

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK
İLİŞKİSİ: İSTANBUL ÖRNEĞİ

İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Seda BİÇKİ

Tez Danışmanı
Doç.Dr. Mine M. AFACAN FINDIKLI

İSTANBUL – 2016

TEZ TANITIM FORMU

YAZAR ADI SOYADI : Seda BİÇKİ
TEZİN DİLİ : Türkçe
TEZİN ADI : Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği
ENSTİTÜ : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
ANABİLİM DALI : İşletme
TEZİN TÜRÜ : Yüksek Lisans
TEZİN TARİHİ : 10.11.2016
SAYFA SAYISI : 121
TEZ DANIŞMANI : Doç.Dr. Mine M. AFACAN FINDIKLI
DİZİN TERİMLERİ : Stres, İş Stresi, Tükenmişlik, Hizmet Sektörü
TÜRKÇE ÖZET : Bu yüksek lisans tezinin amacı, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin boyutlarını ortaya koymaktır. Araştırma verileri İstanbul ilinde uygulanan anketler ile elde edilmiştir. Bu amaçla Maslach Tükenmişlik Envanteri, Algılanan İş Stres Ölçeği kullanılmış, elde edilen veriler SPSS programı ile değerlendirilerek iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça iş stres düzeyleri de artmaktadır, Kişisel başarı düzeyi ile iş stresi arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle iş stresi arttıkça kişisel başarı düzeyi azalmaktadır. Yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmişlik alt boyutunda yaşa göre anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında ve iş stresi ölçeğinde yaşa göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutunda, 20-30 yaş gurubunda olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin 31-40 yaş arası 41-50 yaş arası ve 51 yaş ve üzeri yaş gurubunda yer alan katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı alt boyutunda ise, 20-30 yaş gurubunda olan katılımcıların 31-40 yaş ve 41-50 yaş guruplarında yer alan katılımcılara göre kişisel başarı düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

İş stresi ölçeğinde ise anlamlı farklılığın, 20-30 yaş gurubunda yer alan katılımcıların 31-40 yaş gurubundaki katılımcılara ve 41-50 yaş gurubundaki

katılımcılara göre daha yüksek bir iş stres düzeyine sahip olmalarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde duyarsızlaşma düzeyine sahip oldukları kadınlarında erkeklere göre daha yüksek düzeyde kişisel başarı düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. İş stres düzeylerinde ise katılımcıların cinsiyetine göre katılımcılar arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenmişlik alt boyutunda ve duyarsızlaşma alt boyutunda (bekar olanların, kişisel başarı alt boyutunda ise evli olanların daha yüksek bir düzeye sahip oldukları tespit edilmiştir. İş stres düzeylerinde ise bekar olanların stres düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

DAĞITIM LİSTESİ

: 1.İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsüne
2.YÖK Ulusal Tez Merkezine

SEDA BİÇKİ

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK
İLİŞKİSİ: İSTANBUL ÖRNEĞİ

İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Seda BİÇKİ

Tez Danışmanı
Doç.Dr. Mine M. AFACAN FINDIKLI

İSTANBUL – 2016

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının ederlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

SEDA BİÇKİ

...../...../2016



İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Seda BİÇKİ'nin Hizmet Sektörü Çalışanlarının **İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği** adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İşletme anabilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

*Doç.Dr. Mine M. AFACAN
FINDIKLI
(Danışman)*

Üye

*Yard. Doç.Dr. Ebru Beyza
BAYARÇELİK*

Üye

*Yard.Doç.Dr. Levent
POLAT*

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 2016

Doç Dr. Ragıp Kutay KARACA

Enstitü Müdürü

ÖZET

Avcılık ve toplayıcılıkla başlayan insan ekonomik etkinlikleri ve ihtiyaçları günümüzde çok çeşitliliğe sahiptir. Bireyler tüm ihtiyaçlarını kendileri karşılayamazlar. En büyük hizmet kuruluşu olan ve ikame edilemeyen bazı hizmetlerin de ana sunucusu olan devlet, kar amaçlı ya da sosyal yarar için kurulan hizmet sağlayıcılar sınırsız insan ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktadır. Eğitim, güvenlik, sağlık devletin vatandaşına sunduğu asli hizmetlerin çatısını oluşturmaktadır. Bu hizmetler özel teşebbüsler tarafından da bireylere sunulmaya çalışılmaktadır. Tarım ve sanayi sektörü dışında kalan tüm üretim sektörleri kısaca hizmet sektörü olarak adlandırılmaktadır. Hizmet sektörü günümüz ekonomisinin itici güçleri arasında değerlendirilmektedir. Tarım ve sanayi sektörü de insan kaynaklarını kullanır. Hizmet sektörünün üreticisi çalışanlardır. Günümüzde insan kaynakları tüm ekonomik yapıların vazgeçilmez ve önem verilmesi gereken bir unsurdur.

Çalışma ortamlarında bireyler, hem çalışan olarak gerçekleştirmeleri gereken roller hem de kişisel özellikleri ile hizmet sunmaktadır. Bu sebeple, çalışanlarda hem bireysel nedenlere hem de çalışma ortamına bağlı stres kaynaklarının sebep olduğu stres yaşanabilmektedir. Teknolojinin karmaşıklığı, nüfus artışı, iş çeşitliliğinin fazlalığı, çalışanlar üzerinde var olan diğer olumsuz etkenler iş stresi olarak tanımlanan olguyu ortaya çıkarmaktadır. Stresin yoğun hissedilmesi ve uzun süreli olmasına bağlı olarak ilerleyen süreçte tükenmişlik durumu da yaşanabilmektedir. Tükenmişlik bireyin zihinsel, bedensel, ruhsal olarak verimini en alt düzeye indiren bir risk olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmet sektöründe çalışanlar da bireysel ve işten kaynaklanan strese bağlı olarak tükenmişlik yaşayabilmektedir. Bunun sonucunda iş yerinde mutsuzluk, çatışma, iş veriminin düşmesi, işten ayrılmalar gibi sonuçların ortaya çıktığı birçok araştırmada görülmektedir.

Bu çalışma ile iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi ele alınmıştır. Araştırmanın amacı iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin boyutlarını ortaya koymaktır. Araştırma verileri İstanbul ilinde uygulanan anketler ile elde edilmiştir. Bu amaçla Maslach Tükenmişlik Envanteri, Algılanan İş Stres Ölçeği kullanılmış, elde edilen veriler SPSS programı ile değerlendirilerek iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu kapsamda çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Problem Durumu, Alt Problemler, Araştırmanın Önemi, Tanımlar, Sınırlılıklar, Sayıltılar, İş Stresi ve Tükenmişlik Üzerine Yapılmış Çalışmalara yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde Hizmet sektörüne ilişkin, üçüncü bölümde iş stresine ve dördüncü bölümde ise Tükenmişlik üzerine literatür çalışması yapılmıştır. Son bölüm olan altıncı bölümde ise uygulanan ölçeklerden elde edilen veriler yorumlanmış, ulaşılan bulgular ışığında tartışma ve sonuç bölümlerine yer verilmiştir.

Araştırma sonucunda, iş stresinin artmasına bağlı olarak kişisel başarı düzeyinin azaldığı, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerinde ise artışlar görülmüştür. İş stresinin oluşmasında yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir. Erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde duyarsızlaşma düzeyine sahip oldukları kadınlarında erkeklere göre daha yüksek düzeyde kişisel başarı düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. Erkeklerin iş stres düzeylerinin daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. İş stresinin ağırlıklı olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma tükenmişlik boyutlarının anlamlı bir yordayıcısı olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Stres, İş Stresi, Tükenmişlik, Hizmet Sektörü

ABSTRACT

Having started with hunting and fishing, human economic practices and needs have a wide variety. Individuals cannot meet all their needs on their own. The state which is the biggest service organization and main supplier of specific services that cannot be replaced, service providers founded for social benefits or profits struggle for meeting limitless needs of humans. Education, security and health forms the roof of fundamental services that a state provides. These services are also tried to be served by private foundations. All producing sectors apart from agriculture and industrial ones are, that is to say, called as service sectors. Service sectors are counted as driving forces of today's economy. Also, agriculture and industry sectors use human sources. Producers of service sectors are workers. Today, human sources are a factor that is indispensable for all economic foundations and should be given importance.

Individuals producing services in working environments exist as both a worker and a human. Not only stress related to individual reasons but also that resulting from working environment is likely for workers. Complexity of technology, population rise, excessiveness in job variety and other negative factors of workers result in an event called as work stress. In progressive stages related to stress, a burnout situation may pop up. Burnout confronts us as a risk that minimize the effectiveness mentally, physically and spiritually. Workers in service sectors may also have burnout resulting from stress related to individual or work reasons. As a result of this, it is seen in many researches that unhappiness, conflicts, decrease in effectiveness at work, leaving jobs happen.

This study deals with the relationship between work stress and burnout. The aim of the study suggest the dimensions of relationship between work stress and burnout. Results were gathered by surveys conducted in Istanbul. For this aim, Maslach Burnout Inventory and Perceived Work Stress Scale were used and relationship between work stress and burnout was tried to be stated by evaluating the data via SPSS.

At the end of the study, it was seen that personal unsuccess decreased and that emotional burnout and desensitisation increased in accordance with the increase of work stress. Age shows significant difference in emergence of work stress. It was also found that men have higher level of desentisation compared to women and that women have higher level of personal unsuccess compared to men. It was seen that work stress of men is at higher level. It was also seen that work

stress is a significant predictor of emotional burnout and desentisation burnout dimensions.

Key Words: Stress, Work Stress , Burnout, Service Sector



İÇİNDEKİLER

ÖZET	ii
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
EKLER LİSTESİ	xii
ÖNSÖZ.....	xiii
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
1.1.Problem Durumu	4
1.2. Alt Problemler	4
1.3.Tanımlar.....	16
1.4.Sınırlılıklar	16
1.5.Sayıtlılar	17
İKİNCİ BÖLÜM: HİZMET SEKTÖRÜ VE ÖZELLİKLERİ	18
2.1. Hizmetin Özelliği.....	19
2.1.1.Hizmetin fiziksel olmayışı (soyut ve dokunulmaz olması).....	19
2.1.2. Hizmetlerin dayanıksız olması	19
2.1.3. Hizmetlerin aynı olmaması	19
2.1.4. Hizmetlerin ayrılmaz olması	20
2.1.5. Hizmetlerin sahipliğinin olmaması	20
2.2.Hizmet Sektörünün Gelişimi.....	20
2.3.Hizmet Sektörü İşletmelerinin Yapısal Özellikleri	20
2.4.Hizmet Sektörü İşletmelerinde Çalışma Koşulları	22
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: İŞ STRESİ KAVRAMI.....	24
3.1. İş Stresi Kavram ve Tanımı	24
3.2.İş Stresi Konusunda Çeşitli Yaklaşımlar	29
3.3.Stres Kaynakları.....	30
3.4.İş Stresi Kaynakları:	32
3.4.1.Örgüt Dışı Stres Kaynakları	33
3.5.Örgütsel Stres Kaynakları,	34
3.5.1.Az/Çok İş Yükü.....	35
3.5.2. Çalışma Ortamı	35
3.6.Örgütsel Yapı, Örgüt Kültürü ve Örgüt Stratejisiyle İlgili Stres Kaynakları.....	36

3.6.1. Değerlendirme ve Kariyer Sorunları	36
3.6.2. Örgütsel Yapı ve Örgüt Kültürü	36
3.6.3. Liderlik Tarzı.....	37
3.7. Gruptan Kaynaklanan Stres.....	37
3.8. Çalışanların Kararlara Katılım Düzeyinin Azlığı;	37
3.9. Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Kaynakları	37
3.9.1. Rol Belirsizliği.....	37
3.9.2. Rol Çatışması.....	38
3.10. Grup Stres Kaynakları	38
3.11. Bireysel Stres Kaynakları	38
3.11.1. Kişilik ve Kişilik Özellikleri	39
3.11.2. Cinsiyet ve yaş	40
3.11.3. Yaşam Tarzı.....	40
3.11.4. Aile	41
3.11.5. Algılama	41
3.11.6. Zaman Baskısı	41
3.11.7. Eğitim Düzeyi	42
3.12. İş Stresinin Davranışsal Sonuçları.....	42
3.12.1. Bireysel Sonuçlar	42
3.12.2. Örgütsel Sonuçlar.....	44
3.13. İş Stresiyle Başa Çıkma Yöntemleri	44
3.13.1. Örgütsel Stres Yönetimi.....	45
3.13.2. Problem Odaklı Stres Önleme	45
3.13.3. Eğitim	45
3.13.4. Duygu Odaklı Stres Önleme	46
3.13.5. Açık İletişim	46
3.13.6. Çalışan Destek Programı	46
3.13.7. İyileştirme Programları	46
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	48
4.1. Tükenmişlik Kavram ve Tanımı.....	48
4.2. Tükenmişliğin Belirtileri	50
4.2.1. Bedensel Belirtiler:	52
4.2.2. Duygusal ve Davranışsal Belirtiler:	53
4.3. Tükenmişliğin Sonuçları:	55
4.4. Tükenmişlik Modelleri	58
4.4.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli	59
4.4.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	59
4.4.3. Pines Tükenmişlik Modeli	60

4.4.4.Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	61
4.4.5.Meier Tükenmişlik Modeli:	62
4.4.6.Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli:.....	63
4.4.7.Maslach Tükenmişlik Modeli.....	67
4.5.Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları	68
4.5.1. Kişisel Stratejiler:.....	72
4.5.2. Toplumsal ve Örgütsel Stratejiler:.....	73
BEŞİNCİ BÖLÜM: İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	75
ALTINCI BÖLÜM: HİZMET SEKTÖRÜNDE İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: İSTANBULDA HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA-YÖNTEM.....	80
6.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	80
6.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	81
6.3. Araştırmanın Modeli.....	82
6.4. Veri Toplama Araçları	82
6.4.1. Algılanan İş Stresi Ölçeği	82
6.4.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri	83
6.5 . Araştırma Ölçeklerinin Geçerlilik ve Güvenilirlikleri.....	83
6.6. Araştırma Verilerinin İstatistiksel Analiz Teknikleri	85
6.7. Araştırma Hipotezinin Oluşturulması.....	85
6.8. Bulgular.....	86
6.8.1 Demografik değişkenlere ilişkin Bulgular	86
6.8.2. İş Stresi ve Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Tanımsal Bulgular	87
6.8.3. İş Stresi ve Tükenmişlik Hissi İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi ..	88
6.8.4. İş Stresi ve Tükenmişlik Hissi İlişkisine Yönelik Regresyon Analizi ..	88
6.8.5. İş Stresi ve Tükenmişlik Hissinin Demografik Değişkenlerle İlişkisi ..	93
6.9.Tartışma.....	104
YEDİNCİ BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER.....	110
KAYNAKÇA.....	112
EKLER.....	-

TABLolar LİSTESİ

SAYFA

TABLO 1:	Güvenilirlik Analizi.....	84
TABLO 2:	Normal Dağılım Sınaması.....	84
TABLO 3:	İş Stresi Ölçeği Risk Guruplarına Göre Dağılım.....	85
TABLO 4:	Demografik Özelliklerin Dağılımı.....	87
TABLO 5:	Ortalama ve Standart Sapmaya ilişkin Bulgular.....	88
TABLO 6:	İş Stres düzeyi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilere ilişkin analiz sonuçları.....	88
TABLO 7:	İş stresinin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyi üzerine olan etkisine ilişkisine ait analiz sonuçları.....	90
TABLO 8:	Hipotezlerin Red/Kabul Durumu.....	91
TABLO 9:	Yaşa Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları.....	94
TABLO 10:	Cinsiyete Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin sonuçları.....	95
TABLO 11:	Medeni Duruma Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları.....	96
TABLO 12:	Öğrenim Durumuna Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları.....	97
TABLO 13:	Hizmet Yılına Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları.....	99
TABLO 14:	Aylık gelire Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları.....	101
TABLO 15:	Kiminle yaşadığına Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları.....	103

ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA

ŞEKİL 1: Araştırmanın Modeli.....	82
-----------------------------------	----



EKLER LİSTESİ

EK A: İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE YAPILAN ULUSAL ÇALIŞMALAR

EK B: ÖLÇEKLERİN ORTAK DEMOGRAFİK BİLGİ TOPLAMA BÖLÜMÜ

EK C: TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

EK D: ALGILANAN İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ



ÖNSÖZ

Tez araştırmam ve yazım safhalarında yapıcı eleştirileri ve dūřünceleriyle yardımını eksik etmeyen danışman hocam Doç.Dr. Mine M. AFACAN FINDIKLI'ya, yüksek lisans eğitimimde emeiği geğen enstitümüz öğretim üyelerine, eğitim hayatım boyunca emeiği geğen tüm kiři ve öğretmenlerime, her zaman yanımda olan babama, anneme ve kardeşime teşekkürü bir borę bilirim.

Seda Biçki



GİRİŞ

İnsanoğlunun toplayıcılık ve avcılık dışında ilk uğraşları arasında tarım gelmiştir. İnsanların yerleşik düzene geçmeleri, bilim alanındaki gelişmeler, kültürler arası etkileşimler, dünya tarihini etkileyen sosyal olaylar sonucunda hem toplumlarda hem de dünyada farklı değişimler yaşanmıştır. Bilimsel gelişmeler, sanayi devrimi, artan insan nüfusu, artan ihtiyaçlar doğrultusunda sanayi toplumu oluşmuş, sanayi toplumu ise hizmet sektörünü gerekli kılmıştır. Hizmet sektörü denilince tarım ve sanayi sektörleri dışında kalan tüm diğer sektörler olarak tanımlanmaktadır. Siyasal olarak örgütlenmiş en büyük sosyal grup olana devlet vatandaşlarına çeşitli iş ve işlemlerin yürütülmesinde ihtiyaç duyulan sektörleri sunmaya çalışmaktadır. Günümüzde bazı alanlarda özel teşebbüsün de hizmet sektörüne katkı sunduğunu görmekteyiz. Artan rekabet ortamında bir örgütün güçlü olması ya da gücünü devam ettirebilmesi girdilerinin etkin kullanılmasına bağlıdır. Bir örgütün girdileri ise doğal kaynakları, mali yapısı, üretim araçları ve her geçen gün daha da önem kazanan insan kaynaklarıdır. Küreselleşme, teknolojiye meydana gelen ciddi ilerlemeler, uluslara arası rekabet, insanlara yönelik hizmet türlerini artmasındaki en önemli etkenler arasındadır.

Bir döneme damgasını vuran Taylor'cu görüşte insan makine gibi değerlendirilse de, günümüzde insan kaynakları farklı düşünce sistemleri ile ele alınmaktadır. İnsanlar bireysel yaşamlarında ve iş yaşamlarındaki benzer problemler, stres durumları ve tükenmişlik durumuyla karşı karşıya kalabilmektedir. Yaşanılan baskıya bağlı olarak bireyler durumlarının değişmeyeceği, sıkıntılarının çözülemeyeceğini düşünebilmekte neticesinde istenmeyen davranışları gerçekleştirebilecek bir yapıya bürünebilmektedir. Hayatının en az üçte biri iş ortamında geçen bireylerin iş ortamlarında yaşadıkları stres ve tükenmişlik, iş görenleri müşterilere karşı olumsuz davranış sergileyen bir duruma sokabilmekte, zamanla içselleşen bu durum iş verimini düşürebilmekte, örgüt ve özel yaşamdaki mutsuzluğun bir kaynağı haline gelebilmektedir.

Günümüze kadar yapılan çalışmalarda iş stresi ve buna bağlı olarak da ortaya çıkan tükenmişliğin bireye ve hizmet örgütlerine zarar verdiği yönündedir. İş stresi ve tükenmişlik yaşayan bireylerde sağlık problemlerinin ortaya çıkması, özel hayatlarında yaşanan sıkıntıların yoğunlaşması, iş verimi ve üretkenliğin azalması, iş ortamında çatışmaların artması bu durumu ifade edebilecek temel durumlardır.

İş stresini ve tükenmişliğin yaşandığı örgütlerde birkaç yıl içerisinde işçi değişiklerinin yapılması, müşterilerden gelen memnuniyetsizliklerin artması, iş

verimlerinde yaşanan düşmeler tükenmişliğin en belirgin yaşandığının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütler etkin ve verimli bir hizmet sağlayabilmek için insan kaynaklarının verimliliğini artırıcı ya da verimi düşüren etkenlerin ortadan kaldırılmasının sağlayacak önlemler almak durumundadır. Günümüzde bütün sektörlerde olduğu gibi hizmet sektöründe görev yapan yöneticiler açısından bu durumun anlaşılmaya başlandığını söylemek mümkündür. İş yaşamındaki uyumun bireysel hayatı da etkilemesi açısından iş ortamlarında sorunların en asgari boyuta indirilmesi ve bunun örgütün gelişmesi için bir politika çerçevesinde yapılması önem arz etmektedir.

Vatandaşa eğitim hizmeti, sağlık hizmeti, iletişim hizmeti, yerel yönetimlerdeki hizmetler şeklinde sunulan sektörlerde çalışan iş görenlerin iş stresi ve tükenmişlik durumları psikolojik, sosyolojik, ekonomik, politik birçok etken tarafından ele alınıp, değerlendirilmeye tabi tutulması mümkündür.

İş stresi ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği çalışmamızın birinci bölümünde problem durumu, alt problemler, araştırmanın önemi, tanımlar, sınırlılıklar, sayılılar, ülkemizde ve yurtdışında iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi üzerine yapılmış çalışmalar üzerinde durulmuştur.

Çalışmanın ikinci bölümünde, hizmet sektörü, Hizmet Sektörü İşletmelerinin Yapısal Özellikleri, Hizmet Sektörü İşletmelerinde Çalışma Koşulları, Hizmet Sektörü Üretim Özelliği, Hizmet Sektörü Faaliyetlerinin Sürekliliği, Hizmet Sektörü İşgücünün Niteliği, Hizmet Sektörü-Vatandaş İletişimi, Hizmet Sektörü İşletmelerinde Büro İşlemleri hakkında bilgi verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde stres, iş stresi, İş Stresi Konusunda Çeşitli Yaklaşımlar, Stres Kaynakları, İş stresi kaynakları, Örgüt Dışı Stres Kaynakları, Örgütsel Stres Kaynakları, Grup Stres Kaynakları, Bireysel Stres Kaynakları, İş Stresinin Etkileri, İş Stresiyle Başa Çıkma Yöntemleri hakkında bilgi verilmiştir.

Çalışmanın dördüncü bölümünde Tükenmişlik Kavramı, Tükenmişliğin Tanımını, önemi, Tükenmişlik Belirtileri ve Sebepleri, Tükenmişlik Modelleri, Tükenmişlik sonucunda ortaya çıkan durumlar, Tükenmişlikle Baş etme yöntemleri üzerinde bilgi verilmiştir.

Çalışmanın beşinci bölümünde iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi ile ilgili hipotezin oluşturulmasına yönelik araştırmalar incelenmiştir.

Çalışmanın altıncı bölümünde ise, Araştırmanın Önemi, Araştırmanın Ön Kabulleri ve Sınırlılıkları, Araştırmanın Yöntemi, Araştırmanın Evren ve Örneklemi, Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları, Verilerin Toplanmasında İzlenen Yol, Verilerin Analizi, kuramsal çerçeve kapsamında, hizmet sektöründe çalışanların iş

stresi, tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. İstanbul ilinde hizmet sektörlerinde çalışan gönüllülere anket uygulanmıştır.

Çalışmanın yedinci bölümünde ise; anket verilerine bağlı elde edilen bulgular ve daha önce konu hakkında yapılan çalışmalar kapsamında konu değerlendirilerek durum ortaya konularak konuya ilişkin bazı çözüm önerileri geliştirilmeye çalışılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

Çalışmanın bu bölümünde problem durumu, çalışmanın önemi, tanımlar, varsayımlar, sınırlılıklar, konu kapsamında daha önce yapılmış çalışmalar üzerinde durulmuştur.

