

Subject Area  
Nursing

Year: 2022  
Vol: 8 Issue: 105  
PP: 4123-4135

Arrival  
11 October 2022  
Published

31 December 2022  
Article ID Number  
66299

Article Serial Number  
06

Doi Number  
<http://dx.doi.org/10.2922/8/sss.66299>



**How to Cite This Article**  
Gümüş, S. & Demircan, A. (2022). "İşletmelerde Stresin Çalışanlara Çoğaltan Etkisi" International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:8, Issue:105; pp:4123-4135



Social Sciences Studies Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

## İşletmelerde Stresin Çalışanlara Çoğaltan Etkisi

### Stress in the Workplace for Employees Multiplying Effect

Sefer Gümüş<sup>1</sup>  Ayfer Demircan<sup>2</sup> 

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi., İstanbul Esenyurt Üniversitesi, İşletme Yönetim Bilimleri Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul, Türkiye

<sup>2</sup> Zübeyde Güleser Aile Sağlığı Merkezi, İstanbul, Türkiye

#### ÖZET

Stresin, çağdaş insanın hayatı üzerindeki etkileri tartışılmaz. İşletmeler de stres kişiler için de kurumlar için de sorunlara yol açabilmektedir. Stres eğer kişi için yoğun, sıkıcı ve yıkıcı boyuta olursa bireylerin işe karşı güdüleme düzeylerini düşürüp, iş görenlerin, işe gitmede isteksiz olmasına, çalışmalarda tatminsizliğe ve moral kaybına, yöneten ve yönetilenler arasında uyumsuzluğa neden olmaktadır. Stres çalışanların özellikle zihinsel ve duygusal yeteneklerini ortaya koymalarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Stres işgücü devir hızının ve işe devamsızlığın en önemli nedenidir. Birey çalışma ortamında iş tatmini bulamaması durumunda öncelikle işe devamsızlık ve sonra işten ayrılma gibi bir yol seçebilmekte, bu durumda nitelikli eleman ve verimlilik kaybı yaşanıp, örgütte performans düşüklüğü ve iş kazaları görülme riski artmaktadır. İş kazaları sonucu personel tazminat talebi doğmaktadır. İşletmeler stres sonucu gerçekleşen hastalıklar yüzünden ağır sigorta bedelleri ödemek zorunda kalmaktadırlar.

Çalışma hayatını ve standardını geliştirmek için bu olaylar yaşanmadan veya işçinin şikayetinden önce önlem alması, çalışma ortamının iyileştirilmesinin sağlanması, strese karşı oluşturulmuş standart ve değerlerle birlikte bir örgüt kültürü geliştirilmesinin gerekliliği açıkça ortadadır. Liderlik anlayışının geliştirilmesi, tüm örgütün bilgi sahibi yapılması, kişilerarası açık iletişime olanak verecek şekilde takım çalışmalarına yönelmesi, çalışanların nasıl yardım alabilecekleri konusunda bilgilendirilmesi, işyeri hekimliği gibi psikolojik danışmanlık sisteminin de yasal olarak işletmelerde zorunlu tutulmasının, iş yerinde yaşanan stresin önlenmesi için atılabilecek adımlar arasında olduğu bir gerçektir.

Stresin iş yaşamı ve çalışanların ruhsal ve fiziksel sağlıkları üzerinde daha ağır etkileri oluşturmadan, bireysel ve örgütsel bilinçlenme ile bu olgunun önüne geçilebilecektir. Etkili yönetim anlayışı kişilerin işletme hedeflerine ulaşmasını sağlarken onların psikolojik ve düşünsel durumlarını dikkate alma ve bu şekilde davranmak ile mümkün olacaktır. İşletme yöneticileri çalışanları ne kadar stresten uzak tutarlarsa performanslara ulaşması ve işletmenin başarısı aynı derece çok kuvvetli olacaktır. Bu da planlı ve programlı çalışma ile mümkün olmaktadır.

Çalışmamızda, günümüzün ekonomik, politik ve sosyolojik ağır şartlarında çalışanların ve yöneticilerin durumları, işletmelerin özellikleri bir bütünlük içinde incelenmiş sonuç ve önerilere gidilmiş yararlanıcıların istifadesine sunulmuştur.

**Anahtar kelimeler:** Stres, İşgücü, Lider, Ekonomik, Politik, Sosyolojik, İşletme, Müşteri

#### ABSTRACT

The effects of stress on the life of modern people are indisputable. Stress in businesses can cause problems for individuals and institutions alike. If stress is intense, boring and destructive for the person, it reduces the motivation level of individuals towards work, causes employees to be reluctant to go to work, causes dissatisfaction and loss of morale, and incompatibility between employees and managers. Stress negatively affects employees' ability to demonstrate their mental and emotional abilities.

Stress is the most important cause of workforce turnover and absenteeism. If the individual cannot find job satisfaction in the working environment, he/she may choose a way such as absenteeism and then leaving the job. Employee compensation claims arise as a result of work accidents. Businesses have to pay heavy insurance costs due to diseases that occur as a result of stress.

It is clear that in order to improve the working life and standard, it is necessary to take precautions before these events occur or the worker's complaint, to improve the working environment, and to develop an organizational culture with standards and values created against stress. Developing the understanding of leadership, making the entire organization knowledgeable, focusing on teamwork to allow open communication between people, informing employees about how to get help, legally obligating the psychological counseling system, such as workplace medicine, are among the steps that can be taken to prevent stress in the workplace. it is a fact.

This phenomenon can be prevented with individual and organizational awareness, without causing more severe effects on stress, work life and the mental and physical health of employees. An effective management approach will be possible by taking into account their psychological and intellectual states and behaving in this way, while enabling people to achieve their business goals. The more stress the business managers keep their employees away from, the more powerful the employees will achieve the expected performances and the success of the Business. This is possible with planned and programmed work.

In our study, in today's heavy economic, political and sociological conditions, the situations of the employees and managers, the characteristics of the enterprises were examined as a whole, conclusions and suggestions were made and presented to the benefit of the beneficiaries.

**Keywords:** Stress, Workforce, Leader, Economic, Political, Sociological, Business, Customer

## 1. GİRİŞ

Günümüzün şartlarında işletmelerin hayatlarını devam ettirmeleri, çetin rekabet ortamının da ayakta kalabilmeleri, amaçlarına ulaşabilmeleri her geçen gün biraz daha zorlaşmaktadır. Yeni teknolojiler, bilgiler, hayat tarzlarındaki değişiklikler, gittikçe artan tüketim ve bunun beraberinde gelen doyumsuzluk ve tatminsizlik işletmeleri zorlamakta ve şartların gittikçe çetinleşmesine neden olmaktadır. İşletmelerin işleri her gün biraz daha zorlaşmaktadır. Çünkü siz istediğiniz kadar yeni teknoloji, yeni makine, en iyi bilgi, en yeni bilgiyi kullanın insan unsuruna yatırım

yapmıyorsanız onu göz ardı ediyor ve ihtiyaçlarına cevap vermiyorsanız rekabette yoksunuz ya da yenilmeye mahkumsunuz. Evet bu kadar üzerinde durduğumuz insan unsuru nedir ve nelerden etkilenir. Hepimizin bildiği gibi ve çokça vurguladığı gibi dünya değişmekte ve tabii ki işletmeler gibi onların çalışanları da bu durumdan nasibini almaktadır.

