarında görev yapan 560 işgörene yönelik olarak gerçekleştirilen, çalışanların örgütsel ortamda doyumlayamadıkları ve örgüt tarafından karşılanmış olan gereksinimler konulu araştırma sonucunda; en çok doyum alınan gereksinimlerin hedeflerle çalışma, eğitim ve yetki devri olduğu; buna karşılık, en az doyum sağlanan gereksinimlerin ise; takdir, kişiliğe saygı ve iş güvencesi olduğu tespit edilmiştir.¹⁰²

Sürekli (1999), iş saatlerine ve eve ait sorumlulukları olup olmamasına göre sınıflandırılmış 61 taksi şoförüne sübjektif yorgunluk düzeyi ve iş doyumunu ile ilgili anketler uygulamış; sonucunda, vardiyadan ve eve ait sorumluluktan kaynaklanan bir farklılığa rastlamamıştır.¹⁰³

Yüksel ve Kurt (1998) tarafından 222 hekim (asistan doktor) üzerinde yapılan ve amacı hekimlerin iş güçlüğü faktörlerinin belirlenmesi ve belirlenen bu faktörlerin iş doyumu, iş gerilimi ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerinin saptanması olan araştırmanın sonucunda; iş güçlüğü faktörlerinin, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönlü etkisinin olduğu tespit edilmiştir.⁷¹

Mandıracioğlu ve diğ. (1998) tarafından bir yağ kombinasında çalışan kişilerin iş doyumu düzeylerini belirlemek için yapılan çalışmada, 154 işgörene anket uygulanmış, sonucunda; hayattan beklentileri sağlık ve mutluluk olan kişilerin iş doyumu puanlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, işte beklenmedik durumların çıkma olasılığı, kendini ekibin bir parçası olarak hissetmenin oranı, başka bir işe geçmeyi düşünme ve eğitim seviyesi gibi değişkenlerin iş doyumunu etkilediği belirlenmiştir. Söz konusu araştırma sonucunda; medeni durum, cinsiyet, yükselme olanakları gibi değişkenlerle iş doyumu arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir.¹⁰⁴

Akçamete ve diğ. (1998) tarafından 411 öğretmene yönelik olarak uygulanan, engelli ve normal çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi adlı araştırma sonucunda; iş doyumu ile tükenmişlik arasında yüksek bir ilişki bulunmuştur. Buna göre, iş doyumu tükenmişliğe katkıda bulunan önemli bir değişkendir.⁶⁹

Chiu (1998), daha az yükselme imkanına bağlı olarak kadın avukatların erkek meslektaşlarına oranla daha az iş doyumuna sahip olduklarını yaptığı çalışma sonucunda belirtmektedir.⁶¹

Şahin ve Batigün (1997) tarafından özel bir üniversite hastanesinde çalışmakta olan 266 sağlık sektörü çalışanına (doktor, hemşire, teknisyen, sekreter, santral memuru vb.) yönelik olarak gerçekleştirilen "iş doyum ve stres" konulu araştırma sonucunda; çalışanların iş doyumları arttıkça, stres belirtilerinin azaldığı, hekimler ve hemşireler için iş doyumuna yol açan en önemli konunun, işin kendisi ile çalışanların yetenek ve kişilikleri arasındaki uyum olduğu ve iş doyumunu yordayıcı en güçlü faktörün idari politikalar olduğu belirlenmiştir.³⁴

Ehtiyar (1996) tarafından 400 kişilik turistik otel çalışanlarına uygulanan iş doyum anketi sonucunda, iş doyumunun yaş ve eğitim ile doğru orantılı olarak arttığı belirlenmiştir.⁵⁸

Varca ve diğ. (1983) yaptıkları araştırma sonucunda, yüksek kademelerde görev yapan erkeklerin ücret ve terfi imkanlarına bağlı olarak kadın çalışanlardan daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını saptamışlardır.⁶¹

Miller (1980), yaptığı araştırma sonucunda, daha güvenli ve yüksek ücretli işlerde çalışan kişilerin iş doyumlarının diğerlerine oranla daha yüksek olduğunu bulmuştur.⁶¹

Shapiro ve Stern (1975), tıp, psikoloji ve sosyal işler gibi profesyonel işlerde çalışan kadınların erkek meslektaşlarına göre daha düşük iş doyumuna sahip olduklarını, ancak profesyonel olmayan mesleklerde bu durumun tam tersinin geçerli olduğunu bulgulamıştır.⁶¹

Kömürcüoğlu tarafından 44 özel banka çalışanına yapılan, belirsizlik ortamında iş tatmini ve işe bağlılık konulu anket sonucunda; eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların iş doyumuna ve işe bağlılıklarının diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır.⁶⁶



3. BÖLÜM: İTFAİyecİLİK MESLEĞİ

3.1. İTFAİyecİLİK MESLEĞİ

İtfa, söndürmek; itfaiye ise yangın söndürme teşkilatı anlamına gelmektedir.¹⁰⁵ Değer'e (1949) göre; itfaiye görevi sırasında kimya, tahrip, inşaat, makine ve benzeri teknik bilgilere ihtiyaç duyulması nedeniyle, bu meslek sürekli öğrenmeyi ve modern yöntem ve gelişmeleri takip etmeyi gerektiren bir yüksek uzmanlık birimidir.¹⁰⁶

İlk yardım da dahil olmak üzere birçok sorumluluğa sahip olan itfaiyeciler alarm çalınca, saat ve iklim durumunu gözetmeksizin süratle harekete geçmektedirler. İtfaiyecilerin çalışma saatleri ise diğer pek çok çalışana göre daha uzun ve esnektir. Pek çok itfaiyeci haftada 50 saatten fazla çalışmaktadır. Bu süre, yangın söndürme işinin uzaması ve büyük olaylarda izin günlerinde de çalışılması nedeniyle uzayabilmektedir.¹⁰⁷ Yangın ortamında bulunan insanları kurtarmak gibi bir mesleki sorumlulukları bulunan itfaiyeciler, ani alarm, olay yerine zamanında ulaşma gayreti, günlerce süren yangınlar, ölümlü vakalar, yangın ortamının bilinmeyenleri, sürekli ölüm ve yaralanma riski ile birlikte işgörme esnasında karşılaşılan güçlükler (vatandaşın tepkisi, ekipmanın yetersiz kalması, suyun tükenmesi vb.) nedeniyle pek çok mesleki risk ve strese maruz kalmaktadırlar. Buna karşın, itfaiyecilik herkesin koşarak kaçtığı yangının içine koşarak girilen tek meslektir.¹⁰⁸

İtfaiyecilik, ani zemin çökmeleri, duvar yıkılmaları ve trafik kazaları ile alev ve dumana maruz kalma nedeniyle ölüm ve yaralanma riski

içermektedir. Bununla birlikte, itfaiye çalışanlarının yangın söndürme ve kurtarma faaliyetleri sırasında karşılaştıkları zehirleyici, parlayıcı veya patlayıcı gazlar ve kimyasallar ile radyoaktif veya diğer tehlikeli maddeler sağlıklarını akut veya kronik olarak etkilenmektedir.¹⁰⁷ İtfaiyeciler yüksek gürültü, değişken termal yapı ve riskli solunum ortamlarına maruz kalmaktadırlar.¹⁰⁹ Her hangi bir anda gelecek bir çağrı üzerine itfaiyecinin hayatı tehlike altına girebilmektedir.¹⁰⁸

Casey (2000), söz konusu mesleğin tehlikeli olması, düşük gelir sunması, yüksek fiziksel nitelikler gerektirmesi, yüksek stres düzeyi ve çalışma çevresi ile yapılan işten kaynaklanan düşük iş güvenliği gibi özellikler nedeniyle ülkede en az istenen işler sıralamasında sonlarda yer aldığını belirtmekte ve şayet bir itfaiyecinin yaptığı işin değeri ölçülseydi, sonucun muhtemelen birincilik olacağını veya çok yükseklerde çıkacağını ifade etmektedir.¹¹⁰

Dünyada kendilerini en çok işlerine adanmış ve motive olmuş meslek gruplarından birisi itfaiyecilerdir. Başkaları uğruna hayatlarını tehlikeye atan itfaiyecilerin kariyer olarak niye bu mesleği seçtiklerini şayet çok fazla para kazanmıyorlarsa, dışsal güdüleyiciler açıklayamaz. Bir kişinin bu mesleği seçme nedenini sadece bir gerçek güdüleyici açıklayabilir: "Hayat kurtarmak".⁶⁸

Kişileri bu mesleğe çeken temel faktörler insanlara yardım etmek ve hayat kurtarmaktır. İtfaiyeciler kurtarıcı, yardım edici ve destek sağlayıcı olarak görülmektedir.⁶⁸ Bir başka deyişle, kişilerin itfaiyecilik

mesleğini seçmelerinde en önde gelen neden insanlara yardım etmenin çekiciliğidir. İtfaiyeciler hemen hemen her zaman kurtarıcı ve yardım edici pozisyonundadırlar. İnsanlar itfaiyecileri görmekten her zaman mutlu olurlar.¹⁰⁸ Bu meslekte çalışanların sahip oldukları iş doyumu işin kendisinden kaynaklanmaktadır. Armstrong'un (1999) belirttiği üzere, yaptıkları iş açısından en çok ödüllendirici unsurun halkın gözünde kazandıkları değer olduğu itfaiyecilerle yapılan söyleşiler sonucunda ortaya konmuştur.⁶⁸

İtfaiyecilik manevi ödül ve tatminin çok olduğu bir meslek olması yanında, başka meslekten birinin hiçbir zaman karşılaşmayacağı birçok farklı yönleri olan bir iştir. Kendi hayatlarını tehlikeye atmalarına rağmen zaman zaman kişilerin hayatları kurtarılamaz ve itfaiyeciler böyle bir durumda ölüme, yaralanmaya ve yanma neticesinde çekilen acıya şahit olurlar. Bununla birlikte, birçok itfaiyeci başarısız bir operasyon sonrasında kendisini suçlu hisseder, kaygıya kapılır ve depresyona girer.

İnsanlar yangın söndürmek dışında itfaiyecilerin günlük görevleri konusunda bilgi sahibi değildir. Halbuki itfaiyeciler istasyon, araç ve ekipmanlarının temizliği ve göreve hazır bulundurulması dışında; talim, eğitim ve şehirdeki tehlikelerin tespiti konularıyla iştigal etmektedirler.

Yangının içine girip, tanımadığı hayatları kurtaran bu kişiler yabancı toplumlar içinde saygın ve güvenilir bir yerleri olmasına rağmen,⁶⁸ ülkemizde hak ettikleri ilgi ve değeri görememektedirler.

3.2. İTFAİYENİN TARİHÇESİ

Tarihin ilk çağlarından bu yana insanlar büyük yangınlar karşısında çaresiz kalmışlardır. Kentsel yaşama geçişle birlikte, Roma'da görüldüğü gibi yangına yol açan unsurları arayıp yok eden "nöbetçi" adı verilen görevlilerle etkin olunmaya çalışılmışsa da, birçok kent büyük yangınlar sonucunda geniş ölçüde yanmaktan kurtulamamıştır.

17. Yüzyıldan sonra İngiltere'de sigorta kuruluşları tarafından müşterilerini korumak maksadıyla özel yangın söndürme ekipleri kurulmuştur. Örgütlenmiş ilk itfaiye ekipleri ise, Macaristan ve Fransa'da ortaya çıkmıştır. Bu gelişmede tulumba dizgesinin ortaya çıkması etkin rol oynamıştır. Sanayi devriminden sonra tulumalarda kullanılmaya başlayan buhar makinesi ile birlikte insan gücü ile yapılanın üzerinde su pompalanması olanaklı hale gelmiştir. 19. Yüzyılın sonları ve 20. yüzyılın başlarında ise, at arabalarına bağlı buharlı pompaların yerini içten yanmalı araçlar almıştır. Günümüzde ise, belediyelerce yürütülen itfaiye hizmetleri, ayrı birimlerde ve uzmanlık alanı olarak ele alınmaya başlamıştır.¹¹¹

3.3. TÜRKİYE'DE İTFAİyecİLİK

3.3.1. Tarihsel Gelişim ve Yasal Düzenlemeler

Türkiye'de yangınla mücadele 16. yüzyıldan sonra yerleşmeye başlamış,¹¹² 1923 yılında tulum bacılık teşkilatının Türk itfaiye teşkilatlarına dönüştürülerek belediyelere bağlanması ve merkezi idare içindeki temsil yetkisinin sivil savunmaya verilmesinden bu yana çok önemli gelişmeler ve değişimler yaşanmıştır.¹¹³

Ülkemizde yangınla mücadelenin ve itfaiyeciliğin tarihsel gelişimi aşağıda belirtilmiştir:

- Tarihimizde yangınla mücadele ile ilgili ilk kayıt 1572 yılında III.Murat tarafından İstanbul Kadısına gönderilen ve yangın konusunda alınacak tedbirler ile yapılacak uygulamaları içeren bir ferman dır.
- 1714 yılında ilk tulum ba yapılarak yangınlarda kullanılmış ve Tulum bacı Ocağı kurulmak suretiyle, ilk yangınla mücadele teşkilatımız ortaya çıkmıştır.
- 1827 yılında zabıtlar ile yarı askeri bir teşkilat, 1846 yılında ise Zaptiye Muşiriyeti kurulmuştur.
- 1869 yılında Belediye Daireleri kurularak, tüm mahallelerde yangınları söndürmek için birer tulum ba bulundurulmasına karar verilmiştir.
- 1874 yılında Devlet Şurası kararıyla Askeri İtfaiye Alayı teşkil edilmiştir.

- 1923 tarihinde yangınla mücadele görevi belediyelere devredilmiş, 1930 tarih ve 1580 sayılı Belediye Yasası ile bu görev kanunlaştırılmıştır.¹¹⁴
- 14.02.1985 tarih ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile; yangından korunma ve önleme tedbirlerini ve itfaiye teşkillerinin standartlarını tespit etmek, personelini eğitmek, teşkilleri denetlemek ve koordinasyon sağlamak, Sivil Savunma Genel Müdürlüğü görevleri arasında sayılmıştır.¹¹⁵
- 14.02.1985 tarih ve 3152 sayılı Yasa gereğince hazırlanan 23.08.1985 tarih ve 18851 sayılı İtfaiye teşkillerinin kuruluş, görev, eğitim ve denetim esaslarına dair yönetmelik ile belediyelere bağlı itfaiye teşkilatlarının; kuruluş, işleyiş, eğitim ve denetim esaslarını düzenlenmiştir.¹¹⁶
- Türk Standartları Enstitüsü tarafından, 1992 yılında TS 10369 numaralı "İtfaiye teşkilatı-İtfaiye eri-asgari yeterlilik" standardı yayımlanmıştır.¹¹⁷
- 10.07.2004 tarih ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile itfaiye ve acil yardım hizmetlerini yürütmek, büyükşehir belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları arasında belirtilmiştir.¹¹⁸
- Aynı şekilde, 13.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanununda, mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla belediyenin itfaiye hizmetlerini yapacağı veya yaptıracığı hükmü yer almıştır.

Ayrıca, bu kanunun 52. maddesinde: İtfaiye teşkilâtının çalışma usûl ve esasları, çalışanların görev ve yetkileri, memurluğa alınması için

taşımaları gereken nitelikler, alacakları meslek içi eğitim, görevde yükselme, meslekten çıkarılma, giyecekleri kıyafet ve savunma amaçlı olarak kullanacakları aletler ile itfaiye teşkilâtında hizmet gereklerine göre oluşturulacak birimlerin, İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılacak yönetmelikle düzenleneceği, belediyelerin ise bu yönetmeliğe aykırı olmamak üzere ek düzenlemeler yapabileceği belirtilmiştir. Maddenin devamında ise; itfaiye hizmetlerinin kesintisiz olarak yürütüleceği, itfaiye personelinin çalışma süresi ve saatlerinin 657 sayılı Devlet Memurları Kanununda belirtilen çalışma süre ve saatlerine bağlı olmaksızın, hizmetin aksatılmadan yürütülmesini sağlayacak şekilde düzenleneceği ve belediye itfaiye teşkilâtında fiilen çalışanlara fazla mesai ücreti olarak yılı bütçe kanununda belirlenen üst sınırı aşmamak kaydıyla belediye meclisi kararı ile tespit edilen maktu tutar ödeneceği hükümleri bulunmaktadır.¹¹⁹

3.3.2. İtfaiye Yönetim Biçimi

Türkiye’de itfaiye hizmetleri yerel yönetimlerin sorumluluğu altındadır. Dünya örnekleri incelendiğinde; Almanya, Hollanda, Fransa, İngiltere, İsviçre, Belçika gibi Avrupa ülkeleri ve ABD, Japonya, Avustralya ve Yeni Zelanda gibi ülkelerin tümünde itfaiye hizmetleri yerel yönetimler tarafından yerine getirilmektedir. Bu konuda rastlanılan en önemli istisna tüm itfaiye hizmetlerinin merkezi idare tarafından sürdürüldüğü İtalya ve Yunanistan’dır.

İtfaiye hizmetlerinin sürdürülmesinde merkezi idare ve yerel yönetimler arasındaki işbölümü ve koordinasyon üç temel model çerçevesinde ele alınabilir:

- **Merkezi olmayan model:** Hollanda, İspanya, Birleşik Krallık. Bu ülkelerde yerel yönetimler bölgelerinde tek sorumludurlar, bölgeler veya eyaletler özerktirler ve merkezi hükümetin operasyonel hiç bir görevi bulunmamaktadır.
- **Merkezi idarenin bazı özel işlevlerinin olduğu merkezi olmayan model:** Belçika, Danimarka, Fransa, Almanya, İsveç, İsviçre, ABD, Japonya, Avustralya, Yeni Zelanda. Bu ülkelerde yerel yönetimler itfaiye hizmetlerinden sorumludurlar. Merkezi idare, bölgeler veya eyaletlerde belirlenmiş bazı hizmetleri ve koordinasyon görevlerini yerine getirirler.
- **Merkezi model:** İtalya, Yunanistan. Bu ülkelerde merkezi ulusal itfaiye servisi tüm itfaiye hizmetlerini ve koordinasyonu yerine getirmektedir.

Her ülkede izlenen itfaiye idare modeli o ülkenin kültürel, siyasi, coğrafi yapılarının üzerine kurulmuş, onların etkileri ile ortaya çıkmış modellerdir. Federal sistemin geçerli olduğu ülkelerde, yerel yönetimler itfaiye hizmetlerinin sürdürülmesinde daha etkilidirler (Hollanda, Almanya, Belçika, İsviçre). Diğer yandan, federal sistemin olmadığı ülkelerde merkezi hükümetlerin koordinasyon ve denetim işlevleri daha ağır basmaktadır ya da bu görevler tümüyle merkezi hükümet tarafından yürütülmektedir (Fransa, İtalya). Federal sistemin var olmasına rağmen, merkez idarenin etkin olduğu

ülkelerde (ABD, Japonya, Avustralya) tüm itfaiye hizmetleri federal devletler ya da eyaletler tarafından sürdürülmekle beraber, merkezi hükümete bağlı itfaiye (ve afet yönetim) ajansları ve kurumları önemli görevler sürdürmektedirler.

Türkiye ise, geleneksel olarak merkezi idarenin tüm idari sistemin omurgasını oluşturduğu bir sisteme sahiptir. Buna rağmen merkezi idarenin içinde itfaiye hizmetleri ile ilgili bir birim bulunmamaktadır. Mahalli idarelerce yürütülen hizmetlerin mevzuata, belirlenen genel politikalara ve standartlara uygunluğunu denetlemek, mahalli idarelere rehberlik etmek, teknik ve mali yardımlarda bulunmak, eğitim desteği vermek görevleri merkezi idareye aittir. Bakanlıklar, mahalli idarelerin kendi sorumluluk alanlarına giren hizmetlerinin ulusal ve bölgesel düzeyde koordinasyonunu sağlar. İl ve ilçelerdeki koordinasyon ise vali ve kaymakamlar vasıtasıyla sağlanır.¹¹³

3.3.3. İtfaiye Teşkilatlarının Görevleri ve Personel Yapısı

23 Ağustos 1985 gün ve 18851 sayılı "İtfaiye teşkillerinin kuruluş, görev, eğitim ve denetim esaslarına dair yönetmelik" ile belediyelere bağlı itfaiye teşkilatlarının; kuruluş, işleyiş, eğitim ve denetim esaslarını düzenlenmiştir. Bu yönetmelikte yer alan itfaiye teşkilatlarının ve itfaiye personelinin görev ve nitelikleri ile çalışma düzeni aşağıda anlatılmıştır.¹¹⁶

3.3.3.1. Genel Bilgiler

Yangın söndürme ve afet hizmetleri, bayram ve genel tatil günleri de dahil, günün 24 saati devlet memuru* olan itfaiyeciler tarafından aksatılmadan sürdürülür. İtfaiye çalışanları bulundukları kadroya** göre 657 sayılı Devlet Memurları Kanununda yer alan "Genel İdare Hizmetleri" ve "Yardımcı Hizmetler" sınıflarına tabiidirler. Bunun nedeni, ülkemizde itfaiyeciliğin; din, avukatlık, eğitim ve öğretim, emniyet ve sağlık hizmetleri gibi bir meslek sınıfı olarak değerlendirilmemesidir.

Belediye itfaiye teşkilatlarının personel, bina, tesis, demirbaş, araç, gereç, teçhizat, malzeme, kırtasiye, akaryakıt, giyecek, yiyecek ve diğer giderleri, her yıl Belediye Bütçesine konacak ödenekle karşılanır. Bu ödenekten başka harcama kalemlerine aktarma yapılamaz.

3.3.3.2. İtfaiye Teşkilatlarının Görevleri

Söz konusu yönetmelikte, itfaiye teşkilatlarının görevleri, esas görevler ve diğer görevler olarak gruplanmıştır. Buna göre;

A) İtfaiye Teşkilatlarının Esas Görevleri :

1. Yangınlara müdahale etmek, söndürmek, can kurtarmak ve ilkyardım hizmetini yürütmek,
2. Su baskınlarına müdahale etmek ve zararsız hale getirmek,

* Bazı itfaiye teşkilatlarında işçi statüsünde itfaiyeci istihdamı da söz konusu olabilmektedir.

**Santral memuru, şoför ve rütbeli personel Genel İdare Hizmetleri; itfaiye erleri ise Yardımcı Hizmetler sınıflarına tabiidir.

3. Afetler sonunda oluşan enkaz ve çöküntüler altında can ve mal kurtarma çalışmalarına katılmak,
4. Beşten fazla katlı binalar, umuma açık yerler, fabrika, imalathane ve diğler işyerlerinin yangından korunması ve acil durum önlemlerinin alınması için inceleme ve denetimleri yapmak ve gerekli önlemleri aldirtmak,
5. 27 Ağıustos 1966 tarih ve 12386 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 6/6851 Karar Sayılı "Devlet Tarafından Kullanılan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik"ın 46. maddesi uyarınca Devlet tarafından kullanılan binalarda yangınlara karşı bulundurulacak araç, gereç ve diğler malzemelerden hangilerinin bulundurulacağıının belirlenmesine yardımcı olmak,
6. 18 Temmuz 1964 tarih ve 11757 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 6/3150 karar sayılı "Sivil Savunma İle İlgili Teşkil ve Tedbirler Tüzüğü" gereğince kurulan itfaiye servisi mükelleflerini eğitmek,
7. Halkı, kurum ve kuruluşları yangınlara karşı alınacak önlemler konusunda aydınlatmak,
8. Yılda en az bir defa tüm personelin katılmasıyla halkın ve yetkililerin ağıırılacağı örnek tatbikatlar yapmak,
9. şehirdeki kamu ve özel kurumlara ait muvazzaf itfaiye teşkillerinin eğitim ve yetiştirilmesinde yardımcı olmak,
10. Belediye Başkanından alacağı emirle belediye sınırları dışındaki yangınlara müdahale etmek,
11. şehirde bacaları belediye encümenince tespit edilecek ücret karşılığında temizlemek, temizlenmesine yardımcı olmak veya temizlettirmek.

B) İtfaiye Teşkilatlarının Diğer Görevleri:

Belediyeler İtfaiye Teşkilleri yukarıda belirtilen esas hizmetlerini aksatmamak şartı ile aşağıdaki görevleri de yaparlar:

1. Susuz semtlere istenildiğinde su dağıtmak,
2. Belediye sınırları içinde cadde, sokak, meydan ve yeşil alanları sulamak,
3. Encümenle belirlenecek ücret karşılığında fosseptikleri ve su baskınları dışındaki suları boşaltmak.

Görüldüğü üzere, itfaiye teşkilatlarının yangın söndürme dışında ilk yardım ve arama-kurtarma gibi ayrı uzmanlık gerektiren son derece önemli görevleri bulunmaktadır. Yurt dışında, birçok itfaiye gruplarında kurtarma operasyonları için zehirlenme ve boğulma gibi olaylara müdahale yetkisi olan ayrı ilk yardım üniteleri oluşturulmasına rağmen, ülkemizde bu hizmetler itfaiye tarafından yerine getirilmektedir.¹¹²

3.3.3.3. İtfaiye Personelinin Görevleri

18851 sayılı "İtfaiye teşkillerinin kuruluş, görev, eğitim ve denetim esaslarına dair yönetmelik" hükümlerine göre; müdür (teşkilatın en yetkili amiri), müdür yardımcısı, grup amiri, itfaiye zabıtası amiri, başçavuş, çavuş, onbaşı, şoför ve erlerin hepsi yangın personeli olup, bizzat yangın yerinde bulunmak ve yangına müdahale etmekle görevlidirler. Söz konusu personel ile yangın personeli olmayan diğer itfaiye çalışanlarının görevleri aşağıda bulunmaktadır.

İtfaiye Müdürü:* Belediye Başkanına bağlı olarak çalışır. Teşkilatın en yetkili amiri olup, görevleri şunlardır:

1. Hizmetin etkin ve düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak,
2. Personelin hizmet içi eğitimini yaptırmak, hizmet verimliliklerini ve mesleki bilgilerini geliştirmek,
3. Emrindeki personelin sicil amirliğini yapmak, personelin yıllık izinlerini hizmeti aksatmayacak şekilde düzenlemek,
4. Motorlu araçlarla tüm malzeme teçhizatın ikmal, bakım ve onarımını yaptırmak, hizmete hazır durumda tutulmalarını sağlamak,
5. Şehir içindeki semtlere göre yangına ulaşma genel planı yapmak,
6. Aylık yangın istatistiklerini tutmak, değerlendirmek, Aralık ayı sonu itibarıyla il veya ilçe sivil savunma teşkilatına göndermek,
7. Şehrin lüzumlu görülen mahallelerinde itfaiye havuzları, sarnıçları ve yangın vanalarının yapılması ile müdürlüğün diğer çalışmalar ve ihtiyaçları hakkında Belediye Başkanlığına önerilerde bulunmak,
8. Kamu ve özel kurum ve kuruluşlara ait muvazzaf itfaiye teşkilleri denetlemek ve işbirliğini sağlamak, yangın vukuunda bu teşkilleri yardıma çağırmak, yangın mahalline geldiklerinde emri altında sevk ve idare etmek.

Müdür Yardımcıları: Müdür tarafından verilen görevleri eksiksiz yerine getirmekle yükümlüdürler. Müdür yardımcıları kendilerine verilen görevleri eksiksiz olarak yapılmasından birinci derecede sorumlu olmakla beraber, kendilerine verilen görevler ne olursa olsun personelin disiplin ve düzeni ile

* Araştırmanın gerçekleştirildiği Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatı, 1997 yılında gerçekleştirilen yeniden yapılanma çerçevesinde, İtfaiye Müdürlüğünden Daire Başkanlığına dönüştürülmüştür.

tesis, araç, ve gereçlerin korunması, temizliği ve göreve hazır durumda tutulmasından da müdüre karşı sorumludurlar.

Grup Amiri: Müdürlüğe bağlı olarak çalışır. Görevleri: Kendi grup ve personelin eğitim ve yönetimini sağlamak, sorumluluk bölgesi içine giren semtlere ait yangına ulaşma planını yapmak, grup personeli arasında işbölümü düzenlemek, grubuna verilen araç ve gereçleri göreve hazır durumda bulundurmaktır.

İtfaiye Zabıta Amiri: İlgili kanun ve yönetmelikler uyarınca, şehir içinde yangını önlemek ve yangından korunma konuları ile bulundurulması gereken araç, gereç ve teçhizat konularında gerekli denetimleri yapmak ve önlemleri aldirmekle görevlidir.

Başçavuş: Grup amirinin yardımcısı olarak çalışır. Araç ve gerecin bakımını, temizliğini, kullanmaya hazır durumda bulundurulmasını sağlar. Grubun eğitim, disiplin ve yönetiminden, personelin devam ve takibinden, yangın yerindeki düzen ve çalışmalardan, malzemelerin toplanmasından birinci derecede sorumludur.

Çavuş: Başçavuşa, olmadığı yerlerde amire bağlı olarak görev yapar. Kendisine bağlı onbaşı ve erlerin eğitim ve yönetimini sağlar. Görevlerinde işbölümü yapar. Yangın yerinde, en yakın yangın vanasından su ikmali yaptırmak veya yangına direkt vanadan su vermek, mevcut yangın vanalarının bakımı ve korunmasını sağlamak üzere her gruptan bir çavuş, su ikmal çavuşu olarak görevlendirilir.

Onbaşı: Çavuşa bağlı olarak görev yapar. Çavuşun en yakın yardımcısı olup emrindeki erlerin eğitimini ve işbölümünü yapar.

Santral Memuru: Alacağı yangın haberini, haber veren kişinin kimliğini, telefon abone numarasını, olayın niteliğini, olay yerinin adresini, giriş yol yönünü, haberin tarih ve saatini yangın ihbar raporuna işlemek, öncelikle alınan ihbar hangi grubun bölgesinde ise hemen o gruba haber vererek alarm zili ile çıkış yaptırmak, bilahare merkeze, elektrik arızaya ve kolluk kuvvetlerine haber vermekle görevlidir.

Er: Amirlerinin emrinde yangın söndürme çalışmaları ile araç, gereç ve teçhizatın bakımını yapan rütbesiz personeldir. Her itfaiye teşkilinin ayrı ayrı postalarında (vardiyalarında) elektrikçilik görmüş birer itfaiye eri bulundurulur. Bu elektrikçiler yangın yerindeki elektrik akımını keser ve elektrik kontağından oluşan yangınlarda da itfaiye eri olarak yangın söndürme çalışmalarına katılmakla görevlidirler.

Başşoför: Şoförlerin disiplin, eğitim ve yönetiminden, araçların arızasız olarak devir ve tesliminden sorumludur. Başşoför her türlü aracın hizmete hazır durumda bulundurulmasından da sorumludur.

Şoför: Araçların göreve hazır olmaları için sürekli bakımlı, su ve akaryakıt ikmali yapılmış durumda tutulmasından, görev dönüşü bakımlarının yapılmasından sorumludurlar. Şoförler aracın en iyi şekilde nerede ve nasıl kullanacağını bilmekle yükümlüdürler.

Yukarıda belirtilen itfaiye görevlilerinin dışında, itfaiye teşkilatının bağlı olduğu belediyenin nüfusuna göre artan oranda belirlenen, elektrikçi, teknisyen, bilgisayar işletmeni, makine mühendisi, kimya mühendisi, elektrik mühendisi, inşaat mühendisi ve sağlık memuru gibi kadrolar, ilgili yönetmelik tarafından öngörülmektedir. Bununla birlikte, itfaiye teşkilatı kadrolarına atanacaklarda Devlet Memurları Kanununda belirtilen genel şartların yanında hangi özel şartlarında aranacağı da 18851 Sayılı Yönetmelikte belirtilmiştir. Bu özel şartlar aşağıda sıralanmıştır:

1. İtfaiye teşkilatının çalışma şartlarına mütehammil olduklarının tam teşekküllü bir hastaneden alınacak raporla belirlenmesi,
2. Boylarının en az 1.60 m. olması, kilosunun aşırı olmaması,
3. Askerliğini bitirmiş ve 27 yaşından gün almamış olması,
4. Alınacağı kadronun gerektirdiği hizmet konusuna ilişkin ehliyete sahip olması.¹¹⁶

3.3.3.4. Yeni Yasal Düzenleme Çalışmaları

14.02.1985 tarih ve 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile; yangından korunma ve önleme tedbirlerini ve itfaiye teşkillerinin standartlarını tespit etmek, personelini eğitmek, teşkilleri denetlemek ve koordinasyon sağlamak görevi verilen Sivil Savunma Genel Müdürlüğü tarafından, adı geçen kanun ve yeni belediye kanunlarının ilgili hükümlerine göre "Belediye İtfaiye Yönetmeliği Taslağı" hazırlanmıştır. Bu çalışmanın hazırlandığı tarihte henüz yayımlanmamış olan bu taslak yönetmelikte belirtilmiş olan, ancak halen yürürlükte olan 18851 sayılı yönetmelikte bulunmayan bazı maddeler aşağıda gösterilmiştir:

1. Söz konusu taslakta gönüllü itfaiyecilikten bahsedilmiş ve itfaiye teşkilatı kurulmamış olan belediyelerde veya itfaiye teşkilatı kurulmuş olmakla beraber itfaiye hizmetlerinin desteklenmesine ihtiyaç duyulan yerlerde kurulacak "Gönüllü İtfaiye Teşkilleri"nin belediyelerce teşvik edileceği belirtilmiştir.

2. Taslak yönetmelik ile itfaiye teşkilatlarının görevleri daha kapsamlı hale getirilmiştir. Buna göre;

(a) Her türlü kaza, çökme, patlama, mahsur kalma vb. durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek ve ilk yardım hizmetlerini yürütmek; arazide, su üstü ve su altında her türlü arama ve kurtarma çalışmalarını yürütmek,

(b) 18 Temmuz 1964 tarih ve 11757 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 6/3150 Karar Sayılı "Sivil Savunma ile İlgili Teşkil ve Tedbirler Tüzüğü" gereğince kurulan itfaiye servisi mükelleflerini eğitmek, NBC (Nükleer, Biyolojik, Kimyasal) maddeleri ile kirlenmelerde dekontaminasyon (temizleme) işlerine yardımcı olmak ve

(c) Parlayıcı, patlayıcı ve yanıcı madde depolama yerlerini tespit etmek, işyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşları ile kamu kuruluşlarını yangın önlemleri yönünden denetlemek, bu konularda mevzuatın öngördüğü izin ve ruhsatları vermek,

İtfaiyenin yazılı görevleri arasına eklenmiştir.

3. İtfaiye erliğine atanmak için aranan özel şartlar kısmına: "Meslek Yüksekokullarının İtfaiyecilik ve Yangın Güvenliği Programı ile Meslek Lisesi ve Teknik Lise mezunu olmak tercih nedenidir" ifadesi eklenmiştir.
4. Anılan taslağın kişisel koruyucu teçhizat bölümünde ise, itfaiye personeline özel kıyafetlerinin yanında günün teknolojisine ve mevcut TSE veya EN standartlarına uygun olarak yangın, sel, çığ, NBC vb. tehlikelere karşı özel teçhizat ve kıyafetler verileceği belirtilmiştir.¹²⁰

3.3.4. İtfaiye Teşkilatı – İtfaiye Eri Asgari Yeterlilik Standartları

Ülkemizde, itfaiye teşkilatlarında görev alan itfaiye erlerinin asgari yeterlilik kurallarını kapsayan ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından Ekim 1992 tarihinde çıkarılmış TS 10369 numaralı bir standart bulunmaktadır. Bu standartta, itfaiye eri; bir yangın ve olaya müdahale anında ekip veya grup içerisinde kendisine verilen bütün emir ve görevleri yerine getiren ve bunun için gerekli sağlığa ve eğitimde verilen bilgilere sahip kişi olarak tanımlanmaktadır.

Söz konusu standart; yangın alarmı ve haberleşme, ilk yardım, yangın davranışı, solunum cihazları, zorunlu giriş, havalandırma, halatlar, kurtarma, emniyet, merdivenler, yangın hortumu, yangın seyri, yağmurlama sistemleri, kurtarma ve yangın sonrası işlemler konularında itfaiye erlerinin sahip olması gereken asgari bilgi ve beceri düzeyi ile ilgili kuralları tanımlamaktadır. Özet olarak, yangın ve diğer acil durum alarmlarının nasıl

alınacağını ve bu gibi durumlarda nasıl davranılacağını bilmek; hayati tehlike arz eden yaralanmalarda ilk müdahaleyi (ilk yardım) yapmasını bilmek; yangını tanımlayabilmek ve yangının birbirini takip eden safhalarını bilmek; yanmadan sonra meydana gelen zehirli gazların oluşturacağı tehlikeleri bilmek; parlama noktası, yanma noktası ve tutuşma sıcaklığının tarifini bilmek; yanmayı etkileyen havadaki oksijen konsantrasyonunu bilmek; hayati tehlike oluşturacak bina yangınlarında ortaya çıkacak yanma ürünlerini bilmek; yangın mahallinde meydana gelebilecek tehlikeli dört solunum ortamını bilmek; solunun cihazlarının kullanım, bakım, kontrol ve özelliklerini bilmek; binalara zorunlu girişleri sağlayan el aletlerinin kullanımını bilmek ve öğretebilmek; havalandırma şekillerini tanımlamak, havalandırma öncesi oluşacak tehlikeleri ve alınması gereken tedbirleri bilmek; halatların tür, kullanım, düğümleme, muayene, temizlik bakım ve depolama tekniklerini bilmek; kurtarmada kullanılan emniyet kurallarını, yaralıları çeşitli taşıyıcılar kullanarak tehlike bölgesinden uzaklaştırılmasını bilmek ve gösterebilmek; duman altında kalan ve diğer tehlikelere maruz bulunan kişilerin aranıp bulunmasını bilmek; yangının binada sebep olduğu tehlike şartlarını bilmek; yangında meydana gelen tehlike, düzensizlik ve tuzaklardan uzak kalmak için nasıl hareket edilmesi gerektiğini bilmek; yangın ekibinin aydınlatma donanımını bilmek; her tip merdivenin kullanımını bilmek; hortum taşıma, yayma, kullanma ve tamir etmeyi bilmek; suyun basıncı ile meydana gelebilecek darbe etkisini önleme yollarını bilmek; atlama çarşaflarının açılmasını ve kullanmasını bilmek; atlama yastığına düşmesini bilmek; kurtarma faaliyetlerinde kullanılan malzemenin bakımını ve temizlenmesini bilmek ve yangın söndürme işlemi sonrasında gizli ateş aramayı bilmek gibi konular, belirtilen standartta yer almaktadır.¹¹⁷

TSE'nin 1992 tarih ve TS 10369 numaralı, "İtfaiye teşkilatı - İtfaiye eri - asgari yeterlilik" standardından da görüldüğü üzere, İtfaiyecilik; hem fiziksel güç ve beceri, hem de teknik bilgi gerektiren son derece kompleks ve kapsamlı bir meslektir.

3.3.5. İtfaiyecilik ve Yangın Güvenliği Eğitimi

Değer (1949), "İtfaiye teşkilatı- yangın ve tahlis hidematı" adı kitabında İtfaiyecilik eğitiminin gereğini şu sözlerle ifade etmektedir: "Bugün İtfaiye teşkilatının teknik bir meslek olduğu malumdur. Yangınların muhtelif ve mütenevvi vaziyetlerde icrayı faaliyet ettiğine ve bu vaziyetlerin tehdidine imkan bulunmadığına göre bu mesleğe dahil olanların meslek mektebinde okumaları ve uzun zaman tecrübe görmeleri ve mümareselerini arttırmaları icabeder."¹⁰⁶

İtfaiyecilik mesleği, yangın söndürmek amacıyla kullanmaya başlanan basit bir su tulumbasından, bugün önemli teknolojilerin kullanıldığı bir meslek haline gelmiştir. Bu gelişmede teknolojik gelişmeler kadar nüfusun şehirlerde yoğunlaşması, yoğun nüfusun yaşadığı şehirlerde aynı zamanda sanayileşmenin gelişmesi, kimyasal patlamalar, çevresel sorunlar ve diğer tehlikeli maddelerden kaynaklanan yangınların artmaya başlaması rol oynamaktadır.¹¹³

Çok hızlı teknolojik gelişmelerin yaşandığı, yeni ürünlerin değişik makine ve araçların günlük yaşantımıza girdiği günümüzde, yangın risk ve kaynakları da artmakta, gerçekleşmesi halinde ise, insana ve çevresine çok

büyük boyutlarda zarar vermektedir. Bu zararların önlenmesi ve azaltılması için uygulanmakta olan yangın güvenlik kuralları her olaydan sonra yeniden gözden geçirilerek gerekiyorsa güncelleştirilmekte; araştırma, eğitim, öğrenim çalışmaları için yoğun çalışmalar yapılmaktadır.¹²¹

Bu gelişmeler itfaiyecilik mesleğinin gerektirdiği resmi eğitim düzeyini yükseltmiştir. İtfaiyecilik eğitimi salt hizmet içi eğitim olmaktan çıkmış, itfaiyeler giderek yüksek öğretim derecesi almış kişileri istihdam etmeye yönelmiştir. Ayrıca, müdahale süresinin kısaltılması ve müdahalenin etkinleştirilmesi, yönetim bilişim sistemlerinin, toplam kalite yönetimi uygulamalarının kullanıldığı, risk ve belirsizlik altında karar verme, liderlik ve kamu yönetimine kadar varan ve bugün modern işletme-yönetim biliminin kapsamında bulunan bütün eğitim konularından da yararlanılması gereği duyulmaya başlanmıştır. Yaparak öğrenilen ve tecrübeye dayalı bir nitelik artırma süreci önemli ise de, günümüzde itfaiye hizmetleri için gerekli olan mühendislik ve yönetim formasyonlarının bu şekilde kazanılamayacağı açıktır. Bu dönüşüm, lonca sistemine dayalı eğitimden okul eğitimine dayalı meslek kazanma sürecinin yaşandığı her alanda olduğu gibi, itfaiye için de geçerlidir. İtfaiyecilik, meslek içi eğitim ve yaparak öğrenme yöntemi ile etkinleştirilemeyecek kadar bilgi-teknoloji yoğun haline gelmiştir. Çok amaçlı hizmet vermek de (arama-kurtarma-ilkyardım vb.) ancak resmi okul eğitiminin arttırılması ile mümkün olabilir.¹¹³

Bu amaca dönük toplumsal yapılanma, gelişmiş ülkelerde geçen yüzyılın başından itibaren hayata geçirilmiştir. Buna duyulan ihtiyaç, sanayi devrimi ve kentleşme ile birlikte ortaya çıkan yeni şartların yol açtığı büyük

yangınlar nedeniyle olmuştur. Bilimsel ve mesleki öğrenim veren kurumlar çeşitli ülkelerde kurulmuşken, Türkiye’de ancak son yıllarda benzeri öğretim birimlerine üniversitelerimiz bünyelerinde rastlamaktayız.