1.1.Problem Durumu

Avrupa Birliğine üyelik aşamasında ciddi adımlar atan ülkemizde önemli kriterler arasında yer alan İnsan Hakları ve bu hakları koruyan, güçlendiren bir hizmet, ülkemiz açısından da istenilen bir durumdur. Hizmet sektörü geniş bir alanı kapsamaktadır. Vatandaşa yönelik birçok iş ve işlemler bu sektörler eliyle gerçekleştirilmektedir. Çalışmamızda temel olarak şu soru cevaplanmaya çalışılmıştır.

Hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş stresi ve tükenmişlik durumları arasındaki ilişki nedir?

1.2. Alt Problemler

Ana problem durumuna bağlı olarak:

Bu çalışmada aşağıdaki alt problemlere de cevap aranmaktadır.

1. Hizmet sektöründe çalışan bireylerin kendi tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri nelerdir?

Hizmet sektöründe çalışan bireylerin kendi tükenmişlik düzeyleri ile kişisel değişkenleri arasında:

- a. Yaşa
- b. Cinsiyete
- c. Medeni Duruma
- d. Öğrenim Durumuna
- e. Hizmet Yılına
- f. Aylık Gelire
- g. Kiminle Yaşadığı, değişkenlerine göre anlamlı bir fark var mıdır?

2. Hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş stresi düzeylerine ilişkin görüşleri nelerdir?

3. Hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş stresi düzeyleri ile kişisel değişkenleri arasında,

- a. Yaşa
- b. Cinsiyete
- c. Medeni Duruma
- d. Öğrenim Durumuna
- e. Hizmet Yılına

f. Aylık Gelire

g. Kiminle Yaşadığı, değişkenlerine göre anlamlı bir fark var mıdır?

4. Hizmet sektöründe çalışan bireylerin kendi tükenmişlik düzeyleri ile iş stresi arasında nasıl bir bağlantı vardır?

Çalışmada genellikle ülkemizde yayınlanan çalışmalardan yararlanılmış, yabancı dil bilgisinin yetersizliği ve kaynaklara erişimde sıkıntılar yaşanmasından dolayı yabancı kaynaklara çalışmamızda doğrudan bir atıf yapılamamış, yabancı kaynakların verilerinden yeterince yararlanılamamıştır. Çalışmamızın ekler kısmında yer alan tezler ve kaynakçamızda belirtilen diğer çalışmalar ışığında problem durumu ele alınmıştır. Ülkemizde İş stresi ve tükenmişlik ilişkisini ele alan çalışma sayısı az olup, iş stresi, tükenmişlik konularını farklı etkenlerle ilişkisi üzerine yapılmıştır.

İran'da akademisyenler üzerinde yapılan çalışmada yüksekokul veya yüksek lisans gibi yüksek eğitim düzeyine sahip olan çalışanların diğer çalışanlara oranla daha fazla duygusal tükenmeye maruz kaldıkları duygusal olarak daha fazla tükendikleri, erkek çalışanların kadın çalışanlara oranla daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları, yaş ve eğitim seviyesi ile duyarsızlaşma boyutu arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Eğitim durumu ile kişisel başarı arasında ise düşük seviyede bir ilişki tespit edilmesine rağmen kişisel başarı ile çalışanların cinsiyet, kademe ve medeni halleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.¹

Gençay'ın yaptığı çalışmada, beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumlarının çalışılan kurumdaki hizmet süreleri ve meslek kıdemlerinden etkilenmediği ortaya konulmuştur.²

Özgün'ün yaptığı çalışmada medeni durum, duygusal emek davranışları bakımından farklılık göstermezken bekâr öğretmenlerin belirli açılardan daha fazla iş stresi yaşadıkları anlaşılmıştır. Duygusal emek davranışları yaşa bağlı olarak farklılık göstermezken iş stresi için farklılık göstermediği, duygusal emek bakımından toplam çalışma süresinin, mevcut işyerinde çalışılan süre bakımından ise iş stresinin farklılık göstermediği anlaşılmıştır. Araştırmada yüzeysel davranış ile iş stresi arasında çeşitli yönlerden ilişkinin olduğu ve iş stresi yaratan bazı faktörler

¹ Resul Güleç, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişliğe Etkisi ve Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, s.34, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

² Gençay A.Ö, Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Kastamonu Eğitim Dergisi, 2007, 15(2), s.765-780

konusunda yüzeysel davranış göstermenin iş stresini arttırıcı etkisi olduğu anlaşılmıştır.³

Hişyar'ın yaptığı çalışmada, çalışan kadınların %33'ünün işlerinin çok fazla stresli, %62'sinin kısmen stresli buldukları, ancak %5'inin işlerini stresli bulmadıkları saptanmıştır.⁴

Yalnız tarafından 2010 yılında ebeler üzerinde yapılan çalışmada iş stresinin yaşandığı meslekler arasında ebeliğin en geniş grubu oluşturduğu belirtilmiştir. Ebeler içsel doyum ortalaması 3.36 ± 0.58 , içsel iş doyumlarının ortalama bir doyumda, dışsal doyum ortalaması 2.72 ± 0.49 , dışsal iş doyumlarının ortalamanın altında, genel doyum toplamlarının 3.10 ± 0.32 , genel iş doyumlarının nötr yakın olduğu saptanmıştır. İş stresi ile iş doyum puanı arasında istatistiki açıdan $p < 0.01$ düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır. Ebelerin iş stresi ile iş doyum arasında negatif korelasyon görülmektedir. Ebelerde iş stresi ve içsel doyum arasında ($r = -0.429$, $p < 0.01$), dışsal doyum arasında ($r = -0.413$, $p < 0.01$) ve genel doyum arasında ($r = -0.465$, $p < 0.01$) anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuç olarak, ebelerin iş stresi artarken iş doyum azalmakta veya iş stresi azalırken iş doyumunun arttığı sonucuna ulaşılmıştır.⁵

Demiröz'ün "Türk Silahlı Kuvvetleri'nde görev yapan muvazzaf subay ve astsubayların iş doyum, yaşam doyum ve iş streslerinin analizi" başlıklı çalışmasında Türk Silahlı Kuvvetlerinde görev yapan muvazzaf subay ve astsubayların, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu düzeyleri beklenenden yüksek çıkarken, İş Stres düzeyleri de beklenenin altındadır. İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve İş Stresinin kendi arasında yapılan istatistiki analizler bize bu kavramların birbirleri ile yakından ilişkili olduğunu göstermiştir. Yaş ile İş doyum arasında pozitif yönlü bir korelasyon olduğu, hizmet yılı ile İş Stresi arasında negatif yönlü bir korelasyon olduğu, hizmet yılı ile İş Doyumu arasında da yine pozitif yönlü bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Yine, örgüt tarafından takdir edilme düzeyi ile İş Doyumu ve Yaşam Doyumu arasında, pozitif yönlü bir korelasyon olduğu, ve örgüt tarafından takdir edilme düzeyi ile İş stresi arasında da, negatif yönlü bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak ödül alanlarla almayanlar arasında, çocuklarının subay/astsubay olmasını isteyenler ile istemeyenler arasında ve mümkün olsa

³ Ayşegül Özgün, Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2015, s.5, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

⁴ Hişyar M.K. Kamu Yönetiminde Stres Algısı, Hayat Yayınları 429, İstanbul 2016, s.47-48

⁵ Hacer Yalnız, Ebelerde İş Stresinin İş Doyumuna Etkisi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 2010, S.105-106, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

başka meslekte çalışmak isteyenler ile istemeyenler arasında da İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve İş Stresi arasında anlamlı bir farklılaşmanın olduğu göze çarpmaktadır. Örneklem grubunun rütbe ile İş doyumu, Yaşam Doyumu ve İş stresi arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulunamamıştır. Yine grubun cinsiyete, medeni hale, meslek eğitiminde yeterlilik ya da yetersizlik duygusuna göre, İş doyumu, Yaşam Doyumu ve İş stresinin değişmediği tespit edilmiştir.⁶

Tokmak yaptığı çalışmada, çalışma yılının iş stresi üzerinde etkili olmadığını saptamıştır. Ayrıca hemşire grubuyla hem hekim, hem de diğer sağlık çalışanları arasında algılanan iş stresi düzeyi farklı bulunmuştur. Hekim ve diğer sağlık çalışanlarının iş stresi puan ortalamaları anlamlı olarak daha düşük bulunmuştur.⁷

Baklacı'nın çalışma sonuçlarında, banka çalışanlarının iş stresi düzeylerinin yüksek seviyede, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin ise düşük seviyede olduğunu göstermektedir. Ek olarak, iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, araştırma bulguları tükenmişliğin, sosyal destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki de tam aracı değişken, iş yükü ve karar verme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide ise kısmi aracı değişken olduğunu göstermektedir. Çalışanların iş stresi düzeyi yönetsel görev, eğitim durumu, gelir düzeyi ve hizmet yılına göre farklılık göstermektedir. Araştırma sonuçları, yönetsel görev, yaş, gelir düzeyi ve hizmet yılına göre çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında önemli farklılıklar gösterdiğini ortaya koymaktadır. Ancak, işten ayrılma niyeti düzeyi sadece yaşa göre farklılık gösterdiği bulguları elde edilmiştir.⁸

Önsan'ın 1995'de yaptığı çalışmada yaş, cinsiyet, medeni durum, kıdem (hizmet süresi), haftalık ders saati ve kol değişkenlerinin, iş stresini ne derece yordadıkları irdelenmiştir. Uygulanan regresyon analizi sonuçlarına göre, toplam iş stresi puanını yordamada en geçerli değişken öğretmenin meslek kolu olarak gözlenmiştir. Söz konusu değişkenlerin, ölçeğin alt boyutlarından elde edilen puanları yordama güçleri de regresyon analizleri ile irdelenmiştir. Bu analizlerde, cinsiyet değişkeninin, toplumun bakışı, müfredat, arkadaş ve sistem boyutlarını; meslek kolu değişkeninin, eğitim ve müfredat boyutlarını; haftalık ders saati

⁶ Serkan Demiröz, Türk Silahlı Kuvvetleri'nde Görev Yapan Muvazzaf Subay Ve Astsubayların İş Doyumu, Yaşam Doyumu Ve İş Streslerinin Analizi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2001, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

⁷ Cahit Tokmak, Canan Kaplan, Fatma Türkmen, İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, 2011, 3, s.49-68

⁸ Eda Baklacı, İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2013, s.108-157, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

değişkeninin, müfredat ve yönetici boyutlarını; kıdem değişkeninin (hizmet süresi), iş arkadaşı boyutunu ve medeni durum değişkeninin saygınlık ve iş arkadaşı boyutlarını yordadığı görülmüştür. Veli ve öğrenci boyuttan için anlamlı sonuçlar elde edilememiştir. Analiz sonuçları, yönetici ve öğrencilerle ilgili sorunların öğretmenlerin iş stresindeki en güçlü kaynaklar olduğunu göstermektedir. Bu araştırmanın sonuçları incelendiğinde, bu sonuçların başka kültürlerde yapılmış araştırmaların bulgularıyla büyük ölçüde benzerlik gösterdiği dikkati çekmektedir.⁹

Tetik yapmış olduğu çalışmada Salihli Meslek Yüksekokulu'nda görev yapan öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeyleri ve demografik özelliklere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığı belirlemeye çalışmıştır. Yaptığı çalışma durum tespiti niteliğindedir. Bu çerçevede, araştırmaya katılan öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerini değerlendirildiğinde; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğunu görmüştür. Bu sonuçlara göre, araştırma kapsamındaki öğretim elemanları düşük bir tükenmişlik düzeyine sahiptir.¹⁰

Aliyeva'nın Tekstil sektöründe hizmet içi eğitim programlarının çalışanların iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisi ele alınmış, çalışanların katıldıkları hizmet-içi eğitim programlarıyla çalışanların iş tatmini ve iş stresi arasında bir ilişkinin olmadığını göstermiştir. Çalışmada iş tatmini ile iş stresi arasında bulunan olumsuz ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı görülmüştür. Demografik ve mesleki özellikler incelendiğinde, diğerlerine oranla 18-24 yaş grubunun, gelir durumu düşük olanların ve İdari İşler bölümünde çalışanların tatmin düzeylerinin daha düşük; bir çocuk sahibi olanların tatmin düzeylerinin daha yüksek; üst kademe yöneticilerin ve her gün birden fazla toplantıya katılanların stres düzeylerinin daha düşük olduğu görülmüştür.¹¹

Ustanın eğitim sektöründeki yöneticiler üzerine yaptığı sonucunda; yöneticilerin örgütsel stres kaynakları algılarının ve yöneticilerin stres belirtileri algılarının cinsiyet, yaş ve kıdem değişkenlerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Yöneticilerin yaşadıkları mesleki stresin, iş performansına olan etkisinin de cinsiyet, yaş ve kıdem değişkenlerine göre farklılık göstermediği

⁹ Özlem Önsan, Öğretmenlerde İş Stresi Ölçeği Geliştirme Çalışması, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1995, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁰ Sezgin Tetik, Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi; Salihli Meslek Yüksekokulu Örneği, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, cilt:7, sayı:13, s.339-350i

¹¹ Saadet Aliyeva, Tekstil Sektöründe Bir Araştırma: Hizmet İçi Eğitim Programlarının Çalışanların İş Tatmini Ve İş Stresi Üzerindeki Etkisi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2001, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

görülmüştür. Stresle başa çıkmada kullanılan yöntemler boyutunda her cinsiyet, yaş ve kıdemdeki yöneticinin strese karşı benzer yöntemlerden yararlandıkları, cinsiyet, yaş ve kıdeme göre belirgin bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın diğer bulguları ise, yöneticilerin yoğunluklu olarak algıladıkları örgütsel stres kaynaklarının sırasıyla; Yetkilerin yetersiz olması, Çalışmaların karşılığını alamamak ve Personel değerlendirmede adaletsizlikler etkenlerinin olduğudur. Yöneticiler İş yerinde aydınlatmanın kötü olması, etkenini örgütsel stres kaynakları arasında en hafif düzeyde algılamaktadırlar.¹²

Elde edilen bulgulara göre yöneticiler, sosyal becerilerini yüksek düzeyde; öğretmenler de iş stresi ve iş doyumlarını orta düzeyde algılamaktadır. Yöneticilerin sosyal beceri düzeylerine göre de öğretmenlerin hem iş stresi hem de iş doyum düzeylerinin anlamlı şekilde farklılaştığı bulunmuştur. Ayrıca, öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin öğrenci sayısına göre, iş stresi düzeylerinin de kıdemlerine ve öğrenci sayısına göre anlamlı düzeyde farklılaştığı bulunmuştur. Diğer değişkenlere göre ise öğretmenlerin iş doyum ve iş stresi düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Araştırmada, öğretmenlerin iş doyumunu ile iş stresi arasında da negatif yönde güçlü bir ilişki bulunmuştur.¹³

Mengenci , makalesinde uçak kazalarına sebep olan faktörler arasında önemli bir yeri olan stres, tükenmişlik ve iş doyumunun kazalarla ilişkisinin çok fazla incelenmediğini belirtmiştir. Bu sebeple stres, tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmada Türkiye'deki çeşitli havayolu şirketlerinden 1nci pilot ve kabin ekibine stres, tükenmişlik ve iş doyumunu seviyelerini belirleyen anketler uygulanmıştır. Araştırma sonucunda stres ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi arasında pozitif yönde bir ilişki; iş doyumunu ile yukarıda belirtilen olumsuzluklar arasında ise negatif yönde bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Bu bulgulara göre tükenmişlik sendromuna yakalanan bir uçuş ekibinin kolaylıkla hata yapabileceği ve kazaya sebep olabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca kabin ekiplerinin de yolculara kalitesiz hizmet verebileceği ve kaba davranışlar sergileyebilecekleri belirtilmiştir.¹⁴

¹² Neslihan Usta, İş Stresinin İlköğretim Okullarında Görev Yapan Yöneticilerin Davranışlarına Etkisi: Edirne İli Örneği, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2012, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹³ Yusuf Ekinci, İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Sosyal Beceri Düzeylerine Göre Öğretmenlerin İş Doyumu Ve İş Stresinin Karşılaştırılması, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep, 2006, s.4, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁴ Cengiz Mengenci, Could Burnout Be A Reason Behind Airlines Accident? An Emperical Research Study In Turkish Airlines Companies, European Journal Of Business And Management, 6(30), 2014

Adıgüzel'in "Okul öncesi öğretmenlerinin sınıf yönetimi becerileri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki" başlıklı çalışmasında, okul öncesi eğitim öğretmenlerinin sınıf yönetimi becerilerinin, öğretmenlik mesleğini seçme nedenine bağlı olarak istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmüştür. Öğretmenlerin sınıf yönetimi becerilerinin medeni durum, görevdeki kadro pozisyonu, mesleki kıdem yılı, kazandıkları ücretten memnuniyet, sınıflarındaki öğrenci sayıları, aile toplam gelir düzeyleri ve branşlarını seçme nedeni değişkenlerine bağlı olarak istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılaşmadığı gözlenmiştir. Okul öncesi eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin, mesleki kıdem değişkenine bağlı olarak duyarsızlaşma alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin medeni durum, görevdeki kadro pozisyonu, mesleği seçme nedeni, kazandıkları ücretten memnuniyet, sınıflarındaki öğrenci sayıları, aile toplam gelir düzeyleri ve branşlarını seçme nedeni değişkenlerine bağlı olarak, hiçbir alt boyutta istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada, okul öncesi eğitim öğretmenlerinin sınıf yönetimi becerilerinin, tükenmişlik düzeyleriyle istatistiksel olarak ilişkili olduğu, ayrıca öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin sınıf yönetimi becerilerinden yordanabildiği görülmüştür. Diğer bir ifadeyle, öğretmenlerin sınıf yönetimi becerilerinin, tükenmişlik düzeyleri üzerinde belirleyici ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.¹⁵

Deryakulu (2005)'in bilgisayar öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini incelediği araştırmasının sonucunda; bilgisayar öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, görev yapılan öğretim kademesi, okul türü sınıf sayısı ve öğrenci sayısı açısından anlamlı biçimde farklılaştığını, diğer yandan hizmet süresi, ders yükü, mezun olunan bölüm ve karşılaşılan sorun sayısı açısından ise anlamlı farklılaşmaların olmadığı görülmüştür.¹⁶

Günay'ın araştırmasından elde edilen bulgulara göre toplam tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin "orta" seviyede; tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı hissini "orta", duyarsızlaşmanın ise "düşük" seviyede; iş doyumunun alt boyutlarından örgütsel iş doyumunun "orta", bireysel iş doyumunun ise "yüksek" düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Toplam iş doyumunu ve toplam tükenmişlik arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki; benzer şekilde alt

¹⁵ İsmail Adıgüzel, Okul Öncesi Öğretmenlerinin Sınıf Yönetimi Becerileri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rize, 2016, s.61-90, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁶ Deniz Deryakulu, Bilgisayar Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Eğitim Araştırmaları Dergisi, 19

boyutlarının da birbirleriyle aralarında anlamlı ilişkiler olduğu ortaya konmuştur. Demografik faktörler ile iş doyumunu ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.¹⁷

İnce'nin 2015'de Tepebaşı Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesinde yapılan saha çalışmasında, tükenmişliğin en çok duygusal tükenme boyutunda yaşandığı sonucuna varılmış ve sosyo demografik özelliklere göre değerlendirmeleri yapılmıştır. Örgütler açısından en çok tercih edilen bağlılığın duygusal bağlılık olmasına rağmen sağlık çalışanlarında duygusal bağlılığın düşük, devam bağlılığının yüksek olduğu görülmüştür. Duygusal bağlılığın, duygusal tükenme üzerinde ters yönde bir etkisi bulunurken, devam bağlılığının pozitif yönde bir etkisinin bulunduğu gözlenmiştir. Örgütsel bağlılık boyutlarının, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini azalması tükenmişlik boyutu ile anlamlı bir ilişkide bulunmasına rağmen, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalmasının tükenmişlik boyutunun öngörücüsü olmadığı görülmüştür.¹⁸

Özyurt ve arkadaşlarının 598 doktor üzerinde yaptığı çalışmada duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı daha az yaşayan doktorların işlerinden daha çok doyum aldıkları ve tükenmişliği daha az yaşadıklarını; kendilerini işlerinde başarılı olarak değerlendiren doktorların işlerinden daha çok doyum aldıklarını ve tükenmeyi daha az yaşadıklarını belirtmiştir.¹⁹

Uzun'un Nevşehir ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlardan oluşan örneklemden anket tekniğiyle veri toplanmış ve değerlendirildiği çalışmada, hizmetkâr liderliğin alt boyutlarından duygusal destek ve iyileştirme ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif, kişisel başarı ile pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Toplumsal değer yaratma ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, diğer yandan duyarsızlaşma ile negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu, kişisel başarı ile pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Benzer şekilde kavramsallaştırma ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, duyarsızlaşma ile negatif yönlü bir ilişki, kişisel başarı ile pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Güçlendirme ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü, kişisel başarı ile pozitif yönlü ilişki olduğu ancak; duyarsızlaşma ile anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Çalışanların gelişimi ve

¹⁷ Ahmet Günay, Kabin Ekiplerinde İş Doyumu Ve Tükenmişlik Sendromu, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2016, s.108-116, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁸ Zeynep Özen İnce, Çalışanlarda Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık (Ankara Tepebaşı Ağız Ve Diş Sağlığı Hastanesi Örneği), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015, s.56-63, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

¹⁹ Ayça Özyurt, Osman Hayran, Haydar Sur, Predictors of Burnout And Job Satisfaction Among Turkish Physicians, QMed. 2006, 99, s.161-169

başarısına yardım etme ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, kişisel başarı ile pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışanları her şeyin önüne koyma ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunurken; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya konmuştur. Ahlaki davranma ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, kişisel başarı ile pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonuçlarına göre; ahlaki davranmanın duygusal tükenme üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu, ancak hizmetkâr liderliğin diğer alt boyutlarının duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Duygusal destek ve iyileştirme ile ahlaki davranmanın duyarsızlaşma üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu, diğer alt boyutların duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.²⁰

Dağlı yaptığı çalışmada Diyarbakır il merkezi ve ilçelerindeki yatılı ilköğretim bölge okul yöneticileri ve öğretmenlerinin kendi algılarına göre tükenmişlik düzeylerini saptamak, amacıyla bir çalışma yapmış ve şu sonuçları elde etmiştir. Yatılı ilköğretim bölge okullarında görev yapan yöneticilerin kendi algılarına göre “duygusal tükenme” boyutunda %31,9’unun düşük düzeyde, %23,4’ünün orta düzeyde, %44,7’sinin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma; boyutuna ilişkin %21,3’ünün düşük düzeyde,%42,6’sının orta düzeyde, %36,2’sinin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları; “kişisel başarı” boyutunda ise %31,9’unun düşük düzeyde, %23,4’ünün orta düzeyde ve %44,7’sinin de yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit etmiştir.²¹

Avşaroğlu ve diğerleri, teknik öğretmenlerde yaşam doyumu, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi üzerine yaptıkları çalışmanın sonucunda; öğretmenlerin yaşının, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerini etkilediği, dul öğretmenlerin duygusal tükenme düzeylerinin fazla olduğunu belirterek, eğitim düzeyi düştükçe duyarsızlaşma ve duygusal tükenmelerde artış olduğu, kıdemli öğretmenlerin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin yükseldiğini vurgulamışlardır. Ayrıca çalışmalarında; ilköğretim okulu öğretmenlerinde duyarsızlaşmanın daha fazla olduğu, öğrenci sayısının, öğretmenlerin üstlerinden takdir görmelerinin, öğretmenlerin mesleki verimliliklerini

²⁰ Arzu Uzun, Otel İşletmelerinde Hizmetkâr Liderliğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir, 2015, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

²¹ Abidin Dağlı, Hasan Gündüz, Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri (Diyarbakır İli Örneği) , D.Ü.Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, sayı:10, s.12-35

değerlendirmelerinin, mesleklerini isteyerek yapmalarının, öğretmenlikten duydukları manevi doyumun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıyı etkilediğini saptamışlardır.²²