## 2. İŞLETMELER

### 2.1. İşletmelerin tanımı

İşletmelerin çeşitli kaynaklarda yer alan çok çeşitli tanımları mevcuttur. Mucuk (2008) işletmeleri şöyle tanımlamaktadır: Başkalarının ihtiyaçlarını karşılamak üzere mal ve hizmet üretmek ve sahibine kar sağlamak amacı ile faaliyet gösteren ekonomik birimdir(s.3-4). Akat ve Üner (1993) işletmeyi; insan, makine, makine, para gibi bir takım öğelerden oluşan, ekonomik, teknik ve toplumsal bir bütün olarak, üretimde bulunup kar sağlamak üzere çalışan ekonomik birimdir.

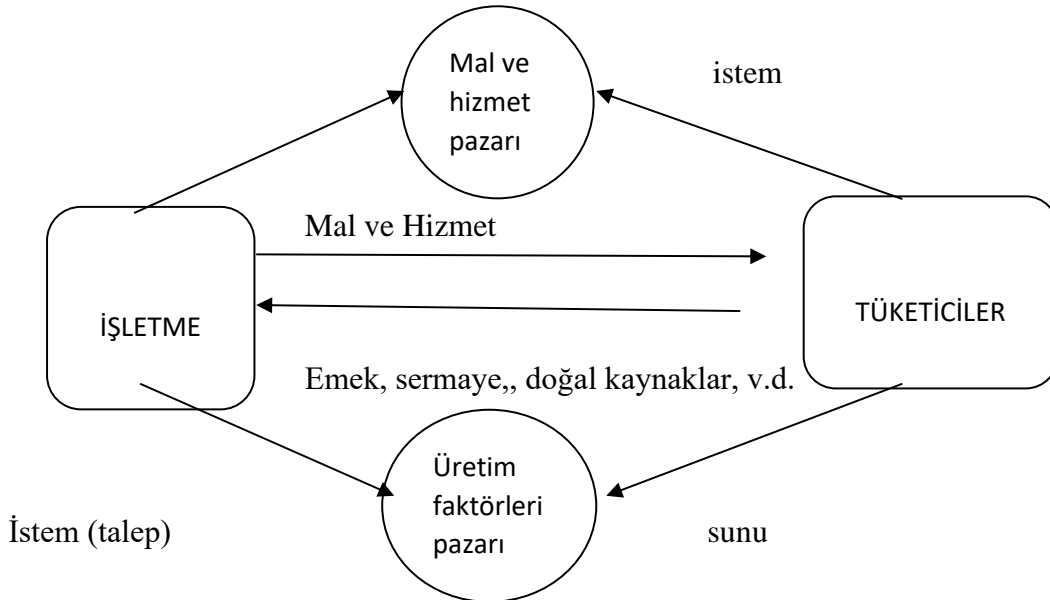
### 2.2. İşletmelerin özellikleri

İşletmelerin yapısal özellikleri Sabuncuoğlu ve Tokol'a göre şöyledir:

- ✓ İşletme ekonomik bir birimdir:.
- ✓ İşletme dinamik bir kuruluştur:.
- ✓ İşletme sosyal bir kuruluştur:.
- ✓ İşletmeler sosyo- teknik birimlerdir:
- ✓ Mülkiyeti kamuya veya özel şahıslara ait olabilir:

İşletmelerin mülkiyeti özel şahıslara veya kamuya ait olabilir.

- ✓ Sahibi tek veya çok kişi olabilir.
- ✓ İşletme bağımsız bir kuruluştur.
- ✓ İşletme açık bir sistemdir: İşletmeler kendi içine dönük kapalı bir sistem değil, toplumla, tüketiciler ve çeşitli kuruluş ve kişilerle sürekli olarak ilişkiye dönük açık sistemlerdir. Aşağıdaki şekilde işletmelerle diğer birimler arasındaki ilişkiyi anlatmakta ve dolayısıyla işletmenin açık bir sistem olduğunu ifade etmektedir.



Şekil.1.İşletme Ve Tüketiciler Arasındaki Ekonomik İlişkiler

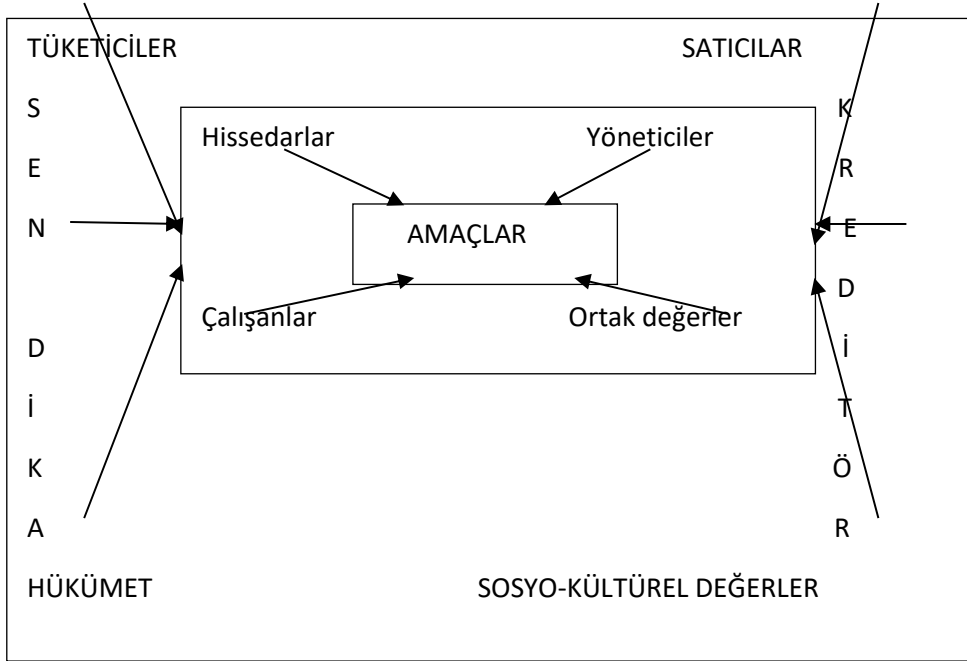
Kaynak: Sabuncuoğlu, Z. Ve Tokol, T.(2001) *İşletme*. (1.Baskı). Bursa: Ezgi Yayınları

### 2.3. İşletmelerin amaçları

İşletme amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için herkes tarafından benimsenmiş olması gerekir. Bu da amaçları gerçekleştirecek kişilerin amaçların belirlenmesi safhasında kararlara katılımı ile mümkün olur. Bunun yanında

amaçlar belirlenirken amaçların ulaşılabilir, kabul edilebilir, özendirici, tanımlanabilir gibi özelliklere sahip olması gerekir. İşletme amaçları genel amaçlar ve özel amaçlar olarak ikiye ayrılmaktadır:

Aşağıdaki şekil 2 işletme amaçlarına etki eden faktörleri göstermektedir.



