

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİLERİNİN İŞ STRESİ ve TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ
TUNCELİ İLİ ÖRNEĞİ

Mehmet KARAMANOĞLU

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Doç. Dr. Altuğ KAZAR

TUNCELİ – 2021

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİLERİNİN İŞ STRESİ ve TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ
TUNCELİ İLİ ÖRNEĞİ

Mehmet KARAMANOĞLU
(19001171)

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Doç. Dr. Altuğ KAZAR

TUNCELİ– 2021

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Yapmış olduğum tezde etik ilke ve kurallara uygun olarak özgün bir çalışma olduğunu ve çalışmamın tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı, yapılan bu çalışmada elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi, bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi ve hiçbir şekilde ‘intihal içermediğini’ beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

İmza
Mehmet KARAMANOĞLU

Danışman
Doç. Dr. Altuğ KAZAR

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamda araştırmanın yönlendirilmesi konusunda bilgi ve tecrübeleri ile beni destekleyen, yardımlarını esirgemeyen, yol gösteren değerli hocam Doç. Dr. Altuğ KAZAR'a teşekkürlerimi sunarım. Bu zorlu süreçte benim her koşulda yanımda olan oğlum Ahmet, kızım Mercan ve değerli eşime sonsuz teşekkür ederim.

Mehmet KARAMANOĞLU
TUNCELİ-2021



İÇİNDEKİLER

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	I
TEŞEKKÜR.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
TABLolar LİSTESİ	V
ŞEKİLLER LİSTESİ	VI
KISALTMALAR LİSTESİ	VII
ÖZET	VIII
ABSTRACT	IX
1. GİRİŞ.....	1
2. ÖZEL GÜVENLİK KAVRAMI	2
2.1. Güvenlik Nedir?	2
2.1.1. Güvenliğin önemi	3
2.1.2. Kamu güvenliği ve kolluk	4
2.1.3. Kamu güvenliğini sağlayan kurumlar.....	4
2.1.3.1. Türk silahlı kuvvetleri (TSK)	5
2.1.3.2. Millî istihbarat teşkilâtı (MİT).....	6
2.1.3.3. Emniyet genel müdürlüğü (EGM)	6
2.2. Özel Güvenlik.....	7
2.2.1. Özel güvenliğin önemi	8
2.2.2. Özel güvenliğin tarihsel gelişimi	9
2.2.2.1. Özel güvenliğin dünyadaki gelişimi	10
2.2.2.2. Özel güvenliğin ülkemizdeki oluşum ve gelişimi	15
2.2.2.2.1. Bekçilik dönemi.....	17
2.2.2.2.2. 2495 sayılı kanun dönemi.....	18
2.2.2.2.3. 5188 sayılı kanun dönemi.....	19
2.2.2. Türkiye’de ve dünyada özel güvenliğin faaliyet alanları ve yetkileri	20
2.2.3. Özel güvenlik teşkilatında karşılaşılan genel sorunlar	23
3. İŞ STRESİ KAVRAMI	25
3.1. Stres Kavramı	26
3.2. İş Stresi Modelleri	27
3.2.1. İş stresinin genel modeli	27
3.2.2. Karasek’in talep- kontrol modeli	27
3.2.3. Kişi- çevre uyum teorisi	29
3.2.4. McGrath iş stresi modeli	29
3.3. İş Stresinin Kaynakları	30
3.3.1. Örgütsel stres kaynakları	30
3.3.1.1. İşin özellikleri ile ilgili kaynakları.....	30
3.3.1.2. Örgütsel role ilişkin kaynaklar	32
3.3.1.3. İşteki ilişkilerle ilgili kaynaklar	33
3.3.1.4. Örgüt yapısı ve iklimi ile ilgili kaynaklar.....	34
3.3.1.5. İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarıyla ilgili kaynaklar	34
3.3.2. Bireysel stres kaynakları.....	35
3.4. İş Stresinin Belirtileri	36
3.5. İş Stresi ve Başa Çıkma	37
3.6. İş Stresinin Sonuçları.....	39
4. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	41
4.1. Tükenmişlik Kavramı ve Tükenmişlik Sendromu	41

4.2. Tükenmişliğin Boyutları.....	42
4.2.1. Duyarsızlaşma	42
4.2.2. Düşük kişisel başarı	43
4.2.3. Duygusal tükenme	43
4.3. Tükenmişliğin Modelleri	44
4.3.1. Edelwich ve Brodsky tükenmişlik modeli.....	45
4.3.2. Cherniss tükenmişlik modeli	45
4.3.3. Pearlman ve Hartman tükenmişlik modeli	46
4.3.4. Pines tükenmişlik modeli	46
4.3.5. Meier tükenmişlik modeli.....	47
4.3.6. Suran ve Sheridan tükenmişlik modeli	47
4.3.7. Maslach tükenmişlik modeli.....	48
4.4. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler	49
4.5. Tükenmişlik Belirtileri	50
4.5.1. Fiziksel belirtiler.....	50
4.5.2. Duygusal belirtiler	51
4.5.3. Davranışsal belirtiler	51
4.6. Tükenmişlik ile İş Stresi Arasındaki İlişki	52
5. MATERYAL VE METOT	53
5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	53
5.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	54
5.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları ve Kullanılan Ölçekler	54
5.3.1. İş stresi ölçeği	54
5.3.2. Tükenmişlik ölçeği	55
5.4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları.....	55
5.5. Araştırma Sorusu ve Hipotezleri	55
5.6. Araştırmanın Modeli	56
5.7. Verilerin Analizi	56
6. BULGULAR	57
6.1. Betimsel Analizler	57
6.2. Güvenilirlik Analizi.....	59
6.3. Normallik Analizleri.....	59
6.4. Hipotez Testleri	60
7. SONUÇ VE ÖNERİLER	65
8. KAYNAKÇA.....	69

EKLER

Ek 1: Anket Formu

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. Ülkemizde özel güvenlik görevlilerine verilen dersler ve eğitim süreleri.....	8
Tablo 2.2. Avrupa Ülkelerindeki özel güvenlik şirket ve eleman sayısı	14
Tablo 2.3. Türkiye'de özel güvenliğin tarihi süreçte gelişimi.....	16
Tablo 2.4. Ülkemiz de yıllara göre özel güvenlik şirket, kurum, çalışan sayıları	20
Tablo 2.5. ÖG'nin ülkemizde hizmet başlıkları	21
Tablo 2.6. Bazı Avrupa Birliği'ne ülkelerindeki özel güvenlik çalışma alanları	22
Tablo 2.7. Çeşitli AB ülkelerindeki özel güvenlik eğitim süreleri	24
Tablo 3.1. Örgütsel stresine neden olan fiziksel çevre koşulları	31
Tablo 3.2. İş stresinin belirtileri ve özellikleri	37
Tablo 3.3. Stresle başa çıkmada DKBY modeli	38
Tablo 6.1. Sosyodemografik değişkenlerin dağılımları	58
Tablo 6.2. Araştırma ölçeklerinin ortalama puanları	58
Tablo 6.3. Araştırma ölçeklerinin güvenilirlik skorları	59
Tablo 6.4. Araştırma ölçeklerinin normallik analizleri	60
Tablo 6.5. Cinsiyet ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları	60
Tablo 6.6. Eğitim düzeyi ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları	61
Tablo 6.7. Medeni durum ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları	62
Tablo 6.8. Yaş ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları	62
Tablo 6.9. Gelir düzeyi ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları	63
Tablo 6.10. Hizmet süresi ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları	63
Tablo 6.11. İş stresi ve tükenmişlik boyutları regresyon analizi	64

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Emniyet hizmetler sınıfında bekçi, polis memuru ve polis amiri oranları.....	18
Şekil 3.1. Karasek'in talep- kontrol modeli.....	28
Şekil 5.1. Araştırma Modeli	56



KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
DKDY	: Değiştir, Kabul Et, Boşver, Yaşam Tarzını Yönet
DMK	: Devlet Memurları Kanunu
EGM	: Emniyet Genel Müdürlüğü
GKB	: Genel Kurmay Başkanlığı
KKK	: Kara Kuvvetleri Komutanlığı
MİT	: Millî İstihbarat Teşkilâtı
MGK	: Milli Güvenlik Kurulu
ÖG	: Özel Güvenlik
ÖGDB	: Özel Güvenlik Daire Başkanlığı
PVSK	: Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu
TDK	: Türk Dil Kurumu
TSK	: Türk Silahlı Kuvvetleri

ÖZET

Bu araştırmada özel güvenlik görevlilerinin hissettikleri iş stresi ile tükenmişlik durumları arasındaki bağlantının belirlenmesi amaçlanmıştır. Belirtilen amaca ulaşabilmek için çalışmada anket metodu uygulanmıştır. Anket formunda, Tunceli ilinde görev yapan özel güvenlik görevlilerinin demografik değişkenlerini belirleyen sorular "İş Stresi Ölçeği" ve "Tükenmişlik Ölçeği" yer almaktadır. Elde edilen anket verilerine göre, tükenmişlik puanları ile iş stresi puanları arasında paralel yönlü birbirleri ile ilişkili bir bağlantı ortaya çıkmıştır. İş stresi tükenmişlik olgusunu tetiklemektedir. Kadın çalışanların kişisel başarı alt boyut tükenmişlik ve iş stresi puanları, erkeklere göre daha yüksek bulunmuştur. Çalışanların toplam mesleki çalışma sürelerine bakıldığında 20 yıldan fazla toplam mesleki hizmeti bulunanların duyarsızlaşma alt boyut puanları en yüksektir. Yani çalışma yılı yükseldikçe iş stresi ve tükenmişlik sendromu doğru orantılı olarak yukarı ivmelenmektedir. Ayrıca 20 yıldan fazla toplam mesleki hizmeti bulunanların kişisel başarı alt boyut puanları en düşüktür. Cinsiyete göre iş stresi puan ortalamaları erkeklerin kadın çalışanlara oranla daha olumsuz gözükmektedir. Bu çalışmada demografik olarak medeni durumu, bireyin yaşı, cinsiyeti, maddi gelir durumu ve çalışanların meslekteki toplam çalışma süreleri incelendiğinde tükenmişlik ve iş stresi ölçekleri ve alt boyutlarında önemli derece farklılıklar saptanmıştır.

Anahtar kelimeler: Özel güvenlik, iş stresi, tükenmişlik.

ABSTRACT

In this study, it was aimed to determine the link between the job stress felt by private security guards and their burnout. In order to achieve the stated goal, the survey method was applied in the study. In the questionnaire, there are questions that determine the demographic variables of private security officers working in the province of Tunceli, "Work Stress Scale" and "Burnout Scale". According to the obtained survey data, a parallel correlation between burnout scores and job stress scores emerged. Work stress triggers burnout. Personal achievement sub-dimension burnout and job stress scores of female employees were found to be higher than males. When the total professional working time of the employees is considered, the depersonalization sub-dimension scores of those who have more than 20 years of total professional service are the highest. In other words, as the working year increases, work stress and burnout syndrome accelerate in direct proportion. In addition, the personal achievement sub-dimension scores of those with more than 20 years of total professional service are the lowest. Job stress mean scores by gender appear to be negative in male employees compared to female employees. In this study, when the demographic marital status, age, gender, financial income status of the individual and the total working time of the employees in the profession were examined, significant differences were found in the scales and sub-dimensions of burnout and work stress.

Key words: Private security, work stress, burnout.

1. GİRİŞ

Güvenlik olgusu insanlar için yeme içme barınma gibi temel bir ihtiyaç haline gelmiştir. Çünkü kendini güvende hissedenden bireyler olumlu, planlı ve güvenlik kaygısı yaşamadan özgüvenle hayat planlaması yapabilir. Günümüz dünyasında artan güvenlik problemleri insanlarda endişeye neden olmaktadır. Gelişen teknoloji veya yeni iş kolları ile güvenlik problemlerinin daha aza indirgenmesi için dünyada yeni adımlar atılmaktadır. Büyük güvenlik şirketleri kurulmakta ve bazı ülkeler askeri güçlerle yapılan işleri dahi özel güvenlik sektörüne kaydırmaktadır. Hızla gelişen özel güvenlik sektörü sonucunda çalışanlarda iş stresi ve tükenmişlik olgusunun araştırılması önemli bir hal almaktadır.

Bu araştırmada özel güvenlik görevlileri personelinin tükenmişlik ve iş stresi ile durumları arasındaki olabilecek bağlantının belirlenmesi hedeflenmiştir. Bu bağlamda anket çalışması yapılmıştır. Çalışmaya konu olan veriler Tunceli ilinde uygulanan anket yöntemi ile toplanmıştır. Anket formunda, Tunceli ilinde görev yapan özel güvenlik mensuplarının demografik değişkenlerini belirleyen soruların yanı sıra, "İş Stresi Ölçeği" ve "Tükenmişlik Ölçeği" yer almaktadır. Toplanan veriler SPSS programı ile analiz edilerek iş stresi ve tükenmişlik arasındaki bağlantının ortaya çıkması hedeflenmiştir.

Bu çalışma altı farklı bölümden oluşmaktadır. Giriş kısmı ile başlanılmış ikinci aşamada güvenlik kavramı ve özel güvenlik kavramlarının dünya ve ülkemizdeki yeri, tarihi ve özelliklerinden bahsedilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde iş stresi kavramından, dördüncü bölümde ise tükenmişlik üzerine literatür çalışması yapılarak konu hakkında bilgi verilmiştir. Beşinci bölüm olan metod kısmında ise; araştırmanın amacı, önemi, evreni, örnekleme, veri toplama araçları, kullanılan ölçekler, kapsam ve sınırlılıkları, hipotezleri, modeli ve verilerin analizi ile ilgili bilgiler verilmiş ve son olarak araştırmada ortaya çıkan bulgular bölümünde betimsel, güvenirlik, normallik analizleri ve hipotez testlerine yer verilmiştir. Ortaya çıkan veriler sonrasında sonuç ve öneriler kısmıyla çalışma tamamlanmıştır.

2. ÖZEL GÜVENLİK KAVRAMI

2.1. Güvenlik Nedir?

Türk Dil Kurumu güvenliği bireylerin oluşturduğu toplumda kamu düzeninin sorunsuz yürütülmesi, kişilerin korkusuzca yaşayabilmesi ve emniyetinin sağlanması olarak belirtmiştir (Payam, 2018). Güvenlik, tanımı itibarıyla hayli tartışmalı bir durumdur. Güvenlik kavramı ile ilgili çeşitli tanımlar üretilmiştir. En yalın ifade ile güvenlik, tehditlerin azaltılması veya önlenmesidir (Ergüven, 2016). Genel olarak ifade edildiğinde; güvenlik bireylerin özel alanlarında veya halka açık yerlerde herhangi bir saldırıya, kazaya maruz kalmadan can ve malları için çekincesiz bir şekilde yaşamlarının sürdürülebilir olmasıdır.

Bu kavram toplumsal açıdan incelendiğinde, güvenliğin insanların ihtiyaç duydukları, diğer hizmet türleri gibi içinde bulunulan şartlar veya zamanla ortaya çıkan nedenler ile birlikte doğduğu gözlenmektedir (Başoğlu, 2007). Toplum canlı ve sürekli bir kavramdır. Ancak toplumu oluşturan bireydir. Birey ve toplumun özgürlüğünün önemi yadsınamaz bir gerçek olmakla birlikte iç içe geçmiş kavramlardır. Emniyetli ve güvenli bir ortamda birey özgürce düşünür ve rahatça kendini anlatır. Bu durumun tersi ile karşılaşıldığında ise özgürlüğe ulaşmak için her istenileni sorgusuz yapması, durması gereken yerde durmaması, diğer bireylerin özgürlük noktasına girmesi, diğerlerine zarar vermesi durumunda çatışmalar başlayarak büyür ve kamu düzeninin bozulmasına neden olur. Birey emniyet ihtiyacının karşılanması sonucunda temel haklarını kullanabilmektedir. Güvenlik ve özgürlük kavramlarının aynı değere sahip olmadığı burada netleşmektedir. Güvenlik tek başına bağımsız değildir ancak özgürlüğün elde edilmesinde önemli bir etmendir.

Güvenlik hizmetleri kamu düzeninin esasını oluşturan önemli bir sistemdir. Devlet Planlama Teşkilatı'nın yayımlamış olduğu 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda güvenlik hizmetlerine ilişkin ayrıntılı bir şekilde yer verilmiştir. Rapora göre asayiş ve güvenlik aynı kavramda ifade edilmiştir. Güvenlik ile ilgili olarak, bireylerin hak ve özgürlükleri çerçevesinde sorumlulukların yerine getirilmesi, mal, can ve yaşama güvenliklerinin sağlanması, sosyal ve ekonomik kurumlar ile birlikte devletin tüm organlarının sorunsuz bir şekilde çalışması ve tüm bunları ifa eden devlet otoritesinin istisnasız bir şekilde tesis edilmesidir. Güvenlik suç işlemenin önlenmesi anlamına gelirken, asayiş ise bu suçları işleyenlerin suç delil ve emareleriyle birlikte yargı önüne çıkarılmasını ifade etmektedir.

Raporda asayiş ile ilgili olarak ise insanların, toplumun ve devletin güvenliğine zarar verebilecek eylemlerde bulunan, vazifelerini yerine getirmeyen, kendi haklarını kullanırken aşırıya kaçan ve toplumsal kurallara karşı çıkan kişi veya kişilerin yakalanması ve bu tür eylemlerin önlenmesi ayrıca suçun tespiti, delillerinin toplanması ve şüphelilerin yargı makamında yasalar çerçevesinde cezalandırılmasının sağlanması şeklinde belirtilmektedir (Acun, 2018).

2.1.1. Güvenliğin önemi

Güvenlik kişinin korkusuzca yaşayabilmesi halidir. İnsanın başlangıcından bu yana en temel ihtiyaçlarından birisi olmuştur. İnsanlar hayatta kalma içgüdüleriyle, yaşamaya devam edebilecekleri güvenli alanlar bulmaya ihtiyaç duymaktadır. Günümüz çağında kolluk görevlileri, toplumda yaşayan bireylerin korku, şiddet, baskı hissetmeden yaşamalarını sürdürmesine yönelik önemi bir rol oynamaktadır (Acun, 2018). Kendini güvende hisseden birey pozitif yatırım yapabilir ve gelecek için bir plan oluşturabilir.

İnsan için, dünyaya geldiği andan itibaren güvenlik ihtiyacının giderilmesi hayati bir konu olmuştur. Güvenlik kaygısı hisseden bireyin en önemi ihtiyacı yaşadığı kaygının ortadan kalkarak normal hayatına devam etme isteğidir. Bu konuya örnek olarak, geçmiş tarihimizde ülkemizde terör faktöründen dolayı yaşanan zorunlu yer değişiklikleri gösterilebilir. Bazı kişiler, yaşadığı yerde varlıklı veya rahat bir yaşam sürerken, güvenlik nedeniyle tüm mal varlığını bırakarak başka bölgeler de zorunlu olarak yaşamaya başlamıştır. Bu durumu tercih etmeyen birey veya bireyler istediği kadar olağana sahip olsa bile güvenlik sorunu nedeni ile sıkıntılı bir yaşam sürmek zorunda kalmışlardır (Kula ve Çakar, 2015).

Güvenliğin önemine Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisinden baktığımızda ise, yeme içme gibi temel ihtiyaçların yanı sıra güvenlik ihtiyacı gelmektedir. Güvenlik gereksinimi karşılanmamış hiçbir insan sosyalleşmeye, özel hayatında mutluluğa, iş yaşamında başarıya ve kişisel gelişimini gerçekleştirme amacına ulaşamaz (Gökçe, 2011).

İnsan çalışırken kendini emniyette hissetmesi güven bakımında oldukça önemlidir. Güvenli bir ortamda çalıştığını düşünen insan, yaptığı işe sağlıklı odaklanarak verim kat sayısı ve doğru kararlar oranı net bir şekilde artış gösterir. Bu da çalışma ortamını daha yaşanır ve keyif verici olmasını sağlamaktadır.

2.1.2. Kamu güvenliği ve kolluk

Güvenlik hizmetleri çok geniş bir kavram olmakla birlikte genel olarak ülkenin savunmasından başlanıp ülke içinde adalet, huzur ve güvenin sağlanmasıdır. Güvenlik hizmetleri 7/24 faal olarak süren bir süreçtir. Tüm ülkelerde olduğu gibi ülkemizde kamu güvenliği ve düzeni kolluk kuvvetleri tarafından yerine getirilmektedir. Demokratik ülkelerin hukuk sisteminde devlet, yaptırım gücünü tekelden toplayan bir oluşumdur. Devlet, ihtiyaç halinde zor kuvvet kullanarak hukuk çerçevesinde kolluk görevlileri vasıtasıyla kamu düzenini sağlar. Kamu düzeninin sağlanmasının önemi toplumda oluşan kargaşalık, çalkantı, aksaklıklar, kaoslar görüldüğü anda ortaya çıkmaktadır. İnsanların temel hak ve özgürlüklerini koruyarak mutlu bir hayat sürmesi tamamıyla kamu güvenliğinin sağlanması ile olur. Devlet kamu düzenin sağlanması amacıyla yasalar çerçevesinde bu görevi kolluk kuvvetlerine vermiştir (Kasap, 2006). Kamu güvenliğinin sağlanması toplumun baskılara, tehdit ve tehlikelere karşı korunması devletin asli görevidir. Hükümet ise bu görevi polis, itfaiye, Türk Silahlı Kuvvet'leri, Millî İstihbarat Teşkilâtı ve acil servisler vasıtasıyla yürütmektedir (URL-2, 2021).

Devletin kolluk görevlilerinin manasına baktığımızda ise; suçun oluşumunu engelleme, meydana gelen suça el koyma, suça karışanları ve suçta kullanılan aleti ele geçirme, delilleri muhafaza ederek toplama, toplumda düzeni, huzuru ve güveni sağlamakla görevli mercilere verilen genel bir addır (Başoğul, 2007)

2.1.3. Kamu güvenliğini sağlayan kurumlar

Kamu güvenliğini sağlayan kurumlar genel olarak 3 başlık altında toplanabilir. Türk silahlı kuvvetleri ülkenin dışardan gelen tehditlere karşı koruma kalkanı olmakla birlikte sınır güvenliğinin teminatı görevini üstlenmektedir. Türk Silahlı Kuvvetleri sınır güvenliğinden, Jandarma Genel Komutanlığı taşranın, Sahil Güvenlik ise İç İşleri bakanlığına bağlı olarak ancak savaş hallerinde deniz kuvvetleri komutanlığı emrinde görev yaparak ülkenin karasularının aşayışinden sorumludur.

Milli İstihbarat Teşkilatı ise devletin kara kutusudur. Her türlü gizli bilgi ve belgelerin toplandığı ülkenin güvenliğinin sağlanması amacıyla oluşabilecek her türlü tehditlerin bertaraf edilmesinde etkin bir rol oynar.

Emniyet teşkilatı Anayasa düzeninin bozulmaması ve toplumun güvenliğini sağlamak için gerekli tedbirler alır, emniyet ve asayiş sağlamak amacı ile ülke içerisinde istihbarat toplar bu bilgilerle birlikte ülkenin diğer istihbarat birimleriyle birlikte koordineli olarak iş birliğinde bulunur. Emniyetin en önemli görevi ülke içerisindeki kamu düzenin kanun yordamı ile sağlanmasıdır (URL-3, 2021).

2.1.3.1. Türk silahlı kuvvetleri (TSK)

Ordu, ülkenin kara yapısı ve hassas noktalarını göz önüne alarak deniz, kara ve hava kuvvetleri şeklinde yapılanmaktadır. Ordunun bu üç unsurunun tamamı çeşitli isimler altında örgütlenir. Ülkemizde bu görevi Genel Kurmay Başkanlığı üstlenmektedir. Ordu ülkenin dışarıdan gelen tehditlere karşı savunma ve gerektiğinde karşı verme gücüdür. Jandarma Genel Komutanlığına bağlı birimlerde iç güvenlik ile ilgili konularda cumhuriyet savcılarına bağlı olarak görev yapar ve asayiş sağlayarak sürdürülebilmesinde görev almaktadır (Filiz, 2006).

Türk Silahlı Kuvvetlerinin görevi, polisin aksine yurt dışından gelecek tehdit ve tehlikelere karşı ülkenin güvenliğini savunmaktır (Kurtoğlu, 2018). Ayrıca dışarıdan gelen tehditlere karşı askeri güç gösterisi yaparak caydırıcı olmak, gerektiği durumlarda meclisten alınan kararlar ile yurt dışında verilen görevleri yerine getirerek dünya barışına katkıda bulunmaktır.

Anayasanın beşinci maddesinde devletin görevleri açıkça belirtilmiştir. Yasaya göre Türk milletinin bütünlüğünü ve bağımsızlığını sağlamak, cumhuriyet rejimini ve demokrasiyi korumak, toplumda yaşayan bireylerin mutluluğunu, güvenliğini ve huzurunu muhafaza etmek olarak belirtilmiştir (URL-4, 2010). Bu görevi sağlayacak en üst kurum Genelkurmay Başkanlığı koordinesinde kara, deniz ve hava kuvvetleri komutanlıklarından oluşmaktadır. Cumhurbaşkanı aynı zamanda başkomutan olmasından dolayı gerektiği zaman Genel Kurmay Başkanlığı ve Kara Kuvvetleri Komutan 'lığından direk bilgi alabildiği gibi doğrudan emir de verebilir. Cumhurbaşkanı tarafında verilmiş olan bir emir herhangi bir yerden onay alınmaksızın uygulanır. 211 Sayılı TSK İç Hizmet Kanunu'nun 35'inci Maddesi'nde Türk Silahlı Kuvvetlerinin görevinin temeli belirtilmiştir (URL-5, 2021).