Etyemez'in çalışmasında iş görenlerin tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin istatistiki olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutları; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarıdır. Araştırma ayrıca, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artarken işten ayrılma niyetinin de arttığını; kişisel başarı artarken işten ayrılma niyetinin azaldığını tespit etmiştir. Dolayısıyla araştırmada, iş görenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetini etkilediği ortaya konmuştur.²³

Yazının çalışmasında yapılan istatistiksel analizler sonucunda; daha dıştan denetimli müşteri temsilcilerinin problem çözme becerilerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca daha dıştan denetimli müşteri temsilcilerinin duygusal tükenmelerinin ve duyarsızlaşmalarının daha yüksek ve kişisel başarı hislerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Araştırmada, bekâr müşteri temsilcilerinin ve iş hayatındaki çalışma süresi 1 yıldan az olan müşteri temsilcilerinin daha dıştan denetimli oldukları belirlenmiştir. Denetim odağı ve diğer sosyo-demografik değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Araştırmada, müşteri temsilcilerinin orta düzeyde problem çözme becerilerine sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca 26-30 yaş aralığındaki müşteri temsilcilerinin yaklaşma-kaçınma alt boyutu, kişisel kontrol alt boyutu ve genel problem çözme becerilerinin daha yüksek olduğu; lisans ve üstü eğitim alan grubun, iş hayatında 6 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olanların kişisel kontrol alt ölçeği ortalama puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Araştırmada, müşteri temsilcilerinin orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Ayrıca 26-30 yaş grubundaki müşteri temsilcilerinin diğer yaş gruplarına göre duyarsızlaşmalarının daha yüksek ve kişisel başarı hislerinin ise daha düşük olduğu; evlilerin bekarlara göre duyarsızlaşmalarının daha düşük, kişisel başarı hislerinin ise daha yüksek olduğu;

²² Selahattin Avşaroğlu ve diğerleri, Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Kastamonu Eğitim Dergisi, cilt.15, sayı.2, s.465-484

²³ Senem Etyemez, İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir, 2013, s.65-68, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

çağrı merkezinde 1 yıldan fazla çalışanların kişisel başarı hislerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.²⁴

Avukatların kişisel nitelikleri ile ilgili değişkenlerden; cinsiyete göre, avukatların tükenmişlik düzeyleri duygusal tükenme alt boyutuna göre anlamlı bir fark bulunmazken duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında önemli biçimde farklılık görülmüştür. Yasa göre, duygusal tükenme alt boyutunda avukatların yaşları arasında anlamlı fark olmadığı bulunmuştur. Dava türü ve mesleki doyuma göre, avukatların duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı parametreleri tükenmişlik düzeyi duyarsızlaşmaya kıyasla çok daha etkili olduğu ifade edilmiştir. Avukatların, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı alt boyutları açısından yüksek düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutu açısından ise düşük düzeyde bir tükenmişlik yaşadıkları ifade edilmiştir.²⁵

Banka çalışanlarının, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları açısından orta düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutu açısından ise düşük düzeyde bir tükenmişlik yaşadıkları ifade edilebilir. Banka çalışanlarının kişisel nitelikleri ile ilgili değişkenlerden; cinsiyete göre, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri duygusal tükenme alt boyutunda önemli biçimde farklılaşmaktayken duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında farklılık göstermediği görülmüştür. Kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Yaşa göre, duygusal tükenme alt boyutunda önemli düzeyde farklılaşma gözlenmezken, kişisel basan ve duyarsızlaşma alt boyutları açısından farklılaşma bulunmuştur. 21-25 yaş arasındaki grup diğer gruplara göre en yüksek düzeyde duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi yaşamaktadırlar. Medeni duruma ve öğrenim düzeyine göre, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları açısından da önemli bir biçimde farklılaşmamaktadır. Sahip olunan çocuk sayısı, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları açısından banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde bir farklılaşmaya neden olmazken, duyarsızlaşma alt boyutunda farklılaşmaya neden olmuştur. Hiç çocuğu olmayan banka çalışanlarının duyarsızlaşma puanları bir çocuğu olan banka çalışanlarına göre daha yüksektir. Bankacılık mesleğinde geçirilen süre arttıkça duyarsızlaşma düzeyleri azalmaktadır. 17 yıl ve daha fazla çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri 1-4 yıl, 5-10 yıl ve 11-16 yıl arası çalışan bankacılardan daha düşüktür. Banka

²⁴ Harun Yazıcı, Çağrı Merkezinde Çalışan Müşteri Temsilcilerinin Denetim Odaklarının, Problem Çözme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkinin İncelenmesi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2011, s.106-114, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

²⁵ İsmail Gürses, Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Sakarya Örneği, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2006, s.38-51, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

çalışanlarında statünün yükselmesiyle birlikte her üç alt boyut açısından tükenmişlik düzeyi de azalmaktadır. En fazla tükenmişlik yaşayan grup servis görevlileri, servis görevlilerini takip eden grup da amirler olmuştur. Banka çalışanlarının çalıştıktan bankanın nitelikleri ile ilgili değişkenlerden; çalıştıkları şubedeki müşteri yoğunluğuna göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyuttan açısından tükenmişlik düzeyleri önemli düzeyde farklılaşmamaktadır. Duygusal tükenme açısından ise müşterileri "çok yoğun" bulan çalışanların tükenmişlik düzeyleri, "yoğun" bulan çalışanların tükenmişlik düzeylerine göre daha yüksek bulunmuştur. Bunların yanı sıra banka türüne göre çalışanların tükenmişlik düzeyleri önemli bir biçimde farklılaşmamaktadır. Bankacılık mesleğine yönelik algı ve beklentilerle ilgili değişkenlerden; banka çalışanlarının algıladıkları iş doyumuna göre tükenmişlik düzeylerinin her üç alt boyut açısından da önemli biçimde farklılaştığı görülmüştür, iş doyumunu düşük olan banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, iş doyumunu orta ve yüksek olanlara göre daha yüksektir. Mesleğin geleceğine ilişkin beklentileri "daha iyi olacak" şeklinde olan banka çalışanlarının her üç alt boyut açısından da tükenmişlik düzeyleri, "daha kötü olacak" şeklinde olanlarınkinden daha düşük bulunmuştur.²⁶

Ertürk ve Keçecioğlu (2012) yapmış oldukları çalışmada, çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: öğretmenler üzerine örnek bir uygulama gerçekleştirmiştir. Elde ettikleri sonuçlar şunlardır; Araştırmanın temel problemlerinden biri olan öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyini ölçmek üzere Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olan Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanterini oluşturan her bir alt ölçeğin birbiriyle ilişkili olup olmadığı Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon kat sayısı ile hesaplanmıştır. Elde edilen sonuç her bir alt ölçeğin birbiriyle istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki içinde olduğu yönündedir. Bu sonuç, ölçeğin aynı zamanda geçerliliğine ilişkin de bulgu niteliği taşımaktadır. Tükenmişlik envanterinin tüm alt ölçeklerinin birbiriyle ilişkili olduğu bulgusu elde edilmiştir.²⁷

Bu bilgiler doğrultusunda çalışmamızın ana hipotezi:

1.H₁: Algılanan iş stresi ile tükenmişlik hissi düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

²⁶ Aylın Sılığ, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2003, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

²⁷ Erkek Ertürk ve arkadaşları, Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler, Öğretmenler Üzerinde Akademik Bakış,(2012) c.12, sayı.1, s. 41-54

Çalışmamızın alt hipotezleri ise;

1.H1a: İş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi vardır.

1.H1b: İş stresinin duyarsızlık üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi vardır.

1.H1c: İş stresinin kişisel başarı düzeyi üzerinde anlamlı ve negatif yönlü etkisi vardır.

1.3.Tanımlar

Örgüt: Bireylerin kişisel ihtiyaç ve gereksinimlerini kendi başlarına karşılayamayacağı gerçeğinden yani insanların işbirliği gereksinimlerinden doğan bir kavramdır.

Tükenmişlik: Fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, olumsuz benlik kavramı ve işe, yaşama ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumları içeren fiziksel, duygusal ve zihinsel boyutlu bir sendromdur.

Duygusal tükenme: Bireyin mesleği ya da işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar.

Kişisel Başarı: İnsanlarla çalışan bireylerde yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını ifade eder.

Duyarsızlaşma: Kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, onların kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın ve duygudan yoksun şekilde davranmasıdır.

Yalnızlık: Kişinin sosyal ilişkiler örüntüsünün istenen ölçüde doyum vermemesinden kaynaklanan bir duygudur.

Yaşam Doyumu: Bireyin "iyi olma" algısını yansıtan bir tutum ya da arzulanan ile başarılan arasındaki "algılanan" farklılık olarak tanımlanır.

Kişisel Başarı: Kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel eksikliği olarak tanımlanmaktadır.

1.4.Sınırlılıklar

a. Bu çalışma, İstanbul ili merkez ilçelerinde hizmet sektöründe çalışan bireylerle sınırlıdır.

b. Araştırma, ankete katılan çalışanların, ankete verdikleri cevaplarla sınırlıdır.

c. Araştırma "İş Stresi Ölçeği" ve "Maslach Tükenmişlik Envanteri" nde ifade edilen davranışlarla sınırlıdır.

1.5.Sayıtlılar

- a. Ankete katılan hizmet sektörü çalışanları, sorulara samimiyetle cevap vermişlerdir.
- b. Ankete katılan hizmet sektörü çalışanları soruları, kendi durumlarını yansıtacak şekilde cevaplamışlardır.



İKİNCİ BÖLÜM: HİZMET SEKTÖRÜ VE ÖZELLİKLERİ

Ekonomide insanların ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılamak amacıyla alınıp satılan somut araçlar mal veya emtia olarak tanımlanmıştır.²⁸ Hizmetten farkı malların dağıtımını, el değiştirmesi mümkündür. Malın bir üreticisi vardır ve değişik yollarla tüketiciye aktarılır. Hizmet, soyut bir özelliğe sahip olup, hizmetin alınması neticesinde soyut bir mal mülkiyetinin oluşturmayan, satış şeklinde sunulan etkinlikler ve satın alan kişide fayda oluşturan bir ürün çeşidi, zaman, yer ve bireysel fayda sağlayan bir ekonomik faaliyet olarak tanımlanmaktadır.²⁹

Goetsch ve Davis ise hizmet kavramını, “Hizmet başka birisi için iş icra etmektir” biçiminde tanımlamıştır.³⁰ Collier ise “üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay veya çaba” şeklinde anlamlandırmıştır.³¹ Bu çerçeveden bakıldığında hizmet, insana insan eliyle sunulan, makine desteğinin de verilmesi suretiyle üretilen ve fayda ortaya koyan maddi olmayan tüm ürünlerdir.

Bu tanımlamaların yanında hizmet; Karafakioğlu tarafından “bir kişi veya kuruluşun, bir diğer kişi veya kuruluşa sunduğu elle tutulamaz bir faaliyet veya yarar” şeklinde, Bitner ve Zeithaml “çıktısı fiziksel bir ürün olmaksızın, üretildiği zamanda tüketilen ve uygunluk, zaman ve konfor gibi artı değer sunan tüm ekonomik faaliyetler” şeklinde,³² Türk Dil Kurumu ise “Birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma” olarak, Kotler, “birilerinin diğerlerine sunduğu, fiziksel olmayan ve sahiplik altında gerçekleşmeyen bir eylem veya performans” şeklinde tanımlamışlardır.³³

Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) ise hizmeti, insanların alışına sunulan, satışı sonunda bireylerde bir yarar veya doyunluk oluşturan işlemler olarak tanımlanmaktadır. Mallar ve hizmetler arasında tam bir ayrımın yapılamaması tanımlamalarda oluşan sıkıntıyı kaynağıdır. Mal ve hizmet bireylerde yarar ve

²⁸ Rıdvan Karalar, **Genel İşletme**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2001.

²⁹ A.Parasuraman ve vd.“A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, **Journal of Marketing**, 1985,Vol.49, Fall, s.41.

³⁰ David L. Goetsch, B.Davis Stanley, **Understanding and Implementing ISO 9000 and ISO Standards**, Prentice-Hall, USA, 1998, s. 104

³¹ Nermin Uygucu, **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Bir Yaklaşım**, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir, 1998, s.8

³² Mary Bitner ve Valerie Zeithaml, **Services Marketing**, 2000, s.3

³³ Philip Kotler, **Marketing Management**, Pearson Education, 2003, s.444

doygunluk oluşturmayı amaçlamaktadır. AMA bu tanımlamaya, bağımsız olarak tanımlanan eylemleri de hizmet sayarak genişletmiştir. ³⁴

2.1. Hizmetin Özelliği

Hizmet kavramının özelliğinden kaynaklanan tanımlama zorluğu, birçok yazarı hizmet kavramını farklı şekilde tanımlamaya yönlendirmiştir. Hizmetin özellikleri şu şekilde ifade edilmektedir. Hizmetin özelliklerinin belirlenmesinde bir mal ile hizmetin yapısına bağlı genel özelliklerden yararlanılmıştır. Beş temel özellik burada belirleyici olmuştur.³⁵

- a. Hizmetlerin dokunulmazlık özelliği
- b. Hizmetlerin dayanıksız olması
- c. Hizmetlerin aynı olmaması
- d. Hizmetlerin ayrılmaz olması
- e. Hizmetlerin sahipliğinin olmaması

2.1.1.Hizmetin fiziksel olmayışı (soyut ve dokunulmaz olması)

Mallar elle tutulur, gözle görülebilir bir hacme ve kütleye sahiptir. Hizmet maddi bir yapıya sahip değildir. Mal ve hizmetler arasındaki en belirgin fark hizmetlerin fiziksel olmayışlarıdır. Hizmet arasındaki en önemli farklardan biridir. Hizmet maddi unsurları kullansa da özünde bir performans olarak ortaya çıkmaktadır. Hizmetin bireylere ulaştırılması kolay olmadığı gibi hizmetin kalitesine yönelik değerlendirmeyi hemen almak mümkün değildir.

2.1.2. Hizmetlerin dayanıksız olması

Hizmetlerin depolanamaması, koruma altına alınamaması, iade edilememesi, tekrar satışının veya geri dönüşünün yapılamaması dayanıksız bir özelliğe sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Üretilen hizmetin belli bir zaman ve süreç dahilinde kullanılması gerekmektedir. Hizmete olan talep zamana ve sunulan hizmetin niteliğine göre değişmektedir. Yaz döneminde tatil yörelerindeki pansiyonlara olan talebin artması, kış mevsiminde ise talepte ciddi azalışların yaşanması bu duruma bir örnektir.³⁶

2.1.3. Hizmetlerin aynı olmaması

İnsanların sınırsız ihtiyaçları bulunmakta ve çeşitlilik arz etmektedir. Hizmetlerin sunumunda insanların beklediği yarar temel oluşturmaktadır. İnsanlar hizmet alımında ihtiyaçları doğrultusunda tercihlerde bulunmakta, aldığı hizmetteki memnuniyet derecesi aynı hizmeti aynı yerden almasını pekiştirmektedir. Beslenme

³⁴ Sevgi Ayşe Öztürk, *Hizmet Pazarlaması*, Ekin Kitabevi, 4. Baskı, İstanbul, 2015.

³⁵ İsmet. Mucuk, *Pazarlama İlkeleri*, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2001,s. 287.

³⁶ F. Asuman Yalçın ve İ. Füsün Sezer, *Pazarlama Bilgileri*, Bilim Teknik Yayınevi, İstanbul, 1997, s.186.

hizmetinde, kişiye sunulan yemek lezzeti ve hizmeti sunan çalışanların yaklaşımları bu hizmetin alınmasını devam ettirecek yapıları barındırmaktadır.³⁷

2.1.4. Hizmetlerin ayrılmaz olması

Malların üretim aşaması ve yararlanıcılara sunumu farklı zaman dilimlerinde gerçekleşmektedir. Hizmet sektöründe ise mümkün değildir. Hizmetin üretim, kullanım ve değerlendirilmesi aynı anda gerçekleşmektedir. Hizmeti sunan ile yararlanan etkileşim halindedir. Hizmetin alınması aşamasında yararlanıcı üretim sürecine de katılır.³⁸

2.1.5. Hizmetlerin sahipliğinin olmaması

Hizmetlerin en önemli özelliklerinden biri hizmet ürünlerinde sahipliğin olmamasıdır. Hizmetlerin alınmasında bir mülkiyet durumu oluşmaz, yararlanıcı hizmetin kendisiyle değil hizmet ile elde edilen fayda ile bir etkileşim kurmaktadır. Yaz tatilinde otelin mülkiyeti değil, konaklama, beslenme, eğlenme hizmetleri müşterilerin yararlandığı hizmetlerdir.³⁹

2.2.Hizmet Sektörünün Gelişimi

Hizmet sektörü 1970 yıllarda başlayan bir gelişim sürecine sahiptir. Hizmet sektörü hizmet ekonomisini doğurmuştur. Adam Smith'in klasik yaklaşımı doğrultusunda beklenen yeni bir sanayi devriminin yerine hizmet sektörünün ekonomilerin itici gücü haline gelmiştir. Klasik yaklaşımda hizmet sektörü tarım ve sanayide elde edilen ürünlerin tüketicilere sunulması, ulaştırılmasından ibaret olan ve ekonomik gelişmeye katkısı olmayan bir sektör olarak değerlendirilmiştir.⁴⁰

Ekonomik yapı tarım, sanayi ve hizmet sektörünün işbirliği ile oluşmaktadır. Değişik dönemlerde bu sektörlerin ekonomik yapı ve ekonomik gelişmeye katkısı farklı yorumlanmıştır. Günümüze kadar bu üç sektöre verilen değer de farklılaşmıştır. Hizmet sektörü günümüzde en etkin sektörlerdendir. İnsan odaklı yönetimler, sanayi ve tarım ürünlerinin değerlendirilmesi ve ekonomik hale getirilmesinde hizmet sektörünün unsurlarını kullanmak zorundadır.⁴¹

2.3.Hizmet Sektörü İşletmelerinin Yapısal Özellikleri

Hizmet sektörü günümüz ekonomik gelişmişliğinin önemli aktörleri arasındadır. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin tarım ve sanayi sektörlerinin önüne geçerek hızlı bir ilerleme kaydeden bir sektör olarak görülmektedir. Hizmet sektörü denildiğinde gıda satışından, sigortacılık sektörüne kadar birçok alanda faaliyet

³⁷ F. Asuman Yalçın ve İ. Füsün Sezer, *Pazarlama Bilgileri*, Bilim Teknik Yayınevi, İstanbul, 1997, s.186.

³⁸ Yalçın ve Sezer, a.g.e., s.186.

³⁹ İsmet Mucuk, *Pazarlama İlkeleri*, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2001s. 287.

⁴⁰ Thema Larousse Tematik Ansiklopedi, Larousse, cilt 2, 1993, s.600.

⁴¹ Şebnem Oğuz Karuçak, "Uluslararası Alanda Hizmet Sektörünün Gelişimi-Avrupa Topluluğu Örneği", *İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları*, 1989,No: 82.

gösteren bir yapıya sahiptir. Farklılaşan insan ihtiyaçları, yeni ekonomik gereksinimleri yeni iş alanlarının açılmasına neden olmuştur. Hizmet sektörünün tam olarak anlaşılabilmesi için kendi içinde değişik sınıflamalar yapılmıştır. Bu sınıflamalar hizmet sektörünü oluşturan yapısal argümanları barındırmaktadır. İşletmelerin hem yerel hem küresel alanda rekabetinin güçlenmesi, kar oranlarının artırılması, müşteri memnuniyeti, hizmet sunum kalitesinin artırılması açısından sınıflamanın işlevselliği önem kazanmaktadır. Hizmet sınıflamasına ait Pride ve Ferrell tarafından yapılan sınıflama literatürde kaynak olarak kullanılan içeriğe sahiptir. Bu sınıflama sisteminde hizmet grupları beş ana gruba ayrılmıştır. Bu sınıflamaya göre gruplar ve sunulan hizmetler:⁴²

1. Pazarın türüne göre hizmetler
 - a. Tüketici Yönlü Hizmetler
 - b. Üretici Yönlü Hizmetler
2. İşgücü Yoğunluğu Açısından Hizmetler
 - a. İşgücü Yoğun Hizmetler
 - b. Sermaye Yoğun Hizmetler
3. Tüketicilerle iletişimin Derecesi Açısından Hizmetler
 - a. İnsanlarla Direkt İlişkili Hizmetler
 - b. İnsanlarla Dolaylı İlişkili Hizmetler
4. Hizmet Verenın Kabiliyeti Açısından Hizmetler
 - a. Profesyonellik Gerektiren Hizmetler
 - b. Profesyonellik Gerektirmeyen Hizmetler
5. Hizmet Verenın Amacı Açısından Hizmetler
 - a. Kar Amaçlı Hizmetler
 - b. Kar Amaçsız Hizmetler

Pazarın türü, işgücü yoğunluğu, tüketicilerle iletişim, hizmet verenin kabiliyetleri ve hizmet verenin amacına göre yapılan sınıflama doğrultusunda hizmetin amacının da bu esaslar çerçevesinde yapılması gereklidir. Eğitim hizmeti alan birey okula giderken, kitap alan kişinin ürün teslim hizmeti bireyin ayağına gelmektedir.

Hizmet sektörünün sınıflandırılmasında sunulan hizmetlerin zorunluluk derecesine göre de bir sınıflama yapmak mümkündür. Bireylerin ihtiyaçlarını karşılaması sürecinde satın alacağı hizmete duyduğu zorunluluk önemli bir sınıflama

⁴² W.M.Pride and O.C.Ferrell, *Marketing fifth*, Ed. Houghton Mifflin Company, Boston, 1987 s.633.

şeklini ortaya koymaktadır. Zorunluluk derecesine göre en zorunlu olan hizmetten zorunluluk derecesi azalana göre bir sınıflamayı şu şekilde yapmak mümkündür.⁴³

1. Birinci Derecede Zorunlu Hizmetler
 - a. Sağlık Hizmetleri
 - b. Yeme-İçme Hizmetleri
 - c. Barınma Hizmetleri
2. İkinci Derecede Zorunlu Hizmetler
 - a. Korunma (Adalet – Hukuk) Hizmetleri
 - b. Eğitim Hizmetleri
3. Üçüncü Derecede Zorunlu Hizmetler
 - a. Haberleşme Hizmetleri
 - b. Ulaşım Hizmetleri
 - c. Sigortacılık Hizmetleri
 - d. Bankacılık Hizmetleri
 - e. Turizm Hizmetleri
4. Dördüncü Derecede Zorunlu Hizmetler
 - a. Kuaförlük Hizmetleri
 - b. Giyim Kuşam Hizmetleri
 - c. Bakım ve Güzellik Hizmetleri
 - d. Tamir-Bakım Hizmetleri
 - e. Mühendislik ve Mimarlık Hizmetleri
 - f. Servis ve Garanti Hizmetleri

2.4.Hizmet Sektörü İşletmelerinde Çalışma Koşulları

Bireylerin çalıştıkları işyerindeki sağlık, rahatlık düzeyleri iş ortamlarını oluşturmaktadır. Hızlı teknolojik ilerlemeler, üretimi artıran tekniklerdeki ilerlemeler, iş niteliğine göre değişen durumlar çalışanların sağlık ve güvenliğini koruyan bir takım önlemleri zorunlu hale getirmiştir. İnsan kaynakları bütün sektörler için en önemli unsur olması bu duruma verilecek önemi de artırmaktadır. İş ortamlarında çalışanlara yönelik risklerin azaltılması ya da ortada kaldırılması için öncelikle risk etmenlerinin etkin şekilde belirlenmesini gerektirmektedir. İnsan sağlığına önem verilmesi, çalışma ortamlarının nezih hale getirilmesi, çalışma alanlarında gerekli güvenlik önlemlerinin alınması, iş akışlarının belirgin hale getirilmesi, çalışanların iş

⁴³ Kasım Karahan, Hizmet Pazarlaması ve Temizlik Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *Kayseri Sanayi Odası Yayınları*, Yayın No: 2, 1995, Kayseri.

doyumunu, verimliliğini ve performansını artırıcı etkiye sahiptir.⁴⁴ Hizmet sektörünün geniş bir çalışma alanının olması, her iş alanına özgü çeşitli çalışmaların yapılmasını gerekli kılmaktadır. Açık alanda yapılan temizlik hizmeti ile kapalı ortamlarda yapılan temizlik hizmetinin çalışma koşulları aynı olmaması gibi hizmetlerin sunumunda çalışma koşulları belirleyici olmaktadır.