Kaynak: Dinçer, Ö. Ve Fidan, Y. (1995). İşletme Yönetimine Giriş. (1.Baskı) İstanbul: İz Yayıncılık

### 2.3.1. Genel amaçlar

#### 2.3.1.1.Kar elde etme

#### 2.3.1.2.Topluma hizmet etme

#### 2.3.1.3.Büyüme ve gelişme

#### 2.3.1.4.Süreklilik

### 2.3.2.Özel amaçlar

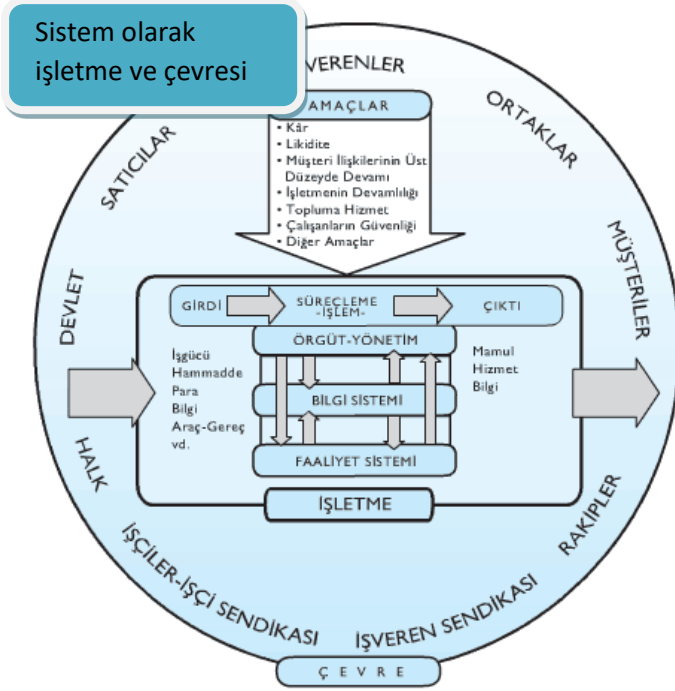
### 2.4.İşletmeler ve çevreleri

#### 2.4.1.Dış çevre (uzak çevre)

#### 2.4.2.Yakın çevre(çalışma çevresi)

#### 2.4.3.İç çevre

İşletmenin yönetilmesinde kısa vadeli ve özel etkileri olan doğası gereği işletmenin içinde olan çevredir. İşletme iç çevresinin bileşenleri; işletme sahipleri ve hissedarlar, yöneticiler ve işletme çalışanlarıdır.



Şekil.3.Sistem Olarak İşletme Çevresi

Kaynak:[http://notoku.com/wp-content/uploads/1001\\_01\\_sek\\_01.gif](http://notoku.com/wp-content/uploads/1001_01_sek_01.gif)/(ERİŞİM TARİHİ:22.06.2022)

## 2.5. İşletmelerin Sınıflandırılması

### 2.5.1. Büyüklüklerine göre işletmeler

### 2.5.2. Faaliyet konularına göre işletmeler

### 2.5.3. Ekonomik yapılarına göre işletmeler

### 2.5.4. Sermaye mülkiyetine göre işletmeler

1.Özel sektör işletmeleri: 2.Kamu sektörü işletmeleri

3.Yabancı sermayeli işletmeler

### 2.5.5. Hukuki şekillerine göre işletmeler

#### 2.5.5.1. Özel işletmeler

1.Tek kişi işletmeleri

2.Şirketler.

#### 2.5.5.2. Kamu işletmeleri

2.Döner sermayeli işletmeler

3.Mahalli idareler (yerel yönetim) işletmeleri

Belediyeler, il özel idareleri, köyler mahalli idareler kapsamında yer almaktadır.

4.Kamu iktisadi teşebbüsleri (KİT'ler)

İktisadi Devlet Teşekkülleri (İDT) ve Kamu İktisadi Kuruluşları (KİK) olarak ikiye ayrılır.

4.1.İktisadi devlet teşekkülleri (İDT)

Kanun Hükmünde Kararıname İDT; “sermayesinin tamamı devlete ait, iktisadi alanda ticari esaslara göre faaliyet göstermek üzere kurulan KİT’lerdir” şeklinde tanımlanmıştır.

İktisadi devlet teşekküllerine örnek olarak Halk Bankası, Ziraat Bankası, Devlet Malzeme Ofisi verilebilir.

4.2. Kamu İktisadi Kuruluşları (KİK)

### 2.5.5.3. Yabancı sermayeli işletmeler

Bu işletmeler mülkiyeti başka ülkelerin girişimcilerine aittir. Bu işletmeler, işletme kuracakları ülkenin özel ya da kamu işletmeleri ile işbirliği yaparak kurulabilir. Ya da yabancı girişimciler direkt olarak kendi başlarına işletme kurabilirler. Bunların kuruluşları belli yasalarla belirlenmiştir (Tatar ve Üner,1992, s.16)

### 2.5.6. İşletmeler arası anlaşmalar bakımından işletmeler

2.5.6.1.Centilmenlik anlaşması

2.5.6.2.Kartel

2.5.6.3.Tröstler

2.5.6.4.Holding

2.5.6.5.Konsern

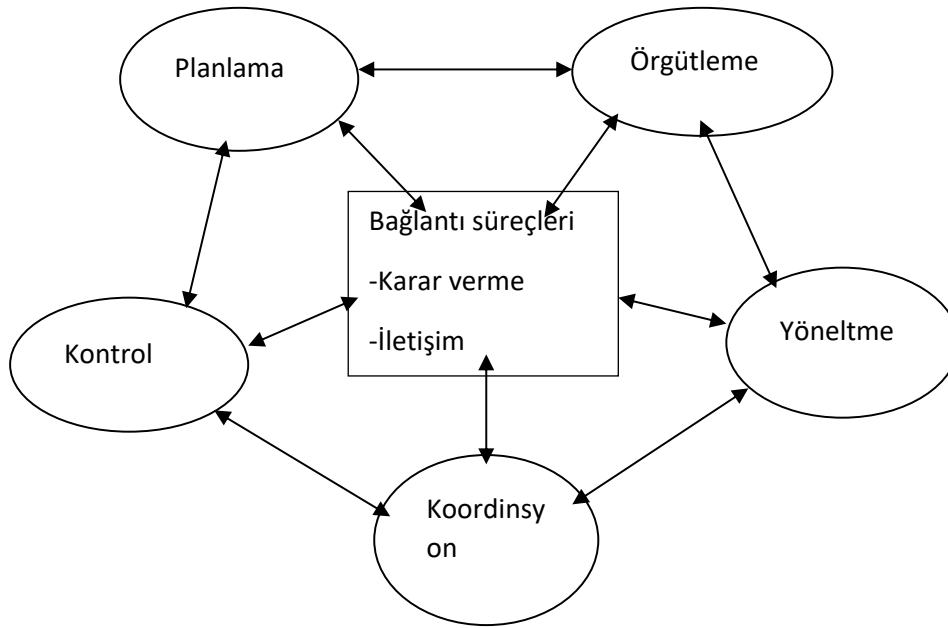
2.5.6.6. Tam birleşme

## 3. İŞLETMELERİN İŞLEVLERİ

### 3.1. Yönetim işlevi

Uğur (1994 S.47)'ün tanımına göre yönetim; kişiler arasında işbirliği sağlama ve onları bir amaca doğru yürütme iş ve çabalarının toplamıdır

Yönetimin işlevinin bir takım fonksiyonları vardır. Birçok yazar farklı şekilde ifade etmekle birlikte bu çalışmada Fayol'dan planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon, kontrol şeklinde anlatılacaktır. Aşağıdaki şekilde yönetimin işlevleri gösterilmiştir.