Son yıllara gelinceye kadar itfaiyecilik ve yangın güvenliği konusunda öğrenim veren bir kuruluş, Milli Eğitim bakanlığı veya üniversiteler bünyesinde bulunmamaktaydı. İstanbul İtfaiyesi ve Deniz Kuvvetleri Gölcük tesislerindeki yangın okulları, bu kurumların kendi personellerinin eğitimleri amacıyla kurulmuş, diğer kamu kurumlarının bu konudaki eğitim ihtiyaçları ise; Ankara’daki Sivil Savunma Okulunda karşılanmaya çalışılmıştır.

Üniversitelerde ön lisans öğrenimine destek verilmesi sonucunda, ilk olarak 1996 yılında Kocaeli Üniversitesi’nde ve daha sonra sırasıyla; Antalya ve İstanbul Üniversitelerindeki Meslek Yüksek Okullarında iki yıllık “İtfaiyecilik ve Yangın Güvenliği” programları öğrenime başlamıştır. Bu okulların kurulmasında ve faaliyetlerinin devam etmesinde her üç şehrin İtfaiye Teşkilatlarının, dolayısıyla yerel yönetimlerin çok yakın ilgi ve katkısı olmuştur.¹²¹

Eğitimin/Programların Amacı: Kamu ve özel kurum ve kuruluşları ile her türlü yapı, bina, tesis ve işletmelerin; tasarımı, yapımı, işletimi, bakımı ve kullanımı aşamalarında, herhangi bir şekilde çıkan yangının, can ve mal kaybını en aza indirerek söndürülmesini sağlayan, yangının öncesinde ve sonrasında alınacak tedbirler ile organizasyon, eğitim ve denetimini üstlenebilecek yetenekte “ İtfaiyecilik ve Yangın Güvenliği Teknikeri ” yetiştirmektir.¹²²

Eğitim Konuları: Programlar; temel bilimler, yabancı dil, yanma kimyası, kimyasallar ve tehlikeleri, genel itfaiye bilgileri, itfaiyecilik donanımları, yangın söndürme teknikleri, itfaiye araç ve gereçleri, ilk yardım, kurtarma teknikleri, itfaiye sevk ve organizasyonu, orman, deniz, şehir yangınlarına karşı koruma, yapı ve projelendirme, elektrik ve tesisat bilgisi ve önlemler yanında; yangınlarla ilgili yasa ve yönetmeliklerle ilgili eğitimleri içermektedir.¹²³

3.3.6. İstatistiki Göstergeler

Türkiye şehir itfaiye kuruluşlarında, 2000 yılı rakamları ile 420 yangın istasyonu, 2.100 araç, 26.500 itfaiyeci görev yapmakta olup bir yılda ortalama 71.600 yangına ve 15.200 teknik kurtarma olayına müdahale edilmektedir. İtfaiye araçlarının yaş ortalamaları yirminin üzerindedir. Toplam itfaiyeci sayısı dikkate alındığında; toplam nüfusta (65.000.000) yüz bin kişi başına 40 itfaiyeci, kent nüfusunda (40.800.000 kişi) yüz bin kişi başına 60 itfaiyeci ve 100 kilometrekareye 3.4 itfaiyeci düşmektedir. Bu sayılar Tablo-1'deki sayılarla karşılaştırıldığında Türkiye'de itfaiye hizmetlerinin karşı karşıya olduğu sayısal personel sorunu net bir biçimde ortaya çıkmaktadır.

Diğer yandan, Türkiye için net bir istatistik olmamakla beraber, itfaiye harcamaları konuda da ülkemizin çok gerilerde olacağını tahmin etmek zor değildir.

Gelişmiş ülkelerin bu konudaki en temel sorunlarından birisi şehirleşmenin artması, iş ve şehir değiştirme sıklığının yükselmesi, vb. nedenlerle gönüllü itfaiyeciliğe ilginin azalması ve insanların bu tür sosyal

sorumluluklarının giderek azalması olarak gösterilmektedir. Türkiye ise sahip olduğu gönüllü potansiyelini kullanamamaktadır.¹¹³

Tablo 1. 100 Kilometrekare ve Yüz Bin Kişi Başına Düşen İtfaiyeci Sayıları
(Yüz bin kişi başına düşen itfaiyeci sayısına göre sıralı)

Sıra No	Ülke Adı	İtfaiyeci Sayısı/ Yüz Bin Kişi	İtfaiyeci Sayısı/ 100 km ²
1.	İsviçre	3 170	512
2.	Avusturya	1 870	39
3.	Lüksemburg	1 570	239
4.	Almanya	1 530	339
5.	Japonya	920	301
6.	Norveç	660	24
7.	İzlanda	520	65
8.	Finlandiya	510	25
9.	Fransa	420	44
10.	Portekiz	350	37
11.	İsveç	330	22
12.	Hollanda	280	105
13.	Belçika	210	70
14.	Birleşik Krallık	114	27
15.	İtalya	100	18
16.	İrlanda	90	15
17.	Yunanistan	60	4.8
18.	Türkiye	40	3.4
19.	İspanya	30	2.4

3.3.7. Türk İtfaiye Sisteminin Yaşamakta Olduğu Genel Sorunlar

3.3.7.1. Merkezi İdare ve Yerel Yönetimler İlişkisi

1. Ulusal seviyede itfaiye teşkilatlarını temsil edecek bir kamu kurumunun olmaması ve itfaiye hizmetlerinin koordinasyonu açısından yerel yönetimlerle merkezi idare arasında sağlıklı bir ilişki kurulamamış olması,
2. İtfaiye hizmetlerinin geliştirilmesi, standartlarının belirlenmesi, denetimi ve eğitimi ile doğrudan sorumlu olan merkezi bir birimin bulunmaması nedeniyle itfaiye teşkilatları arasında standardizasyon ve

kalite farklılıklarının bulunması ve denetimlerinin etkin bir şekilde yapılamaması,

3. İtfaiye hizmetlerinin etkinliği için teşkilatların gerekli ve yeterli donanımına sahip olmaması; itfaiyelerin belediyelerin içinde bulunduğu ekonomik zorluklardan en çok etkilenen birimlerin başında olması,
4. Kaynakların belediyelerden itfaiyelere aktarılamamış, çeşitlendirilememiş, özel sigortaların işleyişe gerekli şekilde katılamamış, belediyelerin kaynak kullanımları ve itfaiye bütçelerinin denetlenememiş olması,
5. Konut ve işyerlerinin yangın için sigortalanması zorunluluğunun getirilmemiş olması.

3.3.7.2. Afet Yönetimi ile İşbirliği

1. Yangınlarla mücadele ve afetlerden korunma ile ilgili yasal durumun ortaya konulamamış olması, Türk itfaiyeciliğinin özel bir kanununun bulunmaması ve hizmetlerin yönetmeliklerle yürütülmeye çalışılması. Yasa eksiklikleri nedeniyle çağdaş afet ve yangın ile mücadele felsefesine uygun bir hizmet yapısının oluşturulamamış olması,
2. İtfaiyelerin işbirliği yapması gereken acil müdahale grupları (polis, ilkyardım vb.) ile aynı çatı altında müdahalede bulunmasının sağlanamamış olması,
3. 24 saat nöbet sistemine göre çalışan itfaiye kuruluşlarının yangın görevlerindeki yetkilerinde hapsolmuş olması; önleme, arama-kurtarma ve ilkyardım hizmetlerinin ise tali görevler olarak kabul edilmesi,

4. İtfaiye teşkilatlarının ülke genelinde acil yardım, arama-kurtarma hizmetleri ve afet yönetimi ile yeterli düzeyde koordinasyon ve işbirliği ortamının bulunmaması ve bu konudaki görev ve sorumluluk alanlarının açık ve net bir şekilde belirlenmemiş olması,
5. İl Afet Kriz masalarında itfaiyenin doğrudan temsil edilememesi.

3.3.7.3. Önlem ve Halkın Bilgilendirilmesi

1. Yangın öncesi önlem bölümlerinin birkaç büyükşehir belediyesi dışında yaygınlaştırılmamış olması,
2. İl ve ilçelerin yangın ve afet risk haritalarının yapılamamış olması,
3. Yangın önleme ve afetlere hazırlık için standartlaşma ve denetimin sağlanamamış olması,
4. Lise ve dengi okullarda yangınla mücadele, afetlerden korunma ve ilkyardım derslerinin programa alınamamış olması.

3.3.7.4. Koordinasyon ve Standardizasyon

1. İtfaiyeler arasında koordinasyonun sağlanamamış olması,
2. Orman, hava, deniz işletmeleri ve diğer kuruluşların yangın ekipleri arasında koordinasyon, işbölümü ve teknik standartlaşmanın sağlanamamış olması,
3. İtfaiye istasyonlarının binalarında ve kullanılan teknik donanımda standart birliğin sağlanamamış olması,

4. Afet durumunda itfaiye ve diğer müdahale birimleri arasında koordinasyonun, olay komuta sisteminin işleyiş standartlarının belirlenmemiş olması,
5. Kimyevi vb. teknik yangınlarda gerekli teknik müdahale yöntemlerinin standartlarının belirlenmemiş olması,
6. İtfaiye hizmetlerinin kırsal alanda örgütlenememiş olması, il ve ilçe bazında koordinasyon, işbirliği, yetki, görev ve sorumlulukların tam olarak tanımlanmamış olması.

3.3.7.5. Gönüllülük Sistemi

Gönüllü itfaiyeciler dünyanın hemen hemen tüm ülkelerinde itfaiye hizmetlerinin en temel insan kaynağını teşkil etmektedir.¹¹³ Örneğin, 2002 yılında ABD’de görev yapan 1.108.250 itfaiyeciden 816.600’ü (%73.7) gönüllü itfaiyecilerdir.¹²⁴

Türkiye’de gönüllü itfaiyecilik çok yeni olarak uygulanmaya başlanmıştır. Esas olarak 1999 Kocaeli depreminden sonra gündeme gelmiştir. Bugün sadece bir kaç ilde gönüllü itfaiyecilik uygulaması bulunmaktadır ve depremde etkin olarak çalışan bazı gönüllülerin önderliğinde Gönüllü İtfaiyeciler Birliği kurulmuştur. Ancak gönüllü itfaiye teşkilatlarının çalışmaları ile ilgili olarak yayımlanmış bir yönetmelik ya da standart mevcut değildir. Bu sistemin sağlıklı olarak uygulamaya geçirilebilmesi için eğitim, sağlık ve donanım gibi konularda ortak standartlar gereklidir. Buna göre;

1. Mevcut yapı itibarıyla gönüllü katılımlardan çok az yararlanılması,

2. Gönüllü itfaiyecilik sisteminin kurulamamış olması, eğitim, görev ve sorumluluk alanlarının belirlenememiş olması,
3. Lojistik destekli, küçük bölgelere hizmet veren gönüllü itfaiye sistemine geçilememiş olması ve
4. Belediyelerin yetki alanı dışında kalan kırsal kesimin yangın ve afetlerinde gönüllülerin kullanılamaması,

bu kapsamdaki sorunlar olarak belirtilebilir.

3.3.7.6. İtfaiyeci Eğitimi

Türkiye’de itfaiye eğitim sistemi bir kaç sene öncesine kadar tümüyle meslek içi eğitim ve yaparak öğrenme sistemine dayanmaktaydı. Bugün her ne kadar 3 adet ön lisans eğitimi veren İtfaiyecilik Meslek Yüksek Okulu varsa da, bu okullardan mezun olanların itfaiye istasyonlarında istihdamı ve mesleğe doğrudan giriş kademesi belirlenmemiştir.

Bu konudaki sorunlar:

1. Endüstri Meslek Liselerinde yangınla ilgili bölümlerin bulunmaması,
2. İtfaiye ön lisans programlarının yetersiz sayıda olması,
3. Üniversitelerde yangın ve itfaiyecilik ile ilgili bölümlerinin ya da mühendislik bölümlerinde yangın uzmanlık alanlarının bulunmaması,
4. Yangın Araştırma Enstitüsü’nün kurulmamış olması,
5. İtfaiye personelinin devletin yaptığı genel memur sınavlarına tabii tutulmuş olması ve itfaiyeye personel alımında daha uygun ve etkin bir sınav sisteminin oluşturulamamış olması,

6. Rütbe, yükselme ve uzmanlaşmayı esas alacak kademeli eğitim sisteminin kurulamamış olması,
7. Uzmanlık eğitimi ve sürekli mesleki eğitimi verecek bir ulusal itfaiye akademisinin bulunmaması,

şeklinde sıralanabilir.

3.3.7.7. Personel Yönetimi

1. İtfaiyeciliğin meslek sınıfı haline getirilememiş olması ve itfaiye personeline öğretmen ve polis gibi kapsam dışı özel statü sağlanamamış olması,
2. İtfaiye personelinin statüsünün net olarak ortaya konulamamış olması, mali ve sosyal sorunlarının çözümlenememiş olması,
3. Personel sayısının yeterli olmaması,
4. Özlük haklarından ve eğitim yetersizliğinden kaynaklanan yetişmiş ve kaliteli personel istihdamının sağlanamaması.¹¹³

3.4. İTFAİYECİLİK MESLEĞİNDE SAĞLIK VE GÜVENLİK

İtfaiyecilik, gerek çalışmanın niteliğinden kaynaklanan stres ve fazla miktarda fiziksel güç harcanması gibi özellikleri, gerekse yangın ortamında bulunan çeşitli kimyasal ve fiziksel riskleri ile kendine özgü sağlık ve güvenlik sorunları olan bir çalışma alanıdır. Bu meslekte kazaya uğrama ve yaralanma riski oldukça fazladır. Fiziksel olduğu kadar ruhsal sorunları da olan itfaiyecilerin, karşı karşıya bulundukları riskler dolayısıyla diğer meslek dallarından ayrı tutulan bir konumları olması gerekmektedir. Ayrıca, itfaiyecilerin yangına yönelik müdahalelerindeki öncelikli amaç hayat kurtarmaktır. Bu sebeple itfaiyecilerin çabuk karar verme, dikkat, titizlik ve fiziksel performans yönünden tam bir iyilik hali içinde bulunmaları gerekir.¹¹²

İtfaiye personeli yangın söndürme ve kurtarma görevlerini yerine getirirken çeşitli faktörlerin etkisiyle yaralanma ve hatta hayatlarını kaybetme riski ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu nedenle itfaiyecilik iş gerilimi yüksek olan meslekler arasında ön sıralarda yer almaktadır.¹²⁵ İtfaiyecilerin yangın ortamında sağlık yönünden karşı karşıya oldukları en önemli risk faktörleri sıcak ve dumandır. Duman bileşiminde yanma reaksiyonu sonucunda oluşan çeşitli partiküller, akrolein, amonyak, hidrojen klorür, nitrojen oksitleri ve karbon monoksit gibi gazlar vardır. Bunlar arasında yer alan karbon monoksit, yangın sırasında itfaiyeciler için sağlık yönünden zararlı olabilecek yoğunluktadır. İtfaiyecilerin yangın sırasında karşılaştıkları gürültü, görme alanının kısıtlı olması gibi etkenler ve fiziksel güç gerektiren işlerin yapılması da olumsuz çalışma koşulları arasındadır.¹¹²

3.4.1. Mesleki Risk Grupları

16.12.2003 tarihli, 25318 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İşyeri Sağlık Birimleri ve İşyeri Hekimlerinin Görevleri ile Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 21 inci maddesi uyarınca oluşturulan Komisyonun görüşleri doğrultusunda, işyerlerinin iş sağlığı ve güvenliği açısından yer aldığı risk grupları listesi Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından belirlenmiş ve 13.04.2004 tarihli, 25432 sayılı Resmi Gazete’de “İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Risk Grupları Listesi Tebliği” olarak yayımlanmıştır.

Söz konusu liste 5 risk grubundan oluşmaktadır. Mantar, saz ve kamıştan sepet vb. eşya imali, gazete, mecmua yönetim yerleri, yayın evleri, kereste ve her türlü inşaat malzemesi ve pencere camı toptancılığı, her türlü makine ve taşıtlarla yedek parçaları toptancılığı ve küçük el aletleri, boya, mutfak eşyası, porselen ve camdan eşya, küçük elektrik cihazları ve malzemesinin perakende olarak satıldığı yerler benzeri işler ve işyerleri **I.Risk Grubunda**; terziler (hususî dikişler), tahıl, pamuk, yün ve diğer zirai mahsullerle canlı hayvan, ham deri, odun ve tomruk, kereste toptan satış yerleri, depoları, çarşı ve mahalle bekçiliği ile özel güvenlik hizmetleri, kadastro ve haritacılık hizmetleri, hazır gıdaların ambalajlandığı yerler ve mürekkepli ve kurşun kalemler, cetvel tahtası, tampon ve benzeri büro eşyası imalatı benzeri işler ve işyerleri **II.Risk Grubunda**; ekmek, ekmek çeşitleri ve simit fırınları, çay manipülasyonu, çay fabrikaları, depolama ve ambalajlama yerleri, el tezgahlarında yapılan her türlü dokuma işleri, çamaşır, gömlek, kravat, korse, kemer, eldiven ve benzeri eşya imalatı, odun, paçavra ve diğer dokulardan kağıt hamuru imali ve bu hamurun kağıt, karton,

mukavva ve presli dokular haline getirilmesi, motor, yelken veya sair makinelerle işleyen küçük deniz nakil vasıtalarında yapılan işler, sirkler ve cambazhaneler, ilaçlar, ilaç hammaddesi ve tıbbi müstahzarlar imali, serum ve aşı hazırlama işleri (steril katgüt, hidrofil pamuk dahil) ve şehirlerarası otobüs işletmeleri benzeri işler ve işyerleri **III.Risk Grubunda**; denizlerde balık ve diğer hayvanların ve bitkilerin avlanması, toplanması ve dalyan işleri, kil, kum ve çakıl ocakları, kum yıkama ve eleme tesisleri, yün (tabii ve suni) ipliği imali ve yünlü dokuma sanayi, ahşap mobilya sanayii , her tür ağaç eşya imal, işleme ve tamir yerleri, solvent kullanmak suretiyle ekstraksiyon yapan bütün nebati ve hayvani ham yağ ve rafine yağ elde edilen tesisler ve entegre yağ tesisleri, asfalt ve dam tecrit malzemeleri, yağlamaya mahsus olup, petrol tasfiyehanelerinde elde edilmeyen yağlar ve gresler imali, soğuk demircilik ve kaynak işleri, her tür elektro mekanik ve elektro manyetik yöntemle madeni eşya imali, işleme, montaj, tamir, emayeleme, plastik ve diğer maddelerle kaplama yerleri, emaye eşya imali, lokomotif, vagon ve tramvay arabaları imal ve tamirâtı, kibrit imali ve sıtma mücadele işleri (D.D.T. ve mazotlama işleri) benzeri işler ve işyerleri **IV.Risk Grubunda** yer almaktadır.

Yangın söndürme ve itfaiye hizmetleri ise söz konusu listede en riskli meslek gruplarının bulunduğu **V. Risk Grubunda** yer almaktadır. Bu grupta; yangın söndürme ve itfaiye hizmetleri yanında, sünger avcılığı ve su altında yapılan diğer işler, kömür işletmeciliği, demir cevheri, krom, bakır, kurşun, manganez üretimi, taş ocaklarında yapılan işler (taş çıkarma, kırma ve taş ocağında yapılan kesme işleri), cam ve camdan mamul eşya ve ayna imalatı. (gözlük ve optik camları hariç), petrol rafinerileri ve

petrokimya tesisleri, radar, X ışınları ve diğer zararlı radyasyon yayan ışınlarla çalışma yapılan yerler benzeri işyerleri ve işler bulunmaktadır.¹²⁶

3.4.2. Yangında Ortam Faktörleri

Yangınlarda ölümlere neden olan faktörler; sıcaklık, duman gazları, oksijen yetersizliği ve yanma olarak görülmekte olup, en çok rastlanan ölüm nedenlerinin başında zehirli gazlar gelmektedir.

3.4.2.1. Kimyasal Maddeler ve Zehirli Gazlar

Kimyasal maddeler katı, toz, gaz, buhar ve sıvı olarak bulunabilirler. Bu maddelerden bazıları renk ve kokuları ile fark edilebilirken bazıları ancak özel aydınlatmalar ve teçhizat ile saptanabilmektedir. Bu maddeler yanma ile öldürücü gazlar ortaya çıkarabilir, parlayıcı ve patlayıcı olabilirler. Kimyasallar vücuda tek veya birden çok yerden girebilmekte olup, deri ve solunum yolları özellikle önemlidir. Kimyasal maddeler sağlığı pek çok yönden etkilemektedir. Bu maddelere maruz kalma sonucunda çeşitli hastalıklar meydana geldiği gibi, toksik kimyasallara maruziyet, gerek sinir sistemini etkileyerek, gerekse de akciğer oksijen kapasitesini azaltarak refleks ve dikkat kaybına neden olmak suretiyle kazalara yol açabilmektedir.¹²⁷

Ahşap, kağıt, pamuk, plastik, kauçuk ve ipek yangınları sonucunda ortaya çıkan zehirli gazlar; karbon monoksit, formaldehit, formik asit, metil alkol, asetik asit, hidroklorik asit, hidrojen siyanür, azotoksitler, kükürt dioksit, kükürtlü hidrojen ve amonyak şeklinde görülür. Bu gazlar cins

itibarıyla solunum ve deri yollarıyla vücuda girebilmektedir. Etkileri ise, yine cins itibarıyla; tahriş edici, basit boğucu, kimyasal boğucu ve uyuşturucu nitelikte olabilmektedir. Bu gazlar içinde karbon monoksitin özel bir önemi bulunmaktadır. Bir kan zehiri olan bu gaz, kanın hemoglobiniyle birleşerek, karbonsihemoglobin haline gelir ve dokulara oksijen naklini önleyerek, dokuların yeteri kadar oksijen alamamasına neden olur ve havasızlık sonucu ölüme neden olur.¹²⁸ Tage ve arkadaşları (1989) tarafından yapılan araştırmada, kardiyovasküler sistem ve çalışma ortamında rastlanılan risk faktörleri arasındaki ilişki incelenmiş, neticesinde; karbon monoksit gazının kardiyovasküler sistem hastalıkları açısından risk faktörü olabileceği, hatta yüksek düzeyde maruziyetin diğer risk faktörleri ile birlikte öldürücü olabileceği kanısına varılmıştır.¹¹²

Bununla birlikte, yangınlarda oluşan duman içerisinde bir defa solumakla insan hayatına mal olabilecek gazlar dahi bulunabilmektedir. Özellikle suni petrol ürünlerinin yanması neticesinde oluşan gazlar çok tehlikelidir. Örneğin, plastik maddelerin yanmasından oluşan dumanın içinde bulunan siyanid gazı, karbon monoksitten on kat daha zehirlidir.¹²⁸

3.4.2.2. Sıcaklık

Yüksek sıcaklığın etkisiyle, vücudun iç sıcaklığını düşük tutmak için kalp atışları hızlanır. Derideki kılcallar daha çok kan taşır, böylece hem soğuma hızı hem de vücut sıcaklığı yavaş yavaş artar. Eğer termal çevre dayanılabilecek gibiyse bu ölçüler bir süre sonra kalp hızı ve vücut sıcaklıklarının sabit kaldığı bir dengeye erişirler. Eğer vücut sıcaklığı 38.8 °C

oluncaya kadar dengeye erişilmezse buna karşılık gelen 2 litre terleme hızı sıcak çarpması tehlikesi yaratır. Sıcak çarpması semptomları sıcak kuru cilt, şiddetli baş ağrısı, görme bozuklukları ve bilinç kaybıdır.¹²⁹

Yangın başlangıcından itibaren, yangın mahallinde sıcaklık çok hızlı bir şekilde yükselmektedir. Yangınlarda ilk beş dakikada hararet 500 °C' nin üzerine çıkmaktadır. Zamana bağlı olarak artan sıcaklık, 1 saat içerisinde 927 °C' ye yükselmektedir. Söz konusu yüksek sıcaklıklar insan vücudunda onarılamaz yaralar açar. Derinin yanması ile birlikte, derinin hemen altında bulunan ter bezleri tahrip olur ve bunun sonucunda, vücutta bulunan toksin maddeler ter bezleri yoluyla dışarı atılamaz ise, kan zehirlenmesi oluşur ve hayat sona erer. Yüksek hararet sonucunda, proteinler pıhtılaşmaya başlar, kan basıncının artmasıyla hayati organlarda iç kanamalar oluşabilir, kalbin ritmik temposu bozulur, aşırı su kaybı, solunum sıkışması ve zorluğu meydana gelir. Tüm bunların sonucu ise ölümdür. İnsan vücudu ve solunum sistemleri, 65 °C sıcaklığa sınırlı bir süre, 120 °C sıcaklığa 15 dakika, 143 °C sıcaklığa 5 dakika, 177 °C sıcaklığa ise sadece 1 dakika dayanabilir. Yangın mahallindeki hararet açısından ise, insanların solunum sistemleri 55 °C' den daha yüksek sıcaklıktaki havayı uzun süre teneffüs edemez; 65-177 °C arasındaki havayı ise kısıtlı bir süre teneffüs edebilir.¹²⁸

3.4.2.3. Psikolojik Faktörler

Yangın ortamında, yardım isteyen insanların haykırıışlarını duymak, bilinmeyen toksik maddelere maruz kalma olasılığı, insanların hayatlarından sorumlu olmak, iş yükünün karşılanamayacak kadar çok olması

gibi etkenler itfaiyecileri psikolojik olarak etkileyebilmektedir. Bunların yanında, yangın söndürme sırasında yaşanan telaş, halkın tepkisi, söndürücü olarak kullanılan suyun bitmesi ve yanmış cesetlerle karşılaşmak gibi durumlar da itfaiye çalışanlarının psikolojilerini olumsuz olarak etkilemektedir.

3.4.2.4. Ergonomik Faktörler

İtfaiyecilerin kişisel korunma araçlarının eksiksiz olması gerekmektedir. Başlık, pardesü, ayakkabı, çizme, maske ve solunum cihazı gibi kişisel koruyucu ve ekipmanların taşınabilir, kullanışlı, sağlam ve işlevsel olması; görüş ve hareket alan ve kabiliyetini azaltarak itfaiyecinin çalışmasını engellememesi gerekir.

3.4.2.5. Diğer Faktörler

Yangın ortamında bulunan motor, siren ve megafon seslerinin ortaya çıkaracağı gürültü ile duman ve ışık azlığı sonucu görme alanının kısıtlanması gibi durumlar, itfaiyecilerin yangın ortamlarında karşılaştıkları diğer olumsuz faktörlerdir.¹¹²

3.4.3. İtfaiye Çalışanlarının Sağlık ve Güvenlik Sorunları

İtfaiye çalışanlarının, yangın ortamında bulunan ve sağlık yönünden riskler içeren faktörler nedeniyle akut ve kronik olarak solunum sistemi, kardiyovasküler sistem, deri ve hematopoetik sistem ile ilgili çeşitli sağlık problemleri olabilir. İtfaiyecilerde, yangın ortamında bulunan gazlara ve

solunabilen partiküllere sunuk kalmanın doz ve süresine bağlı olarak basit zehirlenme belirtilerinden (baş dönmesi, baş ağrısı, bulantı vb.) koma ve ölümle sonuçlanabilecek geniş bir hastalıklar spektrumu içerisinde değerlendirilmesi gereken akut etkilenme belirtileri olabilir. Konuyla ilgili bulgular itfaiyecilikte dumana kısa süreli maruziyetin bile akciğer fonksiyonlarında azalmaya neden olduğunu göstermektedir. New Haven'de itfaiyecilerin solunum fonksiyonlarının değerlendirilmesi amacıyla retrospektif kohort yöntemi ile 1992 yılında gerçekleştirilen araştırma sonucunda, uzun süreli duman maruziyetinin solunum fonksiyonlarında azalmaya neden olduğu bildirilmiştir.

İtfaiyeciler, gerek çalışma ortamından kaynaklanan stres, gerekse mesleki fiziksel aktivitenin yoğun olması dolayısıyla kardiyovasküler sistem hastalıklarına yakalanma riskinin fazla olduğu bir meslek grubu çalışanları olarak kabul edilmektedirler. Yapılan araştırmalar sonucunda, fiziksel yönden aşırı efor sarf edilmesi gereken, vardiyalı ve gürültülü işlerde çalışan kişilerde kardiyovasküler sistem hastalıklarının gelişme olasılığının fazla olduğu gözlenmiştir.¹¹² Nitekim, Amerikan Ulusal Yangından Korunma Kuruluşu istatistiklerine göre, itfaiye çalışanlarının en yaygın mesleki ölüm nedeni kalp krizleridir.¹³⁰

İtfaiye çalışanları arasında ortam faktörleri nedeniyle kas ve iskelet sistemini ilgilendiren çeşitli iş kazaları meydana gelmektedir. Bu ortam faktörlerinin yanı sıra insan faktörünün de göz önünde bulundurulması gerekir. İtfaiyecilerin görevleri ile ilgili gerekli eğitimi almadığı, ayrıca psikolojik ve fizyolojik özelliklerinin işin niteliği ile uyummadığı durumlarda iş

kazası meydana geldiği görülmektedir. İtfaiyecilerde yaralanma ve kazalar diğer meslek dallarına göre daha fazladır. Örneğin ABD’de iş kazalarında ilk sırayı bu meslek çalışanları almaktadır. Bunun yanında, itfaiyecilikte motorlu araç kazaları da önemli bir yaralanma nedenidir. Bu kapsamda ortaya çıkan diğer risk faktörleri ise; bina yangınlarında elektrikle çalışan su püskürtme cihazlarının kullanılması, merdivene tırmanma, gizli yangınların araştırılması, 18 kilogramdan fazla ağırlık kaldırma gibi aktivitelerdir.

İtfaiyeciler yüksek sıcaklıklara erişen yangın ortamlarında çalışmaktadırlar. Bu tip ortamların kardiyovasküler sistem üzerindeki olumsuzlukları yanında çeşitli iş kazalarına ve yanıklara neden olduğu bilinmektedir. Ayrıca, yangın ortamında rastlanılabilecek kimyasal faktörlerden sülfürik asit, hidroklorik asit, sodyum hidroksit, klor flor brom gibi halojenlerin ve bunların haricinde birçok aşındırıcı ve tahriş edici maddenin deri üzerinde toksik etkileri vardır.

İtfaiyecilerin karşı karşıya oldukları söz konusu ortam faktörlerinin değiştirilmesi olanaksızdır. Bu nedenle, sağlık ve güvenlikle ilgili kişisel koruyucu önlemlerin alınması, itfaiye çalışanlarının sağlık yönünden sürekli olarak izlenmeleri, işe giriş muayenelerinde hassas davranılması ve periyodik muayenelerinin yapılması gerekir. İtfaiye yetkilileri, itfaiyecilere yönelik güvenlik eğitimi programlarını gerçekleştirmeli ve kullanılan giysi ve cihazların modernizasyonunu ve kullanılmasını sağlamalıdır.¹¹²

3.4.4. İtfaiye Çalışanlarının Gerilim Nedenleri

İtfaiyecilik mesleğinin kendine özgü çalışma koşullarından kaynaklanan bazı nedenler çalışanlar üzerinde gerilim yaratabilmektedir. Bu meslekte gerilime yol açan bazı etkenler şunlardır:

- Yanan binada insanların bulunduğunun anons edilmesi.
- Yangın yerine giderken hareket halindeki araçların yol vermemesi.
- Yol kenarlarına park etmiş araçlardan ötürü ilerleme güçlüğü yaşanması.
- Olay yerinde vatandaşların geç kalındığı düşüncesiyle itfaiyecilerle tartışması.
- Yangında hayatını kaybetmiş kişilerin cesetlerinin dışarıya çıkarılması.
- Uzun süren yangınlar.
- Vatandaşların yanan binanın içinde insan ve patlayıcı madde olup olmadığı konusunda bilgi vermekten kaçınmaları.
- Asılsız ihbarlar.
- Alevden, dumandan, yüksek ısıdan ve zehirli gazlardan çok etkilenmeleri.
- Binanın aniden çökmesi.
- Düşme ve cam, tahta, demir parçaları ile çivilerin neden olduğu yaralanmalar.
- Ahşap yapılı binaların her an çökme tehlikesinin bulunması.
- Yangın merdiveninin rüzgarın etkisiyle sallanması.
- Yangının büyüklüğü.
- Yangın yerinde su kaynağı bulunabilecek mi? düşüncesi.

- Soğuk gecelerde ıslanırsa hasta olma endişesi.
- Dumandan ve zehirli gazlardan vücudunun ne kadar etkilendiği, ciğerlerinin ne durumda olduğu, kaç yıllık ömrüm kaldı gibi düşünceler ve kanser olacak mıyım endişesi.
- Söndürülen bir yangın sonrası hemen yeni bir ihbar daha gelir mi düşüncesi.¹²⁵



4. BÖLÜM: MATERYAL ve YÖNTEM

4.1. ARAŞTIRMANIN YAPILDIĞI YER

İtfaiyecilerin iş doyumu düzeylerinin belirlenmesi, iş doyumlarını etkileyen faktörlerin saptanması ve mesleğe özel iş tutumlarının, iş doyumları üzerinde etkili olup olmadığının belirlenmesi amacıyla düzenlenen bu çalışma, Ankara Büyükşehir Belediyesi (ABŞB) İtfaiye Teşkilatı çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirilmiştir.

4.1.1. Ankara İtfaiyesinin Tarihi

1714 yılında tulumbacılar adıyla yeniçeri Ocağına bağlı olarak kurulan Türk itfaiyeciliği, 209 yıl süren askeri kimliğinin ardından 1923 yılında belediyelere devredilmiştir. Ankara İtfaiyesi de 16 Şubat 1924 tarihinde çıkartılan Şehremaneti ile Belediyeye devredilerek sivilleştirilmiştir.¹³¹

Ankara'da itfaiye teşkilatının kuruluş tarihi kesin olarak bilinmemektedir. Ancak bu konudaki en eski belge olan ve Ankara İtfaiyesinin bilinen ilk müdürü Osman Zeki ABAN'a 1922 yılında verilmiş bir takdirnameye göre; Ankara'daki ilk itfaiye teşkilatı 1922 yılının başlarında (Kurtuluş Savaşı sırasında) "Müstakil İtfaiye Bölüğü" adıyla askeri bir örgüt şeklinde ve Osman Zeki Bey kumandasında kurulmuştur. Teşkilatın kuruluş yeri ise, bugün hala adını taşıyan İtfaiye Meydanıdır.¹³²

4.1.2. Ankara BŞB İtfaiye Teskilatının Organizasyon Yapısı

Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Müdürlüğü 1997 yılında Daire Başkanlığına dönüştürülmüştür. Teşkilatın, araştırmanın yapıldığı Mart-Nisan 2004 tarihi itibarıyla Ankara Büyükşehir Belediyesine bağlı olan Altındağ, Çankaya, Gölbaşı, Keçiören, Mamak, Etimesgut, Yenimahalle ve Sincan ilçelerinde şube müdürlükleri bulunmaktadır. Teşkilat yapısı içinde ilçe müdürlükleri yanında, Yangın Kurtarma Koordinasyon, İdari ve Mali İşler, Kûşat Ruhsat ve Eğitim Şube Müdürlüğü olmak üzere 3 şube müdürlüğü daha yer almaktadır. Teşkilat, bu müdürlüklere bağlı olan ve şehrin değişik yerlerinde konuşlanmış 12 İtfaiye grubu ve 2 müfreze ile günün 24 saati hizmet vermektedir. Ayrıca, Yangın Kurtarma Koordinasyon Şubesi Müdürlüğüne bağlı olarak görev yapan Sualtı Arama Kurtarma, K-9 Arama Kurtarma ve Dağcılık ekipleri trafik kazası, göçük, boğulma ve asansörden kurtarma; Kûşat Ruhsat ve Eğitim Şube Müdürlüğüne bağlı olarak çalışan İtfaiye Zabıtası kûşat ruhsatı, çevre sağlığı, genel amaçlı ve şikayetler sonucu denetim; aynı müdürlüğe bağlı olan Eğitim Amirliği ise kamu ve özel kuruluşlarda çalışan personelin eğitimi gibi görevleri yerine getirmektedirler.

Toplam 606 personelin ve 121 aracın görev yapmakta olduğu ABŞB İtfaiyesinin teşkilat yapısı Tablo-2’de gösterilmiştir. Tabloda yer alan en dikkat çekici husus, Etimesgut ve Sincan ilçelerine sadece Sincan İtfaiye Grubunun hizmet veriyor olmasıdır.

Gelen bütün çağrı ve ihbarlar merkezdeki santral tarafından cevaplanmakta ve çağrı noktasının konumuna göre ilgili gruba/müfrezeye

bildirilmektedir. Olay yerine en yakın grubun müdahale gücü yetersiz ise başta merkez olmak üzere diğer gruplardan yardım gönderilmektedir. İtfaiyeciler 24 saat çalıştıktan sonra 48 saat istirahat edilen vardiyalı sisteme göre 3 posta halinde çalışmaktadırlar. Ancak, büyük bir yangın olduğu takdirde tüm çalışanlar ivedilikle göreve çağrılmaktadırlar.

Ankara BŞB İtfaiye Teşkilatının amaçları ise, Ankara'yı daha güvenli bir şehir haline getirmek, yangınların sayısını azaltmak, yangına özel ölümleri azaltmak, yangın nedenli yaralanmaları azaltmak ve yalan ihbarların önüne geçmek olarak özetlenebilir.

Tablo 2. Ankara BŞB İtfaiye Daire Başkanlığı Teşkilat Yapısı

S.No	Şube Müdürlüğü	İtfaiye Birimi
1.	Yangın Kurtarma Koordinasyon Şube Müdürlüğü	Merkez (İskitler) Grubu Sualtı Arama Kurtarma Ekibi K-9 Arama Kurtarma Ekibi Dağcılık Ekibi
2.	Altındağ İlçe Şube Müdürlüğü	Kurtuluş Grubu Altınpark Grubu Siteler Grubu Hisar Müfrezesi
3.	Çankaya İlçe Şube Müdürlüğü	Küçükesat Grubu Köşk Müfrezesi
4.	Gölbaşı İlçe Şube Müdürlüğü	Gölbaşı Grubu
5.	Keçiören İlçe Şube Müdürlüğü	Keçiören Grubu
6.	Mamak İlçe Şube Müdürlüğü	Kayaş Grubu
7.	Etimesgut İlçe Şube Müdürlüğü	Sincan Grubu
8.	Sincan İlçe Şube Müdürlüğü	
9.	Yenimahalle İlçe Şube Müdürlüğü	Batıkent Grubu Çayyolu Grubu Aşti Grubu
10.	Kuşat Ruhsat ve Eğitim Şube Müdürlüğü	Zabıta Amirliği Eğitim Amirliği
11.	İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü	Personel, Yazı İşleri, Ambar, Tamirhane, Baca Servisi

4.1.3. İstatistiki Bilgiler

Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatında Mart 2004 tarihi itibarıyla toplam 606 personel görev yapmaktadır. Bu sayı Ankara BŞB'nin nüfusu¹³³ ile oranlandığında, yüz bin kişi başına 19 itfaiyecinin düştüğü görülmektedir. Bu oran Türkiye genelinde yüz bin kent nüfusu başına 60* itfaiyeci olarak karşımıza çıkmaktadır.¹¹³ Ayrıca, itfaiyenin 3 vardiya halinde çalıştığı göz önüne alınırsa, Ankara'da günlük olarak yüz bin kişi başına ortalama 6 itfaiyeci düşmekte olduğu görülecektir. Aynı şekilde, 117.525 işyerinin¹³⁴ bulunduğu Ankara Büyükşehir Belediyesi'nde, günlük ortalama olarak itfaiyeci başına 582 işyeri düşmektedir.

Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiyesi, 2004 yılında; 2.631 adet yangına müdahale etmenin yanı sıra 738 kurtarma, 220 yağmur suyu tahliyesi, kış aylarında meydana gelen baca ve çatı yangınlarının ve soba zehirlenmelerinin önlenmesi amacıyla 3.945 baca temizliği ve 8.819 işyeri incelemesi (küsat ruhsatı denetimi) gerçekleştirmiştir. Sualtı Arama Kurtarma Ekibi ise Ankara sınırları içinde bulunan göl, gölet, baraj ve ırmaklarda 6, Erzincan'da 1, Kayseri'de 1, İstanbul'da 3 ve Kırıkkale'de 1, olmak üzere toplam 12 adet boğulma sonrası sualtından ceset çıkarma görevini yerine getirmiştir. Bununla birlikte, kamu ve özel sektör kuruluşlarında çalışan 916 kişiye eğitim verilmiş, okullarda düzenlenen eğitim ve tatbikatlar ile konferanslara katılan toplam 159.497 kişi yangın ve yangın güvenliği konularında bilgilendirilmiştir (Tablo-3).