2.1.3.2. Millî istihbarat teşkilâtı (MİT)

Devletin güvenliğinin sağlanması veya tüm bilgilerin tek bir çatı altında toplanması amacıyla, 22 Temmuz 1965 tarihinde TBMM tarafından Millî İstihbarat Teşkilâtı 644 sayılı kanun ile kuruluşu gerçekleştirilmiştir (Göç, 2013). Bu kanun 18 yılı yürürlükte kalmıştır. Ancak bazı eksikliklerin giderilebilmesi amacıyla yapılan çalışmalar sonucunda değiştirilerek 1 Ocak 1984 tarihinden itibaren Millî İstihbarat Teşkilâtı Kanunu uygulanmaya başlanmıştır. 2017 yılında ise birtakım düzenlemeler ile Millî İstihbarat Teşkilâtı Cumhurbaşkanlığı makamına doğrudan bağlanmıştır (URL-6, 2021). MİT'in genel olarak amaç ve görevler ise;

- Cumhurbaşkanı, Milli Savunma Bakanı, Genelkurmay Başkanı, Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreterine ülkenin güvenlik planlarını hazırlamak ve istenilen istihbarat ihtiyaçlarını karşılamak,
- Kamunun istihbarat faaliyetlerinin yönlendirilmesi veya faydalı görülmesi durumunda MGK ve Cumhurbaşkanı'na önerilerde bulunmak,
- Kamu kurumlarının istihbarat faaliyetlerine katkıda bulunarak düzenin sağlanmasında yardımcı olmak,
- MGK 'da belirlenen görevleri yapmak,
- Karşı güçler tarafından ülkeye karşı uygulanabilecek istihbarata karşı koymak,
- Dış güvenlik, terör faaliyetleri ile mücadele, millî güvenlik ve ülke içerisinde olası tehditlere karşı Bakanlar Kurulunca yapılması gerekli görülen görevleri yapmak,
- Her türlü tehditlere karşı teknik istihbarat ve insan istihbaratı sistemlerini kullanarak belge, haber ve veri toplamak, kaydetmek, analiz etmek ve tespit edilen istihbari bilgileri ilgili kuruluşlara ulaştırmak,
- Gelişen teknolojiye ayak uydurarak istihbaratın kalitesini artırmak amacıyla yeni yöntemlerini araştırmak ve ülke için daha gerekli olduğu görülen teknik cihaz veya aletleri temin etmektir (Güdük, 2016).

2.1.3.3. Emniyet genel müdürlüğü (EGM)

10 Nisan 1845 tarihi itibarıyla emniyet teşkilatı kurulmuştur. Teşkilat daha önceki yıllarda ise zabıta olarak telaffuz edilmiştir. Polisin görevleri de 1845 yılında yayımlanarak yürürlüğe giren Polis Nizamnamesi'nde ilk defa ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Nizamnamede

polis teşkilatının kuruluş amacı belde güvenliğinin sağlanması olarak belirtilmiştir (Kasap, 2006).

Polis silahlı olarak görev yapan bir devlet memurudur. Özel güvenlik ve polisin arasındaki en büyük fark bu madde ile göze çarpmaktadır. Özel güvenlikte silahlı görev yapar ancak özel şirketlere bağlı olarak çalışmaktadır. Polis, devlet memuru sıfatını taşıyarak oluşturulmuş silahlı bir güçtür. Polisin tanımı ve görevleri 2559 sayılı PYSK'da ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Belirtilen kanuna göre '*polis, kişilerin konut dokunulmazlığını korumak, birey ve kamu asayişinin emniyetini sağlamakla görevlidir. Ayrıca ammenin rahatının temini yanı sıra mal, can ve ırzını korumak ve alil ile acizlere, yardıma muhtaç olan çocuklara ve genel anlamda bütün yardım isteyenlere gerekli yardımları yapmakla görevlidir*'. Polis teşkilat yapısı olarak; illerde il emniyet, ilçelerde ilçe emniyet müdürlüğü olarak faaliyet göstermektedir. Polisin görev ve yetkileri detaylı olarak 3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu'nda belirtilmektedir. Polis il ve ilçe merkezinde, jandarma ise köy ve kırsal bölgelerde asayiş sağlamakta görevlidir (Acun, 2018).

2.2. Özel Güvenlik

Özel güvenlik hizmetleri kavramı; talep durumunda kişi, kurum ve kuruluşların güvenliğini sağlama amacıyla belli bir ücret karşılığında kendi personelleri vasıtasıyla hizmet veren kuruluşlardır. Ayrı bir ifade ile kamu düzeninin korunması, toplumsal güvenliğin zarar görmemesi amacı ile farklı kanun maddeleri ile suçun önlenmesi, suça karışılması sonucunda kendine özgü yasalara dayanarak suça müdahale edilmesi ve suçla ilgili kolluk görevlilerine gerekli yardımda bulunan hizmetlerdir (Erkalaycıoğlu, 2013).

Toplumsal açıdan dönemin koşullarına göre güvenlik ihtiyacının karşılanması için birtakım kurumlar kurulmuştur. Günümüzde devletler ülkelerindeki güvenlik ihtiyacının bazı kısımlarını özel güvenlik hizmeti ile karşılamaktadır. Özel güvenlik dünya çapında özellikle bankalar için silahlı kurye, zırhlı araç, güvenlik danışmanlığı, alarm sistemlerinin planlanması, bakımı, tramvay, yeraltı treni, raylı sistemler güvenliği, özel dedektiflik, özel ve kurumsal malların güvenliği, kamuya açık yerlerin giriş çıkışının kontrolü, bireysel olarak yakın koruma gibi alanlarda hizmet vermektedir (Bektaş, 2019).

Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle dünyamıza getirmiş olduğu yenilikler, toplumsal düzeni önemli bir şekilde değiştirmiştir. Gelişen teknolojinin etkisiyle dünyadaki mevcut güvenlik düzeni anlayışı da değişmektedir. Ülkeler bu değişimlere ayak uydurmak

için özel güvenlik kurumlarının işlevi, görev ve düzenini sürekli çağa uygun olarak güncellemektedir. Verilen derslerde teori ve uygulamada değişikliğe giderek, yeni geliştirilen güvenlik ekipmanlarını teçhizatlarına ekleyerek, bu gelişime uyum sağlamaya çalışmaktadır Ülkemizde özel güvenlik görevlilerine verilen derslerin adı ve eğitim süreleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 2.1. Ülkemizde özel güvenlik görevlilerine verilen ders adı ve eğitim süreleri Kaynak: (Başoğlu, 2007)

S.NO	DERSİN ADI	EĞİTİM SÜRESİ
1	Özel Güvenlik Hukuku ve Kişi Hakları	15
2	Güvenlik Tedbirleri	14
3	Güvenlik Sistemleri ve Cihazları	12
4	Temel İlk Yardım	6
5	Olay Yeri Koruma	6
6	Yangın Güvenliği ve Tabii Felaketlerde Müdahale Tarzı	9
7	Patlayıcı Maddeler	4
8	Etkili İletişim	3
9	Kalabalık Yönetimi	9
10	Kişi koruma	9
11	Uyuşturucu Madde Bilgileri	3
12	Silah Bilgisi ve Atış	30
TOPLAM:		120 Saat

2.2.1. Özel güvenliğin önemi

İlk olarak özel güvenlik sektörünün kurulma mantığı bireylerin gözetimi ve bireylere ait güvenli olarak eşyaların taşınmasıdır. Önceki yıllarda özel güvenlik toplumda daha dar kesime hitap etmekte iken günümüzde profesyonelleşerek devletlerin arz-talep, maliyet-kar açısından desteklemesiyle birlikte daha geniş alanlarda çalışma imkânı bulmuştur (İlhan, 2015).

Güvenlik tarihte kamunun en önemli işlevi olarak algılanmış ve başka bir kurum tarafından yapılacağı düşünülmemiştir. Yakın dönemlerde yaşanan değişimler devletin güvenlik kapsamından kademeli olarak çekilmesinin bir güvenlik açığı oluşturacağı kaygısını gündeme getirmiştir. Yarım asırdır ülkemizde görülmekte olan iç güvenlik açıkları

ve bireysel güvenlik zafiyetleri, bu durumun yılları alan bir zaman almasına sebebiyet vermiştir.

Özel güvenlik kuruluşu toplumda huzurlu bir ortam oluşmasında etkin bir rol oynamaktadır. Bunun nedeni önleyici, koruyucu ve düzenleyici özelliklerinin olmasıdır. Kimi zaman tehdit ya da suç daha ortaya çıkmadan caydırıcılık unsuruyla ortadan kaldırılırken kimi zaman da işlenen suç ya da güvenlik tehdidine anında müdahale edilerek zararlardan koruma sağlamaktadır. Bu anlamda özel güvenlik kamu güvenliğini desteklemektedir (Acun, 2018). Özel güvenlik hizmetine talep artışını tetikleyen çeşitli durumları sıraladığımızda;

- Hızla çoğalan güvenlik ihtiyacının ülke ekonomisindeki yüksek maliyet artışı,
- Güvenlik hizmetinde gelişen teknolojiyle birlikte oluşan imaj,
- Yönetimin, insanların daha detaylı güvenlik taleplerine karşı çözüm arayışı,
- Kamu güvenliğinin maliyetli, karışık ve uzun olması sebebiyle yaşanan aksaklıklar,
- Bireylerin, devletten herkese eşit güvenlik hizmeti verme isteklerindeki artış,
- Toplumda bazı bireylerin kolluğa karşı çekinceli ve mesafeli yaklaşımı,

Genel olarak ülke ekonomisi, bireylerin talepleri ve zaman konusunda yaşanan nedenlerden dolayı güvenlik hizmetinin de özelleştirilmesini tetiklemiştir (Alpkutlu, 2018).

2.2.2. Özel güvenliğin tarihsel gelişimi

Özel güvenliğin gelişim süreci, insanların kendi hayvanlarını evcilleştirdiği döneme kadar uzanmaktadır. Mal ve can güvenliği ile ilgili koruma hizmetleri için özel güvenlik gibi yapılanmalara 13. yy 'da yetki verildiği, 14. yy 'da özel ordu birliklerin kurulduğu, 18. yy 'da ise paralı askerlerin olduğu bilinmektedir (Bektaş, 2019).

Tarihte insanlık; güvenlik ihtiyaçlarını taş, sopa, kılıç gibi ilkel araçlara sağlamaya çalışmıştır. Değişen hayat koşulları, düşmanlık ve savaş halleri ile kendilerini geliştirmek, yeniliklere açık olma durumunda kalmışlardır. Bu durum yeni arayışlara sebep olmuştur. Teknolojinin gelişimi ile güvenliğin temelini yerini ilkel aletlerden; profesyonel hizmet birimlerine bırakmıştır (Birdişli, 2020).

Dünya'da özel güvenlik sisteminin ilk öncüleri Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve İsveç'tir. Daniel DEFOE'nin Londra'da 1730 yılında, insanların kapalı duvarlar içerisinde emniyette olmadığını veya sokaklarda dolaşırken güven duygusu endişesine kapıldığını, kendi evlerinin önünde bile hırsızlarla karşılaştıklarını, eskiye oranda insanlar

yağma ve şiddet olaylarına daha fazla maruz kalıyorlar şeklindeki ifadeleri günümüzdeki güvenlik olgusuna yönelik önemli bir tespit olmuştur. Bu nedenle tarihin her döneminde insanlar güvenliklerini sağlamayı amaçlamışlardır. Özellikle ABD'nin 2001 yılında meydana gelen terör saldırısından sonra güvenlik anlayışında ciddi bir dönüşüm başlamıştır. Dünya'da yürütülen özel güvenlik hizmetleri, her ülkenin kendi kültürel, siyasi ve hukuksal yapısına uygun olarak farklılıklar göstermektedir (Akbaş ve ark, 2018).

Özel güvenlik sektörü, dünyada hızla gelişen ve yaygınlaşan önemli hizmet sektörlerinden birisi olmuştur. ABD, İngiltere, Avustralya, Kanada, Japonya ve Güney Afrika ülkelerinde yüksek miktarda özel güvenlik görevlileri bulunmaktadır. ABD'de özellikle mal varlıklarına karşı işlenen suçlardaki artış oranı ile birlikte özel güvenlik hizmetleri uygulamaları geliştirilmiş ve zamanla tüm dünyada benimsenmiştir (İlhan, 2015).

Devlet olma kültürüne sahip olan Türkler, tarih boyunca birçok büyük devlet kurmuştur. Devlet olmanın en önemli sorumluluklarından biri olan güvenlik anlayışını, savaşçı ve asil bir ırka sahip olan Türkler askeri kuvvetler vasıtasıyla sağlama yoluna gitmiştir. Osmanlı Devleti zamanında ücretleri esnaf tarafından karşılanmak suretiyle, özellikle geceleri asayişin sağlanması amacıyla kurulan "Ases" (gece bekçileri) güvenlik hizmetlerinin özelleşmesinin ilk örneği olarak tanımlanabilir (Metli ve Kuyaksil, 2013). Ülkemizde 1950'li yıllarda özel güvenlik hizmeti ortaya çıkmış ancak günümüzdeki gibi etkin bir kullanım şekli olmamıştır. Türkiye' nin konum itibarıyla kritik bir noktada ve diğer ülkeler açısından çekici bir konumunun olması sebebiyle küresel ve bölgesel olarak güvenlik zafiyetlerine karşı önlem alması zorunlu bir hal almıştır. Bu sebeple ülkemizin profesyonelleşmiş özel güvenlik hizmetlerine ihtiyacı bulunmaktadır (Bektaş, 2019).

2.2.2.1. Özel güvenliğin dünyadaki gelişimi

Güvenlik ihtiyacı, insanlık kadar eski geçmişi olan bir kavramdır. İnsanlığın yerleşik hayata geçmesiyle beraber tarım devrimi başlamış ve güvenlik ihtiyacının doğmasında neden olmuştur. Bu güvenlik ihtiyacı önceleri ordu ile karşılanmış, zamanla bu ihtiyacın karşılanması kolluk kuvvetlerine dönüşerek daha da detaylanmış ve sınıflar haline bürünmüştür. Zamanla devletin asli görevlerinden olan kamu güvenliği ve kamu düzenini sağlama konusunda yetersizliklerin görülmesi üzerine, özel güvenlik anlayışı gün yüzüne geçmiştir.

Ticaretin yapılabilmesi veya gelişebilmesi için güvenlik kaçınılmaz bir unsurdur. Güvenliğin de köklü bir geçmişi vardır. Bazı tarihsel kaynaklarda özel güvenliğin kökeninin Roma imparatorluğuna kadar dayandığı görülmüştür. Eski zamanlarda Roma’da yangınlar önemli bir sorun teşkil etmekteydi. Romalılar bu tehlikeye çözüm olarak para karşılığında “the vigiles” ismi adı altında çalışan görevliler oluşturmuşlardır. Bu görevliler şehri gözetleyerek olası tehlikeleri önleme görevini üstlenmekteydiler. Aynı zamanda bu görevliler hem itfaiye görevlisi hem de polislik görevini yürütmüşlerdir (Erkalaycıoğlu, 2013). Yine Romalılar da özel mülkün ve kişilerin korunması için “Gehri” gözetleyen görevliler manasına gelen kişilerce gece bekçiliği yapılmış ve orta çağ boyunca da mevcudiyetini korumuşlardır. Bu uygulama bizim tarihimizdeki Ases’ leri andırmaktadır (Haspolat, 2010).

Modern çağlara geçilmesi ile birlikte özel güvenlik hizmetleri öncelikle kamu kuruluşlarında kullanılmıştır. Demir yollarındaki özel izleme memurlarıyla elektrik enerjisi dağıtımı için istihdam edilenler, özel güvenliğin kamudaki ilk uygulamaları olmuştur. 19. yüzyıl boyunca gözetim ve özel bekçilik hizmetlerine mülk sahipleri ve zengin insanlar tarafından başvurulduğu görülmüştür. Dünyadaki özel güvenlik şirketlerine ilk örnekler İsviçre ve ABD’dir. Özel güvenlik sistemlerinin ortaya çıkmasında etkin rol oynayanlardan bahsedecek olursak dünyada ilk örneklerle bakmak yararlı olacaktır. Özel güvenliğin öncülerinden Allan Pinkerton kendi ismi ile 1850 yılında kurduğu dünyanın en eski ve en büyük güvenlik şirketinin sahibidir. Şirketin bugün dünyanın birçok yerinde yaklaşık 40 bine yakın çalışanı bulunmaktadır ve halen faal olarak devam etmektedir. 1850’li yıllarda artan hırsızlık olaylarına karşı alarm sistemleri icat edilmiştir. 1909 yılında kurulan ‘Baker Şirketi’ tarihte ilk yangın kontrol ve alarm sistemleri alanında buluşlar yaparak dünya güvenliğine katkıda bulunmuştur (Acun, 2018).

Dünya genelinde özel güvenlik sektörünün gelişimi de bölgesel farklılıklara göre değişim göstermektedir. Gelişen teknoloji ve artan dünya nüfusu özel güvenlik hizmetlerine karşı talebi artmaya devam etmektedir. Şöyle ki dünya genelinde bakıldığında özel güvenlik görevlisi sayısı polis sayısının üç katı olan ülkeler bulunmaktadır (Bektaş, 2019).

ABD’de yaklaşık olarak 1,5 milyon civarında özel güvenlik görevlisi bulunmaktadır ve ABD yıllık 52 milyon dolar civarında bu sektöre kaynak harcamaktadır. General Motors firmasının özel güvenlik görevlisi sayısı Amerika’da bulunan birçok şehirdeki polis sayısından fazladır. Bu durumun nedenleri fabrika, okul, hastane, banka ve üniversitelerde kurumlarda güvenliğin tamamen özel güvenlik görevlileri tarafından sağlanmasıdır. ABD

de halk özel güvenlik görevlilerine sıcak bakmaktaydı, ancak 11 Eylül 2001 tarihinde meydana gelen terör saldırısı sonucunda güvenlik zafiyeti sorularının akla gelmesiyle halkın genel olarak güvenlik güçlerine olan güveninde bir azalma meydana geldiği yapılan araştırmalarda tespit edilmiştir (Çora, 2010).

Dünyada özel güvenlik sektöründe büyük payı olan küresel şirketlerden birkaç örnek verdiğimizde;

ICTS International: İsrail eski güvenlik personeli ve El Al İsrail Havayolları çalışanı tarafından 1982’ de kurulmuş, havacılık ve ülke güvenliği gibi konularda rol almıştır.

Triple Canopy: Özel güvenlik ve risk yönetimi üzerine işleyiş yapan şirket, 2003 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nde eski özel kuvvetler çalışanlarınca kurulmuştur.

Prosegur: Uluslararası bir şirket olup, 1976’da İspanya’nın Madrid kentinde kurulmuştur. 150 bini aşkın çalışanıyla Avrupa, Asya, Okyanusya ve Latin Amerika ülkelerinde hizmet vermektedir.

Academi: Geçmiş, Blackwater’a dayanan şirket, Amerika donanmasının eski bir mensubu tarafından 1997’ de kurulmuştur.

Aegis Defence Services: İngiltere merkezli özel askeri şirket olup, Sandline uluslararası direktörü ve aynı zamanda bir asker olan Tim Spicer tarafından kurulmuştur. Nepal, Irak, Kenya, Afganistan, Bahreyn ve Amerika’da ofisleri bulunan şirketin görev alanları havacılık, diplomatik görevler ve hükümet işlerinde çalışmaktır.

Andrews International: Los Angeles’ta 1988’ da kurularak California merkezli hizmet veren şirket, özellikle Amerika kıtası yoğunluklu faaliyet göstermektedir

GK Sierra: 2007 yılında Washington merkezli çalışmaya başlayan şirket, iletişim teknolojileri, soruşturma ve istihbarat alanlarında hizmet vermektedir.

KBR: 1998 yılında Houston’da kurulan şirket, inşaat ve mühendislik sahalarında ön plana çıkmıştır.

Northbridge Services Group: Dominik Cumhuriyeti menşeli bir şirket olup, Ukrayna ve İngiltere gibi ülkelerde bulunan ofisleriyle hükümetler ve çok uluslu şirketlerin ihtiyaçlarını karşılama üzerine çalışmaktadır.

Defion International: Merkezi karargâhı Peru ve Lima olan bu şirketin, çalışanları genellikle Latin Amerika vatandaşlarıdır.

Erinys International: İngiliz menşeli olup, merkezi Kıbrıs olmak üzere İngiltere ve Demokratik Kongo Cumhuriyeti’ndeki şubeleriyle enerji kaynakları ve hatları güvenliği üzerinde çalışır.

Chubb Fire & Security: İngiliz kardeşler Charles ve Jeremiah Chubb tarafından 1818'de kurulan şirket, aynı yıl Chubb detektör kilidi patenti olarak sektöre yerleşmiştir.

Corps Security: Dünyanın en eskisi olduğu söylenen bu şirket Kraliçe II Elizabeth tarafından 1859'da kurulmuştur.

Asia Security Group: Afganistan merkezli faaliyet gösterip, danışmalık ve işgücü üzerine hizmet sunan bir şirkettir.

TSU Protection Services: Eski Güney Afrikalı polis ve özel kuvvetler görevlisi olan Chris Beukes tarafından 1999'da kurulmuştur. Afrika merkezli oluşan güvenlik açığını doldurma görevinde bulunmaktadır.

International Intelligence Limited: İngiliz kraliyet ailesinden Alex Bomberg tarafından 2002 yılında kurulan şirket, genellikle casusluğa karşı koyma üzerine çalışmalar göstermektedir.

Unity Resources Group: Avustralya menşeli şirketin merkezî Dubai'dir. Kriz, lojistik, havacılık ve medikal servislerde hizmet sunmaktadır.

Senaca Group: Geniş çaplı bu şirket, İrlanda merkezli olup, Avrupa ve Kanada coğrafyasında koruma, para taşımacılığı, kıymetli eşya taşıma ve operasyonel hizmetlerdir.

The Brink's Company: Virginia merkezli olan bu şirket, dünya çapında 100'den fazla ülkede hizmet vermektedir. Şirketin geçmişi, Brink's City Express ismiyle bavul ve para taşımacılığı güvenliğini sağlamaya dayanmaktadır.

CACI International: Santa Monica'da kurulan şirket, uluslararası sahada 120 şubesi ile Amerika ve Avrupa'da 15000 civarında çalışanı bulunmaktadır. Şirket istihbarat ve savunma odaklı hizmet sunmaktadır.

Pinkerton Government Services: Dedektif Pinkerton tarafından 1850'de Chicago'da kurulmuştur. ABD hükümetine çalışan şirket, hükümetin çeşitli isteklerini özel ekiplerle sağlamaktadır.

Booz Allen Hamilton: Virginia merkezli şirket, 1914 yılında kurulmuştur. Teknoloji danışmanlığı, ekonomi, ulaşım ve ülke güvenliğine yönelik hizmetler sunmaktadır.

Securitas AB: Helsingborg'da 1934 yılında kurulan şirketin merkezi Stockholm'dür. 300 bine yakın çalışanı, 53 ülkede faaliyetleri ve yıllık 10 milyar dolar düzeyinde geliri bulunmaktadır. Faaliyetleri ise köpekli koruma, devriye ve alarm sistemleri merkezli koruma özellikleriyle diğer şirketlere nazaran ön plana çıkmaktadır.

GardaWorld: Kanada menşeli şirket, dünyanın 1 numara olduğunu iddiâ etmektedir. Amerika da 28 havaalanının güvenliğinden sorumludur. Amerika Bankası ile 12 yıllık nakit

yönetimi anlaşmasını 1,4 milyar dolara gerçekleştirmiştir. Şirketin personel kaynağı; Kuzey ve Latin Amerika, Avrupa ve Orta Doğu ülkeleridir.

AlliedBarton: Pennsylvania menşeli güvenlik şirketi 1957’ de kurulmuştur. Şirket, 55.000’den fazla personeliyle alışveriş merkezleri, ticari faaliyetler, hava yolları, eğitim kampüsleri ve birçok alanda hizmet yürütmektedir.

Control Risks: Dünya genelinde mevcut 36 adet ofisi ile hizmet veren şirket, İngiltere merkezli olup, soruşturma ve istihbarat alanlarında hizmet vermektedir. Bu şirket, Irak savaşında başlayan yükselişiyle bugün de önemli bir konumdaki yerini korumaktadır (Alpkutlu, 2017).

Tablo 2.2. Avrupa Ülkelerindeki özel güvenlik şirket ve eleman sayısı Kaynak: (URL 7, 2021)

Ülke	Şirket Sayısı	Personel Mevcudu
1- Avusturya	200	6.790
2-Belçika	146	18.321
3-Cek Cum.	2.210	28.101
4-Güney Kıbrıs	48	1.500
5-Danimarka	413	5.250
6-Estonya	70	4.900
7-Finlandiya	250	6.000
8-Fransa	4.700	117.000
9-Almanya	3.000	170.000
10-Yunanistan	830	25.000
11-Macaristan	3.900	80.000
12-İrlanda	300	20.000
13-İtalya	1.240	55.000
14-Lüksemburg	10	2.200
15-Polanya	3.600	200.000
16-Portekiz	92	28.000
17-Slovanya	1.730	20.839
18-İspanya	998	89.449
19-İsveç	280	17.000
20-İsviçre	300	8.000
21-Hollanda	818	30.000
22-İngiltere	1.700	150.000

2.2.2.2. Özel güvenliğin ülkemizdeki oluşum ve gelişimi

Osmanlı Devleti zamanında esnafların verdikleri para karşılığında dükkânlarının güvenliğini sağlanması için geceleri bekçilik sıfatıyla oluşturulan çalışanlara ‘ases’ ismi verilmiştir. Ülke genelinde meydana gelen ayaklanma veya isyan tarzı olaylarda halk kendilerini savunması amacıyla il erleri adı altında birlikler oluşturmuştur. Bu tip uygulamalar da özel güvenlik hizmetleri anlayışını andıran faaliyetlere rastlanılmıştır (Erkalaycıoğlu, 2013).

Ülkemiz son yıllarda gerek stratejik gerek coğrafi konumu nedeniyle sürekli dış tehditlerin hedefi olmuştur. Bu durumun artmasında terör örgütlerine dış ülkeler tarafından sağlanan yardımlar neden olmaktadır. 1970’li yılların başında başlayan bu olaylar günümüze kadar ulaşarak vatandaşı, kamu kurumlarını ve ekonomik kaynaklarımızı hedef almaktadır (Çora, 2010). Bu terör olaylarının artması bireysel güvenlik ihtiyacını da arttırmıştır. Devlet kamu kurum kuruluşlarını veya bazı bireyleri koruma görevi üstlenir ancak bazı durumlarda yetersiz kalmaktadır. Birey bu tarz durumlarda daha fazla güvenlik ihtiyacı duyması halinde özel güvenlik şirketlerinden faydalanabilmektedir.

Ülkemizin özel güvenlik sektörüne ilk adımı 1981 yılında 2495 sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun ile gerçeklemiştir. 2495 sayılı kanun, sadece özel güvenlik birimini kapsamaktadır (Gürbüzkol, 2013). Bu kanun kapsamında özel güvenliğin ‘kuruluş amacı, ülke güvenliği, ekonomisi veya toplum hayatı açısından kötü sonuçlar meydana getirecek olaylar ve önem arz eden tesis, kurum ve kuruluşların can ve mal emniyetinin sağlanması’ amaçları sıralanmıştır (Bedirhanoğlu, 2017).