Hizmetlerin soyut bir özelliğe sahip olması, standart olmaması, üretim ve tüketime ayrılmazlığı ve performans haricinde bir duyumsanamaması koşulları ve koşullara bağlı riskleri çeşitlendirmektedir. Hizmetlerin depolanamaması, dayanıksız olması hizmet kalitesinde değişikliğe neden olabilmektedir. Bu temel özellikler hizmet sektöründe risklerin algı düzeyini etkilemektedir.⁴⁵



⁴⁴ Fatih Karcioğlu ve vd., Örgütsel İletişim ve İş Tatmini ilişkisi: Bir Uygulama, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi-Yönetim*, 2009, 20(63), s.59-76.

⁴⁵ A. Parasuraman, V.A.Ze_Thaml, L.L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 1985,Vol.49.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: İŞ STRESİ KAVRAMI

Bu bölümde stres, iş stresi kavramı, stresin kaynakları, örgütteki stres, iş stresinin etkileri, iş stresi ile baş etme yöntemleri hakkında kuramsal bilgiler verilmiştir.

3.1. İş Stresi Kavram ve Tanımı

Stres kavramını bilim dünyasında ilk kez kullanan Robert Hook olmuştur. 17.yüzyılda fizik alanında “elastiki nesne ve ona uygulanana dış güç arasındaki ilişki”yi açıklamak için stres kavramını bilim literatürüne kazandırmıştır. Başka bir fizikçi ise stresi kavramını “maddenin kendi içinde olan bir güç olan bir güç ya da dirençtir” şeklinde bir tanımlama getirmiştir. Stres kavramının fizik alanını dışında diğer bilim dallarında, farklı disiplinlerde farklı anlamlarda kullanıldığını görmekteyiz. Stres kavramını psikoloji de “sıkıntı, zorluk” anlamına gelen “stress veya straisse” sözcüklerinden gelmekte olup; Latince çekip germek anlamına gelen “stringere” sözcüğünden gelmektedir.⁴⁶

Günümüze kadar stres kavramına birbirinden farklı ve genel olarak dört tanımlama yapıldığını görmekteyiz. İlk tanımlamanın Cannon ve Selye tarafından yapılan bireyin dışında meydana gelen, zorlayıcı bir durum karşısında, organizmanın verdiği tepki şeklindedir. İkinci tanımlama ise, stresi bir uyarıcı olarak kavramsallaştıran öğrenme kuramcılarına aittir. Üçüncü tanımlamada da ise bireyin karşılaştığı zorlayıcı durum karşısında bireyin değerlendirmeleri neticesinde oluşan etkileşim şeklindedir. Son tanımla ise sistem kuramı doğrultusunda yapılan her sistemde var olması gereken sistemin bozulması şeklindedir.⁴⁷

Bu genel tanımlamaların dışında Literatürde stresi açıklamak amacıyla oluşturulmuş birçok stres kuramını görmekteyiz. Bu kuramları biyolojik, psikolojik ve sosyal bir temele dayanana kuramlar olarak kategorize etmek mümkündür.

Biyolojik kuramcılar stres ile karşılaşan bireyin vücudunda meydana gelen tepkileri ele alırken psikolojik kuramcılar stres karşısında bireyin kişiliği, karakteri, o anki duygu düzeyi doğrultusunda bireysel ya da sosyal bir durumun strese dönüştüğü üzerine yoğunlaşmaktadır. Sosyal kuramcılar ise stresi gruplar düzeyinde ele alarak, gruplar içinde strese neden olan çatışmalar, maddi unsurların eşitsizliğinin strese nasıl dönüştüğünü açıklamaya çalışmışlardır.⁴⁸

46 Hasan Tutar, **Kriz ve Stres Ortamında Yönetim**, Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2000, s.203

47 Ayşegül Durak Batıgün ve Nesrin H. Şahin , “Bir Özel Hastane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres”, **Türk Psikoloji Dergisi**, 1997,12(39), s.57-71.

48 Sevil Akman, “Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar”, **Türk Psikoloji Dergisi**, 2004, (34-35), s.40-55.

Sistem kuramı canlı sistemlerde bir kontrol sisteminin olduğunu sisteme giren veya çıkan bütün süreçlerin kontrol altında tutulduğunu öne sürer. Sistemin varlığı alt ve üst sistemlerin arasındaki denge ile mümkün olmaktadır. Canlılar dengenin sürdürülebilmesi için azami gayret içindedir. Sisteme dışarıdan gelen bir uyarıcı ile denge sisteminde meydana gelebilecek durumlar dengenin sağlanmasına kadar devam eden karmaşık bir süreci kapsar. Bu süreç dengenin sağlanmasına kadar devam eder. Kısa süreli dengenin bozulması organizmada fazla bir sorun yaratmazken bu sürecin uzaması istenilen bir durum olmamaktadır. Stresi bu yönüyle ele aldığımızda bireylerin dengesini bozan bir etkiye sahiptir.

Stresin kaynaklarına baktığımızda kişinin kendisinden kaynaklanan veya çevresel etkenlerin etkisiyle oluşan bir gerilim sürecidir. Stres bir tehlikenin varlığını gösterir bu tehlikenin önem düzeyi ise bireye göre anlamlandırılır. Stres bireylerin sadece bir tarafının değil canlının tüm yapılarını etkileyen bir yapıya sahiptir. Stresin kontrol edilemez yapısına bağlı olarak kişi kişisel iradesi ile başlatıp sonlandırabileceği bir süreç değildir. Kişinin iradesi dışında gerçekleşmesi bireyde yaşanan gerginliğin bir başka nedenidir.⁴⁹

Literatüre bakıldığında stresin birçok farklı tanımlamasının yapıldığı görülmektedir. En basit ve genel tanımınla stresi, bireyin bir gereksiniminden vazgeçmesine ya da bir tepkide bulunmasına zorlayıcı, bireyin içinden veya dışından gelen ve çoğu zaman bireyde gerilime, çöküntüye yol açan güç şeklinde tanımlamak mümkündür.⁵⁰

Stres canlı organizmanın bedensel, ruhsal sınırlarının zorlanması, tehdit edilmesi, baskı altına alınması gibi durumlarda ortaya çıkan bir durumdur. Bu tehditler karşısında canlı kendi varlığını koruyabilmek için bir tepki zincirini hayata sokar. Böyle bir durumda ya kaçmayı ya da mücadele etmeyi tercih ederek bir savunma gerçekleştirir. Baş edemeyeceğini düşünerek kaçarken alt edebileceğine olan inancı doğrultusundaki mücadelesi ile bir dengelenme durumuna ulaşmayı hedefleyen tepki verir.⁵¹

Stres kavramı hayatın içinde olup, günlük yaşamımızın bir parçası haline gelmiş bir olgudur. İnsanlığın varlığından beri yüzleştiği, karşı karşıya kaldığı bir süreci barındırır. Eski zamanlarda vahşi hayvanların avı olma korkusu gibi durumlar stres oluştururken günümüzde birçok etkenin bireyleri ve grupları strese neden olduğunun görmekteyiz.

⁴⁹ Akman, a.g.e. s. 40-55.

⁵⁰ Enver Özkalp, Çiğdem Kirel, **Örgütsel Davranış**, İstanbul, Ekin Basım Yayın, 2013, s.22-28.

⁵¹ Acar Baltaş ve Zuhal Baltaş, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, İstanbul, , Remzi Kitapevi, 2010,s.321.

Sanayi devrimi ile hızlı bir üretim sürecine giren insanoğlu yüzyılımızın, rekabetçi, aşırı çalışmaya dayalı zor şartlarında stres yaratan birçok faktörün etkisi altındadır. İnsanoğlu günümüzde bu durumun etkilerini yoğun olarak yaşamaktadır.⁵²

Günümüzde stres, okuldaki öğrenciden, akademisyenlere kadar herkesin kullandığı bir kavram olmuştur. İnsani ilişkileri olumsuz etkileyen, duygusal çöküntüye neden olan, verimliliği azaltan, en önemlisi de yaşama karşı olan duyguları çökerten bir durum olarak karşımıza stres çıkmaktadır. Stres hem bireysel boyutuyla hem de örgütsel çevreyi etkilemesi, bireylerin tutumlarından, davranışlarına kadar yöne veren bir durum olarak değerlendirilmektedir.⁵³

Stresin günümüzde sıklıkla kullanılan ve genel kabul görmüş tanımı bireysel farklar ve/veya psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsal bir davranım olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik ve/veya fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış (çevresel) hareket, durum veya olayın, organizmaya yansıyan sonucudur şeklinde yapılandırılır.⁵⁴

Başka bir tanımlamada bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda vücudunda özel biyo-kimyasal salgıların oluşarak, söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak harekete geçmesi durumu şeklidir.⁵⁵

Cüceloğlu ise stresi; bireyin fiziksel ve sosyal çevreden gelen uyumsuz koşullar nedeniyle bedensel ve psikolojik sınırların ötesinde harcadığı çaba olarak tanımlamıştır. Birey sürekli çevresel etkilere uyum sağlamaya dönük bir çaba içerisindedir. Çevresel etkiye bağlı olarak bireysel ve psikolojik sınırların ötesinde bir mücadele içerisine girer buda bireyin hem bedensel hem de ruhsal olarak yorulmasına neden olabilmektedir.⁵⁶

Bir örgüt içerisinde yer alan birey zamanını büyük bölümünü iş ortamında geçirmekte, görev ve sorumlulukları kapsamında belli amaçları gerçekleştirmeye, üzerindeki rolleri yerine getirmeye çalışmaktadır. Çalışma ortamında yer alan birey bu süreçte örgütsel stres ya da iş stresi olarak adlandırılan stres durumları ile karşı karşıya kalabilmektedir. İş ortamında bireylerin maruz kaldıkları stres literatüre iş stresi olarak bu yolla girmiştir.

⁵² Susan Cartwright, , Cary L.Cooper, "Managing Workplace Stres" , **Sage Publications**, 1997, London. s.3.

⁵³ Yücel Ertekin, "Stres ve Yönetim", **Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü**, Ankara, 1993. s.7.

⁵⁴ İnci Artan, "Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama" **Basisen Kültür ve Eğitim Yayınları**, 1986, No:10, s.40.

⁵⁵ Erol Eren, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayınları. 2014, s. 292.

⁵⁶ Doğan Cüceloğlu, **İnsan ve Davranışı**, (31.basım), İstanbul: Remzi Kitapevi, 2015.

Hizmet üreten örgütlerde stres yönetimi üzerine çalışmalar yapmış olan Donovan ve Kleiner iş ortamında ortaya stresin üç kaynaktan var olduğunu ifade etmişlerdir. Bu üç durum fiziksel, zihinsel ve durumsal kaynaklardan beslenen yapıdadır. Fiziksel kaynaklara baktığımızda bunların iş ortamında çok çalışma, dinlenmeye gereken önemin verilmemesi, işe yönelik gerekli beslenmenin yapılmamasıdır. Zihinsel kaynaklara bakıldığında bireylerin psikolojik durumu, umutları, korkuları, geleceğe yönelik tutumlarını kapsamaktadır. Durumsal stres kaynakları ise dış dünya ile olan bağlarımızdan kaynaklanır. Dış dünyayı anlamlandırma, ilişkilerimizin düzeyi durumsal stres durumunu belirlemektedir.⁵⁷

Donovan ve Kleiner işletmelerdeki verimliliğin artırılması, iş görenlerin devir oranlarının azaltılması ve daha insani koşullardan oluşan bir iş ortamının sağlanması için iş stresine neden olana etkenlerin doğru şekilde tespit edilmesi, işletmelerin iş stresi ile başa çıkmaları için gerekli programların hayata geçirilmesine vurgu yapmıştır.

Hizmet sektöründe hizmet üreten çalışanlar üzerinde stres yaratan en önemli etkenlerin, düşük maaş, iş ortamındaki aşırı gürültü, ortamın temizliği ve hijyen durumu önemli stres kaynakları olarak değerlendirilmiştir.⁵⁸

Kişinin yeti ve becerileri doğrultusunda iş ortamının bireyden beklentileri, üretim talepleri bilindiği zaman çalışan ile iş arasındaki uyum daha kolay gerçekleştirilebilmektedir. Bu yolla uygun işe uygun işçiler yerleşebilmekte ya da bireyler çalışacakları iş sektörünün beklentilerini başta biliyor olmaları iş stresini azaltan bir durumdur.⁵⁹ Günümüzün özellikle gelişmiş ülkelerin genel prensibi olan “işe göre adam” ilkesi bu durumu desteklemektedir.

Çalışan bireylerin hem iş koşullarına hem de iş örgütüne yönelik uyumunda yaşanan sorunlar sağlık sorunlarını beraberinde getirebilmektedir. Stres bu uyum sürecini baltalayan en önemli etkenler arasında sayılabilir. Bir örgütte stres etkenlerinin varlığı normal olarak karşılanacak bir durum olup, stres etkenlerine karşı yapılan uyum süreci bu aşamada doğal bir uyum süreci olarak var olmak durumundadır.

Stres, örgütün her bölümündeki tüm çalışanları etkilemektedir. En alt tabakadaki iş görenden tutunda yöneticilere kadar iş stresinin yaşanması, iş görenlerin uyumsuz davranış sergilemelerine, verimlerinin düşmesine, iş ortamına bağlı olarak iş yaşamında ve özel yaşamda mutsuz olmalarına neden olan bir

⁵⁷ Steven B. Donovan, ve Brian H. Kleiner, “Effective Stress Management,” *Managerial Auditing Journal*, 9(6), 1994, s.31-34.

⁵⁸ Melih Topaloğlu ve Muharrem Tuna, “Otel İşletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi Ampirik Bir Çalışma”, *Anatolia Dergisi*, 1998, 9, s.12-15.

⁵⁹ İnci Artan, *Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, İstanbul, Özgün Matbaacılık. 1986, s. 48.

süreçtir. İş stresi, bireyi normal görev ve sorumluluklarından uzaklaştıran ruhsal ve ya fiziksel davranış değişikliğine neden olan işle alakalı faktörlerin etkisiyle oluşan psikolojik bir durum olarak tanımlanabilir.⁶⁰

Phelps, çevre, kişilerarası ilişkiler ve idari faktörler olmak üzere üç etkenin iş stresine neden olduğunu ifade etmektedir. İş ortamında görev ve sorumlulukları kapsamında çalışan iş görenler örgüt ortamından kaynaklanan iş stresi ile karşılaşabilmektedir. İş stresi, evrensel yapıda olup şiddetli bir stres türü olarak değerlendirilmektedir. Palletier'e göre, iş arkadaşlarına bağlı çatışmalar, yönetim kadrosu ile çatışma, iş doyumsuzluğunun yaşanması, işin bireye yüklediği sorumlulukların fazlalığı, sosyal desteğin yeterli olmaması, işe bağlı beklentilerin belirsiz olması veya zaman yönetiminden kaynaklanan etkenlerin iş stresi oluşturmaktadır.

İş stresinde var olan iki boyut bireyleri ciddi anlamda tehdit edebilmektedir. Bunlardan birincisi taleplerin birey tarafından karşılanamaması, ikincisi ise ihtiyaçlar düzeyinde arzların karşılanamamasıdır. Bireylerin sahip oldukları yeti ve beceriler bu noktada önem kazanmakta, mücadelenin bir başka yönünü oluşturmaktadır. Bireylerin iş ortamına bağlı ihtiyaçlarının karşılanması mücadelenin diğer bir boyutunu oluşturmaktadır. Bu doğrultuda çalışan ve iş çevresi arasında uygunsuz hoş olmayan ilişkileri iş stresi olarak karşımıza çakmaktadır.⁶¹

McGrath, iş örgütlerinde görülen iş stresinin değişik faktörlere bağlı olarak ortaya çıkabileceğine vurgu yaparak bu faktörleri şu şekilde kategorize etmiştir.⁶²

- a. Görev kaynaklı stres (işin belirsizliği, işin zorluğu, iş yükünün çokluğu),
- b. Role bağlı stres (belirsizlik, çatışma, iş yoğunluğu),
- c. Davranış ortamından kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi, hiyerarşi vb.),
- d. Fiziksel çevreden kaynaklanan stres (Isı, ışık, havalandırma, diğer karışıt güçlerin varlığı),
- e. Sosyal çevreden doğan stres (bireylerarası çatışmalar, özel yaşama bağlı stres, dışlanma, yalnızlığa itilme vb.)
- f. Bireysel nedenlerden kaynaklanan stres (kişilik, karakter yapısı, kaygı durumu, zihinsel/duygusal algı düzeyi, kendine güvensizlik, vb.).

İş stresinin oluşturan etkenlerin çokluğu, her yeni çalışmanın bu konuya yeni bir yaklaşım katması açısından önemlidir. Genel anlamda bakıldığında çalışma yaşamında bireylerin psiko-sosyal, fiziksel ve psikolojik sağlığına yönelik etki eden

⁶⁰ Vedat Işıkhhan, **Çalışma Hayatında Stres ve Basa Çıkma Yolları**, Ankara: Sandal Yayınları, 2004, s.65.

⁶¹ Işıkhhan, a.g.e. s.73.

⁶² Yücel Ertekin, **Stres ve Yönetim**, Ankara, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1993, 253, s.3-23.

faktörlere yönelik araştırmalar arttıkça iş stresi yaratan durumlara yönelik bulgularında çoğaldığı görölmektedir. Çalışan sağlığına yönelik yapılan çalışmalarda sıklıkla stres kavramı üzerinde durulması ve yoğunlaşması bu anlamda önemli bir durumdur.⁶³

Çağdaş yönetim yaklaşımları, örgütler için bireylerin önemine büyük değer vermekte olup, örgütlerin gelişmesi ve verimliliklerinin artmasının insana verilecek değere bağlı olduğuna vurgu yapmaktadır. Örgütler ise çalışan bireylere yönelik yapılacak durum tespitleri, problem tespiti ya da çözümü boyutunda bilimsel çalışmaların olanaklarından yararlanma durumundadır. Bu nedenle yönetim bilimciler stres ve iş stresiyle yakından ilgilenmektedirler. Bu konuda birçok çalışma da yapılmaktadır.⁶⁴

3.2.İş Stresi Konusunda Çeşitli Yaklaşımlar

Çalışan ve iş çevresinin etkileşime bağlı olarak ortaya çıkan iş stresi üzerine yapılan çalışmalarda, iş stresi farklı kuramsal yaklaşımlar çerçevesinde ele alınmış olduğu görölmektedir.

İş stresinin, iş çevresinin çalışan bireyler üzerinde oluşturduğu baskının, çalışanın kapasitesi arasında bir uyumsuzluk olması durumunda belirgin hale geldiği kabul gören bir yaklaşımdır. İşin kolaylığı, zorluğu, basitliği ya da karmaşık bir yapıya sahip olması bir şekilde bir iş stresinin oluşmasına neden olmaktadır. Coburn'un bir grup çalışan üzerinde yaptığı araştırmada karmaşık bir yapıya sahip işlerin çalışanlar tarafından sevildiği ancak buna rağmen zihinsel ve fiziksel sağlığın bu süreçte olumsuz etkilendiği yönündedir. Araştırmada işlerinin karmaşık olmadığını ifade eden çalışanların işlerine yönelik olumlu bir duygu içerisinde olmadıkları, psikolojik etkilere nazaran fiziksel bir yitim gözlemlenmemiştir. Burada çalışan bireylerin işlerine ait algı düzeylerinin iş stresinin ortaya çıkmasında önemi ön plana çıktığı görölmektedir. Koo ve Kim tarafından yapılan başka bir araştırma ise gardiyanlar üzerinde yapılmıştır. Araştırmada fiziksel çalışma ortamının, mahkûmlarla olan iletişimin, ödöl sürecindeki adaletsizliğin, yönetsel eksikliklerin iş stresi oluşturduğu yönündedir. Bu araştırma iş stresinin uygun iş ortamlarının tasarlanması, yönetsel becerilerin artırılmasının stres düzeylerinin azaltılmasında etkili olabileceğine ulaşılmıştır.⁶⁵ Bu araştırma iş çevresinin, çalışanın performansı arasındaki uyumsuzluğundan kaynaklanan iş stresi oluşumu varsayımını

⁶³ Vedat Işıkhan, **Çalışma Hayatında Stres ve Basa Çıkma Yolları**, Ankara: Sandal Yayınları, 2004, s.76.

⁶⁴ Asım Saldamlı, **Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri**, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 1999, s. 29, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

⁶⁵ J. Koo ve H. Kim, "The factor affecting job stress and psychosocial well-being of prison officers", *International Congress Series*, 2006, 1294, s.175-178.

doğrulamadığı görülmektedir. Aynı zamanda iş stresinin sadece belli etkenlere göre oluşmadığı aynı zamanda birçok faktörün bu süreçte etkili olduğu sonucu ağır basmaktadır. Çalışanın iş çevresi durağan bir yapıya sahip değildir. Sürekli değişen bir yapıda olup, çalışanda iş stresinin oluşması kaçınılmaz bir durumdur.

Çalışanların iş çevresiyle ilgili yaşadığı stresin önemli nedenlerinden biri makroekonomik durumun olumsuzluğu, işsizlik oranlarını yüksekliğinden kaynaklanabilmektedir. Bu etkenler iş ortamlarını etkileme gücüne sahiptir. Çalışanlara yansıyan yönleri iş çevresinden kaynaklanan stresi oluşturabilmektedir. İşin basitliği ve karmaşıklığı da önceden bahsedildiği gibi algısal stres kaynağına dönüşebilmektedir. İş yapısının basit, rutin süreçler olarak ve sıkı bir denetimin olduğu iş ortamlarında çalışanların işe yönelik duyguları olumsuz etkilenmektedir. Bireysel kontrolün azalmasına neden olan bu durum bireyde stres kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışandan beklenen taleplerin artması bu süreci daha yoğun bir yapıya itmektedir.⁶⁶

Sistem kuramı iş stresinin açıklamasında kullanılan başka bir yaklaşımdır. Sistem kuramında iş stresi, çalışan birey bir sisteme benzetilerek kendisinden beklenene bir görev ya da sorumluluk kapsamında bilgi, görgü, eğitimi, yeti ve becerileri doğrultusunda karşılayamaması, zamana ve yere göre zor bir durumda kalması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Çalışan hem kişisel hem de fonksiyonel yapısıyla talebi karşılayamamış olması iş stresi yaşamamasına neden olmaktadır.⁶⁷

Sistem kuramı kapsamında çalışmalar yapan Glazer, Stetz ve Izso çalışan bireyleri hem kişilik özellikleri hem de ulusal kültür bağlamında incelemişlerdir. Çalışmada ABD, İtalya, Macaristan, İngiltere gibi ülkeleri sağlık sektöründe çalışan hemşireler üzerinde çalışmalar yapmışlar, ülkelerin kültürel değerlerinden kaynaklanan iş stresinin yaşandığı, bir olgunun başka bir ülke çalışanında farklı anlamlandırılmaktadır.⁶⁸

3.3. Stres Kaynakları

Farklı türde hizmet ve meta üretimini gerçekleştirmek amacıyla kurulan örgütlerin, üretim sürecinde bu amaçlarını yerine getirmek için çalışanlara gereksinimleri vardır.

Hizmet ya da meta üretiminin öznesi kişiler, emek güçlerini bir örgütün kullanımına sunup ihtiyaçlarını karşılamak ve yaşamlarını sürdürebilmek için kazanç

⁶⁶ T.D. Landry, T.J. Arnold, "Role Stressors and Salesperson Job Stress: The Importance of Salesperson Cognitive Appraisals of Expected Role Sanctions", *American Marketing Association Conference Proceedings*, 1999, 10, s.137-143.

⁶⁷ Bass, Bernard M., Ronald E. Riggio. *Transformational leadership*. Psychology Press, 2006.