* 2000 yılı verisidir.

Teşkilat tarafından 2004 yılında gerçekleştirilen diğer faaliyetler ise; 111 kez asansörde kalanları kurtarma, 15 göçük olayına müdahale, 60 su tahliyesi, 211 kez basınçlı su verme, 82 kez bayrak ipi takma ve indirme, 1 kez içme suyu dağıtımı, 9 kez afiş levha ve reklam panosu asma ve indirme, 29 kez kilitli kapıları açma, 387 çevre sağlığı denetimi, 48 genel denetim ve 28 şikayet sonrası denetimdir.

Tablo 3. ABŞB İtfaiyesinin Yıllara Göre Faaliyet Sayıları

Yıllar	Yangın Söndürme Sayısı	Kurtarma Sayısı	Boğulma Sonucu Ceset Çıkarma Sayısı	Yağmur Suyu Tahliyesi Sayısı	Baca Temizliği Sayısı	Ruhsat İçin İncelenen İşyeri Sayısı	Eğitim Verilen Kişi Sayısı	Okullarda Verilen Eğitim, Tatbikat ve Konferanslara Katılan Kişi Sayısı
1995	2.223	283		1.408	7.669	11.132	1.400	21.905
1996	2.125	220		453	7.152	10.016	771	23.186
1997	2.305	157		2.091	9.714	11.229	6.283	26.915
1998	2.919	335	11	721	9.845	9.274	2.463	40.556
1999	2.002	406	12	514	4.460	8.967	765	76.771
2000	2.913	621	21	470	5.515	11.885	1.979	118.973
2001	2.524	834	20	784	3.924	10.097	789	120.772
2002	2.302	968	26	385	13.153	8.520	673	80.149
2003	2.993	557	25	284	4.202	7.512	294	85.845
2004	2.631	738	12	220	3.945	8.819	916	159.497

2004 yılında meydana gelen 2.631 yangından 878'i ev ve apartman içindeki eşya yangınları; 518'i ot, saman, talaş, çöp ve ekin yangını; 341'i motorlu araç yangını; 309'u ise işyerlerinde meydana gelen yangınlardır. 2004'te gerçekleşen diğer yangınlar itfaiye kayıtlarında; odunluk ve kömürlük yangınları, orman ve fidanlık yangınları, açık alanda yanan eşyalar ve diğer yangınlar olarak kategorize edilmiştir.

İtfaiyecilerin müdahale ettiği bazı olaylar sonrasında can kaybı ve yaralanmalar olabilmektedir. ABŞB İtfaiyesi verilerine göre 2004 yılında

müdahale edilen olaylarda gerçekleşen ölüm sayısı 82, yaralanma sayısı ise 562'dir (Tablo-4).

Tablo 4. ABŞB İtfaiyesinin 2000-2004 Döneminde Müdahale Ettiği Olaylardaki Ölü ve Yaralı Sayıları

Yıllar	Yaralı Sayısı	Ölü Sayısı
2000	798	144
2001	471	60
2002	688	69
2003	736	67
2004	562	82

Söz konusu 82 ölümden 51'i (%62) ve 562 yaralanmadan 478'i (%85) trafik kazaları sonucunda gerçekleşmiştir. Ankara'da 2004 yılında yangın sonucu hayatını kaybeden 13 kişi (%16) ve yine yangın sonucu yaralanan 46 kişi (%8) vardır. Diğer yaralanma ve ölümler ise; göçük, boğulma, zehirlenme, elektrik çarpması, bina boşluğuna düşme, intihar, LPG patlaması ve ev kazası gibi nedenler sonucunda oluşmuştur (Tablo-5).¹³¹

Tablo 5. ABŞB İtfaiyesinin 2004 Yılında Müdahale Ettiği Olayların Türlerine Göre Ölü ve Yaralı Sayıları

Olay Türü	Yaralı	%	Ölü	%
Toplam	562	100	82	100
Trafik Kazası	478	85	51	62
Yangın	46	8	13	16
Boğulma	-	-	12	15
Göçük	19	3	3	4
Diğer	19	3	3	4

4.2. ARAŞTIRMANIN TİPİ,ZAMANI, EVRENİ, VERİ KAYNAĞI ve UYGULAMA YÖNTEMİ

Araştırmada ilk olarak, kütüphanede ve internet üzerinden literatür taraması yapılmıştır. Literatür taramasında elde edilen bilgiler doğrultusunda çalışmanın kuramsal çerçevesi belirlenmiş ve bu kuramsal çerçeveden hareketle, itfaiye çalışanlarının iş tutumları ile iş doyumlarının analiz edilmesi amacıyla, Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatında uygulanacak bir alan çalışması planlanmıştır. Bu maksatla ABŞB İtfaiye Dairesi Başkanlığı ile görüşülmüş ve 27.02.2004 tarihinde yapılan yazılı başvuruya, 19.03.2004 tarihinde İtfaiye Dairesi Başkanlığı ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Genel Sekreterliği tarafından yazılı olarak izin verilmiştir. Bununla birlikte, ABŞB İtfaiye Daire Başkanlığının 26.03.2004 tarih ve 8 numaralı Genelgesi ile yapılacak çalışma tüm birimlere duyurulmuş ve bu konuda yardımcı olunması istenmiştir. Söz konusu yazılar Ek-3,4 ve 5'de sunulmuştur.

Planlanan çalışma, tanımlayıcı-kesitsel bir araştırma olarak 30 Mart-10 Nisan 2004 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evreni belirtilen tarihlerde ABŞB İtfaiyesinde görev yapan 606 itfaiye çalışanıdır. Çalışmada örnek belirlenmemiş, söz konusu çalışanların hepsi araştırma kapsamına alınmıştır.

Araştırma verilerinin toplanması için anket tekniği kullanılmış, uygulama gözlem altında yapılmıştır. Anketlerden elde edilecek verilerin yorumlanması için gerekli bilgilerin temininde ise, uygulama sonrasında gerçekleştirilen bire bir ve grup görüşmelerinden yararlanılmıştır. Söz konusu anket Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatında görev yapan 415

kişiy e uygulanmış olup, 168 kiş i; izinli olmaları, ankete katılmayı kabul etmemeleri ve uygulama için birimlerine yapılan ziyaretler esnasında görevde olmaları nedeniyle uygulama dışında kalmıştır. Vardiya larına ve birimlerine ziyarette bulunulmayan itfaiyeci sayısı ise 23'tür. Birimlere göre ziyaret sayısı, toplam personel sayısı ve ankete katılan kiş ilerin sayısını gösteren tablo Ek-6'da; birim ve vardiya ay rımında alan uygulamasının yapıldığı günleri gösteren takip çizelgesi ise Ek-7'de sunulmuştur.

Tablo 6. ABŞB İtfaiyesi Personeli ile Anket Uygulanan Çalışanların Kadro ve Görevlere Göre Sayısal Dağılımı

Pozisyon	Kadro	Anket (Görev)
Toplam	606	415
Şube Müdürü, Grup Amiri, İtfaiye Amiri	39	25
Çavuş, Başçavuş	53	31
Onbaşı	73	38
İtfaiye Eri	194	146
İtfaiye Şoförü	177	134
Dalgıç	1	5
Telsiz Operatörü, Santral Memuru	15	17
İtfaiye Zabıtası	9	6
Şef, Memur, Aşçı, Dağıtıcı, Teknisyen, Daktilograf, Hizmetli, Kaloriferci, Bekçi, Mutemet	45	13

Tablo-6'da, araştırmanın yapıldığı tarihte ABŞB İtfaiyesinde görev yapan personelin kadroları ile anket uygulanan çalışanların görevlere göre dağılımı yer almaktadır. Buna göre, toplam 606 çalışandan 415'ine anket uygulanmış olup, anket uygulama oranı %68'e karşılık gelmektedir. Tablo incelendiğinde, kadro ve görev ay rımında yapılan dağılımlarda tutarsızlıklar olduğu görülmektedir. Bunun nedeni kayıtlı kadro ile fiili görev arasında

farklılık bulunmasıdır. Örneğin, fiilen dalgıç olarak görev yapan 5 kişiden sadece 1'i daha önce şoför olarak genel idare hizmetleri sınıfında bulunduğu için bu kadroyu alabilmiş; diğer 4 çalışan ise kadroları yardımcı hizmetler sınıfında olduğu için dalgıç kadrosunu resmen alamamışlardır.



4.3. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ANKET FORMU ve İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

4.3.1. Anket Formu

Araştırmada kullanılan anket, veri toplama formu ve İş Betimlemesi Ölçeğinden oluşmaktadır. Veri toplama formu 3 amaç için dizayn edilmiştir. Bunlar: İtfaiyecilerin;

1. Kişisel nitelikleri belirlemek,
2. İşteki durumları hakkında bilgi edinmek ve
3. İş özelliklerine dair tutum ve düşüncelerini saptamaktır.

Veri toplama formunda yer alan 25 sorudan 4'ü kişisel nitelikler, 9'u işteki durum, 12'si de iş tutumlarına yöneliktir. Çalışmada, itfaiyecilerin iş doyumlarını ölçmek için kullanılan İş Betimlemesi Ölçeği ise 90 sorudan oluşmaktadır. Bu bağlamda, katılımcılara toplam 115 soru yöneltilmiştir.

Anket formu itfaiye çalışanlarına uygulanmadan önce farklı yaş ve eğitim seviyelerinden toplam 110 kişi üzerinde denenmiş ve alınan geribildirimlerden istifade edilerek son şekli verilmiştir. Sorulara herhangi bir kaygıya kapılmaksızın cevap verebilmeleri için katılımcıların isim bilgilerinin alınmadığı söz konusu anket formu Ek-8'de sunulmuştur.

4.3.2. İş Doyumu Ölçeği

İş doyumuna bir tutum olduğuna göre doğrudan gözlenmesi zordur. Bu sebeple ölçüm kişilerin verecekleri bilgilere dayanmak zorundadır.

Başka bir deyişle, iş doyumunda bilgi doğrudan işgörenden alınacaktır. Bu durumda ölçümün sağlıklı olması bilgiyi verenin doğruluğuna ve bilgi toplama tekniğinin tutarlılığına bağlıdır.²⁰ Bununla birlikte iş doyumunu çok boyutlu bir yapıya sahiptir. Örneğin bir kişi çalışma arkadaşlarından ve işin kendisinden çok memnun olabilir, fakat yönetimden ya da terfi olanaklarından hiç memnun olmayabilir. Hatta genel iş doyumunu puanı incelendiğinde, aynı puanı almış kişiler işin farklı yönlerinden doyum sağlıyor olabilirler.⁵⁹ Bu sebeple çalışmada Smith, Kendall ve Hulin tarafından 1969 yılında geliştirilen ve 1985 yılında yeniden düzenlenen "İş Betimlemesi Ölçeği" ile aynı araştırmacılar tarafından ortaya konmuş olan "Genel Olarak İş Skalası" kullanılmıştır.⁷⁹ Literatürde "Job Descriptive Index (JDI)" ve "Job In General Scale (JIG)" olarak anılan ölçekler, Ergin (1997) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak, geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır.⁵⁹

Söz konusu ölçekler, kimi çalışmalarda olduğu gibi ayrı ayrı kullanılmamış, Ergin (1997)⁵⁹ ve Skibba (2002)⁶⁸ tarafından yapılan çalışmalar ile uyumlu olarak bir arada değerlendirilmiştir. Buna göre, çalışmada kullanılan ölçek; yapılan (şimdiki) iş, ücret, terfi olanakları, yönetim, işteki insanlar ve genel olarak iş başlıklı 6 alt boyut ve toplam 90 maddeden oluşmaktadır.

İş doyumunu çok boyutlu bir yapıda inceleyen bu ölçeğin boyutlarından ilki, 18 maddelik bir sıfat ya da kısa ifade grubundan oluşan "yapılan (şimdiki) iş" dir. İkinci boyut "ücret", üçüncü boyut ise "terfi"dir. Bu boyutlarda 9'ar madde bulunmaktadır. Ancak puanlama sırasında diğer boyutlarla eşit ağırlık vermek için alınan puanlar ikiyle çarpılmaktadır.

Dördüncü boyutta "yönetim", beşinci boyutta ise "işteki insanlar" ile ilgili 18'er madde bulunmaktadır. Son boyut ise, 18 maddelik "genel olarak iş" ölçeğidir.⁵⁹ Genel olarak iş boyutunda, yapılan (şimdiki) iş boyutundan ve ölçekte yer alan diğer alt ölçeklerden farklı olarak, bireyin işiyle ilgili tanımlamaları [ya da betimlemeleri] değil, işiyle ilgili duyguları temel alınmaktadır.⁵ Sonuç olarak, ölçekte [her biri birer ifade olarak adlandırılabilir, olumlu ve olumsuz sıfatlardan oluşan] toplam 90 madde bulunmaktadır.

Cevaplayıcılara verilen 90 ifadenin kendi işlerini ne derece tarif ettiği sorulmakta ve kendilerinden evet, hayır ve kararsız şeklinde cevap vermeleri istenmektedir. Olumlu ifadeler "evet" ya da olumsuz ifadeler "hayır" cevabı için "3" puan, tersi durumlarda "0" puan ve kararsız ifadeler "1" puan verilerek hesaplama yapılmaktadır. Ölçekten her bir boyut için 0-54, toplamda ise [genel iş boyutunu 6. faktör olarak değerlendirmeye alarak] 0-324 arası puan alınabilmektedir.⁵⁹

Yapılan araştırmalar, ölçeğin oldukça yararlı olduğunu ve ölçekten alınan toplam puanların genel iş doyumu ölçüsü olarak kullanılabileceğini göstermiştir. Ölçek hem kısa sürede uygulanabildiği, hem de eğitim düzeyi düşük kişilerce anlaşılabilirdiği için çok yaygın olarak kullanılmaktadır.⁵⁹ Örneğin, Amerika Birleşik Devletlerinde en yaygın olarak kullanılan iş doyumu ölçeği İş Betimlemesi Endeksidir.⁷⁷ Bu ölçek, Spector'a göre (1997) en dikkatli bir şekilde geliştirilmiş ve geçerlilik kazanmış iş doyumu ölçeğidir.⁶⁸

Ergin, İş Betimlemesi Ölçeğinin güvenilirliğini "Cronbach Alfa Katsayısı" ile iç tutarlılık açısından ve "tekrar test yöntemiyle" zaman içerisindeki tutarlılık açısından irdemiştir. Buna göre, ölçeğin test-tekrar güvenilirliğini 0.84, alfa katsayısını 0.92 olarak belirlemiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre ölçek oldukça yüksek güvenilirlik değerlerine sahiptir.⁵⁹

Ölçek 1969 yılında Smith, Kendall ve Hulin tarafından ortaya çıkarılmış ve 1985 yılında JDI Araştırma Grubu tarafından geliştirilmiştir. 1985 yılında yapılan revizyonda orijinal 72 maddeden 11'i değiştirilmiştir.⁷⁷ 1996 yılında yapılan ve "genel olarak iş" ölçeğini de kapsayan çalışmada, 1600'ün üzerinde kişiden alınan sonuçlara göre ölçeğin alfa güvenilirlik katsayısının 0.86 ile 0.92 arasında değişmekte olduğu belirlenmiştir (şimdiki iş:0.90, ücret:0.86, terfi:0.87, yönetim:0.91, işteki insanlar:0.91 ve genel olarak iş:0.92).

İş Betimlemesi Ölçeğinin esas aldığı temele göre iş doyumu 3 değişik nedenden ötürü önemlidir. Bunlar; insani, ekonomik ve kuramsal meselelerdir. İş doyumu insani meselelerle ilgilidir çünkü iş doyumu fiziksel ve ruhsal birçok faktörle ilgili olduğu gibi yaşam doyumu ile de yakından ilgilidir. Bununla birlikte, verimliliğin artması, kayıpların azalması, iş kazalarının azalması, iyi iş ilişkilerinin sürdürülmesi ve işi iyi yapma gibi ekonomik ve kuramsal meselelerle iş doyumu arasında kuvvetli bir ilişki bulunmaktadır.⁶⁸

4.4. ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ ve HİPOTEZLERİ

Araştırmanın bağımlı değişkenleri: İş doyum ölçeğinden ve bu ölçeği oluşturan yapılan (şimdiki) iş, ücret, terfi, yönetim, işteki insanlar ve genel olarak iş boyutlarından elde edilen puanlardır. Bağımsız değişkenler ise ilgili hipotez altında belirtilmiştir.

Hipotez 1:

İş doyumunu düzeyi ile kişisel nitelikler arasında fark yoktur.

Bağımsız Değişkenler:

Cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim durumu.

Hipotez 2:

İş doyumunu düzeyi ile kişilerin işteki durumu arasında fark yoktur.

Bağımsız Değişkenler:

Görev (yapılan iş), yapılan işin kişinin idealindeki iş ile uyumu, yapılan işin kişinin yetenek ve kişiliği ile uyumu, yapılan işte kendini başarılı görme, yapılan işte çalışma süresi, daha önce başka bir işte çalışıp çalışmama, çalışılan belediyenin başka bir biriminde daha iyi performans gösterilip gösterilmeyeceği düşüncesi, iş arama, iş kazası geçirme durumu ve kazalanma sayısı.

Hipotez 3:

İş doyumu düzeyi ile kişilerin mesleğe özel bazı konulara yönelik tutumları arasında fark yoktur.

Bağımsız Değişkenler:

Kişinin işini yaparken kendisini fiziksel ve ruhsal olarak nasıl hissettiği, kişinin olay yerine giderken taşıdığı olumlu veya olumsuz düşünce, işteki olaylardan olumsuz etkilenme durumu, karşılaşılan zorluk ve olumsuzluklar neticesinde işten soğuma, sürekli alarm durumunda olmanın yıpratıcı olup olmaması, ihbarları beklerken endişe duyulup duyulmaması, erken yaşlılık hissi, yapılan işin fiziksel sağlığı etkilemesi, yapılan işi tehlikeli bulma, işgörme olanak ve ekipmanlarının yeterliliği ve vardiyalı çalışma.

4.5. KULLANILAN TERİM ve KRİTERLERİN AÇIKLANMASI

Görev: İtfaiye çalışanının fiilen yerine getirmekte olduğu işin ilgili kadro ismiyle temsil edilmesidir. Örneğin, "itfaiye eri" kadrosunda olan bir kişi fiilen "santral memurluğu" yapıyor ise, kendisinden anket formunda santral memuru seçeneğini işaretlemesi istenmiştir. Bu nedenle kişinin araştırmada belirttiği görevi ile resmi kadro unvanı farklı olabilir.

İş Kazası: UÇÖ tarafından "planlanmamış ve beklenmeyen bir olay sonucunda sakatlanmaya ve zarara neden olan durum" şeklinde tanımlanan iş kazası,¹⁷ araştırmada; kişisel yaralanma ile sonuçlanan ve yapılan işteki işgörme kabiliyetini ortadan kaldıran veya önemli ölçüde sınırlayan olay olarak değerlendirilmiştir. Bunun nedeni; basit yaralanma, sıyrık, burkulma ve zedelenme gibi sonuçlar doğuran kazaların her bir itfaiyeci tarafından yüzlerce kez yaşamış olması ve bu tür kazaların anılan kişilerce hatırlanmasının oldukça güç olacağının anlaşılmasıdır. Bu sebeple, araştırmada belirtilmiş olan kazalar yorumlanırken bunların işgörme kabiliyetini ortadan kaldıran veya önemli ölçüde sınırlayan olaylar olduğu dikkate alınmalıdır.

İşgörme olanak ve ekipmanları: İtfaiyeciler mesleklerini icra ederken motorlu veya motorsuz birçok araç, alet, cihaz ve özel iş kıyafetleri kullanmaktadırlar. Anket formunda bulunan "işgörme olanak ve ekipmanları yeterli mi?" sorusu, belirtilen tüm donanımın bir arada değerlendirilmesini içermektedir.

Vardiya: ABŞB İtfaiyecileri 24 saatlik çalışmanın ardından 48 saat istirahat etmektedirler. Anket formunda yer alan "vardiyalı çalışmaktan memnunuz?" sorusu, belirtilen çalışma düzeninin itfaiyeciler tarafından nasıl değerlendirildiğini ölçmek için konulmuştur.



4.6. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yapılan alan çalışmasında anket tekniği uygulandığından, sonuçlar tanımlayıcı istatistik kapsamında frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma kullanılarak değerlendirilmiştir. Gruplar arasında fark olup olmadığı incelenirken "Varyans Analizi (One-Way Analysis of Variance)" ve "Bağımsız İki Grup T-Testi (Independent-Samples T Test)" yöntemleri kullanılmış,¹³⁵ parametrik test varsayımlarının sağlanmadığı durumlarda ise; "Mann-Whitney U Testi" ve "Kruskal-Wallis Varyans Analizi" tekniklerinden yararlanılmıştır. Yapılan varyans analizlerinde gruplar farklı bulunduğu (H_0 hipotezi reddedildiğinde), farklılığı hangi grubun ortaya çıkardığını tespit etmek için "Tukey Yöntemi" kullanılmıştır.¹³⁶ Toplam iş doyumunun alt boyutları ile ilişkisi ise korelasyonla (Çift Taraflı Pearson Korelasyonu) gösterilmiştir. Yanılma olasılığının $\alpha=0.05$ olarak kabul edildiği çalışmada; verilerin güvenirliği "Cronbach Alfa" katsayısıyla test edilmiş olup, iş doyum ölçeğinde yer alan soruların ortalamalarının birbirleriyle eşit olup olmadığı Hotelling T^2 Testi ile incelenmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan 6-8 ve 20-27'nci sorular 5'er maddelik cevap seçenekleri ile katılımcılara yöneltilmiştir. Ancak analizlerin daha etkin yapılabilmesi için bu sorulara verilen yanıtlar değerlendirme sırasında 3'er madde halinde gruplanmış ve bu duruma göre yorumlanmıştır. Buna göre:

1. Hiç, az, orta, iyi ve tam seçeneklerinden oluşan sorulara verilen "hiç" ve "az" cevapları "Az" başlığı altında, "iyi" ve "tam" cevapları da "İyi"

başlığı altında birleştirilmiş, "orta" cevabı ise herhangi bir işleme tabi tutulmaksızın anket formundaki haliyle değerlendirmeye alınmıştır.

2. Evet, çoğunlukla, bazen, nadiren ve hayır seçeneklerinden oluşan sorulara verilen "evet" ve "çoğunlukla" cevapları "Evet" başlığı altında, "nadiren" ve "hayır" cevapları da "Hayır" başlığı altında birleştirilmiş, "bazen" cevabı ise herhangi bir işleme tabi tutulmaksızın anket formundaki haliyle değerlendirmeye alınmıştır.

Bununla birlikte, medeni durum bilgisinin alındığı 3. sorunun cevap şıkları içinde bulunan "boşanmış" ve "dul" seçeneklerinin sadece 5 kişi tarafından işaretlenmiş olması nedeniyle, söz konusu maddeler "bekar" seçeneğinde verilen yanıtlar ile birleştirilmiş ve bu kişilerin tamamı "Evli Olmayan" başlığı altında incelenmiş; aynı şekilde, eğitim durumu bilgisinin alındığı 4. sorunun yanıtları arasında yer alan "2,3 ve 4 yıllık yüksek öğretim" seçeneklerine verilen cevapların tamamı "Yüksek Öğretim" başlığı altında değerlendirilmiştir.

Çalışmada elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS (SPSS 9.0 for Windows) istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

4.7. ARAŞTIRMANIN KISITLARI

Araştırmanın kısıtlarını iki başlık altında toplamak mümkündür.

Bunlar:

- Planlanan araştırma süresi içerisinde ilgili bölümde belirtilen sebeplerden ötürü tüm itfaiye çalışanlarına ulaşamamış olması ve
- Araştırma sürecinin yerel seçimlere ve bundan dolayı siyasetin yoğun olarak yaşandığı bir döneme denk gelmesi nedeniyle, itfaiye çalışanlarının yapılan görüşmelerde ve uygulanan ankete verdikleri cevaplarda siyasi mutluluk veya mutsuzluklarının olası etkilerinin bulunmasıdır.

5. BÖLÜM: BULGULAR

Araştırmada kullanılan İş Betimlemesi Ölçeğinin yüksek derecede güvenilir olduğu ($\alpha=0.9156$), ölçekte yer alan soruların ölçme yeteneklerinin ise birbirlerine yakın ve normal dağılım yapısında olduğu ($t^2=7556.74$, $p=0.001$) belirlenmiştir. Buna göre, iş doyumu ile ilgili soruların tüm katılımcılar tarafından aynı yaklaşımla algılandığı ifade edilebilir. Yapılan güvenirlik analizinden elde edilen bir diğer sonuç ise; soru-bütün korelasyonunun negatif değer vermemesi nedeniyle tüm soruların bütün içine eklenebilir özellikte olduğudur.¹³⁷

5.1. KATILIMCILARIN TANIMLAYICI BİLGİLERİ

Çalışma kapsamında yer alan itfaiye çalışanlarının kişisel ve mesleki anlamda tanımlayıcı bilgileri Tablo-7’de yer almaktadır. Buna göre:

415 kişilik grubun 146’sı (%35) er, 134’ü (%32) şoför, 38’i (%9) onbaşı, 31’i (%8) çavuş ve başçavuş, 25’i (%6) amir ve müdür (müdür yardımcıları dahil), 17’si (%4) santral memuru, 13’ü (%3) büro çalışanları ve sivil memur, 6’sı (%2) itfaiye zabıtası ve 5’i (%1) dalgıç (sualtı arama kurtarma) görevi yapmakta olan kişilerdir.

Tamamına yakını erkek olan katılımcıların (405 kişi-%98), 393’ü evli (%95), 22’si (%5) ise bekar, dul veya boşanmıştır. Kişilerin 60’ı (%14) 28-35, 131’i (%32) 36-40, 153’ü (%37) 41-45 ve 71’i (%17) 46 ve üzeri yaştaadır. En genç katılımcının 28, en yaşlı katılımcının 57 yaşında olduğu kitlede, çalışanlardan 35’i (%8) 50 ve üzerinde yaşa sahiptir. İncelenen

grubun yaş ortalaması 41.2 ± 5.1 olup, ortanca yaş 41, tepe yaş değeri ise 42'dir.

İtfaiyecilerin sadece %10'u (42 kişi) yüksek öğretim mezunudur. Eğitim düzeylerine göre en kalabalık grubu %55'lik oranla lise ve dengi meslek lisesi mezunları oluşturmaktadır. Ülkemizde lise düzeyinde itfaiyecilik eğitimi verilmediği için söz konusu gruba dahil olanlar düz veya diğer meslek liselerinden mezun olmuş kişilerdir. Geriye kalan 144 kişi ise (%35) ortaokul ve altı düzeyde eğitim seviyesine sahiptir.

Tablo 7. Katılımcıların Tanımlayıcı Bilgileri

Görev	Sayı	%	Medeni Durum	Sayı	%
Er	146	35	Evli	393	95
Şoför	134	32	Evli Değil	22	5
Onbaşı	38	9	Toplam	415	100
Çavuş-Başçavuş	31	8			
Amir-Müdür	25	6	Eğitim Durumu	Sayı	%
Santral Memuru	17	4	Ortaokul ve altı	144	35
Büro ve Sivil Memur	13	3	Lise ve dengi	229	55
Zabıta	6	2	Yüksek Öğretim	42	10
Dalgıç	5	1	Toplam	415	100
Toplam	415	100			
			Çalışılan Yıl	Sayı	%
Cinsiyet	Sayı	%	10 ve altı	103	25
Erkek	405	98	11-14	126	30
Kadın	10	2	15-19	90	22
Toplam	415	100	20 ve üzeri	96	23
			Toplam	415	100
Yaş Grubu	Sayı	%	İlk İş	Sayı	%
35 ve altı	60	14	Evet	155	37
36-40	131	32	Hayır	260	63
41-45	153	37	Toplam	415	100
46 ve üzeri	71	17			
Toplam	415	100			

Araştırmaya katılan 415 İtfaiyeciden 103'ü (%25) 1-10, 126'sı (%30) 11-14, 90'ı (%22) 15-19 ve 96'sı (%23) 20 ve üzeri yıldır bu meslekte

çalışmaktadırlar. Katılımcılar için hesaplanan ortalama çalışma süresi 14.8 ± 5.8 yıldır. Bu kategorideki ortanca değer 13, tepe değeri ise 10 yıl olup, itfaiyecilerin "bu işte kaç yıldır çalışıyorsunuz?" sorusuna verdikleri cevaplar 1-30 yıl arasında değişmektedir. İtfaiyecilik bu kişilerden 155'inin (%37) ilk işi olup, %63 oranına karşılık gelen 260 kişilik çoğunluk ise daha önce başka bir işte çalışmıştır.



5.2. İŞ DOYUMU PUANLARI

İtfaiyecilerin anket formundaki iş doyumu ölçeğinde yer alan sorulara verdikleri yanıtlara karşılık gelen puanlar toplanarak, her bir çalışan için, "yapılan iş", "ücret", "terfi", "yönetim", "işteki insanlar" ve "genel olarak iş" başlıklarından oluşan 6 alt boyuta göre iş doyumu puanları hesaplanmış; söz konusu boyutlardan elde edilen puanlar toplanmak suretiyle de toplam iş doyumu puanları belirlenmiştir. 6 boyutlu iş doyum ölçeğinden toplamda 0-324, her bir boyut için ise 0-54 arası puan alınabilmektedir.

Tablo 8. Alt Boyutlara Göre İş Doyumu Puanları (N=415)

İş Doyumu Boyutları	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Dağılım Aralığı	Ortanca	Tepe Değeri
Toplam	142.2	52.0	289	146	172
Genel Olarak İş	37.2	14.4	54	41	54
İşteki İnsanlar	30.7	15.2	54	32	45
Yapılan İş	26.9	10.1	51	29	33
Yönetim	25.5	13.6	54	24	15
Terfi	11.8	11.0	54	8	6
Ücret	10.1	9.0	48	6	6

ABŞB İtfaiyecilerinin iş doyumları ile ilgili istatistik değerler Tablo-8'de verilmiştir. Tablo incelendiğinde, toplam iş doyumu puan ortalamasının 142.2 ± 52 ile ortanın altı seviyede olduğu görülmektedir. Toplam iş doyumunda ortanca değer 146 puan ve tepe değeri 172 puandır. Tabloda yer alan dağılım aralığı değerleri ise, her kategoride alınmış olan en yüksek iş doyumu puanlarına eşittir. Bunun nedeni; genel olarak iş boyutunda 2, işteki insanlar boyutunda 9, yapılan iş boyutunda 1, yönetim boyutunda 3, terfi boyutunda 63, ücret boyutunda 76 ve toplam iş doyumunda 1 kişinin "0" puan alması ve dolayısıyla her kategori için belirlenen en az puanların "0"

olmasıdır. Buna göre, katılımcıların toplam iş doyumu puanları 0-289 arasında değişmektedir.

142.2 olan toplam iş doyumu puan ortalamasının (± 52) ortanın altı seviyede olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, genel olarak iş (37.2 ± 14.4 puan) ve işteki insanlar (30.7 ± 15.2 puan) faktörlerinin itfaiyeciler için doyum alınan boyutlar olduğu; ücret (10.1 ± 9 puan) ve terfi olanaklarının (11.8 ± 11 puan) ise iş doyumsuzluğuna neden olduğu ifade edilebilir. İtfaiyecilerin, yapılan iş (26.9 ± 10.1 puan) ve yönetim (25.5 ± 13.6 puan) faktörlerinden aldıkları puanların ortalamaları ise orta seviyededir.

İş doyumu ölçeğinden aldıkları toplam puanlar dikkate alınarak belirlenen iş doyumu düzeylerine göre itfaiyecilerin sayısal dağılımı Tablo-9'da bulunmaktadır. Tablodaki doyum düzeyleri, araştırmada kullanılan iş doyumu ölçeğinden bir kişinin alabileceği en fazla puan olan 324'ün 4 çeyreğe ayrılması ile elde edilmiştir. Bu ayrıma göre; itfaiyecilerin %15'inin düşük, %44'ünün ortanın altı, %39'unun ortanın üstü ve %2'sinin yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 9. İş Doyumu Düzeylerine Göre İtfaiyecilerin Sayısal Dağılımı

İş Doyumu Düzeyi	Puan Aralığı	Sayı	%
Toplam	0-289	415	100
Düşük	80 ve altı	62	15
Ortanın Altı	81-161	184	44
Ortanın Üstü	162-242	160	39
Yüksek	243 ve üzeri	9	2

Aynı grupta iş doyumunun alt boyutlarını oluşturan faktörler için de yapılmıştır. Tablo-10'da bulunan dağılıma bakıldığında, itfaiyecilerin %51'inin genel olarak iş boyutundan yüksek derecede, %55'inin ise yapılan iş boyutundan ortanın üstü seviyede tatmin oldukları; buna karşın %71'inin ücret bakımından doyumsuzluk yaşadığı görülmektedir. Ciddi doyumsuzluk yaşanan bir diğer boyut ise işyerindeki terfi imkanları olup, itfaiyecilerin %68'i bu faktörden 0-12 arasında puan almışlardır.

Tablo 10. İş Doyumu Boyutlarından Sağladıkları Tatmin Düzeyine Göre İtfaiyecilerin Sayısal Dağılımı (N=415)

İş Doyumu Boyutları	İş Doyumu Düzeylerine Göre İtfaiyeci Sayıları							
	Düşük (0-12 P.)	%	Ortanın Altı (13-26 P.)	%	Ortanın Üstü (27-40 P.)	%	Yüksek (41+ P.)	%
Genel Olarak İş	33	8	67	16	104	25	211	51
İşteki İnsanlar	65	16	98	24	118	28	134	32
Yapılan İş	47	11	120	29	229	55	19	5
Yönetim	83	20	145	35	108	26	79	19
Terfi	282	68	95	23	26	6	12	3
Ücret	295	71	99	24	16	4	5	1

İtfaiyeciler, işteki insanlar ve yönetim faktörlerinden aldıkları iş doyumunu puanları açısından diğer boyutlara kıyasla daha dengeli bir dağılım göstermektedirler. Örneğin, itfaiyecilerin %16'sı işteki insanlar boyutunda doyumsuzluk yaşarken; bu kategoride kişilerin %24'ü ortanın altı, %28'i ortanın üstü ve %32'si yüksek seviyede iş doyumuna sahiptirler. Aynı şekilde, işyerindeki yönetimle ilgili olarak; itfaiyecilerin %20'si düşük, %35'i ortanın altı, %26'sı ortanın üstü ve %19'u yüksek düzeyde iş doyumuna sahiptirler.

İş doyumu puanları toplam iş doyumunu oluşturan her bir boyut için hesaplandıktan sonra bunlar arasındaki ilişki korelasyonla belirlenmiştir. Yapılan çift taraflı Pearson Korelasyon Analizi sonucunda elde edilen ve Tablo-11'de sunulan değerlerden görüleceği üzere, iş doyumu ile en yüksek ilişkide olan boyut "genel olarak iş" olup, iş doyumunun tüm boyutları hem kendi aralarında hem de toplam iş doyumu ile pozitif yönlü kuvvetli bir ilişkiye ($p<0.01$) sahiptirler.

Tablo 11.Toplam İş Doyumu ile Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar (N=415)

İş Doyumu Boyutları	Toplam	Genel Olarak İş	Yönetim	İşteki İnsanlar	Yapılan İş	Terfi	Ücret
Toplam	1.000	0.783	0.769	0.754	0.728	0.601	0.539
Genel Olarak İş	0.783	1.000	0.458	0.506	0.695	0.275	0.259
Yönetim	0.769	0.458	1.000	0.555	0.365	0.411	0.349
İşteki İnsanlar	0.754	0.506	0.555	1.000	0.430	0.260	0.217
Yapılan İş	0.728	0.695	0.365	0.430	1.000	0.328	0.298
Terfi	0.601	0.275	0.411	0.260	0.328	1.000	0.387
Ücret	0.539	0.259	0.349	0.217	0.298	0.387	1.000

Açıklama:

Tüm gözelerdeki korelasyon değerleri, 0.01 düzeyinde çift taraflı öneme sahiptir.

5.3. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ

415 itfaiye çalışanına uygulanan anket aracılığıyla toplanan verileri analiz etmek için oluşturulan gruptan bazılarının, ilgili soruya verilen cevapların sayısal dağılımlarındaki dengesizlik nedeniyle parametrik test varsayımlarını sağlamadığı görülmüş ve bu doğrultuda, yanılğı payını en aza indirmek için parametrik olmayan testler arasında en uygun yöntem seçilerek analizler gerçekleştirilmiştir. Bu sebeple, söz konusu bulgulara yönelik olarak yapılacak değerlendirme ve yorumlarda, belirtilen sayısal dengesizliklerin göz önünde bulundurulması gerekir.

5.3.1. İş Doyumu İle Kişisel Nitelikler Arasındaki İlişki

Cinsiyete Göre İş Doyumu:

Araştırmaya katılan 415 itfaiye çalışanından 405'i erkek (%98) ve sadece 10'u (%2) kadındır. Yapılan hesaplama sonucunda; erkek çalışanların iş doyumu puan ortalamalarının 143.2, kadın çalışanların puan ortalamalarının ise 103.6 olduğu belirlenmiştir. Ancak sayısal dağılım bakımından gruplar arasında bulunan aşırı fark nedeniyle iş doyumu açısından herhangi bir önemlilik testi yapılmamıştır.

Tablo 12. Yaşa Göre İş Doyumu

Yaş Grubu	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	2.859	0.037
35 ve altı	60	14	128.9	44.9		
36-40	131	32	138.3	52.4		
41-45	153	37	145.8	53.1		
46 ve üzeri	71	17	153.0	52.2		

İş doyumu puanı ortalamaları; 28-35 yaş grubundaki itfaiyeciler için 128.9, 36-40 yaş grubundakiler için 138.3, 41-45 yaş grubundakiler için 145.8, 46 ve üzeri yaştaki itfaiyeciler için ise 153 puan olarak hesaplanmıştır.

Yapılan varyans analizi sonucunda, yaş gruplarına göre iş doyumu seviyelerinin istatistiksel olarak farklı olduğu ($p<0.05$) görülmekle birlikte; bunun, gruplar arası iş doyumu puanı ortalaması farkı (GOF) 24.07 olan 28-35 yaş grubu ile 46+ yaş grubundaki çalışanların iş doyumu düzeylerinden kaynaklanmakta olduğu yapılan Tukey Testi sonucunda anlaşılmıştır.

Medeni Duruma Göre İş Doyumu:

Araştırmaya katılan 415 itfaiyecinin %95'i evli, %5'i ise evli değildir. Yapılan hesaplama sonucunda belirlenen iş doyumu puanı ortalaması evliler için 143.5, evli olmayanlar için ise 119.6'dır. Ancak gruplar arasındaki büyük sayısal dağılım farkı nedeniyle iş doyumu açısından herhangi bir önemlilik testi yapılmamıştır.

Tablo 13. Eğitim Durumuna Göre İş Doyumu

Eğitim Durumu	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	8.176	0.001
Ortaokul ve altı	144	35	152.7	53.6		
Lise ve dengi	229	55	140.2	48.8		
Yüksek Öğretim	42	10	117.4	54.6		

Ortaokul ve altı eğitim düzeyine sahip itfaiyeciler için hesaplanan iş doyumu puanı ortalaması 152.7'dir. Bu ortalama, lise ve dengi okul mezunları için 140.2; yüksek öğretim mezunları için ise 117.4'tür. Yapılan varyans analizi sonucunda, eğitim durumu ile iş doyumu arasında istatistiksel bir ilişki belirlenmiştir. Buna göre, yüksek öğretimden mezun olmuş itfaiyeciler ile hem ortaokul ve altı (GOF=35.31) hem de lise ve dengi (GOF=22.75) eğitim düzeyine sahip itfaiyeciler arasında iş doyumu bakımından istatistiksel olarak önemli bir farklılık vardır ($p < 0.05$).

5.3.2. İş Doyumu İle Kişilerin İsteki Durumu Arasındaki İlişki

İş doyumu düzeyi bakımından ilk sırada yer alan görev grubu 159.5 puan ortalaması ile onbaşılardır. Bunu sırasıyla; 153.1 ile santral memurları, 151.6 ile amir ve müdürler, 146.8 ile dalgıçlar, 145.1 ile şoförler, 142 ile çavuş ve başçavuşlar, 135.4 ile erler, 132.5 ile büro çalışanları ve sivil memurlar, 86.3 ile de zabıta izlemektedir.

Tablo 14. Görev Türlerine Göre İş Doyumu

Görev	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Sıra Numarası Ortalaması	Ki-Kare	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0		15.339	0.053
Onbaşı	38	9	159.5	57.0	243.6		
Santral Memuru	17	4	153.1	48.1	239.0		
Amir-Müdür	25	6	151.6	44.9	233.3		
Dalgıç	5	1	146.8	19.1	210.8		
Şoför	134	32	145.1	50.7	211.7		
Çavuş-Başçavuş	31	8	142.0	53.7	209.7		
Er	146	35	135.4	50.3	193.2		
Büro ve Sivil Memur	13	3	132.5	74.6	198.3		
Zabıta	6	2	86.3	33.5	75.6		

Grupların puan ortalamaları arasında sayısal farklılıklar görülmekte olmasına rağmen, görevlerine göre gruplanmış itfaiye çalışanları arasında iş doyumu bakımından istatistiksel olarak önemli bir farklılık mevcut olmadığı ($p>0.05$) yapılan Kruskal-Wallis Varyans Analizi sonucunda anlaşılmıştır.