3201 sayılı Kanunun 1. Maddesine göre Türkiye’de özel güvenlik hizmetlerini yürüten organlar EGM ve JGK’dır. EGM bünyesinde kurulmuş olan ÖGDB merkezi elden yönetmekle sorumludur. Diğer 81 İl Emniyet Müdürlüğünde ise özel güvenlik şube müdürlüğü şeklinde yürütülmektedir. İlgili kanun maddesine göre özel güvenlik şirketleri ve eğitim kurumları faaliyette bulunmak için gerekli izinleri, bağlı oldukları İç İşleri Bakanlığından almaktadır. ÖG hizmetinden yararlanmak isteyen yerler ise bu izni illerinde bulunan valiliklerden almaktadır (Mil, 2014).

Polisin bazı özel sektör veya iş adamlarını korumakla asli yapması gereken görevlerinden uzakta kalarak kamu güvenliği noktasında güvenlik açığı oluşmaktadır. Ülkemizde özel güvenlik sayısının artması, hem kolluk görevlilerinin asli işlerini yapmasında faydalı olacaktır hem de özel kuruluşların güvenlik kapasitesini arttıracaktır. Bu

teşvikler ülkemiz için yararlı bir durumdur. Türkiye’de güvenlik hizmetleri geçmiş dönemler de üç aşama olarak göze çarpmaktadır. Bu aşamalar bekçilik, 2495 sayılı Kanun ve 5188 sayılı Kanun dönemlerden oluşmaktadır (Çora, 2010). Aşağıdaki tabloda ülkemizde özel güvenliğin tarihsel gelişimi gösterilmiştir.

Tablo 2.3. Türkiye’de özel güvenliğin tarihi süreçte gelişimi Kaynak: (Acun, 2018)

Tarih	Kurum/Mevzuat	Görevi
1966	Milli Güvenlik Kurulu	Barajların korunmasına yönelik tavsiye kararı vermiştir.
1966	Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	Müesseslerde Özel Koruma Teşkilatı Kurulması Hakkında Kanun Tasarısı hazırlamıştır.
1966	Bakanlar Kurulu	Barajlar Koruma Yönetmeliği yayımlamıştır.
1973	Ankara Sıkıyönetim Komutanlığı	‘Özel Muhafaza Teşkilatı Kanunu’ yayımlamıştır.
1973	İçişleri Bakanlığı	‘Müesseslerde Özel Koruma Teşkilatı Kurulması Hakkında Kanun Tasarısı’ hazırlamıştır.
1978	İç Güvenlik Koordinasyon Kurulu	Banka ve Diğer Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun Tasarısı’ kurulca hazırlanmıştır.
1981	Milli Güvenlik Konseyi	2495 sayılı ‘Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliğinin Sağlanması Hakkında Kanun’ yürürlüğe girmiştir.
2003	Bakanlar Kurulu	2495 Sayılı Kanun’da değişiklik yapılmasına ilişkin tasarı TBMM’ ye sunulmuştur.
2004	TBMM	‘Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun’ yürürlüğe girerek 2495 Sayılı Kanun’u yürürlükten kaldırmıştır

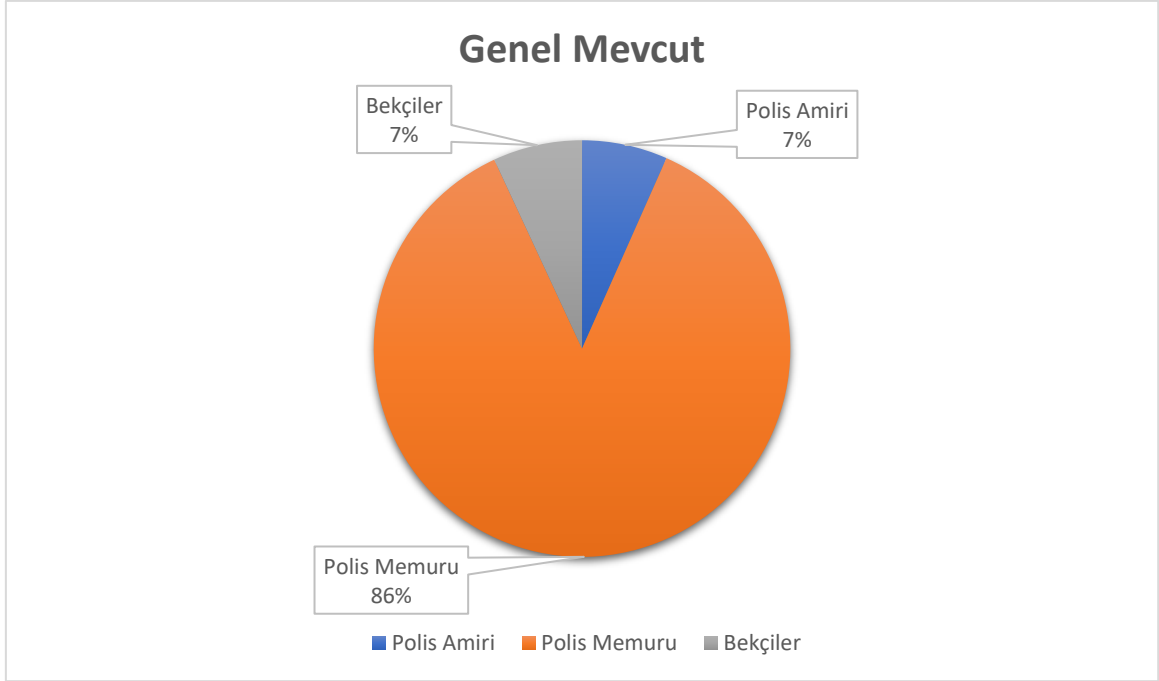
2.2.2.2.1. Bekçilik dönemi

Osmanlı imparatorluğunun dönemlerinde yeteri kadar güvenliğin sağlanması için herhangi bir yasal dayanak olmaması nedeni ile güvenlik görevini bir meslek olarak değil de üstlenilen bir görev olarak yapılmıştır (Seyidoğlu, 2020). 1800'lü yılların sonunda bekçileri imamlar ve muhtarlar seçmekte ve herhangi bir resmi işleme gerek kalmaksızın seçilen kişiler bekçiliğe kabul edilmekteydi.

Bekçilik olgusunun tarihi çok eskilere dayanmakta ise de Osmanlı Devleti'nde güvenlik teşkilatı olarak yapılandırılması İstanbul'un fethiyle başlamaktadır. Fatih Sultan Mehmet Han fetihten sonra zarar gören kentte tekrar yapılaşmaya giderek iş hanı çarşı ve ticaret merkezleri inşa ettirmiştir. Buradaki nüfusun çoğalması amacıyla Anadolu bölgesinden insanlar getirtmiştir. Zamanla bu alanların güvenliğini sağlanması amacıyla bekçilik anlayışı gelişmeye başlamıştır. Sonuç olarak, bekçilik kurumu da halkın nezdinde kabul görmüştür (Şeker, 2009).

Bekçiler daha önce, mahallede bulunan ev, tesis, iş yerleri, pasaj tarzı yerlerin korunması amacıyla kullanılırdı. Osmanlı'nın modernleşmesi ile bekçilerin maaş sisteminde değişiklik yapılmış, bekçi için toplanan paraların halk yerine belediye kurumları tarafından uygun görülen miktar doğrultusunda yine halktan toplanmasına karar verilerek net bir miktar veya eşit ücret almaları hakkında önemli bir adım atılmıştır. Bekçililer halkın gözünde mahalle sakinlerini tanıyan, güvenilir, namuslu ve herkese eşit yaklaşan görevliler olarak görülmektedir. Mahalle bekçileri havanın kararması ile sokaklarda devriye atarak mahallenin huzur ve güvenliğinin sağlanması konusunda önemli bir caydırıcı bir güç olmuştur. 1914 yılında çıkarılan kanunla kent ve kasabalarda bekçilerin görevlendirilmesi zorunlu bir hale getirilmiştir (Çalışkan, 2021).

Günümüzde bekçilik 657 Sayılı DMK 'da emniyet hizmetleri sınıfında bulunmaktadır. Ancak bekçiler bu kanun kapsamında fiziki olarak mahallerde görev yapmayıp daha çok polis merkezlerinde nöbet görevini üstlenerek, kendilerinden beklenen vazifelerin dışında kalmışlardır. 2016 yılında çarşı ve mahalle bekçi alımlarında artış yapılarak 2020 yılında 7245 sayılı kanunla birlikte son halini almıştır (Çalışkan, 2021). Aşağıdaki şekilde emniyet hizmetler sınıfında bekçi, polis memuru ve polis amiri oranı verilmiştir.



Şekil 2.1. Emniyet hizmetler sınıfında bekçi, polis memuru ve polis amiri oranları

2.2.2.2.2. 2495 Sayılı kanun dönemi

1966 tarihinde MGK toplantısında görüşülen barajların güvenliği hususu ile ilk kez özel güvenlik konusu ülke gündemine gelmiştir. Ülkemizde hızla gelişerek büyümekte olan sanayi, kentleşme ve ekonomi özel güvenlik ihtiyacını doğurmuştur. Konu hakkında dönemin hükümetine diğer partiler tarafından yeni bir tasarı hazırlanmış, ancak kolluğun yapısının tamamen değişip özelleştirmeye çevirme amacı olarak düşünülen bu tasarı, hukuksuz olduğu ve güvenlik endişesi oluşturabileceği kanaatiyle kabul edilmemiştir. 12 Eylül darbe döneminde çıkarılan kanunla birlikte bazı kurum ve kuruluşlarda özel güvenlik teşkilatı kurulmasının önü açılarak özel güvenlik hizmetleri adı altında çıkarılan ilk yasa olmuştur (Özdemir, 2019). 1981 tarihinde çıkan kanunda, 1970’li yıllarda başlayan terör olayları, artan banka soygunları, çeşitli illerde bulunan kurumlar ve iş yerlerindeki yağmalama olaylarının artması etkili olmuştur (URL-8, 2021). Bu olaylara ek olarak 1985 tarihinde Köy Kanunu’nda yapılan değişiklikle beraber güvenlik korucusu kavramı hayata girmiştir. Güvenlik korucuları artan terör olaylarından dolayı kurulma gereği duyulmuştur. Korucular polis, asker ve özel güvenlikten ayrı bir birim olma özelliği taşıyarak içyapısı da farklıdır. Güvenlik korucuları idari bakımdan kaymakama mesleki bakımdan ise jandarma bölük komutanının emrinde görev yapmakta olan silahlı bir güçtür.

Türkiye’de özel güvenlik birimlerinde aktif çalışanların sayısı 1998 yılında 60 bin civarında iken bu sayı 2000’li yılların başında 100 binleri bulmaktadır. 2000 yılı Türkiye’inde polis sayısının 150 binlerde olduğu düşünülürse aynı sayıda özel güvenlik görevlisi olmasının ülkede artan güvenlik sektörünün önemini bir hayli vurgulamaktadır (Hünner, 2010). Günümüz de ise aktif olarak çalışan 285 bin ÖG görevlisi bulunmaktadır.

İlgili kanunla kurum ve kuruluşların kendi güvenliklerini sağlamalarına imkân verilmiştir. Bu durum özel güvenlik teşkilatları kurulmasına yasal bir zemin oluşturarak çalışanların devlet memuru statüsüne girmelerini ayrıca kendilerine karşı sorumlu olduğu görev sahasında, olası bir suç işlenmesi halinde devlet memurlarına karşı işlenen suçlar kapsamında ceza alacakları belirtilmiştir (Acun, 2018).

2.2.2.2.3. 5188 sayılı kanun dönemi

Türkiye ve dünyada güvenlik konusunda önemli olayların yaşanması 5188 Sayılı Kanun’ un çıkmasında önemli bir rol oynamıştır. 1996 yılında yaşanan Sabancı suikastı bu duruma örnek olarak gösterilebilir. Sabancı Center’in 25. katında bulunan Sabancı Holding’in önde gelen isimlerine DHKP-C sol terör örgütü tarafından gerçekleştirilen eylem, işyerlerinde güvenlik zafiyeti ve özel güvenliğin önemini tekrar gündeme getirmiştir (URL-9, 2021).

Dünyada ise 11 Eylül 2001 yılında ABD’de gerçekleşen saldırı, sektörün hızla yayılmasına sebep olmuştur. Yeni güvenlik şirketlerinin kurulması özel güvenlik pazarlarının büyümesine vesile olan etkidir. Toplumun isteklerine kanunların çözüm bulması gerektiğinden dolayı, 1981 de çıkarılan 2495 Sayılı Kanun ‘un yetersiz kalması sebebi ile yeni yasa yapma gereği duyulmuştur (Özdemir, 2019). Ülkemizde yaşanan, özel bir bankanın ve sinagogların hedef alındığı saldırılar, özel güvenlik sektörünün önemini hatırlatarak yeni güvenlik şirketlerinin kurulmasına neden olmuştur. Yaşanan bu olaylar karşısında dönemin hükümeti 5188 sayılı ÖGH Kanununu 2004 yılında onaylayarak 2495 sayılı kanunu yürürlükten kaldırmak zorunda kalmıştır (Başoğlu, 2007).

5188 sayılı kanun özel güvenlik görevlisi yetiştirme şartının eğitimini 120 saat olarak belirleyerek geçerlilik yılını 5 olarak düzenlemiştir. 5 yılda bir 60 saatlik tekrar eğitimi verilmesini gerekli görmüştür. Verilen eğitimin ücret karşılığında faaliyet izni bulunan özel eğitim kurumlarınca verilmesi zorunluluğu getirilmiştir (Mortaş, 2019). 5188 sayılı kanun çalışanların refah düzeyinin yükselmesine yönelik iyileştirme getirmemiş, çalışanları asgari

ücrete mahkûm etmiştir. Böylelikle bir önceki kanunda verilmiş olan iki katı asgari ücret şartını ortadan kaldırarak özel güvenlik çalışanlarına maddi açıdan ağır bir darbe gelmiştir (URL-10, 2021).

Türkiye’de özel güvenlik hizmetlerinin denetlenmesi ve faaliyetlerini uygun bir şekilde yürütülmesi amacı ile İçişleri Bakanlığı ’nın yazısı üzerine Bakanlar Kurulu kararıyla EGM içerisinde Özel Güvenlik Daire Başkanlığı kurulmuştur. Büyüyen özel güvenlik sektörü ciddi oranlarda ülke içi istihdama katkı sağlamıştır. Genel kamu kolluğun iş yükünde azalma sağlamasıyla birlikte, kolluğun asli görevleri haricinde bulunan görevleri, özel güvenlik hizmetleri vasıtasıyla yapılabilecek çeşitli iş zamanla özel güvenlik güçlerine geçirilmiştir (Mil, 2014).

Tablo 2.4. Ülkemiz de yıllara göre özel güvenlik şirket, kurum, çalışan sayıları (Kaynak: Demirci, 2019)

	2004	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Özel güvenlik şirketi	15	916	1.013	1.111	1.330	1.389	1.406	1.441	1.429
Özel güvenlik eğitim kurumu	12	406	419	557	514	468	455	444	445
Kimlikli özel güvenlik görevlisi	57.855	502.987	574.32	612.456	698.658	769.712	791.209	925.688	1.122.225
Çalışan özel güvenlik görevlisi	21.376	152.717	172.71	212.561	239.356	252.378	263.621	292.300	312.244

2.2.2. Türkiye’de ve dünyada özel güvenliğin faaliyet alanları ve yetkileri

Güvenlik faaliyetleri, bu hizmetlere ihtiyaç duyan bireylerin veya kurumların iş ve toplumsal hayatına dair her konuda güvenliğinin sağlanmasını kapsamaktadır. Özel güvenlik hizmetlerinin hayatın şartlarına ve içinde bulunulan şartların değişimine göre sürekli bir yenilenme içerisinde olduğu söylenebilmektedir (Acun, 2018).

Güvenlik güçleri korumakla görevli oldukları kişi ve tesisleri, güvenlik ekipmanları vasıtasıyla ve eğitilmiş özel güvenlik görevlileri aracılığı ile korurlar. Bu bağlamda teknoloji ile eğitim unsuru birbirinin tamamlayıcısı olmaktadır. Özel güvenliğin faaliyet alanı koruma kelimesinin içeriği ile doğru orantılı olan geniş bir yelpazedir (Alpkutlu, 2018). Günümüzde kabul gören özel güvenlik anlayışı, bankalara para, değerli kâğıt veya ziynet eşyası taşımak ile sınırlı kalmayan, çok daha kapsamlı bir sektör haline gelmiştir. Güvenlik hizmetleri hızla gelişerek, profesyonel bir iş kolu haline gelmiştir (Çora, 2010). Aşağıda bulunan tablo 6 ve tablo 7 de ülkemizde ve diğer ülkelerde özel güvenliğin faaliyet alanları gösterilmiştir.

Tablo 2.5. ÖG'nin ülkemizde hizmet başlıkları Kaynak: (Alpkutlu, 2017)

1. Baraj ve enerji hatları güvenliği	2. Müze güvenliği
3. Marina güvenlik hizmetleri	4. Spor faaliyetleri güvenliği
5. Mağaza güvenlik hizmetleri	6. Market güvenliği
7. Enerji hatları ve kaynakları güvenliği	8. Profesyonel site güvenliği
9. Eğlence mekânları güvenliği	10. Fabrika güvenliği
11. Tatil köyü güvenliği	12. AVM güvenliği
13. Rezidans ve Otel güvenlik hizmetleri	14. Plaza güvenlik hizmetleri
15. Adliye güvenliği	16. Belediye güvenlik hizmetleri
17. Eğitim kurumları güvenliği	18. Konsolosluk güvenliği
19. Şantiye güvenliği	20. Güvenlik danışmanlığı
21. Güvenlik denetimi hizmetleri	22. Para ve değerli eşya nakli güvenliği
23. Açık ve kapalı turistik mekânların güvenliği	24. Stratejik tesis güvenliği
25. Raylı ulaşım istasyonları güvenliği	26. Kamu binaları güvenliği
27. Havaalanı ve liman gibi yerlerin güvenliği	28. Banka, cadde ve mezarlık güvenliği
29. Toplantı, düğün ve cenaze güvenliği	30. Ve diğer mal ve hizmet alanları...

Tablo 2.6. Bazı Avrupa birliğine üye ülkelerdeki özel güvenlik hizmetlerinin çalışma alanları Kaynak: (Filiz, 2006)

Ülke	Kapsam altına alınmış alanlar
İsveç	Binaların, kamu etkinliklerinin, kişilerin, taşınan parasal değerler.
İtalya	Malların korunması, özel tahkikat.
Lüksemburg	Malların, kişilerin ve taşınan parasal değerlerin korunması
Hollanda	Kişi ve eşyaların korunması, özel dedektif büroları
İspanya	Malların ve kişilerin güvenliği, alarm sistemlerinin planlanması ve montajı
Fransa	İnsanlı koruma, taşınan parasal değerler ve kişilerin korunması
Yunanistan	Malların korunması, kişilerin korunması ve taşınan parasal değerler.
Avusturya	Malların korunması, kişilerin korunması, taşınan değerli eşya ve parasal değerlerin korunması
Danimarka	Malların ve kişilerin korunması, taşınan değerli eşyaların parasal değerlerinin korunması
Finlandiya	Malların ve kişilerin korunması, taşınan değerli eşyaların parasal değerlerinin korunması, kamuya açık yerlere girişin ve insanların kontrolünün sağlanması.

Özel güvenlik görevlerinin kolluk kadar yetkisi bulunmamakla birlikte birtakım yetkileri benzerlik gösterir. Kolluk kuvvetlerinde olan silah bulundurma yetkisi özel güvenlik içinde geçerlidir. 5188 sayılı kanun maddesinde tanımlandığı üzere, özel güvenlik görevlilerinin sınırlandırılmış alanlarda silah kullanımına izin verilmiştir. Ancak spor müsabakalarında, sağlık merkezlerinde, eğitim kurumları gibi alanlarda silah kullanım yetkisi; kamu kolluk kuvvetlerine bırakılmıştır.

Avrupa Birliği ülkelerinde özel güvenlik görevlilerinin silah ile ilgili kararlarına baktığımızda ortak bir karara varamadıkları görülmektedir. Örneğin silah taşıma yetkisi Hollanda, İrlanda, İngiltere ve Danimarka’ da yasak olduğu halde Fransa da para ve mücevher taşımada, özel güvenlik görevlilerine izin verilmektedir (Özdemir, 2019).

Ülkemizde kolluk görevlileri gibi özel güvenliğinde silah kullanma yetkisi mecbur kalmadıkça veya silah kullanma şartlarının sağlanmadığı durumlarda yasaktır. Kullanım gerektiğinde gelen saldırıyı bertaraf etmek amacı ile kademeli olarak kullanılır. Şüpheli şahsın kolluk kuvvetleri gelene kadar muhafazası silah kullanım harici mümkün olmayan durumlar ve karşıdaki şahsın veya şahısların silahla tehdit oluşturması ve silahla karşılık verme gibi durumlarda zorunlu bir hal aldığından dolayı direnci kırarak ölçüde silah kullanılabilir.

Bir diğerk yetkisi toplantı, spor karşılaşması, konser, festival alanları, gar, liman, havaalanı dğün gibi birtakım etkinliklerde 5188 sayılı kanunda belirtilen kimlik sorma yetkisidir (Bedirhanoglu, 2017) Kimliğini ibraz etmeyen şahıslara karşı özel güvenlik görevlilerinin etkinliğe almama hakkı vardır ancak gözaltına alma yetkisi olmamaktadır.

Son olarak zor kullanma yetkisini incelediğimizde görevli görevini yaptığı esnada karşılaştığı direniş şiddet, saldırı gibi olumsuz durumlarda şiddeti kırarak ölçüde bedeni ve maddi güç kullanabilir. Buna zor kullanma yetkisi denir. Bu izin kolluk kuvvetlerinin aksine özel güvenlik görevlilerine, sadece görev yaptıkları alanda verilmektedir (Özdemir, 2019).

2.2.3. Özel güvenlik teşkilatında karşılaşılan genel sorunlar

Genel olarak özel güvenlik teşkilatının yaşadığı sorunlar şunlardır; Mevzuat eksikliği, yetersiz eğitim, kolluk ile arasında yetki ve hiyerarşi sıralaması, riskler, eğitimli personel eksikliği, denetleme yetersizliği, düşük ücretle çalıştırılma işten çıkarılma rolü, taşeron sistemi ve mobing gibi sorunları sıralayabiliriz.

Eğitim ile ilgili sorunlar verilen eğitimin kısa, genel geçer, üstün körü, genellikle teorik içerikli olması ve uygulamalı derslerin yetersiz oluşudur. Görev tanımını tam bilmeyen görevli ortaya çıkan kargaşa ve olaylarda nasıl müdahale edeceğini net olarak bilmediğinden çekimser veya olaylar karşısında basık kalır, bu durumda görevlinin saygınlığını ve işindeki yeterliliğini düşürür. Özel güvenliğin en önemli ve temel sorunu eğitimde yaşanmaktadır. Olaylarda devamlı iç içe olan güvenlik görevlilerine savunma alanında yeterli eğitimlerin verilmesi şarttır (İlhan, 2015).

Temel eğitimin verilmesinde yaşanan sorunlar ise uygulamaya pek önem verilmeyerek daha çok teorik ve bilgi içeren derslerin olduğu, mevzuatın fazla yoğun olduğu ve kısa zamanda eğitime çalıştırdıkları gözlemlenmiştir. Birçok eğitim kurumu sektöre ticari amaçla bakıp çoğu derse devam mecburiyeti istememektedir. Temel eğitim vermeden eğitimi sadece kâğıt üzerinde göstermektedir. Bu eğitimin ne derece faydalı olacağı ise düşündürücüdür (Mil, 2014). Çeşitli ülkelerdeki özel güvenlik görevlilerinin eğitime süreleri aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 2.7. Çeşitli AB Ülkelerindeki özel güvenlik eğitim süreleri Kaynak: (Gürbüzkol, 2013)

Ülke Adı	Özel Güvenlik Eğitim Süresi (saat)
Macaristan	320-430
İspanya	180
Finlandiya	100
Danimarka	111
Türkiye	120
Portekiz	130

Teşkilat mensuplarına yenileme eğitiminin beş yılda bir yapılması önemli sorunlardan biridir. Eğitim verilip işe başlandıktan sonra beş yıl ara vererek tekrar verilen eksik ve hızlandırılmış eğitim büyük bir eksikliklerdir. Yenileme eğitiminin 60 ders saatinden oluşacağı ve 10 ders saatinin silah bilgisi ve atış dersine ayrılacağı belirtilmiştir. Yenileme eğitimini başarı ile tamamlayanlar 5 sene sonra tekrar bu eğitimi almak zorundadırlar. Bu eğitimler 5'er yıl aralıklarla devam etmektedir (Acun, 2018).

Çoğu kurumda olduğu gibi özel güvenlik kurumunda da mevzuat bir problemidir. Mevzuatlarda özel güvenlik kurumunun yetkilerinin net olarak belirtilmediği görülmektedir. Özel güvenlik görevlilerinin silah taşıma, kullanma, genel kolluk ile ilişkileri, kurum içi kurallar ve kolluk ile arasındaki düzen disiplin konularında cezalandırma hususları gibi konularda hukuki düzenlemelerin olmadığı görülmüştür.

Özel güvenliğin katmerleşen yapısal sorunları azımsanamaz duruma gelmiştir. Teşkilat yapısının kanunen tam olarak oluşturulmaması sonucunda kuruluşlarda ayrı ayrı sistemler uygulanarak polis veya askeri teşkilatlarına uydurulmaya çalışılmıştır. Özel güvenlik teşkilatı da sonuç itibarıyla ayrı bir kurum olduğu için yasalarda net bir şekilde kendine özgü düzenlenerek ayrı bir kurum olması yönünde adımlar atılmalıdır. Bu durum kimilerine göre, “*polisin yerine geçici bir güç veya fazla paranın üzerine yatırılmayacağı kadar geçici bir iş*” şeklinde kabul görmüştür. Bu düşünceler özel güvenliğin asıl mahiyetinden uzaklaşmasına neden olan olmuştur (Alpkutlu, 2017).

Bir başka sorunun ise denetimlerin yetersizliğidir. Bu durumdan kaynaklı çalıştıkları yerlerde kendi görevleri dışında pek çok başka işler yaparken görülmeleri mümkündür. İşveren daha çok istihdamı kendisine fazla maliyet olarak gördüğünden dolayı bünyesinde çalıştırdığı özel güvenlik görevlilerine bankada sıra numarası verdirilmekte, şirket araçları yıkattırma, çaycılık veya temizlik işleri ile uğraştırmaktadır. Bu tip görevler güvenlik

görevlisinin asli işi değildir. Yeterli denetimin olması durumunda çalışanlar bu tip ekstra işler ile yapmak zorunda kalmayacaktır.