⁶⁸ S.Glazer ve vd., "A Study of the Relationship Between Organizational Commitment and Human Values in Four Countries", *Human Relations*, 2004, 57(3), s.323-345.

elde etmektedirler. Üretimi organize eden örgüt ile üretimin gerçekleşmesi için örgütte emek harcayan birey arasında bir alışveriş süreci başlar. Bu bağlamda üretici bireyin, üretim alanlarındaki organizasyona uyum sağlaması önemlidir. Üretim alanlarında kişilerin yaşadığı stres, onların örgüte uyum sağlamalarını güçleştirir. Bu uyum güçlüğü'nün bir ürünü olarak da çalışan bireyi etkileyen bedensel ve ruhsal rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır.

Örgütlerin bünyesinde, hizmet üretimi sürecinde kullanılan teknoloji, çevresel koşullar, üyelerin deneyimleri ve onların kişilik özellikleri, örgüt içi öbekleşmeler, örgüt içi çatışmalar, örgütte yaratılan kültür stres kaynaklarının oluşumunu belirleyen çeşitli unsurlardır. Stres kaynakları, tek bir örgüte özgü nedenler yüzünden oluşabildiği gibi, tüm örgütlerde ortak olan nedenlerden dolayı da oluşabilmektedir.⁶⁹

Araştırmacılar, örgütsel psikoloji düzleminde iş stresini, örgüt üyesinin çevresel koşullara uyumu kapsamında ele almaktadır. İş stresini, çalışanların genel özellikleri ile çalışma koşulları arasındaki etkileşim olarak tanımlamaktadırlar. Araştırmacılara göre çalışanlar, iş yerinin beklentilerini karşılayabilme becerisini gösteremediklerinde stres yaşamaktadırlar.

Beehr'de iş stresini, aynı yaklaşımla değerlendirmiştir. İş yerindeki stres yaratan unsurları "Stres Kaynakları", çalışanların stres kaynaklarına gösterdikleri reaksiyonu da "Gerilim" olarak tanımlamıştır. Çalışanların iş yerinde yaşadıkları stres, bu iki kavramın bileşkesi olarak karşımıza çıkmaktadır.⁷⁰

Üretim süreçlerinde, bireye iş yerinde yüklenen sorumlulukların her gün biraz daha artması, bireylerin stres karşısında gösterdikleri duyarlılığın artmasına yok açmaktadır. Günümüz koşullarında bir örgütte çalışan kişinin, hayatının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmekte ve örgütün beklentilerini karşılamak için kendisinden beklenen görev ve sorumlulukları yerine getirmek durumunda olması, iş stresi kavramını ortaya çıkarmıştır.⁷¹ Birey, iş stresi nedeniyle olağan işlevini yerine getirememekte; bu stres, kişinin zihinsel ve bedensel olarak tepki göstermesine yol açmaktadır. İş stresini, psikolojik bağlamda değerlendirebileceğimiz gibi evrensel boyutlu bir olgu olarak kabul gördüğünü belirtmeliyiz.

Bunların yanı sıra iş stresi, toplumsal ve ekonomik alt üst oluş yaşayan ülkelerin durumlarına özgü koşullarda da ortaya çıkmaktadır. Yapılan literatür

⁶⁹ Yücel Ertekin, **Stres ve Yönetim**, Ankara, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1993, 253, s.7

⁷⁰ İnalet Pehlivan, **İş Yaşamında Stres**, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2002, s.2

⁷¹ Eren Gümüştakin G., Öztemiz A.B., **Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2005, 14(1), s.271–288

taramasında, iş stresi ile ilgili olup önemli görülen tanımlamaların bazıları da bu çalışmada yer almıştır. Jamal'a göre iş stresi, üretim alanında bireyi bedensel ve zihinsel anlamda tehdit eden koşulların bireyde oluşturduğu tepkilerdir. İş stresi, bedensel stres kaynaklarıyla baş edememenin sonucunda oluşan, zihinsel ve bedensel bir hastalığa evrilebilen, istenmeyen bir olgudur.⁷² Bir başka açıdan iş stresi, kişinin davranışlarını değiştirip olağan işlevlerini gerçekleştirememesine yol açan ya da kişinin ihtiyaçları ve yetenekleri ile yapılması gereken iş arasındaki uyumsuzluk sonucu ortaya çıkan, bedensel ve duygusal tepkiler olarak da tanımlanabilir.

İş stresi çalışanın işyerinde verimliliğinin düşmesine, işe devamlılığının azalmasına hatta işten ayrılmasına, iş kazalarına neden olmakta; çalışmada keyif verici/teskin edici madde kullanımını teşvik etmekte; yani manevi ve ekonomik yıkımlara yol açmaktadır.⁷³

3.4.İş Stresi Kaynakları:

İşgörenin sosyal çevresi ile iş hayatındaki unsurlar birbirlerini biçimlendirmeye çalışarak stres oluşumuna yol açabilir. Diğer bir anlatımla, her bir örgütte kullanımda olan teknolojiye, kişinin eğitim düzeyine, çevresel koşullara, bireyin örgüt içinde yaşadığı sorunlara, örgüt içi öbekleşmelere, örgütsel çatışmalara ve benzeri unsurlara göre iş stresinin kaynakları gelişir. Diğer yandan iş yerinin uzakta olması, örgüt dışında örgütle ilişkisi olan dış unsurlarla yaşanan olumsuz ilişkiler, vardiya usulü çalışmanın çalışmada yarattığı olumsuzluklar, kişinin çalışma yaşamındaki gelecek planlaması ile ailesel koşullarının uyumsuzluğu, gelişen teknolojiye uyum sağlayamama endişesi sonucu oluşan özgüven erazyonu, iş stresini yaratabilecek kaynaklar olarak gösterilebilir.⁷⁴

Bireylerin hayatının önemli bir bölümünü kapsayan iş hayatındaki stresi oluşturan etmenlerin ortaya çıkarılıp çözümlenmesi gerekmektedir. Stres ile ilgili çalışmalarda da stres kaynaklarını sınıflandırıp inceleyen pek çok çalışmayı literatürde görmekteyiz. Kimi çalışmalarda iş ortamlarındaki stresin üç boyutta ele alınmıştır. İlk boyut iş ortamındaki gürültü, iş yerinin havalandırması ve aydınlatması gibi fiziksel etmenler, ikincisi iş yükünün ağırlığı, rollerdeki belirsizlik ve çatışma, çalışmadaki inisiyatif eksikliği gibi örgütten gelen stres kaynakları üçüncüsü ise A tipi denilen rekabetçi/hırslı kişilik özellikleri, beceri ve ihtiyaçlar, içsel denetim odağı,

⁷² Mahmut Özdevecioğlu, "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2003, 18(2), s.211.

⁷³ Abdullah Yılmaz ve Süleyman Ekici, "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerinde Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2003, 10(2), s.1-19.

⁷⁴ Pınar Tınaz, *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. 2005, s. 40.

yaşamdan beklentiler gibi kişisel etmenlerdir.⁷⁵ Gök çalışmalarında stres kaynaklarını kişisel, örgütsel ve çevresel boyutlu olarak stres kaynaklarını üç temel başlık altında incelemiştir.⁷⁶ Gümüştekin ve Öztemiz iş yaşamına ve özel hayata dair stres kaynaklarını, bu konudaki birçok çalışmadan çıkarımlar yaparak dört ana başlıkta toplamışlardır. Bu başlıkları incelediğimizde bunların; bireyin kişisel eksenli stres kaynakları, bireyle iş ortamı arasındaki etkileşimden doğan iş yaşamıyla ilgili stres kaynakları, bireyin fiziksel çevresiyle ilgili stres kaynakları, bireyin toplumla kurduğu ilişkilerin sonucu oluşan stres kaynakları olduğunu görmekteyiz.⁷⁷ Özkalp ve Kirel ise stres kaynaklarını örgüt kültürü ve örgütün yapısı, fiziksel çevre koşulları, kariyer ilerleyişi ve iş yerindeki ilişkilerle ilgili etmenler olarak başlıklandırmıştır.⁷⁸ Strese neden olan faktörlerin çok daha fazla olduğunu ve bu etmenleri sınırlandırmanın da çok güç olduğunu da bilmeliyiz. Bu çalışmada ise stres kaynakları, örgüt dışı stres kaynakları, örgütsel stres kaynakları, bireysel/kişisel stres kaynakları, olarak boyutlandırılıp sınıflandırılmış ve açıklanmıştır.

3.4.1. Örgüt Dışı Stres Kaynakları

Bireyler, kendi planlamalarını dış etmenlerin baskısıyla biçimlendirmek durumunda iseler stres baskısıyla karşılaşmaktadırlar.⁷⁹ Dış çevrenin biçimlendirdiği ekonomik şartlar, siyasal yaşam, teknolojideki değişim ve muğlaklıklar, toplumsal ve kültürel farklılaşmalar ve de doğal çevresel faktörlerin her biri stres kaynağı olup kişileri strese maruz bırakmaktadır.

3.4.1.1. Politik hayat

Ekonomik ve toplumsal bir istikrarı olan ülkelerde siyasal belirsizlikler çok görülmesi de siyasal iktidarın değişmesi her toplumda güvensizlik duygusunu ve akabinde stresi doğurduğunu belirtmeliyiz.⁸⁰ Siyasal istikrarsızlığın ve belirsizliğin yaşanması, kişinin güvensizlik hissine kapılmasına ve stres yaşamasına yol açmaktadır.

3.4.1.2. Ekonomik Koşullar

Siyasal istikrarsızlık; ülkedeki ekonomi politiği olumsuz yönde etkileyerek, yatırımların sona ermesine, vergisel kaynakların azalmasına, yüksek enflasyon ve

⁷⁵ Ali Balci, *Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulama*, Ankara: Nobel Yayınları, 2000, s.31.

⁷⁶ Sibel Gök, "Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres". *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2009, XXVII (II), s. 429-448.

⁷⁷ Gülten E Gümüştekin ve A. Birsen Öztemiz, "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama". *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2004, 23, s.61-85.

⁷⁸ Enver Özkalp, ve Çiğdem Kirel, *Örgütsel Davranış*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi ESBÇV Yayınları, 2013, s. 152.

⁷⁹ Alptekin Sökmen, "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma". *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2005, 1 (2), s.2.

⁸⁰ Halil Can, *Organizasyon ve Yönetim*, Siyasal Kitabevi: Ankara, 1997, S. 367.

dolayısıyla yüksek faize ve nihayetinde işsizlik oranının artmasına neden olmakta, bunların sonucu da bireylerin gelecek kaygısı ve korkusu duyumsayıp stres içinde yaşamalarına sebep olmaktadır.⁸¹

Ekonomideki belirsizlikler, bireylerin iş hayatının olumsuz yönde değişmesine neden olmakta, ekonomik sisteme güvensizliği tetiklemekte ve stres yaratmaktadır.

3.4.1.3. Toplumsal Yaşam

Toplumsal ve kültürel stres kaynaklarının, sosyal sınıf, din, site tipi toplu konut, iklim, katılım ve ötekileştirilmişlik duygusu gibi etmenlerden biçimlendiğini ve stres yarattığı hemfikir olunan bir hakikattir.⁸² Kişinin toplumsal çevresi, mesai arkadaşları, ailenin ve toplumun yaşamı algılayışı ayrı ayrı stres kaynağıdır.

3.4.1.4. Teknolojik Değişim

Bilgisayarların, mekatronik robotların ve otomasyon sistemlerinin örgütlerde kullanılmaya başlanması, örgütte iş gücüne duyulan gereksinimi azaltmakta, robotların insanlar yerine iş görmeye başlayacağı düşüncesi çalışanların stres yaşamasına neden olmaktadır.⁸³ Teknoloji sahasındaki hızlı gelişme ve değişimler, çalışanın iş yerinde sergileyebileceği yeteneklerinin gölgelenmesine ve kendini önemsiz hissetmesine yol açan stres kaynaklarıdır.

3.5. Örgütsel Stres Kaynakları,

Luthans, örgütsel stres kaynaklarını; örgütsel politikalar, örgütün yapısı, çalışma koşulları ve örgütsel süreçler olarak dört öbekte toplamıştır.⁸⁴ Durna ise örgüte ilişkin olan stres kaynaklarını; kişinin görev/iş beklentileri, gelecek beklentileri, rol çatışmaları ve rol muğlaklığı ve bireylerin birbirinden beklentileri olarak sınıflandırmıştır.⁸⁵ Okutan ve Tengilimoğlu da örgütsel stres kaynaklarını; çalışma ortamıyla ilgili sebepler, bireyin işle dair gelecek planlamasıyla ilgili nedenler, örgütsel yapıya ilişkin nedenler olarak açıklamışlardır.⁸⁶ Pehlivan – Aydın, Silah, Şimşek vd. ise örgütsel stres kaynaklarını; örgütün stratejisinden kaynaklanan stres kaynakları, örgütün yapısından kaynaklanan stres kaynakları iş yerinin fiziksel koşullarından kaynaklanan stres kaynakları, yapılması istenen işin özellikleriyle ilgili

⁸¹ Gümüştekin Eren ve A.B. Öztemiz, “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2004, Sayı: 23. s.300.

⁸² Mustafa Okutan, ve Dilaver Tengilimoğlu, “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri”. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2002, 4: 15-42, s. 22.

⁸³ Gülten E. Gümüştekin, ve A. Birsen Öztemiz, “Örgütlerde Stresin Verimlilik Ve Performansla Etkileşimi”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2005, 14 (1): 271- 288. s. 276-277

⁸⁴ Fred Luthans, *Organizational Behaviour (Sixth Edition)*. New York: McGraw-Hill Inc. 1992, S.403-412.

⁸⁵ Ufuk Durna, “Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2006,20 (1): 319-343. s.323-324.

⁸⁶ Mustafa Okutan, ve Dilaver Tengilimoğlu, “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri”. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2002, 4: 15-42, s.5-7.

stres kaynakları ve örgüt üyeleri arası ilişkilerin neden olduğu stres kaynakları olarak sınıflandırmışlardır.⁸⁷

Bireyleri strese sürükleyen etmenlerin başında iş hayatının geldiğini söyleyebiliriz. Çalışanın iş ortamında yaratılan stres kaynakları, Amerika İş Araştırma Ajansı'nın ortaya koyduğu sınıflandırmaya göre; örgüt bireyleri arasındaki çatışma, çalışandan aşırı iş beklentisi, örgütün yönetim biçimi, işin tekdüze oluşu sebebiyle kişinin işten sıkılması, kişinin kariyer ilerlemesinin olanaksızlığı, fiziksel çevre koşulları ve çalışanın verimliliğinin ölçülmesi şeklindedir.⁸⁸ Işıkhaniş yerindeki stres kaynaklarını; örgüt yapısı ve kültürü, kariyer planlaması, teorik rol, örgüt içi ilişkiler, işin yapısı ve örgüt dışı etmenler olarak gruplandırmıştır.⁸⁹

3.5.1. Az/Çok İş Yükü

Aşırı iş yükü, çalışana belli bir süre içinde gerçekleştirme kapasitesinden daha yüksek bir sorumluluğun yüklenmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Bireylerin, kapasitelerinin ve becerilerinin üstünde çalışmaları, strese yol açmaktadır.

İş yoğunluğunun olduğu günler, ivedilikle yerine getirilmesi gereken istekler, yapılması gereken işin az sayıda çalışanla gerçekleştirilmesi ve işin karmaşası stres nedeni olarak sayılabilmekte ve bu durumlar aşırı iş yüklemesine neden olmaktadır.⁹⁰ Bu bağlamda yapılacak işin bireylerin yeteneklerinin altında bir seviyede kalması ya da beklenen iş hacminin az olması da çalışmanın birey için sıkıcı bir hale gelmesine yol açabilmektedir.

Örgütün çalışanlardan beklediği üretkenlik, çalışanların potansiyellerinin altında kalıyor ise bireyler sıkıntı, motivasyon belirsizliği, işe karşı duyarsızlık gibi durumları yaşıyor iken; iş yükünün çok olması durumunda ise bireylerde uykusuzluk, asabiyet gibi durumlar ortaya çıkarmakta ve iş hatalarının artmasına neden olmaktadır.⁹¹

3.5.2. Çalışma Ortamı

Örgütsel işleyin bazen önemsiz bir teferruat gibi görünse de örgüt ve çalışanlar üstünde önemli etkileri söz konusu olabilmektedir. Söz gelimi, sıcak ya da soğuk çalışma alanı, yetersiz bir aydınlatma ya da aşırı ışıklandırma, beden anatomisine uygun olmayan bir çalışma ortamının alması, iş kazaları, ortam kirliliği iş ortamının neden olduğu stres kaynaklarıdır. Sözü edilen koşullarda çalışan

⁸⁷ Pehlivan-Aydın İnalet, **Yönetimde Stres Kaynakları**, Ankara: Pegem Yayınları, 2002, s.223-225.

⁸⁸ Shahid N Bhuin ve vd. "Stressors and Job Outcomes in Sales: A Triphasic Model versus a Linear-Quadratic Interactive Model". **Journal of Business Research**, 2005, 8: 141-150. s.148

⁸⁹ Vedat Işıkhaniş, **Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Ankara: Sandal Yayınları, 2004, s.76.

⁹⁰ Ersin Altuntaş, **Stres Yönetimi**, İstanbul: Alfa Yayınları, 2003, S. 128.

⁹¹ M. Şerif Şimşek ve vd. **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**, (6. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi, 2014, S.272-273.

bireyler, hem özel hem de iş yaşamında önemli verimlilik sorunları yaşarlar ve yaşam kaliteleri bozulur. Yine örgüt ortamının kötü oluşu, işe devamlılığı azaltmakta, örgüt üyelerinin çabucak yorulmalarına, işten haz duymamalarına ve iş yerinden hızlıca uzaklaşmak istemelerine neden olmaktadır.⁹²

Yapılacak işlerin, bireylerin kişilik özelliklerine ve becerilerine göre düzenlenmesi, iş yerinde güvenli ve sağlıklı bir üretkenliğin oluşturulmasını sağlar. Dolayısıyla böyle bir ortamın oluşturulması iş kazalarını en aza indirmeye, çalışanların moral değerlerinin artmasına, verimliliğin yükselmesine koşut olarak iş stresini söndürecektir.

3.6.Örgütsel Yapı, Örgüt Kültürü ve Örgüt Stratejisiyle İlgili Stres Kaynakları

İş stresi örgüt ortamından da kaynaklanabilir. Örgütün bireylere sunduğu ya da sunmadığı faktörler iş stresinin oluşmasına neden olabilmektedir.

3.6.1.Değerlendirme ve Kariyer Sorunları

Başkaları tarafından değerlendirilmek, kişilerin genellikle hoş karşılayacağı bir durum değildir. Bireylerin yeterince bilgilendirilmedikleri için ölçümlendirme sistemini algılayamaması ve sistemin güvenilir olmaması da strese yol açmaktadır. Liyakata bakılmadan, erken terfi ettirme, bireye potansiyelinin üzerinde sorumluluk yüklüyorsa, birey eski pozisyonunu tercih etmesine neden olmakta ve yoğun bir stresin yaşanmasına da yol açmaktadır.⁹³ Örgüt içinde adaletli olmayan performans değerlendirmelerine göre örgüt yapısının düzenlenmeye çalışılması da eşitlik ilkesine uyulmadığı için örgüt içinde bir çatışmaya yol açabilmekte ve strese neden olmaktadır.

3.6.2.Örgütsel Yapı ve Örgüt Kültürü

Görev ve sorumluluğunu yerine getirme noktasında yetersiz olan hatta bunun bilincine varamayan birey örgüt içi çatışmaların çıkmasına neden olur, bu durum da örgüt kültürünün bozulmasına ve dolayısıyla büyük bir gerilime yol açacaktır. Bu yüzden bireylerin örgütün hangi kategorisinde ne gibi değerler olduğunu keşfetmeleri sonucunda katılımcı bir ortam yaratmaları ve kendi alanlarındaki görevlerini örgüt kültürüyle birleştirmeleri gerekmektedir. Bilhassa örgüt üyelerini doğrudan ilgilendiren işlerle ilgili olarak, bireylerin düşüncelerinin sorulmaması durumunda da stres yaşanabilmektedir.⁹⁴

⁹² Salih Güney, *Yönetim ve Organizasyon* (3. Baskı),Ankara: Nobel Yayın Dağıtım. 2001, s.437.

⁹³ Abdullah Yılmaz ve Süleyman Ekici, "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma". *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2003, 10 (2), s.13.

⁹⁴ Serpil Aytaç, İş Stresini Azaltmada Zaman Yönetiminin Önemi, *İş Güç Bakışı: İş Yaşamı Dergisi*, 2002, 4(1), s.3.

Örgütün etkinliklerinde, bireylerin karar süreçlerine demokratik katılımının önemsenmediği örgütsel yapı, yeniliğe kapalı, bireyin saygınlığını ve özgüvenini tehdit eden bir kültür oluşturmaktadır. Otorite eksenli oluşturulan hiyerarşik örgütsel yapılar, güvensizliği tetiklemekle birlikte soğuk bir örgütsel iklim oluşturmakta ve büyük streslerin yaşanmasına yol açmaktadır.⁹⁵

3.6.3.Liderlik Tarzı

Bilhassa otorite eksenli oluşturulan yönetim biçimi ile oluşturulan örgüt kültürü, örgüt üyelerinde gelecek kaygısını tetiklemekle birlikte korku ve endişe oluşturmaktadır. Sürekli korkuyla çalışan birey stres yaşar. Demokratik merkezîyetçilik esasına dayalı katılımcı bir yönetimi benimseyen liderlik tarzının bulunduğu örgütlerde çalışan bireyler, işinde daha başarılı olmakta ve daha az stres yaşamaktadır. Bu tarz yönetilen ve mutlu çalışanlarının olduğu örgütler ise daha başarılı olmaktadır.

3.7.Gruptan Kaynaklanan Stres

Örgüt üyeleri arasındaki bağlılığın zayıflığı, bireyin kendisiyle ve diğer üyelerle ve ait olduğu grupla birlikte diğer gruplarla çatışması formlarında görülen durumlar gruptan kaynaklanan stres biçimleridir.⁹⁶ Grup üyeleri arasındaki güvensizlik ve uyumsuzluk grup içinde çatışmaların olmasına neden olmakta ve bireylerin kötücül duygular yaşamalarına ve stres seviyelerinin artmasına yol açmaktadır.

3.8.Çalışanların Kararlara Katılım Düzeyinin Azlığı;

Örgüt üyelerinin, örgütteki karar alma ve yönetsel süreçlere katılıp katılamama durumları stresin ortaya çıkmasında önemli bir etmendir. Terfi olanağının, bireyin potansiyeline ve yeteneğine göre verilmesi; bireyi rekabet ve çatışma ortamına sürüklemesi bağlamında da ciddi bir stres kaynağı olmaktadır.

3.9.Örgütsel Rolden Kaynaklanan Stres Kaynakları

İş ortamındaki stresin önemli kaynakların başında, rol çatışması ve rolün belirsizliği gibi role özgü hususlar gelir.

3.9.1.Rol Belirsizliği

Bireyler, örgütteki rollerini kavrayamadıkları, bilinçlerine çıkaramadıkları noktada rol belirsizliği yaşarlar.⁹⁷ Hizmet üretiminin amaçları onlara tam olarak tariflenmemişse, diğer bir anlatımla birey nasıl davranacağını tam anlamıyla bilmiyorsa, stres yaşamaması olanaksızlaşacaktır. Öte yandan birey verimliliğinin değerlendirilmesine ilişkin bilgilendirilmiyorsa da rol belirsizliği yaşanmaktadır.

⁹⁵ Erdem Cam, "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2004, s.5.

⁹⁶ Fred Luthans, *Organizational Behaviour (Sixth Edition)*, New York: McGraw-Hill Inc. S. 405

⁹⁷ M. Şerif Şimşek ve vd., *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, (8. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi. 2014, s.271.

Bireyden beklenen iş, onun özelliklerine, yeteneğine, potansiyeline uygun değilse; bu işi zor bir iş olarak görecektir. Bu bağlamda birey rolünü gerçekleştirmek adına yoğun bir bilgilenme süreci yaşayacak ve bu durum da iş stresini artırabilecektir.