Şekil.4. Yönetim İşlevleri

Kaynak: Akat, İ. Ve Üner, N. (1993). İşletme Yönetimi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Bilgi İşlem Birimi Masa Üstü Yayıncılık Grubu

## 3. STRES TANIMI VE KAVRAMI

Yaşadığımız yüzyılda insanlar, hangi işi yaparlarsa yapsınlar, büyük bir bölümü, kendi yeteneklerini ve sınırlarını zorlayarak yaşamlarını sürdürmektedirler. Diğer bir ifadeyle, bekledikleri bazı ekonomik, toplumsal ve psikolojik gereksinimlerinin karşılanmaması veya girişilen çabaların engellenmesi bireylerde kızgınlık, endişe, kaygı, üzüntü, gerilim gibi nitelendirilen ve daha genel anlamda “stres” olarak tanımlanan bir tepkiyi ortaya çıkarmaktadır (Ertekin, 1993, s.3).

Tablo 2. Yararlı ve Zararlı (Distress - Eustress) İşaretleri

Yararlı Stres Belirtileri	Zararlı Stres Belirtileri
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Başkalarını dinlemeye gönüllü olma</li> <li>• Başkalarının duygularını anlayabilme</li> <li>• Gülümseme</li> <li>• Olayların gülünç yönlerini görme</li> <li>• Bilginin uygulanması</li> <li>• Yaratıcılık</li> <li>• Yüksek verimlilik</li> <li>• İş tatmini</li> <li>• İş ve hayata karşı olumlu tutumlar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uykusuzluk ve diğer uyku rahatsızlıkları</li> <li>• Astım ve diğer solunum problemleri</li> <li>• Deride oluşan lekeler</li> <li>• Mide bulantısı</li> <li>• Ülser</li> <li>• İnce ve kalın bağırsak spazmı</li> <li>• Baş ağrısı, boyun ağrısı, sırt ağrısı</li> <li>• Ağız ve boğaz kuruması</li> </ul>

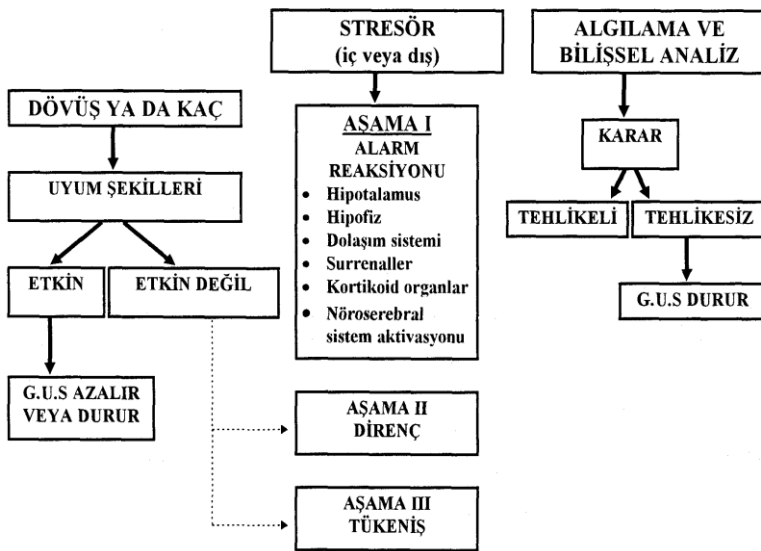
Kaynak: Tokay. "Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi", YTÜ SBE Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2000 s.8

### 3.1. Genel uyum sendromu

Hans Selye bedenın stresli durumlarda verdiği üç aşamalı tepkiye "Genel Uyum Sendromu" adını vermiştir (Aydın,2000,s.4).

Beden stres kaynağı ile karşılaştığında sempatik sinir sisteminin uyarılması ile kişide "savaş ya da kaç" tepkisi oluşur. Bu aşamaya "alarm aşaması" denir. Hipofiz bezi uyarılır. ACTH(stres) hormonu salgılanır. Adrenal bezlerden, adrenalın ve kortizon salgılanır. Bireyin kalp atışları hızlanır, tansiyonu yükselir, solunumu hızlanır, taşikardi olur, vücut ısısı ve kan basıncı azalır, depolanmış yağ ve şeker kana karışır(mücadeleye gerekli enerji sağlanır), göz bebekleri büyür ve bütün duyumlar artar.

Aşağıdaki şekilde genel uyum sendromunun aşamaları gösterilmiştir.



Şekil.6.Genel Uyum Sendromu

Kaynak: Türk, M.(1997). Bir Örgütsel Stres Anketinin(VOS-D)Türkiye'ye Uyarlanması "Seri Üretim, Sürekli Üretim Teknolojileri İle Hizmet Sektöründe Uygulanması" Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Ege Üniversitesi.

### 3.2. Stres belirtileri

Stres altın da isek ve bununla başa çıkamıyorsak, pek çok rahatsız edici, fiziksel ve duygusal belirtiler ortaya çıkabilir.

Fiziksel düzeyde stres belirtileri, vücut kaslarında gerginlik, yorgunluk, huzursuzluk, aşırı hareketlilik, terleme, bir ses karşısında irkilme, hafıza zayıflaması, gerginlik artıçça tansiyonda yükselme, kalp çarpıntısı, sık idrara çıkma, mide bulantısı, kadınlarda adet gecikmesi, boyun ve sırt ağrıları, tutulmalar, kasılmalar, aşırı iştah veya iştahsızlık, baş dönmesi, ağlama nöbetleri, ağız ve boğazın kuruması, sinirsel kahkahalar, aşırı ağlama, konuşma güçlükleridir.

### 3.3. Bireysel stres kaynakları

#### 3.4 Kişilik.

Hans Selye, kişinin strese gösterdiği tepkinin, fizyolojik yatkınlık, kişilik özellikleri, tecrübeleriyle ve sosyal destek kaynakları gibi birçok faktöre bağlı olduğunu söylemektedir(Tutar, 2007, s.212).

Sutherland ve Cooper'a göre A tipi bir kişiliğin gösterdiği tipik davranış özellikleri şunlardır,

- ✓ Sürekli belli bir zamana yetişme kaygısıyla ve aşırı iş yükü altında uzun süre çalışırlar.
- ✓ İstirahat etmeden hafta sonları ve geceleri evde çalışırlar.
- ✓ Sık sık tatillerini kısa keserek işe dönerler, hatta tatil yapmayabilirler.
- ✓ Devamlı olarak kendileriyle ve diğer insanlarla rekabet halindedirler, kendilerini sık sık gerçekçi olmayan standartlarla değerlendirirler.
- ✓ İş ortamında engellendikleri hissini duyarlar, astlarının faaliyetlerine kızarlar ve üstlerinin onları anlamadıklarını düşünürler.

A tipi davranışların nedeninin ne olduğu bilinmemekle birlikte, kalıtımsal olduğu sanılmaktadır. Ancak Fredman ve Rosenman A tipi davranış özelliklerinin, küçük yaşta aileden kazanıldığını ileri sürmektedirler.

B tipi olanlar, daha rahat, üzülp tasalanmadan zorlukları yenen, sürekli olarak çalışan, acele etmeyen ve sahip oldukları zamana göre işlerini düzenleyen ve daha uyumlu insanlardır.

A tipi ve B tipi davranış biçiminin sadece bir kişide görülmesi mümkün değildir. Bunlar sadece özelliklerdir.