3. İŞ STRESİ KAVRAMI

İş stresi, insan sağlığın bozulmasına neden olan, bireyin yapmış olduğu işin gereğini yerine getirmede kendisini yetersiz hissetmesine yol açan duygusal ve fiziksel tepkimeler şeklinde tanımlanabilir. İş stresine karşı yapılan bazı çalışmalarda iş stresinin oluşmasında çalışanın kendisi ile çevresi arasındaki etkileşimin neden olduğu görülmüştür (Efeoğlu ve Özgen, 2007). İş stresi, bireyin ruh ve beden sağlığını olumsuz yönde etkilemekte birlikte fazla alkol, tütün mamulleri ve yüksek kafein içeren maddelerin kullanılmasına sebep olmaktadır (Yüksel, 2014).

Aslında günümüzde çoğu birey, iş stresi için asıl nedenin çalışma koşullarının çalışan için aşırı olması ve işverenlerin kendilerinden fazla beklenti içerisine girmesinden kaynaklandığını düşünür. Her çalışan aynı psikolojik ve fiziksel özelliklere sahip olmadığı için herkesten aynı seviyede performans beklemek yanlış bir tutum olabilir.

Çalışanların kişilikleri dışında, işten ve örgütten kaynaklanan bazı sorunlar çalışanların stres seviyelerini değiştirir. Uzun iş saatleri ve yoğun çalışma karşısında hiçbir sıkıntı yaşamayan bir insan olduğu gibi bu durumlarla başa çıkmakta zorlanan bireylerde olmaktadır. Bu nedenle, her çalışan ayrı bir şekilde ele alınmalı, değerlendirilmeli ve her çalışan için farklı stratejiler geliştirilmelidir. Ancak bu durum çalışan tarafından suiistimal edilmemelidir (Turunç ve Çelik, 2010).

Çalışma hayatında karşılaşılan strese farklı bir açıdan bakıldığında genel olarak olumsuz etkileri göze çarpar, ancak bu durum birtakım olumlu sonuçları da doğurmaktadır. Karşı karşıya kalınan stres, çalışanların performanslarının düşmesine sebep olacağı gibi stresin oluşturacağı korku ve panik bireyin sergilemiş olduğu performansın artmasına da sebep olabilmektedir. İş stresi yaşayan birey, kendince nedensiz veya basit nedenlerle örneğin hafif bir baş ağrısı veya hafif baş dönmesi gibi basit sebepler oluşturarak işe gitmeme davranışı sergilemektedir. İşe gitmemeyi devamlı hale getiren çalışanların temel nedeni araştırıldığında %40'ının stres tabanlı hastalıklar nedeni ile işe gitmediği tespit edilmiştir (Bayar ve Öztürk, 2017).

3.1. Stres Kavramı

Stres kavramı zorlanma, baskı ve gerginlik anlamlarında gelen Fransızcada ‘estere’ kelimelerinden gelir. Bilimde ise bu kavram 17.yy’da Robert HOOK vasıtası ile literatürlere girmiştir (Aydın, 2004). Hook fizik dalında elastiki madde ve dış güç ilişkisini tespit etmek amacıyla stres kavramını kullanmıştır (Biçki, 2016).

Günümüzde stres, toplum tarafından farkındalığı artarak kullanılan bir kavram olmuştur. İnsanların verimliliğini azaltan, duygusal ilişkilerden uzaklaştıran, hayattan zevk almasını engelleyen, sosyal ilişkilerini bozan, sağlık durumuna kadar etki gösteren bu durum, literatürlere “stres” terimi olarak girmiştir. Stres; bireysel, çevresel ve örgütsel faktörlerin belli bir derecede etkin olduğu, kişinin davranışlarını, tutumlarını ve duygularını etkileyen bir durum olarak ifade edilmektedir (Guluzade, 2019).

Strese maruz kalan bireylerin stres tepkisi aşırı olduğunda bireyin hayat akışını olumsuz yönde etkileyebilir. Farklı bir şekilde stresi belirttiğimizde ise vücudun olağan dengesini bozan çeşitli anormal durumlara karşı verdiği tepki olarak nitelendirebiliriz. Ayrıca bu tepkiye karşı gelen herhangi olumsuz bir dış etki vücudun göstermiş olduğu direnme ve psikolojik uyarıcısına zarar verebilir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Gündelik hayatta alışılmış durumlardan farklı bir kötü bir olay yaşandığında, ortaya çıkan içsel çatışmalar stres kaynağı oluşturmaktadır. Bu durumlara sağlanamadığı zaman stresten kaçmak mümkün olmamaktadır.

İş ve stres kavramlarının ilişkileri ise, işin zorluğu, karmaşık yapısı, işin niteliği veya yüküne göre işi stresli bir hale getirmektedir. Yapılan bu işin derecesi ne olursa olsun özünde, stres kavramıyla karşımıza çıkmaktadır. İş zaten stresi içeren bir olgudur. Yapılan her iş her asında bireyde değişik tepkimelere yol açmaktadır, bir nevi her iş aslında bir stres alt yapısıdır. Farklı yapılardan yeşeren stres nedenleri; bireyde belli bir süre geçtiğinde işinde de etkili olmaktadır. Yapılan işle beraber kişi birtakım stresli durumları azaltmaya veya bu yaşanan stresi ortadan kaldırmaya çalışabilir. Yani yapılan bir iş karşılaşılan stresin derecesi olarak da ölçülebilir. Bu durumlar stresin seviyesi ve işteki başarı düzeyi arasındaki bağlantıyı ortaya koymaktadır (Bağ, 2012).

3.2. İş Stresi Modelleri

İnsan aslında vereceği en önemli kararları genel olarak stres altındayken alır. Bazı incelemelerde stres, bireyin beyin fonksiyonlarında ve sergilediği davranışlar üzerinde çok çabuk ve kalıcı bir etki yaratır (Çetin, 2018). Stres kaynaklarını ve sonuçlarını açıklamak için çeşitli araştırmacılar tarafından farklı modeller türetilmiştir. Bu modellerin temelinde yaşadıkları, çalıştıkları ve bulundukları ortamlarda stres kaynaklarının bulunması yer alır. Dolayısıyla modellerde bireylerin strese girme olasılıkları çok yüksektir. Ayrıca bireyler, maruz kaldıkları stres unsurlarını farklı şekilde algılamaktadır. Benzer olayların bireyler üzerinde oluşturduğu stres ve bunun belirtileri farklı olabilmektedir (Guluzade, 2019). İş stresini açıklamaya yönelik teoriler dört ana başlıkta incelenebilir.

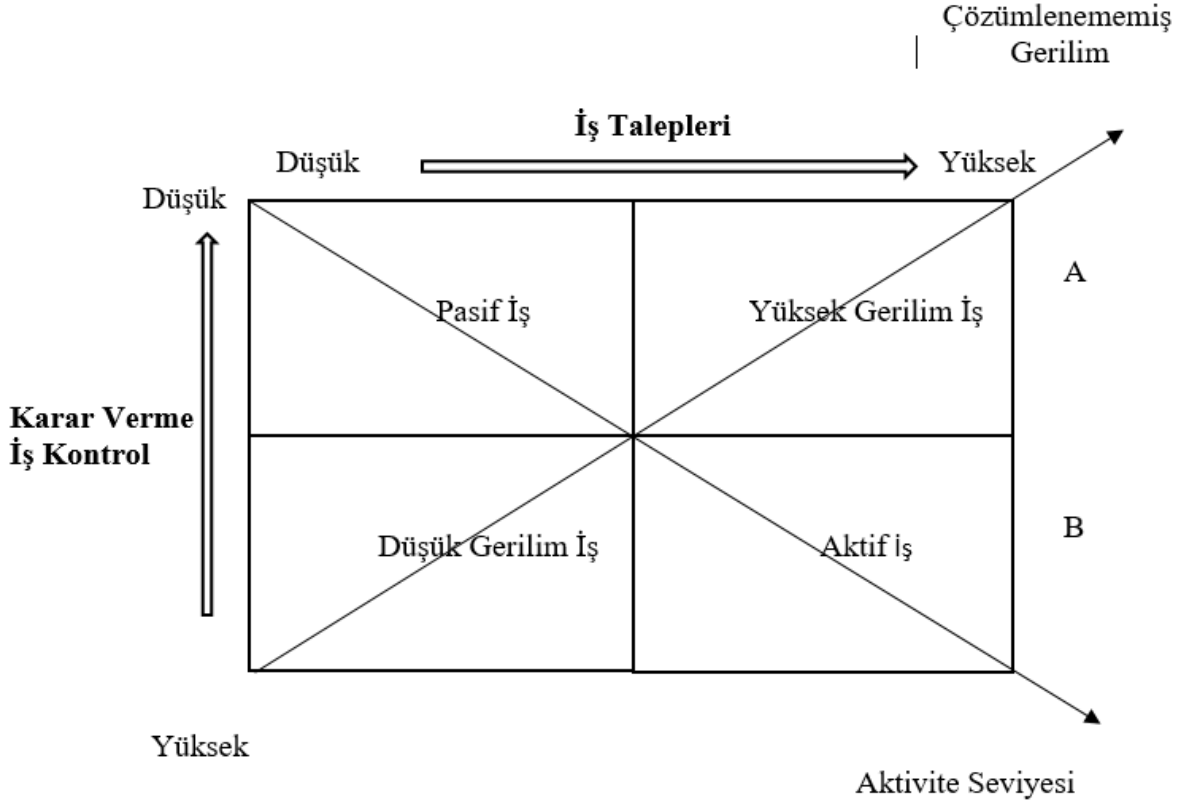
3.2.1. İş stresinin genel modeli

“İş Stresinin Genel Modeli Beehr ve Newman tarafından iş stresi ile ilgili yazısında bulunan önceki araştırma ve teorilere dayanılarak geliştirilmiştir” (Tuna, 2010). Bu modelde stres, çevresel stres unsurları ve bunların yarattığı gerilimin bireylerin algılama şekli çerçevesinde ele alır. Stresin oluşum süreci, bireylerin gösterdiği fiziksel veya psikolojik tepki müdahalelerini kapsar. Modelde genel olarak kişisel beceri, fiziksel ve yapısal faktörler gibi çevresel koşulların etkisiyle bireyin maruz kaldığı gerilim anlatılmaktadır. Bu gerilim süresi stresin gelişim sürecidir. Model bireylerin, geliştirmiş ve sonrasında da iletmiş olduğu fiziksel ve psikolojik davranışları içermektedir.

3.2.2. Karasek’in talep- kontrol modeli

Karasek tarafından geliştirilen model, iş stresinin en çok kullanılan modellerinden birisi olmuştur. Modele göre iş beklentileri ve iş kontrolü olmak üzere iki ana boyut oluşmaktadır. Talep-kontrol modeline göre işverenin çalışandan iş beklentilerinin ve işverenin uygulamış olduğu iş kontrolünün değişik oluşumları sonucu dört farklı iş tipi olarak ortaya çıkmaktadır (Tuna, 2010). Farklı olan bu iş türleri nedeniyle düşük seviyedeki iş kontrolü ve yüksek iş beklentisi, yüksek gerilimli işlerin oluşmasına sebep olmaktadır. Bu tarz işlerde çalışanların fiziksel ve psikolojik gerilimlerinin oldukça yüksek olduğu gözlenmektedir. Buna karşın yüksek seviyedeki iş kontrolü ve düşük seviyedeki iş beklentileri, fiziksel ve psikolojik gerilimin daha düşük olmasına yol olmaktadır (Guluzade, 2019). Yapılan araştırmalar sonucunda, iş geriliminin yorgunluk, depresyon ve düşük iş

memnuniyetinin strese bağı hastalıklara neden olduğu saptanmıştır (Savul, 2015).



Şekil 3.1. Karasek'in talep- kontrol modeli Kaynak: Yetişen, 2010

Şekil 3,1'de belirtilen Karasek'in geliştirmiş olduğu bu model, iş talepleri ve iş kontrolü olmak üzere iki eksenle belirtilmiştir. Eksen üzerinde, gerilim ve aktivite olmak üzere iki eğri yer almaktadır. Gerçekleşme ihtimali ise 4 başlıkta belirtilmiştir;

Pasif İş; İş talebi ve iş kontrolünün düşük olduğu durumda iş pasif düzeyde seyredererek gerilim ve aktivite olmayacaktır.

Düşük Gerilim İş; İş taleplerinin düşük, iş kontrolünün yüksek olduğu bir iş ortamını belirtmektedir. Bu durumun sonucunda gerilim düzeyi düşük olmaktadır.

Yüksek Gerilim İş; İş taleplerinin yüksek ve iş kontrolünün düşük olduğu iş ortamlarını belirtir. Çalışan kişiden beklentinin fazla olduğu ve kişinin iş yapma esaslarının veya iş araçları üzerinde kontrolünün eksik olması sonucunda, kişinin gerilim düzeyi yüksek olacaktır.

Aktif İş; İş taleplerinin yüksek, iş kontrolünün de yüksek olan iş ortamlarını ortamlarıdır. Her ne kadar çalışan bireyden yapabileceğinden fazla istenen işler fazla dahi olsa, kişiye sağlanan özgürlük alanlarının fazla olması, aktivite seviyesini artırmaktadır.

3.2.3. Kişi- çevre uyum teorisi

Kişi-Çevre Uyum Teorisi; sanayi, toplum psikolojisi ve personel yönetimi-ilişkileri çerçevesinde birçok araştırmaya konu olmaktadır. Kişi-çevre uyumunu inceleyen çalışmaların ait araştırmaların başlangıcını, kişilerin tutumlarının ve davranışlarının çevreden ne kadar etkilendiklerini tespit etmek oluşturmuştur. Bu yaklaşım genel olarak bireyin davranışlarını, kişilik özellikleri ile birlikte incelemektedir. Ayrıca bu teoride bireyin yaşadığı ortama kolay adapte olduğunda artan iş performansı, çalışma hevesi, işini severek yapma durumu bireyde daha az strese sebep olacağı düşünülmüştür (İnkaya Horoz, 2019). Bu modeller arasında kişi-çevre uyum teorisinin ilk sıralarda geldiği söylenebilir. Modelde, çalışanlardan yönetici veya işverenlerin birtakım beklentilerinin olduğunu ileri sürerken aynı zamanda ise çalışanlara ödül veya fırsat verilerek personelin yeteneklerini ortaya çıkarmaya teşvik edici düşünceler bulunmaktadır.

3.2.4. McGrath iş stresi modeli

McGrath tarafından yapılan stres tanımında bireylerin sahip olduğu, istediği ya da arzu duyduğu eylemleri yaptığı; karşılaşılabileceği zorlama, kısıtlama veya talepler şeklindeki dinamik koşul ifadeleri yer almaktadır (Guluzade, 2019). Stresi farklı birçok neden ortaya çıkarabilir. Bunlardan ilki bireyin kendi psikolojidir. Öte yandan bireyin sosyal ve fiziksel çevresi, işteki rolü, statüsü, konumu ve işin yapısından kaynaklı nedenler olarak sıralanabilmektedir (Çam ve Çakır, 2008).

McGrath tarafından 1976 yılında geliştirilen model yaşanan stresi, birbirini takip eden dört aşamalı kapalı bir çember olarak ortaya koymaktadır. İş yaşantısında bir olayla karşılaşan birey öncelikle ön bir değerlendirme ile durumu anlamaya çalışmakta ve karar vermektedir. Karar verme sürecindeki kişi, karşı karşıya kaldığı durumun negatif bir şekilde sonuçlanmaması için bu duruma karşı vermesi gereken cevaplardan birini seçmekte ve bir sonraki aşama ise karşılaşılan durum için seçilen yanıt doğrultusunda davranışlar halinde ortaya koyulmaktadır (Tuna, 2010).

3.3. İş Stresinin Kaynakları

Modern bir hayatın parçası olan stres insanlar üzerinde hem bedenen hem ruhen birtakım rahatsızlıklara yol açmaktadır. Stres insanın yaşamı boyunca defaten karşılaştığı bir durum olmaktadır. Kişiler stresle başa çıkabilmek devamlı bir çaba sergilemek zorunda kalmaktadır (Deveci, 2017). Stres kaynakları hakkında bilim insanları benzer saptamalar yapmalarına karşın stres kaynaklarının sınıflandırılmasında farklı düşünceler üretmişlerdir. Birebir aynı veya benzer stres kaynaklarını farklı başlıklarda belirtmişlerdir. Stres kaynakları genel bir çatı altında örgütsel ve bireysel stres kaynakları olarak toplanabilir (Kılıç ve Sakallı, 2013).

3.3.1. Örgütsel stres kaynakları

İnsanlar, var oluşlarından bu yana bireysel amaçlarını gerçekleştirmek ve hedeflerine ulaşabilmek amacıyla, zorunlu olarak örgütlenmişlerdir. Çünkü örgütlenerek yapılan bir işin tek başına yapıldığından daha verimli olabileceğini fark etmişlerdir. Bu durum ise insanları örgütlenmeye itmiştir (Bağ, 2012).

Çeşitli araştırmacılar iş yaşamında stres nedenleri ile ilgili farklı düşünceler ortaya koymuşlardır. Literatürde genel olarak kabul gören örgütsel stres kaynakları alttaki başlıklarda incelenebilir (Ekici ve Yılmaz, 2006).

- İşin özellikleri ile ilgili,
- Örgütsel role ilişkin,
- İş ortamında karşılaşılan ilişkilerle ilgili,
- Bulunan örgütün yapısı ve oluşan iklimi ile ilgili,
- Personelin yönetimi uygulamalarıyla ilgili kaynaklardır.

3.3.1.1. İşin özellikleri ile ilgili kaynakları

Hayatta karşılaşılan her işin kendine has sorunları ve bu sorunlar ile ilgili stres kaynakları vardır. Bunun nedeni ise her işin kendi yapısı ve özellikleri mevcut olmakla birlikte ortak gerilim noktaları da vardır. İşin özellikleri ilgili en önemli kaynak fiziksel çevre koşullarıdır. Fiziksel çevre koşullarından kaynaklanan stres genel olarak işçi sınıfını etkilemektedir. Globalleşen dünyada bir yıl içerisinde işçi kazalarında 14.000 insan hayatını

kaybetmiş ve 100.000 üzerinde çalışan ise çeşitli uzuvlarını ya kaybetmiş ya sakat kalmıştır (Ekici ve Yılmaz, 2006).

Fiziksel çevre koşulları açısından ortaya çıkan stres belirtileri ise kazalarda artış, yorgunluk, iştahsızlık, aşırı derecede terleme ve buna bağlı vücutta su kaybı, kalp krizi, tansiyon, kas ağrıları, döküntü, dış gıcırdatma, uyku düzeni bozukluğu ve migren başlangıcı gibi rahatsızlıklardır (Altan, 2018).

Tablo 3.1. Örgütsel stresine neden olan fiziksel çevre koşulları Kaynak: (Altan, 2018)

Fiziksel Çevre Koşulları	Örnekler
Gürültü	Özellikle büyük sanayilerde aşırı gürültülü makinalara karşı önlem alamama ve gürültü sonucunda düzenin sekteye uğramasıdır.
Kirli Hava	Özelikle kimyasal üzerine çalışan sektörlerde bulunan ortamındaki zehirli gazları soluma, kimyasala temas ve kaza sonuçları farklı radyasyonlardan etkilenmek.
Sıcaklık	Isı, nem ve havalandırma çalışma ortamında önemli bir faktördür. İş ortamındaki devamlı değişen hava koşulları, yüksek nem, aşırı hava akışı veya havasızlık yapması ile düzensiz ısı ortamı çalışanları bedensel ve psikolojik olarak yıpratmaktadır.
Işıklandırma	İş ortamında yeteri kadar aydınlatma, işim verimliği ve kalitesinde doğrudan etkilidir. İş ortamında yeterli kadar aydınlanmanın bulunmaması çalışanı psikolojik olarak etkilemektedir.
Titreşim	Genellikle yol işçilerinin maruz kaldığı bir durumdur. İş makinası kullanmak gibi faktörler bu duruma yol açabilmektedir.
Zararlı Maddeler	Çalışan bireyde zararlı maddeler güç kaybına neden olabilmektedir. Bu durum sık sık hastalanma düşen verim ve işten uzak kalarak soğumayı neden olur. Maruz kalınan zararlı maddeler insan sağlığını olumsuz etkileyerek strese sebep olmaktadır

İş yoğunluğu açısından baktığımızda ise; örgütte yapılacak işlerin belirlenmesi sırasında, bireyin özellerine göre iş birimleri oluşturulmadır. Her çalışanın fiziksel özellikleri farklıdır. Çalışanın yaptığı işin kendine uygunluk ve yapabileceği ideal iş ölçülerinin üzerinde olması durumunda aşırı yüke maruz kalır. Yapılan iş monotonluk haline dönüşmesi durumunda da yorgunluk ve bitkinlik durumları baş gösterir. İlerleyen teknoloji ile iş hayatı çalışan bireyleri makineye bir nevi bağımlı hale getirmektedir. Bu durum özellikle endüstri iş kollarında baş göstermektedir. Makinanın insan faktörünün önüne geçtiği işlerde bireyin düşüncesine gerek kalmadığı için yaratıcılığını körelterek monotonlaşan iş hali çalışanda can sıkıntısına bağlı stres oluşturmaktadır. (Tansu, 2009).

Vardiyalı çalışma sistemi örgütsel strese yol açan başka bir faktördür. Genellikle dünyada kabul görmüş çalışma saatleri 08.00-17.00 saatleri arasındadır. Ancak başta sanayi sektörü olmak üzere, kimi iş kollarında çalışma saatleri 24 saat zaman dilimi içine yayılır ve vardiya usulü çalışır. Sanayinin gelişmiş olduğu ve ekonomide büyük pay tutan ülkelerde çalışanların %20 si vardiyalı sistemde çalışmaktadır (Bağ, 2012). Çalışanın dünyada kabul görmüş bu saatler harici de örgütlerde örgütsel strese neden olabilmektedir. Yapılan araştırmalarda vardiyalı çalışanlarda gözlemlenen sorunlar şunlardır;

- Çalışanların beden saatlerinin ritmi bozulmaktadır. Bu durum özellikle güvenlik sektörü çalışanlarında boy gösterir. İnsan belirli bir saatte uyumaya ve yemek yemeye alışır ve bu saatlerin birdenbire değişmesine ayak uydurmak ise birey stres yaşar.

- Gece saatlerinde çalışan bireyler gündüz saatlerinde işte olanlara oranla daha sinirli, daha az enerjili, hataya daha çok elverişli ve işte daha az verimli olmaktadır. Hatta gece çalışanların evlilik hayatı üzerinde de olumsuz etkileri bulunmakla birlikte, araştırmalar sonrasında elde edilen bulgular, bu durumu destekler niteliktedir.

- Vardiyalı çalışma bireyde uyku hastalıklarına yol açmaktadır. Uyku bozuklukları da çalışanlarda kalp ve sindirim sistemi rahatsızlıklarını tetiklemektedir.

- Vardiyalı çalışma insanlarda sosyalleşmeyi de olumsuz etkilemektedir. Bireyin arkadaş ve ailesini gece çalışması nedeniyle daha az görmek zorunda kalması strese neden olmaktadır (Tansu, 2009).

3.3.1.2. Örgütsel role ilişkin kaynaklar

Rol davranışları örgütlerde örgütsel strese neden olan bir diğer kavramdır. Toplumsal rol kültürümüzde önemli bir yer tutmaktadır. İş ortamında kişinin içinde bulunduğu rol bir

neyi onun patronu olmaktadır. Birey vereceği kararlar doğrultusunda inanç ve davranışlar geliştirmektedir (Ekici ve Yılmaz, 2006).

Rol belirsizliği kısaca bireyin ne yapacağını bilememesidir. Bireyin iyi bir performans gösterebilmesi için yaptığı işin ne olduğunu tüm inceliklerine kadar bilme ve aynı zamanda kendisinden beklenenleri de fark etmesinden geçmektedir. Rol belirsizliğini iki gruba ayırdığımızda; ilki, görev belirsizliğidir. Kişinin işi hakkında belirsizlik olması yapılacak işin kalitesini düşürerek amacından çıkarmaktadır. Özel güvenlik görevlileri bu tarz belirsizliğe çok düşmektedir. Çalıştıkları kurumlarda görev tanımları belirtilse dahi keyfi işlere kullanılması nedeniyle asıl işlerinde yetersiz kalmaktadırlar. Diğer etmen ise sosyal ve duygusal belirsizliktir. Bireyin başka insanlar tarafından nasıl düşünüldüğünden emin olamama halidir. Değerlendirme kriteri açık olmadığında veya diğer çalışma arkadaşlarından bir geribildirim alınmadığı zaman sosyal ve duygusal belirsizlik baş göstermektedir (Bağ, 2012).

Strese neden olan rol çatışması ise, çalışanın veya yöneticisinin hangi rolü yapacağına hâkimiyeti konusunda yetersiz olması durumunda ortaya çıkan kararsızlıktır. Bu durum ortamda bireyler arası çatışmalara yol açacağından örgütün havasını olumsuz olarak etkiler. Bireyin işini yapması için gerekli bilgiden daha eksikliğine sahip olması ise bir diğer açıdan rol belirsizliğinde karşılaşılan durumdur. Rol belirsizliği bireyler de kaygı, kendine duyduğu özgüven eksikliği, agresiflik hali, endişe ve verimsizlik gibi sebepler yaratabilmektedir (Sosyal, 2009).

3.3.1.3. İşteki ilişkilerle ilgili kaynaklar

Özel veya kamu sektörlerinde düzenli bir yönetim anlayışının olabilmesi için sürdürülebilir bir yönetim modeli olmalıdır. Bu yönetim anlayışının olmadığı durumda, iş ortamındaki düzenin sağlanmasının pek mümkün olacağı düşünülemez. Bu durum bazen de ters teperek iş ortamındaki ilişkileri bozmaktadır. İş yerinde oluşturulan hiyerarşik düzen, ast üst ilişkisi ve iletişimde yaşanan eksikliklerde birer stres kaynağı oluşturmaktadır. Hiyerarşik düzen resmiyet ve mesafe gerektirmektedir. Bu düzen zaman zaman tehdit edici, baskı, mobing ve ast-üst arasında yaşananabilecek güvensizlik durumlarına sebep olarak olası bir stresi altında çalışmak zorunda kalmalarına neden olmaktadır. Liderlik örgütte önemli bir stres kaynağıdır. Otoriter, sert ve sıkıcı bir yönetim ile oluşturulan hava çalışanlarda iş stresine yol açmaktadır (Soysal, 2009). Araştırmaya konu olan özel güvenlik

görevlilerinin en önemli örgütsel kaynaklı stresi bu konu kapsamına girmektedir. İşteki ilişkilerle ilgili kaynaklar genel olarak üstlerle, meslektaşlarla, astlarla ve müşterilerle oluşan iletişim, yetki, görev tanımı, bilgisizlik ve mobing nedenleri ile oluşan faktörlerden sebeple örgütsel strese yol açmaktadır. Çalışan bireyin kendisinde tedirginlik yaratıcı davranışlar ile karşılaşmaması için, işyerindeki ast-üst ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerinde karşılıklı anlayış ve güvene dayalı bir yol izlemelidir (Bağ, 2012).