3.9.2. Rol Çatışması

Rol çatışması, çalışandan beklenen ile çalışanın iş yerinde yapması gerekenin uyumsuz olması durumunda ortaya çıkan çatışma biçimidir.⁹⁸ Diğer bir anlatımla rol çatışması, farklı yerlerden birbiriyle örtüşmeyen isteklerin gelmesi nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Çalışana özgü değer yargıları, işin yapılması için yararlandığı kaynak ve bireysel becerileri ile belirlenmiş rol davranışları arasında da uzlaşmazlıklar ortaya çıkabilmektedir.⁹⁹

Çalışanın belirli bir zaman dilimi içinde birden fazla rolü yerine getirmek durumunda kalması, ayrıca bu rollerden birini diğerlerine göre daha çok önemsemesi, çalışanın iş yerindeki rolü ile kişilik özelliklerinin örtüşmemesi gibi durumlarda da rol çatışması oluşabilmektedir. Bu yüzden rol çatışması, bireyin kendini iyi hissetmemesine, verimli olamamasına dolayısıyla da strese ve bedensel sağlık sorunlarına neden olmaktadır.¹⁰⁰ Durna, çalışan bireylerin cinsiyeti ve aile yaşantısı da rol çatışmasına neden olabileceğini belirtmektedir. Özellikle evli ve çocuklu kadınların iş yerlerinde farklı görevlerinin olması da rol çatışması yaşamalarına neden olabilmektedir.

3.10. Grup Stres Kaynakları

Her bir örgüt grup içi ilişkilerin biçimlendirici etkisinde kalmaktadır. Grubun özellikleri, kişiler için bir başka baskın stres kaynağıdır. Çalışanlar arasındaki ilişkiler, bireyin sağlığını da etkileyebilmektedir. Gruptan kaynaklanan stres, üyelerin birbirlerine bağlılıklarının zayıf olması, toplumsal desteğin zayıf hissedilmesi, kişinin kendisiyle, kişilerarası ve gruplar arası çatışma biçimlerinde tanımlanabilmektedir.¹⁰¹

3.11. Bireysel Stres Kaynakları

Bireyin bedensel ve ruhsal sağlığını, örgüt içindeki performansını etkileyen problemlerin temelinde stres vardır. Dış etmenlerin stresi tetikleyici rolü yadsınamaz; ancak stresin esas kaynağı bireyin doğrudan kendisi ile ilgilidir.¹⁰² Mesela, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum ve iş deneyimi gibi sosyo-demografik etmenlerin her biri bireysel stres kaynağı olabilmektedir. Öte yandan bireyin kişilik özellikleri,

⁹⁸ Tolga Erdoğan ve vd., "Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2009, 14 (2), 447-461. s.450.

⁹⁹ Erdem Cam, "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2004, Cilt:1, No:1, , s.1-10.

¹⁰⁰ Ufuk Durna, "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi*, 2004, 11 (1), s.191-206.

¹⁰¹ Fred Luthans, *Organizational Behaviour* (12th ed.). New York: McGraw-Hill Inc. 2011, s.280-282.

¹⁰² J. Barbara Braham, *Stres Yönetimi, Ateş Altında Sakin Kalabilmek.*, (Çev.: Vedat G. Diker). İstanbul, Hayat Yayınları, 1998. s.33

bedensel ve duygusal yapısı, aile yapısı, alışkanlıkları, yaşamdan beklentileri, ekonomik sorunları, iş ve iş dışındaki yaşamındaki hassasiyetleri, kırılganlıkları gibi özellikler de bireysel stres kaynakları arasında sayılabilen etmenlerdir.¹⁰³

3.11.1. Kişilik ve Kişilik Özellikleri

Bireyi diğer üyelerden farklı kılan onun kişiliğidir ve kişilik de stresin ortaya çıkmasında önemli bir etmenddir. Bireyin kişiliği, iş ortamından etkilenip biçimlenebilmekte, birey de farklı özelliklerinin bileşkesi olan kişiliğiyle iş ortamını etkileyebilmektedir.¹⁰⁴ Stres eğilimleri bakımından kişileri, A tipi, B tipi ve Karma tip kişilik vasıflarının baskınlığına göre sınıflandırabiliriz.

“A tipi” bir kişilik tipi olmaktan ziyade bir davranış kalıbı olarak da değerlendirilebilir. Yaşamında A tipi davranış kalıpları baskın olan bireyler bu nedenle “A Tipi Kişilik” olarak anılmaktadır. Kişiliğinde A tipi özelliklerin baskınlığı söz konusu olan bireyler, iş yükünün hafifliğini yadırgayarak, bu durumun başarısızlığa ve güvensizliğe yol açabileceğini düşünerek stres yaşamakta, diğer çalışanlara karşı düşmanca davranabilmekte, davranışlarına engel olamamaktadırlar. A tipi kişilik özelliklerinin baskın olduğu bireyler sabırsız ve acelecidir. Bu tip kişilikte olanlar rekabetçi, yarışmacı ve savaşımçı, başarısızlığa hoşgörüsü olmayan, çevresindeki insanlarla sürekli çatışan, çok güçlü dürtüleri olan, kendileriyle, yakın çevresiyle rekabetten sakınmayan ve nihayetinde stresli bir hayat yaşayan bireylerdir.¹⁰⁵

A tipi baskın davranışlar sonucu ortaya çıkan kişilik yapısının belirlenmesi, kişinin ya da örgütün stresle başa çıkma yollarını ve bu alandaki başarısını da doğrudan ilgilendirmektedir. Çünkü, diğer tiplere oranla strese daha yatkın olan A tipi kişilik yapısındaki birey, stresin kaynakları ve stresle başa çıkma teknikleri konusunda daha özverili davranmak durumundadır.

B tipi birey, A tipi bireyin tam tersi özelliklerde davranan ve yaşamını kolay ve rahat sürdüren bir tiptir. B tipi kişilik özellikleri olan bireyler, keskin kurallardan uzakta esnek, sabırlı, hoşgörülü, sakin, ihtirasları olmayan ve oldukça düzenli çalışan bireylerdir. B tipi bireylerin ilgileri daha çok dışa dönüktür, bu kişiler takım çalışmalarından hoşlanan, problemlerini çevresindekilerle paylaşabilen bireylerdir.¹⁰⁶

Çalışan bireyler, hem A hem de B tipi özelliklere sahip olabilirler. Bu bir nevi karma tip davranıştır. Özellikle B tipi davranış özelliği gösteren bireylerin A tipi kişilik

¹⁰³ Erol Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (9. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık. 2014, s.294-295.

¹⁰⁴ Enver Özkalp, ve Çiğdem Kirel, *Örgütsel Davranış*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, ESBÇV Yayınları. 2013, s.29.

¹⁰⁵ Salih Güney, *Yönetim ve Organizasyon*, (3. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım. 2001, s.528.

¹⁰⁶ Hüseyin İzgar, *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım. 2001,s.45.

özelliklerini de taşıdıkları görülmektedir. Önemsizmesi gereken husus, çalışanların kendilerine zarar vermeden, iş yerindeki rolünü ve çalışma ortamını paylaştığı diğer bireylerle uyum içinde çalışmasıdır (Güney, 2001: 446). B tipi kişilik özelliklerini taşıyan bireyler daha esnek ve uyumlu olsalar da Amerika'da yapılan bir çalışma, örgüt yöneticilerinin % 60'ının A tipi kişilik özelliklerini gösterdiklerini , % 12'si de B tipi kişilikte olduğunu meydana çıkarmıştır.¹⁰⁷

3.11.2. Cinsiyet ve yaş

Son yıllardaki yapılan araştırmalar, cinsiyetin en önemli bireysel stres kaynaklarından biri olduğunu göstermiştir. Özellikle erkek egemen örgütlerde çalışan kadınların, erkeklerle rekabet etmeye başlamaları, kadınların erkeklere göre daha yoğun bir stres yaşamalarına neden olmaktadır.¹⁰⁸ Bunun sebebi olarak; erkek egemen bir örgütte çalışan kadınların, aynı iş ortamını paylaştıkları erkek iş arkadaşlarına göre daha fazla baskıyla karşılaştıkları gösterilebilir. Erkeklerin hakim olduğu iş ortamlarında, kadının çalışma istekliliğinin ve verimliliğinin arttığını; fakat bu durumun süreç içinde kadın üzerinde ruhsal gerginliklere yol açabilmektedir. Yapılan araştırmalar, erkek egemen örgüt yapılarında, rekabet içerisinde çalışan kadınların sürekli stres altında yaşadıklarını göstermektedir. İkinci ve Ekinci kadınların çalışma ortamlarında farklı stres kaynaklarının etkisinde kaldıklarını belirterek; bunları, cinsiyet ayrımcılığı, taciz ve şiddet, ailevi sorumluluklar ile iş yerindeki rolünün çatışması olarak vurgulamışlardır.¹⁰⁹

Bireylerin yaşlarının ilerlemesi neticesinde, çalışma ortamında, genç çalışanların çalışma hızına uyum sağlayamayarak kısa sürede yorulduklarını gözlemlenmektedir. Yaşı ilerleyen çalışanların, genç çalışanlara göre stresten daha çok etkilendikleri, emekli olma düşüncesini ve ölüm kaygısını yoğun olarak duyumsadıkları için daha çok yıpranmaktadırlar. Özellikle ilerleyen yaşlarda kadınların menopoz, erkeklerin ise andropoz dönemlerinde bazı hormonal değişimlerin meydana gelmesi, bedensel ve ruhsal dengenin bozulmasını tetiklemekte, çalışanlarda duygusal gerginlikler, düş kırıklığı ve stres yaratmaktadır.

3.11.3. Yaşam Tarzı

Düzensiz bir hayat, iş hayatı dışında sürekli farklı ortamlarda, farklı insanlarla birlikte olunması ya da kumar gibi bireyi birçok alanda zaafiyete uğratacak bir

¹⁰⁷ Ufuk Durma, "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi*, 2004, 11 (1), s.191-206, S.208.

¹⁰⁸ Erdem Cam, "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2004, s.7-8.

¹⁰⁹ Hasan Ekinci, ve Süleyman Ekici, "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma". *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2003, 27 (1): 109-120. s.101.

alışkanlığın bulunması, çalışan kişide stres yükünü artıran, çalışma ortamındaki istekliliğini azaltan ve iş becerilerini sönümlendiren bir durumdur.

3.11.4. Aile

Çalışan bireyin iş yerindeki olumsuz durumlar, kişisel yaşamında karşısına çıkan stres yaratan olaylar sonucunda oluşabilmektedir. Örneğin, eşin yitilmesi, çocukların durumları, eşten ayrılma, yer değişikliği, eşlerden birinin tahakküm kurma çabası, aile üyelerinin ağır rahatsızlıkları gibi olaylar stres yaratan etmenler olarak sayılabilir. Bireyin iş hayatında karşılaştığı problemler, aile yaşamında da sorunlar yaşamasına neden olmakta, çalışma hayatı kişinin kendini gerçekleştirip iş yapmaktan haz duyacağı/tatmin olacağı bir saha olmak yerine mutsuz olduğu, sıkıntı ve stres yaşadığı bir sahaya dönüşür. Ailedeki problemlerin yarattığı stresli ortam, çokluk iş yerinde önemli bir stres kaynağı olmaktadır.¹¹⁰ Sağlıklı ve mutlu bir ailede yaşayan bireylerin, iş hayatında da daha mutlu olduğu ve iş yerindeki stres kaynaklarından çok daha az etkilendiği gerçeğini unutmamalıyız.

3.11.5. Algılama

Kişilerdeki stres düzeyi, onların algı dünyalarıyla bağlantılı olup herhangi bir durumdan hoşnut olup olmama, bireyin algılamasına dayalı olarak değişmektedir. Sözelimi çalıştıkları işten ayrılma ihtimali bulunan iki kişiden biri işsiz kalacağı için gerginliğe sebebiyet veren bir korku yaşarken; diğer birey işten ayrılması halinde daha iyi bir işte çalışabileceğini, bu durumun hayatının kilometre taşlarından biri olacağını düşünebilmektedir.

3.11.6. Zaman Baskısı

Zaman, her birey için önemsenen bir mefhumdur. Çalışan kişiden beklenen işlerin zamanında yapılamaması, bireyde olumsuz bir duygulanıma yol açmakta ve stres yaşamasına neden olmaktadır. Bireylerin bedensel ve ruhsal yapılarına göre maksimum çalışma sürelerinin günde 7,5 saat haftada ise 45 saat olması gerektiği, yapılan araştırmalar neticesinde ortaya konmuştur.¹¹¹ Birey yaşamsal döngü içinde, hayatın ritmine uygun davranmaması sonucunda kendi hızının ya gerisinde ya da ötesinde kalmasına yol açabilmektedir.

Bireylerin kendi hızlarının üzerinde bir tempoda çalışmaları, zamanın onlara yetmemesine neden olabilir.¹¹² Kişinin, amacıyla uyumsuz olan işlerle uğraşması, elindeki işi bitirmeden diğer başka işlere yönelmesi de zamanı etkin ve verimli

¹¹⁰ E.Gülten Gümüştekin ve A. Birsen Öztemiz, "Örgütlerde Stresin Verimlilik Ve Performansla Etkileşimi", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2005, 14 (1): 271- 288. s.281.

¹¹¹ M. Zülfi Camkurt, "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi". *TÜHİŞ İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 2007, 20-21 (6-1), s.80-106.

¹¹² Abdullah Soysal, "Farklı Sektörlerde Çalışan İş görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2009, 14 (2): 333-359. s.337.

kullanamamasına yol açarken, kişinin günlük etkinliklerini bir program çerçevesinde gerçekleştirmesi de zamanı etkin ve verimli kullanmasını sağlar. Zaman kavramı birey için bir stres kaynağı olabildiği gibi bireyi daha verimli olması adına onun için bir uyarıcı da olabilir.

3.11.7. Eğitim Düzeyi

Demografik değişkenler arasında eğitim düzeyi önemli stres kaynaklarından biridir. Eğitim düzeyi ile örgüt içindeki kariyer basamakları doğru orantılıdır. Basamaklara tırmandıkça bireyin görev ve sorumlulukları artar. Dolayısıyla bireyin örgüt içindeki yükselişine koşut olarak üstlendiği risk ve sorumlulukla birlikte stres düzeyi de artabilmektedir.¹¹³ Bunun yanında, bireyin eğitim düzeyi, bilgi ve deneyim birikimi yapacak olduğu işin gerisindeyse, yapılacak iş ve üstlenilecek sorumluluk bireye zor gelecek ve bu durumla karşılaşan kişi stres yaşayacaktır.

3.12. İş Stresinin Davranışsal Sonuçları

Günlük yaşamda karşılaşılan birçok sağlık sorununun temelinde stresin olduğunu bilmekteyiz. Çalışma hayatında strese bağlı rahatsızlıkların artması, verimliliğin düşmesi, personel devamsızlığı, tükenmişlik, sürekli çalışan değiştirilmesi, işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlara neden olması stresin çalışma hayatımızı biçimlendiren bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.¹¹⁴ Örgütlerin tam da bu nedenlerle, stresin oluşturduğu sonuçları doğru değerlendirip stresin yarattığı sorunlara yönelik mücadele düzeylerini yükseltmeleri, örgütlerin sürekliliği ve başarıları bakımından önemlidir. Bu çalışmada stresin yarattığı sonuçlar örgütsel ve bireysel bakımdan ele alınmış ve aşağıdaki gibi açıklanarak açıklanmıştır.

3.12.1. Bireysel Sonuçlar

Stres, bireylerin davranışlarını biçimlendirebilmekte, ruhsal yapılarını ve fizyonomilerini etkileyen sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir.¹¹⁵ Stresin devamlılığı halinde neden olduğu hastalıklar arasında kalp ve damar sorunları, kanser, ülser, migren ve çeşitli alerjik rahatsızlıklar yer almaktadır.¹¹⁶ Eroğlu, stresin iş ortamında, bireyde çoğunlukla işten haz duymama ve doyuma ulaşamama gibi sonuçlar ortaya çıkardığını belirtmiştir.¹¹⁷ Önceki bölümlerde stresin belirtileri alt başlığı altında

¹¹³ Nezh Metin Özmutaf, "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım", *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 2006, 23 (1-2): 75-81. s.77.

¹¹⁴ Zeyyat Sabuncuoğlu ve Melek Tüz, *Örgütsel Psikoloji*, (4. Basım). Bursa: Ezgi Yayıncılık. 2001, s.142.

¹¹⁵ Mehmet Silah, *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık. 2005, s.161

¹¹⁶ Abdullah Yılmaz ve Süleyman Ekici, "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma". *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2003, 10 (2), s.1-19.

¹¹⁷ Feyzullah Eroğlu, *Davranış Bilimleri*, (9. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık, 2009.

değınilen ruhsal, bedensel ve davranışsal belirtiler stresin bireysel sonuçlarına da dahil edilebilirler.

Stresi, kişinin bedensel ve ruhsal sınırlarının ortadan kaldırılması ve kişiye oldukça fazla yük bindirilmesi neticesinde oluşan bir durum olarak tanımlayabiliriz.

Stresin yaşam alanlarından tümüyle kaldırılması düşünülemez. Ayrıca bireyde birtakım değişimlerin gerçekleşebilmesi için “olumlu stres” in yardımcı olacağı da söylenebilir. Stresin yoğunlaşmasıyla birlikte birey bedensel ve ruhsal sorunlar yaşayabilmekte, olağan işlerini dahi gerçekleştirmede ciddi zorluklar yaşayabilmektedir.¹¹⁸ Stresi hep belli bir ölçüde tutmalı, yoğunlaşmasına olanak tanınmamalıdır.

Stresin belirtilerinin saptanması, bireyin ondan uzak durmasına da yardımcı olur. Stres belirtileri duygusal, düşünsel ve davranışsal boyutta ortaya çıkabilir. Bu belirtilerden en kolay görülebilir olanları sıralamaya çalışalım: Bireyin daha önceden karar almakta zorlanmadığı durumlar karşısında kararsızlıklar yaşaması, özgüvenin azalması, keyif verici maddelere ilgi duyulmaya başlanması ya da kullanılıyor ise kullanımlarında artışın olması, gerçekleşmesi olanaksız olan düşler kurmak, insanlara aşırı güven duyma veya hiç güvenmeme, duyarlı davranılması gereken durumlara karşı kayıtsız kalma, uyku bozuklukları, sağlığıyla ilgili aşırı endişelenme, intihar etme eğiliminin artışı vb.¹¹⁹

Stres kaynaklarını da iş ortamı ile olanlar ve gündelik yaşantıyla ilgili olanlar olmak üzere iki gruba ayırabiliriz. Gündelik yaşantıyla ilgili olanlardan en sık gözlemlenebilenler arasında, karar verme baskıyla karşılaşma, ekonomik sıkıntılar, eş ve aileyle ilgili sorunlar, trafik ve gürültü gibi unsurları sayabiliriz. İş ortamındaki kaynakları da özellikle iş yükü fazlalığı, fiziksel koşulların kötülüğü, çalışanların rollerindeki belirsizlikler olarak sıralayabiliriz.

Sözü edilen kaynakları ortadan kaldırmak için, düzenli olarak izin kullanmak, arkadaşlarına ve kendine zaman ayırmak, dengeli beslenmek, gerçekleşmesi olanaklı olan küçük hedefler koymak etkili olacaktır.¹²⁰

Stresin ve tükenmişliğin belirtileri, sonuçları ve başa çıkma yolları da birbirleriyle örtüşmektedir. Bunun yanında stresin iş koşullarına ve bireyin gündelik problemlerine koşut olarak oluştuğunu, tükenmişliği kaynaklarının ise, genellikle insana hizmet odaklı hizmet üretilen çalışma ortamlarında bulunduğunu belirtmeliyiz.

¹¹⁸ Nesrin Hisli Şahin, *Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1998, s.17.

¹¹⁹ Zuhâl Baltaş, *Stres ve Sağlık IX*. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, İstanbul: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1996, s.221-228.

¹²⁰ Anonymous, “Stresli ve Düşük Stresli Yaşam Tarzları” *Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım*. (Çeviren: Nihal Sezgin, Editör: Nesrin Hisli Şahin). (Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1998), s.89,90..

3.12.2.Örgütsel Sonuçlar

Stres, örgüt içinde, personelin işe geç kalması, iş görenlerin devamsızlık oranlarının artması ve işten ayrılması gibi örgütsel sonuçlara yol açmaktadır.¹²¹ Stres, devamsızlığa yol açabilir. Devamsızlık, planlanan işin zamanında yapılamamasına yol açabilmektedir. Yaş, cinsiyet aile yapısı, iş yerinin uzakta bulunması, tekdüzelik, bireyi zorlayan çalışma şartları, işe uyum sağlayamama, iş ortamına ve işe ilgi duymama, moral değerlerde düşüklük, işten tatmin olamama, çalışma saatlerinin çok uzun olması gibi iş yaşamına dair nedenler devamsızlığın nedenleri olabilir.¹²² Stres iş görenlerin sürekli değişimine ve iş kazalarının artmasına yol açabilir. Örgüt kültürü, bireyin kendi becerilerini gösterebilmesine ve kariyerini yükseltmesine uygun değilse çalışanlar kolayca işten ayrılabilen ve yeni çalışanlarla işlerin sürdürülmesi söz konusu olmaktadır.¹²³

Stres, örgütte bir çatışmaya da yol açabilir. Çatışma hali örgüt içinde, çalışanlar arası ilişkilerin yıpranmasına, kavgaya, güvensiz tutumların artmasına ve başarısızlığa neden olabilmektedir.¹²⁴ Çalışanın yaptığı işe yabancılaşması stresin bir sonucu olarak değerlendirilmekle birlikte, ideallerin sönümlenmesi, amaçsızlık, iletişimsizlik, özgüven yitimi, sıkıntılı bir ruh hali değişime karşı gelme, kararsızlık gibi durumlara da neden olmaktadır.¹²⁵ Yorgunluk da çalışanlardaki stresin sonucu olarak görülebilir. Örneğin, uzun mesai saatleri, yoğun iş temposu iş görenin yorulmasına, bedensel bakımdan iş yapamayacak bir duruma gelip tükenmesine yol açacaktır. Stresin en önemsenmesi gereken sonucu tükenmişliktir. Tükenmişlik, stresin bireyin yaşamında süreklilik göstermesi durumudur ve bireyin gücünün bittiği yerdir. Tükenmişlik, bireyin ruh halinin ve fizyonomisinin bir tepkisi olarak da değerlendirilebilir.¹²⁶

3.13. İş Stresiyle Başa Çıkma Yöntemleri

İş stresi günümüzün kaçınılmaz bir gerçeğidir. Stres yaratan durumlara karşı alınabilecek önlemler, bireysel ve örgütsel başatma yöntemleri bu süreci en az etki ile atlatılmasını sağlayacaktır.

¹²¹ Salih Güney, , *Yönetim ve Organizasyon*, (3. Baskı), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001, s.515.

¹²² Abdullah Yılmaz ve Süleyman Ekici, "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma". *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2003, 10 (2), s.8

¹²³ Alptekin Sökmen, "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma". *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2005, 1 (2), s.1-27.

¹²⁴ Hasan Tutar ve vd., *İşletme Becerileri Grup Çalışması*, (4. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık, 2006, s.31.

¹²⁵ Ali Şahin Örnek ve Şule Aydın, *Kriz ve Stres Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık, 2011, s.207.

¹²⁶ Mehmet Silah, *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık. 2005, s.165.

3.13.1. Örgütsel Stres Yönetimi

Örgütsel stresle mücadele yöntemleri, çalışanların iş ortamlarındaki stresini aza indirmek yahut ortadan kaldırmak için örgütteki stres kaynaklarının kontrol altında tutulup azaltılması bağlamında yapılan yönetimsel çalışmalardır.¹²⁷

3.13.2. Problem Odaklı Stres Önleme

Örgütler, çalışanlardaki strese yol açan etmenleri doğrudan ortadan kaldırmak için çeşitli düzenlemeler yapabilir. Bu düzenlemelerden bazıları; işin yeniden planlanması, iş görenlerin iş kategorilerine yeniden seçilip yerleştirilmeleri, çalışanların eğitim ve takım çalışması programlarıdır.