Tablo 15. Yapılan İşin Kişinin İdealindeki İşle (Meslekle) Uyumuna Göre İş Doyumu

İdealindeki İş İle Uyum	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	61.280	0.001
Az	87	21	97.7	42.8		
Orta	78	19	134.7	49.5		
İyi	250	60	160.1	45.5		

İtfaiyecilerin %21'i yaptığı işin idealindeki meslekle olan uyumunu "az" olarak tarif ederken, bu soru katılımcıların %19'u tarafından "orta", %60'ı tarafından ise "iyi" olarak tanımlanmıştır. Az cevabını verenlerin iş doyumu puanı ortalaması 97.7, orta cevabını verenlerin iş doyumu puanı ortalaması 134.7, iyi cevabını veren itfaiyecilerin iş doyumu puanı ortalaması ise 160.1 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizine göre, grupların iş doyumu puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı olup, bu farklılık tüm gruplar için karşılıklı olarak geçerlidir ($p<0.05$). Buna göre; "İdealinizdeki iş (meslek) ile yaptığınız iş ne kadar uyumlu?" sorusuna verdikleri cevaplar az, orta ve iyi olarak gruplandırılmış kişilerin iş doyumları birbirlerinden farklıdır.

Tablo 16. Yapılan İşin Kişinin Yetenek ve Kişiliğiyle Uyumuna Göre İş Doyumu

Yetenek ve Kişilikle Uyum	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	44.921	0.001
Az	49	12	88.2	40.6		
Orta	57	14	125.8	54.7		
İyi	309	74	153.8	46.7		

İtfaiyecilere yaptıkları işin yetenek ve kişilikleri ile ne kadar uyumlu olduğu sorulmuş ve neticesinde; cevabı "az" olan 49 kişinin (%12) iş doyumu puanı ortalamasının 88.2, cevabı "orta" olan 57 kişinin (%14) iş doyumu puanı ortalamasının 125.8, cevabı "iyi" olan 309 itfaiyecinin (%74) iş doyumu puanı ortalamasının ise 153.8 olduğu ve gruplar arasındaki bu farklılıkların istatistiksel açıdan önemli olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Söz konusu istatistiksel farklılık, tüm gruplar için karşılıklı olarak geçerlidir.

Tablo 17. Yapılan İşte Kendini Başarılı Olarak Görme Durumuna Göre İş Doyumu

Yaptığı İşte Kendini Başarılı Görme	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Sıra Numarası Ortalaması	Ki-Kare	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0		4.382	0.112
Evet	371	90	144.0	51.7	212.2		
Bazen	34	8	128.1	55.9	175.5		
Hayır	10	2	123.6	42.7	162.6		

Yaptığı işte kendini başarılı olarak gören 371 itfaiyecinin (%90) iş doyumu puanı ortalaması 144.0, kendini bazen başarılı bulan 34 itfaiyecinin (%8) iş doyumu puanı ortalaması 128.1 ve kendini başarısız bulan 10 itfaiyecinin (%2) iş doyumu puanı ortalaması 123.6'dır. Yapılan Kruskal-Wallis Varyans Analizi sonucunda, söz konusu gruplar arasında iş doyumu

bakımından istatistiksel olarak önemli bir farklılık bulunmadığı anlaşılmıştır ($p>0.05$).

Tablo 18. İtfaiyeci Olarak Çalışma Süresine Göre İş Doyumu

Çalışılan Yıl	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	3.780	0.011
10 ve altı	103	25	134.4	51.4		
11-14	126	30	135.0	49.6		
15-19	90	22	148.7	51.7		
20 ve üzeri	96	23	154.0	53.6		

Araştırmaya katılan 415 itfaiyeciden 103'ü (%25) 1 ila 10 yıldır bu meslekte çalışmakta olup, bunların iş doyumu puanı ortalaması 134.4'tür. 11-14 yıldır bu meslekte bulunan 126 (%30) itfaiyecinin iş doyumu puanı ortalaması 135, 15-19 yıldır bu işi yapan 90 (%22) itfaiyecinin iş doyumu puanı ortalaması 148.7, 20 ve üzeri yıldır itfaiyecilik yapan 96 (%23) kişinin iş doyumu puanı ortalaması ise 154.0'dır. Yapılan varyans analizi ve çözümlemeler sonucunda, gruplar arasında iş doyumu düzeyi bakımından istatistiksel olarak önemli bir farklılık bulunduğu ($p<0.05$) ve bu farklılığın çalışma süreleri 1-10 ve 11-14 yıl olan itfaiyeciler ile 20 ve üzeri yıldır bu işi yapanların iş doyumu düzeylerinden kaynaklandığı saptanmıştır.

Tablo 19. İtfaiyeciliğin İlk İş Olup Olmama Durumuna Göre İş Doyumu

İlk İş	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (t)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	-2.204	0.028
Evet	155	37	149.5	48.9		
Hayır	260	63	137.9	53.4		

İtfaiyecilik 415 katılımcıdan %37'sinin ilk işi olup, bu kişilerin iş doyumu puanı ortalaması 149.5'tir. Katılımcıların %63'ü ise itfaiyeci olmadan önce başka işlerde çalışmışlardır. İş doyumu puanı ortalaması 137.9 olan bu kişiler ile itfaiyecilik dışında başka bir işte çalışmamış olanlar arasında bulunan iş doyumu düzeyi farklılığı (Levene Testine göre varyanslar eşittir, $p=0.168$) istatistiksel açıdan anlamlı bir büyüklüğe sahiptir ($p<0.05$).

Tablo 20. Çalışılan Belediyenin Başka Bir Biriminde Daha İyi Performans Gösterilip Gösterilmeyeceği Düşüncesine Göre İş Doyumu

Başka Birimde Daha İyi Performans Gösterme	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (t)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	-5.234	0.001
Evet	111	27	120.8			
Hayır	304	73	150.1			

Araştırmaya katılan itfaiye çalışanlarına yöneltilen "çalıştığınız belediyenin başka bir biriminde daha iyi performans göstereceğinizi düşünüyor musunuz?" sorusuna verilen cevaplardan 111'i (%27) "evet", 304'ü (%73) ise "hayır"dır. Evet yanıtını verenlerin iş doyumu puanı ortalaması 120.8 ve hayır diyenlerin iş doyumu puanı ortalaması 150.1 olup, iş doyumu bakımından söz konusu iki grup arasındaki fark (Levene Testine göre varyanslar eşittir, $p=0.165$) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 21. Başka Bir İş Arama Durumuna Göre İş Doyumu

Başka Bir İş Arama	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (t)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	-5.252	0.001
Evet	57	14	109.7	50.2		
Hayır	358	86	147.4	50.4		

Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatında görev yapıyor olmasına rağmen, yaşadığı memnuniyetsizlik sonucu başka bir iş arayışı içinde olan itfaiyecilerin sayısı 57'dir (%14). İş doyumu puanı ortalaması 109.7 olan bu kişiler ile başka bir iş aramadığını belirten 358 (%86) itfaiyeci (147.4 puan ortalaması) arasındaki iş doyumu farkı (Levene Testine göre varyanslar eşittir, $p=0.878$) istatistiksel olarak önemlidir ($p<0.05$).

Tablo 22. İş Kazası Geçirme Durumuna Göre İş Doyumu

İş Kazası Geçirme Durumu	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (t)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	-2.591	0.010
Evet	156	38	133.8	48.9		
Hayır	259	62	147.3	53.2		

Çalışma kapsamında yer alan itfaiyecilerden 156'sı (%38) çeşitli sayılarda iş kazası geçirmiş olup, bu kişilerin iş doyumu puanı ortalaması 133.8'dir. Ortalama iş doyumu puanları 147.3 olan 259 (%62) itfaiyeci ise, araştırma kriterlerine göre tanımlanan boyutta herhangi bir iş kazası yaşamamıştır. Yapılan T-testi sonucunda, belirtilen iki grubun iş doyumu düzeylerinin (Levene Testine göre varyanslar eşittir, $p=0.320$) istatistiksel olarak farklı olduğu anlaşılmıştır ($p<0.05$).

Tablo 23. Kazalanma Sayısına Göre İş Doyumu

İş Kazası Sayısı	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	415	100	142.2	52.0	3.178	0.024
İş kazası geçirmeyenler	259	62	147.3	53.2		
1 iş kazası geçirenler	78	19	140.6	48.2		
2 iş kazası geçirenler	30	7	129.2	42.2		
3 ve üzerinde iş kazası geçirenler	48	12	125.6	52.9		

Araştırmada iş kazası geçirme durumu ile birlikte kaç iş kazası geçirildiğine ilişkin olarak da veri toplanmıştır. Buna göre; iş kazası geçirdiğini belirtmiş olan 156 itfaiyecinin %50'si 1 kez (İPO=140.6), %19'u 2 kez (İPO=129.2), %31'i ise 3 ve üzerinde (İPO=125.6) iş kazası yaşamıştır. Geçirilen kaza sayısına göre oluşturulan gruplar dikkate alınarak gerçekleştirilen varyans analizi ($F=3.178$, $P=0.024$) ve Tukey çözümü neticesinde ($p=0.037$), Tablo 24'te belirtilmiş olan istatistiksel farklılığın; iş kazası geçirmemiş olan itfaiyecilerle, 3 ve üzerinde iş kazası geçirmiş olanlar arasındaki iş doyumunu farkından ($GOF=21.75$) kaynaklandığı belirlenmiştir.

5.3.3. İş Doyumu İle İtfaiyecilerin Mesleğe Özel Bazı Konulara Yönelik Tutumları Arasındaki İlişki

Araştırmada kullanılan anket formunda 20'nci-30'uncu sıralarda yer alan 11 soru, çalışanların itfaiyecilik mesleğine özel bazı konulara yönelik tutumlarının belirlenmesi amacıyla oluşturulmuştur. Ancak bu sorular hedefleri gereği anket uygulanan tüm personele hitap etmemektedir. Bu nedenle, yangın söndürme ve kurtarma personel ve yöneticileri dışında kalan büro çalışanları, itfaiye zabıtalı ve santral memurlarına bahsi geçen sorular yöneltilmemiştir. Bu bağlamda, belirtilen kapsamda yapılacak olan değerlendirmelerde $N=379$ 'dur.

Tablo 24. İşini Yaparken Kendini Fiziksel Olarak Hazır ve Yeterli Hissetme Durumuna Göre İş Doyumu

Kendini Fiziksel Olarak Hazır ve Yeterli Hissetme	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Sıra Numarası Ortalaması	Ki-Kare	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1		16.497	0.001
Evet	336	89	146.7	49.4	197.4		
Bazen	31	8	122.7	53.6	150.5		
Hayır	12	3	90.7	54.1	85.4		

Anket formunda bulunan "işinizi yaparken kendinizi fiziksel olarak hazır ve yeterli hissediyor musunuz?" şeklindeki soruya, katılımcıların %89'u evet, %8'i bazen, %3'ü de hayır cevabı vermişlerdir. Bu kişiler için hesaplanan iş doyumu puan ortalamaları ise sırasıyla; 146.7, 122.7 ve 90.7'dir. Yapılan Kruskal-Wallis Varyans Analizi sonucunda, iş doyumu düzeyi açısından gruplar arasında fark olduğu belirlenmiş olup ($p<0.05$); bu farkın, ilgili soruya evet yanıtını verenler ile bazen ($GOF=23.96$) ve hayır ($GOF=56.04$) cevabını veren itfaiyecilerden kaynaklandığı yapılan Tukey Testi sonucunda anlaşılmıştır.

Tablo 25. İşini Yaparken Kendini Ruhsal Olarak Hazır ve Güçlü Hissetme Durumuna Göre İş Doyumu

Kendini Ruhsal Olarak Hazır ve Güçlü Hissetme	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Sıra Numarası Ortalaması	Ki-Kare	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1		33.245	0.001
Evet	293	77	151.2	49.1	207.6		
Bazen	58	15	116.2	46.4	132.0		
Hayır	28	8	112.5	51.5	126.4		

İtfaiyecilerin %77'si işini yaparken kendini ruhsal olarak hazır ve güçlü hissettiğini belirtmiş olup, bu kişiler için hesaplanan iş doyumu puanı ortalaması 151.2'dir. İşini yaparken kendini ruhsal olarak hazır ve güçlü hissetmeyenlerin oranı %8, iş doyumu puanı ortalamaları 112.5; ilgili soruyu "bazen" olarak cevaplayanların oranı %15, iş doyumu puanı ortalamaları ise 116.2'dir. Önemlilik testi olarak uygulanan Kruskal-Wallis Varyans Analizi sonuçlarına göre; söz konusu gruplar arasında iş doyumu düzeyi bakımından istatistiksel olarak fark vardır ($p<0.05$). Bu farklılık "işinizi yaparken kendinizi ruhsal olarak hazır ve güçlü hissediyor musunuz?" sorusuna evet yanıtını

verenler ile bazen (GOF=34.96) ve hayır (GOF=38.72) cevabı verenlerin iş doyumu seviyelerinden kaynaklanmaktadır.

Tablo 26. Olay Yerine Giderken Olumlu veya Olumsuz Düşünme Durumuna Göre İş Doyumu

Olay Yerine Giderken Olumlu Düşünme	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1	17.178	0.001
Evet	284	75	151.5	49.9		
Bazen	51	13	119.9	43.6		
Hayır	44	12	114.8	49.0		

Olay yerine giderken, iş doyumu puanı ortalamaları 151.5 olan 284 (%75) itfaiyeci olumlu; puan ortalamaları 119.9 olan 51 (%13) itfaiyeci bazen olumlu; puan ortalamaları 114.8 olan 44 (%12) itfaiyeci ise olumsuz düşünceler içinde bulunduklarını belirtmektedir. Yapılan varyans analizi neticesinde, grupların iş doyumu düzeylerindeki farklılıklarının istatistiksel olarak önemli olduğu görülmüştür ($p<0.05$). Söz konusu farklılığın, olay yerine giderken olumlu düşünen itfaiyeciler ile diğerleri arasında olduğu Tukey Testi ile saptanmıştır.

Tablo 27. İşteki Olaylardan Olumsuz Etkilenme Durumuna Göre İş Doyumu

İşteki Olaylardan Olumsuz Etkilenme	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1	6.388	0.002
Evet	181	48	134.1	50.9		
Bazen	143	38	147.8	49.9		
Hayır	55	14	159.4	49.8		

"İşiniz sırasında karşılaştığımız olaylardan olumsuz etkileniyor musunuz?" sorusuna evet diyen 181 (%48) itfaiyecinin iş doyumu puanı ortalaması 134.1 olup, bu soruya bazen cevabını veren 143 (%38) itfaiyecinin puan ortalaması 147.8, işteki olaylardan olumsuz etkilenmediklerini belirten 55 (%14) itfaiyecinin puan ortalaması ise 159.4'tür. Bu kişilerin iş doyumu seviyeleri arasında fark olduğu ($p<0.05$) ve bu farklılığa, bahsi geçen soruya evet cevabını verenler ile bazen (GOF=13.71) ve hayır (GOF=25.29) cevabını verenlerin iş doyum düzeylerinin neden olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 28. İş Gereği Karşılaşılan Zorluk ve Olumsuzluklar Neticesinde İşten Soğuma Durumuna Göre İş Doyumu

Zorluk ve Olumsuzluklar Sonucu İşten Soğuma	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1	41.625	0.001
Evet	102	27	113.4	49.8		
Bazen	97	26	134.4	44.8		
Hayır	180	47	164.4	45.1		

İtfaiye çalışanlarının %27'si iş gereği karşılaştıkları zorluk ve olumsuzluklar neticesinde işlerinden soğuduklarını (İPO=113.4), %26'sı bu hissi bazen yaşadıklarını (İPO=134.4) ve %47'si söz konusu olumsuzluklar sebebiyle işlerinden soğumadıklarını (İPO=164.4) ifade etmişlerdir. Yapılan analizlere göre, iş doyumu düzeyi bakımından gruplar arasında istatistiki açıdan farklılık bulunmaktadır ($p<0.05$). İş doyumlarındaki bu farklılık, tüm gruplar için karşılıklı olarak geçerlidir.

Tablo 29. Sürekli Alarm Durumunda Olmanın Yıpratıcı Olma Durumuna Göre İş Doyumu

Sürekli Alarm Durumunda Olma Sonucunda Yıpranma	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1	26.590	0.001
Evet	286	75	133.3	48.1		
Bazen	36	10	158.5	41.1		
Hayır	57	15	182.0	51.3		

"Sürekli alarm durumunda olmak sizi yıpratıyor mu?" sorusuna evet diyen 286 (%75) itfaiyecinin iş doyumu puanlarının ortalaması 133.3, bazen diyenlerin (36 kişi-%10) puan ortalamaları 158.5, hayır cevabını verenlerin (57 kişi-%15) puan ortalamaları ise 182.0'dır. Yapılan varyans analizi ve Tukey çözümülemesi sonucunda; cevap gruplarına göre iş doyumu seviyelerinin farklı olduğu ($p<0.05$) görülmekle birlikte, bu durumun ilgili soruya evet cevabını verenler ile bazen ($GOF=25.22$) ve hayır ($GOF=48.70$) cevabını verenlerin iş doyum düzeylerinden kaynaklandığı belirlenmiştir.

Tablo 30. İhbarları Beklerken Endişe Duyulup Duyulmaması Durumuna Göre İş Doyumu

Gelecek İhbarları Endişeyle Bekleme	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1	8.041	0.001
Evet	197	52	133.8	48.7		
Bazen	44	12	143.1	54.0		
Hayır	138	36	156.1	50.9		

Gelecek ihbarları endişe ile bekleyen itfaiyeciler (%52) için hesaplanmış olan iş doyumu puanı ortalaması 133.8'dir. Bu oran, yangın ve kurtarma ihbarlarını bazı zamanlar endişe ile bekleyen itfaiyeciler (%12) için

143.1, bu konuda endişe yaşamayan itfaiyeciler (%36) için ise 156.1'dir. Yapılan varyans analizi sonucunda, ilgili soruya verilen cevaplar ile iş doyumu arasında istatistiksel bir ilişki olduğu ($p<0.05$) ve bu durumun gelecek ihbarları endişe ile bekleyen (evet) kişiler ile gelecek ihbarlara ilişkin herhangi bir endişe yaşamayan (hayır) kişilerin iş doyumu düzeylerinden ($GOF=22.33$) kaynaklandığı belirlenmiştir.

Tablo 31. Yapılan İş Nedeniyle Erken Yaşlanma Hissi Duyma Durumuna Göre İş Doyumu

Yapılan İş Nedeniyle Erken Yaşlanma Hissi	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Sıra Numarası Ortalaması	Ki-Kare	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1		14.902	0.001
Evet	331	87	139.0	50.3	181.9		
Bazen	18	5	175.4	32.2	263.2		
Hayır	30	8	167.2	56.7	235.1		

Yaptıkları iş nedeniyle erken yaşlandıklarını belirten 331 (%87) itfaiyecinin iş doyumu puanları ortalaması 139, ilgili soruya "bazen" yanıtı veren 18 (%5) itfaiyecinin iş doyumu puanları ortalaması 175.4 ve yaptıkları iş nedeniyle erken yaşlandıklarını düşünmeyen 30 (%8) itfaiyecinin iş doyumu puanları ortalaması 167.2 olarak belirlenmiştir. Bağımlı ve bağımsız değişken yönünden gruplar arasında fark olup olmadığını test etmek için uygulanan Kruskal-Wallis Varyans Analizi sonucunda, cevap gruplarının iş doyumu düzeyleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Söz konusu farklılık, yaptıkları işin erken yaşlanmalarına yol açtığını ifade edenler (evet cevabını verenler) ile diğerlerinin (bazen ve hayır cevaplarını verenler) iş doyumu düzeylerinden kaynaklanmaktadır.

Tablo 32. Yapılan İşin Fiziksel Sağlığı Etkileme Durumuna Göre İş Doyumu

Yapılan İşin Fiziksel Sağlığı Etkilemesi	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Sıra Numarası Ortalaması	Ki-Kare	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1		16.380	0.001
Evet	336	89	139.5	49.4	182.2		
Kararsız	21	5	159.9	58.0	229.6		
Hayır	22	6	180.6	53.5	270.7		

"Yaptığınız iş fiziksel sağlığınızı olumsuz etkiliyor mu?" sorusuna "evet" cevabını verenlerin oranı %89, iş doyumu puanı ortalamaları 139.5; "hayır" cevabı verenlerin oranı %6, iş doyumu puanı ortalamaları 180.6; bu konuda kararsız olanların oranı %5, iş doyumu puanı ortalamaları ise 159.9'dur. Önemlilik testi olarak uygulanan Kruskal-Wallis Varyans Analizine göre, iş doyumu bakımından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p < 0.05$). Bu farklılığın nedeni, bahsi geçen soruya evet diyenler ile hayır yanıtını verenlerin (GOF=41.09) iş doyumu seviyeleridir.

Tablo 33. Yapılan İşin Tehlikeli Bulma Durumuna Göre İş Doyumu

Yapılan İşin Tehlikeli Bulma	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Sıra Numarası Ortalaması	Ki-Kare	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1		5.623	0.060
Evet	366	96	141.9	60.6	187.9		
Kararsız	6	2	147.7	54.7	204.7		
Hayır	7	2	195.6	52.6	286.1		

Yaptığı işi tehlikeli bulan 366 itfaiyecinin (%96) iş doyumu puan ortalamaları 141.9, yapılan işin tehlikeli olup olmadığı konusunda kararsız olan 6 (%2) itfaiyecinin iş doyumu puan ortalamaları 147.7, itfaiyecilik mesleğinin

tehlikeli bulmayan 7 (%2) çalışan için hesaplanan iş doyumu puan ortalaması ise 195.6'dır. İtfaiyeciliği tehlikeli bulmayanların (1 onbaşı, 1 şöför, 5 er) puanları ile diğerleri arasında sayısal bir farklılık görülüyor olsa da uygulanan Kruskal-Wallis Varyans Analizinden elde edilen sonuçlara göre; söz konusu cevap grupları arasında iş doyumu bakımından istatistiksel olarak önemli bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0.05$).

Tablo 34. İşgörme Olanak ve Ekipmanlarını Yeterli Bulma Durumuna Göre İş Doyumu

İşgörme Olanak ve Ekipmanlarını Yeterli Bulma	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Test Değeri (F)	Önemlilik (p)
Toplam	379	100	143.0	51.1	25.341	0.001
Evet	59	16	177.3	51.5		
Kararsız	42	11	163.6	45.2		
Hayır	278	73	132.6	47.8		

İşgörme olanak ve ekipmanlarını yeterli bulan 59 (%16) itfaiyecinin iş doyumu puan ortalamaları 177.3, bu soruya kararsız yanıtı veren 42 (%11) itfaiyecinin iş doyumu puan ortalamaları 163.6, işgörme olanak ve ekipmanlarını yeterli bulmayan 278 (%73) itfaiyecinin iş doyumu puan ortalamaları ise 132.6 olup, yapılan varyans analizi sonucunda iş doyumu düzeyi bakımından gruplar arasında fark olduğu saptanmıştır ($p<0.05$). Bu durum; belirtilen soruya "evet" ve "hayır" cevabını veren kişilerin iş doyumları ($GOF=44.69$) ile "hayır ve kararsız" yanıtını seçen çalışanların iş doyumlarından ($GOF=30.96$) kaynaklanmaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesinde görev yapan itfaiye çalışanlarına uygulanan anket formunun sonuncu (31'inci) sorusu vardiyalı

çalışma ile ilgilidir. Anket kapsamında incelenen kişilerden itfaiye zabıtası, büro memuru ve dalgıçlar belirtilen sistemde çalışmadıklarından, bu konuda yapılan analizlerde kapsam dışında tutulmuşlardır. Bununla birlikte, dalgıçlar haricindeki kurtarma personeli ile müdürler vardiyalı çalışmıyor olmalarına rağmen, soru formunda ayrıştırılamadıkları için incelenen kitle içinde yer almışlardır. Bu bağlamda, vardiyalı çalışma için yapılan değerlendirmelerde N=391'dir.

Tablo 35. Vardiyalı Çalışmadan Memnun Olma Durumuna Göre İş Doyumu

Vardiyalı Çalışmadan Memnun Olma	Sayı	%	Puan Ortalaması	Standart Sapma	Sıra Numarası Ortalaması	Ki-Kare	Önemlilik (p)
Toplam	391	100	143.4	51.2		23.757	0.001
Evet	358	92	147.3	49.8	204.0		
Kararsız	20	5	113.8	48.6	135.0		
Hayır	13	3	81.9	42.8	70.0		

İtfaiyecilerin %92'si vardiyalı çalışmadan memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bu kişilerin iş doyumu puanı ortalamaları 147.3'tür. Vardiyalı çalışma düzeninden memnun olmayan kişilerin oranı sadece %3 olup, bunlara ait iş doyumu puanlarının ortalaması 81.9'dur. Bu konuda kararsız olan itfaiyecilerin (%5) iş doyumu puanı ortalamaları ise 113.8'dir. Gerçekleştirilen testler sonucunda; iş doyumu bakımından gruplar arasında fark olduğu ($p<0.05$) ve bu durumun vardiyalı çalışmadan memnun olan itfaiyeciler ile memnun olmayanlar ($GOF=65.40$) ve memnun olanlar ile belirtilen mesai sistemi konusunda kararsız olan itfaiyecilerin ($GOF=33.45$) doyum düzeyleri arasındaki farklılıklardan kaynaklandığı belirlenmiştir.

6. BÖLÜM: TARTIŞMA

İş doyumu kendine özgü özellikleri (denetim, yönetim, terfi, ücret, çalışma koşulları, iş ilişkileri) olduğu kadar, çalışanların psiko sosyal ve ekonomik beklenti, gereksinme ve isteklerini kapsayan kompleks bir yapıya sahiptir.¹⁰⁴ İş doyumu ile ilgili literatür incelendiğinde, yapılan her araştırma sonucunda iş doyumunun belirleyicileri olarak farklı etkenlerin öne çıktığı görülmektedir. Bu durum, doyuma yol açan öğelerin bilinmesine rağmen öğeler arası ilişkilerin örgüt yapılarına göre değiştiğini ortaya koymaktadır.

Birincil görevleri yangın, afet ve kazalara müdahale etmek ve can kurtarmak olan itfaiye teşkilatlarında, bu hizmetlerin yürütülmesinde en önemli kaynak hizmeti sağlayan insandır. Bu yüzden, çalışanların verimlilik ve başarısını kişisel olarak sunduğu ve insanları mutlu etmeye dayanan bu meslekte iş doyumu özellikle önemlidir. Son derece yorucu, riskli ve güç olan itfaiyecilikte işinden tatmin olmayan bir personelin verimli çalışması olası değildir. Bu bağlamda, yapılan işte verimliliğin ve kalitenin arttırılabilmesi, işgörenlerin doyumuna ve işlerine bağlılıklarına dayanmaktadır. Ayrıca, çalışanların toplam sağlıkları açısından iş ortamından kaynaklanan fiziksel ve çevresel sorunların yanında, psiko sosyal faktörlerin de değerlendirilmesi gerekir. Belirtilen sebeplerle, hem belediye hem de itfaiye teşkilatı yöneticilerinin bu kapsamdaki çalışmalarının en önemli yönünü, idare etme sorumluluğu taşıdıkları itfaiyecilerin davranış ve tutumları ile bunların nedenleri oluşturmaktadır.

6.1. ANKARA BŞB İTFAİYE TEŞKİLATININ PERSONEL YAPISININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Personel Sayısı

Araştırmanın yapıldığı Mart 2004 tarihi itibarıyla, Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatında toplam 606 personel görev yapmaktadır. Bu sayı Ankara BŞB'nin nüfusu ile oranlandığında,¹³³ yüz bin kişi başına 19 itfaiyecinin düştüğü görülmektedir. Söz konusu oran; Lizbon'da 120,¹³⁸ ABD'de* 101,¹²⁴ Kopenhag'da 80,¹³⁹ Hong Kong'da 88,¹⁴⁰ Londra'da 79,¹⁴¹ ve Dublin'de 85'tir.¹⁴² Ayrıca, itfaiyenin 3 vardiya halinde çalıştığı göz önüne alınırsa, Ankara'da günlük olarak yüz bin kişi başına ortalama 6 itfaiyeci düşmekte olduğu görülecektir. Bu veriler Ankara İtfaiyesinin sayısal bakımdan ciddi bir personel sorunu yaşamakta olduğunu net bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu durum araştırmadan elde edilen sonuçlarla da teyit edilmektedir. İş doyumu ölçeğinin yapılan iş boyutunda bulunan "yapılacak çok iş" ifadesi için katılımcıların %77.3'ü "evet" cevabı vermiş olup, bu ifadeye katılmayanların oranı ise sadece %11.1'dir. Bu bağlamda, personel azlığı nedeniyle mevcut personelin olması gerekenden daha fazla iş yüküne sahip olduğu söylenebilir.

Görev

Araştırmaya katılan 415 itfaiyecinin %35'i er, %32'si şoför, %9'u onbaşı, %8'i çavuş ve başçavuş, %6'sı amir ve müdür, %4'ü santral memuru, %3'ü büro çalışanı ve sivil memur, %1'i itfaiye zabıtası ve %1'i dalgıç (sualtı arama kurtarma) görevinde olan kişilerdir. 18851 sayılı İtfaiye

* ABD için verilen bu oran, nüfusu Ankara BŞB gibi 1 milyon ve üzerinde olan yerleşim yerlerinde yüz binde 70-176 arasında değişmekte olup, medyan değer 130'dur.

teşkilllerinin kuruluş, görev, eğitim ve denetim esaslarına dair yönetmelikte, nüfusu 500 binden fazla olan şehirlerin itfaiye teşkilatlarında makine, kimya, elektrik ve inşaat mühendislerinin görev alması öngörülmüş olmasına rağmen, Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiyesinde herhangi bir mühendis istihdamı bulunmamaktadır. Mevcut çalışanlar tarafından da eleştirilen bu durum, Ankara'daki itfaiye hizmetleri açısından sayısal personel yetersizliği yanında teknik bilgi anlamında ikinci bir handikap olarak karşımıza çıkmaktadır.

Cinsiyet

Çalışma kapsamında incelenen itfaiyecilerin %98'i (405 kişi) erkek ve %2'si (10 kişi) kadındır. Bu oran; Londra İtfaiyesinde %4,¹⁴¹ Hong Kong İtfaiyesinde %2,¹⁴⁰ Kopenhag İtfaiyesinde ise %1'dir.¹³⁹ Araştırmaya katılan 10 kadından 2'si santral memuru, 3'ü büro memuru, 5'i ise itfaiye zabıtası olarak görev yapmakta olup, aktif yangın söndürme ve kurtarma personeli arasında kadın çalışan bulunmamaktadır. Keza, Hong Kong İtfaiyesinden alınan bilgiye göre; toplam 109 kadın çalışandan 101'i iletişim merkezinde görev yapmakta olup, sadece 8 kadın itfaiyeci yangınla mücadele alanında eğitilmiş bulunmaktadır.¹⁴⁰ Londra İtfaiyesi yetkilileri ise, %4 olan kadın çalışan oranının 2009 itibarıyla %15'e yükseltilmesinin öngörüldüğünü belirtmektedirler.¹⁴¹ Bu durumun, itfaiyeciliğin özellikleri gereği sadece erkekler tarafından yapılabilecek bir meslek olarak algılanıyor olması biçiminde açıklanabileceği değerlendirilmektedir.

Yaş

İncelenen itfaiyecilerin %14'ü 28-35, %32'si 36-40, %37'si 41-45 ve %17'si 46 ve üzerindeki yaştadır. Yaşları 28 ile 57 arasında değişen

İtfaiyeciler için hesaplanan yaş ortalaması 41.2, ortalanca yaş 41, tepe yaş değeri ise 42 olup, bu kişilerin %8.4'ü 50 ve üzerinde yaşa sahiptir. 2002 yılında ABD'de nüfusu 1 milyon ve üzerinde olan yerleşim yerlerinde görev yapan itfaiyecilerin %8.2'si 30 yaşının altındayken, bu oran Ankara İtfaiyesi için sadece %0.2 olarak karşımıza çıkmaktadır. Aynı şekilde, Amerika'da %52.5 olan 40 ve üzeri yaştaki itfaiyeci oranı ABŞB İtfaiyesinde %63'dür.¹²⁴

Görüldüğü üzere, ABŞB İtfaiyesinde görev yapan itfaiyecilerin yaşları oldukça yüksektir. Bu yükseklik aktif yangın söndürme ve kurtarma personeli olarak sayılabilecek er, onbaşı, çavuş ve başçavuşlarda da kendisini göstermektedir. Anılan bu kişiler 46 ve üzeri yaşta olan itfaiyecilerin %51'ini oluşturmaktadır.

Bu durumun mesleğin fiziksel gerekleri ile çelişkili olduğu düşünülmektedir. Bunun nedeni; 3.3.4. nolu bölümde bahsedilen TSE'nin 1992 tarih ve TS 10369 numaralı "İtfaiye teşkilatı - İtfaiye eri - asgari yeterlilik" standardında belirtilmiş olan unsurların büyük bir fiziksel güç ve dayanıklılık gerektirmesi ve belirtilen niteliklerin de yaşla ilgili olmasıdır. Nitekim, yaşı yüksek olan itfaiyecilerin yüksek binalara yangın söndürme hortumu çıkarmak gibi güç işlerde oldukça zorlandıkları yapılan görüşmelerde İtfaiye çalışanları tarafından vurgulanmış ve kadronun gençleştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Bu bağlamda, Ankara'daki İtfaiye hizmetleri açısından, hem sayısal hem de teknik bilgiye sahip personel yetersizliği saptamaları ile ortaya konan handikaplara, mevcut personelin yaş ve fiziksel kapasite durumu da eklenmektedir.

Eğitim Durumu

İtfaiyecilerin %35'i ortaokul ve altı, %55'i lise ve dengi meslek lisesi, %10'u ise yüksek öğretim mezunudur. Yüksek okulu bitirmiş olan itfaiyeciler arasında 4 yıllık fakülte eğitimi almış olanların oranı ise %31'dir. Ülkemizde lise düzeyinde itfaiyecilik eğitimi olmaması ve 1996 yılından sonra eğitim-öğretime başlayan İtfaiyecilik Meslek Yüksek Okullarından mezun olmuş kişilerin ABŞB İtfaiyesince henüz istihdam edilmemiş olması nedeniyle, söz konusu itfaiyecilerin bu mesleği hizmet içi eğitimle ve yaparak öğrendikleri ifade edilebilir.

Ancak, sanayileşme, kimyasal patlamalar, çevresel sorunlar ve diğer tehlikeli maddelerden kaynaklanan yangınların artmaya başlaması ve bu kapsamda yaşanan teknolojik değişimler itfaiyecilik mesleğinin gerektirdiği resmi eğitim düzeyini yükseltmiştir. İtfaiyecilik eğitimi salt hizmet içi eğitim olmaktan çıkmıştır. Y yaparak öğrenilen ve tecrübeye dayalı bir nitelik artırma süreci önemli ise de, günümüzde itfaiye hizmetleri için gerekli olan mühendislik ve yönetim formasyonlarının bu şekilde kazanılamayacağı açıktır. Bu dönüşüm, lonca sistemine dayalı eğitimden okul eğitimine dayalı meslek kazanma sürecinin yaşandığı her alanda olduğu gibi, itfaiye için de geçerlidir. İtfaiyecilik, meslek içi eğitim ve yaparak öğrenme yöntemi ile etkinleştirilemeyecek kadar bilgi-teknoloji yoğun haline gelmiştir. Çok amaçlı hizmet vermek de (arama-kurtarma-ilkyardım vb.) ancak resmi okul eğitiminin arttırılması ile mümkün olabilir.¹¹³ Örneğin, TSE'nin 1992 tarih ve TS 10369 numaralı, "itfaiye teşkilatı - itfaiye eri - asgari yeterlilik" standardına göre bir itfaiye eri; yangını tanımlayabilmek ve yangının birbirini takip eden safhalarını bilmek; yanmadan sonra meydana gelen zehirli gazların

oluşturacağı tehlikeleri bilmek; parlama noktası, yanma noktası ve tutuşma sıcaklığının tarifini bilmek; yanmayı etkileyen havadaki oksijen konsantrasyonunu bilmek; hayati tehlike oluşturacak bina yangınlarında ortaya çıkacak yanma ürünlerini bilmek; yangın mahallinde meydana gelebilecek tehlikeli dört solunum ortamını bilmek; solunun cihazlarının kullanım, bakım, kontrol ve özelliklerini bilmek; binalara zorunlu girişleri sağlayan el aletlerinin kullanımını bilmek ve öğretebilmek; havalandırma şekillerini tanımlamak, havalandırma öncesi oluşacak tehlikeleri ve alınması gereken tedbirleri bilmek durumundadır.¹¹⁷

Bu bağlamda, ABŞB İtfaiyesinin başta inşaat, kimya, elektrik ve makine mühendisliği alanlarında eğitim görmüş teknik personel ile İtfaiyecilik Meslek Yüksek Okullarından mezun olmuş kişileri istihdam etmesi gerektiği düşünülmektedir.

İlk İş

Meslek hayatına itfaiyeci olarak başlayanların oranı %37, daha önce başka bir işte çalışmış itfaiyecilerin oranı ise %63'dür. Bu durumun nedenleri; itfaiyeciliğin profesyonel bir meslek olarak görülmemesi, itfaiye personelinin devletin yaptığı genel memur sınavlarına veya aynı atama prosedürüne tabii tutulmuş olması ve itfaiyeciliğin bir meslek sınıfı olmamasından ötürü, hem belediyenin başka birimlerinden hem de başka kurumlardan buraya kolaylıkla geçilebilmesidir. Hatta, yapılan görüşmelerde itfaiyenin sürgün yeri olduğu bazı çalışanlarca ifade edilmiştir. Böylesine bir tablo mesleğin kutsal sayılan hayat kurtarma misyonu ile bağdaşmadığı gibi, halkın beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasında sorunlar yaşanacağına işaret etmektedir.

6.2. İŞ DOYUMU PUANLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiyesi Çalışanlarının iş doyumlarını ölçmek için kullanılan 6 boyutlu İş Betimlemesi Ölçeğinden (JDI); toplamda 0-324, her bir boyut için ise 0-54 arası puan alınabilmektedir.

Genel Durum

Yapılan hesaplamalar sonucunda, itfaiyecilerin toplam iş doyum puanı ortalamalarının 142.2 ± 52 ile ortanın altı seviyede olduğu görülmektedir. Bu durum kişi sayısı bakımından değerlendirildiğinde ise, itfaiyecilerin %15'inin düşük, %44'ünün ortanın altı, %39'unun ortanın üstü ve %2'sinin yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu söylenebilir.

Bununla birlikte, genel olarak iş (37.2 puan) ve işteki insanlar (30.7 puan) faktörlerinin itfaiyeciler için doyum alınan boyutlar olduğu; ücret (10.1 puan) ve terfi olanaklarının (11.8 puan) ise iş doyumsuzluğuna neden olduğu ifade edilebilir. İtfaiyecilerin, yapılan iş (26.9 puan) ve yönetim (25.5 puan) faktörlerinden aldıkları puanların ortalamaları ise, toplam iş doyumunda olduğu gibi ortanın altındadır. Skibba (2002) tarafından Wiskonsin Merkez İtfaiyesi çalışanlarına yönelik olarak yapılan kişilik ve iş doyumunu konulu araştırmada, İş Betimlemesi Ölçeği (JDI) kullanılmış ve bahsi geçen itfaiyecilerin en çok genel olarak iş (45.1 puan), yapılan iş (43 puan) ve işteki insanlar (38.5 puan) ana faktörlerinden doyum sağladıkları, buna karşılık ücret (21.5 puan), yönetim (20.1 puan) ve terfi olanaklarından (13.1 puan) da en az doyum elde ettiklerini belirlenmiştir.⁶⁸ Söz konusu iki araştırma

sonuçları benzerlik göstermekle birlikte, toplam iş doyumu puan ortalaması 181.2 olan Wiskonsin İtfaiyecilerinin ABŞB İtfaiyecilerinden genel olarak daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları söylenebilir.

İş Doyumunun Boyutları

ABŞB İtfaiyesi Çalışanları için 6 farklı boyutta belirlenen iş doyumunda en yüksek puan "genel olarak iş" alanından alınmış olup, bunu; işteki insanlar, yapılan iş ve yönetim boyutları izlemektedir. Terfi ve ücret ise en az iş doyumuna sahip olunan alanlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Genel Olarak İş

İtfaiyecilerin "genel olarak iş" doyumlarının, bu boyuttan almış oldukları puanların ortalaması olan 37.2 ± 14.4 ile ortanın üstü seviyede olduğu değerlendirilmektedir. Genel olarak iş doyumunda ortanca değer 41, tepe değeri ise 54 puandır. Bu boyuttan alınmış olan iş doyumunu puanlarına göre belirlenmiş iş doyumunu düzeyleri kişi sayısı bakımından incelendiğinde; itfaiyecilerin %8'inin düşük, %16'sının ortanın altı, %25'inin ortanın üstü ve %51'inin yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.