3.3.1.4. Örgüt yapısı ve iklimi ile ilgili kaynaklar

Birçok işin bir organizasyon yapısı içinde gerçekleşmesi sebebi ile örgütsel davranış uzmanları işin etkilerini tam olarak anlatabilmek için örgütün rolü üzerine birtakım çalışmalar yapmışlardır. Örgüt yöneticileri, çalışanlarının alınan kararlara katılarak kendileri ile ilgili kararlar alınırken, etkin rol almasını sağlamalıdır. Bunun aksi durumunda ise örgüt içerisinde çalışan bireylerde iş tatminsizliği ve örgütsel stresi olumsuz yönde etkileyerek çalışanlarda depresyon belirtilerine, işten ayrılma hissine ve çalışanlarının özgüven eksikliğine neden olabilmektedirler (Ekici ve Yılmaz, 2006). Lider faktörü örgüt yapısında kilit rol oynamaktadır. Liderin, eğer yönetim anlayışında ve iş yerindeki ortamda farklılaşma, sert kurallar, aşılabilir prosedürler ve astlarının söz hakkı vermeme gibi özelliklere sahip olması, çalışanlar üzerinde korku ve endişe yaratabilir. Bu tarz liderler genellikle çalışandan az zamanda çok iş isteyerek çalışanı sıkıştır zaman zaman mobing şiddetine maruz bırakır, haksız ceza vererek gerektiğinde de ödüllendirmeden kaçınırlar. Bu tarz liderler örgütte bulunan bireyi baskılayarak, aile hayatını ve sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bu durum, çalışan bireyde örgüt yapısından kaynaklı strese girilmesine yol açmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

3.3.1.5. İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarıyla ilgili kaynaklar

Örgütlerde örgütsel strese sebep olan bir diğer faktör insan kaynakları yönetimi ve ilgili uygulamaları ile bağlantılıdır. Bu durumu etkileyen etkenler; iş güvensizliği, kariyer geliştirme problemleri, eğitim eksikliği, düşük ücret, performans değerlendirme gibi faktörlerden oluşmaktadır.

Örgütlerde, iş güvensizliği bireyin üstünde önemli bir stres kaynağı olma nedeni ise işlerinin güvenli olup olmadığına ilişkin belirsizlik hissidir. Özellikle ileri yaşlardaki

Çalışanların yetenek bilgilerinin, performansının ve riske girme arzusunun azalması, iş güvencesine yönelik endişelerini arttırmaktadır (Ekici ve Yılmaz, 2006). Kariyer gelişimi ile ilgili ortaya çıkabilecek sorunlar yetersiz kalma veya hırs, zamanında önce terfi ve aşırı başarı gibi nedenlerdir. Bireyin iş ortamında engellenerek, sağlıklı bir şekilde kariyerini geliştirme veya ilerletememesi örgütsel strese neden olmaktadır.

Son yıllarda eğitimin niteliği, kapsamı, mevzuat ve uygulanan yöntemler teknolojiye bağlı olarak değişim veya ilerleme göstermektedir. Bireylerin aldıkları eğitim, iş hayatında tek başına yetersiz kalmaktadır. Bunun nedeni verilen eğitimin daha çok teorik olmasıdır. Sonuç olarak bireyin, aldığı eğitimmin tamamını iş hayatında kullanamaması örgütsel strese neden olur.

İşin karşılığı olarak alınan ücret örgütte çalışmanın en somut gerçeğidir. İnsan hayatını devam ettirmek için paraya ihtiyaç duymaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde maddi sıkıntıların baş göstermesiyle, çalışanın almış olduğu düşük ücret, bireyin kendisinin ve ailesinin ihtiyaçlarını karışılama noktasında yetersiz bırakmakta ve daha fazla çalışma zorluğuna sokmaktadır. Bu durum ayrı bir stres kaynağıdır.

Emeği değerlendirilme süreci, yapısı gereği çok istenmeyen bir durumdur. İş ortamı ve sosyal ortamda yapılan olumsuz bir değerlendirme insan ilişkilerini etkileyebilir. Özellikle iş yerinde yapılan performans değerlendirmesi yöneticinin alt kademesinde çalışan elemanın geçimini veya iş güvencesini etkiler. Bu, yönetici ve çalışan arasındaki ilişkinin zarar görmesi olasılığıdır. Birey bir başka örgütsel strese kapılabilir.

3.3.2. Bireysel stres kaynakları

Yapılan araştırmalarda yaşanan stres kişinin bireysel özelliklerinden de kaynaklanmaktadır. Cinsiyet, kişilik, aile yapısı yaş, karakter, yetenek gibi pek çok faktör, iş stresine neden olmaktadır. Bu kaynaklar her bireyde farklı etkiler çıkarır. Bunun nedeni; sahip olunan karakter ve kişilik özelliklerinin farklılığıdır. Her birey kişisel özellikleri bakımından yaşadığı olayları farklı algılar. Ayrıca karşılaştığı durumları ve karakteristik özelliklerinden harmanlayarak yorumlamaktadır (Deveci, 2017).

Ekonomiye bağlı olarak bireysel stres kaynakları ailevi sorunlarını da etkilemektedir. Ekonomik problemlerin üstesinden gelemeyen bireyin, kişisel özelliklerine bağlı olarak göstereceği farklı tepkiler, aile yaşantısını olumsuz etkileyebilir. Genel olarak bireysel stres kaynaklarının yol açtığı problemler ise; endişe düzeyindeki tutarsızlıklar, belirsizliklere

kapılma, ailevi sorunlar, duygusal problemler, tutarsızlık, maddi krizler, hayal kırıklığı, iş hayatındaki problemlerdir (Coşgun, 2006).

Stres üzerinde en etkili olan faktörlerden biri olan kişilik, bireyi diğerlerinden farklı kılan en belirgin özelliklerdendir. Kişilik kavramını araştırmalara fazlası ile konu olmuş bir kavramdır. Kişiliği tanımlarsak eğer, ruhen ve bedenen bireyin diğerler insanlardan farklı özelliklere sahip olması ve bu kendine özgü özelliklerini hareket ve düşüncelerine uyarlayarak kendi karakteristik kimliğinin oluşması süreci olarak belirtilebilir. Stres kaynağı bizzat bireyin kişiliği olabilir. Yani, çalışanın, cinsiyeti, baskın veya basık karaktere sahip olması, duygusal olarak hassas veya zayıf olması, güçlü ve sabırlı olması, olumsuzluklar karşısında vermiş olduğu tepkiler gibi kişilik özellikleri stres kaynağı açısından belirleyicidir (Balcı, 2014).

3.4. İş Stresinin Belirtileri

Çalışma ortamında, tartışma, şikâyet, memnuniyetsiz gibi durumların varlığında iş stresi baş gösterebilmektedir. Çalışanlar özen, hassasiyet ve misafirperverlik gibi özellikleri sergilemek için ücret alır ve bunun sonucunda oluşabilecek strese katlanırlar. Stresin yoğun olduğu ortamlarda birey ruhen ve bedenen yıpranmaktadır (Karakaş ve Gökmen, 2018).

Stresin belirtileri duygusal, fiziksel, zihinsel ve sosyal belirtiler altında sınıflandırılmaktadır.

Fiziksel olarak yaşanan belirtiler: Uyku problemleri, şiddetli baş ağrısı, eklem ağrıları, çene problemleri, dişlerde hassasiyet, sindirim sistemi problemleri, deride döküntü, mide rahatsızlıkları, yüksek- düşük tansiyon, kalp ritminin bozulması, damar tıkanıklığı, iştahsızlık veya aşırı yeme isteği, halsizlik ve iş kazalarındaki yükseliştir.

Duygusal belirtiler: Halk tabiri ile kalp ağrısı diyebileceğimiz durumlardır. Genel olarak kaygı, endişe, huzursuzluk, depresyon, ruhsal durumun tutarsızlığı, asabılık, gerginlik, özgüven problemleri, aşırı hassasiyet, öfke patlamaları, saldırganlık hissiyatlarına kapılma durumudur.

Zihinsel belirtiler: Bir işe odaklanma sorunu, kararsızlık, unutkanlık, kafa karışıklığı, hatırlayamamak, hayalperestlik, akli tek bir noktaya odaklamak, verimsizlik, iş veriminin düşmesi ile yapılan hatalarda yüksek artış, kendini ifade etmede zorluklardır.

Sosyal belirtiler: Diğer bireylere karşı duyulan güvensizlik, başkalarını suçlamak, verilen sözleri tutmamak, insanlarla araya mesafe koymak hatta onlarda devamlı yanlış arayarak rencide etmek, fazla savunmacı tutum ve sık sık insanlarla küsme durumlarıdır.

Bu belirtilerin yaşanması bireylerin strese maruz kaldığını göstermektedir. Stresle başa çıkabilmenin ilk adımı maruz kalınan bu stresi bir an önce fark etmektir. Bu durumda bireyin yapılması gerekenler; bedensel, zihinsel ve kişilik özelliklerini tam olarak kavrayarak ve hâkimiyetini kurarak karşılaştığı stres yaratıcı nedenlere karşı cephe alarak yaptırımda bulunmasıdır (Güçlü, 2001).

Tablo 3.2. İş stresinin belirtileri ve özellikleri Kaynak: (Yetim ve Demirdizen, 2019)

Psikolojik stres belirtileri	Sosyal stres belirtileri	Zihinsel stres belirtileri	Duygusal stres belirtileri	Fiziksel stres belirtileri
Kendini boşlukta hissetme	Bencillik	Hafıza kayıpları	Kaygı, üzüntü ve endişe	Şiddetli baş ağrısı
Kinciliğe kapılma	Kendini insanlardan soyutlama	Kararsızlık	Depresyona girme	Uyku problemleri
Yaşamın anlamını yitirme	Tolerans duygusunu yitirme	Konsantrasyon zayıflığı	Ruh halinin tutarsızlığı	Kas krampları
Suç işleme	Geri adım atma	Unutkanlık	Asabılık	Göz bebeğinin genişlemesi
Suçluluk duygusu	İnsanlarla ilişki kuramamak	Zihin Karışıklığı	Özgüven problemi	Kan basıncında artış
İnsanlara karşı düşmanlık duygusu		Mizah anlayışı kaybı	Aşırı hassasiyet	Mide ve sindirim hastalıkları

3.5. İş Stresi ve Başa Çıkma

İş stresi kavramı zamanımızda önemli bir sorun olmaktadır. Bireyin fiziksel ve ruh sağlığını korumak, yaşantısından keyif almak, huzurlu, sakin ve ideal bir şekilde hayatını idame ettirmesi için stresle başa çıkmak veya oluşan stresi yönetmek oldukça önemlidir. Ancak bireyin, böyle bir durum ile karşılaştığında bunu yenmek için, sadece stres yönetimine ait bilgileriyle değil, fiziksel ve psikolojik yetkinlikte de olması gerekir. Stresle

başa çıkma kavramsal olarak strese yol açan nedenlerin meydana getirmiş olduğu duygusal gerilimi önlemek, ona karşı baskı kurmak ve yok etme adımlarını atarak bu gerilime karşı gösterilen her türlü direnme ve duygusal olarak verilen tepkilerdir (Çakır, 2006).

Bireylerin iş yerlerinde yaşadıkları veya karşılaştıkları olaylara göre iş yerinde ki stres ortaya çıkmaktadır. Bireyden istenilen işin ve kişinin o işte ne derece yeterli olması durumunu düşünmesi kişide bir dengesizlik yaratarak stres oluşturacaktır. Yukarıda bahsettiğimiz gibi stresin kişilerde etkileri farklı şekilde görülmekle birlikte, gerek kalp ve damar hastalıkları, tükenmişlik sendromu ve depresyon gibi sağlık bozukluklarına, gerekse artan sigara tüketimi, sağlıksız beslenme ve uyku bozukluklarına neden olmaktadır (Yetim ve Demirdizen, 2019).

Stresle başa çıkmada önde gelen yöntemlerden bir tanesi olan DKBY modelidir. Dört basamaktan oluşan bu model, kişinin hayatını kontrol altına alıp maruz kaldığı stresin zararlı sonuçlarını yararlı bir hale çevirme yöntemlerinden oluşmaktadır. Modelin stresi kontrol altına alma ve yönetme basamakları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir (Ülkü, 2017).

Tablo 3.3. Stresle başa çıkmada DKBY modeli Kaynak: (Ülkü, 2017)

D Değiştir	• Yardım iste • Zamanı iyi kullan • Stresin kaynağı ile yüzleş • Her zaman evetçi olma • Molayı es geçme • Stres kaynağını erkenden farket
K Kabul Et	• Devamlı endişelenme • Kötüyü daha da ilerletmeden engel ol • Öfkene hâkim ol • Düşünce tarzını değiştir
B Boş Ver	• “A” tipi davranıştan kaçın • “B” tipi davranış edin • Vazgeçmeyi öğren • İşlerini biriktirme • Denge kur
Y Yaşam Tarzını Yönet	• Negatif düşünme • Hayatın olumlu yönlerini gör • Pozitif tarz yarat • Beden sağlığını koru • Spor yap

İlk adım olan D (Değiştir), bir işe başlanmadan önce iyice düşünülmesi ve imkanlar doğrultusunda karşılaşılan olumsuzluğu değiştirmektir. Kişi eğer maruz kalınan bu olumsuzluğu değiştirebilirse karşılaştığı stresi tamamen ortadan bertaraf edebilir. Bu adımda hayır diyebilmek önemli bir konumdur.

İkinci adım K (Kabul et)'dir. Birey karşılaştığı stresin kontrolünü sağlayamayacağı bir durumla karşılaşabilir. K aşamasında, kontrol edemeyeceği durumları istemese de sakin bir şekilde kabul ederek, olumlu yaklaşımını korumalıdır. Bu adıma göre kişinin, karşısına çıkan istenmeyen durumla yaşamayı öğrenmesi şarttır.

Üçüncü adım boş ver aşamasıdır. Güçlü bir yöntem olarak duygusal ve zihinsel bakımdan işe yararmaktadır. Bireyin; içinde bulunduğu koşulları değiştiremeyip kontrol etme çabası, bir stres sebebidir. Kişi kendini gerçekçi amaçlara yöneltmekte, yeni ve doğru metotlar belirleyerek hayal dışı düşüncelerden uzaklaşmalıdır.

Dördüncü adım ise, yaşam tarzını yönetir. Bu basamak bireyde geleceğe karşı oluşabilecek stresle şimdiden mücadele etmeyi amaçlar. Yöntem olarak bireyin yapacağı spor, diyet, fiziksel bakım, sakinleşme, kendine değer verme ve duygusal katkı yollarını içermektedir (Kurt, 2011).

3.6. İş Stresinin Sonuçları

İş stresi, bireylerin sosyal yaşamı ile birlikte iş hayatını da olumsuz etkilenmektedir. Örnek vermek gerekirse işten beklenen beceri düşüklüğü, sorumluluklarını yerine getirememe, yaratıcı olamama, işe gitme arzusunun azalması, yaptığı işten tatmin olamama ve motivasyonsuzluk gibi etkenlerdir (Coşkun, 2006).

Yapılan bazı araştırmalara göre belirli bir düzeyde yaşanan stres kişide iş verimliliğini yükseltebilir, ancak maruz kalınan yüksek orandaki stres, bireyin merkezi sinir sistemini bozmaktadır. Bireyler bu durumla işe gitmeme, yanlışların çoğalması, yetinmezlik ve performans eksikliği gibi tepkiler göstermektedir. Stresin performansa etkisi aşağıdaki 8 başlıkta incelenebilir (Yetişen, 2010).

- *Yetersizlik Duygusu:* Bireyin, sahip olduğu yeterlilik, yapmış olduğu işin şartlarını tam olarak karşılamakta eksik kalması, sahip olduğu iş deneyiminin yetersizliği ve iş ortamındaki yöneticinin mükemmeliyetçi olması durumunda bireyde yetersizlik duygusu baş gösterir. Bu duygu zamanla, bireyin kendine olan güvenini ve saygısını sarsarak işinde başarısızlıkla sonuçlandır.

- *Örgütten Ayrılma:* Her insan çalıştığı örgüt içerisinde beklentilere girmektedir. Bu beklentiler; maaş, ikramiye, taltif, emeklilik hakkı, sağlık güvencesi, düzgün çalışma koşulları, iş güvenliği, saygı görme, tanınma, övülme hissi ve konumun iyileşmesidir. Eğer bu beklentilerinin karşılanacağını algılayorsa örgütte kalır. Ancak aksi bir durum algılaması sonucunda stres kaynağı olarak, bireyin performansını etkiler ve birey kendine daha uygun bir iş arayışına yönelir. Zamanla işten ayrılma noktasına ilerleyerek ilk fırsatta işi bırakır.

- *İsabetsiz Kararlar Verme:* Stres kimi zaman insanın düşünme algısını tutarak karar vermesine engel olur. Stres altında birey, bir sorunu algılayıp ona çözüm üretemez veya karşılaştığı sorunun çözümünü göremez.

- *İş birliği Sağlayamama:* Atalarımızın dediği gibi birlikten kuvvet doğmaktadır. İş birliği ancak ortak hedefi gerçekleştirme ve bireyin duyduğu kişisel ihtiyaçların karşılanması ile meydana gelir. Çalışanlar bu yönde özendirilmelidir. Stres yaşayan birey, diğer iş arkadaşları ile iş birliği kurmada arzusuz ve isteksiz davranır. Bu durumun sonucunda ortak bir örgütsel amaç gerçekleştiremediği gibi, iş birliği sağlamada tamamen ortadan kalkar.

- *Hata Yapma:* Stresin bir sonucu da bireyde dikkatsizlik ve odaklanma güçlüğü yaratmasıdır. Bu durum iş hayatında hata yapma ihtimalini yükseltir. Bireyin yapmış olduğu her hata karşısında kendine güven, zaman, para ve kaynak savurganlığı olarak çıkar.

- *İşten Uzaklaşma İsteği:* Stres yaşayan birey legal veya illegal yollardan birini kullanarak işten uzaklaşmak isteyecektir. Genel olarak izleyeceği yollar izin, rapor, devamsızlık, işe geç kalmalardır.

- *İşe Gitmede İsteksizlik:* Bireyler çalışma ortamlarında; kendisine stres oluşturduğunu düşündüğü kişi, topluluk veya ortamlarda karşılaşma endişesi ile işe karşı isteksiz davranışlar sergiler. Bu durum bile başlı başına bireye işe gitme zorunluluğu olduğunu hissettirerek gerilime sokmaktadır. İşe isteksiz olarak başlayan birey mesaisi boyunca verimli olamaz.

- *Nitelik ve Nicelik Düşmesi:* Stres içindeki insan kendinden istenilen işin gerekliliğini karşılaya bile yaşamış olduğu stresin fiziksel, psikolojik ve davranışsal etkileri sebebiyle yapmış olduğu işin niteliğinde düşüş yaşar. Bu yaşanan tutarsızlık örneği çalışanın performansında stresin yol açtığı etkiler gözler önüne serilmekle beraber, örgüt içinde yaşanan verimsizlikte de önemli bir etkisi vardır (Yetişen, 2010).

4. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

İnsanların yaşamını idame etmek için çoğu zamanını iş ortamında geçirdiği yadsınamaz bir gerçektir. Bir nevi hayatın geçtiği iş ortamında, çalışma ortamı ve iş koşulları çok önemlidir. Bireyler genel olarak iş hayatında farklı derecede engeller ile karşılaşmaktadır. Aynı sektörde çalışan insanlar bile aynı işi yapsa bile karşılaştıkları zorluklara kişilik farklılığından dolayı değişik tepkiler verirler. Bu tepkileri etkileyen çeşitli faktörler vardır. Tükenmişlik olgusu günümüz iş dünyasının önemli sorunlarından birisi haline gelmiştir. Tükenmişlik çalışan bireylerin sağlığı ve işletme performansını kötü yönde etkilemektedir. Yapılan araştırmalarda, insan merkezli meslek gruplarında iletişimin fazla olması, diğer meslek gruplarına oranla daha fazla tükenmiş olduğu ortaya çıkmıştır (Güven ve Sezici, 2016).

Ülkemizde, en önemli kamu hizmetlerinin başında güvenlik hizmeti gelmektedir. Güvenlik hizmetinin işleyişi, bir ülkede temel hak ve özgürlüklerin nasıl kullanıldığının bir göstergesidir. Demokratik devletlerde temel hak ve özgürlükler yalnızca bir anayasal metin değil, aynı zamanda uygulama alanı olan birer temel insan hakları kavramlarıdır. Güvenlik hizmetleri o ülkenin uluslararası alandaki imajını doğrudan etkilemektedir. Bu anlamda güvenlik hizmetleri uzun soluklu yürütülmesi gereken ve ihmale gelmeyecek kadar hassas konular içeren önemli bir alandır. Bu alanda hizmet vereceklerin mesleğe alınması, eğitimi, iş yaşıntısı konularının araştırılması önemli bir husustur (Kıvrak ve Kaya, 2014).

4.1. Tükenmişlik Kavramı ve Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik kavramı, karşımıza birey ve örgütler açısından iş hayatını önemli bir oranda tehdit eden ve engel olan bir problem olarak çıkmaktadır. İngilizcede ‘*job burnout*’ veya ‘*staff burnout*’ tükenmişlik olarak belirtir. Dilimizde ‘*tükenmişlik- tükeniş sendromu- mesleki tükenmişlik*’ olarak tabir edilmektedir. Bu kavram hayata ilk kez 1974 yılında Freudenberger’ in yazdığı bir makale ile gözlerini açmıştır. Makalede tanımlanan tükenmişlik mesleki bir tehlike şeklinde değerlendirilmiştir. Freudenberger tükenmişliği, ‘*başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu*’ olarak nitelendirmiştir. İş ve örgütsel ortamlarda strese neden olan tükenmişlik, bireyde içsel ve dışsal açıdan enerjinin bitmesiyle oluşmaktadır (Arı ve Bal, 2008).

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliğin, insanlar ile devamlı yüz yüze çalışan meslek gruplarında daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Bu tür sektörlerde nesne değil de insan söz konusu olması sebebiyle sorumluluk artacağından bireyin işini daha hassas ve dikkatli bir biçimde yapması gerekmektedir. Bu tarz iş kollarında çalışan kişilerde tükenme riskinin daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Maslach'ın çalışmalarına göre tükenmişlik daha çok sağlık çalışanları, avukatlar, öğretmenler, kolluk kuvvetleri, banka çalışanları, bakıcılar ve müşteri hizmetleri çalışanlarında görülmektedir (Polatçı ve ark. 2014). Güvenlik sektörü stres dolu bir iş kolu olarak tanımlanmakta ve tükenmişlik araştırmalarında dikkat çeken bir konu olmaktadır. Güvenlik görevlilerin karşılaştıkları zorluklara verdikleri tepkilerden biri de tükenmişlik kavramıdır (Ulupınar, 2013).

Tükenmişlik sendromu aslında birdenbire oluşmamaktadır. Zamanla ortaya çıkan, yavaş yavaş ve hissettirmeden gelişen bir belirtiler topluluğudur. Ortaya çıkan belirtilerinin önemsenmemesi, sendromun ilerlemesini önlenemez hale getirmektedir. Birey tükenme sürecinin belirtilerini daha önceden bildiğinde, bu duruma girmeden tam zamanında müdahale edilebilir ve bu sinsi durumdan kurtulabilir. Tükenmişlik belirtileri, iş stresi belirtileri gibi kişiden kişiye farklılık aksetmektedir. Araştırmacılar yapmış oldukları araştırmalarda bu belirtileri fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler altında incelemektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008).

4.2. Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bazı araştırmacılar tükenmişliğin sadece duygusal tükenmişlik kısmını ele alırken, Maslach ve Jackson (1981) duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç basamakta incelemiş ve bu üç boyutu tükenmişlik olgusuna kazandırmışlardır (Polatçı ve ark, 2014).

4.2.1. Duyarsızlaşma

İnsanlar, diğer bireylere karşı güven ve inançlarını yitirdiklerinde iş ortamındaki insanlara karşı da soğuk davranışlar sergilerler. İşe katılımlarını en aza indirgeyerek ideallerine son verirler. Duyarsızlaşma tanım olarak kişiyi tükenme ve düş kırıklığından koruma girişimidir (Ören ve Türkoğlu, 2006). Duyarsızlaşma, bireyin yaptığı işin

sonuçlarını dikkate almadan, duygusuz ve duyarsız sergilediği davranışların bütünüdür. Bunula ilgili farklı tanımlarda yapılmıştır. Örneğin kişinin kendisinden istenileni yerine getirmek istemediği durumlarda kendisini savunma şeklidir. Bu durumdan dolayı, duyarsızlaşma boyutu stresle baş etme yöntemleriyle de ilişkilendirilmektedir (Aksanaklu ve İnandı, 2018). Genel olarak duyarsızlaşma, tükenmişlik sendromuna yakalanan bireylerin diğer kişiler ile iletişim kurarken onların düşüncelerini görmezden gelmesi veya asgari seviyede tutma şeklidir (Şahin ve Bedük, 2019).

4.2.2. Düşük kişisel başarı

Birey kendini yetersiz hissettiğinde, giderek pasif bir duruma girmektedir. Önüne gelen iş veya beklentileri, gözünde fazla büyütür ve içerisinden çıkamayacağını düşünür. Devamlı bir şekilde engellenmiş hissine kapılır, iş hayatındaki ilerleme duygusunu yitirerek daha önceden başarılı olduğu her konu artık gözünde başarısızlık olarak gözüktür (Ören ve Türkoğlu, 2006). Düşük kişisel başarı hissine kapılan bireyde, yeterlilik duygusu tamamen eriyerek performansının düşmesine neden olmaktadır. Özellikle insanlarla sürekli olarak iletişim halinde bulunan mesleklerde bu durum bir hayli fazla gözükmemektedir (Şahin ve Bedük, 2019).