Yapılacak işin yeniden düzenlenmesi, iş görenlerde strese yol açan, rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı yoğunluk ya da az yükleme gibi örgütten gelen stres kaynaklarını tespit edip bu kaynakların ortadan kaldırılmasına ilişkin planlamalar yapılabilmektedir.¹²⁸

Yaratıcı düşünmeyi gerektirmeyen, bedensel güce dayalı, monotonlaşan işler bir süre sonra çalışanların canını sıkan bir durum oluşturabilir. Özellikle yaratıcı kişilik özellikleri olan bireyler, yaptıkları işten haz almak isterler. Örgüt yönetimi, bu tip çalışanların yapacakları işe derinlik kazandırıp daha zengin içerikli işlerle bunları buluşturmak durumundadır. Bireyin sorumluluk alanını genişletebilir, terfi etmesi için önüne kendini gösterebileceği başarı fırsatları koyabilir.

Bir örgütte, karşılaşılan rol belirsizliği ve rol çatışması bireysel stres faktörlerinin başında gelir. İyi bir örgüt yönetimi yeterli eğitimi verebilmeli, bireylerin potansiyellerini gösterebilecekleri görev dağılımlarını gerçekleştirmeli, rol belirsizliğini, örgüt içi çatışmayı önemli ölçüde azaltmaktadır.¹²⁹

3.13.3. Eğitim

Eğitim programları, bireyleri örgüt içinde en verimli düzeyde değerlendirmek, stresi kontrol altında tutmak için düzenlenir. Bu programlar, örgüt yöneticilerine ayrı çalışanlara ayrı düzenlenir. Yöneticiler de sorumluluklarının ağırlığı altında en az çalışanlar kadar sağlıklarına özen göstermek zorundadırlar. Bir uzmanın vereceği eğitim sayesinde bireyler, stres kaynaklarını bilinçlerine çıkarıp onlarla nasıl mücadele edebileceğinin bilgisine erişebilirler.

Takım çalışmasının organize edilmesi gereken durumlarda takımın oluşumu süreci çok önemlidir. Kurulan takımda, takım kültürünü benimsemiş, destekleyici ve paylaşımcı bireylerin seçilmesiyle birlikte ileride ortaya çıkma olasılığı bulunan birçok stres kaynağı da henüz işin başında bertaraf edilmiş olur.¹³⁰

¹²⁷ İnanet Pehlivan, *Yönetimde Stres Kaynakları*, Pegem Yayınları, Ankara, 1995, s.75.

¹²⁸ Curtis W. Cook ve vd., *Management and Organizational Behavior*, McGraw Hill, 1997, s.517.

¹²⁹ www.humanresourcesfocus.com. (Erişim tarihi: 15.11.2015)

¹³⁰ Curtis W. Cook ve vd., *Management and Organizational Behavior*, McGraw Hill, 1997, s.521

3.13.4. Duygu Odaklı Stres Önleme

Örgüt yönetimleri, örgüt içinde oluşan stres kaynaklarını sönmülmendiremediklerinde ya da yok etmediklerinde; çalışanlarına belli bir düzeyde stresle beraber çalışmalarını kabullendirmek, yani bazı danışmanlık ve destek programlarını onların katılımıyla birlikte uygulama yolunu tercih ederler. Bunlar öncelikle örgüt içinde açık/saydam bir iletişimin sağlanması, iyileştirme ve destek programları, ayrıca danışmanlık programlarıdır.¹³¹

3.13.5. Açık İletişim

Örgüt içinde iletişimin temel amacı yahut işlevi bireyler arasında ortak bir kültür yaratmaktır. Bu ortaklık bilginin paylaşılmasıyla mümkün olur. Örgütsel stres kaynaklarının yok edilmesinde güçlü ve açık bir iletişime gereksinim duyulur. İletişimde belagat ne denli önemliyse samimiyet ve bireylerin yaşam alanlarına duyulan saygı da çok önemlidir. Bir örgütte güçlü ve açık bir iletişimin gerçekleşmesi için, örgüt işleyişine ait bilgilerin yatay ve dikey olarak tüm paydaşlara zamanında ve değiştirilmeden, tüm şeffaflığıyla ulaştırılması gerekmektedir.¹³²

3.13.6. Çalışan Destek Programı

Çalışanlardaki mesleki stresi azaltmak amacıyla, yoğun tempo içinde çalışan bireylere yapılan psikoterapi ve bireysel danışmanlık hizmetlerini kapsayan çalışan yardım ve destek programlarıdır (Employee Assistance Programs - EAP). Çalışan yardım ve destek programları stres kaynaklarını kontrol altında tutmak ve stresin doğru biçimde yönetilmesi amacıyla gerçekleşmekte ve çalışanlar arasındaki sorunları etraflica ele alarak; çalışanlara destek olmaktadır. EAP, bireylerde görülen keyif veren madde bağımlılığı ve bunun yol açtığı sorunları, tükenmişlik gibi duygusal problemleri çözümlenmek gibi amaçları olan, oldukça geniş bir etki alanı olan programlardır. Temel amaç, çalışanların ruhsal sorunlarının bedensel rahatsızlığa evrilmesini engellemek için onlara destek olmaktır.¹³³

3.13.7. İyileştirme Programları

Örgütler, günümüzde, kendi yapılarında spor tesisleri oluşturmakta, çalışanlarının ruhsal ve bedensel sağlıklarının istikrarını sağlayarak; bireylerini mutlu ederken örgütün kazancını da artırmaktadırlar. Bu tesisler, ilk aşamada örgüte ekonomik boyutta bir yük getirirse de çalışan devamlılığın artırılmasını, iş kazalarının azalmasını, iş doyumunun gerçekleşmesini, motivasyonun artırılarak çalışan performanslarının üst seviyelere getirilmesini, işten ayrılmaların önüne geçilmesini

¹³¹ Tülay TOKAY, Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2000, s.52-53,(**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

¹³² www.caginpolicisi.com.tr/9/12-13-14-15.htm, (Erişim tarihi: 11.02.2016)

¹³³ Şule Aydın. "Örgütsel Stres Yönetimi", *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 6, Sayı 3, 2004 s.67.

ve sağlık harcamalarının önemli oranda azalmasını sağlamaları sonucunda örgütü kazançlı duruma geçirebilmektedirler.¹³⁴



¹³⁴ Filiz Özgür, *Hizmet Sektöründe Çalışanların Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2002. s.64,(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Bu bölümde tükenmişlik kavramı ele alınarak, tükenmişliğin tanımları, belirtileri, nedenleri, tükenmişliğin sonuçları, Tükenmişlik Modelleri, Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları, Tükenmişlik ve Stres ilişkisi ele alınmıştır.

4.1.Tükenmişlik Kavram ve Tanımı

Modernitenin hüküm sürdüğü günümüz dünyasında insan, hayatın her alanında çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadır. Bireyin pek çok alanda karşılaştığı güç durumlar, onun toplum içindeki konumunu ve ruhsal yapısını etkilemektedir. Bu etkilere maruz kalan bireyin hayata sarılması, yaşamaktan haz duyması ve kendini güçlü hissedip zorluklarla mücadele azmini kendi içinde örgütlemesi olanaksızlaşmaktadır.¹³⁵ Bu yüzden tükenmişlik ruhbilim ve toplumbilim alanlarında sıkça tartışılmakta, bireyleri ruhsal çöküntünün ardından intihara sevk edebildiği için toplum bilimsel bir olgu olarak değerlendirilebilmektedir. Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı, 'Beklentilerin yüksek olduğu işlerde çalışan insanlarda, sürekli stres altında çalışma sonucunda ortaya çıkan ve sürekli artan uzun süreli bedensel, ruhsal ve davranışsal işlevsizlik'dir.¹³⁶ Kavram ilk kez Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger tükenmişliği, "başarısız olma, yıpranma, güç ve enerji kaybı, karşılanamayan beklentiler sonucunda bireyin iç kaynaklarının tükenme durumu" olarak tanımlamıştır.¹³⁷

Çalışma yaşamında sıkça karşımıza çıkan olgulardan biri olan tükenmişlik, bireylerin yaptıkları, eyledikleri işlerle yapmaları gerekenler arasında görülen bozulmanın bir işaretidir. Tükenmişlik duygusuna kapılan insanların istekliliğinde, değer yargılarında, saygınlığında, otoritesinde ve genel olarak ruhlarında ağır tahribatlar oluşmaktadır. Tükenmişlik süreç içinde bireyin benliğini kaplayan ve tedavisi çok zor olan bir olgu olarak karşımıza çıkar.¹³⁸

Tükenmişlik daha çok bireyin iş yaşamındaki güçlülere ilişkin bir kavram olarak değerlendirilmektedir. Bilhassa sağlık hizmetleri, müşteri hizmetleri ve eğitim hizmetleri gibi insana hizmet odaklı sektörlerde çalışanların, hizmet verdikleri insanlara karşı zamana yayılan bir davranış değişikliğine yol açtığı

¹³⁵ Filiz Özgür, *Hizmet Sektöründe Çalışanların Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2002. s.64, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

¹³⁶ Ertan Özensel ve Abdullah Koçak, *Hekimler ve Hekimlik*, Çizgi Kitabevi, Konya, 2004, s. 35.

¹³⁷ Herbert. J. Freudenberger, " Staff Burnout," *Journal of Social Issues*, Aktaran: Hüseyin Izgar, 1974, s. 65.

¹³⁸ Maslach, C., ve Leiter, M. P., Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 2016, s.103-111.

görülebilmektedir.¹³⁹ Araştırmacılar tarafından yapılmış tükenmişlik tanımlarından kimileri aşağıya çıkarılmıştır.

Freudenberger tükenmişliği, kişinin yıpranmışlığı sonucu ortaya çıkan enerjisizlik hali olarak tanımlamıştır. Bir başka anlatımla kişinin dış etmenlere karşı koyma gücünün aşınması sonucunda, bu etmenlere direnememesi, iç dinamiklerinin ve nihayetinde enerjilerinin tükenmesidir. Birey, bu süreçte çok yoğun bir stres altında yaşamakta, iş yapma istekliliğinde ve genel davranışlarında yıkımlar yaşamaktadır.¹⁴⁰

Pines ve Aronson tükenmişliği, duygusal bir düzlemde, incelikli bir emekle dikkat yoğunluğu gerektiren işlerde çalışmak durumunda olan bireyin bedensel ve ruhsal olarak fazlaca aşınması olarak tariflemişlerdir. Araştırmacılar, duygusal düzlemde incelikli bir emekle dikkat yoğunluğu gerektiren işlerin ise, yüksek beklentilerle birlikte kronikleşmiş ve durumsal bir stresin bileşiminden oluştuğunu vurgulamaktadırlar.¹⁴¹

Psiko-dinamik ve varoluşçu yaklaşımları sentezleyen Pines, bireylerin mesleklerini tercih ederken psiko-dinamik nedenlerden etkilendiği sonucuna ulaşmıştır. Pines'in yaklaşımına göre, psiko-dinamik nedenleri örtüşen bireyler benzer meslekleri ya da iş kategorilerini tercih etmekteyken; psiko-dinamik nedenleri örtüşmeyen kişiler ise ayrı meslek alanlarını tercih etmektedir. Başka bir anlatımla, yöneticiliği seçen bireylerin psiko-dinamik nedenleri örtüşürken, hasta bakıcılığı seçen kişilerin psiko-dinamik nedenleri farklılık göstermektedir. Psiko-dinamik nedenler kişilerin mesleki yaşantılarına yüksek idealler ve beklentilerle başlamasına zemin hazırlamaktadır. İdealler ve beklentiler, bireylerin işlerinin varoluşçu yaklaşımla öneminden dolayı oluşmaktadır. İşte tam da bu noktada tükenmişlik, bireyin bu yüksek ideale ve beklentilerine, iş koşulları nedeniyle yanıt bulamaması durumudur.¹⁴²

Bailey (1985), ise tükenmişliğe ideallerden uzaklaşan birey bağlamında bir yaklaşım geliştirmiş; çalışma hayatının bireyi amaçlarından uzaklaştırdığını ve enerjisini sönmüştürdüğünü ve dolayısıyla tükenmiş bireyin ideallerinden önemli ölçüde uzaklaştığını tespit etmiştir.¹⁴³

¹³⁹ M. P. Leiter, ve C. Maslach, "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behaviour*, 1988, 9, s.297-308.

¹⁴⁰ Herbert J. Freudenberger, "Staff Burn-Out". *Journal of Social Issues*, 1974, 30 (1), s.159-165.

Ayala Malach Pines ve vd., "Burnout: From Tedium To Personal Growth". *New York: Free Press*, 1981, p.9.

¹⁴² A. M. Pines, "A Psychoanalytic-Existential Approach to Burnout: Demonstrated in the Cases of a Nurse, a Teacher, and a Manager", *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 2002, 39 (1), s.103-113.

¹⁴³ Asuman Baysal, Lise ve Dengi Okul öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1995. (*Yayımlanmamış Doktora Tezi*)

Günümüzde en fazla benimsenen tükenmişlik tanımını Maslach (1981) yapmıştır. Maslach tükenmişliği, iş yerinde sürekli ve yeniden kendini üreten stres kaynaklarına bireyin verdiği tepkilerin bileşimi olan ruhsal bir sendrom olarak tanımlamıştır. İnsana hizmet odaklı işlerde çalışan bireyler özelinde araştırmalarını yoğunlaştıran Maslach, tükenmişliği bu kişilerin yaşadığı başarılı olamayacağına dair güvensizlik saplantısı, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme halinin yaşam kalitelerini bozabilecek bir boyuta erişmesi sendromu olarak tariflendirmiştir. Duygusal tükenme, insan odaklı hizmet üreten iş ortamlarındaki İş görenlerin yaşadığı, duygusal düzlemde yaşanan bir tükenme durumudur. Duyarsızlaşma, hizmetten yararlanan insanların gerçekliğine karşı ilgisiz davranma, onları önemsememe ve onlarla alay etme halinde görülen tutumlardır. Başarılı olamayacağına dair güvensizlik saplantısı ise İş görenlerin, kendilerini yetersiz hissetmelerine ve özgüvensizliklerine dair önemli bir göstergedir.¹⁴⁴

Tükenmişlik çalışmalarının merkezinde sağlık çalışanlarının olduğu görülmektedir. İnsanlara hizmet vermeye odaklanan ve insanlarla sürekli iletişim kurmayı gerektiren mesleklerde tükenmişliği daha sık gözlemlemekteyiz. Tükenmişlik sendromu, işgörenin başarıya ulaşma adına kapasite ve yeteneğinin üzerinde, kendini aşan yoğunlukta bir programa bağlı olarak çalışması sonucunda ortaya çıkan durumu göstermektedir. Bu durumdaki birey, içe dönükleşir, savaşım gücünü yitirecek bir duruma gelir.¹⁴⁵

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişi, bedensel ve ruhsal bakımdan çöküş yaşarken; bu durumuyla toplumsal çevresini ve ailesini de olumsuz anlamda etkiler. Yukarıda da sözünü ettiğimiz gibi Maslach ve Jackson tükenmişliği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarılı olamayacağına dair güvensizlik saplantısı olarak üç perspektifte ele almışlardır.¹⁴⁶

4.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Yapılan araştırmalar sonucunda tükenmişliğin, bedensel, duygusal ve düşünsel belirtiler içerdiği bulgularına ulaşılmıştır.

¹⁴⁴ Christina Maslach, ve S. E. Jackson. "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.12, 1981, s. 99-113.

¹⁴⁵ Günseli Girgin, *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kırsal ve Kentsel Yöre Karşılaştırması)*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1995, s.7, (Yayınlanmamış Doktora Tezi)

¹⁴⁶ S. Halime Arslan ve ark, " Tıpta Uzmanlık Öğrencisi Hekimlerde Tükenme Düzeyleri" *Türk Psikiyatri Dergisi*, S.7, C.1, Ankara, 1996, s.39-45.

Bedensel tükenmişlik belirtileri; sürekli yorgunluk, kuvvetsizlik, enerjisizlik, yıpranmışlık, uyku bozuklukları, migren, bağışıklık sisteminin zayıflaması, kramplar, mide bulantısı gibi farklı sorun ve serzenişleri içerir.

Duygusal tükenmişlik belirtileri; depresif duygulanım, güvensizlik hissi, kalabalıkta kendini yalnız hissetme, ailede gerginlik, olumsuz düşünce sistemine bağlı olarak tez canlılık, anksiyete ve huzursuzluk hissiyatının artması gibi duygu durumlarını içerir.

Düşünsel tükenmişlik belirtileri; tatmin olamama, özgün yaklaşımlarını yitirme, işi savsaklama ve hatta işi bırakma gibi tutumları kapsar.¹⁴⁷

Tükenmişlik belirtilerinin çok çeşitli olması, tükenmişliğin bir kanser hücresi gibi bireyin bünyesini sarıp sarmaladığını gösterir. Tükenmişliği yaşayan birey, işinde tatmin olmaz, sürekli kendini yorgun olarak duyumsar, işe gitme istekliliğini yitirir, hoşgörüsü azalır, kendinden ve çevresindekilerden kuşkulandır bir ruh haliyle yaşamaya başlar.¹⁴⁸

Maslach ve ekibine göre; tükenmişlik yaşayan insanların arkadaşlık ilişkileri günbegün bozulmakta, giderek yalnızlaştırmakta ve yeni tanıştıkları insanlarla ilişki kurmakta problemler yaşarlar. Tükenmişlik sendromundaki bireyin; isteksizlik, çabuk yorulma, uyku bozukluğu, alınganlık, terleme, kalp çarpıntısı, tansiyon rahatsızlığı, dolaşım, sindirim ve boşaltım bozukluğu gibi farklı rahatsızlık yaşadıkları da saptanmıştır.¹⁴⁹ Tükenmişlik sendromunun diğer bedensel belirtileri çeşitli allerji sorunları, solunum problemleri, cilt rahatsızlıkları, kas sertleşmeleri, regl düzensizlikleri, geçmeyen gribal enfeksiyonlar migren, bel ve sırt ağrılarıdır.¹⁵⁰

Pines, Aranson ve Kafry tükenmişliği, bedensel, duygusal ve ruhsal tükenme olarak, üç boyutlu genel bir duygu durumu olarak ele almaktadır. Fiziksel tükenme boyutunda, sırt ağrıları, virütik ve bakteriyel hastalıklar, çabuk yorulma durumları, uyku bozuklukları sayılabilmektedir. Bedensel sorunlara koşturarak duygusal tükenme boyutu kendini yeniden var eder. Bu iki boyutun derinlik kazanmasıyla birlikte ruhsal çöküş başlamaktadır, intihar saplantısına dönüşebilen baskın depresyona neden olur. Ruhsal tükenme boyutu bireyin iş yaşamında ve genel hayatında problemlerinin artması ile ortaya çıkmaktadır.

¹⁴⁷ Füsun Ersoy ve vd. "Tükenmişlik (Staff Burnout)Sendromu", *Sürekli Tıp Eğitim Dergisi*, 2001, Cilt 10, Sayı 2.

¹⁴⁸ Mahire Olcay Çam, *Tükenmişlik*, Saray Medikal Yayıncılık San. Ve Tic. Ltd. Sti., Baskı, İzmir, 19951

¹⁴⁹ Kemal Birdir ve Mustafa Tepeci, "Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri", *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2003, Sayı 2, s.93-106,

¹⁵⁰ John M Angerer, *Job burnout, Journal of Employment Counselling*, 2003, Vol: 40, s.98-107.

Tükenmişlik sendromunun bedensel, duygusal ve düşünsel yönden belirtilerinin olduğunu belirtmiştik. Bedensel tükenmişlik belirtileri, sürekli kendini yorgun hissetme, kuvvetsizlik, enerji azalması, yıpranma bağışıklık sistemindeki zayıflama, migren, uyku bozuklukları vb. dir. Duygusal tükenmişlik belirtileri, depresif duygu durumu, güvensizlik hissi, tez canlılık, insan ilişkilerinde saygısızlaşma ve hoşgörülü olamama vb.dir. Düşünsel tükenmişlik ise, tatmin olamama, iş hayatını ve yaşamı önemsememe gibi tutumlar sergilemektir.¹⁵¹

Bunların yanı sıra; İnsan ilişkilerinde sürekli başkalarını suçlama, çalışma arkadaşlarıyla uyumsuzluk, eleştirel tutum, kendini her koşulda savunma, sosyal ilişkilerden soyutlanma, işyerinde verimli olamama, sürekli mesai saatinin bitmesine ne kadar kaldığını hesaplama, kuralları umursamama veya işgüzarlık; keyif verici bağımlılık yaratan ürünleri tüketme, teskin edici ilaç kullanımı ve en önemlisi yaşamını önemsemeyip gereksiz risk altına girerek, işyerinde kazaya neden olacak tutum ve davranışlar sergileme, intiharı sıklıkla düşünme, tükenmişlik sendromunun belirtileri arasında sayılmaktadır.

Pines ve Aranson'a göre tükenmişliğin, sürekli fiziksel yorgunluk hissi, mukavemetin azalması ve bağışıklık sisteminin zayıflaması; duygusal yönden ümitsizlik ve umarsızlık; iş yaşamına, genel olarak hayata ve çevresindeki bireylere karşı negatif tutum ve bencillik gibi belirtileri vardır.¹⁵²

Çam, tükenmişlik belirtilerini, bedensel, duygusal ve davranışsal olarak öbeklemiştir.¹⁵³

4.2.1.Bedensel Belirtiler:

- a. Yorgunluk ve güçsüzlük,
- b. Yineleyen gribal enfeksiyonlar,
- c. Sıklaşan baş ağrıları,
- d. Uyku sorunları,
- e. Solunum problemi,
- f. Zayıflama,
- g. Uyuşukluk,
- h. Vücut ağrıları ve sızılar,
- i. Yüksek düzeyde seyreden kolesterol.

¹⁵¹ www.STED.htm, (Erişim tarihi: 18.02.2016)

¹⁵² Mehmet Murat, Sınıf Öğretmenlerinde 10 Yıllık Meslek Sürecinde Tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon 2000, (Yayınlanmamış Doktora Tezi).

¹⁵³ Olcay Çam, *Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenirliğinin Araştırılması*, Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. (Editörler: Rûveyda Bayraktar, İlhan Dağ). Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayınları. 1993.

4.2.2.Duygusal ve Davranışsal Belirtiler:

- a. Öfkeyi kontrol edememe,
- b. İş ortamından uzaklaşma, işten nefret etme,
- c. Birçok durumdan kaygılanma, anksiyete hali,
- d. Alınganlık, takdir edilmeme hissi
- e. İş tatminsizliği, işe devamsızlık,
- f. Keyif verici madde ilaç kullanma halinde olma veya alımını artırma,
- g. Özgüven ve özsaygının azalması
- h. İlişkide olduğu insanlardan aile, arkadaş çevresi gibi uzaklaşma,
- i. İçe kapanma, can sıkıntısı,
- j. Suçluluk hissi,
- k. Umarsızlık, işe konsantre olmada güçlük, kolay ağlama, Dalgınlık ve unutkanlık,
- l. Kendi içine dönük olma,
- m. Düzenleyici olmada yetersizlik,
- n. Rol çatışması yaşama, görevlerini yerine getirmeme ve kuralları umursamama,
- o. Görevlilere güvenmeyip, onlardan uzaklaşma,
- p. Kurum kültürüne karşı ilgisiz kalma,
- q. İşlerini erteleme veya sürüncemede bırakma,
- r. Başarılı olamama hissi,
- s. İş gördüğü, hizmet verdiği insanları küçümseyen, onlarla alay eden davranışlar sergileme
- t. Değişime karşı direnme,
- u. İşten ayrılmayı sık sık düşünme.

Tükenmişlik yaşayan kişide gözlemlenen belirtileri üç öbekte toplayabiliriz. Birinci öbek belirti: Yapılan iş, önemli, anlamlı ve hatta harika olarak betimlenirken bir süre sonra iş, çalışan tarafından önemsiz ve anlamsız olarak tasvir edilmeye başlanır. İkinci öbek belirti: İş ile ilgili olumlu duygulanımların yerini öfke, anksiyete ve depresif duygulanımlar alır. Üçüncü öbek belirti: Birey bütün olumsuz neticelerin hatasını kendinde arar ve kendini sürekli suçlamaya başlar.