Bu konuda yapılmış olan çalışmalar (Blau, 1999; Kalleberg ve Griffin, 1978; Miller, 1980) göstermektedir ki, iş doyumunu rutin işlerle negatif bir ilişki, bunun tersi olarak da kompleks ve özerkliği olan işlerle pozitif ilişki halindedir. Dolayısıyla, yapılan bir işin esas mükafatının kişinin duyduğu başarıma duygusu olduğu ve bu sebeple basit olmayan, iddialı ve çeşitli

özerkliklere sahip işlerde çalışanların duygularına daha iyi yön verebildikleri dikkate alınırsa,⁶¹ itfaiyecilerin en yüksek tatmini neden genel olarak iş faktöründen sağladığı açıklanabilir.

İşteki İnsanlar

İtfaiyecilerin "işteki insanlar" konusundaki doyumlarının, bu boyuttan almış oldukları puanların ortalaması olan 30.7 ± 15.2 ile ortanın üstü seviyede olduğu değerlendirilmektedir. İşteki insanlar doyumunda ortalama değer 32, tepe değeri ise 45 puandır. Bu boyuttan alınmış olan iş doyumu puanlarına göre belirlenmiş iş doyumu düzeyleri kişi sayısı bakımından incelendiğinde; itfaiyecilerin %16'sının düşük, %24'ünün ortanın altı, %28'inin ortanın üstü ve %32'sinin yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.

Örgütteki ilişkiler genellikle karşılıklı hizmet temeline dayalı işlevsel bir ilişkidir. İşlevsel ilişkide, her ilişki karşılıklı yapılan hizmete, yardıma, dayanışmaya dayanır. Bu ilişkilerin iyi olması işgörene doyum sağlamaktadır. Bunun yanında, bir arada bulunmaktan hoşlanmaya dayanan ilişkiler de çalışanlarca gereksinilmektedir. Bir örgütte çalışanlar ister kümeleşerek, isterse toplu halde, ne oranda bir arada olmayı gereksiyor ve bunu gerçekleştirebiliyorlar ise o oranda işten doyum duymaktadırlar.⁵⁷ Her işyerinde bir dizi biçimsel ve biçimsel olamaya grup vardır. Bu grupların başarıları, üyeleri arasındaki ilişkiler açısından model özelliklidir. İşgörenin başarılı sayılan bir grup içinde yer alması, hayat görüşü kendisine uyan insanlarla birlikte çalışması onun iş doyumunu arttıracaktır.²⁰

Kalleberg ve Griffin (1978) ve Souza-Poza (2000), yöneticilerle ve çalışma arkadaşları ile ilişkiler ne kadar yüksekse, iş doyumunun da bu oranda yüksek olacağını ifade etmektedirler.⁶¹ Bunun nedeni işgörenin çalışma grubundaki ilişkilerden etkilenmesidir. Bu konuda yapılan pek çok araştırmada, işyerindeki arkadaşlık ortamının iş doyumunu üzerinde etkili olduğu bulunmuştur. Çalışanın içinde bulunduğu çalışma grubu yardım, destek ve rahatlık sağlamakta ve çalışanı yönlendirmektedir. Arkadaş canlısı, teknik yeterliliklere sahip ve işbirliğine açık bir çalışma grubu, iş doyumunu üzerinde pozitif bir etki yaratmaktadır. Çalışma grubu bazı işlerde diğerlerine kıyasla daha önemli olmaktadır. Bunun nedeni; kimi işlerin ekip halinde çalışmayı gerektirmesi ve bu durumun çalışanları birbirlerine bağımlı kılmasıdır.

Çalışma arkadaşlarının davranışları ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanların zamanlarının çoğunu birlikte geçirdiği çalışma grubundaki iş arkadaşlarının durumu, samimiyeti, birbirleriyle dostane ilişkiler kurmaları ve aralarındaki işbirliği iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Çalışma grubu çalışana sosyal dayanışma ortamı sağlamaktadır. Çalışma grubunda uyum varsa işten duyulan tatmin artmaktadır.⁶³

Arkadaşlık ve mesleki faktörlerin kişilerin sağlığı üzerinde en kuvvetli etkiye sahip olduğu (Uzura,2002),¹⁴³ arkadaşlık ortamının varlığının çalışanların iş doyumunu üzerinde olumlu bir etkisi ve katkısı olduğu (Erdil ve diğ.,2004),⁶³ iş doyumunu en fazla etkileyen değişkenin önce iş arkadaşları, daha sonra da ücret olduğu (Tarlan ve Tütüncü, 2001),⁵ iş doyumunu en iyi açıklayan bağımsız değişkenin iletişim olduğu ve çalışanların en çok önemi

ilişkilere ve iletişime verdikleri (Tütüncü,2000),⁹ çalışanların en fazla yönetim ile işteki insanlar konularında iş doyumunu sağladıkları (Westaway ve diğ.,1996)⁹¹ ve kendini ekibin bir parçası olarak hissetme oranının iş doyumunu etkilediği (Mandıracioğlu ve diğ., 1998),¹⁰⁴ yapılan çeşitli araştırmalar sonucunda belirlenmiş olup, bu bulguların araştırmamız sonuçlarıyla uyumlu olduğu görülmektedir. Örneğin, birlikte çalıştığı kişileri "ilham verici" olarak gören itfaiyecilerin (N=172) iş doyumunu düzeyleri (İPO=168.45), bunun tersini düşünenlere (N=203, İPO=123.14) ve bu konuda kararsız olanlara (N=40, İPO=126.43) göre istatistiksel olarak daha yüksektir.

Ayrıca, Amerika'da yapılan "Test odası" deneylerinden edinilen bulgulara göre; toplu halde çalışma, ortak çalışma ve ortak düşünme biçimleri yaratan ve dolayısıyla çalışma düzenini etkileyen bir birlik ve beraberlik meydana getirmekte olup, grupta bulunan kişilerin kalitesi grubun bütünü üzerine etki yapmaktadır. Deneyde grupça iyi karşılanan bir kişi grubun uyumunu arttırdığı, kötü karşılanan bir kişinin ise uyumu bozma tehlikesi gösterdiği; işçiler arasında daha önceden meydana gelmiş olan psikososyal bağların koşullarına tabi olan dostluk ilişkilerinin veya daha sonradan kazanılmış bulunan dostlukların, rastgele bir sonuç olarak, çalışma verimini farkında olmadan arttırdığı bulunmuştur.¹⁴⁴

Yapılan İş

ABŞB İtfaiyecilerinin yaptıkları işten sağladıkları iş doyumunun, "yapılan iş" boyutundan almış oldukları puanların ortalaması olan 26.9 ± 10.1

ile orta seviyede olduğu değerlendirilmektedir. Yapılan iş doyumunda ortanca değer 29, tepe değeri ise 33 puandır. Bu boyuttan alınmış olan iş doyum puanlarına göre belirlenmiş iş doyum düzeyleri kişi sayısı bakımından incelendiğinde; itfaiyecilerin %11'inin düşük, %29'unun ortanın altı, %55'inin ortanın üstü, %5'inin ise yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.

ABŞB İtfaiyecileri, yaptıkları işi değerlendirirken %26 oranında sıkıcı, %35 oranında monoton, %86 oranında da engellerle dolu ifadelerini seçmişlerdir. Buna karşın, çalışanların %67'si cazip, %66'sı saygın, %88'i basit olmayan, %50'si iddialı, %85'i yararlı, %80'i ise başarı duygusu veren ifadeleriyle yaptıkları işi tanımlamışlardır. Bu durum; yapılan işin kompleks, özerkliği olan ve saygın bir meslek olmanın yanında, hem niteliksel hem de niceliksel iş yükünün fazla ve çeşitli yönleriyle de sıkıcı bir iş olduğunu ortaya koymaktadır. Aktif işlerde, zaman baskısı, iş yükü ve benzer işlerin değişmeksizin sürekli olarak yapılışı işgörenleri bezginliğe ve yılgınlığa götürmekte,³⁶ buna karşın karar alma fırsatı yaratmaları³³ ve sağladıkları özerklik iş doyumuna olumlu katkıda bulunmaktadır.⁸⁷

Meslek gruplarına ilişkin araştırmalar, meslek düzeyi ile iş doyum arasında tutarlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Toplumsal açıdan daha yüksek düzeyli mesleklerde daha yüksek iş doyumı görülmektedir. Bu konuda yapılmış olan ve çeşitli taramaları kapsayan bir araştırma raporunda, profesyonel mesleklerde aynı mesleği yine seçeceklerini söyleyenlerin oranı yüzde 81-90 olmasına karşın, vasıfsız işçilerde bu oran yüzde 16-52 olarak belirlenmiştir.⁵⁶

Belirtilen görüşler çalışmamız sonuçlarını desteklemektedir. Buna göre, yaptığı işi saygın olarak niteleyen itfaiyecilerin iş doyumu düzeyleri (N=274, İPO=160.73), böyle düşünmeyen (N=113, İPO=102.09) veya bu konuda kararsız olan (N=28, İPO=123.25) meslektaşlarına kıyasla istatistiksel olarak daha yüksektir. Keza, yaptığı işi "iddialı" olarak betimleyen itfaiye çalışanları ile diğerleri arasında iş doyumu düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Yönetim

"Yönetim" boyutundan almış oldukları puanların ortalaması 25.5 ± 13.6 olan itfaiyecilerin yöneticileri ile ilişkili iş doyumlarının orta seviyede olduğu değerlendirilmektedir. Yönetimle ilgili iş doyumunda ortalama değer 24, tepe değeri ise 15 puandır. Bu boyuttan alınmış olan iş doyumu puanlarına göre belirlenmiş iş doyumu düzeyleri kişi sayısı bakımından incelendiğinde; itfaiyecilerin %20'sinin düşük, %35'inin ortanın altı, %26'sının ortanın üstü, %19'unun ise yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.

Yönetim çalışanların iş doyumu üzerinde iki şekilde etkili olmaktadır. Birincisi, karar verme sürecinde çalışanların katılımını sağlamaktır. Katılım, sonuçta kişinin kendisine saygı duyulması ve tanınma ihtiyaçlarını karşılayacaktır. İşyerinde bu ihtiyaçlarını gideremeyen çalışanlar bunları başka yer ve ortamlarda arayacak, bu durum ise çalışanın iş doyumunu etkileyecektir. Örgütlerde çalışanların kararlara katılımının sağlanması, iş doyumunun artırılması yanında, örgüt içi nihai kararların iyileştirilmesine de

hizmet edecektir. Kararlara katılan personel, işine, iş arkadaşlarına ve yönetimine karşı olumlu duygular geliştirecek ve iş doyumunu yükselecektir. İkincisi ise çalışan merkezli olmaktır. Başka bir deyişle, çalışanlara yönelik olmak ve onlarla destekleyici ilişkiler geliştirmektir. Yönetimin personel ilişkilerini desteklemesi ve katkıda bulunması, çalışanların iş doyumunu arttırmaktadır. Çalışanın yönetimine güvensiz olması durumunda, çalışma şartları ne olursa olsun, iş doyumunu gerçekleştiremeyebilir. Yönetime karşı güven oluşması durumunda ise, fiziksel şartlar konusundaki şikayetler azalmaktadır.⁶³

İşyerinin biçimsel yapısına göre ortaya çıkan yönetici-yönetilen ilişkisi çalışanın işyerine karşı aidiyet duygusunu yönlendirmektedir. Her yaptığı denetlenen, kendi başına kesinlikle karar veremeyen, davranışlarında serbest olmayan astlar zamanla iş doyumundan uzaklaşmaktadır ve bu sonucun sebebi işyerindeki ilişkiler sisteminin işleyişidir.²⁰ İşgörenlerinin yaratıcılığına yer veren ve takım çalışmasına elverişli yönetim biçimleri ise işgörenlere daha yüksek doyum sağlamaktadır.⁵⁶ İlk amirlerin özellikle işe yeni giren kişilerin başlangıçta duydukları iş doyumunu üzerinde çok büyük etkileri vardır.²⁰

Yöneticiler ve çalışanlar arasında büyük bir fizik ve sosyal uzaklığın olması insan ilişkilerinde kopukluk, birbirlerini anlayamama, yalnızlık ve yabancılaşma yaratmaktadır. Bu psikolojik etkenler örgüt içinde çatışma ve gerginliklere, işçilerin işle ilgili doyumsuzluklarına neden olmaktadır.³

Bu konuda yapılmış araştırmalar sonucunda; yöneticilerle ve çalışma arkadaşları ile ilişkiler ne kadar yüksekse, iş doyumunun da bu oranda yüksek olacağı (Kalleberg ve Griffin, 1978; Souza-Poza, 2000),⁶¹ işyerinde yönetimle yaşanan çatışmanın tüm meslek gruplarında iş tatminsizliğiyle ve düşük iş moraliyle ilişkili en güçlü faktör olduğu (Murphy ve Beaton, 1993),¹⁴⁵ geri bildirimin iş doyumunu açısından önemli olduğu (Yamamura ve diğ.,2003),⁸⁷ çalışanların en fazla yönetim ile işteki insanlar konularında iş doyumunu sağladıkları (Westaway ve diğ.,1996),⁹¹ takdir edilme duygusunun çalışanların iş doyumunu üzerinde olumlu bir etkisi ve katkısı olduğu (Erdil ve diğ., 2004),⁶³ iş doyumunu en yüksek oranda belirleyen değişkenlerin işin ilginçliği ve yöneticilerle olan iyi ilişkiler olduğu (Souza-Poza, 2000)⁶¹ ve iş doyumunu yordayıcı en güçlü faktörün idari politikalar olduğu (Şahin ve Batıgün, 1997)³⁴ belirlenmiştir. Çeşitli araştırmacılar tarafından ortaya konan bu bulgular çalışmamızın sonuçlarıyla paralellik arz etmektedir. Örneğin, yönetimini "iyi işi över" şeklinde betimleyen itfaiyecilerin (N=240) iş doyumunu düzeyleri (İPO=162.52), söz konusu betimlemeye katılmayan itfaiyecilere (N=133, İPO=108.52) ve bu konuda kararsız olanlara (N=42, İPO=133.1) göre istatistiksel olarak daha yüksektir. Keza, yöneticileri tarafından görüşlerinin sorulduğunu belirten itfaiyecilerin (N=125) iş doyumunu düzeyleri (İPO=150.87), bunun tersini ifade eden itfaiyecilere (N=244, İPO=138.59) göre istatistiksel olarak daha yüksektir.

Terfi Olanakları

ABŞB İtfaiyecilerinin terfi olanakları ile ilgili iş doyumlarının, iş doyumunu ölçeğinin bu boyutundan almış oldukları puanların ortalaması olan 11.8 ± 11 ile düşük seviyede olduğu değerlendirilmektedir. Terfi olanakları ile

İlgili iş doyumunda ortanca değer 8, tepe değeri ise 6 puandır. Bu boyuttan alınmış olan iş doyum puanlarına göre belirlenmiş iş doyum düzeyleri kişi sayısı bakımından incelendiğinde; itfaiyecilerin %68'inin düşük, %23'ünün ortanın altı, %6'sının ortanın üstü ve sadece %3'ünün yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.

İş, düzenli bir gelir için olduğu kadar, toplumsal statü ve kimlik için de gereklidir. Böylece, meslek ile kimlik oluşumu ve kendine güven ile yeterlilik arasında bireysel düzeyde bağlantı kurulmuş olmaktadır. Mesleki statünün gelişimi (ilerleme) bireyin gelişimine katkı sağlar. Ancak bu iki değer karşılıklı etkileşim içindedir. Çalışanlar çaba gösterirken bunun karşılığında statülerinin olumlu yönde değişmesi istenen ve beklenen bir koşuldur.¹⁴⁶

Yükselmenin anlamı çalışandan çalışana değişebilmektedir. Yükselme bir işgören için psikolojik gelişme anlamı taşıırken, başkalarına denkserliğin yerine gelmesi, daha çok para kazanma, daha yüksek konum elde etme ve yarışmayı kazanma anlamına gelebilir.⁵⁷ Yükselme umudu insanı çalışmaya sevk eden başlıca etken olan hırsı tatmin eder. İşe alınan bir kimse, ilerleme imkanının bulunmadığı ve her türlü uğraşın gereksiz olduğu duygusuna kapılırsa işe karşı olumsuz tavır takınabilir, topluma karşı kin duyabilir.¹⁴⁴

İnsanlar çalıştıkları işlerde başarılı olmak ve bir üst görev basamağına terfi etmek isterler. Terfi, yapılan işten elde edilen maddi geliri arttırdığı kadar, kişinin sosyal statüsünü yükseltmekte, toplum içindeki yerini olumlu yönde değiştirmektedir. Prensip olarak her düzeydeki işgörenin başarılı

olması halinde yükselme imkanı bulması yaptığı işteki tatmini arttıracaktır. Buna karşılık yükselme olanağı yok ise kişinin iş doyumu giderek azalacaktır.²⁰

Yükselme ve meslekte ilerleme arzusu her insanın içinde vardır. Yeterince ilerleyememe sonucu, çalışan kişinin yeteneklerinin gerektiği gibi değerlendirilmemesi ve gereken sorumluluğun verilmemesi durumu ortaya çıkar. Bu durumda kişinin çalıştığı işin gerekleri, kişinin kapasitesine oranla daha düşük düzeydedir ve kişi kendini geliştirme fırsatından yoksun kalır. Bu yoksunluk kişinin giderek işinden doyumsuz olmasına sebep olur.³⁶

Yükselme olasılığının yüksekliği, sıklığı, adil olması ve yükselme isteğinin çalışanca duyulması bu değişkenin doyum sağlayıcılık niteliğini arttıran öğelerdir.⁵⁷

Tüm meslek grupları için en büyük iş doyumsuzluğu nedeninin işte yükselme imkanının azlığı olduğu (Olechno ve Blacconiere, 1995),⁹³ ücret ve terfinin en fazla doyumsuzluk sağlayıcı değişkenler olduğu (Herrera ve Lim,2003;⁹⁸ Westaway ve diğ., 1996⁹¹) ve daha az yükselme imkanına bağlı olarak kadınların erkek meslektaşlarına oranla daha az iş doyumuna sahip oldukları (Chiu, 1998; Varca ve diğ.,1983); buna karşın, terfi imkanlarının iş doyumu üzerinde etkili olmadığı (De Vaney ve Chen, 2003),⁶¹ ve yükselme olanakları ile iş doyumu arasında herhangi bir ilişki bulunmadığı (Mandıracıoğlu ve diğ.,1998)¹⁰⁴ yapılan bazı araştırmalar sonucunda ortaya konmaktadır.

Ücret

ABŞB İtfaiyecilerinin ücretlerinden sağladıkları iş doyumlarının İş Betimlemesi Ölçeğinin "ücret" boyutundan almış oldukları puanların ortalaması olan 10.1 ± 9 ile düşük seviyede olduğu değerlendirilmektedir. Ücret doyumunda hem ortanca hem de tepe değeri 6 puandır. Bu boyuttan alınmış olan iş doyum puanlarına göre belirlenmiş iş doyum düzeyleri kişi sayısı bakımından incelendiğinde; itfaiyecilerin %71'inin düşük, %24'ünün ortanın altı, %4'ünün ortanın üstü ve sadece %1'inin yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.

İş doyumı üzerinde yapılan çalışmalar, bu konudaki temel faktörlerden birisi olarak ücreti göstermektedir. Şüphesiz işgörenin işe karşı tutumunu, aldığı ücretin yeterliliği, alması gerekene oranla normallliği ve ihtiyaçlarını karşılama derecesi de belirleyecektir. Ancak, geçinme ücreti denilen seviye aşıldıktan sonra, iş doyumunu ücretin ne kadar olduğu değil başkaları ile karşılaştırılması etkilemektedir. Her durumda istenen ücretin elde edilmesi söz konusu değildir. Fakat, iş doyumı açısından alınan ücretin diğer kişilere göre dengeli olması, yüksek olmasından daha önemlidir.²⁰ Nitekim, aldıkları ücretin adil olmadığını düşünen itfaiye çalışanlarının (N=366) iş doyum düzeyleri (İPO=135.9), bunun aksini düşünenlere (N=27, İPO=214.04) göre istatistiksel olarak daha düşüktür. ABŞB İtfaiyecileri aldıkları ücretleri işçi statüsünde görev yapan meslektaşları ve yangınlarda doğalgaz akışını kesip, bu kapsamdaki güvenliğini sağlamakla görevli BOTAŞ personeli ile kıyaslamakta ve aradaki farktan dolayı memnuniyetsizlik yaşamaktadırlar.

İşgörenlerin ücrete ilişkin tutumları birbirinden farklı iki nedene dayanabilir. Bunlardan ilki kazanç sağlamak, ikincisi ise yapılan işin hakkını almanın ödülü olarak doyum sağlama isteğidir. Kazanç sağlama işgörenleri işinde daha yaratıcı, devamlı ve tutarlı olmaya yönelten bir etken olarak kendini göstermiştir. Diğer yandan ücret işgörenler için örgütün üretimine yaptığı katkının hak edilmiş ödülü ve karşılığıdır.³⁶ Ödemenin az görülmesi, işten doyumunu azalttığı gibi denklik duygusunu da azaltmaktadır. Ödemenin (para, ekonomik yararlar, sosyal haklar, olanaklar vb.) doyum sağlamasında işgörenin bireysel özellikleri (yaş, kıdem, öğrenim, yaşantı), bireysel eylemleri (harcadığı çaba, üretiminin niteliği, yaratıcılığı, yenilikçiliği vb.) ve görev özellikleri (sorumluluk, yeterlik, bilişsel yük, savaşıma isteme düzeyi vb.) ile elde ettikleri arasında bir dengenin olması ve bu dengenin işgörence algılanması doyum yaratmaktadır.⁵⁷

İşten elde edilen gelirin yetersiz olması, çalışanın ailesini gerektiği gibi besleyemeyeceği, giydiremeyeceği ve düzenli bir evde oturamayacağı anlamına gelir. Bireyin kendisi ve ailesi için gerekli asgari yaşam koşullarının sağlanması, fazla mesai ve gece çalışmalarından sağlanacak ek gelire bağlı olacağı için bu durumdan aile ve toplum yaşamı büyük zarar görecektir.³⁶ Nitekim, vardiyalı olarak çalışan itfaiyecilerin büyük bir kısmının izin günlerinde taksicilik, satış, pazarlama, baka temizliği vb. türden ek işlerle uğraştıkları ve bu nedenle hem fiziksel hem de psikolojik olarak ihtiyaç duydukları dinlenme olanaklarından faydalanamadıkları yapılan görüşmelerde bu kişiler tarafından ifade edilmiştir.

Neale (1991) tarafından yapılan çalışmada, itfaiyecilerin en önde gelen memnuniyetsizlik alanlarının düşük ücret ve yetersiz işgörme ekipmanı olduğu tespit edilmiştir.⁷³ Ayrıca, halk sağlığı destek görevlilerinin, incelenen kişiler içinde ücrete bağlı olarak en az iş doyumuna sahip grup olduğu (Olechno ve Blacconiere, 1995),⁹³ ücretin önemli bir iş doyumunu belirleyicisi olduğu (De Vaney ve Chen, 2003),⁶¹ iş doyumunu en fazla etkileyen değişkenin önce iş arkadaşları, daha sonra da ücret olduğu (Tarlan ve Tütüncü, 2001),⁵ yüksek kademelerde görev yapan erkeklerin ücret imkanlarına bağlı olarak kadın çalışanlardan daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları (Varca ve diğ.,1983) ve daha yüksek ücretli işlerde çalışan kişilerin iş doyumlarının diğerlerine oranla daha yüksek olduğu (Miller,1980)⁶¹ yapılan araştırmalar sonucunda ortaya konmuştur.

Toplam İş Doyumu ile Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon

Yapılan çift taraflı Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre; iş doyumunun tüm boyutları hem kendi aralarında hem de toplam iş doyumuna ile pozitif yönlü kuvvetli bir ilişkiye ($p<0.01$) sahiptir. Bu bulgu, iş doyumunun çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu yönündeki görüşleri desteklemektedir.

İş doyumuna ile en yüksek ilişkide olan boyut "genel olarak iş" olup, bunu sırasıyla; işteki insanlar, yapılan iş, yönetim, terfi ve ücret faktörleri izlemektedir. Buradaki ilginç durum, korelasyon analizleri sonucu elde edilen değerler ile boyutlar için hesaplanan iş doyumuna puan ortalamalarının sıralanışındaki farklılıktır. Korelasyon tablosuna göre, genel

olarak işten sonra iş doyumu ile en yüksek ilişkide olan boyut "yönetim" olmasına rağmen, puan ortalamaları açısından bu faktörden alınan doyum dördüncü sırada yer almaktadır. Diğer bir deyişle, genel bir eğilim olarak idari politikalardan artan doyum arttıkça, genel iş doyumunun arttığı görülürken; bireylerin gerçek yaşantılarında bu boyuttan aldıkları doyum, genel olarak iş, işteki insanlar ve yapılan işten sonra ancak dördüncü sırada gelmektedir.



6.3. HİPOTEZLERE İLİŞKİN BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

İtfaiyecilerin nitelikleri, işteki durumları ve mesleğe özel bazı konulara yönelik tutumları ile iş doyumu düzeyleri arasında fark olmadığı araştırmanın hipotezleri olarak ortaya konmuştur. Bu hipotezler çalışmanın 5.Bölümünde test edilmiş, yapılan analizler ışığında elde edilen bulgular ise bu bölümde değerlendirilmiştir.

6.3.1. İş Doyumu İle Kişisel Nitelikler Arasındaki İlişki

Bu kısımda, itfaiyecilerin kişisel nitelikleri olarak belirlenmiş yaş, ve eğitim durumu değişkenlerinin iş doyumu ile ilişkisi değerlendirilmektedir.*

Yaş

İncelemede, yaş gruplarına göre iş doyumu seviyelerinin farklı olduğu ($p < 0.05$) ve bu durumun 28-35 yaş grubu ile 46+ yaş grubundaki çalışanların iş doyumu düzeylerinden kaynaklandığı belirlenmiştir.

Araştırmalar yaş ve iş doyumu arasında genellikle olumlu bir bağıntı olduğunu göstermektedir. Çalışanlar yaşlandıkça işlerinden daha doyumlu olurlar. Bunun sebebi deneyim nedeniyle uyumun artması olabilir. Diğer yandan, daha genç işgörenlerin yükselme ve diğer iş koşullarına ilişkin aşırı beklentilere sahip olmaları nedeniyle, işe ilk girdiklerinde doyumsuz olma olasılıkları büyüktür.⁵⁶ Yaşlanmayla gözlenen duygusal, duyu-davranışsal,

* Gruplar arası (erkek-kadın, evli-evli olmayan) sayısal dağılımda çok büyük farklar bulunması nedeniyle yanlış bir sonuca varmamak için, kişisel nitelik olarak belirlenmiş cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine ilişkin herhangi bir istatistikî analiz ve değerlendirme yapılmamıştır.

düşünsel işlevlerdeki değişimlerin yanı sıra duygusal boyutta da birtakım değişimler ortaya çıkabilir. Yaşlanmayla birlikte, kişinin göreve bağlılığı, göreve verdiği önem, gereksinimleri ve hazları değişir.¹⁷ Bu bağlamda; örgütte daha uzun süredir bulunuyor olmaları, beklentilerin az olması, öz güven ve tecrübelerinin fazla olması,⁶⁴ ve örgütte daha saygın bir statüye sahip olmaları¹⁰⁰ gibi nedenlerle yaşça daha büyük olan çalışanların iş doyumlarının daha yüksek olabildiği söylenebilir.

Hodge ve diğerleri (1994) deneysel bir incelemeden yola çıkarak, iş doyumunda yaş değişkeninin etkisinin kısmen yaşla birlikte artan gelir, yetki, özerklik ve mesleki saygınlık gibi işin dışsal yararları ile açıklanabileceğini belirtmişlerdir.⁶⁹

Akçamete ve diğerleri tarafından yapılan araştırmada yaşı iş doyumunda temel etkisinin olmadığı bulunmuştur. Bu bulgu iş doyumunun yaşla arttığı (Lowter ve diğ.,1985), yaşı iş doyumunun alt boyutlarından her biriyle ilişkili olduğu (Köse,1985), yaşı 17 ve daha küçük olanlarla 35 ve üzerinde olan çalışanların iş doyumlarının yüksek olduğu (Güler,1990),⁶⁹ yaşı iş doyumunda önemli farklılıklara yol açtığı (Ndiwane,1999)⁸⁹ ve yaşla iş doyumunda pozitif bir ilişki bulunduğu (Ehtiyar,1996;⁵⁸ Ergin,1997;⁵⁹ Herrera ve Lim,2003;⁹⁸ Schumm ve diğ.,2003⁹⁹) bulgularıyla çalışmaktadır.

Eğitim Durumu

Yapılan analizler sonucunda, eğitim durumu ile iş doyumunda istatistiksel bir ilişki belirlenmiştir. Buna göre, hem ortaokul ve altı

hem de lise ve dengi eğitim düzeyine sahip itfaiyecilerin iş doyumu düzeyleri yüksek öğretimden mezun olmuş itfaiyecilerden daha yüksektir ($p<0.05$).

Yapılan çalışmalar, eğitimin iş doyumunda önemli etkilere sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bazı yazarlar, çalışanların eğitim düzeyleri yükseldikçe iş beklentilerinin artacağını bu gelişmeye işyerlerinin cevap verememesi durumunda ise iş doyumsuzluğunun önemli bir sorun kaynağı olabileceğini söylemekte,²⁰ bazıları ise işteki statünün ve bu paralelde maaş ve diğer imkanların eğitimle doğru orantılı olduğunu ve bu sebeple eğitimi yüksek çalışanların iş doyumlarının fazla olacağını belirtmektedir. Örneğin, Schumm (2003),⁹⁹ Ehtiyar (1996)⁵⁸ ve Kömürcüoğlu⁶⁶ eğitimin iş doyumu ile doğru orantılı bir ilişkiye sahip olduğunu; Mandıracioğlu (1998) ise eğitim ve iş doyumu arasında ters orantılı bir ilişki bulunduğunu belirtmektedir. Mandıracioğlu ve diğerleri (1998) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre; eğitim düzeyi daha düşük olanların iş doyumları daha yüksektir. Araştırmacılar bu durumu; eğitim düzeyinin çalışanların beklentilerini belirlemesine ve bu doğrultuda çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe beklentilerinin artmasına ve dolayısıyla iş doyumunu belirleyecek değişkenlerin de fazlalaşmasına bağlamaktadırlar.¹⁰⁴

6.3.2. İş Doyumu İle Kişilerin İsteki Durumu Arasındaki İlişki

Bu kısımda, itfaiyecilerin işteki durumlarını gösteren; görev (yapılan iş), yapılan işin kişinin idealindeki iş ile uyumu, yapılan işin kişinin yetenek ve kişiliği ile uyumu, yapılan işte kendini başarılı görme, yapılan işte çalışma süresi, daha önce başka bir işte çalışıp çalışmama, çalışılan belediyenin başka bir biriminde daha iyi performans gösterilip gösterilmeyeceği düşüncesi, iş arama, iş kazası geçirme durumu ve kazalanma sayısı değişkenlerinin iş doyumu ile ilişkisi değerlendirilmektedir.

Görev

İş doyumu düzeyi bakımından onbaşılar (İPO=159.5) ilk sırada yer almakta olup, bunu sırasıyla santral memurları (İPO=153.1), amir ve müdürler (İPO=151.6), dalgıçlar (İPO=146.8), şoförler (İPO=145.1), çavuş ve başçavuşlar (İPO=142), erler (İPO=135.4), büro çalışanları/sivil memurlar (132.5) ve zabıta (İPO=86.3) izlemektedir. Grupların puan ortalamaları arasında sayısal farklılıklar görülmekle birlikte, iş doyumu bakımından istatistiksel olarak önemli bir farklılık bulunmadığı ($p>0.05$) belirlenmiştir. Ancak bir değerlendirme yapmak gerekirse, belirtilen sıralamanın sonunda büro çalışanları/sivil memurlar ve zabıta yer almasının nedeni olarak; cinsiyet değişkeni için de ifade edildiği üzere, itfaiyecilik mesleğinde asıl doyum sağlanan alanların hayat kurtarmak, insanlara yardımcı olmak, iddialı, kompleks ve özerkliği olan bir iş yapmak olması, buna karşın söz konusu personelin bahsi geçen aktif yangın söndürme ve kurtarma işleri dışında kalan görevleri yapıyor olması gösterilebilir. Santral memurlarının iş doyumu

bakımından üst sıralarda yer almaları ise; bu kişilerin mesleğin çeşitli haz ve saygınlık sağlayan yönlerini yaşamaları, buna karşın itfaiyeciliğin bazı tehlikeli ve riskli yönlerinden uzak olmaları şeklinde değerlendirilebilir.

İşgörenlerin mesleki düzeylerinin iş doyumlarını etkilemekte olduğu ve yaptıkları işte mesleki açıdan daha üst düzeyde bulunan kişilerin, işlerinden daha fazla tatmin buldukları söylenebilir. Bunun nedenleri olarak; bu kişilerin mesleki açıdan üst düzeyde olmakla bir sosyal prestij kazanmaları, ücretlerinin daha yüksek olması, çalışma koşullarının daha iyi olması ve yaptıkları işlerin yeteneklerinin daha fazla bir kısmını kullanmalarına olanak vermesi sayılabilir. Bu bağlamda, mesleki düzeyleri yüksek kişilerin iş doyumunu bulmak için daha fazla nedenleri vardır.

Yönetici durumunda olan kişilerin işlerinden daha yüksek gelir, güç ve prestij elde ettiklerinden araştırmamızda saptanan bulgunun aksine genellikle iş doyumlarının daha yüksek olması beklendiği ve işyerindeki mevki ve statünün iş doyumunu ile doğru orantılı bir ilişkiye sahip olduğu birçok araştırmacı (Olechno ve Blacconiere,1995;⁹³ Ergin,1997;⁵⁹ Schumm ve diğ.,2003;⁹⁹ Aytaç ve diğ.,2001¹⁰¹) tarafından ortaya konmuş olmakla birlikte; araştırmamız sonucunda bunun tam tersi bir durumla karşılaşılmıştır. Bu durum, belirtilen kişilerin beklentilerinin astlara göre çok daha yüksek olması ve yukarıda sayılan gerekçelere rağmen, yüksek olan beklentilerin yeterince karşılanamamasının bir sonucu olarak değerlendirilmektedir.

Yapılan İşin Kişinin İdealindeki İş İle Uyumu

Kişilerin iş doyumu düzeylerinin, itfaiyeciliğin ideallerindeki iş ile uyum derecesine göre istatistiksel olarak farklı olduğu ($p<0.05$), bir başka deyişle; kişinin yaptığı işin idealindeki iş ile olan uyumunun iş doyumunu doğru oranda etkilediği yapılan analizler sonucunda saptanmıştır.

İş doyumunun kişinin işinden beklediklerini bulması sonucu ortaya çıkan olumlu bir tutum olduğu, bireylerin eğitimlerine, toplumsal katmanlar içindeki sosyal yerlerine ve kurdukları ilişkilere göre iş arayacakları ve yapacakları işin gelecekteki şeklini de yine bu tür bireysel özelliklerin belirleyeceği dikkate alındığında;²⁰ yapılan işin kişinin idealindeki iş olup olmama durumu önemli bir iş doyumu belirleyicisi olarak değerlendirilmektedir. Nitekim, işgörenin çalıştığı işin niteliğini beğenmesinin iş doyumunda en önde gelen etkenlerinden birisi olduğu,⁵⁷ işgören-iş uyumunun başarı ve iş tatmini yanında iş kazaları ve meslek hastalıklarının önlenmesinde fayda sağladığı¹ ve yapılan işe uygun olmama algısının iş doyumunu üzerinde negatif etkileri olduğu (Johnson ve Johnson,2000)⁸⁸ daha önce yapılan araştırmaların sonuçlarına dayalı olarak belirtilmektedir.

Yapılan İşin Kişinin Yetenek ve Kişiliği İle Uyumu

Çalışmamız sonuçlarına göre; itfaiye çalışanlarının iş doyumları, yetenek ve kişiliklerinin bu mesleğin özellikleri ile uyumuna göre istatistiksel olarak farklılık göstermektedir ($p<0.05$). Diğer bir deyişle; kişilik ve yeteneğin yapılan iş ile uyumu iş doyumunu pozitif olarak etkilemektedir.

İşin çeşitliliği, yaratıcılık gerektirmesi, hedeflerin güçlüğü işgörenin özel yetenek ve bilgilere sahip olmasını gerektirir. Zor veya değişken bir iş yapan, bazılarının ulaşamayacağı sonuçlara varabilen kişiler yaptıkları işten mutluluk duyarlar. Bir bakıma iş kişiden üst düzeyde istekte bulunuyorsa işgören daha fazla başarıma arzusu gösterecek, başarısı onu iş tatminine götürecektir. Kabul edilebilir düzeydeki zorluğun kişileri işe bağladığı bilinmektedir. Ancak işin zor veya kolay olması işgörenlerin taşıdığı özelliklere bağlıdır. Prensipte kişiler özellik ve yeteneklerine uygun işlerde çalışmalılardır. Eğer iş çalışanın sahip olduğu bilgi, yetenek ve özelliklerin çok üzerinde nitelikler gerektiriyorsa, bu durumda iş için aşırı zorluktan, işgören için ise başarısızlıktan söz edilir. İşgören kişisel özellik ve niteliklerinin üzerinde bir iş yapmak zorunda kalırsa, ortaya sıkıntı ve moral bozukluğu çıkacaktır. Sıkıntı ve moral bozukluğu ise iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır. Kişinin özellik ve yeteneklerinin işe uygunluğu, girdiği işte kalıcılığını sağlar. Bu nedenle iyi bir personel seçim sistemi işgörenlerin işte kalıcılığını ve tatmin bulmalarını sağlayacaktır.²⁰

İşgörenler her zaman kendi yetenek ve kişiliklerine uygun olan işlerde çalışma olanağı bulamazlar. Bu durum işgörenlerin işi kendilerine, kendilerini de işe uygun bulmamalarına neden olur. İş ile özdeşleşmeyen işgörenler sürekli olarak başka bir işe geçmenin arayışı içine girerler. Bu durum, işgörenlerin iş doyumlarını ve verimliliklerini azaltıcı bir etken olduğu gibi önemli stres kaynaklarından birisidir.³⁶ Bununla birlikte, işin gerektirdiği yeteneklere sahip olmayan bir çalışanın eğitim programlarıyla bu gereklere uygun hale getirilmesi her zaman mümkün olmayabilir. Bu sebeple işin başında iş-işgören uyumunun aranması gerekir.¹⁴⁷ İşin gerektirdiği nitelik ve

yeteneklerle, işi yapan kişinin sahip olduğu nitelik ve yetenekler arasında bir uygunluğun bulunmadığı durumlarda çalışan mutsuz ve verimsiz olur, davranışları diğer çalışanları etkileyebilir, devamsızlık yapabilir ve iş kazalarına maruz kalabilir.³¹

Bu konuda daha önce yapılmış araştırmalarda ise çalışmamız sonuçları ile uyumlu olarak, iş doyumunun çalışanların kişilik özellikleri ile ait oldukları grubun niteliklerinin bir fonksiyonu olabileceği (Blau ve Scott,1962; Mowday ve Sutton,1993; Pfeffer,1983; Wharton ve diğ.,2000),⁶¹ iş doyumuna ile kişilik arasında ilişki bulunduğu (Skibba,2002),⁶⁸ ve sağlık sektörü çalışanları için iş doyumuna yol açan en önemli konunun, işin kendisi ile çalışanların yetenek ve kişilikleri arasındaki uyum olduğu (Şahin ve Batıgün,1997)³⁴ belirtilmektedir.

Yapılan İşte Kendini Başarılı Görme

1950'lerde yapılan araştırma sonuçlarına göre başarımla iş doyumuna arasında oldukça az bir ilişkinin varlığı ortaya konmuştur. 1964'de Vroom'un çalışmaları sonucunda başarımla iş doyumuna arasında pozitif bir ilişkinin var olduğu gösterilmektedir. Başka bir deyişle, daha iyi başarımla gösterenlerin daha başarısız olan işgörelere göre daha doyumlula oldukları gözlenmiştir. Yapılan önemli çalışmalar, yüksek iş doyumunun başarıya yol açmasının aksine, yüksek başarımın dolaylı olarak da olsa iş doyumuna yol açtığını göstermektedir. Lawler ve Porter'e göre, eğer ödüller iş doyumuna yol açıyorsa ve bazı durumlarda başarımla ödülleri beraberinde getiriyorsa, o halde başarımla iş doyumuna arasında bir bağlantı yeni bir değişkenle yani "ödüller"

ile oluşabilir. Başarımla içsel ödüller arasında dışsal ödüllere göre daha zayıf bir ilişki vardır. Dışsal ödüller, yönetim tarafından kontrol edilen terfi ve statü gibi ödüllerdir. İçsel ödüllendirme, daha dengeli ve uzun sürelidir ve başarımla doğrudan ilişkisi bulunmaktadır. İçsel ödüllendirmenin en iyi örneği, bir işi başarmaktan dolayı duyulan hazdır. Bu nedenle, kendini gerçekleştirme ihtiyacını veya daha üst ihtiyaçları karşılayan her ödül, içsel ödül olmaktadır. Diğer taraftan pek çok görüşe göre, başarımla kişilerin hedeflere ve istedikleri sonuçlara ulaşmak için gösterdikleri çaba ile belirlenmekte ve iş doyumu da somut olarak elde edilen sonuçlarla ilgili olmaktadır. Diğer bir deyişle iş doyumunun başarımla arttığını söylemek mümkündür. Ancak en gerçekçi yaklaşım, iş doyumu ve başarımın birbirlerini etkileyen dairesel bir ilişki içinde olduğudur.⁵

Araştırmada, yaptığı işte kendisini başarılı olarak gören itfaiyecilerle, böyle düşünmeyenler arasında iş doyumu bakımından istatistiksel olarak bir farklılık bulunmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$). Bu sonucu Skibba (2002)⁶⁸ ve Amirjahed ve Bonser (1983)⁹⁶ tarafından yapılmış olan araştırmalar desteklemektedir. Söz konusu çalışmalara göre iş doyumu ve performans arasında istatistiksel açıdan önemli bir ilişki bulunmamaktadır.