Yukarıda belirtildiği gibi Maslach tükenmişlik kavramı üç başlıkta incelenmiştir. Ortaya çıkardıkları sonuçlarda, bireylerde çalışma ortamında işe karşı yetersizlik hissi oluştuğu ve içe kapanma durumunu yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu durumun sonucunda kişinin işten soğumaktadır. Bireyin birlik duygusu duyarsızlaşmaya, enerjisi ise duygusal tükenmeye dönüşmektedir. Gerçekleşen bu durumu birey, kendisine dahi açıklayamamakla birlikte tükenmişliğe sürüklenerek, bedensel ve psikolojik enerjisini sonlandıran davranışlar göstermektedir (Guluzade, 2019).

4.2.3. Duygusal tükenme

Tükenmişlik sendromu, genellikle ilk olarak bireyin işinden duygusal olarak tükenmiş hissetmesi ile kıvılcımlaşmaktadır (Ören ve Türkoğlu, 2006). Tükenmişlik sendromunun başlangıcı olan duygusal tükenme, diğer başlığımız olan iş stresi ile iç içe bir durum olma özelliği taşımaktadır. Tükenmenin bu ölçeği bireyin iş ortamında kendisinden

beklenen psikolojik ve duygusal isteklerin çokluğu sonucunda kişide oluşan bitkinlik durumu olarak tanımlanabilir (Şahin ve Bedük, 2019).

Psikolojik olarak sıkıntı yaşayan birey, işi esnasında kendini yeteri kadar işine veremez ve yetersizlik durumuna düşerek duygusal kaynaklarını tamamen tüketme noktasına doğru ilerler. Bazı araştırmacılar bireyin kendisine işveren veya iş arkadaşları tarafından duygusal olarak üstüne fazla gelinmesini hissettiği anda, kendisini bozguna uğramış olarak görerek bitkinlik ve tükenmişlik duygusuna kapıldıklarını tespit etmişlerdir. Bu durumda olan birey işine devam konusunda sıkıntılara kapılmaktadır. Duygusal tükenmişliğe kapılan birey, diğerlerinin isteklerini ve mesleki çabalarını azaltarak dış dünyaya kendini kapatma veya kişiler ile olan iletişimini en az seviyede bırakma eğilimine girmektedir (Helvacı ve Turhan, 2013).

4.3. Tükenmişliğin Modelleri

Tükenmişlik konusunda yapılan literatür taramalarında, konu ile ilgili araştırmacılar tarafından birbirinden farklı birçok modelin geliştirildiğini görmekteyiz. Bazı araştırmacılar tükenmişlik kavramını zamanla oluşan ve gelişen bir dilim olarak değerlendirmişlerdir. Bu bağlamda daha çok Maslach ve Golembiewski Modeli' ni savunmaktadırlar. Maslach'ın oluşturduğu modelde “*duygusal tükenmişlik duyarsızlaşmanın, duyarsızlaşma da kişisel başarıda düşme hissinin bir nedeni*” olarak değerlendirilmektedir. Golembiewski Model'ine göre ise “*süreç duyarsızlaşma ile başlamakta, duyarsızlaşma kişisel performansa yansımakta, bu da başarıya ilişkin değerlendirmeleri etkileyerek bireyin son aşamada duygusal tükenmişlik yaşaması ile sona ermektedir*” (Arı ve Bal, 2008). Çalışmada bu modellerden; Cherniss Tükenmişlik Modeli, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Meier Tükenmişlik Modeli, Suran ve Shreidan Tükenmişlik Modeli ve Maslach Tükenmişlik Modeli incelenmiştir.

Aslında üretilen yöntemlerin birçoğunun kaynağı strestir. Stres kavramı kendisini 19.yüzyılın sonlarına doğru daha çok göstermeye başlamıştır. Bu anlayışta bireylerin sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesi için içsel bütünlüğünün sağlamanın gerekliliği üzerinde durulmuştur (Guluzade, 2019).

4.3.1. Edelwich ve Brodsky tükenmişlik modeli

Edelwich ve Brodsky'nin geliştirdiği bu model, hizmet sektöründeki bireylerin iş ortamındaki koşullardan doğan heyecanın, idealistliğin, enerjinin ve hedeflerin gitgide bitmesi durumudur. Büyük heves ve umut ile iş hayatına atılan bireyin bu beklentilerinin engellenmesi veya karşılanmamış olması durumunda, tükenmişlik olgusuna kapılmaktadır (Toğa, 2016). Modelin süreçlerinden önde gelen idealist coşku ise; heves ya da şevk olarak belirtilen, çoğu zaman iş hayatına yeni başlayan kişilerde ortaya çıkan, meslek için koyulan hedeflere erişebilmek amacı ile sahip olunan motivasyon sürecidir. Hizmet veren kişilerde, normal süreçte eğitimini veya işteki gelişmişlik seviyesini artırabilmek amacıyla aşırı istek görülmektedir. Birey, hizmet sağladığı diğer insanlar üzerinde olumlu izler bırakmak isteyerek tüm enerjisini yaptığı işe verir. Nedeni ise, övülmek ve yaptığı işten takdir beklenmesidir. Ancak kişi işveren veya iş ortamındaki diğer çalışanlardan görebileceği gerçekçi olmayan önyargılar, kesin hükümler ve manasız prensiplerden ötürü takdir görememesi durumunda hayal kırıklığına uğramaktadır. Bu durum kişiyi oluşturan hayal kırıklığı sonucunda idealist coşku basamağından düşerek tükenmişlik kavramının durgunluk aşamasına indirmektedir (Aydın, 2007). İş koşullarında tükenmişliğe neden olan sebepler aşağıda sıralanmıştır (Yıldırım, 2007).

- Siyasi veya önde gelen kişilerin baskısı,
- Uzun süren çalışma saatleri ve fazla mesai,
- Hizmet verilen kişi sayısının çokluğu,
- Hak edilen tutardan daha az ücret,
- Hizmet sunulan bireylerin olumlu dönüş yapmaması,
- İşverenin koymuş olduğu abartılı hedeflere ulaşabilme çabalarıdır.

4.3.2. Cherniss tükenmişlik modeli

Cray Cherniss, tükenmişliği *'zamana yayılı bir süreç sonunda ortaya çıkan bir durum olarak'* tanımlamıştır. Kişi başarısızlıklara karşı mücadelede bir yöntem belirler ve bu yöntem ile başarısızlıklar karşısında mücadele etmektedir. Ancak bu stratejisi devamlı başarısızlık ile sonuçlanırsa tükenmişlik sendromuna kapılmaktadır (Altay ve Akgül, 2010).

Cherniss stres faktörüne dayandırdığı modelinde, çalışma yaşamındaki baskıya karşı gösterilen ruhsal, duygusal ve davranışsal değişimlere neden olan ve bütün bu kavramları

bir arada tutma durumu olarak nitelendirmiştir. Kişi, iş ortamından gelen talepler ile baş ederken gücünü aşıyor veya yetersiz kalıyorsa stres oluşmaktadır (Aydın, 2007). Bu durum ise geçici bir yorgunluğun ve zorlamanın ötesinde bir ruh halini ifade etmektedir (Guluzade, 2019). Bu metotta kişi iş arkadaşlarına yönelik olumsuz tutumlar geliştirme, hedeflerini küçültmekte ve işinde mutsuzluğa kapılmaktadır (Güven ve Sezici, 2016).

4.3.3. Pearlman ve Hartman tükenmişlik modeli

Model, kronikleşen duygusal strese karşı tepki verme amacı ile doğmuştur. Bu tepkiler fiziksel, duygusal tükenme, düşük iş üretimi ve hizmet verilene karşı duyarsızlaşma bileşenlerinden oluşan yanıtlardır. Model tükenmişliği; bireylerin yaptığı işin amacından kopması sonucunda hizmet sunduğu insanlara karşı ilgisizleşmesi ve kendisini psikolojik olarak işinden koparması durumu olarak belirtmiştir. Modelde, tükenmişlikle ilgili kişisel ve örgütsel değişkenlere önem verilmiş ve tükenmişliğin üç alt boyutu da ayrı ayrı stres belirtisi olarak gösterilmiştir. Bu belirtiler ise; fiziksel nedenlerin sonucu olan fizyolojik belirtiler, duygu değişimine bağlı olarak duygusal belirtiler, önemsememe ve verimsizlik gibi davranışlar sonrası gelişen belirtilerdir (Aydın, 2007).

Bu model doğrudan insan faktörü ile ilgilenen iş alanlarında gözlenmektedir. Yapılan çalışmalar tükenmenin iş kaybı, aile sorunları, psikolojik hastalıklar, alkol-madde-sigara kullanımı, uykusuzluk, depresyon gibi nedenlerle sonuçlandığı göstermektedir. Bu sebepler son yıllarda tükenme kavramı daha sıklıkla ele alınmasına neden olmuştur (Yıldız, 2012).

4.3.4. Pines tükenmişlik modeli

Pines ise tükenmişliği, kişileri duygusal olarak tüketen çevrenin onlar üzerinde açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsellik bakımından bitkinlik hali olma olarak tanımlamaktadır. Fiziksel olarak bitkinlik durumu, kişinin gücünün alt seviyelere inmesi sonucunda oluşan yorgunluk, halsizlik ve güçsüzlük olarak ifade edilmektedir. Duygusal bitkinlik; ise kişide oluşan çaresizlik, umutsuzluk, hayal kırıklığı, köşeye sıkışma duygusu ve kandırılmışlık duygularının hâkim olmasıdır. Son olarak zihinsel bitkinlik durumu ise; kişinin hayata, yaptığı işe, insanlara yönelik olumsuz durumlar sergilemesidir. (Aydın, 2007). Bu durum bireyin kendine aynı zamanda diğer insanlara karşı duyduğu sevgi ve saygıyı kaybederek hayattan kopması durumudur.

Pines bireydeki tükenmişliğin nedenini iş ortamına bağlamaktadır. İş ortamında karşılaştığı sorunlarla rağmen işini seven ve hevesli bireylerinde tükenmişlik yaşayabileceğini söylemektedir. Karşılaşılan bu durumun bazı bireyler için yıkıcı sonuçları olduğunu ve bireydeki hevesi, istekliliği azaltarak işinden uzaklaşmasına yol açmaktadır (Biçki, 2016).

4.3.5. Meier tükenmişlik modeli

Meier'in tükenmişlik modeli, daha önceden geliştirilen öz yeterlilik modeli göz önüne alınarak geliştirilmiştir. Kişisel yeterlilikleri yüksek olan bireyler, kendilerinin kontrol altında bulundurabileceği bir alan oluşturmaktadırlar. Pozitif özelliklere sahip olan bu bireyler, ulaşabilecekleri hedefler ortaya koyar ve kariyerlerini geliştirme üzerine devamlı ileri adım atarlar. Modele göre tükenmişlik üç aşamada belirtilmiştir (Toğa, 2016).

- Yapılan işten olumlu beklentinin az ve ceza beklentisinin çok olması,
- Bulunan pekiştiricilerin kontrol altına ama isteğinin az olması,
- Pekiştiricileri kontrol altına almak için gerekli çabayı gösterme düzeyinin düşük olmasıdır. Bu tarz beklentilere sahip kişiler genellikle pozitif duygulardan uzak bir yaşam sergilemektedir.

4.3.6. Suran ve Sheridan tükenmişlik modeli

Gözlem ve deneyimler üzerine kurulan bu model *kişilik gelişimi kuramı* baz alınarak geliştirilmiştir. Model; kimlik-rol, yeterlilik-yetersizlik, verimlilik, durgunluk, yeniden oluşturma ve hayal kırıklığı basamaklarından oluşmaktadır. Modelde tükenmişlik, bu basamakların her aşamasında bulunan çatışmaların yeteri kadar çözümlenememesi sonrası ortaya çıkan bir durum olarak nitelendirilmiştir (Güven ve Sezici, 2016).

Rol belirsizliği ve karmaşası aşaması; toplum içerisinde rolün amacı, kişinin sergilemiş olduğu davranışlarının toplum tarafından beklenen ve kabul gören davranış biçimlerine uygun olarak sergilenmesidir. Kişiler mesleki gelecek ve gelişimlerini üniversitenin ilk yıllarında düşünmeye başlarlar. Bu zaman diliminde, bireysel ve mesleki kimliğe özgü roller kişide psikolojik gelişmeler konusunda önemli bir rol oynamaktadır.

Yeterliliğin oluşması ise, bireyin yeterlilik duygusunu edinme isteği ve kişisel hayatını planlı olarak yönetmesi durumudur. Bu dönem, bireyin kendi yeteneklerinin farkına

varması ve geliştirme dönemi olmakla birlikte çıraklık dönemi olarak da belirtilebilir. Kariyerinin başında karşılaştığı belirsizliklerle birlikte genç bireyler tükenmişlik riski altındadır.

Verimlilik aşaması; kişinin çıraklık dönemini sonrasında, kariyeri düzenleme sürecidir. Otuzlu yaşların başında ortaya çıkan bu durum çalışma yeri, yöntemi ve tarzı tercihlerini kararlaştırma durumudur. Bu aşama kişinin para kazanmaya başlayarak ev, araba almak veya evlilik, çocuk sahibi olmak gibi sorumluluk alma aşamasıdır. Kişinin verimli olduğu ve işine yoğunlaştığı en etkili bir dönem olmakla birlikte birey artık hayat düzenini tam olarak rayına oturtmasıdır.

Son olarak hayal kırıklığı aşaması ise; bireyin yaptıklarını sorgulaması dönemidir. Artık kırklı yaşlara gelen kişi, yaptığı sorgulamanın sonucunda mesleği ile tatminsizlik durumu yaşayabilir. Geçen yıllar boyunca özelliklerini, zamanını ve yeteneklerini kullanan kişi aniden tükenmişlik yaşayabilir. Tüm bu zamana kadar yaptıklarının bir tekrardan ibaret olduğunu hissine kapılabilir. En tehlikeli olan bu son basamakta birey kırgınlık, küskünlük hayal kırıklığı ve çöküş duyguları içinde ruhsal bunalıma girebilir. Sonuç olarak bu hale düşen kişi alkol ve sigaraya karşı aşırı tüketim, işi bırakma, kariyerini sonlandırma gibi davranışlar ile geçmişe bir süngere çekerek yeniden bir karakter oluşumuna gidebilme durumudur (Aydın, 2017).

4.3.7. Maslach tükenmişlik modeli

Model, tükenmişlik literatürüne en büyük katkıda bulunan ve lider olarak kabullenilen Maslach tarafından geliştirilmiştir. Maslach modelini duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda eksiklik adı altında üç alt boyuttan oluşturmuştur. Maslach Model’inde tükenmişliğe ilk tepki duygusal tükenme ile başlamaktadır. Duygusal tükenmişliğe karşı başlayan süreç zamanla insani ilişkilerin asgari düzeye inmesiyle duyarsızlaşma boyutuna girmektedir. Duyarsızlaşma ile birlikte birey, kendisinden beklenenler ile yapabildikleri arasındaki açığı fark ederek kendisini yetersiz hissetmektedir. Modele göre duygusal tükenmişlik duyarsızlaşmanın, duyarsızlaşma da kişisel başarıda düşme hissinin bir nedeni olarak görülmektedir (Taysı, 2012).

Maslach tarafından geliştirilen ve üç alt başlıkta belirtilen duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşüklük ve duygusal tükenmişliğin tespit edilmesi için oluşturduğu ölçek 22 maddeden oluşmaktadır (Toğa, 2016). Tükenmişlik sendromu araştırmalarında kullanılan bu

ölçek en çok tercih edilen ölçek olması nedeni ile bu araştırmada da kullanılmıştır. (Guluzade, 2019). Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde ölçek ayrıntılı olarak incelenecektir.

4.4. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

İnsanlara sürekli ve doğrudan iletişim halinde çalışılan iş kollarında, işverenin veya kurumunun beklentisi, çalışanın kendisini tüm dikkati ile işine vererek hizmet sağladığı kişilere tüm beceri ve bilgisiyle daha fazla ilgi göstermesidir. Bazı durumlarda hizmet verdiği kişinin beklentilerini olması gerektiği gibi karşılayamayabilir, bu durumda birey engellenme ve hayal kırıklığına uğramaktadır. Çalışandan olması gerekenden daha fazla yararlanmak için gelen aşırı talebe karşılık, birey bunları karşılamakta yetersiz kalarak yorulabilir. Bu durum tükenmişliğin oluşmasında geçerli bir neden olarak kabul görmektedir (Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014).

Araştırmacılar tarafından elde edilen veriler ışığında tükenmişliğe etki eden faktörler incelendiğinde, birçok nedenler ortaya çıkmaktadır. Bu nedenler, bireylerin kendilerinden kaynaklanan kişisel faktörler ve çevresinden kaynaklanan örgütsel faktörler olarak iki başlık altında incelenmektedir (Okutan ve ark. 2013).

Tükenmişlik kavramının yeni gündeme geldiği dönemlerde, daha çok bireysel özellikler sebebiyle ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirmiştir. Bu pencereden bakıldığında, sorunun nedeni kişinin kendisidir. Çözüm yolu ise, bireyin sorunlarını ortadan kaldırması veya kendini strese sokan bireylerden kurtulma şeklinde düşünülmüştür. Ancak devam edilen süreçte yapılan araştırmalar ile tükenmişliğin sadece bireyden kaynaklanan bir durum değil örgütsel faktörlerinde olduğu ortaya çıkmıştır (Guluzade, 2019).

Tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler şu şekilde sıralanabilir;

- “Örgütsel çatışma,
- Kararlara katılamama,
- Çalışma saatlerinin uzunluğu,
- Örgütsel iletişimsizlik,
- Sosyal desteğin olmaması,
- Rol çatışması,
- Rol belirsizliği,
- Çalışma alanının olumsuz fiziksel koşulları,
- İlerleme fırsatlarının olmaması,

- *İşyerinde duygusal ve cinsel taciz,*
- *Mobing,*
- *İş güvenliğinin olmaması,*
- *Örgüt yapısına uygun olmayan liderlik tipleri,*
- *İş standardizasyonunun olmaması,*
- *Örgüt kültürü,*
- *Yeniden yapılandırma,*
- *Küçülme şeklinde sıralanabilir” (Ardıç ve Polatçı, 2008).*

Bireysel olarak tükenmişliğe neden olan faktörler arasında; cinsiyet, yaş, medeni hal, bakmakla yükümlü olunan kişilerin sayısı, özel hayattaki sorunlar, düşük maaş, eğitim seviyesi, koşullanma, karakteristik özellikler, çalışma hayatında karşılaşılan sorunlar, hiyerarşik sorun, güvensizlik ortamı gibi nedenlerdir. Tükenmişliğe neden olan bu faktörler, her bireyde farklı düzeyde kendini göstermektedir. Bu nedenleri ortaya çıkma şekilleri kişiden kişiye göre farklılıklar gösterir. Bu noktadaki önemli neden, bireylerin farklı kişilik özelliklerine sahip olmasıdır. Aynı şartlarda bile, biri ileri derecede kendini tükenmiş hissederken diğeri ise daha az tükenmiş hissedebilir (Karakaya, 2018).

4.5. Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler, günden güne yalnızlaşmakla beraber insanlarla iletişim kurmada problemler yaşarlar. Sendroma maruz kalan bireyde isteksizlik, hızlı yorulma, uyku sorunu, terleme, kalp çarpıntısı, tansiyon problemi, kan dolaşımı, sindirim ve boşaltım sistemlerindeki bozukluk gibi rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır (Bıçkı, 2016). Tükenmişlik yaşayan bireylerde, birçok belirti gözlemlenmektedir. Bu belirtileri alt başlık altında toplarsak eğer; fiziksel, duygusal ve davranışsal olmak üzere sıralanabilir.

4.5.1. Fiziksel belirtiler

- Aşırı yorgunluk ve enerji kaybı
- Başta bacak ve sırt ağrısı olmak üzere yaygın bedensel ağrılar,
- Solunum güçlüğü çekmek
- Uyku problemi, uyumakta ve uyanmakta zorluk çekmek

- Sık aralıklar ile bozulan sindirim sistemi nedeni ile kabızlık
- Kilo kaybı
- Halsizlik
- Orantısız olarak artan kolesterol fiziksel gibi belirtilerdir.

4.5.2. Duygusal belirtiler

Tükenmişlik yaşayan bireylerde görülen başlıca psikolojik belirtiler yapılan literatür taramalarında; insanları olduğundan fazla bir şekilde eleştirme, depresyona girme, dini inanç tatminsizliği veya sorgulama durumu, ilgisiz hali, hiçbir şeyden keyif alamama, karamsarlık, karar vermede zorlanma, eleştirilere kendini kapatma, bireyin kendisine ve başkalarına nedensiz olarak duyduğu öfke, hayal kırıklıkları, odaklanma problemleri, nedensiz yere huzursuzluk, olağandan fazla tedirginlik hali gibi belirtileri olduğu görülmüştür. Tüm bu durumlar toplanıp bir araya geldiğinde, bireyin kendine duyduğu güven, takdir ve sorumluluk duygusu azalarak bir işi başaracağına dair inancının yok olmasıdır (Karakaya, 2018).

4.5.3. Davranışsal belirtiler

- Ani tepkisellik ve eleştiriye aşırı duyarlılık,
- Devamlı sinirlilik hali,
- Alınganlık,
- Sabırsızlık,
- Özgüven eksikliği,
- Katı kurallara yönelme,
- İşten uzaklaşma ve iş harici şeylerle vakit geçirme,
- Sürekli bir savunma ve suçlama haline girme,
- İnkâr etme,
- İçine kapanıp insanlara karşı kendini soyutlamak,
- Çevre ile ilişkilerde bozulmalar,
- Ailesel problemler,
- Alkol ve sigara kullanımına eğilim ya da artış,

- Kişileri küçümseme ve alay etme,
- Pozitif duyguların kaybı,
- İşe geç gelme veya gelmeme,
- Umursamazlık,
- İşe karşı ilgisizlik veya savsaklama,
- İşin ahlaki ve etik yönüne önem vermeme gibi davranışsal belirtilerdir (Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014).

4.6. Tükenmişlik ile İş Stresi Arasındaki İlişki

Tükenmişlik ve stres arasında kabul görmüş bir ilişki bulunmaktadır. Bu iki kavramın birbirini tetiklemesi sebebi ile birçok araştırma yapılmıştır. Yapılan literatür taramalarında ilginç olarak araştırmacılar ikiye ayrılmıştır, bir kısmı bu iki kavramı bir arada değerlendirirken bir kısmı iste ayrı ayrı değerlendirilmesini tartışmışlardır. Rol modelimiz ve bu işin başyapıtı olarak değerlendirilen Maslach, bu iki kavramı stres ve tükenmişliği birbirine tepki olarak değerlendirmiştir. Ayrı olarak ele alan araştırmacılar ise tükenmişliği ayrı bir kavram değil de iş stresinin bir türü olarak görmüşlerdir (Şahin ve Bedük, 2019).

İş yaşamı kavramı, çok geniş bir ifade olması sebebiyle bireylerin sadece iş yerinde geçirdiği zamana sığmamaktadır. İş, kişinin hayatının her alanını olmaktadır. Stres ve tükenmişlik konusunda yapılmış olan araştırmalar sonucunda bu kavramların birbiri ile ilişkili oldukları, tükenmişliğin ise maruz kalınan stresin bir sonucu olduğu kabul edilmektedir. İş stresi durumunu yaşayan birey, taşıyamayacağı kadar çok hissetmesi sonucunda tükenmişlik duygusuna kapılmaktadır. Stresin bir sonucu olan tükenmişliği hisseden birey, örgüt içinde ve dışında tutarsız tavırlar göstermekle kalmayarak kötümserlik, hoşnutsuzluk ve yetersizlik duygusu gibi davranışlar sergilemekler (Satır, 2019).

Tükenmişlik, önceki yıllara nazaran daha geniş bir açıdan ele alınmaktadır. Değişik işlerde ve işletmelerde stres faktörünün daha iyi anlaşılması için bir araç olmuştur. Bu iki kavramı birbirinden ayıran en önemli unsur ise, tükenmişliğin hizmet alışverişi sırasında taraflar arasında gerçekleşen sosyal ilişki kaynaklı bir stres türü olmasıdır (Guluzade, 2019). Tükenmişlik ile stresin kavramlarının farklı olmasının bir diğer sebebi stresin olumlu ve olumsuz yönleri mevcutken, tükenmişliğin ise sadece olumsuz yönünün olmasıdır (Kaçmaz, 2011).

5. MATERYAL VE METOT

5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Stres ve tükenmişlik kavramları, zaman zaman birbirleri yerine kullanılmaktadır, ama bu durum yanlış bir tutumdur. Stres ve tükenmişlik kavramsal olarak tamamen farklı olgudur, ancak birbirleriyle ilişkilidir. Strese baktığımızda genel olarak, insanların farklı sebeplerden dolayı hissettikleri etkiye bağlı olarak ortaya çıkardıkları ruhsal, davranışsal ve zihinsel tepkimelerdir (Guluzade, 2019). Tükenmişlik ise daha çok bireylerin hem ruhsal hem de bedensel olarak tam bir bıkkınlık veya bitme halini yaşayarak tükenmesidir.

Ülkemizde en önemli kamu hizmetlerinin başında güvenlik hizmeti gelmektedir. Güvenlik hizmetinin sunumu, bir ülkede temel hak ve özgürlüklerin nasıl kullanıldığının bir göstergesidir. Demokratik devletlerde temel hak ve özgürlükler yalnızca bir anayasal metin değil, aynı zamanda uygulama alanı olan birer temel insan hakları kavramlarıdır. Güvenlik hizmetleri, o ülkenin uluslararası alandaki imajını doğrudan etkilemektedir. Bu anlamda güvenlik hizmetleri uzun soluklu yürütülmesi gereken ve ihmale gelmeyecek kadar hassas konular içeren önemli bir alandır. Bu alanda hizmet vereceklerin mesleğe alınması, eğitimi, iş yaşantısı araştırılması gereken önemli bir konudur (Kıvrak ve Kaya, 2014).

Yapılacak olan bu araştırmanın genel olarak amacı; Tunceli’ de görev yapan özel güvenlik mensuplarında iş stresi ile tükenmişlik ilişkisinin incelenmesidir. İş stresinin güvenlik çalışanlarında tükenmişliğe yol açıp açmadığı saptanmaya çalışılmıştır. Çalışma ile özel güvenlik sektöründe çalışan bireylerin yapılan anket ölçekleri ile iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini saptamak ve sonuçları değerlendirerek ortaya çıkan engellerin azaltılmasına katkı sunması amaçlanmaktadır.