Belirtmek gerekir ki dünyada hiçbir insan "A tipi" davranış biçiminin bütün özelliklerine sahip değildir. "B tipi" davranış biçiminin özelliklerini taşıyan birçok insan derece derece bazı "A tipi" davranış biçimi özelliklerini gösterebilir. Her iki davranış biçimini birbirinden ayıran husus, gösterilen davranışların sıklığı ve şiddetidir( Baltaş ve Baltaş, 1999, s.147).

## 4. İŞLETMELERDE STRESİN ÇALIŞANLARA ÇOĞALTAN ETKİSİ

### 4.1. Stresin Fizyolojik Etkileri

İster önemsiz hastalıklar olsun, isterse kalp hastalıkları veya uyuşturucu ve alkol kullanımı gibi ağır problemler olsun hepsi stresle ilgili rahatsızlıklardır. Aşağıda sayılan hastalıklar strese bağlı, stresin fizyolojik etkileri sonucu görülen rahatsızlıklardır.

### 4.2. Stres ve hastalıklar

Stres durumunda zayıflayan bağışıklık sistemi, uyku bozuklukları, yemek yeme alışkanlıklarında değişiklikler, çok yeme ya da iştahsızlık vücut direncimizi düşürür ve vücudumuzu hastalıklara açık bir hale getirir. Stres ve hastalıkların bağlantıları aşağıda açıklanacaktır.

#### 4.2.1. Stres ve kalp hastalıkları

Stres kalp hastalıklarının önde gelen nedenlerindedir. Endişe, korku, kaygı kişileri kalp hastalıklarına daha yatkın hale getirmektedir. Genellikle işletmelerde bu durumlarla çalışanlar çokça karşılaşmaktadırlar. Eğer stresle baş edemezsek kalp hastalıklarına yakalanma riskimiz artmaktadır.

#### 4.2.3. Stres ve felç

Vücudun her hangi bir yerinden kopan kan pıhtısının beyindeki damarlardan birini tıkaması sonucu oluşan hastalıktır. Michigan Üniversitesi araştırmacıları ve Finli doktorlar Finlandiya'da 2300 erkeği incelediler. Araştırmacılar bu erkekleri farklı stres tetikçileri ile karşı karşıya getirdiler ve 11 yıl boyunca incelediler. Stres kaynağının tansiyonlarını yükselttiği erkeklerdeki inme olasılığı tansiyonu düşük kalanlara göre, yüzde 72 daha fazla çıktı.

#### 4.2.4. Stres ve mide bağırsak hastalıkları

Stresin mide bağırsak sistemi üzerine de olumsuz etkileri bulunmaktadır. Stres durumlarında mide de asit salgısı artar ve kişilerde bu durum uzun sürerse mide ülseri, gastrit gibi hastalıklar, spastik kolon, bulantı, kusma, kabızlık görülmektedir.



#### 4.2.5. Stres ve kanser

Vücudumuzdaki yararlı hücrelerin kontrolsüz olarak büyüüp çoğalmalarına kanser denilmektedir. Kanser çok ciddi ve ölümcül bir hastalıktır. Kanser gibi çok ciddi bir hastalığı tamamen strese bağlamak mümkün değildir fakat stres bağışıklık stresimizin etkinliğini azaltarak vücudumuzun kansere yakalanmaya açık bir duruma gelmesine neden olmaktadır.

#### 4.2.6. Stres ve solunum yolu hastalıkları

Solunum yolu hastalıkları bir çok enfeksiyon etkeninin sebep olduğu hastalıklardır. Diğer bir çok hastalık gibi bağışıklık sistemimizin stres sebebi ile zayıflaması sonucu enfeksiyon hastalarına yakalanma riskimizde artmaktadır.

#### 4.2.7. Stres ve psikosomatik hastalıklar

#### 4.2.8. Stres ve baş ağrısı

Stres nedeniyle kasların kasılmaları bedende çeşitli ağrılara neden olmaktadır. Baş, boyun, omuz kaslarını kasılmaları baş ağrılarının önemli nedenlerindedir.

#### 4.2.9. Stres ve alerji

Stres kişilerde aşırı duyarlılığa neden olan etmenlerdendir. Aşırı duyarlılık tepkileri, bedenin bağışıklık sistemi üzerinde etki yapan alerji tepkileridir ve bunlara alerjen etmenler neden olmaktadır. Bu alerjen etmenler, vücudun belli bölgelerinde bazen de yaygın olarak kaşıntı, şişlik, kızarma gibi belirtiler ortaya çıkarmaktadır. Bunlar stresle vücudun savaşının işaretleridir.

#### 4.2.10. Stres ve bağışıklık sistemi

Bağışıklık sistemi saldırıya geçen mikropları tespit eden ve onlarla savaşan bir savunma sistemidir. Vücudun dengesi stres hormonlarının uzun süre salgılanmasına ve onun yarattığı dengesizliklere bağlı olarak alt üst olunca, bağışıklık sistemi doğru dürüst çalışmaz(Adamson,2002/2006). Biz de bu durumlarda hastalıklara açık bir hale geliriz.

#### 4.2.11. Stres ve uyku bozuklukları

İnsanın ruh sağlığında meydana gelen küçük bir bozukluk uyku düzeninde değişikliklere neden olmaktadır.

Stres altındaki bireylerde uyku zorluğu iki şekilde meydana gelmektedir. Birincisi, uykuya dalma güçlüğü, ikincisi ise gece boyu kesintisiz olarak uyuyamamadır. Bir başka uyku bozukluğu belirtisi ise, uzun süre uyuduğu halde kişinin sabahleyin dinlenmiş olarak uyanamamasıdır(Güney, 2006, s.104).

### 4.3. İşletmelerde stresin çalışanlara etkisi

Genel olarak, stresin olumsuz bir durum olarak algılanma gerçeği vardır. Çoğunlukla stresin bireyin fizyolojik, psikolojik, sosyal yaşamını olumsuz olarak etkileyen, hayatını zorlaştıran onu hasta eden bir durum olarak algılanır. Stres her zaman olumsuz değildir. İnsanın kendi potansiyelinden yararlanması ve başarı için belirli bir miktar stres gereklidir. İşletmelerde stresin çalışanlar etkileri üzerine Tarhan(2008)'in yaklaşımına göre işletmelerde stres;

- ✓ Rekabete karşı koymayı becerememe;
- ✓ Kendine güvensizlik;
- ✓ Karışık durumlarda başarısızlık, panik;
- ✓ İş yerinde sorunlara aşırı duygusal tepki gösterme;
- ✓ Başarılı olmayı başaramama;
- ✓ Karar verme sürecinde yetersiz kalma;
- ✓ Dayanışma eksikliği;
- ✓ Katılımcılığın azalması;
- ✓ İş kazalarının artması;
- ✓ İş performansının düşüklüğü;
- ✓ Kalite kontrolünde hataların artması;



- ✓ Hatalara karşı vurdumduymaz davranma;
- ✓ Alkol, sigara kullanımının artması gibi durumlar görülmektedir.