Bununla birlikte, araştırmamız sonuçlarına dayalı olarak itfaiyecilerin %90'ının yaptıkları işte kendilerini başarılı olarak görüyor olmaları iş doyumu açısından önemli bir potansiyele sahip oldukları yönünde değerlendirilebilir.

Yapılan İşte Çalışma Süresi

Araştırma sonuçlarına göre; ABŞB İtfaiyecilerinin iş doyumu puan ortalamaları meslekte bulunma süresi ile doğru orantılı olarak artmakta olup, tespit edilen gruplar arası iş doyum düzeyi farklılığı ($p<0.05$), 1-10 ve 11-14 yıldır bu işi yapmakta olan kişiler ile 20 ve üzeri yıllık itfaiyecilerin iş doyumu düzeylerinden kaynaklanmaktadır. Hizmet süresi ile iş doyumu arasındaki pozitif ilişki, Ergülen (1999)⁹⁰, Ergin (1997)⁵⁹ ve Schumm (2003)¹³¹ tarafından yapılmış araştırmalarda da belirlenmiştir.

Kişinin iş hayatı tecrübesi de iş doyumunu belirlemede bir faktördür. Çalışma yaşamına yeni başlayan, iş tecrübesi az olan kişilerin genelde gerçekçi olmayan beklentileri vardır. Yeni işe başlayan bir kişi hızla yükseleceğini ve çalışma koşullarının üst düzeyini hayal eder. Bu tür beklentilerle işe başlayan birey, zamanla işin katı gerçeklerini kavrar. Halen bulunduğu görev diliminde yükselme olanağı olmadığını, iş arkadaşlarının sevimsiz olduğunu görebilir. İşte bu gerçekler önce tatminsizlik yaratır. Bu sonucun nedeni ise kişinin gerçekçi olmayan beklentileridir. Gerçekçi olmayan beklentiler işgörenin kişiliğine göre zamanla evrim geçirir. Bazı insanlar iş deneyimleri arttıkça beklentilerini iş hayatının doğrularına göre ayarlarlar ve sonuçta iş doyumunu bulurlar. Bazıları ise geçen yıllara rağmen beklentilerini değiştirmezler ve iş tatminsizliği ile yaşamayı öğrenirler. Bu tür duyguları da bir hayat tarzı haline getirirler.²⁰

Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda, hizmet süresinin iş doyumunu etkilediği vurgulanmakta ve görev süresinin fazla olmasının kişinin

kendisini örgüt içinde rahat hissetmesine, çalıştığı işyeri açısından önemli olduğunu düşünmesine neden olabildiği belirtilmektedir. Bu açıdan bakıldığında, uzun yıllar bir işyerinde çalışan kişilerin işlerine bağlılıkları artmakta, mesleklerine yönelik tutumları olumlu olmaktadır (Güler,1990; Tuncer, 1995). Diğer taraftan bazı araştırma bulgularında görev süresi arttıkça, örgüte bağlılığın ve iş doyumu düzeyinin düştüğü (İncir,1990), bazılarında ise görev süresinin ve belirli bir mesleki kişilik tipi edinilmesinin iş doyumu ile ilişkili olmadığı (Schuttenberg ve diğ.,1990) saptanmıştır. Bu bulgular, çalışanların gereksinimlerinin iş doyumunda önemli bir etken olduğunu, gereksinimlerin yeterince karşılanamadığı durumlarda ilk yıllardaki olumlu beklentilerin yerini giderek olumsuz beklentilere bıraktığını ve bu durumun çalışanları örgütlerinden soğutarak, doyumsuzluğa sürüklediğini düşündürmektedir.⁶⁹

Çalışmamızda ABŞB İtfaiyecilerinin hizmet süreleri arttıkça iş doyumlarının da artmakta olduğu saptanmış olmakla birlikte, Dalkıran (1992) tarafından İstanbul İtfaiyesinde görev yapan 350 itfaiyeciye yönelik olarak yapılan iş gerilimi konulu araştırmada, tecrübeli itfaiyecilerle mesleğe yeni başlamış olanlar arasında işten kaynaklanan gerilim bakımından fark bulunamamıştır.¹²⁵ Buna göre mesleki tecrübe iş doyumunu arttırsa da işten kaynaklanan gerilimi azaltmamaktadır.

Daha Önce Başka Bir İşte Çalışıp Çalışmama

Yapılan inceleme sonucunda; ilk işi itfaiyecilik olan çalışanlara ait iş doyumu puanı ortalamalarının, daha önce başka bir işte çalışmış olan

kişilerin iş doyumu puan ortalamalarından istatistiksel olarak daha yüksek olduğu ($p<0.05$) tespit edilmiştir. Bu farklılık terfi ve genel olarak iş boyutlarında kendini göstermektedir. Buna göre; söz konusu kişiler arasında yapılan iş, ücret, yönetim ve işteki insanlar faktörleri bakımından iş doyumu farklılığı bulunmazken, itfaiyecilik öncesi başka bir işte çalışmış kişilerin terfi ve genel olarak iş faktörlerinden sağladıkları doyum itfaiyecilik dışında başka bir işte çalışmamış olanlara göre daha düşüktür ($p<0.05$).

Gürçay (1999) tarafından tekstil sektöründe çalışan 124 işgörene uygulanan, beklentiler ve karşılanma düzeyi konulu araştırma sonucunda ise: Çalışmakta olduğu işyeri ilk işyeri olanların doyumsuzluk sıralaması; fizyolojik ve güvenlik, kendini gerçekleştirme ve saygınlık gereksinimi şeklindeyken, çalışmakta olduğu işyeri ikinci işyerleri olan işgörenler için doyumsuzluk sıralamasında saygınlık ihtiyacının ön plana çıkmakta olduğu, bunu; fizyolojik ve güvenlik ile kendini gerçekleştirme gereksinimlerinin takip ettiği belirlenmiştir.¹⁴⁸

Bu bulgular iş değiştirmiş kişilerin işten beklentilerinin ve bu doğrultuda iş doyumu düzey ve belirleyicilerinin farklı olduğunu göstermektedir.

Çalışılan Belediyenin Başka Bir Biriminde Daha İyi Performans Gösterilip Gösterilmeyeceği Düşüncesi ve Başka Bir İş Arama*

Bir işyerinde şartların bozulduğunu gösteren en önemli kanıtlardan biri iş doyumunun düşük olmasıdır. Bu nedenle yöneticiler iş

* Uygulanan anket formunda iki farklı soru olarak yer alan "çalışılan belediyenin başka bir biriminde daha iyi performans gösterilip gösterilmeyeceği düşüncesi" ve "başka bir iş arama" konuları birbirleriyle ilgili oldukları ve "işten ayrılma eğilimini" farklı boyutlarıyla yansıttıkları düşünüldüğünden birlikte değerlendirilmiştir.

doyumunun ölçülmesi faaliyetlerine daha yoğun ilgi göstermektedirler. Bireyler, iş hayatında istediği işi ve bu işin bilgi ve yetenekleri ile ilgili olan kısmını elde ettikleri sürece çalışma ortamında daha verimli olabilmekte, maddi ve manevi ihtiyaçlarını da karşılayabilmektedirler. Buna bağlı olarak istek ve gereksinimlerini karşılayamayan personelde doyumsuzluk ve uyumsuzluk görülmektedir. Bunun sonucunda işten ayrılma eğilimi artmaktadır. İşten ayrılma eğilimi üzerine yapılan çalışmalar doğal olarak iş doyumunu üzerine odaklanmaktadır. Genel olarak iş doyumunu ile işten ayrılma eğilimi arasında negatif bir korelasyon bulunmaktadır.⁷

Davranış bilimcilerine göre işinde doyumsuz olan kişi davranış olarak, örgütün üretim normlarına uyma, örgütten ayrılma veya üretimi sınırlandırma seçeneklerinden birini uygular. Birinci seçenekte, sıkı bir denetim, inançlar ve çalışma değerleri işgörenin örgütün üretim normlarına uymasını ve üretime katılmasını sağlayabilir. Aldığı ücret karşılığında işini yapma yükümlülüğü duyan kişi, iş gereklerini eksiksiz yerine getirir. Böyle bir durumda örgüt etkenliğinin azalması söz konusu değildir. İkinci seçenek kişinin örgütten ayrılma kararı almasıdır. Ayrılan işgörenin yerini yenisi alacaktır. Yeni işgöreni işe alma, yerleştirme ve eğitim masrafları ile acemilik döneminde yapılan hatalar ve bu süreçteki düşük üretim hızı, örgütün etkenliğini olumsuz yönde etkiler. Üçüncü seçenek kişinin üretimi sınırlandırmasıdır. Örgüt için en istenmeyen seçenek budur. Çünkü üretimi sınırlandırma davranışı, öteki işgörenleri de etkileyerek, alt grup normu şekline dönüşebilir ve örgüt etkenliğini ciddi biçimde tehdit edebilir. Son iki seçeneğin doyumsuz işgören için her an düşünülecek davranışlar olduğu göz

önünde bulundurularak, işgörenlerin doyum düzeyleri üzerinde özenle durulması gerekir.⁸

Araştırmada, hem başka bir iş aradığını belirten hem de çalışılan belediyenin başka bir biriminde daha iyi performans göstereceğini düşünen itfaiyecilerin iş doyum düzeylerinin, bunun aksini ifade eden kişilere göre istatistiksel olarak daha düşük olduğu belirlenmiştir ($p < 0.05$). İş doyum konusunda yapılmış benzer çalışmalarda bu bulguyu destekler nitelikte sonuçlara ulaşılmıştır. Örneğin, işten ayrılma düşüncesinin iş doyum ile ilişkisi olduğu (Yanamura ve Stedham, 1998),⁷² iş doyum ile örgütsel bağlılık arasında güçlü bir ilişki bulunduğu ve yükselen iş doyumunun örgüte bağlılığı arttırdığı (Cote ve Heslin, 2003),⁷⁰ iş doyumunun işten ayrılma eğilimini azalttığı (Tütüncü, 2000)⁷ ve başka bir işe geçme düşüncesinin iş doyumunu etkilediği (Mandıracioğlu ve diğ., 1998)¹⁰⁴ çeşitli araştırmacılar tarafından belirtilmektedir.

Şüphesiz işten ayrılmayı iş piyasası koşulları, alternatif iş fırsatları, kişinin kıdemi gibi faktörler de etkileyecektir, ancak bu faktörler veri kabul edildiğinde iş doyum ile işten ayrılma arasında açık bir ilişki bulunmaktadır.²⁰

İşten ayrılma eğilimi üzerinde çalışanların yaşının da önemli bir unsur olduğu çeşitli araştırmalarla ortaya konmaktadır. Buna göre; çalışanların yaşı arttıkça işten ayrılma eğilimlerinde bir azalma görülmektedir.⁷ Ancak yapılan değerlendirmelerde; Ankara Büyükşehir Belediyesinin başka bir biriminde daha iyi performans gösterebileceğini düşünen ve/veya başka bir iş

aradığını belirten itfaiyecilerin yaş ortalamaları hemen hemen aynı olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, itfaiyeciler için işten ayrılma eğilimi bakımından yaşı önemli bir etken olmadığı söylenebilir.

Çalışmada, Ankara BŞB'nin başka bir biriminde daha iyi performans gösterilebileceğini düşünen itfaiye personeli ile başka bir iş aradığını belirten itfaiyeciler arasındaki ilişki de araştırılmıştır. Yapılan analizler ışığında; başka bir birimde daha iyi performans göstereceğini düşünen kişilerin %27'sinin aynı zamanda başka bir iş arayışı içinde oldukları ve anılan belediyenin başka bir biriminde daha iyi performans gösterebileceğini düşünmeyen kişilerin de %9'unun başka bir iş aradıkları belirlenmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda ise söz konusu iki tutum arasında aynı yönde ancak zayıf bir ilişki bulunduğu anlaşılmıştır.

Bununla birlikte, başka bir iş aradığını ifade eden itfaiyecilerin, kullanılan iş doyumu ölçeğinin "terfi" dışındaki boyutlarından diğerlerine göre daha düşük ($p<0.05$) puan aldıkları; çalışılan belediyenin başka bir biriminde daha iyi performans gösterebileceğini düşünen itfaiyecilerde ise bu durumun "ücret" için geçerli olduğu ($p<0.05$) saptanmıştır.

İş Kazası Geçirme Durumu ve Kazalanma Sayısı

UÇÖ tarafından "planlanmamış ve beklenmeyen bir olay sonucunda sakatlanmaya ve zarara neden olan durum" şeklinde tanımlanan iş kazalarının kökeninde birçok neden vardır.¹⁷ Yapılan araştırmalardan iş kazalarının insanlardan, makinelerden ve çevresel koşullardan meydana geldiği anlaşılmıştır. Bununla birlikte iş kazalarının %80-90 oranında insanlara

bağlı olarak meydana geldiği, fizik ve mekanik çevre koşullarının kazalara daha az neden olduğu kabul edilmektedir.³¹

İş kazaları çalışanların sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama ve çalışma hakkını olumsuz yönde etkilemektedir. Yaşam kalitesinde en önemli hedef insanların refahı ve mutluluğu olduğuna göre, iş kazaları ve meslek hastalıklarının yaşam standartlarını, hayat tarzını, refah düzeyini ve benzeri sosyal ilişkileri olumsuz yönde etkilediğini söyleyebiliriz. Cop ve Ofluoğlu (1998) tarafından yapılan araştırmaya göre iş kazaları [ve meslek hastalıkları] yaşam standartları, hayat tarzları ve diğer sosyal ilişkiler üzerinde olumsuz etkilere sahiptir.¹⁴⁹

İtfaiyecilerde yaralanma ve kazalar diğer meslek dallarına göre daha fazladır. Örneğin ABD’de iş kazalarında ilk sırayı bu meslek çalışanları almaktadır. İtfaiye çalışanları, ortam faktörleri (yangında görme alanının kısıtlı olması, yüksek sıcaklık farklılıklarına uyum sağlama güçlüğü ve gürültü), insan faktörü ve motorlu araç kazaları nedeniyle kas ve iskelet sistemini ilgilendiren çeşitli iş kazaları yaşamaktadırlar. İtfaiyecilerin görevleri ile ilgili gerekli eğitimi almadığı, ayrıca psikolojik ve fizyolojik özelliklerinin işin niteliği ile uyuşmadığı durumlarda iş kazası meydana geldiği görülmektedir.¹¹²

Araştırma sonucunda, iş kazası geçirme durumu ile iş doyumu arasında önemli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Buna göre; çalışmada yer alan itfaiyecilerin %38’i çeşitli sayılarda iş kazası geçirmiş olup, bu kişilerin iş doyumu seviyeleri tanımlanan boyutta herhangi bir iş kazası yaşamamış olan çalışanların iş doyumu seviyelerinden istatistiksel olarak daha azdır ($p<0.05$)

ve bu durum iş kazası geçirmemiş olan itfaiyeciler ile 3 ve üzerinde iş kazası geçirmiş olanlar arasındaki iş doyumu farkından kaynaklanmaktadır.

ABŞB İtfaiyecileri ile yapılan görüşmeler sonucunda, en sık yaşanan iş kazası türlerinin; çivi batması, sert cisimlere çarpma, çökme, yıkılma, yüksekten düşme ve patlama sonucu yaralanma ve incinme, dumandan zehirlenme, yanık ve ağır kaldırmadan kaynaklanan travmalar olduğu anlaşılmıştır. Söz konusu iş kazalarının nedenleri olarak; yanlış istihdam, teknik bilgi yetersizliği, malzeme ve ekipman yetersizliği, personel yetersizliği, işin niteliği gereği acele davranmaya dayalı güvensiz davranışlar sayılabilir.

Liao ve diğerleri (2001) tarafından yapılan itfaiye çalışanlarında kişilik ve iş performansı konulu çalışma sonucunda, içe kapanık kişilik ile kazalanma frekansı arasında negatif bir ilişki belirlenmiştir. Bunun nedeni; itfaiye mesleğinin takım çalışması gerektirmesine rağmen içine kapalı bir kişiliğe sahip itfaiyecilerin lazım olduğu zamanlarda yardım istemekten çekinmeleri sonucunda daha çok iş kazasına maruz kalmalarıdır.⁶⁸

6.3.3. İş Doyumu İle İtfaiyecilerin Mesleğe Özel Bazı Konulara Yönelik Tutumları Arasındaki İlişki

Bu kısımda; kişilerin itfaiyecilik mesleğine özel bazı konulara yönelik tutumlarını gösteren, kişinin işini yaparken kendisini fiziksel ve ruhsal olarak nasıl hissettiği, kişinin olay yerine giderken taşıdığı olumlu veya olumsuz düşünce, işteki olaylardan olumsuz etkilenme durumu, karşılaşılan zorluk ve olumsuzluklar neticesinde işten soğuma, sürekli alarm durumunda olmanın yıpratıcı olup olmaması, ihbarları beklerken endişe duyulup duyulmaması, erken yaşlılık hissi, yapılan işin fiziksel sağlığı etkilemesi, yapılan işi tehlikeli bulma, işgörme olanak ve ekipmanlarının yeterliliği ve vardiyalı çalışma değişkenlerinin iş doyumu ile ilişkisi değerlendirilmektedir.

Kişinin İşini Yaparken Kendisini Fiziksel Olarak Hazır Ve Yeterli Hissetmesi

Araştırma sonucunda, kendisini fiziksel olarak hazır ve yeterli hisseden itfaiyeciler ile bunun tersini hisseden itfaiyeciler arasında iş doyumu bakımından istatistiksel olarak farklılık bulunduğu ($p<0.05$), bir başka ifadeyle; itfaiyecilik mesleğinde fiziksel yeterliliğin iş doyumunu pozitif yönde etkilediği saptanmıştır.

Yaş, insanın fiziksel iş başarısı üzerinde büyük etkisi olan bir özelliktir.¹⁸ İnsanların yaşı ilerledikçe, algı organlarının etkinliğinde genel bir gerileme görülür.² Fiziksel olarak insanın iş yeteneği 25-30 yaşlarında maksimum düzeye ulaşır ve bu yaştan sonra fiziksel yetenekleri azalmaya başlar.¹⁸ Bu nedenle söz konusu soruya verilen cevaplar itfaiyecilerin yaşlarına göre de analiz edilmiş, ancak gruplar arasında yaşa bağlı bir fark tespit

edilememiştir. Bu bağlamda, incelenen itfaiyeciler için belirlenen fiziksel yeterlilik-iş doyumu ilişkisinin, kişilerin yaptıkları işe uygun olma derecesi ve işle ilgili zorlukların üstesinden gelebilme becerisi ile alakalı olduğu düşünülmektedir. Nitekim, kendisini fiziksel olarak hazır ve güçlü olarak tanımlayan itfaiyecilerin %78'i yaptıkları işin yetenek ve kişilikleri ile uyumlu olduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte, Spitzer ve Neely (1992) duygusal, davranışsal ve ruhsal stresin, yangın, kurtarma ve kolluk gücü olarak görev yapan personelin acil durumlar karşısındaki performansını negatif olarak etkileyebileceğini ortaya koymaktadır.¹⁵⁰

Ayrıca, vardiyalı çalışan itfaiyecilerin büyük bir kısmının istirahatta olmaları gereken sürede ek iş (taksicilik, baca temizliği, pazarlamacılık, boyacılık vb.) yapmaları nedeniyle yeterince dinlenemiyor ve fiziksel iş yorgunluğunu üzerlerinden atamıyor olmalarının da bu konu yorumlanırken dikkate alınması gereken bir husus olduğu değerlendirilmektedir.

Kişinin İşini Yaparken Kendisini Ruhsal Olarak Hazır Ve Güçlü Hissetmesi

Endüstride yorgunluk ve buna bağlı sorunların incelenmesi sırasında, bu duygunun sadece yapılan işin fiziksel güçlük derecesine bağlı olmadığı gösterilmiştir. Fiziksel yorgunluk, iş ve hareket fizyolojisinde kolayca tarifi yapılabilen, organik bir reaksiyondur. Nitekim günümüzde, iş süreleri ve bir işçiye ne ölçülerle fiziksel iş yüklenebileceği gibi konulara açıklık getirildiği gibi, fiziksel yorgunluğun önlenmesi için etkili öneriler de ortaya konmuştur. Psiko-sosyal açıdan önemli olan yorgunluk ise, fiziksel yorgunluğun dışında ve

iş verimini tehdit eden diğer bir yorgunluk şeklidir. İşgörenler bu tür bir yorgunluğu bezginlik ve bitkinlik olarak ifade ederler. İnsanların anlama, kavrama ve davranış gücünü azaltan ve iş verimini düşüren böyle bir yorgunluk, endüstriyel açıdan çok önemlidir. Çeşitli araştırmalar bu tip bir yorgunluğun çeşitli nedenleri olabileceğini kabul etmektedirler. Bunlar kısaca; yapılan işlerin monoton oluşu, idari hatalar, işçi seçme ve başarılı işçileri değerlendirme tekniklerinin ihmal edilmesi şeklinde sıralanabilir.²

Araştırma sonucunda, kendisini ruhsal olarak hazır ve güçlü hisseden itfaiyeciler ile bunun tersini hisseden itfaiyeciler arasında iş doyumuna bakımından istatistiksel olarak farklılık bulunduğu ($p < 0.05$), bir başka deyişle; ruhsal olarak hazır ve güçlü olmak ile iş doyumuna arasında pozitif bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, belirtilen ilişkinin yapılan işin monoton olarak algılanmasıyla bir ilgisi bulunmadığı anlaşılmıştır. Kendisini ruhsal olarak hazır ve güçlü hissedenlerin %33'ü yaptıkları işi monoton bulurken, bu oran kendisini ruhsal olarak hazır ve güçlü hissetmeyen itfaiyeciler için %43'tür. Oysa bu durum iş doyumuna bakımından istatistiksel olarak bir farklılığa neden olmamaktadır. Ancak konunun, bireyin enerji kaynaklarının stres yapıcı örgütsel koşullar karşısında erimesine işaret eden tükenmişlik olgusu ile alakalı olduğu düşünülmektedir. Süreklilik taşıyan bir olumsuz duygusal tepki olarak kendini gösteren tükenmişlik için bu çalışma kapsamında herhangi bir veri toplanmamış olsa da, iş doyumuna ile tükenmişlik arasında yüksek bir ilişki bulunduğu (Akçamete ve diğ.,1998;⁶⁹ Neale 1991⁷³) çeşitli yazarlar tarafından belirtilmektedir.

Erefe (1978), 756 kişiyi kapsayan ve İzmir Tütün ve Boya Fabrikalarında yaptığı çalışmada, işe gelmeme ile ilgili hastalıkları araştırmış, ve ruhsal etkenlerin 9. sırada yer almasına karşın sindirim sistemi hastalıkları grip ve soğuk algınlığından sonra 3. sırada yer almakta olduğunu belirlemiştir. Araştırmacıya göre gribal rahatsızlıklardan sonra sindirim sistemi bozukluklarının gelmesi düşündürücüdür. Çünkü, hazımsızlık, mide ağrısı, kabızlık ve hatta uykusuzluk gibi pek çok semptom depresyon belirtisidir. İşçiler bunları ruhsal nedenler olarak belirmemiş olsalar da bu hastalıklar psikolojik bozuklukların bedene yansımasıdır.³

Kişinin Olay Yerine Giderken Taşıdığı Olumlu Veya Olumsuz Düşünce

Yapılan analizler sonucunda, olay yerine giderken olumlu düşünen itfaiyecilerin iş doyumu düzeylerinin diğerlerine göre istatistiksel olarak daha yüksek olduğu ($p<0.05$); diğer bir anlatımla, olumsuz düşüncenin iş doyumu ile negatif bir korelasyona sahip olduğu anlaşılmıştır.

Bu sonucun, itfaiyecilerin olay yerinde giderken yaşadıklarını belirttikleri; zaman baskısı, trafik yoğunluğu ile karşılaşma, gidilen olayda ölüm vakası ile karşılaşma, olayın büyüklüğü ve yapılacak müdahalenin ne kadar süreceği, hastalanma, yaralanma ve ölüm ihtimali gibi düşüncelerden kaynaklanan endişelerle ilgili olduğu değerlendirilmektedir. Nitekim, Mandiracioğlu ve diğ. (1998) tarafından yapılan çalışma, işte beklenmedik durumların çıkma olasılığının iş doyumunu etkilediğini ortaya koymaktadır.¹⁰⁴

İşteki Olaylardan Olumsuz Etkilenme Durumu

İncelenen itfaiyecilerin %48'i yaptıkları iş sırasında karşılaştıkları olaylardan olumsuz etkilendiklerini, %38'i kimi zamanlar olumsuz etkilendiklerini, %14'ü ise işteki olaylardan olumsuz etkilenmediklerini belirtmişlerdir. Yapılan analizler sonucunda; işteki olaylardan olumsuz etkilenen itfaiyecilerin iş doyumlarının işteki olaylardan olumsuz etkilenmeyen itfaiyecilere göre istatistiksel olarak daha düşük olduğu ($p<0.05$) belirlenmiştir. Buna göre, iş doyumuna ile işteki olaylardan olumsuz olarak etkilenme arasında negatif bir korelasyon bulunmaktadır.

Yıllık ortalama 80 ölüm 650 yaralanma vakası ile karşılaşan itfaiyeciler, özellikle yangınlar sonucunda hayatını kaybeden insanlar için ihmal ve hataları olmamasına rağmen suçluluk ve üzüntü duymakta olduklarını; bunun yanında olumsuz etkilendikleri işle ilgili diğer olayların çoğunlukla trafikte araçların yol vermemesi ve zamanında yetişememe, olay yerinde halkın verdiği tepki ve saldırıya uğrama, yaralanma ve ölümle sonuçlanan olaylar, yanmış veya parçalanmış cesetlerin bulunması, çıkarılması ve taşınması olarak belirtmektedirler.

Karşılaşılan Zorluk Ve Olumsuzluklar Neticesinde İşten Soğuma

İtfaiye çalışanlarının %27'si iş gereği karşılaştıkları zorluk ve olumsuzluklar neticesinde işlerinden soğuduklarını %26'sı bu hissi bazen yaşadıklarını ve %47'si söz konusu olumsuzluklar sebebiyle işlerinden soğumadıklarını ifade etmişlerdir. Yapılan analizlere göre, iş doyumunu düzeyi

bakımından gruplar arasında istatistiki açıdan farklılık bulunmaktadır ($p<0.05$). İş doyumlarındaki bu farklılık, tüm gruplar için karşılıklı olarak geçerlidir. Buna göre, iş doyumunu ile işten soğuma arasında negatif bir korelasyon bulunmaktadır.

Burada dikkat çeken husus itfaiye çalışanları için işten soğumaya yol açan işle ilgili gündelik olaylarla iş doyumunu sağlayan olayların aynı olmasıdır. Şayet yaşanan bir olay olumlu olarak sonuçlandıysa iş doyumuna (örneğin; can kurtarmak) olumsuz sonuçlandıysa da işten soğumaya neden olmaktadır.

Kalimo ve diğerleri (1980) itfaiyecilerin iş yükü ve bununla ilgili zorlanmanın operasyonlar süresince aşırı olabileceğini ve bu kişilerin büyük bir bölümünün (%42) 24 saatlik mesai sürecinin zorluğundan ötürü güçlük yaşadığını belirtilmektedir.⁸⁶

Bu konuda yapılan çalışmalar, işle ilgili olumsuz koşullarda çalışanların %66'sında, olumlu koşullara sahip işlerde çalışanların ise %11'inde psikolojik ve genel iyilik durumunun kötü olarak etkilendiğini göstermektedir. Moss, analizlerinde iş yaşamında rol belirsizliği, grup içi çatışmalar, denetçi kontrolü ve karar almaya katılamama gibi faktörlerin ruhsal ve fiziksel sağlığı olumsuz etkileyeceğini tanımlamıştır. Karasek ise, işin kişinin gelişiminde gelişmeye olumlu katkı veren dürtü, kaygı ve yönelimlerinin doyum-stres dengesinde önemli olduğunu belirtmektedir.³³

Sürekli Alarm Durumunda Olmanın Yıpratıcı Olup Olmaması

Yapılan çalışmada, sürekli alarm durumunda olma sonucu yıprandığını belirten itfaiyecilerin (%75) iş doyumu düzeylerinin, böyle düşünmeyen itfaiyecilere (%25) göre istatistiksel olarak daha düşük olduğu ($p<0.05$) saptanmıştır. Buna göre; sürekli alarm durumunda olmanın olumsuz etkileri ile iş doyumu arasında negatif bir ilişki bulunduğu söylenebilir. Nitekim, Bernard RJ ve Duncan HW tarafından 35 itfaiye çalışanı üzerinde 189 alarm süresince yapılan araştırmada, gelen alarmdan 15-30 saniye sonra kalp atışlarının ortalama 47 atış/dakika arttığı (en az:12-en fazla:117 atış/dakika) tespit edilmiştir. Alarmdan yaklaşık 1 dakika sonra ise (itfaiye aracında iken) alarm öncesi belirlenen duruma göre kalp atışının ortalama 30 atış/dakika seviyesinde halen artış içinde olduğu (1-80 atış/dakika aralığında) saptanmıştır. Alarmin çalması ve araca binış sonrasında kalp atışlarında gözlenen bu artışlar kişilerin yüksek bir kaygılanma içerisinde olduğunu göstermektedir.¹⁵¹

İhbarları Beklerken Endişe Duyulup Duyulmaması

Gelecek ihbarlar itfaiye çalışanlarının %52'si tarafından sürekli, %12'si tarafından ise zaman zaman endişe ile beklenmektedir. Bu konuda endişe duymayan itfaiyecilerin oranı ise %36 olup, bahsi geçen kişilerin iş doyumu düzeyleri gelecek ihbarlar için endişe duyanlara göre istatistiksel olarak daha yüksektir ($p<0.05$). Bu bağlamda, gelecek ihbarlar kapsamında iş doyumu ile endişe arasında ters yönlü bir ilişki bulunduğu söylenebilir. Bu konu ile ilgili olarak görüşülen çalışanlardan bazıları, bu endişenin iş dışındaki

hayatlarına da yansıdığını, örneğin; telefon, saat ve okul zillerinden ihbar zannıyla olumsuz yönde etkilendiklerini belirtmişlerdir.

Bireyin gerçekleşme ihtimali yüksek olan bir olayı kendisi için olumsuz olarak değerlendirmesinin veya tam anlamıyla zararlı olarak algılamasının duygusal olarak strese girmesine yol açması yanında,²⁰ söz konusu olaydan hayatının her anında etkilenmesi ciddi bir ruhsal sorun olarak değerlendirilmektedir. Konuya ilgili olarak Dalkıran (1992) tarafından İstanbul İtfaiyesinde görev yapan 350 itfaiyeciye yönelik olarak yapılan araştırma sonucunda ortaya konan itfaiyecilerin %63'ünün sık sık gerilim duyduğu ve %74'ünün işten kaynaklanan gerilim yaşamakta olduğu¹²⁵ bulgusu da dikkate alındığında itfaiyecilerin yaşamakta olduğu duygusal problemlerin büyüklüğü anlaşılabilir.

Erken Yaşlılık Hissi

Araştırma sonucunda, yaptıkları iş nedeniyle erken yaşlandıklarını belirten itfaiyecilerin (%87) iş doyumları ile hiç bu şekilde hissetmeyen veya bunu bazen hisseden itfaiyecilerin (%13) iş doyumları düzeyleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur ($p < 0.05$). Buna nedenle, erken yaşlanma hissi ile iş doyumları arasında negatif bir korelasyon olduğu söylenebilir.

Konuyla ilgili olarak iki tür yaşlanmadan söz edilebilir: Fiziksel yaşlanma ve psikolojik yaşlanma. Fiziksel yaşlanmada görme ve duyma kapasitesi azalır ve belirli vücut konumlarını korumak zorlaşır. Böylece fiziksel

yaşlanmayı algılamak çok kolaylaşır. Ancak psikolojik yaşlanmayı kavramak zordur. Kişiden kişiye ve uğraşılan mesleğe göre çok değişir ve ussal yetenekler kullanıldığı ölçüde psikolojik yaşlanmanın geciktirilebileceği savlanır. Yaşlanmanın iş başarımının düşmesine ve kimi sağlıksal sorunların ortaya çıkmasına neden olan yorgunluğun, özellikle ussal yorgunluğun süregelenleşmesine yol açtığı; bu durumun ise yaşlanmaya bağlı olarak uykunun organizmayı onarma özelliğinin azalmasından kaynaklandığı savlanmaktadır. Var olan bilgilere dayanarak, yol açtığı biyolojik ritim sapmaları yüzünden gece çalışmasının uzun vadede yaşlanmayı çabuklaştırdığı, ölüm yaşını aşağı çektiği ve ölüm yüzdesini arttırdığı söylenebilir.¹⁷

Yapılan İşin Fiziksel Sağlığı Etkilemesi

İş güvenliği ve işin fiziksel şartları ayrı bir tatmin nedenidir. İşin kişi için tehlikeli olması, iş ortamının aşırı sıcak veya soğuk olması gibi değişkenler iş doyumunu belirli sınırlar içinde etkileyebilmektedir. Çalışma koşulları hem kişisel rahatlık, hem de işi iyi yapmak için önemlidir. Çalışma saatlerinin ve dinlenme aralarının insan biyoritmine uygunluğu, antropometrik araç ve gereçler iş doyumunu arttırıcı rol oynamaktadır.

Parry ve Dooley'e (1984) göre, fiziki koşullar işgörenlerde baş ağrısı, uykusuzluk, yorgunluk ve dikkatin azalmasına neden olmakta; uzun dönemde ise meslek hastalıkları ve iş kazalarına yol açmaktadır.

Çalışanları sağlıklı koşullardan korumak için işe giriş muayeneleri, periyodik muayeneler ve işe dönüş muayenelerinin yapılması gerekir. İşe giriş muayenelerinin asıl gayesi, yeni işe girecek kişinin bünyesinin o iş için yeterli olup olmadığı ve o iş nedeniyle sağlığının bozulup bozulmayacağına belirlenmesi; bir başka deyişle, iş ile işgören arasındaki uyumun sağlanmasıdır. Periyodik muayeneler, çalışmakta olan kişilerin sağlık durumlarının belirlenmesi, iş ile işgören arasındaki uyumun gözlemlenmesi ve özellikle bir hastalık oluşmakta ise bunun erken teşhisi için yapılmalıdır. İşe dönüş muayeneleri ise, sağlık nedeni ile üç haftadan uzun süren işten uzaklaşmalar sonucunda tekrar işbaşı yapılırken kişinin sağlık durumunun müsait hale gelip gelmediğinin tespiti amacıyla gerçekleştirilmelidir.³¹

Çalışmada, yaptığı işin fiziksel sağlığını olumsuz yönde etkilediğini belirten itfaiyecilerin (%89) iş doyumu seviyelerinin, bunun aksini düşünen itfaiyecilere (%6) göre istatistiksel olarak daha düşük olduğu bulgulanmıştır. Araştırmalar, yangın ortamında rastlanılan toksik gazların uzun vadede itfaiyecilerde solunum sistemi hastalıklarına neden olduğunu ortaya koymaktadır. Yangın ortamındaki duman ve toksik gazlar nedeniyle itfaiyecilerin solunum fonksiyonları uzun dönemde azalmaktadır. Bununla birlikte, karbon monoksit gazının yüksek konsantrasyonda kısa süreli inhale edilmesinin zehirlenme bulgularına yol açtığı gözlenmiştir.¹¹²

İtfaiye çalışanlarının kişilik ve niteliklerine göre seçilmediği, yaş ortalamalarının yüksek olduğu, sağlık muayenelerinin mesleğin gereklerine uygun olarak sık ve kapsamlı olarak yapılmadığı, rehabilitasyon ve psikolojik tedavi hizmetlerinin bulunmadığı, meslek hastalıkları ve iş kazalarına karşı

yasal güvenceleri olmadığı dikkate alınırsa, bu kişilerin ruhsal ve fiziksel sağlıkla ilgili ciddi problemlerle karşı karşıya olduğu tartışmasız kabul görecektir.

Yapılan İş Tehlikeli Bulma

Yaptığı işi tehlikeli bulan itfaiyecilerin iş doyumu puan ortalamaları ile kararsızların (GOF=5.78) ve yapılan işi tehlikeli bulmayanların (GOF=53.68) iş doyumu puan ortalamaları arasında sayısal bir farklılık görülüyor olsa da uygulanan önemlilik testine göre gruplar arasında iş doyumu bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0.05$). Belirtilen durum, gruplar arasındaki sayısal dağılımdan kaynaklanmaktadır. Çünkü itfaiyecilerin neredeyse tamamı (%96) yapılan işin tehlikeli olduğunu ifade etmektedir. Bu tutum işin doğası gereği barındırdığı tehlikelerin yanında, endüstriyel yangınlarında gerekli teknik müdahale yöntemlerinin tam olarak bilinmemesinden ve yangın mahallinde bulunan ilgili kişilerin tam ve doğru bilgi vermeyerek itfaiyecilerin önceden tedbir almalarına engel olunmasından da kaynaklanmaktadır.

İş doyumu konusunda yapılan araştırmalar, işgörenlerin tehlikesiz ve rahat fiziksel ortamlardan hoşlandıklarını ve bu faktörlerin öneminin kişiden kişiye çok fazla değişim göstermediğini³¹ ve çalışanların iş doyumunda çalışma alanlarının niteliğinin belirleyici bir yere sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Örneğin; Miller (1980), daha güvenli alanlarda çalışan kişilerin diğerlerine oranla yüksek iş doyumuna sahip olduklarını,⁶¹ Kim ve

diğerleri ise; yönetim ve şimdiki işten sağlanan doyumun, güvenli işgörme ile doğrudan ilişkili olduğunu⁹⁷ belirtmektedirler.

İşgörme Olanak Ve Ekipmanlarının Yeterliliği

Çalışmada, işgörme olanak ve ekipmanlarını yeterli bulan itfaiyecilerin (%16) iş doyumunu düzeylerinin, işgörme olanak ve ekipmanlarını yeterli bulmayan (%73) itfaiyecinin iş doyumlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Verilen cevaplara yönelik olarak yapılan değerlendirmeler ekseninde, iş doyumunu ile işgörme olanak ve ekipmanlarının yeterliliği arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir.

İş doyumunu konusunda yapılan araştırmalara göre işgörenler modern ve yeterli araç gereci olan yerlerde çalışmak istemektedir.²⁰ İşgörenlerin amaçlarını gerçekleştirecek araç gereçleri istemeleri hem verimlilik hem de iş doyumunu için gerekli görülmektedir.⁵⁷ Çünkü, Kolay ve rahat çalışmayı engelleyen ortamlar bireylerin verimli ve etkili çalışmasını engelleyerek bir baskı oluşturmaktadır.³⁶ Neale (1991) tarafından yapılan çalışmada, acil servis ve itfaiyecilerin tükenmişlik, stres, iş güçlüğü ve zorlukların üstesinden gelme becerisinin iş doyumunu ile önemli derecede ilişkili olduğu, bununla birlikte en önde gelen memnuniyetsizlik alanlarının düşük ücret ve yetersiz işgörme ekipmanı olduğu tespit edilmiştir.⁷³ Benzer şekilde Vampley (1973), teknik yetersizliklerin çalışanların iş doyumunu olumsuz yönde etkilediğini belirlemiştir.¹⁰⁴

ABŞB İtfaiyesi çalışanlarına göre kullanılan iş elbiseleri nitelik olarak yeterli değildir. Araçların bir kısmı eski, yavaş ve dar yollardan geçmeye uygun değildir. Ayrıca, araçların kasko sigortalarının olmaması özellikle şoförler tarafından önemli bir sorun olarak nitelenmektedir. Bunun nedeni yangın yerine giderken meydana gelen kazalara ait giderlerin şoförler tarafından karşılanmasıdır. İtfaiye hizmetlerinin etkinliği için teşkilatların gerekli ve yeterli donanımına sahip olmaması itfaiyelerin belediyelerin içinde bulunduğu ekonomik zorluklardan en çok etkilenen bölümlerin başında gelmesinden kaynaklanmaktadır.¹¹³

Vardiyalı Çalışma

Uzun çalışma saatleri, işgörenlerin hem fiziksel hem de psikolojik açıdan yorulması hem de yaşamın diğer alanlarına ayrılacak zamanın kullanımını olumsuz etkilediği için bireylerde stres yaratır.³⁶ Vardiyalı çalışmalarda gece çalışanlar genellikle uyku sorunları, devamlı yorgunluk, duygularda değişim ve sindirim rahatsızlıkları yaşadıklarını bildirmişlerdir. Bu semptomlar genellikle biyolojik ritimlerin iç dinamiklerinin farklı hareket etmesinin etkileri sonucunda oluşmaktadır. Sosyal faaliyetlerin genellikle akşam saatlerinde yani bu kişiler çalışırken gerçekleşmesi ve gece çalışanların eşleri ve çocukları ile ilgili faaliyetleri sürdürebilecek pek fazla fırsatları olmaması nedeniyle vardiya ve gece çalışması kişilerin sosyal hayatları ile aile yaşamlarını da etkilemektedir. Vardiya çalışmasının diğer önemli etkisi, iş sırasında ve boş zaman faaliyetleri sırasında yorgunluğun artışıdır. Uykusuzluğun ve biyolojik ritim düşüklüğünün etkilerinin maksimum olduğu an olan gece çalışmasının son çeyreğinde yorgunlukta önemli bir artış görülür

ve vardiya çalışanları boş zamanlarını sosyal ve ailevi işlerle meşgul olmak yerine üzerlerinde birikmiş yorgunluğu atmak için geçirirler.¹⁰³

Bu bağlamda, çalışma süresinin günlük 8 saati aşmasının iş doyumunu ve iş memnuniyetini düşürmekte olduğu ileri sürülebilecek olsa da itfaiye çalışanlarının 24 saat çalışma ve arkasından 48 saat dinlenme şeklindeki vardiya sisteminden büyük bir oranda (%92) memnun oldukları görülmektedir. Bunun nedeni, çalışılmayan günlerde ek iş yapılarak (taksicilik, satış/pazarlama, baka temizliği vb) ek gelir elde edilmesidir. Söz konusu çalışma düzeninden memnun olmayanlar ise, acil servis veya bazı yabancı itfaiye teşkilatları çalışanları gibi 24 saat işin ardından 72 saat dinlenme istemektedirler.