Hızla büyüyen özel güvenlik sektörü, insanlarla yüz yüze ilişkilerin daha yoğun olması, güvenlik hizmetlerine bütün bireylerin ihtiyaç duyması ve giderek artan sayıları sebebiyle güvenlik sektörü yapılacak olan bu çalışmada belirleyici olmuştur. İş stresi ve tükenmişlik ilişkisini aynı anda ele alan çalışmaların daha çok sağlık ve eğitim sektörü üzerine yapılan çalışmalar olduğu görülmüştür. Yapılan yerli ve yabancı literatür taramasında, özel güvenlik çalışanlarına karşı tükenmişlik ve iş stresi başlığı altında daha önce yapılan bir çalışmaya rastanılmamıştır. Stres ve tükenmişliğin yoğun olarak yaşandığı özel güvenlik sektöründe daha önce böyle bir çalışmanın yapılmamış olması çalışma açısından önemlidir.

5.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni, Tunceli İl Emniyet Müdürlüğü Özel Güvenlik Şube Müdürlüğü tarafından alınan bilgi doğrultusunda Nisan 2021 tarihinde Tunceli ilinde aktif olarak görev yapan yaklaşık 430 kişiden oluşan özel güvenlik görevlileridir. Araştırmanın örnekleminin tespitinde, özel güvenlik çalışanlarının 300 tanesine ulaşılması hedeflenmiş ancak 218 kişiye ulaşılmıştır.

5.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları ve Kullanılan Ölçekler

Çalışmada üç farklı bölümden oluşan ölçekler kullanılmıştır. Anketin ilk kısmında; demografik bilgileri içeren yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, hizmet yılı ve aylık gelir bilgilerine yer verilmiştir. İkinci bölümünde ‘Maslach Tükenmişlik Envanteri’ son bölümde ise ‘İş Stresi Ölçeği’ kullanılmıştır. Anket dağıtımı, Mayıs 2021 ayında kolayda örnekleme ile seçilen Tunceli ilinde görev yapan özel güvenlik çalışanlarına e-anket olarak yaptırılmıştır.

5.3.1. İş Stresi Ölçeği

Bu araştırmada, bireylerin iş stresi düzeylerini ölçmek amacıyla ülkemizde stres üzerine önemli çalışmalar yapmış olan Baltaş ve Baltaş (1998) tarafından geliştirilmiş olan 15 maddelik “İş Stresi Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçekte soru ifadeleri şeklinde oluşturulmuş 15 madde yer almakta, 7 ve 8. sorular nötr köke sahipken diğer maddeler olumsuz soru kökleri şeklindedir. Cevap seçenekleri, her bir maddenin karşısına “Hiçbir Zaman”, “Nadiren”, “Bazen”, “Çoğu Zaman” ve “Her Zaman” şeklinde yerleştirilmiştir. İş stresi ölçeğinin puanlanması “Hiçbir Zaman” ifadesi için 5, “Nadiren” ifadesi için 4, “Bazen” ifadesi için 3, “Çoğu Zaman” ifadesi için 2 ve “Her Zaman” ifadesi için ise 1 puan verilerek yapılacaktır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 75 (15x5) iken en düşük puan ise 15 (15x1)’ dir.

5.3.2. Tükenmişlik Ölçeği

Araştırmada tükenmişliğin ölçülebilmesi için, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe 'ye çevrilen Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Bu ölçek üç alt bölümden oluşmaktadır. Bu alt ölçeklerden duygusal tükenme 9 maddeden, duyarsızlaşma alt ölçeği 5 maddeden ve kişisel başarısızlık alt ölçeği 8 maddeden oluşmaktadır. Beşli dereceli likert tipi bir ölçek olan bu ölçme aracı, toplamda 22 soru ve üç alt ölçekten oluşmaktadır.

“Maslach Tükenmişlik Envanterinde puanlama sonucunda toplam puan ve alt ölçek puanları elde edilmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puan, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki maddeler; 1 = hiçbir zaman, 2 = nadiren, 3 = bazen, 4 = çoğu zaman, 5 = her zaman şeklinde; kişisel başarı alt ölçeğinin maddeleri ise ters puanlanarak alt ölçek puanları ve toplam puan elde edilmiştir” (Guluzade,2019).

5.4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Çalışmanın kapsamı özel güvenlik görevlilerinin görüşleriyle sınırlıdır. Çalışmanın literatür kısmında güvenlik, iş stresi ve tükenmişlik kavramları anlatılmıştır. Son olarak iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi ile ilgili araştırma bulgularından bahsedilmiştir. Tunceli ilinde görev yapan 430 kişiden oluşan özel güvenlik çalışanları ile sınırlandırılmıştır. Anketler özel güvenlik çalışanlarına e-anket olarak yaptırılmıştır. Anket sayısı 218 olarak tespit edilerek hepsi değerlendirilmeye alınmış kapsam dışına anket bırakılmamıştır. Elde edilen bulgular sadece örnek olarak alınan Tunceli’de bulunan özel güvenlik çalışanları için geçerlidir.

5.5. Araştırma Sorusu ve Hipotezleri

Araştırmanın temel sorusu Tunceli de özel güvenlik sektöründe çalışan bireylerin iş stresi ve tükenmişlik durumları arasındaki ilişki nedir? Sorusuna cevap almaktır.

H1: Cinsiyet ile iş stresi ve tükenmişlik boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H2: Eğitim düzeyi ile iş stresi ve tükenmişlik boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H3: Medeni durum ile iş stresi ve tükenmişlik boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

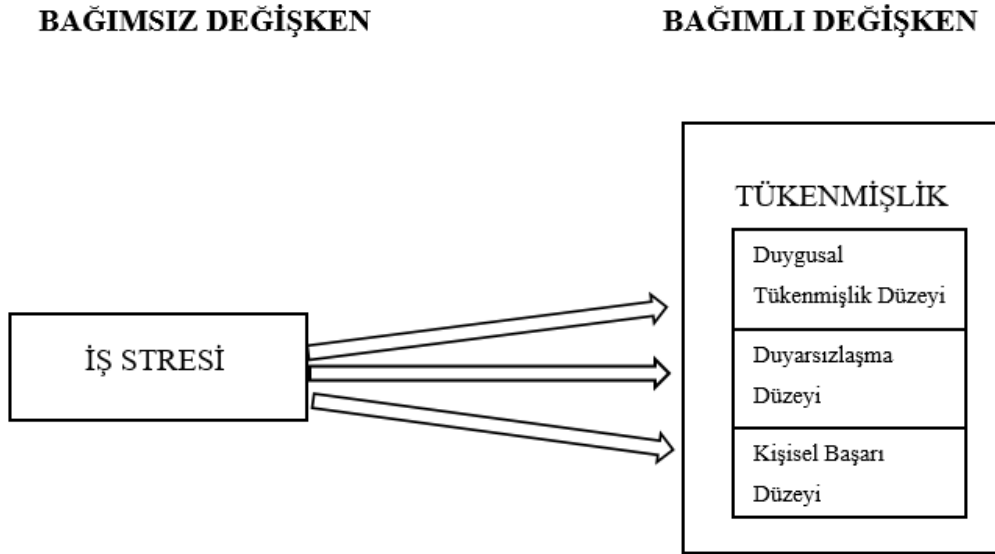
H4: Yaş ile iş stresi ve tükenmişlik boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H5: Aylık gelir ile iş stresi ve tükenmişlik boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H6: Hizmet süresi ile iş stresi ve tükenmişlik boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H7: İş stresi tükenmişlik boyutlarını doğru orantılı bir şekilde etkilemektedir.

5.6. Araştırmanın Modeli



Şekil 5.1. Araştırma modeli

5.7. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde, SPSS paket programı kullanılmıştır. Bu paket program aracılığıyla, anket verilerinden elde edilen demografik ve likert soruların frekans analizleri yapıp, verilerin normal dağılıp dağılmaması durumuna göre; veriler normal dağılıyorsa parametrik testler, normal dağılmıyorsa non-parametrik testler uygulanmıştır.

6. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırma amaçları doğrultusunda gerçekleştirilen anket çalışmasından elde edilen verilerin betimsel ve istatistiksel değerlendirmelerine yer verilmiştir. Bu çerçevede öncelikle araştırma verilerinin betimsel analizleri, sonrasında ise araştırma amaçları doğrultusunda oluşturulan hipotezlerin uygun istatistiksel test yöntemleri ile sınamaları gerçekleştirilmiştir.

6.1. Betimsel Analizler

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın sosyodemografik değişkenlerinin dağılımları frekans ve yüzdelere ile araştırmada ölçek ve ölçek alt boyutları ise ortalamalar ve standart sapmalar ile değerlendirilmiştir.

Aşağıda yer alan Tablo 6.1 'de araştırmanın sosyodemografik değişkenlerinin dağılımları yer almaktadır. Bu kapsamda araştırma örnekleminin 165'i (%75) erkek, 53'ü (%25) ise kadın olarak tespit edilmiştir. Araştırma katılımcılarının eğitim düzeyleri şu şekilde dağılım göstermektedir; 8 (%4) katılımcı ilköğretim mezunu, 86 (%39) katılımcı lise mezunu, 116 (%53) katılımcı ön lisans-lisans mezunu ve son olarak da 8 (%4) katılımcı ise yüksek lisans mezunu olmaktadır. Katılımcıların medeni durum dağılımları ele alındığında ise 131 (%61) katılımcı evli, 87 (%39) katılımcı ise bekâr olmaktadır.

Katılımcılar yaşlarına göre ise şu şekilde dağılım göstermektedir; 119 (%55) katılımcı 35 yaş ve altında, 99 (%45) katılımcı ise 36 yaş ve üzerinde olmuştur. Katılımcılar aylık gelirlerine göre şu şekilde dağılım göstermektedir; 29 (%13) katılımcı 2001-2999tl, 101 (%46) katılımcı 3000-3999, 29 (%13) katılımcı 4000-4999 ve son olarak da 59 (%27) katılımcı ise 5000 TL ve üzeri aylık gelire sahip olmaktadır. Son olarak da hizmet süresi değişkeninin dağılımı ele alındığında katılımcıların 62'si (%28) 5 yıldan az, 84'ü (%39) 6 – 10 yıl, 52'si (%24) 11-20 yıl ve son olarak da katılımcıların 20'si (%9) 20 yıl ve üzerinde bir hizmet süresine sahip olmaktadır.

Tablo 6.1. Sosyodemografik değişkenlerin dağılımları

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	165	75
	Kadın	53	25
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	8	4
	Lise	86	39
	Ön lisans- Lisans	116	53
	Yüksek Lisans	8	4
Medeni Durum	Evli	131	61
	Bekâr	87	39
Yaş	35 yaş ve altı	119	55
	36 yaş ve üzeri	99	45
Aylık Gelir	2001 - 2999	29	13
	3000 - 3999	101	46
	4000 - 4999	29	13
	5000 TL ve üzeri	59	27
Hizmet Süresi	5 yıldan az	62	28
	6 - 10 Yıl	84	39
	11 - 20 Yıl	52	24
	21 yıl ve üzeri	20	9
Toplam		218	100

Aşağıda yer alan Tablo 6.2 'de ise katılımcıların araştırma ölçeklerinden aldıkları toplam puanların ortalama değerleri yer almaktadır. Elde edilen bulgular incelendiğinde katılımcıların ortalama iş stresi puanı $39,78 \pm 10,8$ ile ortalama üzeri bir seviyeye işaret etmekte, tükenmişlik düzeyi ise ölçek alt boyutları ele alındığında ortalama bir seviyeye denk gelmektedir.

Tablo 6.2. Araştırma ölçeklerinin ortalama puanları

	Ort $\pm$ Ss	Min-Max
İş Stresi	$39,78 \pm 10,8$	16-65
Duygusal Tükenme	$24,11 \pm 10,8$	9-45
Duyarsızlaşma	$11,03 \pm 5,02$	5-25
Kişisel Başarı	$28,67 \pm 5,9$	10-40

6.2. Güvenilirlik Analizi

Çalışmanın bu bölümünde araştırmada kullanılan ölçeklerin istatistiksel güvenilirliklerinin tespiti amacıyla gerçekleştirilen Cronbach's Alpha analizinin sonuçları yer almaktadır. Bu çerçevede ölçekler bütün maddeleri gözetilerek teste tabi tutulmakta ve elde edilen güvenilirlik skorunun, 70 ve üzerinde olması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermekte ve 1'e yaklaşan skorlar artan güvenilirliğine işaret etmektedir.

Aşağıda yer alan Tablo 6.3 'de araştırma ölçeklerinin Cronbach's Alpha skorları yer almaktadır. Elde edilen bulgular değerlendirildiğinde iki ölçek de .80 üzerinde yeterli ve yüksek güvenilirliğe sahip olmaktadır.

Tablo 6.3. Araştırma ölçeklerinin güvenilirlik skorları

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
İş Stresi Ölçeği	.836	15
Tükenmişlik Ölçeği	.802	22

6.3. Normallik Analizleri

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın hipotez testlerinde kullanılacak testlerin parametrik testler mi veya parametrik olmayan testler mi olacağının kararlaştırılması amacıyla gerçekleştirilen normallik incelemesinin sonuçlarına yer verilmiştir. Normallik incelemesi kapsamında araştırma ölçeğinin çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiş, -2 ve +2 arasında elde edilen çarpıklık ve basıklık değerleri verilerin normal olarak dağıldığını ve hipotez testlerinde parametrik testlerinin kullanılmasını gerektiğini ifade etmekte bu değerlerin dışında elde edilen çarpıklık ve basıklık değerleri ise verilerin normal dağılmadığına ve hipotez testlerinde parametrik olmayan testlerin kullanılmasının gerekliliğine işaret etmektedir (Guluzade, 2019).

Aşağıda yer alan Tablo 6.4 'de araştırma ölçeğinin çarpıklık ve basıklık değerleri yer almaktadır. Elde edilen değerler incelendiğinde ölçeğin hem çarpıklık hem de basıklık değeri -2 ile +2 arasında gerçekleşmiş ve verilerin normal dağıldığına işaret etmektedir. Bundan dolayı araştırmanın hipotez testlerinde parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

Tablo 6.4. Araştırma ölçeklerinin normallik analizleri

	Çarpıklık	Basıklık
İş Stresi Ölçeği	-0,045	-0,603
Tükenmişlik Ölçeği	-0,318	-0,296

6.4. Hipotez Testleri

Çalışmanın bu bölümünde araştırma amaçları doğrultusunda oluşturulan hipotezlerin uygun test yöntemleri olarak belirlenen parametrik testler ile gerçekleştirilen test sonuçlarına yer verilmiştir. Bu kapsamda bağımsız örneklem t-testi, tek yönlü anova analizi ve pearson korelasyon testi gerçekleştirilmiştir.

Aşağıda yer alan tablo 6.5 'de araştırmanın cinsiyet değişkeni ile araştırma ölçekleri arasındaki istatistiksel anlamlı ortalama farklılıklarının tespiti amacıyla gerçekleştirilen bağımsız örneklem t-testinin sonuçları yer almaktadır. Elde edilen bulgular incelendiğinde cinsiyet ile iş stresi, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama farklılığı tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılık incelendiğinde iş stresi kapsamında erkek katılımcılar ($40,89 \pm 10,39$), kadın katılımcılardan ($36,34 \pm 11,58$) daha fazla iş stresine sahip olmakta, duygusal tükenme kapsamında ise erkek katılımcılar ($25,58 \pm 10,79$) kadın katılımcılardan ($19,55 \pm 9,69$) daha yüksek ortalama puana sahip olmakta ve son olarak da duyarsızlaşma kapsamında erkek katılımcılar ($11,58 \pm 9,36$), kadın katılımcılardan ($9,56 \pm 4,76$) daha yüksek ortalama puana sahip olmaktadır.

Tablo 6.5. Cinsiyet ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları

	Cinsiyet	Ort	Ss	t	p
İş Stresi	Erkek	40,89	10,39	2,697	0,008
	Kadın	36,34	11,58		
Duygusal Tükenme	Erkek	25,58	10,79	3,623	0,000
	Kadın	19,55	9,69		
Duyarsızlaşma	Erkek	11,58	5,00	2,841	0,005
	Kadın	9,36	4,76		
Kişisel Başarı	Erkek	28,59	6,18	-0,376	0,708
	Kadın	28,94	5,37		

Aşağıda yer alan Tablo 6.6 'da araştırmanın eğitim düzeyi değişkeni ile araştırma ölçekleri arasındaki istatistiksel anlamlı ortalama farklılıklarının tespiti amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü anova analizinin sonuçları yer almaktadır. Elde edilen bulgulara

göre eğitim düzeyi ile bütün araştırma ölçekleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama farklılığı tespit edilmiştir.

Bu farklılıklar incelendiğinde iş stresi ve duygusal tükenme kapsamında ilköğretim mezunu katılımcılar en yüksek skora sahip olarak öne çıkmaktadır.

Tablo 6.6. Eğitim düzeyi ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları

	Eğitim Düzeyi	Ort	Ss	F	p
İş Stresi	İlköğretim	43,88	14,10	9,508	0,000
	Lise	35,20	10,10		
	Önlisans-	42,68	9,64		
	Lisans				
	Yüksek Lisans	43,00	15,83		
Duygusal Tükenme	İlköğretim	31,00	14,82	6,684	0,000
	Lise	20,38	10,07		
	Önlisans-	26,10	10,11		
	Lisans				
	Yüksek Lisans	28,38	13,99		
Duyarsızlaşma	İlköğretim	14,88	6,94	11,051	0,000
	Lise	8,95	4,45		
	Önlisans-	12,04	4,55		
	Lisans				
	Yüksek Lisans	15,00	6,93		
Kişisel Başarı	İlköğretim	23,25	8,14	3,517	0,016
	Lise	29,48	6,34		
	Önlisans-	28,66	5,14		
	Lisans				
	Yüksek Lisans	25,63	8,38		

Aşağıda yer alan Tablo 6.7 'de araştırmanın medeni durum değişkeni ile araştırma ölçekleri arasındaki istatistiksel anlamlı ortalama farklılıklarının tespiti amacıyla gerçekleştirilen bağımsız örneklem t-testinin sonuçları yer almaktadır. Elde edilen bulgular incelendiğinde medeni durum ile yalnızca iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama farklılığı tespit edilmiş ($p < 0,05$) ve bu farklılık incelendiğinde evli katılımcılar ($41,39 \pm 10,92$), bekar katılımcılardan ($37,37 \pm 10,31$) daha yüksek bir iş stresine sahip olmaktadır.

Tablo 6.7. Medeni durum ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları

	Medeni Durum	Ort	Ss	t	p
İş Stresi	Evli	41,39	10,92	2,722	0,007
	Bekar	37,37	10,31		
Duygusal Tükenme	Evli	25,28	10,72	1,974	0,050
	Bekar	22,34	10,82		
Duyarsızlaşma	Evli	11,50	5,24	1,664	0,098
	Bekar	10,34	4,62		
Kişisel Başarı	Evli	28,69	6,10	0,038	0,969
	Bekar	28,66	5,84		

Aşağıda yer alan Tablo 6.8 'de araştırmanın yaş değişkeni ile araştırma ölçekleri arasındaki istatistiksel anlamlı ortalama farklılıklarının tespiti amacıyla gerçekleştirilen bağımsız örneklem t-testinin sonuçları yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre yaş ile araştırma ölçekleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama farklılığı yer almamaktadır ($p < 0,05$).

Tablo 6.8. Yaş ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları

	Yaş	Ort	Ss	t	p
İş Stresi	35 yaş ve altı	40,20	10,57	0,622	0,534
	36 yaş ve üzeri	39,28	11,19		
Duygusal Tükenme	35 yaş ve altı	23,58	10,74	0,792	0,429
	36 yaş ve üzeri	24,75	10,96		
Duyarsızlaşma	35 yaş ve altı	11,11	4,96	0,233	0,816
	36 yaş ve üzeri	10,95	5,12		
Kişisel Başarı	35 yaş ve altı	29,34	5,07	1,799	0,073
	36 yaş ve üzeri	27,88	6,86		

Aşağıda yer alan Tablo 6.9 'da araştırmanın gelir düzeyi değişkeni ile araştırma ölçekleri arasındaki istatistiksel anlamlı ortalama farklılıklarının tespiti amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü anova analizinin sonuçları yer almaktadır. Elde edilen bulgular incelendiğinde gelir düzeyi ile iş stresi ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama farklılığı tespit edilmiş ($p < 0,05$) ve bu farklılığa göre gelir düzeyi 5000 TL ve

Tablo 6.9. Gelir düzeyi ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları

	Gelir Düzeyi	Ort	Ss	F	p
İş Stresi	2001 - 2999	36,86	10,67	3,804	0,011
	3000 - 3999	39,43	10,56		
	4000 - 4999	36,69	10,42		
	5000 TL ve üzeri	43,36	10,85		
DuygusalTükenme	2001 - 2999	21,69	11,59	1,879	0,134
	3000 - 3999	23,76	10,75		
	4000 - 4999	22,48	9,54		
	5000 TL ve üzeri	26,69	10,94		
Duyarsızlaşma	2001 - 2999	9,52	4,71	4,055	0,008
	3000 - 3999	10,77	5,01		
	4000 - 4999	9,90	4,58		
	5000 TL ve üzeri	12,80	5,02		
Kişisel Başarı	2001 - 2999	28,00	6,02	0,889	0,448
	3000 - 3999	28,72	6,26		
	4000 - 4999	27,48	5,55		
	5000 TL ve üzeri	29,51	5,69		

Aşağıda yer alan Tablo 6.10 'da araştırmanın hizmet süresi değişkeni ile araştırma ölçekleri arasındaki istatistiksel anlamlı ortalama farklılıklarının tespiti amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü anova analizinin sonuçları yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre hizmet süresi ile bütün araştırma ölçekleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama farklılığı tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Tablo 6.10. Hizmet süresi ve araştırma ölçekleri ortalama farklılıkları

	Hizmet Süresi	Ort	Ss	F	p
İş Stresi	5 yıldan az	35,15	9,33	6,587	0,000
	6 - 10 Yıl	40,38	11,14		
	11 - 20 Yıl	43,29	10,24		
	21 yıl ve üzeri	42,55	11,20		
Duygusal Tükenme	5 yıldan az	18,92	8,86	8,901	0,000
	6 - 10 Yıl	24,56	10,50		
	11 - 20 Yıl	27,77	10,76		
	21 yıl ve üzeri	28,80	12,12		

Tablo 6'nın devamı

Duyarsızlaşma	5 yıldan az	9,16	4,02	5,276	0,002
	6 - 10 Yıl	11,18	5,12		
	11 - 20 Yıl	12,31	5,00		
	21 yıl ve üzeri	12,95	5,89		
Kişisel Başarı	5 yıldan az	30,26	4,90	4,136	0,007
	6 - 10 Yıl	29,04	6,39		
	11 - 20 Yıl	27,29	5,36		
	21 yıl ve üzeri	25,85	7,34		

Aşağıda yer alan tablo 6.11 'de iş stresinin tükenmişlik boyutlarına olan etkilerinin tespiti amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizinin sonuçları yer almaktadır. Elde edilen bulgular incelendiğinde iş stresi ile duygusal tükenmişlik ($t=14,764$; $p<0,05$), duyarsızlaşma ($t=13,744$; $p<0,05$) ve kişisel başarı ($t=-3,672$; $p<0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmakta ve bu ilişkiye göre iş stresi ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve doğru orantılı bir ilişki bulunmakta buna göre katılımcıların iş stresi arttıkça duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri de artmakta. Buna karşın iş stresi ile kişisel başarı arasında ise ters orantılı bir ilişki bulunmakta, katılımcıların iş stresi arttıkça kişisel başarı düzeyleri de azalış göstermektedir.

Tablo 6.11. İş stresi ve tükenmişlik boyutları regresyon analizi

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	B	Std. Error	Beta		
Duygusal Tükenmişlik	0,708	0,048	0,709	14,764	0,000
Duyarsızlaşma	0,316	0,023	0,683	13,744	0,000
Kişisel Başarı	-0,134	0,036	-,242	-3,672	0,000

Bağımsız Değişken: İş Stresi

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

“Özel Güvenlik Görevlilerinin İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi Tunceli İli Örneği” isimli bu çalışma kapsamında Tunceli ilinde görev yapan 218 özel güvenlik görevlisinden veriler toplanım araştırma katılımcılarının iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmiş ve iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin belirli sosyo demografik değişkenlere göre farklılaşmaları ele alınmıştır.

Genel çerçeveden ele alındığında iş stresi, bireyin günlük hayatında etkili olan birçok dinamiği olumsuz bir şekilde etkileyebilmekte ve kontrol edilmediği durumlarda bireyin psikolojik ve fiziksel iyi oluşunda istenmeyen problemlere yol açabilmektedir. İş stresinin tükenmişlik ile olan ilişkisi ele alındığında ise doğru orantılı bir ilişki göze çarpmakta iş stresinin tükenmişliğe yol açan unsurlardan biri olduğu görülmektedir. Bu kapsamda tükenmişlik kavramı ele alındığında ise tükenmişliğin bireylerin psikolojik ve fizyolojik iyi oluşları için büyük bir tehdit oluşturduğu, kontrol ve müdahale edilmeyen durumlarda ise bireyin kendine zarar vermeye kadar götürebilen birçok olumsuz duruma yol açtığı belirtilmektedir. İş stresi ve tükenmişlik özel güvenliğin de içinde olduğu güvenlik alanı kapsamında değerlendirildiğinde ise bu alanın çalışanları olarak belirtilen bireylerin belirtilen iki kavramdan sıklıkla etkilendiği ve mustarip olduğu ifade edilmekte, iş kolunun doğasında yer alan yaşam ve sağlık riski, stres, kaygı ve depresyonun tükenmişliği arttırıcı yönde etki ettiği diğer bir taraftan işin fiziksel çalışma koşulları, çalışma ortamı ve çalışma usullerinin bireylerin hayat şekilleri ve alışkanlıkları üzerinde doğrudan etkili olmasından dolayı iş stresini arttırabildiği sonucunda ise tükenmiş düzeylerinin artabileceği belirtilmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular incelendiğinde cinsiyet değişkeni ile iş stresi, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında bir ilişki tespit edilmiş ve bu ilişki incelendiğinde erkek katılımcıların daha yüksek iş stresi ve tükenmişlik düzeyine sahip olduğu görülmüştür. Eğitim düzeyi kapsamında elde edilen bulgulara göre ise eğitim düzeyi ile iş stresi, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında bir ilişki tespit edilmiştir ve özellikle ilköğretim mezunu katılımcıların en yüksek iş stresi ve tükenmişlik düzeyine sahip olduğu görülmüştür. Araştırmanın bir diğer demografik değişkeni olan medeni durum değişkeni kapsamında elde edilen bulgular değerlendirildiğinde ise medeni durum ile iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve bu ilişki incelendiğinde evli bireylerin iş stresinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bir diğer taraftan

yaş değişkeni ile araştırma ölçekleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama farklılığı tespit edilememiştir. Gelir düzeyi ile iş stresi ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ortalama farklılığı tespit edilmiş ve bu farklılığa göre gelir düzeyi 5000 TL ve üzerinde olan katılımcılar en yüksek iş stresine ve duyarsızlaşma puanına sahip olmaktadır. Hizmet süresi ile iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde ise mesleğinde yeni olan katılımcıların daha düşük iş stresine ve tükenmişlik düzeyine sahip olduğu görülmüştür.