#### 4.4. Stresin işletmelere etkileri.

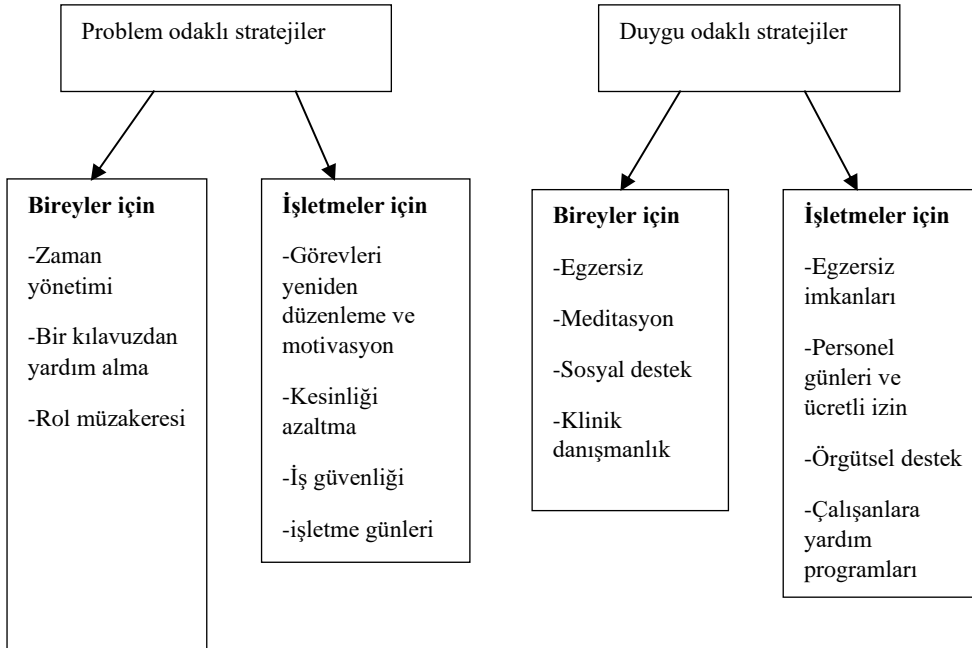
Tablo.3.Stresin işletmelerde etkisi

İşletmelere bağlılığın azalması İşten tatminsizlik Mal ve hizmet kalitesinde düşüş Kararların etkinliğinin zayıflaması Çalışan devrinin artması Örgütsel iklimde soğukluk Sağlık maliyetlerinde aşırı yükselme Personel şikayet ve taleplerinin aşırı artması Hile ve sabotaj Müşteri şikayetlerin de artış	İş kazalarında artış Uyarı ve cezalarda artış Sigorta ödemelerinde artış Aleyhte açılan davalarda artış Kariyer durgunluğu İşe devamsızlık İş ilişkilerinde gerginlik Uzayan yemek ve çay molaları Hesapta olmayan zaman kayıpları Personele ödenen tazminatlarında artış Bölümler arası iş birliğinin zayıflaması Örgütün imajının zayıflaması
--	--

Kaynak: Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003), Örgütsel Yasamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10 (2), 1-19.

#### 4.5. Stres yönetimi

Yönetici ve çalışanlar, stresle başa çıkmada, genellikle, “sorun odaklı” ya da “duygu odaklı” yaklaşımlardan birisini tercih etmektedirler. Sorun odaklı yaklaşım, stres kaynakları üzerinde odaklanmayı salık veren ve diğerine göre daha etkin bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımı izleyenlerin daha iyimser ve stresle başa çıkmada daha başarılı oldukları görülmektedir. Duygu odaklı yaklaşım ise, genellikle, stresin kaynaklarından daha çok, olayın iyi yönleri üzerinde odaklanmayı ve “daha kötüsü de olabilirdi!”, “her işte bir hayır vardır!” gibi düşüncelerle stresle baş etmeyi salık veren bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımı izleyenlerin stres kaynağını pasif bir şekilde baş etikleri ve dolayısıyla da, stresle başa çıkmada daha az başarılı oldukları görülmektedir.



Şekil.7. Stres yönetimi stratejiler

Kaynak: Gümüştekin, G. E., Öztemiz, A.B., (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85.

#### 4.6. Bireysel stres yönetimi

Modelde dört adım vardır. Birinci adımda stresle karşı karşıya kalınmasına neden olan etmenlerle yüzleşip, bunlardan kurtulmanın yolları anlatılır. İkinci adımda; değiştirilemeyecek koşulların kabul edilmesini salık verir. Üçüncü adım; olaylara bakış açısının değiştirilmesi yöntemini ifade eder. Dördüncü ve son adım ise; pozitiften negatife geçmek için yapılması gerekenleri ve yeni bir yaşam tarzı modeli önerir.

Tablo.4. Stresle başa çıkmada DKBY modeli

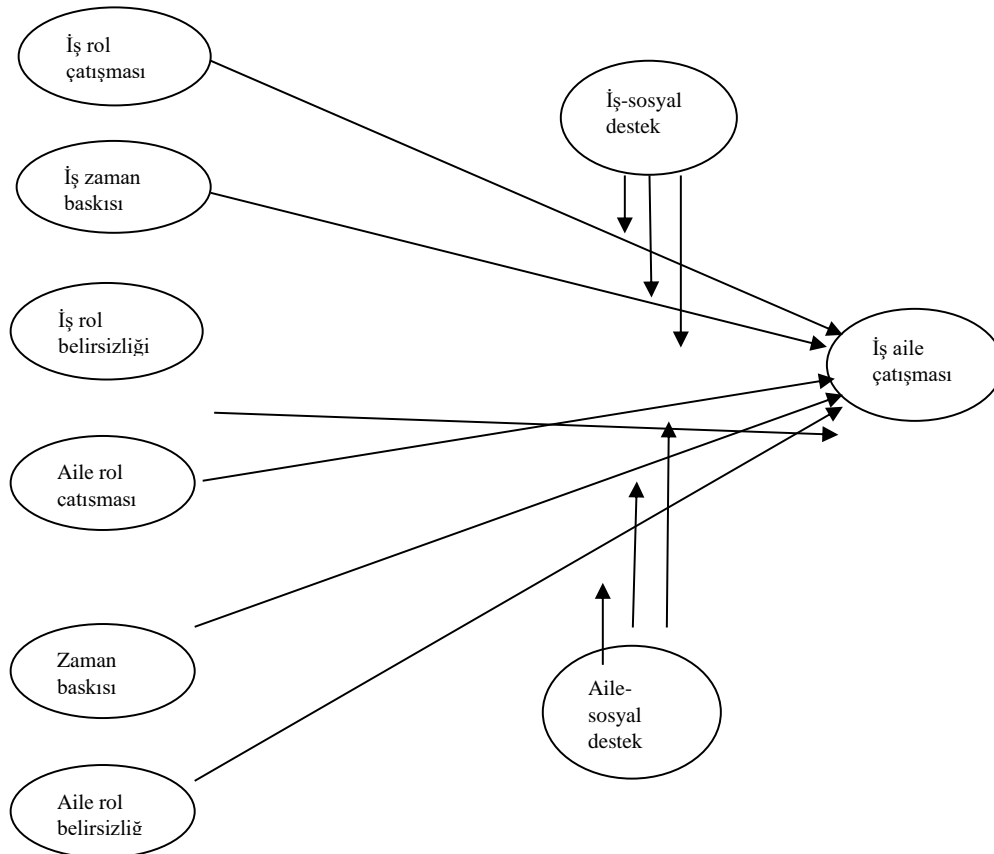
D DEĞİŞTİR	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Stres kaynağı ile yüzleş</li> <li>✓ Yardım iste</li> <li>✓ Zamanı iyi kullan</li> <li>✓ “hayır” demeyi öğren</li> <li>✓ Arada bir mola ver</li> <li>✓ Stres kaynağını önceden tahmin et</li> </ul>
K KABUL ET	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Düşünce tarzını değiştir</li> <li>✓ Kaygını bırak</li> <li>✓ Öfkene hakim ol</li> <li>✓ Durumu daha da kötüleştirme</li> </ul>
B BOŞ VER	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vazgeçmeyi öğren</li> <li>✓ İşleri üst üste ekleme</li> <li>✓ Neden boş vermen gerektiğini bil</li> <li>✓ Denge kur</li> <li>✓ “A” tipi davranıştan kaçın</li> </ul>
Y YAŞAM TARZINI YÖNET	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Negatif mücadeleden kaçın</li> <li>✓ Pozitif yaşam tarzını benimse</li> <li>✓ Diyet yap</li> <li>✓ Egzersiz yap</li> <li>✓ Rahatla</li> <li>✓ Destek al</li> </ul>