Netice olarak, itfaiyecilerin %92'sinin vardiyalı çalışmadan memnun oldukları ve bu kişilerin iş doyumunu düzeylerinin, söz konusu mesai sisteminden memnun olmayanlara (%3) ve bu konuda kararsız olanlara (%5) göre istatistiksel olarak daha yüksek olduğu yapılan araştırma sonucunda saptanmıştır. Benzer bir sonuç olarak, Sürekli (1999) tarafından iş saatlerine ve eve ait sorumlulukları olup olmamasına göre sınıflandırılmış 61 taksici şoförüne yönelik olarak uygulanan subjektif yorgunluk düzeyi ve iş doyumunu ile ilgili araştırma sonucunda da vardiyadan ve eve ait sorumluluktan kaynaklanan bir farklılığa rastlanmamıştır.¹⁰³

7. BÖLÜM: SONUÇLAR

Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatında Görev yapan 415 itfaiyeciye yönelik olarak gerçekleştirilen iş doyumu konulu bu çalışmanın sonuçları öz olarak aşağıda belirtilmiştir:

1. Personel sayısı yetersiz olup, kimya, elektrik, makine ve inşaat gibi alanlarda eğitim almış ve yangın konusunda bilgili mühendis ve teknisyenlere ihtiyaç duyulmaktadır.
2. Aktif yangın söndürme ve kurtarma işlerinde çalışanların tamamın erkektir.
3. 30 yaşının altında olan itfaiyecilerin oranı sadece %0.2'dir. Buna karşın, çalışanların %63'ü 40+, %17'si de 46+ yaşadadır. Bu durum mesleğin fiziksel gerekleri ile çelişmektedir.
4. İtfaiyecilerin %35'i ortaokul ve altı, %55'i lise ve dengi meslek lisesi, %10'u ise yüksek öğretim mezunu iken, bu kişiler arasında itfaiyecilik meslek yüksek okullarından mezun olmuş itfaiyeci bulunmamaktadır.
5. Meslek hayatına itfaiyeci olarak başlayanların oranı %37, daha önce başka bir işte çalışmış olanların oranı ise %63'tür. Bu durumun nedenleri; itfaiyeciliğin profesyonel bir meslek olarak değer görmemesi, itfaiye personelinin devletin yaptığı genel memur sınavlarına veya aynı atama prosedürüne tabii tutulmuş olması ve itfaiyeciliğin bir meslek sınıfı olmamasından ötürü, niteliklerine bakılmaksızın hem belediyenin başka birimlerinden hem de başka kurumlardan buraya personel ataması yapılmasıdır.

6. İtfaiyecilerin toplam iş doyumu düzeyleri genel olarak ortanın altı seviyede olup, bu kişilerin %15'i düşük, %44'ü ortanın altı, %39'u ortanın üstü, %2'si ise yüksek düzeyde iş doyumuna sahiptir.
7. İtfaiyecilerin iş doyumu düzeylerine bunu oluşturan boyutlar açısından bakıldığında; genel olarak iş ve işteki insanlar faktörlerinin itfaiyeciler için doyum alınan boyutlar olduğu; ücret ve terfi olanaklarının da iş doyumsuzluğuna neden olduğu görülmektedir. İtfaiyecilerin, yapılan iş ve yönetim faktörlerinden sağladıkları doyum ise; toplam iş doyumunda olduğu gibi ortanın altındadır.
8. Genel olarak iş boyutunda; itfaiyecilerin %8'i düşük, %16'sı ortanın altı, %25'i ortanın üstü ve %51'i yüksek düzeyde iş doyumuna sahiptir.
9. İşteki insanlar boyutunda; itfaiyecilerin %16'sı düşük, %24'ü ortanın altı, %28'i ortanın üstü ve %32'si yüksek düzeyde iş doyumuna sahiptir.
10. Yapılan iş boyutunda; itfaiyecilerin %11'i düşük, %29'u ortanın altı, %55'i ortanın üstü, %5'i yüksek düzeyde iş doyumuna sahiptir.
11. Yönetim boyutunda; itfaiyecilerin %20'si düşük, %35'i ortanın altı, %26'sı ortanın üstü, %19'u yüksek düzeyde iş doyumuna sahiptir.
12. Terfi olanakları boyutunda; itfaiyecilerin %68'i düşük, %23'ü ortanın altı, %6'sı ortanın üstü ve %3'ü yüksek düzeyde iş doyumuna sahiptir.
13. Ücret boyutunda; itfaiyecilerin %71'i düşük, %24'ü ortanın altı, %4'ü ortanın üstü ve sadece %1'i yüksek düzeyde iş doyumuna sahiptir.

14. Yaşlı itfaiyecilerin (46 ve üzeri yaştakiler) iş doyumu düzeyleri genç meslektaşlarına (28-35 yaş grubu) göre istatistiksel olarak daha fazladır. Buna göre; yaş ile iş doyumu arasında pozitif bir ilişki vardır.
15. Yüksek öğretim kurumlarından mezun olmuş İtfaiyecilerin iş doyumu düzeyleri, daha düşük eğitim seviyesine sahip olanlara göre istatistiksel olarak daha azdır. Diğer bir deyişle; eğitim seviyesi ile iş doyumu arasında negatif bir ilişki vardır.
16. İtfaiye çalışanlarının iş doyum düzeyleri, yapılan göreve göre istatistiksel olarak farklılık göstermemektedir.
17. Yapmakta olduğu iş, idealindeki iş ile uyumlu olan itfaiyecilerin iş doyumu düzeyleri, diğerlerine göre istatistiksel olarak daha fazladır. Buna göre; yapılan işin kişinin idealindeki iş ile uyumu, iş doyumunu pozitif olarak etkilemektedir.
18. Yapmakta olduğu iş, kişilik ve yeteneği ile uyumlu olan itfaiyecilerin iş doyumu düzeyleri, diğer çalışanlara göre istatistiksel olarak daha fazladır. Buna göre; kişilik ve yeteneğin yapılan iş ile uyumu, iş doyumunu aynı yönde etkilemektedir.
19. Yaptığı işte kendisini başarılı olarak gören itfaiyecilerle, böyle düşünmeyenler arasında iş doyumu bakımından istatistiksel olarak bir farklılık bulunmamaktadır.
20. İtfaiyecilerin iş doyumu puan ortalamaları meslekte bulunma süresi ile doğru orantılı olarak artmakta olup; tecrübeli çalışanların (20 ve üzeri yıl) iş doyumu düzeyleri, meslekte kendilerine göre daha yeni olanlardan (1-14

yıl) istatistiksel olarak daha yüksektir. Diğer bir deyişle; işteki tecrübe, iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir.

21. İlk işi itfaiyecilik olanların iş doyumunu düzeyleri, itfaiyecilikten önce başka bir işte çalışmış olan kişilerin iş doyumlarından istatistiksel olarak daha yüksektir.

22. Başka bir iş arayan veya çalışılan belediyenin başka bir biriminde daha iyi performans göstereceğini düşünen itfaiyecilerin iş doyumunu düzeyleri, bunun aksini ifade eden kişilere göre istatistiksel olarak daha düşüktür.

23. İş kazası geçirme durumu ile iş doyumunu arasında önemli bir ilişki bulunmakta olup, iş kazası geçirmiş itfaiyecilerin iş doyumunu seviyeleri, herhangi bir iş kazası yaşamamış olan meslektaşlarının iş doyumunu seviyelerinden istatistiksel olarak daha azdır.

24. İşini yaparken kendisini fiziksel olarak hazır ve yeterli hisseden itfaiyecilerin iş doyumunu düzeyleri, böyle hissetmeyen itfaiyecilere göre istatistiksel olarak daha fazladır. Buna göre; fiziksel yeterlilik, itfaiyecilik mesleğinde iş doyumunu pozitif yönde etkilemektedir.

25. İşini yaparken kendisini ruhsal olarak hazır ve güçlü hisseden itfaiyecilerin iş doyumunu düzeyleri, böyle hissetmeyen itfaiyecilere göre istatistiksel olarak daha fazladır. Buna göre; ruhsal durum ile iş doyumunu arasında aynı yönde bir ilişki bulunmaktadır.

26. Olay yerine giderken olumlu düşünen itfaiyecilerin iş doyumunu düzeyleri, diğerlerine göre istatistiksel olarak daha yüksektir. Diğer bir anlatımla;

olaylara ilişkin olumsuz düşünce ile iş doyumu arasında negatif bir korelasyon bulunmaktadır.

27. İtfaiyecilerin %48'i yaptıkları iş sırasında karşılaştıkları ölüm, yaralanma, acı, tepki vb. olaylardan olumsuz etkilenmekte olup, bu kişilerin iş doyumları belirtilen türden olaylardan olumsuz etkilenmeyen itfaiyecilere göre istatistiksel olarak daha düşüktür.

28. İş gereği karşılaştıkları zorluk ve olumsuzluklar neticesinde işinden soğuyan itfaiyecilerin iş doyumu düzeyleri, böyle hissetmeyen meslektaşlarına göre istatistiksel olarak daha azdır. Diğer bir ifadeyle; iş doyumu ile işten soğuma arasında negatif bir korelasyon bulunmaktadır. Ayrıca, işten soğumaya yol açan olaylar ile iş doyumunu sağlayan olaylar itfaiye çalışanları için aynıdır ve şayet yaşanan bir olay olumlu olarak sonuçlandıysa iş doyumuna (can kurtarmak gibi), olumsuz sonuçlandıysa da işten soğumaya neden olmaktadır.

29. Sürekli alarm durumunda olma sonucu yıprandığını belirten itfaiyecilerin iş doyumu düzeyleri, böyle düşünmeyen itfaiyecilere göre istatistiksel olarak daha düşüktür. Buna göre; sürekli alarm durumunda olmanın olumsuz etkileri ile iş doyumu arasında ters yönlü bir ilişki vardır.

30. Gelecek ihbarlar için herhangi bir endişe duymayan itfaiyecilerin iş doyumu düzeyleri, bunları endişe ile bekleyen meslektaşlarına göre istatistiksel olarak daha yüksektir. Diğer bir anlatımla; gelecek ihbarlar bakımından iş doyumu ile endişe arasında ters yönlü bir ilişki vardır.

31. Yaptıkları iş nedeniyle erken yaşlandıklarını hisseden itfaiyecilerin iş doyumları, bu şekilde düşünmeyenlerden istatistiksel olarak daha

düşüktür. Buna göre; erken yaşlanma hissi ile iş doyumu arasında negatif bir korelasyon bulunmaktadır.

32. Yaptıkları işin fiziksel sağlıklarını olumsuz yönde etkilediğini belirten itfaiyecilerin iş doyumu seviyeleri, bunun aksini düşünen itfaiyecilere göre istatistiksel olarak daha düşüktür.

33. İtfaiyecilerin %96'sı yaptıkları işi tehlikeli bulmakta olup, bunlarla diğerleri arasında iş doyumu bakımından istatistiksel olarak bir fark bulunmamaktadır.

34. İşgörme olanak ve ekipmanlarını yeterli bulan itfaiyecilerin iş doyumu düzeyleri, bunları yeterli bulmayan itfaiyecinin iş doyumlarından istatistiksel olarak daha yüksektir. Yani, iş görme olanak ve ekipmanlarının iş doyumu üzerinde etkisi vardır.

35. Vardiyalı çalışmadan, bir başka deyişle; 24 saat çalışmanın ardından 48 saatlik istirahat süresi verilen mevcut mesai sisteminden memnun olan itfaiye çalışanları, bundan memnun olmayanlara göre istatistiksel olarak daha fazla iş doyumuna sahiptir.

36. İtfaiyeciler için belirlenen idari sorun alanları:

- itfaiyeciliğin bir meslek sınıfı olmaması,
- itfaiyecilerin statülerinin yaptıkları işin nitelikleri ile uyuşmaması,
- yıpranma tazminatı haklarının bulunmaması,
- ücretlerinin benzeri işleri yapan diğer bazı kamu görevlilerine ve işçi statüsünde olan meslektaşlarına göre düşük ve hak ettiklerinden az olması,

- mesleki risk ve tehlikelerle eşdeğer sağlık ve yaşam sigortası güvenceleri olmadığından, olay yerine giderken geride bıraktıkları aileleri ile ilgili endişe duymaları,
- yaptıkları işe uygun sağlık hizmeti alamamaları,
- yaptıkları işlerin insanlar tarafından bilinmemesi ve üniformalarının halk tarafından tanınmaması,
- polis ve acil yardım ekipleriyle yeterince işbirliği sağlanamaması,
- kıyafetlerinin yaptıkları işe uygun olmaması (gömlek-kravat),
- yangın güvenliği ile ilgili konularda yaptırım güçlerinin bulunmaması,
- yapılan işin yeteri kadar saygı görmemesi ve
- araçların eski olması, kasko sigortalarının bulunmamasıdır.

37. İtfaiyeciler için belirlenen meslekle ilgili sorun alanları:

- sağlıklarından ve yaşamlarından endişe etmeleri,
- olay yerine giderken araçların yol vermemesi,
- gündelik yaşamlarında dahi okul, telefon ve saat zillerinden ihbar zannıyla olumsuz olarak etkilenmeleri,
- olay yerine zamanında yetişememe endişesi,
- yangın sönmeden suyun bitmesi,
- yapılan işin güçlüğü ve ölüm, yaralanma, yanma acısı ve mal kaybı üzüntüsü çeken insanlardan etkilenilmesi ve
- vatandaştan adres bulmada ve yangın hakkında yeteri kadar bilgi ve yardım alınamamasıdır.

8. BÖLÜM: ÖNERİLER

1. AB standart ve normlarının, yeni iş kanunu ve İŞİG yönetmeliklerine yansıdığı görülmektedir. Ancak, çağdaş işçi sağlığı ve iş güvenliği standart ve normlarından bahsedebilmemiz için konunun çalışanların sağlığı şeklinde ele alınarak, uluslararası sözleşmelerin (155 sayılı iş sağlığı ve güvenliği ile çalışma ortamına ilişkin sözleşme ve 42 nolu meslek hastalıklarının tazmini hakkındaki sözleşme gibi) gereği olan önlem ve uygulamaların yerine getirilmesi gerekir. Bunun için çalışanlara farklı insan hakları ve farklı sosyal güvenlik hakları getiren işçi-memur ayırımına son verilerek, tüm çalışanlar aynı sosyal güvenlik kapsamına alınmalı ve özellikle meslek hastalıkları ile iş kazalarına karşı korunmalı ve tazmin edilmelidirler.
2. İtfaiyecilik yaptığı görev itibarıyla Devlet Memurları Kanununda (DMK) yer alan yardımcı hizmetler sınıfı tanımına uymamakta ve bu durum aynı kanunun sınıflandırma, kariyer ve liyakat ilkeleri ile çelişmektedir. Bu sebeple, itfaiye personelinin statüsü net olarak ortaya konarak, itfaiye hizmetleri DMK'de 11.sınıf olarak düzenlenmeli ve itfaiye çalışanlarına polis, asker, öğretmen gibi kapsam dışı özel statü sağlanmalıdır.
3. İtfaiyeciliğin yasal altyapısı uluslararası işçi sağlığı ve iş güvenliği normları da göz önünde bulundurularak yeniden yapılandırılmalıdır.
4. Karşılaştıkları mesleki risk ve tehlikelerle birlikte sunuk kaldıkları sağlığa zararlı çalışma ortamı faktörleri de dikkate alınarak, benzeri bazı mesleklere (polis, asker, ormancı) tanınan fiili hizmet süresi zammı (yıpranma tazminatı) hakkı itfaiyecilere de verilmelidir.

5. İtfaiye personeli ölüm ve yaralanmalara karşı hayat ve kaza sigortası; itfaiye araçları ise, kasko sigortası ile güvence altına alınmalıdır.
6. İtfaiyecilere uygun bir mesleki risk ve iş güçlüğü tazminatı verilerek mali problemleri çözülmeli ve bu sayede ek iş yapma gereksinimleri ortadan kaldırılarak, işlerine odaklanmaları ve uzmanlaşmaya yönelmeleri temin edilmelidir.
7. İtfaiye teşkilatlarında, uzmanlaşma ve liyakati temel alacak bir terfi ve rütbe sistemi oluşturulmalıdır.
8. Personel yapısı hem sayısal hem de niteliksel olarak Avrupa standartlarına uygun hale getirilmelidir.
9. Yaşı gereği etkin ve verimli bir şekilde aktif itfaiyecilik yapma imkanı kalmayan kişilere, yapılması düşünülen yeni yasal düzenlemeler doğrultusunda oluşturulmak istenen gönüllü itfaiyecilik sisteminin yapılandırılmasında veya benzeri işlerde görev verilmeli; aktif yangın söndürme ve kurtarma ekipleri ise mesleğin icaplarına uygun dinamik bir kadroya sahip hale getirilmelidir.
10. Teşkilat bünyesinde, başta inşaat, kimya, elektrik ve makine mühendisliği alanlarında eğitim görmüş kişiler olmak üzere, yangın konusunda bilgi sahibi her türlü teknik personel ile itfaiyecilik meslek yüksek okullarından mezun olmuş kişilerin istihdamı sağlanmalıdır.
11. İtfaiyeye personel alımında genel memur sınavları yerine, mesleğe özel bir sınav ve seçme sistemi getirilmelidir. Ayrıca, işe giriş sırasında yapılan fiziksel muayene yanında adayların stres, kaygı ve depresyon durumları da tetkik

edilerek, bu mesleğe uygun olup olmadıkları hem fiziksel hem de psikolojik açıdan araştırılmalıdır.

12. İtfaiyeciliğin sadece erkekler tarafından yapılabilecek bir meslek olarak kabul görmesi yanında, özellikle eğitim departmanında kadın itfaiyeci istihdamının sağlanması ev yangınları konusunda halkın bilinçlendirilmesi yönünde önemli bir farklılık ve katma değer sağlayabilecektir.
13. Başta Büyükşehir Belediyeleri olmak üzere yurt genelindeki tüm il ve ilçe itfaiye teşkilatlarında özellikle araç, gereç, teknik donanım, bütçe ve personel politikaları yönünden standardizasyon sağlanmalıdır.
14. Başta araç filosu olmak üzere, yangına özel elbise ve diğer tüm teçhizat Avrupa standartlarında yenilenmeli ve takviye edilmelidir.
15. İtfaiyecilerin günlük kıyafetleri yapılan işe uygun (askeri giysisiler gibi) ve ayırt edilici özelliklere sahip olarak hazırlanmalı ve bu üniformanın halk tarafından tanınması sağlanmalıdır.
16. İtfaiye zabıtası tarafından yapılan denetimlerden sonuç alınması sağlanmalı ve itfaiyelere yangın güvenliği konusunda yaptırım yetkisi tanınmalıdır.
17. İtfaiyenin polis ve acil yardım ekipleriyle eşgüdümlü ve işbirliği içinde çalışması sağlanmalıdır.
18. ABŞB İtfaiyesinde işyeri sağlık servisi kurulmalı, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlık durumları sürekli izlenmeli, periyodik muayeneleri daha sık ve kapsamlı olarak gerçekleştirilmeli ve psikolojik gerilim sahibi personele danışmanlık ve rehabilitasyon hizmeti verilmelidir.

19. İtfaiye çalışanlarının karşı karşıya oldukları mesleki risk ve zararlı maruziyetler tüm boyutlarıyla belirlenmeli, çalışanlar bunlara karşı bilgilendirilmeli ve alınacak tedbirlerin uygulanması sağlanmalıdır.
20. İtfaiye teşkilatları ve itfaiyecilerle ilgili hem çalışanlar hem de hizmet alanlar üzerinde daha çok nicel ve nitel araştırmalar yapılmalı ve bu araştırmalara ilişkin bulgular politika üretenlerin istifadesine sunulmalıdır.
21. İş doyumunun yetersiz olması çalışanların sağlığına olumsuz olarak yansımaktadır. Bu nedenle, çalışanların toplam sağlıkları açısından, iş ortamındaki sağlığa zararlı fiziksel ve kimyasal maddeler ve çevre sorunları ile birlikte psiko-sosyolojik faktörlerin de ele alınması gerekmektedir. Bu bağlamda, hayat kurtarmak gibi çok önemli bir sorumluluğa sahip olan, başkaları uğruna hayatlarını tehlikeye atan ve ölüm, yaralanma, yanma gibi olaylar neticesinde çekilen acılara şahit olan itfaiyeciler üzerinde yapılmış bu çalışma sonucunda ortaya konmuş olan saptama ve önerilerin; Anayasamızın 49. maddesinin 2. fıkrasında "Devlet çalışanların hayat seviyesini yükseltmek, çalışma hayatını geliştirmek için çalışanları korumak, ... için gerekli tedbirleri alır" ifadesi de dikkate alınmak suretiyle; başta Yüce Meclis, İçişleri Bakanlığı ve Ankara Büyükşehir Belediyesince değerlendirilerek, yaşamımız boyunca karşılaştığımız birçok olayda (yangın, sel, deprem, kaza, göçük vb.) kurtarıcı olarak karşımıza çıkan bu kişilerin, hem fiziksel hem de ruhsal olarak iyilik halinde olmaları sağlanmalıdır.

9. BÖLÜM: ÖZET

9.1. TÜRKÇE ÖZET

Ankara Büyükşehir Belediyesinde Görev Yapan İtfaiye Çalışanlarının İş Tutumları İle İş Doyumlarının Analizi

İş, yaşamak için gerekli olan parayı kazanmakta kullanılan bir alet olma niteliğinin yanında; sosyal kimliğin kazanılıp geliştirildiği, başarı, kariyer ve kişisel tatmin gibi birçok duyguyu birlikte yaşatan bir ortamdır. Bu yüzden çalışmak ve bir işe sahip olmak insan yaşamında çok önemli bir yere sahiptir. Ancak, çalışma koşulları ile birlikte kişinin yaptığı işin özellikleri ve örgütsel yapı, işin sevilerek yapılmasıyla birlikte bireyin olumlu duygular yüklenmesine veya çalışma hayatının birey üzerinde çeşitli olumsuzluklar doğurmasına sebep olabilmektedir. Birey-iş ilişkisi sürecinde ortaya çıkan olumlu veya olumsuz tutumlar ile bunların öncelik ve ağırlıkları ise yapılan iş doyumu tespit çalışmalarıyla ortaya konmaktadır.

İş doyumu, işgörenin işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyumsamış olduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır. İş doyumu; işin işgören için önemi ve işgörenin işten beklentileri ile elde ettikleri arasında algılanan ilişkinin bir fonksiyonu olarak kabul edilmektedir. İş doyumu, aynı zamanda yaşam doyumunun da belirleyicisidir.

Dünyada 17. yüzyıldan sonra organize olmaya başlayan itfaiye teşkilatları, günümüzde modern teknolojiye sahip bir şekilde pek çok

toplumsal görevi yerine getirmektedirler. İtfaiye çalışanları, bilindik görevleri yangın söndürme dışında, sel, deprem, toprak kayması ve kazalar sonrasında kurtarma başta olmak üzere pek çok toplumsal hizmet ve fayda üretmektedir. Aralıksız görev yapan ve büyük ölçüde insan gücüne dayanan itfaiye hizmetinde insan unsuru hizmetin kalitesine, etkenliğine ve başarısına doğrudan tesir etmektedir. Bu bağlamda, itfaiyecilerin tutum ve niteliklerinin diğer birçok çalışana göre daha önemli olduğu söylenebilir. Bunun nedeni; cesaret, sabır, soğuk kanlılık, fiziksel ve psikolojik dayanıklılık, yardımseverlik, anlayış, insan sevgisi, yüksek moral gibi tutum ve özelliklerin düzeyinin bu mesleğin icrasında çok önemli olmasıdır. Bununla birlikte, belirtilen tutum ve davranışların çoğunun duygusal kökenli veya duygularla alakalı olması, mesleğin iş doyumunu ile ilişkisinin boyutunu ortaya koymakta ve bu kişilerin tutum ifadelerinin değerlendirilmesini zorunlu hale getirmektedir.

Bu sebeple, ülkemizde üzerinde pek fazla inceleme yapılmamış olan itfaiye çalışanlarının iş tutumları ile iş doyumlarının analizi çalışma konusu olarak belirlenmiştir. Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Teşkilatında görev yapan 606 itfaiyeciden 415'ine yönelik olarak gerçekleştirilen araştırmada, iş doyumunu ölçmek için İş Betimlemesi Ölçeği (Job Descriptive Index) kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, itfaiyecilerin iş doyum düzeylerinin; yaş ve eğitim durumu gibi kişisel nitelikler yanında, mesleğe özel bazı konulara yönelik tutum ifadelerindeki farklılıklar ile de ilişkili olduğu belirlenmiştir.

9.2. İNGİLİZCE ÖZET (ABSTRACT)

Analysis of Job Attitudes and Job Satisfaction of Fire Fighters Working for Ankara Metropolitan Municipality

Job is an instrument used for earning the money in order to live. At the same time, it is a milieu where social identity is acquired and developed, and lots of feelings such like success, career and individual satisfaction are felt. Therefore, working and having a job have an important place in individuals' lives. However, the features of the job realised by a person, and organisational structure of workplace, as well as working conditions may bring about loading affirmative feelings or causing negative effects of working life on the person. Affirmative or negative attitudes, which emerges in the process of individual-job relationship, and their priorities and weights are examined with the studies determining job satisfaction of individuals.

Job satisfaction is defined as pleasure felt or affirmative emotional situation achieved by the worker after he/she evaluates his/her job or work life. Job satisfaction is approved as a function of the perceived relationship between the importance of the job and expectations from the job. At the same time, it is a determinant of life satisfaction.

Fire brigades, which started to be organised after 17th century, realise a lot of social duties by having modern technology at present. Fire department workers, produce many social services and benefits; mainly rescue activities after flood, earthquake, landslide and accidents, as well as

their most known duty: Fire fighting. In the fire service, which is providing nonstop facility and highly depending on work force; human factor directly affects service quality, its efficiency and success. Within this respect, it can be said that attitude and features of fire fighters are relatively more important, according to other sectors' workers. Because, the level of attitudes and characteristics such like bravery, patience, calmness, physical and psychological resistance, charity, sympathy, human love and high morale are very significant in the realisation of this profession. In addition, that most of the mentioned attitudes and behaviours are derived from feelings and related to the feelings puts forward the dimension of the relationship of the profession with job satisfaction. At the same time, it necessitates the evaluation of attitude expressions of these people.

Therefore, the subject of this study is chosen as the analysis of job attitudes and job satisfaction of fire fighters, which has been rarely examined in Turkey. Job Descriptive Index is used in order to measure job satisfaction, in the research conducted to investigate 415 fire fighters out of 606 working for Fire Department in Ankara Metropolitan Municipality. At the end of the research, it has been determined that level of job satisfaction of fire fighters are related to the differentiations related to attitude expressions oriented to specific professional issues, as well as individual characteristics such as age and education level.

KAYNAKÇA

1. BENOL,M., İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğinde Sosyal ve Psikolojik Etmenler, (İşçi Sağlığı İş Güvenliği Okulu Cilt:II içinde), TMMOB Kimya Mühendisleri Odası İstanbul Şub., 234-237, Ekim Ofset, İstanbul, (1994)
2. ERKAN,N., Ergonomi, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, No:373, 6.Baskı, 264-280, Mert Matbaası, Ankara, (2001)
3. GÜLER,M., Endüstri İşçilerinin İş Doyumu ve İş Verimine Depresyon, Kaygı ve Diğer Bazı Değişkenlerin Etkisi, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Programı, Ankara, (1990)
4. KUŞDİL,M.E., ve diğ., Çalışma Yaşamında Bireylerin Yaptıkları İşe İlişkin Duyguların İş Stres Tepkileri Üzerine Etkisi, Erişim: (http://www.isguc.orarc_view.php?ex=184), Erişim Tarihi:18.03.2004
5. TARLAN,D.,TÜTÜNCÜ,Ö., Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:3, Sayı:2, 141-159, (2001), Erişim:(<http://www.sbe.edu.tr/yayinlar/dergi/dergi09/tarlan.pdf>) Erişim Tarihi: 18.03.2004
6. TÜRKÖZ,Y., Bir Özel Hastane Çalışanlarının Kalite Çalışmalarına Katılımı ile İşe ve Kuruma Yönelik Tutumları Arasındaki İlişki, Erişim:(http://www.isguc.orarc_view.php?ex=221), Erişim Tarihi: 12.04.2004
7. TÜTÜNCÜ,Ö., Karayolu Ulaştırma İşletmelerinde İşten Ayrılma Eğiliminin Analizi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:2, Sayı:4, 107-109, (2000), Erişim:(<http://www.sbe.edu.tr/yayinlar/dergi/dergi07/dergi07.htm>) Erişim Tarihi: 18.03.2004

8. İNCİR,G., Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, No: 401, 7-19, Ankara, (1990)
9. TÜTÜNCÜ,Ö., Kar Amacı Gütmeyen Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş Doyumu Analizi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:2, Sayı:3, 1-2, (2000), Erişim:(<http://www.sbe.edu.tr/SBEWEB/dergi/dergi06/tutuncu.htm>) Erişim Tarihi: 18.03.2004
10. REEVES,R., Mutlu Pazartesiler, (Çeviren:KARDAM,A.), MESS Yayını, BRD Yayın ve İletişim Hizmetleri, Acar Matbaacılık, 20-48, İstanbul, (2003)
11. Encyclopedia International, 128-135, Grolner Corporated, (1970)
12. TELMAN,N., İş Psikolojisi, (İş Güvenliği adlı derleme içinde), TMMOB Kimya Mühendisleri Odası Ankara Şubesi Dokümanı, 79, Ankara, (1993)
13. ERGENÇ,A., İş Doyumunun Belirleyicileri Olarak Beklenti-Algılama Tutarsızlığı ve Çalışma Değerleri, Yönetim Psikolojisi II (Yönetim Psikolojisi Ulusal Sempozyumu Bildirileri içinde, Editör: ERGUN,T.), TODAİE Yayını No:201, 309-313, Ankara, (1981)
14. SCHULZE,N., Yaşam Kalitesini Yükselten Temel Unsur Olarak İşin İnsancillaştırılması, (6.Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı içinde), Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, No:622, 519-530, Ankara, (1998)
15. DÖKMEN,Z.Y., Çalışma, Cinsiyet ve Cinsiyet Rollerini ile Ev İşleri ve Depresyon İlişkisi, Türk Psikoloji Dergisi, Cilt:12, Sayı: 39, 40-49, (1997)
16. BİLİR,N., İş Sağlığı, (Halk Sağlığı Temel Bilgiler içinde, Editörler: BERTAN,M., GÜLER,Ç.), 2.Baskı, 267-268, Güneş Kitapevi, Hacettepe Halk Sağlığı Vakfı Yayını, Ankara, (1997)
17. İNCİR,G., Çoklu Vardiya Çalışmasının Ergonomik Tasarımı, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, No:624, 70-94, Mert Matbaası, Ankara, (1998)

18. SABANCI,A., Ergonomi, 1.Baskı, 2-14, Baki Kitapevi, Adana, (1999)
19. SCHEIN,E.H., Örgüt Psikolojisi (Çeviren: TOSUN,M.), TODAİE Yayınları No: 173, 68-94, Ankara, (1978)
20. ERDOĞAN,İ., İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı Yayını, No:5, 231-292, İstanbul, (1999)
21. ÖZKALP,E., Davranış Bilimleri ve Organizasyonlarda Davranış, Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayını No:249/169, 52, Eskişehir
22. AKBULUT,T., İşçi Sağlığına Giriş, (İşyeri Hekimliği Ders Notları içinde, Editör: AKBULUT,T.), 6. Baskı, Türk Tabipleri Birliği Yayını, No:011/01, 45, Ankara, (2001)
23. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Küreselleşme Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, No:2544, 99-100, Ankara, (2000)
24. FİŞEK,A.G., Meslek Hastalıkları ve Korunma Yöntemleri, (İş Güvenliği adlı derleme içinde), TMMOB Makina Mühendisleri Odası Yayını, No:294, 77, Ankara, (2001)
25. BAYKASOĞLU,A., ve diğ., ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri Standartlarında İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğinin Yeri, (İş Sağlığı İş Güvenliği Kongresi Bildiriler Kitabı içinde), TMMOB Makine Mühendisleri Odası Yayını, No:263, 127, Teknik Ofset, Adana, (2001)
26. FİŞEK,A.G., İş Güvenliğinin Boyutları ve Temel İlkeleri, Erişim: (<http://www.isguvenligi.net/yazi.php?yaziid=1>)Erişim Tarihi: 18.10.2002
27. SALTİK,A., Sağlıklı Yaşama, Çalışma Hakkı ve Çağdaş İşyeri Hekimliği, (3.Ulusal İşçi Sağlığı Kongresi Bildirileri II.Cilt içinde), Türk Tabipleri Birliği Yayını, 373-374, Ankara, (1998)

28. AKBULUT,T., İşçi Sağlığı Prensipleri ve Uygulamaları, 1.Baskı, 91-263, Sistem Yayıncılık, İstanbul, (1994)
29. ARICI,K., İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Dersleri, 51-215, Ankara, (1999)
30. ERKAN,N., İş Yaşamında Ergonomik Sorunlar, (İşyeri Hekimliği Ders Notları içinde, Editör: AKBULUT,T.), 6. Baskı, Türk Tabipleri Birliği Yayını, No:011/01, 247, Ankara, (2001)
31. ÖNDER,H.,ÇALIŞKAN,C., Ergonomik Faktörlerin Endüstriyel Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Analizi, (6.Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı içinde), Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, No:622, 459-469, Ankara, (1998)
32. TORUN,A., Stres ve Tükenmişlik, (Endüstri ve Örgüt Psikolojisi içinde, Editör: TEVRÜZ,S.), Türk Psikologlar Derneği Yayını, 43-47, Ankara
33. YAVUZ,I., İşin Sosyolojisi ve İş Sosyolojisi, Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, No:19, 1-6, (2004)
34. ŞAHİN,N.,BATIGÜN,A.,Bir Özel Hastane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres, Türk Psikoloji Dergisi, Cilt:12, Sayı: 39, 58-70, (1997)
35. AYTAÇ,S., İşyerindeki Kronik Stres Kaynakları, Erişim: (http://www.isguc.orarc_view.php?ex=117), Erişim Tarihi:13.11.2004
36. AYDIN,İ., İş Yaşamında Stres, 2.Baskı, Pegem Yayıncılık, 45-60, Ankara, (2002)
37. ÖNER,N.,LeCOMPTE,A., Durumluk-Sürekli Kaygı Envanteri El Kitabı, 2.Baskı, Boğaziçi Üniversitesi Yayını, No:333, 1-2, İstanbul, (1985)
38. BİNGÖL,D., Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler, Atatürk Üniversitesi Yayını, No:676, 200-202, Erzurum, (1990)
39. HORAN,AP., An Effective Workplace Stress Management Intervention, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>) Erişim Tarihi: 05.10.2004

40. SPOR,N.Y., İş Psikolojisi, (İşyeri Hekimliği Ders Notları içinde, Editör: AKBULUT,T.), 6. Baskı, Türk Tabipleri Birliği Yayını, No:011/01, 353-354, Ankara, (2001)
41. KVIMAKI,M., ve diğ., İş Stresi ve Kardiyovasküler Mortalite Riski: Endüstri İşçileri Üzerinde Yapılmış Prospektif Kohort Araştırması, (Çeviren:İLHAN,N., DURUKAN,E.), Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, No:11, 43-46, (2002)
42. DOĞAN,E., Avrupa Birliğinde İş Sağlığı Güvenliği Duyarlılığının Gelişimi, Fişek Enstitüsü Çalışma Ortamı Dergisi, No:76, 5, (2004)
43. Avrupa Sosyal Şartı (Avrupa Sosyal Haklar Sözleşmesi), Erişim:(http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/insanhak/pdf01/391_410.pdf) Erişim Tarihi: 14.11.2004
44. Sosyal Politika ve İstihdam Konulu Eğitim Semineri Bilgi Notu (20 Temmuz 2004), AB Sosyal Politika Mevzuatının Temelleri Hakkında Genel Bilgi, Erişim: (<http://www.ikv.org.tr/faaliyetler/projeler/20temmuzsemineri.htm>), Erişim Tarihi: 13.11.2004
45. Avrupa Birliğinin Sosyal Politikaları ve Türkiye Semineri Notları (Fethiye), Çimento Müstahsilleri İşverenleri Sendikası Yayını, (1997)
46. TUNCAY,C., Avrupa Birliğine Üyelik Sürecinde İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatının Uyum ve Yeni Yönetmelikler, (İSİG Mevzuatındaki Değişiklikler ve İşveren Yükümlülükleri Semineri Tebliğ ve Görüşler içinde), Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu Yayını, No:241, TŞOF Plaka Matbaacılık, 30-43, Ankara, (2004)
47. T.C. Anayasası, Barış Kitapevi Yayını, 47, Ankara, (1997)
48. KUMBUR,H., İşyeri Ortamında Bulunan Toksik Maddelerin Sağlık ve Çevresel Etkileri, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, Sayı:21, Yıl:4, 11, (2004)

49. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi, Sayı:17, Yıl:4, 2, (2004)
50. Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2001-2005, Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, 125-128, Ankara, (2000)
51. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Sağlık Hizmetlerinde Etkinlik Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, No:2561, 194, Ankara, (2001)
52. İşçi-Memur Ayırımı Konulu Seminer, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayını, No:249, Ankara, (1969)
53. Kamu Çalışanlarının Sağlık Sorunları Paneli Notları, (3.Ulusal İşçi Sağlığı Kongresi Bildirileri I.Cilt içinde), Türk Tabipleri Birliği Yayını, 241-243, Ankara, (1998)
54. EMİROĞLU,C., Türkiye’de Kamu Çalışanlarının Sağlığı ve Güvenliği, Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, No:13, 15-16, (2003)
55. YÜKSEL,İ., Sürekli ve Geçici Statüde İstihdam Edilen Bilgisayar İşletmenlerinin Ayırt Edici İş Doyumu Öğelerinin Belirlenmesi, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt:57, Sayı:4, 186-190, (2002)
56. DAVIS,K., İşletmede İnsan Davranışı, 2.Baskı, (Çeviren: TOSUN,K. ve diğ.), İstanbul Üniversitesi Yayını, No:3028, 95-104, İstanbul, (1984)
57. BAŞARAN,İ.E., Örgütsel Davranış, 198-206, Gül Yayınevi, Ankara, (1991)
58. EHTİYAR,R., Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Antalya Yöresinde Yapılan Bir Çalışma, MPM Verimlilik Dergisi, 1996/4, 109-114, (1996)

59. ERGİN,A., Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak "İş Betimlemesi Ölçeği" Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, Türk Psikoloji Dergisi, Cilt:12, Sayı: 39, 25-36, (1997)
60. IŞIKHAN,V., Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü: İş Doyumu, MPM Verimlilik Dergisi, 1996/1, Ankara, (1996)
61. DE VANEY,A., CHEN,Z., Job Satisfaction Of Recent Graduate In Financial Services, Compensation And Working Conditions Online, U.S. Department Of Labor, 1-5, Erişim:(<http://www.bls.gov/opub/cwc/print/cm20030522ar01p1.htm>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
62. ARICIOĞLU,A., Motivasyonda Dönüşüm Çabası ve İşten Kaçış: Bankalar Düzleminde Bir Uygulama Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:3, Sayı:2, 252, İzmir, (2002)
63. ERDİL,O. ve diğ., Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt:5, Sayı:1, 18-24, (2004)
64. ÇARIKÇI,İ.H., Çalışanlarda İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler ve Örgütsel Sonuçları: Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, MPM Verimlilik Dergisi, 2001/4, 161-175, (2001)
65. AYTAÇ,S., Çalışma Psikolojisi Alanında Yeni Bir Yaklaşım: Örgütsel Sağlık, Erişim:(http://www.isguc.orarc_view.php?ex=163), Erişim Tarihi:13.11.2004
66. KÖMÜRCÜOĞLU,H., Belirsizlik Ortamında İş Tatmini ve İşe Bağlılık, Erişim:(http://www.isguc.orarc_view.php?ex=36), Erişim Tarihi: 13.11.2004