Araştırmanın ana odağı olan iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkileri incelendiğinde ise; iş stresi ile tükenmişlik arasında genel anlamda doğru orantılı bir ilişkili göze çarpmakta ve iş stresinin tükenmişlik boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıyı anlamlı bir şekilde zorladığı görülmektedir. Elde edilen bulgular incelendiğinde katılımcıların iş stresleri arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri artmakta ve kişisel başarı düzeyleri ise azalmaktadır. Bu bulgu tükenmişliğin genel çerçevesi ile de örtüşmekte duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin arttığı ve kişisel başarının azaldığı durumlar artan tükenmişliğe işaret etmektedir. Elde edilen bu bulgular değerlendirildiğinde iş stresinin literatürde de belirtildiği üzere tükenmişlik üzerindeki arttırıcı etkisi özel güvenlik mesleği kapsamında da görülmektedir. İş stresi, beklendiği gibi tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı arttırırken kişisel başarıyı da düşürmektedir. Çalışma da tespit edildiği üzere araştırmada ki katılımcılarının iş stresi düzeyi ortalama üzerinde olarak tespit edilmiş ve bu durum katılımcıların tükenmişlik düzeyini arttıran bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

Sonuç olarak, araştırma kapsamında elde edilen bulgular literatür ile de uyuşmakta iş stresinin birey üzerindeki olumsuz etkilerinin tükenmişlik düzeyi üzerinde arttırıcı yönde bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu durum özel güvenlik çalışanlarının psikolojik iyi oluşları kadar fiziksel iyi oluşlarını da ilgilendirmekte ve güvenlik gibi önemli bir alanın etkinliğini ilgilendirmektedir. Bundan dolayı bu alanda çalışanların iş stresi ve tükenmişlik kapsamında belirli periyotlar ile değerlendirilmesi, çalışma koşullarının bu dinamikleri azaltıcı yönde düzenlenmesi öneriler olarak öne çıkmaktadır. Çalışmada yapılan tespit sonucunda özel güvenlik çalışanlarında iş stresi ve tükenmişlik ortalamaların üzerinde seyretmektedir. Bu durumunun engellenmesi için gerek birey gerekse yöneticilere büyük görevler düşmektedir. Özel güvenlik çalışanlarının yaşadığı iş stresi ve tükenmişliğinin önlenmesine yönelik aşağıdaki önlemler alınabilir;

İlk olarak çalışan bireye stres ve tükenmişliğin ne olduğunu öğretici eğitimler ile yola başlanmalıdır. Bu tip durumların ile karşılaştığında, belirtilerini önceden anlayabileceği ve karşılaştığı durumlarda baş edebilmesine yönelik eğitimler verilmelidir. Aynı zamanda bu eğitimlerin yöneticilere de verilmesi durumunda, çalışanlarının stres ve tükenmişlik olgusuna kapılmasını önleyici önlemler alabilir.

İş yükünün fazla olduğu güvenlik sektöründe kişilerin yetenek, beceri, kapasite ve sahip olduğu özellikler yöneticiler tarafından doğru tespit edilerek göz önünde bulundurulmalı ve personele bu sonuçlar doğrultusunda adaletli bir şekilde iş dağılımı ve iş bölümü yapılmalıdır.

İş ile alınacak kararlarda personelin katılımı da sağlanmalıdır. Kendi ile alakalı veya çalıştığı kurum ile alakalı kararlarda bireye söz hakkı verilmelidir. Personel, alınan kararlarda kendi rolünün olduğunu da düşündüğünde iş stresi azalır, örgüte bağlılığı artar ve örgüt iklimi açısından şeffaf ve doğal bir ortam olduğunu düşünür. Yöneticiler bu durumlara özen göstererek yeterli düzenlemeyi yapmalıdır.

Araştırmada güvenlik sektörü eğitimi ile ilgili yetersizliklerin olduğu göze çarpmaktadır. Bu sorunun ortadan kalkması için personele daha nitelikli eğitim, kararsızlıklar karşısında ne yapabileceği bilgilendirici, görev esnasında karşılaşacağı durumlarda net karar verebileceği düzeye gelmesine yönelik bilgilendirici seminerler verilmelidir. Alınan teorik eğitimlerin yanı sıra pratik eğitimlerde artırılmalıdır. Özellikle silahlı olarak görev yapan çalışanlar, eğitim ve mevzuat eksikliği sebebi ile silah kullanması gereken olaylar esnasında kararsızlığa düşerek strese girmektedir. Silah kullanma yetkisi ve karşılaşılan durumlar karşısında personelin ne yapacağını bilmesi konusunda gerekli eğitimler verilmelidir.

Güvenlik görevlileri mesleğinin yapısı itibarıyla genelde kapalı ortamlarda 4 metre kare gibi küçük nöbet kulübelerinde çalışmaktadırlar. Bu kulübeler genelde tek tip olmaktadır. İçerisinde havalandırma ve ısınma problemleri yaşanan fiziki şartların kötü olduğu, aynı zamanda görev esnasında etkili zaman geçirebilmeleri için yeterli şartları bulunmayan çalışanların strese girerek tükenmişliğe yol açabilecek fiziksel çalışma ortamlarının iyileştirilip ve modern çağa uygun hale getirilmelidir.

Özel güvenlik hizmetleri 7/24 devam eden bir çalışma sistemi taşıması nedeni ile iş saatlerinde düzeleme yapılmalıdır. Özellikle gece çalışan bireylerde daha çok yıpranma görülmesi nedeni ile bu personellere daha fazla istirahat verilmeli veya ekstra ücretlendirilmeleri sağlanmalıdır.

Stresin oluşmasında demografik özelliklerinde etkili olduğu yapılan çalışmada belirtilmiştir. Bu faktörler dikkate alınarak personel değerlendirilmelidir. Analiz sonuçları kadın çalışanların daha az iş stresine girdiği tespit edilmiştir ancak kadın çalışanlara pozitif ayrımcılık yapılmamalı eşit iş eşit ücret mantığı ile hareket edilmelidir.

Çalışanın beklentileri dikkate alınmalı iş yoğunluğu, iş yükü ve monotonluğa sebep olacak durumları azaltmaya yönelik önlemler alınmalıdır. Yoğun iş temposu ile çalışan birey kendine ve ailesine yeterli vakit ayıramayarak strese girer. Çalışanların iş yoğunluğunu azaltmaya yönelik önlemler alınmalıdır.

İş tanımını haricinde çalışan personelde iş stresi artış göstermektedir. Kişi, yapılan görev tanımına göre çalıştırılmalı, angarya veya ekstra işler yüklenmemelidir.

Personelin daha istekli ve daha verimli olması için başarı sağlayanlara ödüllendirme yapılmalıdır.

Mevzuat, iş bilgisi kadar çalışanın fiziksel sağlığı ve gücünde önemlidir. Fiziksel olarak da bir güç unsuru olan özel güvenlik çalışanlarına spor yapması da teşvik edilmelidir.

8. KAYNAKÇA

- Acun, S.**, 2018. Özel güvenlik teşkilatı: Türkiye örneği. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul, 10s.
- Akbaş, F., Dursun, K., Ürün, E.**, 2018. Özel güvenlik mesleğinin unvan sorunu ve gelişimi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(6): 230-240.
- Alpkutlu, M.**, 2018. Türkiye özel güvenlik sektörüne dönük yeni bir hizmet stratejisi. *Güvenlik Bilimleri Dergisi*, 7(2): 175-202.
- Aksanaklu, P., İnandı, Y.**, 2018. Okul yöneticilerinin örgütsel bağlılıkları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(3): 937-955.
- Alpkutlu, M.**, 2017. Türkiye’de özel güvenlik politikasının analizi. *Doktora Tezi*, Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 77s.
- Altan, S.**, 2018. Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3): 138-158.
- Altay, H., Akgül, V.**, 2010. Seyahat acentaları çalışanlarının tükenmişlik düzeyi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(46):87-112.
- Ardıç, K., Polatçı, S.**, 2008. Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2): 69-96.
- Arı, G.S., Bal, E.Ç.**, 2008. Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1):131-148.
- Aydın, A.**, 2002. Özel güvenlik teşkilatı: Kuruluşu, görevleri, yetkileri. *Polis Bilimleri Dergisi*, 4(1-2):124-136.
- Aydın, Ş.**, 2004. Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3):49-74.
- Bağ, V.**, 2012. Gazetecilerde iş stresi: Balıkesir ili yerel basınında çalışan gazetecilerin iş stresi kaynaklarına ilişkin bir uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 7-22s.
- Balcı, A.**, 2014. Çalışanlarda stres kaynakları, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık sektörü. *Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi, İstanbul, 25s.
- Baltaş, Z., Baltas, A.**, 1998. Stres ve Başa çıkma Yolları. Remzi Yayınevi, İstanbul, 18 baskım, 95-97s.
- Başoğlu, A.**, 2007. Türkiye’de özel güvenlik hizmetleri ve 5188 Sayılı Kanun. *Yüksek Lisans Tezi*, Muğla Üniversitesi, Muğla, 34s.

- Başol, G., Altay, M.,** 2009. Eğitim yöneticisi ve öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 58(58):191-216.
- Bayar, H., Öztürk, M.,** 2017. İş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi araştırma görevlileri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2):525-546.
- Bedirhan, A.,** 2017. Özel güvenlik personelinin duygusal tutarsızlık seviyelerinin çatışma sıklığı üzerine etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep, 38s.
- Bektaş, Ö.,** 2019. Özel güvenlik görevlilerinin çalışma yaşamı kalitesi ve işten ayrılma niyeti ilişkisi üzerine bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Kırklareli Üniversitesi, Kırklareli, 7s.
- Biçki, S.,** 2016. Hizmet sektörü çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi: İstanbul örneği. *Yüksek lisans tezi*, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul, 24s.
- Birdişli, F.,** 2020. Uluslararası güvenliğin tarihsel gelişimi ve post-modern güvenlik dönemi *Güvenlik Bilimleri Dergisi*, Şubat 2020, UGK özel sayısı, 235-260s.
- Çakır, A.,** 2006. Polislerin iş stresi ve bazı değişkenlere göre stresle başa çıkma tarzlarının karşılaştırılması. *Yüksek Lisans Tezi*, Çukurova Üniversitesi, Adana, 52s.
- Çakıroğlu, E., Tengilimoğlu, D.,** 2014. Mobing davranışlarının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisi. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 4(3):167-188.
- Çalışkan, A.,** 2021. Bekçilerin toplumsal rolleri: Savunulabilir mekân teorisinden hareketle medya temsilleri üzerine bir değerlendirme. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(1):20-36.
- Çam, S., Çakır, İ.,** 2008. Polislerde iş stresi algısının kişisel ve göreve bağlı bazı değişkenlere göre karşılaştırılması. *Polis Bilimleri Dergisi*, 10(3):21-40.
- Çetin, B.,** 2018. Otel işletmelerinde öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin düzenleyicilik rolü: Kapadokya örneği. *Doktora Tezi*, T.C. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir, 27s.
- Çora, H.,** 2010. Avrupa birliği sürecinde Türkiye’de özel güvenlik hizmetleri yapısı ve uyum sorunları. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 24s.
- Coşgun, N.,** 2006. Çalışma hayatında stres ve iyimserliğin iş tatminine etkisi ve bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 21s.
- Demirci, U.,** 2019. Özel güvenlik polis iş birliğinin özel güvenlik görevlilerinin iş doyumları üzerine etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1):490-503.

- Deveci, B.,** 2017. İş stresi ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20):39-53.
- Efeoğlu, İ.E., Özgen, H.,** 2007. Aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2):237-254.
- Ekici, S., Yılmaz, A.,** 2006. Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1): 31-58.
- Ergüven, N.S.,** 2016. Uluslararası hukuk açısından güvenlik kavramının teorik temelleri. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 65(3):771-835.
- Erkalaycıoğlu, İ.,** 2013. Türk hukukunda özel güvenlik görevlilerinin koruma tedbirlerine başvurma ve zor kullanma yetkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, Bahçeşehir Üniversitesi, Bursa, 1s.
- Ergin, C.,** 1992. Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçek 'inin uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, 143-154.
- Filiz, O.,** 2006. Türkiye' de özel güvenlik yönetimi. *Doktora Tezi*, İnönü Üniversitesi, Malatya, 50s.
- Göç, E.,** 2013. Türk istihbaratının tarihsel gelişimi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2):88-111.
- Gökçe, F.,** 2011. İhtiyaçlar hiyerarşisi kuramına göre öğretmenlerin motivasyon düzeyleri. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 24(2):317-334.
- Guluzade, A.,** 2019. Sağlık çalışanlarında iş stresi ile tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi: Ankara'da bir üniversite hastanesi örneği. *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Ankara, 7s.
- Güçlü, N.,** 2001. Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 91-109.
- Güdük, F.,** 2016. Türk askerî istihbarat yapısı ve hukuksal düzenlemeleri hakkında bir öneri: ABD örneği. *Yüksek lisans tezi*, Kara Harp Okulu, Ankara, 92s.
- Gümüştekin, Y., Öztemiz, A.,** 2005. Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1):271-288.
- Gürbüzkol, R.,** 2013. Özel güvenlik hizmetlerinde kalite boyutları. *Yüksek Lisans Tezi*, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Van, 23s.

- Güven, Ö.Z., Sezici, E.,** 2016. Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2):111-132.
- Haspolat, E.,** 2010. Türkiye’de neoliberal devlet anlayışı bağlamında devlet-güvenlik ilişkisinin değişen içeriği ve özel güvenlik olgusu. *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi, Ankara, 133s.
- Helvacı, I., Turhan, M.,** 2013. Tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Silifke’de görev yapan sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 1(4):58-68.
- Hünner, A.,** 2010. İç güvenlik hizmetlerinde özelleştirme ve 5188 Sayılı Kanun. *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi, Ankara, 64s.
- İlhan, G.,** 2015. Özel güvenlik örgütlerinin yönetsel sorunları ve çözüm önerileri: Özel güvenlik personelinin iş memnuniyetiyle ilgili bir alan araştırması. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul, 70s.
- İnkaya Horoz, E.F.,** 2019. Algılanan kişi- çevre uyum ölçeğini Türkçe ’ye uyarlama çalışması. *Yüksek Lisans Tezi*, T.C. Maltepe Üniversitesi, İstanbul, 2s.
- Kaçmaz, N.,** 2011. Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *Journal of Istanbul Faculty of Medicine*, 68 (1):29-32.
- Karakaş, A., Gökmen, G.,** 2018. Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya’da bir araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (3):99-127.
- Karakaya, E.,** 2018. Tükenmişlik, iş stresi ve duygusal zekâ arasındaki ilişki: Akademisyenler üzerine bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi, İstanbul, 40-67s.
- Kasap, M.,** 2006. Özel güvenlik şirketlerinin kooperatifleştirilmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 3s.
- Kılıç, R., Sakallı, S.Ö.,** 2013. Örgütlerde stres kaynaklarının çalışanların iş-aile çatışması üzerine etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3):208-237.
- Kıvrak, A., Kaya, M.,** 2014. Polislerde mesleki tükenmişlik ve problemli personelin işe kazandırılması. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(3): 311-332.
- Kula, S., Çakar, B.,** 2015. Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi bağlamında toplumda bireylerin güvenlik algısı ve yaşam doyumu arasındaki ilişki düzeyleri. *Bartın Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 6 (12):191-209.
- Kurt, G.,** 2011. Adana Kemal Serhadlı Polis Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin stresle başa çıkma düzeylerinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Karaman, 40s.

- Kurtoğlu, B.**, 2018. 6413 Sayılı TSK Disiplin Kanunu çerçevesinde disiplin suç ve cezalarına ilişkin esaslar ve uygulaması. *Yüksek Lisans Tezi*, Erciyes Üniversitesi, Kayseri, 1s.
- Maslach, C., Jackson, S. E.**, 1981. The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2):99-113.
- Metli, O., Kuyaksil, A.**, 2013. İç güvenlik hizmetlerinde yerelleşme örneği olarak özel güvenlik. *3.Ulusal özel güvenlik sempozyumu*, PMYO, Gaziantep, 1-2 Mart, s. 1-13.
- Mil, H.**, 2014. Türkiye’de özel güvenlik sistemi ve yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(1): 117-134.
- Mortaş, H.**, 2019. Türkiye’de özel güvenlik eğitimi: Üniversiteler üzerine nicel bir güncelleme. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6 (4):384-403.
- Okutan, E., Yıldız, Ş., Konuk, F.**, 2013. İş hayatında tükenmişlik sendromu: Finans ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2):1-17.
- Okutan, M., Tengilimoğlu, D.**, 2002. İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3):15-42.
- Ören, N., Türkoğlu, H.**, 2006. Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (16),.
- Özdemir, Y.**, 2019. Özel güvenlik sektörünün sosyo-ekonomik sorunları: Tekirdağ örneği. *Yüksek Lisans Tezi*, Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Tekirdağ, 39s.
- Payam, M.**, 2018. Emniyet, güvenlik, kent emniyeti ve kent güvenliği: Kavramsal bir analiz. *Avrasya Terim Dergisi*, 6(1):15-25.
- Polatcı, P., Ardıç, K., Türkan, G.**, 2014. Bağlılık boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 21(2): 281-292.
- Satır, S.**, 2019. Tükenmişlik sendromu ve işe adanmışlık üzerine bir uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 24s.
- Savul, G.**, 2015. Güvencesiz istihdam ve istihdam gerilimi modeli. *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 9(33):7-11.
- Şeker, G.**, 2009. Polisin kent güvenlik uygulaması ve yönetim modeli. *Doktora tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir, 256s.
- Seyidoğlu, S.**, 2020. Siirt ilinin suç ve suçluluk yapısı. *The Journal of International Scientific Researches*, 5(3): 381-401.

- Soysal, A.,** 2009. Farklı sektörlerde çalışan iş görenlerde örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2): 333-359.
- Şahin, M., Bedük, A.,** 2019. Çalışanlarda iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi: Bankacılık örneği, *International Social Sciences Studies Journal*, 5(31): 1448-1458.
- Tansu, M.,** 2009. Algılanan kişi- örgütsel stres kaynakları ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, 28s.
- Tavşancıl, E.,** 2005. Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi. Nobel yayınları 2. baskı, Ankara.
- Taysı, K.,** 2012. Muhasebe meslek mensupların da tükenmişlik sendromu üzerine Kırklareli ilinde bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Trakya Üniversitesi, Edirne, 9s.
- Toğa, N.,** 2016. Örgütsel adalet algısının tükenmişlik sendromuna etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, İnönü Üniversitesi, Malatya, 43s.
- Tuna, R.,** 2010. Onkoloji hemşirelerinin iş stresi ve tükenme düzeyleri ile bunları etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Yüksek lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 6s.
- Turunç, Ö., Çelik, M.,** 2010. Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2):183 206.
- Ulupınar, S.,** 2013. Konya ilinde bulunan yatılı ilköğretim bölge okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Konya, 16s.
- URL-1,** 2021. <https://www.tsk.tr/Sayfalar?viewName=Gorevi>. 11 Mart 2021.
- URL-2,** 2021. <https://tr.wikipedia.org/wiki/KamugC3BCvenliC49FitextKamu%20g%C3%BCvenli%C4%9Fi%2C%20vatanda%C5%9Flar%C4%B1n%2C%20%C3%B6rg%C3%BCtlerin%20veitfaie%20ve%20acil%20servis%20bulunmaktad%C4%B1r.01> 01 Mart 2021.
- URL-3,** 2021. <https://www.egm.gov.tr/istihbarat/gorevyetkivesorumluluklarimiz>. 11 Şubat 2021.
- URL-4,** 2021. <https://www.anayasa.gen.tr/1982ay.htm>. 22 Ocak 2021.
- URL-5,** 2021. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.4.211.pdf>. 30 Şubat 2021.
- URL-6,** 2021. <https://www.mit.gov.tr/gorev.html>. 19 Nisan 2021.
- URL-7,** 2021. <https://www.tobb.org.tr/Documents/yayinlar/2014/ozelguvenlikmeclisiint.pdf>. 28 Şubat 2021.

URL-8, 2021. <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/21888.pdf.1994-2021>. 22 Ocak 2021.

URL-9, 2021. https://tr.wikipedia.org/wiki/%C3%96zdemir_Sabanc%C4%B1#Suikast. 04 Mart 2021.

URL-10, 2021. <https://www.egm.gov.tr/ozelguvenlik/mevzuat-ozel-guvenlik>. 09 Mart 2021.

Ülkü, E., 2017. Stres ve Stres yönetimi (stresle başa çıkma): Sağlık sektöründe bir uygulama, *Yüksek Lisans Tezi*, Fırat Üniversitesi, Elâzığ, 53s.

Yetim, E., Demirdizen, D., 2018. Bir iş sağlığı konusu olarak öğretmenlerde iş stresi ve başa çıkma yolları alan araştırması. *Journal of Awareness*, 3(5):637-652.

Yetişen, E., 2010. İş stresinin işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkisinde sosyal desteğin biçimlendirici rolü. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 32s.

Yıldırım, F., 2007. İş doyumu ile örgütsel adalet ilişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 62(1):253-278.

Yıldız, E., 2012. Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(33):37-61.

Yüksel, H., 2014. Çalışma yaşamı ve stres kavramı: Durumsal bir yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3):109-131.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Munzur Üniversitesi Genel İşletme Anabilim Dalı'nda yapılmakta olan bilimsel bir çalışmaya kaynaklık etmektedir. Araştırmanın amacı, Tunceli' de görev yapan özel güvenlik mensuplarında iş stresi ile tükenmişlik ilişkisinin incelenmesidir. İş stresinin güvenlik çalışanlarında tükenmişliğe yol açıp açmadığı saptanmaya çalışılmıştır Çalışma ile güvenlik sektöründe iş stresinden ve tükenmişlikten kaynaklanan durumlar değerlendirilerek güvenlik sektöründe yaşanan sıkıntılara ışık tutmak, küreselleşme, yerelleşme ve değişen koşullar doğrultusunda çalışanların güçlendirilmesi, iş verimliliğinin artırılması, iş yaşamındaki insani ilişkilerin ve iletişimin önündeki engellerin azaltılmasına katkı sunması açısından yapılacak olan bu çalışmamız önemlidir. Bu çalışmaya katılım ortalama 20 dakika sürmektedir.

Araştırma ile olması gereken değil, mevcut durumun ortaya çıkartılması amaçlanmaktadır, bu nedenle ölçekte yer alan tüm seçeneklere güncel hayatla uyumlu, samimi ve doğru bilgileri vermeniz mevcut durumun ortaya konabilmesi açısından önem arz etmektedir.

Tarafınızca doldurulacak 3 adet ölçeğe lütfen isminizi veya diğer kişisel bilgilerinizi yazmayınız. Ölçeğin değerlendirilmesi toplu olarak değerlendirilecek, bilimsel kriterler doğrultusunda genellemeler yapılacaktır.

Araştırmayla ilgili daha fazla bilgi almak isterseniz: Bu çalışmaya katıldığınız için şimdiden teşekkür ederiz. Araştırma hakkında daha fazla bilgi almak için Genel İşletme Bölümü yüksek lisans öğrenci Mehmet KARAMANOĞLU ile iletişim kurabilirsiniz.

Kişisel Bilgiler

1- Cinsiyetiniz?	☐ Erkek	☐ Kadın
2- Eğitim durumunuz?	☐ İlköğretim ☐ Lisans-Ön Lisans	☐ Lise ☐ Yüksek lisans
3-Medeni durumunuz?	☐ Evli	☐ Bekar
4-Yaşınız?	(belirtiniz)	
5-Aylık ortalama geliriniz?	☐ 2001-2999TL ☐ 4000-4999TL	☐ 3000-3999TL ☐ 5000TL ve üzeri
6-Meslekteki toplam hizmet süreniz?	☐ 5yıldan az ☐ 11-20 yıl	☐ 6-10 yıl ☐ 20 üzeri

İŞ STRES ÖLÇEĞİ

Bu ölçekte tanımlayıcı nitelikte 15 ifade bulunmaktadır. Aşağıdaki maddeleri okuyarak lütfen size uygun seçeneği (X) ile işaretleyiniz. Bulguların değerlendirilmesinde sizin sorulara verilecek samimi yanıtlarınız önem arz etmektedir. Bilimsel ilkeler doğrultusunda cevaplarınızın gizliliği korunacaktır.

Sıra No	İfadeler	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkiniz olmadığını hisseder misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İşinizin amacı ve taşıdığınız sorumluluklar konusunda tereddütte düşer misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	İşinizde gelişme ve ilerleme konusunda sizin için var olan imkânlardan şüpheye düşer misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Normal bir iş gününde bitirilemeyecek kadar ağır bir iş yükünüz olduğunu hisseder misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Çevrenizdeki kimselerin birbirleriyle çatışan taleplerini karşılayamayacağınızı düşünüyor musunuz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anketin devamıdır.

6	İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı düşünüyor musunuz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	İşinizi yapmak için gerekli olan bilgileri elde etmek konusunda güçlüklerle karşılaşır mısınız?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Tanıdığınız insanların hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duyar mısınız?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	İşte çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı ve kabul edilmediğinizi hissedersiniz mi?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Amirlerinizin sizi etkileyen karar ve davranışlarını yönlendiremediğinizi hissedersiniz mi?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Birlikte çalıştığınız kimselerin sizden tam olarak ne beklediği konusunda tereddütte düşer misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Yapmak zorunda olduğunuz işin miktarının işinizin kalitesini olumsuz yönde etkilediğini düşünür müsünüz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Daha iyisinin nasıl yapılacağını bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu hissedersiniz mi?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Bu bölümde işiniz ile ilgili duygu, düşünce ve tutumlarınızı ölçen 22 adet soru sorulmaktadır. İfadelerde yer alan hususları hangi sıklıkta (Hiçbir Zaman, Nadiren, Bazen, Çoğu Zaman, Her Zaman) yaşadığınızı düşünüyorsanız uygun kutucuğu (X) ile işaretleyiniz. Ankette yer alan “işim gereği karşılaştığım insanlar” ifadesi işinizi yaparken muhatap olduğunuz kişileri (öğrenci, veli, yönetici vb.) ifade etmektedir.

Sıra No	İfadeler	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Kendimi enerjik hissediyorum	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anketin devamıdır.

14	İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurumda değil.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)