Kaynak: Tutar, H. (2007).Kriz ve Stres Yönetimi (2.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık

#### 4.7. Streste Sosyal destek

İşletmelerde stres yönetiminin en önemli halkalarından biri sosyal destektir. Sosyal destek yaklaşımı hem bireyler arası ilişkileri düzenlerken bir taraftan da işletme ile çalışan arasındaki ilişkilerin düzelmesini sağlamaktadır.

Stresi önlemenin en etkin yollarından biri de yaşamın her alanında sosyal desteğe sahip olmaktır.



Şekil.8 İş-Aile Çatışmasında Yatıştırıcı Bir Model Olarak Sosyal Destek

Kaynak: Tutar, H. (2007).Kriz ve Stres Yönetimi(2.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

#### 4.7.2. İşletmelerde stres yönetiminde yöneticiye düşen görevler

Bir yöneticinin astlarından beklentileri ve onlara davranış biçimi; kişilerin çalışmasını ve mesleklerinde ilerlemesini etkilemektedir.-Üstün yöneticilerin bir özelliği de, yüksek iş beklentileri yaratabilmek ve astların bu

beklentilere cevap vermelerini sağlama yeteneğidir.-Etkili olmayan yöneticiler, bu gibi beklentiler yaratamazlar ve bunun sonunda astların randımanında düşüş olur.-Astlar genellikle kendilerinden beklenildiklerine inandıkları işleri yaparlar.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yoğun stres, günümüzün hızlı değişim, çatışma ve rekabetle dolu dünyasında bireyin sağlığını ve verimliliğini etkileyen bir kavram olarak kabul edilmektedir. İşletmelerde yapılan işe, kullanılan teknoloji, üretilen ürün, fiziksel ve çevresel koşullar, örgütsel rol, katılım yoksunluğu, ya da sorumluluk düzeyleri kaynaklı stres gelişmektedir. İşin, çağdaş insanın hayatı üzerindeki etkileri tartışılmaz. İşletmeler de stres kişiler için de kurumlar için de sorunlara yol açabilmektedir. Stres eğer kişi için yoğun, sürekli ve yıkıcı boyuta ulaşırsa, bireylerin işe karşı güdüleme düzeylerini düşürüp, iş görenlerin, işe gitmede isteksiz olmasına, çalışanlarda tatminsizliğe ve moral kaybına, yöneten ve yönetilenler arasında uyumsuzluğa neden olmaktadır. Stres çalışanların özellikle zihinsel ve duygusal yeteneklerini ortaya koymalarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Stres, işgücü devir hızının ve işe devamsızlığın en önemli nedenidir. Birey, çalışma ortamında iş tatmininin bulunmaması durumunda, öncelikle işe devamsızlık sonra işten ayrılma gibi bir yol seçebilmekte, bu durumda nitelikli eleman ve verimlilik kaybı yaşanıp, örgütte performans düşüklüğü, iş kazaları görülme riskinin artmasına neden olmaktadır. İş kazaları sonucu personel tazminat talepleri doğmaktadır. İşletmeler stres sonucu gerçekleşen hastalıklar yüzünden ağır sağlık sigorta bedelleri ödemek zorunda kalmaktadırlar.

Çalışma hayatını ve standartlarını geliştirmek için işverenin, bu olaylar yaşanmadan veya işçisinin şikayetinden önce önlem alması, çalışma ortamının iyileştirilmesinin sağlanması, strese karşı oluşturulmuş standart ve değerlerle birlikte bir örgüt kültürü geliştirilmesinin gerekliliği açıkça ortadadır. Liderlik anlayışının geliştirilmesi, tüm örgütün bilgi sahibi yapılması, kişilerarası açık iletişime olanak verecek şekilde takım çalışmalarına yönelmesi, çalışanların nasıl yardım alabilecekleri konusunda bilgilendirilmesi, işyeri hekimliği gibi psikolojik danışmanlık sisteminin de yasal olarak işletmelerde zorunlu tutulmasının, işyerinde yaşanan stresin önlenmesi için atılabilecek adımlar arasında olduğu söylenebilir.

Sonuç olarak stresin iş yaşamı ve çalışanların ruhsal ve fiziksel sağlıkları üzerinde daha ağır etkileri oluşmadan, hem bireysel hem de örgütsel bir bilinçlenme ile bu olgunun önüne geçilmeli ve daha sağlıklı çalışma ortamları yaratılmalıdır. Etkili yönetim anlayışı; kişilerin işletmenin hedeflerini ulaşmasını sağlarken onların psikolojik ve düşünsel durumlarını dikkate almak ve bu şekilde davranmak ile mümkün olacaktır.

## KAYNAKÇA

1. Adamson, E. (2005). *Stres Yönetimi* (1.Baskı). (Çev: Ü. Şensoy). İstanbul: Morpa Kültür Yayınları(Orijinal çalışma basım tarihi 2002).
2. Akat, İ. ve Üner, N. (1993). *İşletme Yönetimi* (2.Baskı). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Bilgi İşlem Birimi Masa Üstü Yayıncılık Grubu.
3. Akdemir, A. (2007). *İşletmeciliğin Temel Bilgileri* (1.Baskı). Ankara: Orion Yayınevi.
4. Aktepe, E. (2006). *Genel İşletme* (1.Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
5. Altıntaş, E. (2003). *Stres yönetimi* (1.Baskı). İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
6. Aslan, Ş. (b.t.).Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması. 16.11.2009
7. [http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos\\_mak/makaleler/%C5%9Eebnem%20ASLAN/ASLAN,%20%C5%9EEB NEM.pdf](http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/makaleler/%C5%9Eebnem%20ASLAN/ASLAN,%20%C5%9EEB NEM.pdf)/ödev1(7ERİŞİM TARİHİ:22.03.2022)
8. Aşık, N. (2001). Otel İşletmelerinde İş Görenlerin Örgütsel Stres Kaynakları Ve Stresin Bireysel Sonuçlarına İlişkin Bir Araştırma, *Mevzuat Dergisi*, 8 (91)1-26.
9. Aydın, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*(3. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
10. Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
11. Bahar, E. (2009). *İşletme Beceriler Grup Çalışması* (2.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık
12. Balcıoğlu, İ.(b.t.). Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi. 28.10.2009
13. [www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4701.pdf](http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4701.pdf)( ERİŞİM TARİHİ 22.02.2022)
14. Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1987). *Stres ve Başa Çıkma Yollar* (4.Basım). İstanbul: Remzi Kitapevi