67. EREN,E.,ve diğ., Kültürel Boyutlar Olarak İşletmelerde İçsel Bütünleşme ve Dışsal Odaklanma Düzeylerinin Performansa Etkileri, Doğuş Üniversitesi Dergisi, Cilt:4, Sayı:1, 56-66, İstanbul, (2003)
68. SKIBBA,J., Personality And Job Satisfaction: An Investigation Of Central Wiskonsin Firefighters, A Research Paper For The Master Of Science Degree, University of Wiskonsin, (2002), Erişim:(<http://www.uwstout.edu/lib/thesis/2002/2002skibbaj.pdf>.) Erişim Tarihi: 12.02.2004
69. AKÇAMETE,G. ve diğ., Engelli ve Normal Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi, (6.Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı içinde), Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, No:622, 1-22, Ankara, (1998)
70. COTE,S.,HESLIN,P., Job Satisfaction And Organizational Commitment, Erişim:(<http://www.rotman/utoronto.ca/scote/hightermhotel.pdf>), Erişim Tarihi: 12.11.2004
71. YÜKSEL,İ.,KURT,M., Hekimlerin İş Güçlüğü Boyutlarının Belirlenmesi, (6.Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı içinde), Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, No:622, 631-640, Ankara, (1998)
72. YANAMURA, J.,STEDHAM,Y., Job Satisfaction And Turnover Intentions Of CPA's: The Role Of Feedback, Information Availability And Autonomy, Erişim: (<http://www.sbaer.uca.edu/research/1998/WDSI/98wds445.txt>) Erişim Tarihi: 13.11.2004
73. NEALE,AV., Work Stress In Emergency Medical Technicians, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD = Display&DB = pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004

74. KONIAREK,J.,DUDEK,B., Post-Traumatic Stress Disorder And Fire Fighters' Attitude To Their Job, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>),Erişim Tarihi: 05.10.2004
75. Measures Of Job Satisfaction, Erişim:(<http://home.ubalt.edu/tmitch/641/jsscales.htm>), Erişim Tarihi: 24.02.2004
76. BARROWS,D.,WESSON,T., A Comparative Analysis Of Job Satisfaction Among Public And Private Sector Professionals, Erişim:(<http://www.innovation.cc/peer-reviewed/introduction>), Erişim Tarihi: 13.11.2004
77. KIHM,J. ve diğ., Update For Users Of The JDI: New National Norms For The Job Descriptive Index, Erişim:(<http://www.siop.org/tip/backissues/tipjul97/Kihm.html>), Erişim Tarihi: 24.02.2004
78. IRANI,T.,SCHERLER,C., Job Satisfaction As An Outcome Measure Of The Effectiveness Of An Agricultural Communications Academic Program, University of Florida, Journal of Agricultural Education, Volume:43, Number:1, 40-49, (2002), Erişim:(<http://www.pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/vol43/43-01-12.pdf>), Erişim Tarihi: 13.11.2004
79. NAGY,M.S., A Better Way To Measure Job Satisfaction, Erişim: (<http://www.ipmaac.org/acn/apr96/techaff/html>), Erişim Tarihi: 12.11.2004
80. NORTH,C.S., ve diğ., Coping, Functioning, and Adjustment Of Rescue Workers After The Oklohama City Bombing, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
81. NIXON,S.J., ve diğ., Perceived Effects And Recovery In Oklahoma City Fire Fighters, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
82. BEATON,R.D., ve diğ., Social Support And Network Conflict In Firefighters And Paramedics, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/>

- entrez/query. fcgi ? CMD=Display&DB=pubmed), Erişim Tarihi: 05.10.2004
83. YOUNG,K.M.,COOPER,C.L., Occupational Stress In The Ambulance Service, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
84. BEATON,R.D.,MURPHY,S.A., Sources Of Occupational Stress Among Firefighter/EMT's And Firefighter/Paramedics And Correlations With Job-Related Outcomes, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
85. MURPHY,S.A., ve diğ., Firefighters And Paramedics: Years Of Service, Job Aspirations, And Burnout, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>),Erişim Tarihi: 05.10.2004
86. KALIMO,R., ve diğ., Psychological And Biochemical Strain In Firemen's Work, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
87. YAMAMURA,J.H. ve diğ., Accountants In Japan: The Relevance Of Organizational Factors To Job Satisfaction, Economic Research Center Discussion Paper, No:144, 1-9, (2003), Erişim: (<http://www.spk.uum.edu.my/aaaa/doc/2002/080.pdf>), Erişim Tarihi: 18.03.2004
88. JOHNSON,G.J. ve W.R., Perceived Overqualification And Dimensions Of Job Satisfaction, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
89. NDIWANE,A., Factors That Influence Job Satisfaction Of Nurses In Urban And Rural Community Health Centers In Cameroon, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>) Erişim Tarihi: 05.10.2004

90. ERGÜLEN,S., Bir Çimento Fabrikasında Çalışan İşçilerde İş Doyumu ve Durumluluk-Sürekli Kaygı Düzeyi Arasındaki İlişki, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, (1990)
91. WESTAWAY,M.S. ve diğ., Job Satisfaction And Self-Esteem Of South African Nurses, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
92. OSBORN,C.E.,ZALE,K.E., A Comparison Of Levels Of Job Satisfaction Between Traditional Hospital Coders And Coders Using Computerized Encoders, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>) Erişim Tarihi: 05.10.2004
93. OLECNO, W.A.,BLACCONNIERE,M.J., Job Satisfaction In Public Health: A Comparative Analysis Of Five Occupational Groups, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>) Erişim Tarihi: 05.10.2004
94. PARKS,J.B. ve diğ., The Paradox Of the Contented Working Women In Intercollegiate Athletics Administration, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
95. BADAWEY,Y.A.,ESSAWY,M.A., Influence Of Job Characteristics On Job Satisfaction Of Pediatric Nurses, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
96. AMIRJAHED,A.K.,BONSER,W.D., Staff Pharmatics' Job Attitudes And Job Performance, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
97. KIM,C.W., ve diğ., Job Satisfaction As Related To Safety Performance: A Case For A Manufacturing Firm, The Coastal Business Journal, Volume:1,

- Number:1, 63-69, Erişim:(<http://www.coastal.edu/business/cbi/pdfs/safety/pdf>), Erişim Tarihi: 13.11.2004
98. HERRERA,R.,LIM,J.Y., Job Satisfaction Among Athletic Trainers In NCAA Division Iaa Institutions, Erişim: (<http://www.thesportjournal.org/2003journal/vol6-no1/satisfaction.asp>), Erişim Tarihi: 13.11.2004
99. SCHUMM,W.R.,GADE,P.A., Dimensionality Of Military Job Satisfaction Items, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=File&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
100. ASLAN,Ö.,ALBAYRAK,N., Hemşirelerde İş Doyumu, Modern Hastane Yönetimi Dergisi, Cilt:6, Sayı:2, 29-35, (2002)
101. AYTAÇ,S. ve diğ., Akademisyenlerin İş Tatminine Yönelik Ampirik Bir Değeriendirme, (8.Ulusal Ergonomi Kongresi Bildirileri kitabı içinde), 161-170, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, (2001)
102. İNCİR,G., Motivasyon Yönetimi, (7.Ulusal Ergonomi Kongresi Bildirileri kitabı içinde), 182-183, Çukurova Üniversitesi, Adana, (1999)
103. SÜREKLİ,D., İş Saatlerinin ve Eve Ait Sorumlulukların Sübjektif Yorgunluk ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi, (7.Ulusal Ergonomi Kongresi Bildirileri kitabı içinde), 227-234, Çukurova Üniversitesi, Adana, (1999)
104. MANDIRACIOĞLU,A., ve diğ., Bir Yağ Kombinasında Çalışanların İş Doyumlarının Değeriendirilmesi, (6.Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı içinde), Milli Prodükivite Merkezi Yayını, No:622, 445-456, Ankara, (1998)
105. YEĞİN,A., Yeni Lügat, İstanbul Hizmet Vakfı Yayınları, İstanbul, (1992)
106. DEĞER,İ., İtfaiye Teşkilatı Yangın ve Tahlis Hidematı, 2.Baskı, 83-85, Osmanbey Matbaası, İstanbul, (1949)

107. Occupational Outlook Handbook, 2004-05 Edition, U.S. Department Of Labor, Bulletin 2540, Erişim: (<http://www.bls.gov/oco/print/ocos158.htm>), Erişim Tarihi: 27.12.2004
108. ARMSTRONG,D., Cast In Heroic Role, Firefighters Bask In Public Acceptance, Globe, 02.07.1999, Erişim: (<http://www.google.com.tr>), Erişim Tarihi: 28.12.2004
109. MATTICS,CA., ve diğ., A Multidimensional Evaluation Of Fire Fighter Training For Hazardous Materials Response, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
110. CASEY,H., Job Book Ranks Firefighting At Bottom, Firehouse.com News, Erişim:([http:// www. iaff384. tripod. com/ id85. htm](http://www.iaff384.tripod.com/id85.htm)), Erişim Tarihi: 28.12.2004
111. Grsel Büyük Ansiklopedi, 1452, Grsel Yayınları
112. TUNALI,L., Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İş Sağlığı Programı, Ankara, (1996)
113. YENTÜRK,N., ve diğ., Türk İtfaiye Teşkilatının Yeniden Yapılandırılması İçin Bir Model nerisi, İçişleri Bakanlığı Strateji Merkezi, (2002), Erişim: (<http://www.icisleri.gov.tr/strateji/kitap/itfaiye.pdf>), Erişim Tarihi: 28.12.2004
114. SUNAR,ř., Yangınla Mücadelede Planlama Zorunluluğu, (Cumhuriyet Devrinde İtfaiye içinde, Hazırlayan: ÖZAVCI,T.), 61-62, İstanbul Belediye Matbaası, İstanbul, (1973)
115. 3152 Sayı ve 14.02.1985 Tarihli İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun, Erişim: (<http://www.ankara-bel.gov.tr/mahalli/3.htm>), Erişim Tarihi: 08.08.2005

116. 18851 Sayı ve 23.08.1985 Tarihli İtfaiye Teşkillerinin Kuruluş, Görev, Eğitim ve Denetim Esaslarına Ait Yönetmelik, Erişim: (<http://www.kentli.org/yasa/r40.htm>), Erişim Tarihi: 29.07.2005
117. İtfaiye Teşkilatı-İtfaiye Eri-Asgari Yeterlilik Standartları, 1.Baskı, Türk Standartları Enstitüsü, No: TS 10369, Ankara, (1992)
118. 5216 Sayı ve 10.07.2004 Tarihli Büyükşehir Belediyesi Kanunu, Erişim: (<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.html>), Erişim Tarihi: 08.08.2005
119. 5393 Sayı ve 03.07.2005 Tarihli Belediye Kanunu, Erişim: (http://www.ibb.gov.tr/ibb/DocLib/haberler/kanun_5393.doc), Erişim Tarihi: 08.08.2005
120. Belediye İtfaiye Yönetmeliği Tasarısı, Sivil Savunma Genel Müdürlüğü, Erişim: (http://www.ssgm.gov.tr/bele_itf_yon_tasari.doc), Erişim Tarihi: 08.08.2005
121. İstanbul Teknik Üniversitesi Teknik Bilimler Yüksek Okulu, İtfaiye ve Yangın Güvenliği Programı, Erişim: (<http://www.istanbul.edu.tr/yuksekokullar/teknikbilimler/yed/personal/programlar/itfaiye.htm>), Erişim Tarihi: 28.12.2004
122. Kocaeli Üniversitesi İzmit Meslek Yüksek Okulu, İtfaiyecilik ve Yangın Güvenliği Programı, Erişim: (<http://izmitmyo.kou.edu.tr/programlar.htm>), Erişim Tarihi: 28.12.2004
123. Akdeniz Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu, İtfaiyecilik ve Yangın Güvenliği Programı, Erişim: (<http://www.akdeniz.edu.tr/teknik/>), Erişim Tarihi: 28.12.2004
124. KARTER,M.J., U.S. Fire Department Profile Through 2002, National Fire Protection Association, Quincy, (2003), Kaynak: (Netclrc@dhs.gov), Tarih: 30.06.2004

125. DALKIRAN,M., İtfaiye Mesleğinden Kaynaklanan Gerilim Nedenleri, Önlemleri: İstanbul İline Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Davranış Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul, (1993)
126. İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Risk Grupları Listesi Tebliği, (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı), 13.04.2004 Gün ve 25432 Sayılı Resmi Gazete
127. YAVUZ,I.,ERDOĞAN,S., İşyerinde Kimyasallar, Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, No:8, 36-37, (2001)
128. SOĞUKOĞLU,M., Yangınlarda İnsanları Etkileyen Faktörler, İtfaiye 110, Yıl:2, Sayı:3-4, 10-13, (1996)
129. TAŞYÜREK,M., Termal Konfor-İşyeri Çalışma Ortamında Olağanüstü Sıcaklıklar-1, Fişek Enstitüsü Çalışma Ortamı Dergisi, No:72, 6, (2004)
130. Fire Fighter Fatality Investigation And Prevention Program, U.S. National Fire Protection Association (NFPA), Erişim: (<http://www.cdc.gov/niosh/nffipp3.html>), Erişim tarihi: 02.08.2004
131. Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı, 2004 Yılı Faaliyet Raporu, Erişim: (<http://www.ankara-bld.gov.tr>), Erişim Tarihi: 08.08.2005
132. İtfaiyenin Tarihçesi, Ankara Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı Arşivi
133. DİE, 2000 Genel Nüfus Sayımı, Nüfusun Sosyal ve Ekonomik Nitelikleri, 114, Ankara, (2003)
134. DİE, 2002 Genel Sanayi ve İşyerleri Sayımı Geçici Sonuçları
135. ALTUN,R. ve diğ., Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, 2.Baskı, 162-261, Sakarya Kitapevi, Sakarya, (2002)

136. SÜMBÜLOĞLU,K. ve V., Biyoistatistik, 9.Baskı, 76-156, Hatipoğlu Yayınları, Ankara, (2000)
137. ÖZDAMAR,K., Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi, Cilt:1, 2. Baskı, 511-525, Kaan Kitapevi, Eskişehir, (1999)
138. Lisbon Portugal Fire Department, Erişim: (<http://www.geocities.com/CapeCaneveral/Launchpad/8263/LISBOAFD/HTM>), Erişim Tarihi: 07.07.2004
139. RAVN,E., Pres Officer, Managements Office, Copenagen Fire Brigade, Kaynak: (er@112.dk), Tarih: 14.07.2004
140. LEE,YF., Hong Kong Fire Services Department, Kaynak: (yiu fai_lee@hkfsd.gov.hk), Tarih: 15.07.2004
141. NICHOLLS,A., London Fire Brigade Communications Corporate Services, Kaynak: (amy.nicholls@london-fire.gov.uk), Tarih: 09.07.2004
142. Dublin Fire Brigade, Erişim: (<http://www.irishfireservices.com/pages/dfbtoday.html>), Erişim Tarihi: 06.07.2004
143. UZURA,S., The Effects Of Stressors At Work And In family Life On Self-Rated Health And Psychological Well-Being, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
144. MILHAUD,J., Sanayi Psikolojisi, (Çeviren: YAZGAN,M.), 2.Baskı, 30-39, TOBB Yayını, Ankara, (1990)
145. 4857 Sayılı ve 22.05.2003 Tarihli İş Kanunu, 10.06.2003 Gün ve 25134 Sayılı Resmi Gazete
146. DEMİRAL,Y., Çalışma Yaşamında Psikososyal Etmenler, Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, No:20, 25, (2004)
147. AKTAŞ,R., Toplam Kalite Yönetimi İle Uyumlu İnsan Kaynakları Yönetim Süreçleri, MPM Verimlilik Dergisi, 2002/1, 43, (2002)

148. GÜRÇAY,C., Yaşam kalitesinin Yükseltilmesinde Örgütsel Başarının Gizli Gücü: Motivasyon, Tekstil Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, (7.Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı içinde), Çukurova Üniversitesi, Adana, (1999)
149. COP,R., OFLUOĞLU,G., İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarından Kaynaklanan Psiko-Sosyal Sorunlar ve Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkileri, (6.Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı içinde), Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No:622, 152-155, Ankara, (1998)
150. SPITZER,WJ.,NEELY,K., Critical Incident Stress, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
151. BERNARD,RJ.,DUNCAN,HW., Heart Rate and ECG Responses Of Fire Fighters, Erişim: (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?CMD=Display&DB=pubmed>), Erişim Tarihi: 05.10.2004
152. Devlet Memurları Kanunu, Seçkin Yayınevi, 33, Ankara, (2000)

A large, stylized pink 'X' graphic composed of multiple parallel diagonal lines, serving as a background for the text.

E K L E R

TÜRK İTFAİYECİ DUASI

ALLAHIM,

Tehlikeye düşmüş olan her canlının, özellikle küçük bir çocuk ya da yaşlı birinin imdadına geç kalmadan yetişebilmem için bana güç ver.

Yangınla mücadelede bilgi, teknik ve tecrübelerimi arttır. Sevgimi, cesaretimi ve inancımı eksiltme.

Pirimiz İbrahim Peygamberi yanmaktan koruduğun ilahi emrin sırrına beni de dahil et.

Kaderimde ölmek varsa çocuklarımı, eşimi ve yakınlarımı koru Allahım.

TÜRK İTFAİYESİNİN ANDI

YÜCE ALLAHIM,

Gücümü, çalışkanlığımı, eğitimimi, mesleğe olan aşkıma, bilim ve teknolojiye olan inancımı bütün canlılar için kullanacağıma söz veriyorum.

Bir felaket anında muhtaç olanları kurtarmam için bana güç ve cesaret ver. Bu kutsal meslekte görevimi yaparken şehit düşersem eşimi, çocuklarımı, sevenlerimi ve milletimi koru. Onların itfaiyeye duydukları güven ve gururu yüreklerinden esirgeme.

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

SAYI : B.30.2.GÜN.0.A1.00.01/ 231
KONU : Tez Çalışma İzni Hk.

27.02.2004

ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
İtfaiye Dairesi Başkanlığına

ANKARA

Enstitümüz İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans programında öğrenimine devam eden Muharrem Gürleyen GÖK'ün yürütmekte olduğu "Ankara Büyükşehir Belediyesi'nde Görev Yapan İtfaiyecilerin İş Özellikleri ile İş Doyumlarının Analizi" konulu tez çalışması ile ilgili olarak yapacağı çalışmada Başkanlığınızca gerekli iznin verilmesi saygı ile arz ve rica olunur.


Prof. Dr. Oktay ÖNER
ENSTİTÜ MÜDÜRÜ

EKİ :

1 Adet Anket Formu

ARASTIRMA YAPILACAK BİRİMLER :

-Ankara Büyükşehir Belediyesine Bağlı Bütün İtfaiye Birimleri



T.C
ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ BAŞKANLIĞI
İTFAYE DAİRE BAŞKANLIĞI

SAYI : 06.BBB.21.İ.P.1.2004 - 4.60 - 3771

19.03/2004

KONU :

BAŞKANLIK MAKAMI'NA

İLGİ: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğünün 27.02.2004 tarih ve B.30.2.GÜN. 0.A1.00.01/231 sayılı yazısı.

Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğünün ilgide kayıtlı yazısında; Enstitülerinin İş Sağlığı ve İş Güvenliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programında öğrenimine devam eden Muharrem Gürleyen GÖK'ün yürütmekte olduğu " Ankara Büyükşehir Belediyesinde görev yapan İtfaiyecilerin İş Özellikleri ile İş Doyumlarının Analizi" konulu tez çalışması ile ilgili olarak yapacağı çalışmaya Başkanlığımızca izin verilmesi istenilmektedir.

Adı geçenin tez çalışması ile ilgili Daire Başkanlığımızda çalışma yapması Daire Başkanlığımızca uygun görülmektedir.

Başkanlığınızca da uygun görüldüğünde adı geçenin Daire Başkanlığımızda tez çalışması yapması için gerekli izinin verilmesini OLUR'lannıza arz ederim.

Faruk KURUTUZ
İtfaiye Daire Başkanı

OLUR
19.03/2004
Ömer VURAT
Genel Sekreter Vrd.



T.C.
ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ BAŞKANLIĞI
İTFAİYE DAİRE BAŞKANLIĞI

SAYI : 06.BBB.21.İ.P.1.04 - 456 - 4366

16/03/2004

KONU :

GENELGE NO: 8

Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğünün 27.02.2004 tarih ve B.30.2.GÜN.0.A1.00.01/231 sayılı yazısında Enstitülerinin İş Sağlığı ve İş Güvenliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programında öğrenimine devam eden Muharrem Gürleyen GÖK'ün yürütmekte olduğu Ankara Büyükşehir Belediyesinde görev yapan İtfaiyecilerin İş Özellikleri ile İş doyumlarının Analizi konulu tez çalışması ile ilgili yapacağı çalışmaya Başkanlığımızca izin verilmesi istenilmiş; 18.03.2004 tarih ve 460-3974 sayılı Başkanlık OLUR'u ile adı geçen Daire Başkanlığımızda tez çalışması yapması uygun görülmüştür.

Adı geçen Şube Müdürlüğünüz ve bağlı Grup Amirliklerinde yapacağı tez çalışmalarında yardımcı olunmasını rica ederim.

Faruk KURUTUZ
İtfaiye Daire Başkanı

EKLİ:
Başkanlık Oluru (1 adet)
Gazi Üniversitesi tazisi (1 adet)
Anket formu (3 sayfa)

DAĞITIM:
Şube Müdürlüklerine
Grup Amirliklerine
Büro Birimlere

EK: 6

Birimlere Göre Ziyaret Sayısı, Toplam Personel Sayısı ve Anket Uygulanan Kişi Sayısı

S.No	İtfaiye Birimi	Ziyaret Sayısı	Personel Sayısı	Anket Uygulanan Kişi Sayısı	Araştırma Dışında Kalan Kişi Sayısı	Uygulama Yüzdesi
Toplam		42	606	415	191	68
1.	Merkez (İskitler)	5	278	141	137	51
2.	Kurtuluş	6	52	42	10	81
3.	Küçükesat	3	38	36	2	95
4.	Kayaş	3	23	21	2	91
5.	Siteler	3	42	41	1	98
6.	Keçiören	4	35	32	3	91
7.	Altınpark	4	9	8	1	89
8.	Sincan	3	34	28	6	82
9.	Batıkent	3	41	38	3	93
10.	Gölbaşı	3	18	15	3	83
11.	Hisar	2	9	6	3	67
12.	Aşti	3	9	7	2	78
13.	Çayyolu	-	9	-	9	-
14.	Köşk	-	9	-	9	-

EK:7

Alan Uygulaması Takip Çizelgesi													
2004													
S.No	İtfaiye Birimi	30 Mart	31 Mart	1 Nisan	2 Nisan	3 Nisan	4 Nisan	5 Nisan	6 Nisan	7 Nisan	8 Nisan	9 Nisan	10 Nisan
1.	Merkez (İskitler)	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
2.	Kurtuluş	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
3.	Küçüksat	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
4.	Kayaş	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
5.	Siteler	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
6.	Keçiören	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
7.	Altınpark	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
8.	Sincan	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
9.	Batıkent	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
10.	Gölbaşı	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
11.	Hisar	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
12.	Aşti	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
13.	Çayyolu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	Köşk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Açıklama:
Çizelgedeki harfler vardiyanı temsil etmektedir. Bunlardan çember içine alınmış olanlar ise anket uygulaması yapılan günleri göstermektedir.

Anket Form No:

**ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNDE GÖREV YAPAN İTFAİYE ÇALIŞANLARINA YÖNELİK İŞ
BETİMLEMESİ ARAŞTIRMASI**

Sayın İtfaiyeci,

Bu araştırmada şahsi ve kurum içi kimlik bilgileriniz alınmayacak, vereceğiniz cevaplar **tamamen gizli** tutulacaktır. Araştırma sonucunda elde edilecek bilgiler ise kişisel bir çalışmada kullanılacaktır.

Lütfen aşağıda bulunan sorulara (1-13 nolu sorular) ait uygun cevap seçeneğinin sol yanındaki kutuyu işaretleyerek ve noktalı alanları doldurarak cevap veriniz

I.BÖLÜM: ANKET UYGULANAN KİŞİNİN NİTELİKLERİ

1) Cinsiyetiniz?

1.1. ☐ Erkek 1.2. ☐ Kadın

2) Kaç yaşındasınız ?

3) Medeni durumunuz?

3.1. ☐ Evli 3.2. ☐ Bekar 3.3. ☐ Boşanmış 3.4. ☐ Dul

4) Eğitim durumunuz nedir? (Bitirilen son eğitim düzeyine göre)

4.1. ☐ Ortaokul ve altı 4.2. ☐ Lise ve dengi 4.3. ☐ 2 Yıllık yüksek öğretim
4.4. ☐ 3 Yıllık yüksek öğretim 4.5. ☐ 4 Yıllık yüksek öğretim 4.6. ☐ Yüksek Lisans/Doktora

II.BÖLÜM: ANKET UYGULANAN KİŞİNİN İŞTEKİ DURUMU

5) Göreviniz nedir ?

5.1. ☐ Santral Memuru 5.2. ☐ Mühendis 5.3. ☐ Başçavuş/Çavuş 5.4. ☐ Amir/Müdür/Müdür Yrd.
5.5. ☐ Onbaşı 5.6. ☐ Şoför 5.7. ☐ Er 5.8. ☐ Diğer (belirtiniz)

6) İdealinizdeki iş (meslek) ile yaptığınız iş ne kadar uyumlu?

6.1. ☐ Hiç 6.2. ☐ Az 6.3. ☐ Orta 6.4. ☐ İyi 6.5. ☐ Tam

7) Yaptığınız iş yetenek ve kişiliğinizle ne kadar uyumlu?

7.1. ☐ Hiç 7.2. ☐ Az 7.3. ☐ Orta 7.4. ☐ İyi 7.5. ☐ Tam

8) Yaptığınız işte kendinizi başarılı olarak görüyor musunuz?

8.1. ☐ Evet 8.2. ☐ Çoğunlukla 8.3. ☐ Bazen 8.4. ☐ Nadiren 8.5. ☐ Hayır

9) Bu işte kaç yıldır çalışıyorsunuz?

10) Daha önce başka bir işte çalıştınız mı?

10.1. ☐ Evet 10.2. ☐ Hayır

11) Çalıştığınız belediyenin başka bir biriminde daha iyi performans göstereceğinizi düşünüyor musunuz?

11.1. ☐ Evet 11.2. ☐ Hayır

12) Başka bir iş arıyor musunuz?

12.1. ☐ Evet 12.2. ☐ Hayır

13) Hiç iş kazası yaşadınız mı?

13.1. ☐ Evet (kaç kaza geçirdiğinizi belirtiniz) 13.2. ☐ Hayır

III. BÖLÜM: ANKET UYGULANAN KİŞİNİN İŞİNİN BETİMLENMESİ

Lütfen aşağıda bulunan her bir ifadenin (14.1 - 19.18 nolu ifadeler) sol yanındaki kutuya şunları yazınız:

E (Evet): Eğer iyi tarif ediyorsa **H** (Hayır): Eğer iyi tarif etmiyorsa **X** : Eğer kararsızsınız

14) Yaptığınız işi düşünün. Aşağıdaki kelimeler ya da ifadeler sizin işinizi ne derece tarif ediyor?

- | | | |
|---|---|---|
| 14.1 ☐ Cazip | 14.7 ☐ Saygın | 14.13 ☐ İddialı |
| 14.2 ☐ Monoton (rutin) | 14.8 ☐ Rahatsız | 14.14 ☐ Yapılacak çok iş |
| 14.3 ☐ Tatmin edici | 14.9 ☐ Zevkli | 14.15 ☐ Engellerle dolu |
| 14.4 ☐ Sıkıcı | 14.10 ☐ Yararlı | 14.16 ☐ Basit |
| 14.5 ☐ İyi | 14.11 ☐ Yorucu | 14.17 ☐ Tekrara dayalı |
| 14.6 ☐ Yaratıcı | 14.12 ☐ Sağlıklı | 14.18 ☐ Başarı duygusu veren |

15) Şu anda aldığınız ücreti düşünün. Aşağıdaki kelimeler ya da ifadeler ücretinizi ne derece tarif ediyor?

- | | | |
|--|--|--|
| 15.1 ☐ Normal harcamalar için yeterli gelir | 15.4 ☐ Kötü | 15.7 ☐ Hak ettiğimden az |
| 15.2 ☐ Adil | 15.5 ☐ Lüks sağlayıcı gelir | 15.8 ☐ Geliri iyi |
| 15.3 ☐ Kıt kanaat geçindiren | 15.6 ☐ Garantisiz olmayan | 15.9 ☐ Yapılan iş için yetersiz |

16) İşyerinizdeki terfi olanaklarını düşünün. Aşağıdaki kelimeler ya da ifadeler bunları ne derece tarif ediyor?

- | | | |
|--|---|---|
| 16.1 ☐ Terfi olanakları iyi | 16.4 ☐ Geleceği olmayan iş | 16.7 ☐ Seyrek verilen terfiler |
| 16.2 ☐ Terfi olanakları sınırlı | 16.5 ☐ Yükselme şansı çok | 16.8 ☐ Düzenli terfiler |
| 16.3 ☐ Yeteneğe göre terfi | 16.6 ☐ Adil olmayan terfi politikası | 16.9 ☐ Terfi olasılığı oldukça iyi |

17) İşyerinizdeki yönetimi düşünün. Aşağıdaki ifadeler bunu ne derece tarif etmektedir?

- | | | |
|---|---|---|
| 17.1 ☐ Görüşümü sorar | 17.7 ☐ Güncel | 17.13 ☐ İnatçı |
| 17.2 ☐ Memnun edilmesi zor | 17.8 ☐ Yeterince denetlemeyen | 17.14 ☐ İş iyi bilir |
| 17.3 ☐ Kaba | 17.9 ☐ Adam kayırcı | 17.15 ☐ Kötü |
| 17.4 ☐ İyi işi över | 17.10 ☐ Benden bekleneni belli eder | 17.16 ☐ Zeki |
| 17.5 ☐ Ölçülü, dikkatli davranan | 17.11 ☐ İhtiyaç duyulduğunda bulunabilir | 17.17 ☐ Planlaması zayıf |
| 17.6 ☐ Nüfuzlu | 17.12 ☐ Rahatsız edici | 17.18 ☐ Tembel |

18) Birlikte çalıştığınız pek çok insanı ya da işiniz gereği karşılaştığınız insanları düşünün. Aşağıdaki ifadeler onları ne derece tarif etmektedir?

- | | | |
|---|---|--|
| 18.1 ☐ İlaham verici | 18.7 ☐ Hızlı | 18.13 ☐ Tatsız |
| 18.2 ☐ Sıkıcı | 18.8 ☐ Zeki | 18.14 ☐ Dedikoducu |
| 18.3 ☐ Yavaş | 18.9 ☐ Kolay düşman olan | 18.15 ☐ Faal (aktif) |
| 18.4 ☐ Yardımsever | 18.10 ☐ Çok konuşan | 18.16 ☐ Dünyası sınırlı |
| 18.5 ☐ Aptal | 18.11 ☐ Akıllı | 18.17 ☐ Sadık |
| 18.6 ☐ Sorumlu | 18.12 ☐ Tembel | 18.18 ☐ İnatçı |

19) Genel olarak işinizi düşünün. Sizce bu çoğu zaman nasıl bir iş?

- | | | |
|--|--|---|
| 19.1 ☐ Hoş | 19.7 ☐ Zahmete değer | 19.13 ☐ Beni hoşnut eden |
| 19.2 ☐ Kötü | 19.8 ☐ Çoğundan kötü | 19.14 ☐ Yetersiz |
| 19.3 ☐ İdeal | 19.9 ☐ Kabul edilebilir | 19.15 ☐ Mükemmel |
| 19.4 ☐ Zaman kaybı | 19.10 ☐ Üstün | 19.16 ☐ Berbat |
| 19.5 ☐ İyi | 19.11 ☐ Çoğundan iyi | 19.17 ☐ Zevkli |
| 19.6 ☐ Arzu edilmeyen | 19.12 ☐ Nahoş | 19.18 ☐ İşe yaramaz |

IV.BÖLÜM: ANKET UYGULANAN KİŞİNİN İŞ ÖZELLİKLERİNE KARŞI TUTUMLARININ BELİRLENMESİ

Lütfen aşağıda bulunan sorulara (20-31 nolu sorular) ait uygun cevap seçeneğinin sol yanındaki kutuyu işaretleyerek cevap veriniz

20) İşinizi yaparken kendinizi fiziksel olarak hazır ve yeterli hissediyor musunuz?

20.1. ☐ Evet 20.2. ☐ Çoğunlukla 20.3. ☐ Bazen 20.4. ☐ Nadiren 20.5. ☐ Hayır

21) İşinizi yaparken kendinizi ruhsal olarak hazır ve güçlü hissediyor musunuz?

21.1. ☐ Evet 21.2. ☐ Çoğunlukla 21.3. ☐ Bazen 21.4. ☐ Nadiren 21.5. ☐ Hayır

22) Olay yerine giderken olumlu mu düşünürsünüz?

22.1. ☐ Evet 22.2. ☐ Çoğunlukla 22.3. ☐ Bazen 22.4. ☐ Nadiren 22.5. ☐ Hayır

23) İşiniz sırasında karşılaştığımız olaylardan olumsuz etkileniyor musunuz?

23.1. ☐ Evet 23.2. ☐ Çoğunlukla 23.3. ☐ Bazen 23.4. ☐ Nadiren 23.5. ☐ Hayır

24) İşiniz gereği karşılaştığınız zorluk ve olumsuzluklar sizi işinizden soğutuyor mu?

24.1. ☐ Evet 24.2. ☐ Çoğunlukla 24.3. ☐ Bazen 24.4. ☐ Nadiren 24.5. ☐ Hayır

25) Sürekli alarm durumunda olmak sizi yıpratıyor mu?

25.1. ☐ Evet 25.2. ☐ Çoğunlukla 25.3. ☐ Bazen 25.4. ☐ Nadiren 25.5. ☐ Hayır

26) Gelecek ihbarları endişeyle mi bekliyorsunuz?

26.1. ☐ Evet 26.2. ☐ Çoğunlukla 26.3. ☐ Bazen 26.4. ☐ Nadiren 26.5. ☐ Hayır

27) Yaptığınız iş nedeniyle erken yaşlandığınızı hissediyor musunuz?

27.1. ☐ Evet 27.2. ☐ Çoğunlukla 27.3. ☐ Bazen 27.4. ☐ Nadiren 27.5. ☐ Hayır

28) Yaptığınız iş fiziksel sağlığınızı olumsuz etkiliyor mu?

28.1. ☐ Evet 28.2. ☐ Hayır 28.3. ☐ Kararsız

29) Yaptığınız işi tehlikeli buluyor musunuz?

29.1. ☐ Evet 29.2. ☐ Hayır 29.3. ☐ Kararsız

30) İşgörme olanak ve ekipmanları yeterli mi?

30.1. ☐ Evet 30.2. ☐ Hayır 30.3. ☐ Kararsız

31) Vardiyalı çalışmadan memnun musunuz?

31.1. ☐ Evet 31.2. ☐ Hayır 31.3. ☐ Kararsız

Ankete katıldığınız için teşekkür ederim

İş Betimlemesi Ölçeğinde Yer Alan İfadelere Verilen Cevaplar (N=415)

İfadeler	Evet		Hayır		Kararsız	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Yapılan (Şimdiki) İşin Betimlenmesi						
1. Cazip	280	67	101	24	34	8
2. Monoton (rutin)	144	35	214	52	57	14
3. Tatmin edici	220	53	144	35	51	12
4. Sıkıcı	107	26	276	67	32	8
5. İyi	311	75	65	16	39	9
6. Yarattıcı	245	59	119	29	51	12
7. Saygın	274	66	113	27	28	7
8. Rahatsız	133	32	223	54	59	14
9. Zevkli	286	69	102	25	27	7
10. Yararlı	352	85	45	11	18	4
11. Yorucu	362	87	34	8	19	5
12. Sağlıklı	46	11	352	85	17	4
13. İddialı	208	50	130	31	77	19
14. Yapılacak çok iş	321	77	46	11	48	12
15. Engellerle dolu	358	86	29	7	28	7
16. Basit	27	7	367	88	21	5
17. Tekrara dayalı	281	68	100	24	34	8
18. Başarı duygusu veren	334	80	60	14	21	5
Alınan Ücretin Betimlenmesi						
19. Normal harcamalar için yeterli gelir	117	28	280	67	18	4
20. Adil	27	7	366	88	22	5
21. Kıt kanaat geçindiren	350	84	39	9	26	6
22. Kötü	236	57	116	28	63	15
23. Lüks sağlayıcı gelir	9	2	400	96	6	1
24. Garantisi olmayan	148	36	228	55	39	9
25. Hak ettiğimden az	377	91	26	6	12	3
26. Geliri iyi	23	6	356	86	36	9
27. Yapılan iş için yetersiz	360	87	35	8	20	5
İşyerindeki Terfi Olanaklarının Betimlenmesi						
28. Terfi olanakları iyi	56	13	329	79	30	7
29. Terfi olanakları sınırlı	339	82	47	11	29	7
30. Yeteneğe göre terfi	94	23	287	69	34	8
31. Geleceği olmayan iş	138	33	235	57	42	10
32. Yükselme şansı çok	88	21	294	71	33	8
33. Adil olmayan terfi politikası	305	73	60	14	50	12
34. Seyrek verilen terfiler	326	79	38	9	51	12
35. Düzenli terfiler	43	10	334	80	38	9
36. Terfi olasılığı oldukça iyi	43	10	340	82	32	8

İfadeler	Evet		Hayır		Kararsız	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
İşyerindeki Yönetimin Betimlenmesi						
37. Görüşümü sorar	125	30	244	59	46	11
38. Memnun edilmesi zor	263	63	97	23	55	13
39. Kaba	153	37	203	49	59	14
40. İyi işi över	240	58	133	32	42	10
41. Ölçülü, dikkatli davranan	182	44	169	41	64	15
42. Nüfuzlu	156	38	162	39	97	23
43. Güncel	172	41	173	42	70	17
44. Yeterince denetlemeyen	178	43	193	47	44	11
45. Adam kayıncı	262	63	107	26	46	11
46. Benden bekleneni belli eder	222	53	129	31	64	15
47. İhtiyaç duyulduğunda bulunabilir	192	46	168	40	55	13
48. Rahatsız edici	167	40	188	45	60	14
49. İnatçı	176	42	161	39	78	19
50. İş iyi bilir	198	48	154	37	63	15
51. Kötü	132	32	199	48	84	20
52. Zeki	158	38	160	39	97	23
53. Planlaması zayıf	208	50	118	28	89	21
54. Tembel	112	27	213	51	90	22
Birlikte Çalışılan veya İş Gereği Karşılaşılan İnsanların Betimlenmesi						
55. İlham verici	172	41	203	49	40	10
56. Sıkıcı	135	33	237	57	43	10
57. Yavaş	155	37	197	47	63	15
58. Yardımsever	286	69	98	24	31	7
59. Aptal	28	7	316	76	71	17
60. Sorumlu	283	68	89	21	43	10
61. Hızlı	256	62	91	22	68	16
62. Zeki	228	55	94	23	93	22
63. Kolay düşman olan	164	40	197	47	54	13
64. Çok konuşan	188	45	174	42	53	13
65. Akıllı	227	55	96	23	92	22
66. Tembel	87	21	250	60	78	19
67. Tatsız	113	27	203	49	99	24
68. Dedikoducu	199	48	154	37	62	15
69. Faal (aktif)	228	55	117	28	70	17
70. Dünyası sınırlı	293	71	66	16	56	13
71. Sadık	215	52	118	28	82	20
72. İnatçı	160	39	161	39	94	23
İşle İlgili Genel Duygular						
73. Hoş	282	68	85	20	48	12
74. Kötü	78	19	297	72	40	10
75. İdeal	247	60	88	21	80	19

İfadeler	Evet		Hayır		Kararsız	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
76. Zaman kaybı	57	14	315	76	43	10
77. İyi	316	76	51	12	48	12
78. Arzu edilmeyen	119	29	220	53	76	18
79. Zahmete değer	324	78	68	16	23	6
80. Çoğundan kötü	113	27	256	62	46	11
81. Kabul edilebilir	314	76	56	13	45	11
82. Üstün	275	66	87	21	53	13
83. Çoğundan iyi	307	74	68	16	40	10
84. Nahoş	105	25	170	41	140	34
85. Beni hoşnut eden	246	59	104	25	65	16
86. Yetersiz	173	42	196	47	46	11
87. Mükemmel	163	39	187	45	65	16
88. Berbat	66	16	290	70	59	14
89. Zevkli	277	67	91	22	47	11
90. İşe yaramaz	45	11	305	73	65	16

Acıklama:

Yüzdelere hesaplanırken yapılan yuvarlamadan ötürü toplamaları 100'ü vermeyebilir.

ÖZGEÇMİŞ

1974 Ankara doğumlu olan M.Gürleyen GÖk, Yükseliş Koleji (1992/Ankara) ve Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü (1997/Eskişehir) mezunudur.

Mesleki yaşamına 1999 yılında GİMA T.A.Ş. Denetim Departmanında başlayan araştırmacı, Aralık 2000 tarihinden bu yana Devlet İstatistik Enstitüsü Nüfus ve Mesken İstatistikleri Şubesinde çalışmakta olup, Türkiye ve Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu arasında III. Ülke Programı dahilinde imzalanan Nüfus ve Kalkınma Stratejileri Alt Programı kapsamında yapılacak çalışmaların belirlenmesi, izlenmesi ve yönlendirilmesi amacıyla Türkiye Bilimler Akademisi bünyesinde kurulmuş olan Yürütme ve Yönlendirme Kurulunda DİE temsilcisi olarak ve DİE Nüfus ve Kalkınma Göstergeleri Veri Bankası/İnternet Sitesi Proje Grubunda görev yapmaktadır.

İletişim: gurleyen.gok@die.gov.tr

gurleyengok@yahoo.com