15. Baltaş, Z. (2002). *Verimli İş Hayatının Sırrı Stres* (2.Baskı). İstanbul: Remzi Kitapevi
16. Başal, A. (2007). *Stres Yapmayan Stres Kitabı* (1.Baskı). İstanbul: Crea Yayıncılık.
17. Can, H. ve Güney, S. (2007). *Genel İşletme* (1.Basım). İstanbul: Arıkan Basım Yayın Dağıttım.
18. Cüceloğlu, D. (1997). *İnsan Ve Davranışı* (7. Basım). İstanbul: Remzi Kitapevi.
19. Çelik, A. (1992). Kütüphaneciliğin Psiko- Sosyal Boyutları(1): Stres Üzerine, *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 6(2), 83-88.
20. Coşgun, N. (2006). *Çalışma Hayatında Stres Ve İyimserliğin İş Tatminine Etkisi Ve Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.
21. Davaslıgil, Ü., Çakıcı M., ve Öğel, K.(1998) *1998 Bağımlılık ve Gençlik Komisyonu Eğitici Kılavuzu*.
22. Dinçer, Ö. ve Fidan Y. (1995). *İşletme Yönetimine Giriş* (1.Baskı). İstanbul: İz Yayıncılık
23. Eren, E. (1984). *Yönetim Psikolojisi* (2. Baskı). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşlete Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü 30. Yıl Yayınları.
24. Erşahin, C. (2008). *Stres Kendine Güven Mücadele Ruhu* (8.Baskı). Ankara: Tutku Yayınevi
25. Ertekin, Y.(1993).*Stres Ve Yönetim*(1.Baskı). Ankara: Türkiye Ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No:253.
26. Eser, N. (1969). *İşletme İlminin Genel Kuralları Cilt 2*.(1.Baskı). Ankara: Sevinç Matbaası.
27. Güçlü, N. (2001) Stres Yönetimi, *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
28. Gümüştekin, G. E., Öztemiz, A.B., (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85.
29. Günal, S.Ö. (2008). *Genel İşletme Ders Notları* (2.Basım). İzmir: Zeus Kitabevi Yayınları.
30. Güney, S. (2006). *Davranış Bilimleri*(3.Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıttım.
31. Hangreaves, G. (1999). *Stresle Baş Etmek* (1.Baskı). (Çev. A. C. Akkoyunlu). İstanbul: Doğan Kitapçılık. (Orijinal çalışma basım tarihi1998).
32. Hughes, B. ve Boothroyd, R. (1997). *Günlük Hayatın Stresine Son* (1.Basım). (Çev: I. Kusun). Ankara: Doruk Yayıncılık (Orijinal çalışma basım tarihi1997).
33. Işık, E. (2007). *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi.
34. Joehr, J. E. (1999). *Stres Altında Başarılı Olmak* (1.Baskı). (Çev: T. Büyük onat). İstanbul: Beyaz Yayınları (Orijinal çalışma basım tarihi1997).
35. Kağıtçıbaşı, Ç. (1999). *Yeni İnsan Ve İnsanlar* (10.Baskı). İstanbul: Evrim Yayınevi
36. Karakaya, A. (2002). Emniyet Mensuplarının Demografik Özellikleri İle Stres Faktörleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, *Teknoloji Dergisi*, 5(1-2), 71-81.
37. Karalar, R. (2007). *Genel İşletme* (4. Basım). Ankara: Özkan Matbaacılık.
38. Kirista, A. (2004). *Strese Son (Gevşemek ve Pozitif Yaşamak)* (1.Baskı). (Çev:D. Özsoy ve U. Özsoy). İstanbul: Meta Basım Yayım (Orijinal çalışma basım tarihi1996).
39. Koçel, T. (2007). *İşletme Yöneticiliği* (11. Baskı). İstanbul: Arıkan Basım Yayın Dağıttım.
40. Kumkale, İ. (2008). *Genel İşletme* (2. Baskı). Trabzon: Murathan Yayınevi.
41. Losky, B.(2006). *Sakin Ol Sinirlerine Hakim Ol Stresle Başa Çıkma Yolları* (1.Baskı). (Çev: G. Engin). Ankara: Mess Yayınları. (Orijinal çalışma basım tarihi2005).
42. Mackenzie, R. A. (1989). *Zaman Tuzağı* (1. Baskı). (Çev: Y. Güneri). İstanbul: İlgı Yayıncılık (Orijinal çalışma basım tarihi1989).
43. Makin, P. E. ve Lindley, P. A. (1995). *Pozitif Stres Yönetimi* (1.Baskı). (Çev:A. Arslan). İstanbul: Rota Yayın Tanıtım(Orijinal çalışma basım tarihi1995).

- 44.Margerison, C. (1989). *Nasıl Bir Yöneticisiniz* (1. Baskı). (Çev: Y. Güneri). İstanbul: İlgi Yayıncılık (Orijinal çalışma basım tarihi 1989).
- 45.Mucuk, İ. (2008). *Temel İşletme Bilgileri* (5.Basım). İstanbul: Türkmen Kitabevi
- 46.Müftüoğlu, T. (1997). *Türkiye’de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler Sorunlar Öneriler* (1.Baskı). Ankara: EGS Bankası Yayıncılık.
- 47.Öner, U.(Ed.) (2006).*Stresle Başa Çıkma* (1.Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- 48.Özdemir, A. (2003). *İşletme Yönetimi İşletme Bilgisi* (1. Baskı). Ankara:Özkan Matbaacılık
- 49.Özgüven, İ. E. (1982). *Psikolojik Testler*(1.Baskı). Ankara: Sistem Ofset
- 50.Özkaya, M.O.,Yakın, V. ve İkinci T., (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 164-180.
- 51.Özmen, İ. (2008).*Hayatın Baskısına Sağlıksız Tepki: Stres* (1.Baskı). İstanbul: Lamia Yayınları.
- 52.Pehlivan, İ.(b.t.).Örgütsel stres kaynakları ve verimlilik.16.12.2000 <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/505/6106.pdf/>(ERİŞİM TARİHİ:22.06.2022)
- 53.Rodoplu, G. ve Akdemir, A. (1998). *İşletme Bilimine Giriş* (1.Baskı). Isparta:S.D.Ü.İ.İ.B.F. Yayınları
- 54.Rowshan, A.ve Cüceloğlu, D. (2008). *Stres Yönetimi* (1.Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık
- 55.Sabuncuoğlu, Z.(2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (1. Baskı). Bursa: Ezgi Kitapevi Yayınları
- 56.Sabuncuoğlu, Z. ve Tokol, T. (2001). *İşletme* (1.Basım). Bursa: Ezgi Yayınları.
- 57.Saygılı, S. (2008). *Strese Son* (7.Baskı). İstanbul: Elit Kültür Yayınları.
- 58.Sofuoğlu, S. (1994). *Özel Ve Kamu Bankalarında Çalışan Şef Konumundaki Yöneticilerin Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi
- 59.Solakoğlu, İ.(2007). *İşletmelerde Mobbing’in Örgütsel Stresle İlişkisi Ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi.
- 60.Soyal, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep’te Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi*
- 61.*İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.
- 62.Şahin, N. H . (Ed.) (1994). *Stresle Başa Çıkma O lumlu Bir Yaklaşım*(1.Baskı). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları
- 63.Şimşek, M.Ş. (1995). *İşletme Bilimlerine Giriş* (1. Basım). Konya: Damla Matbaacılık.