Deckard ve arkadaşları ise tükenmişlik belirtilerini dört öbekte toplamışlardır.

1. Psikolojik-duygusal belirtiler
2. Davranışsal belirtiler

3. Bedensel belirtiler

4. Ruhsal belirtiler

Psikolojik-duygusal belirtiler, çevresindekileri sürekli olarak eleştirme, insanlara kayıtsız kalma, düş kırıklıkları yaşama, sıkılma, depresyon, anksiyete, çabuk alınma, kendine ve diğer insanlara karşı yabancılaşma; davranışsal belirtiler, ilişkide bulduklarıyla az zaman geçirme, işleri ağırdan alma, sürüncemeye bırakma, işini takip etmeme, insanları incitme, iş yerinde ve aile içinde suskunlaşma; bedensel belirtiler, kalpte ritim bozuklukları, uykusuzluk, vücut direncinin zayıflaması, mahmurluk, mutsuzluk; ruhsal belirtiler, insani ve toplumsal değerlerden, inanç sistemlerinden kuşkulandırmaya başlama, eşinden ya da işinden ayrılma gibi hayatında radikal değişikliklere gitme, keyif verici madde ve ilaç bağımlılığı, gaddarlaşma.¹⁵⁴

Tükenen kişiye kuşbakışı bakıldığında, antipatik, samimiyetsiz ve bencil olduğu düşünülebilir. Bu imajın nedeni, tükenen bireyin, olumsuz bir eleştiri makinesine dönüşmesi, asabi, önyargılı, önerilerden haz etmeyen, ilişkisi olduğu insanları kendinden uzaklaştırmak için elinden geleni yapan bir kişiye dönüşmesidir.¹⁵⁵ Ruhsal tükenmeye koştur olarak düşük benlik kavramı, yetersizlik ve yeteneksizlik hissiyatı gözlemlenmektedir.

Tükenmişlik belirtilerinin kolay tespit edilmesi, teşhisin doğru ve sağlıklı konmasını sağlar. Örgüt içinde en yüksek verimde çalışan bireyler, önemli ölçüde olağan davranış kalıplarının dışında kalmaktadır. Bunu gösteren kalıplaşmış tükenmişlik belirtileri aşağıya çıkarıldığı gibidir:¹⁵⁶

- a. İşe dair istekliliğini ve heyecanın yitirilmesi.
- b. Dinlenme aralıklarında bile çalışmaya devam etme.
- c. Mesai arkadaşlarıyla yaşanan sürekli huzursuzluklar.
- d. Verimlilik potansiyelinde önemli düşüş.
- e. Yinelenen işe geç kalışlar.
- f. İş mütemadiyen erteleme veya görevlerin unutulması.
- g. İş potansiyelini kontrol altında tutamama.
- h. Yeni oluşan görevleri kabul etmede isteksizlik.

¹⁵⁴ Hüseyin İzgar, a.g.e. 2001, s. 30-42, Anonymous. **Primary Prevention of Mental, Neurological and Psychological Disorder World Health Organization (Geneva)**. United States of America, 1998, s.105.

¹⁵⁵ Herbert J. Freudenberger ve G Richelson, "Tükenmeye Rağmen Nasıl Yaşanabilir". Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım, (Çevir en ve Editör: Nesrin Hisli Şahin), **Türk Psikologlar Derneği Yayınları**, Ankara:,1998, s.63-66.

¹⁵⁶ Diane Domeyer, How to deal with burnout before it's too late, **Women in Business**, 2004, Volume 56, Number 5.

Örgütteki yöneticiler, çalışanlarında yukarıdaki belirtileri görmeye başladıklarında ivedilikle harekete geçip önlem almalıdır. İş görenin nelerin aksak ilerlediğini ayırsamayacağı ve gerekli önlemleri alamayacağı bilinmelidir. Yöneticiler, fark ettikleri tükenmişlik belirtilerini, tükenmişlik sendromu oluşmadan gerekli tedbirleri almalı, çalışanları tükenmişlikten korumalı ve tükenmişlikle savaşımı kararlılıkla sürdürmelidir.

4.3.Tükenmişliğin Sonuçları:

Çok görülen öğretmen stresi ve tükenmişlik sendromu ve bu durumun zorlaştırıcı bir rol oynamasıyla öğrenmenin unsurları ve eğitim amaçlarının başarısıyla ilgili eğitim literatüründe tehlike sözcüğüyle betimlenmektedir.¹⁵⁷

Tükenmişlik hem bireysel hem de toplumsal işleyişte aksamalara neden olur. Kimi işgörenler, tükenmişliğe bağlı olarak işten ayrılırken, birçokları da başarabileceklerine oranla çok daha düşük seviyede hizmet üretmeyi sürdürürler. Böylece, iş verimliliği düşerken, çalışanların hem bedensel hem de ruhsal sağlıkları bozulmaktadır.¹⁵⁸

Tükenmişlik öncelikle enerjisizlik hali, iş tatminsizliği, kronik ağrılar, kendini yorgun hissetme, keyif verici madde kullanımının artışı, bedensel rahatsızlık, depresyon, mide bulantısı, asabiyet, hem genel yaşamına hem de iş hayatına karşı olumsuz düşünceler içinde olma, gücenme ve alınganlık, yetersizlik duygulanımı, bedensel ve ruhsal işlev yitiminin oluşmasına neden olur.

Burnout, tükenmişliği, belirtilerin iç içe geçişiyle oluşan bir örgüye benzetmiştir. Tükenmişliğin belirtileri, ardı ardına gelerek, birbiri içine geçerek farklılıklarla gizli gizli gelişen tükenmişlik sendromunu ayrıntılandırarak tarif eden bir birliktelik oluşturmaktadır.

Tükenmişliği yaşayan kişi genellikle, bedensel yorgunluğuna koşut olarak iş tatminsizliğini birlikte yaşar. Ne var ki bu yaşanmışlığın anlatımının güçlüğü ve belirtilerin muğlaklığı, bu sendromun çoğunlukla ayırmsanmamasına yol açmaktadır.

Uykusuzluk, sönükleşip cansızlaşma, baş ağrıları ve nefes alma güçlükleri tükenmişliğin sebep olduğu bedensel belirtilerdir. Duygusal ve davranışsal alandaki belirtiler daha önce belirtilmektedir.¹⁵⁹

¹⁵⁷ Şüheda Özben ve vd., İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ile Olumsuz Otomatik Düşünceleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, **2.Ulusal Öğretmen Yetiştirme Sempozyumu**, 2000, Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi, s. 321-326.

¹⁵⁸ Christina Maslach,. **Psychology of Burnout. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences**. 2002.(1415-1418).www.elsevier.com [23.11.2015]

¹⁵⁹ Acar Baltaş ve Baltaş Zuhal, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**. İstanbul: Remzi Kitabevi. 2010. Sf.77

Tükenmişliğin endişe verici sonuçları, birçok araştırmacı tarafından yapılan çalışmalarla literatüre kazandırılmıştır. Tükenmişliğin ilerleyen boyutları, bireylerde ciddi psikosomatik rahatsızlıklara yol açabilmekte, işi bırakma, işten tatmin olamama, özel yaşam alanlarında önemli sorunlar, uykusuzluk, keyif verici madde kullanımında artış gibi problemleri de beraberinde getirmektedir.¹⁶⁰

Taycan ve diğerleri (2006, 101) tarafından yapılan araştırmada, tükenmişliğin üretilen hizmet kalitesinde önemli kayıplara yol açabildiği gibi İş görenlerin de bedensel ve ruhsal olarak yıpranmalarına neden olduğunu saptamışlardır. Bu süreçte de kişinin yaşam kalitesi düşüş göstermekte ve mutsuzluğa dönüşen ümitsizlik duygulanımları yaşanmakta, iş bakımından performans kayıpları yaşanmakta, iş bırakmalar, işten uzaklaşmalar artmakta, iş yerinde sağlıklı bir çalışma ortamı oluşmamakta ve nihayetinde örgüt kültürünü kötücül etkilere maruz bırakmaktadır.¹⁶¹

Tükenmişlik, yayılan bir hastalık gibi iş yerindeki bireyleri ve diğer unsurları etkisi altına alabilmektedir. Herhangi bir hizmet üretim biriminde ve kurumda sendroma yakalanan depresif bireyler oluşmaya başladığında tüm çalışanlar kaygılanmaya başlamakta ve mutsuzlaşmaktadır.

Bireylerin kişilik özellikleri, tükenmişlik sendromuyla ilgili önemli bir değişkendir. Bireyin kişiliği, onun meslek tercihini belirleyebilmektedir. Kimileri stres düzeyi düşük işleri tercih eder, kimileri ise yüksek seviyede stres yaşayacakları işleri tercih ederler. Birçok araştırmacı, kişilik özelliklerinin bir bakıma insanın yazgısı olabileceği sonucunu çağrıştıran bulgular çıkarmışlardır. Kişinin gereksinimleri ve yetenekliliği, onun istekleri ve kişilik özellikleriyle birlikte hizmet ürettikleri işyerinin beklenti ve kısıtlılıkları; kişinin iş ortamında stres yaşamasına yol açmaktadır.¹⁶²

Kişilik, A tipi ve B tipi olarak gruplandırılabilir. A tipi kişilik içe dönüktür. Yalnız çalışmaktan hoşlanan, çekinceli yaklaşımlar geliştiren özelliktedir. Yemeğini hızlıca yer, acelecidir, zamanının boş yere geçmesini sevmez, aynı anda birden fazla iş yapmak için çabalar. Dinlenmekten, dostlarına zaman ayırmaktan pek haz duymazlar. Başkaları konuşurken sıklıkla araya girerek onların konuşmalarını kesecek kadar sabırsızdırlar. Rekabetçidirler, titizlik ve kontrol etme duyguları üst seviyededir. Örgüt içinde A tipi kişilikler genellikle ödüllendirilir. Örgüt idarecilerinin bu tip kişilikte olması tercih edilir.

¹⁶⁰ Canan Ergin, Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, **7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1993.

¹⁶¹ Mustafa Tepeci ve Kemal Birdir, 2003, Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu. **11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, 22-24 Mayıs 2003. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi, s.959-972.

¹⁶² Gönül Akçamete ve vd., **Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doymu ve Kişilik**, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001.

B tipi kişilik ise, A tipi kişiliğin tam aksi özelliğindedir. İşleri dar zamanlara sıkıştırmazlar. Başarılarını başkalarına tanıtlamaya gerek duymazlar. Barışçıldır, ilişkilerinde çok az sorun yaşarlar, huzurludurlar. Davranışlarının diğerleri tarafından nasıl değerlendirildiğini önemsemez ve umursamazlar. Bu tip dışa dönüktür. Ekip insanıdır. Duygusal sorunlarını arkadaşlarıyla rahatça paylaşırlar. Katı kurallardan hoşlanmayan B tipi kişiler, iş ortamlarında sakin ve tertipli insanlardır. Kendilerine ve çevrelerine güvenirlir.

A tipi kişilik özelliklerini taşıyanların yüksek düzeyde stres yaşadıkları ve tükenmişlik sendromu yaşadıkları aşikârdır. Çünkü bu tip, zamanla yarışır, rekabetçidir, bencildir ve sıklıkla ulaşılması güç hedefler seçer.¹⁶³

Tükenmişlik sendromunun sonuçlarını incelediğimizde;

- a. İş savaçlama,
- b. Hizmet niteliğinde bozulma,
- c. İşten ayrılma,
- d. İşe geç gelme ya da devamsızlık yapma,
- e. İznin sonunda, sağlık raporu alarak izni uzatma,
- f. Geçimsiz davranma,
- g. İşyerinde ve arkadaş ortamlarında huzursuzluk çıkarma,
- h. Eşinden ayrılma, aileden uzaklaşma eğilimi,
- i. İş doyumsuzluğu,
- j. İşyerinde verimli olamama,
- k. Pervasızca davranarak, iş kazalarına yol açma,
- l. Sık sık hastalanma, gibi sonuçlarla karşılaşırız.¹⁶⁴

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişi, sorunlarını dindirmek adına keyif verici madde bağımlısı olabilmektedir.

Tükenmişlik yaşayan bireyin; uykusuzluk, bedensel yorgunluk, sindirim ve boşaltım güçlükleri, iştahsızlık, süreklilik arz eden baş ağrıları, depresyon, özsaygı yitimi, umarsızlık, alınganlık gibi sorular yaşadığını bilmekteyiz.

Çalışanların tükenmişlik sonuçları irdelendiğinde bilhassa şu sonuçlarla karşılaşmaktayız: Çalışma ortamında; işi savaçlama, devamsızlık yapma, işten ayrılma, hizmetin kalitesinde bozulma, izin sonunda rapor kullanarak izni uzatma, ekip bağıının zayıflaması, bedensel ve ruhsal sorunların artışı, sağlık masraflarının yükselmesi, eşinden ayrılma, aile yaşantısında çöküntü, iş verimliliğinde düşüş,

¹⁶³ Gönül Akçamete ve vd., *Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001.

¹⁶⁴ Hüseyin İzgar, *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım. 2001.

işinden tatmin olamama, bağışıklık sisteminin giderek zayıflaması, iş kazalarının artışı ve yaralanmalar vb. sonuçlarla karşılaşmaktayız. Tükenmişlik; psikosomatik belirtiler, ilaç bağımlılığı, iş verimliliğinde düşüş ve işe devamsızlık gibi sonuçlara da yol açabilmektedir.¹⁶⁵

Tükenmişlik konulu araştırmalarda, tükenmişlik sendromunun çok çeşitli olumsuzluklara yol açtığı saptanmıştır. Tükenmişlik yaşayan bireylerin duygulanımlarında karmaşaya rastlanabilmekte ve sonuç olarak bu kişilerin çok farklı davranış bozuklukları içinde olduklarını da gözleyebilmekteyiz.

4.4.Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik konusunda literatürü incelediğimizde konuya dair farklı araştırmacılar tarafından çok farklı modellerin geliştirildiğini görürüz. Bu çalışmamızda 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, üzerinde durulmuştur.

Bu modellerin pek çoğunun çıkış noktası strestir. Stres kavramı günümüzdeki algılanışıyla ilkin 19. yy'nin ikinci yarısında ele alınmaya başlanmıştır. Bu hususta dış etkenlere karşı bireyin içsel örüntüsünü korumasının zorunlu oluşundan hareketle özgür yaşamın temel ilkesi olarak "içyapının dengeliliği" anlayışı öne sürülmüştür. Bu anlayış, bireyin sağlıklı bir hayat sürdürebilmesi adına, içsel bütünlüğünün sağlanması gerektiğini vurgulamaktadır.¹⁶⁶

Stres, "Organizmanın bedensel, fiziksel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan tepkisel bir durum" olarak tarif edilmiştir.

Stresle ilgili bir başka tanım ise "Bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının kendisini etkilemesi sonucunda vücudunda özel biyo- kimyasal salgıların oluşmasıyla söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak harekete geçmesidir."¹⁶⁷

Stres yaratan olay ciddi ve süreklilik arz ediyorsa bir süre sonra bireyde tükenmişlik sendromu belirtileri gözlemlenir. Çözüm bulma adına farklı yöntem ve teknikler uygulansa da başa çıkılmayan stres durumlarına karşı organizmanın dengesi sarsılır. Sürecin sonunda usanmışlık düzeyi en üst seviyeye ulaşarak tükenmişlik nöbetleri meydana gelir.

¹⁶⁵ Müge Maraşlı, "Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri", *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*. 2005, s.23.

¹⁶⁶ Acar Baltaş, Zuhâl Baltaş, *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, İstanbul, Remzi Kitabevi, 2010, s. 305.

¹⁶⁷ Erol Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul, Beta Basım Yayım, 2014, s. 296.

4.4.1.Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss modeline göre, tükenmişlik geniş bir zamana yayılan stres örüntülerinin birikimiyle ortaya çıkan bir görüngüdür. Hizmet üretim alanlarındaki özellikler, belirgin mesleki donanımlarla işe giren, birçok beklentiyi de boynunda taşıyan bireyle etkileşime girer. Bu etmenlerin tümü, değişik düzeylerde duyumsanabilen stres kaynaklarına sebep olur. Kimi çalışanlar problemin üzerine gider ve uyumsuz olan davranışlarını değiştirerek nihayetinde problemle karşı karşıya gelip onu alt etmeyi becerebilmektedirler. Örneğin, bir işin belli bir süre zarfında tamamlanmasının istenmesi gibi iş ortamına ilişkin bir beklenti ile, bireyin çalışırken farklı uğraşlar içine girme isteği gibi içsel bir beklenti oluşabilir. Birey bu durumda stresi yenmek için ilkin stres kaynağını ortadan kaldırmak durumundadır. Birey bu savaşımında başarı elde edemezse farklı yöntem ve tekniklere müracaat ile rahatlayabilir. Eğer yine başaramazsa duygusal ağırlığı hafifletmek adına işiyle olan duygusal bağını kesmeyi tercih edebilmektedir. Stresle savaşım teknikleri var olan olumsuzluğun giderilmesinde fayda sağlamışsa bireyde istendik olumlu davranış değişiklikleri meydana gelir. Uygulanan yöntem ve teknikler herhangi bir katkıda bulunmamışsa bireyde olumsuz davranışlar gözlemlenir.¹⁶⁸

4.4.2.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

1980 yılında Edelwich ve Brodsky soyadlı araştırmacılar, tükenmişliğin art arda gelen farklı aşamalardan geçerek belli bir zaman sonra açığa çıktığını ileri sürmüşler ve tükenmişlik sürecinin “idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve apati (duygusuzlaşma)” aşamalarından oluştuğunu ifade ederler.¹⁶⁹

İdealistik coşku; çoğunlukla işe yeni başlamış çalışanlarda gördüğümüz heves yahut isteklilik olarak niteleyebileceğimiz; yüksek enerjiye, üst düzey beklentilere, mesleki gayelerini gerçekleştirebilme adına yoğun olarak gözlemlenen motivasyon durumu aşamasıdır. Birey için iş ve işyeri hayatın adeta hayatın merkezindedir. Kendini geliştirme ve daha iyi bir hizmet sunabilme/üretebilme kaygısı baskındır. Hizmet verilen insanların, bireyin performansıya gözleri kamaşacak ve bu durum iş doyumunu beraberinde getirecektir. Bireyde bu nitelikler ve odaklanışlar gözlemleniyorsa, bireyin ödüllendirilmesi yahut taltif edilmesi gerekirken kişi böyle bir pekiştireçle karşılaşmaz. Bu durum bireyde düş kırıklığı yaratır ve ister istemez tükenmişliğin durgunluk aşamasına geçer.

¹⁶⁸ A. M. Richardson, R. J. Burke, “Models of Burnout: Implications for Interventions”, *International Journal of Stress Management*, Vol: 2, No: 1, 1995, p: 31- 43. Akt: Sibel Ok, “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, Hacettepe Üni, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, 2002, s.12.

¹⁶⁹ J. Edelwich ve A. Brodsky Burnout, *Stages of Disillusionment in Helping Professions*, New York Human Science Pres, 1980, Akt: Olca Sürgevil, s. 26.

Durgunluk, bireyin işe yeni başladığında duyumsadığı hevesini ve istekliliğini yitirdiği bir aşamadır. Düş kırıklıklarının artışıyla birlikte çalışan işinden soğumaya başlar. Artık ideallerin ve önemsenen ahlaki hususların yerini para kazanma hırısı, daha kaliteli bir yaşam hayali ve boş vakitlerini daha verimli değerlendirmek gibi özel hayatına dair etkinliklere yönelmiştir. İş doyumunu sönümlenmeye başlar. Bireyin uğraşısı dışarıya yönelmiştir.

Engelleme aşamasında birey, mesleki hayallerinin engellendiğini yoğun olarak düşünmektedir. Süreç içinde birey boşa çabaladığını hisseder ve tam da bu aşamada işten ayrılma kurgularını oluşturmaya başlar. Bireyin bu aşamalarda geliştirmeye başladığı savunma yöntemlerine de kısaca değinmemiz yerinde olacaktır:

Adaptif (Uyum Sağlayan) Savunmalar: Dış etmenler ile içsel bütünlüğü arasında mütevazı bir denge kurup ortama uyum sağlayarak tükenmişlik sürecini bu aşamada terk etmesidir.

Maladaptif Savunmalar: Çok daha fazla ve uzun süre çalışarak, problemin çözümlenebileceğini kurgulaması durumudur.

Durumdan Kendini Kurtarma: Bireyin mesleki donanımını teknik boyuta indirgeyip işine sarılmadan, bazı sorunları görmezden gelerek ve umursamayarak mesleğini sürdürmesi durumudur.

Apati, duygusuzlaşma, ilgi göstermeme manasındadır ve engellenme sürecinde bireyin kullandığı önemli bir savunma sistemidir. Bu aşamada hizmet kalitesi oldukça düşer. Bireyin davranışları yinelenen mekanik refleksler örüntüsüne dönüşmüştür. Umutsuzluk duygusunun baskınlaşması söz konusudur; işe geç kalmalar ve devamsızlıklar artarak sürer. Birey ekonominin dışına çıkmama adına mesleğini sürdürme amacındadır. Bu aşamanın sonunda hizmet verilen insanlar aşağılanmaya, hor görülmeye başlanır. En kötüsü de çalışan bu davranışlarının bilincindedir ve insanların bunları hak ettiğini savunmaya başlar. İş ortamındaki bu davranışlar zamanla bireyin özel yaşamını da biçimlendirmeye başlar. Aşamanın sonu yalnızlaşma ve dışlanmışlık hissidir.

Tükenmişliğin aşamaları mutlak olarak bu sıralamayla karşımıza çıkmayabilir; kimi çalışanlar ilk aşamanın akabinde son aşamaya geçebilmektedir. Zaman zaman da geri dönüşler gerçekleşebilmektedir.

4.4.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Bu model tükenmişliğe, 'Bireyleri duygusal anlamda sürekli olarak tüketen ortamların bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu' olarak yaklaşmaktadır.

Fiziksel bitkinlik durumu, enerjinin zamanla yitirilmesi, süreklilik arz eden yorgunluk ve kuvvetsizlikle açıklanabilmektedir.

Duygusal bitkinlik, düş kırıklığı ekseninde yaşanan aldatılmışlık hissi, umarsızlık ve umutsuzluk duygularıyla örüntülüdür.

Zihinsel bitkinlik ise, bireyin kendine ve diğer insanlara karşı saygısını yitirmesi, yaşama bağlılığında önemli kopuşlar yaşaması durumuna tekabül etmektedir.

Pines, bireydeki tükenmişliği, iş ortamına bağlar. İşini seven, hevesli bir birey, sınırlayıcı ve baskılayıcı bir iş ortamında tükenmişlik yaşayabilir. Olumlu pekiştireçlerin zayıf olduğu, stres kaynaklarının gelişmiş düzeyde olduğu iş ortamlarında bireyler başarıyı yakalamaktan uzaklaşırlar ve mutsuz olurlar. Bu durum bazı bireyler için yıkıcı sonuçlara yol açabilmektedir. Tükenmişlik süreç içinde bireydeki hevesi ve istekliliği kırmakta, işi bırakmasına ve meslekten uzaklaşmasına sebep olabilmektedir.¹⁷⁰

4.4.4.Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Bu modelin tükenmişlik yaklaşımı şöyledir: 'Kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler duygusal ve/ veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır.

Tükenmişliğe, bireysel ve örgütsel değişkenler perspektifinde yaklaşan bu model, tükenmişliğin üç boyutu ya da bileşeni olduğundan hareketle bu bileşenleri şöyle sıralar:

- a. Yorgunluk gibi bedensel belirtilere dayanan fizyolojik belirtiler,
- b. Duygusal tükenme örneğinde gördüğümüz gibi duyguların davranışsal izdüşümlerine odaklanan bilişsel belirtiler,
- c. Duyarsızlaşma ve iş performansındaki düşüşe odaklanan davranışsal belirtiler.¹⁷¹

Pearlman ve Hartman dört evreden oluşan bir tükenmişlik modeli sunmuşlardır.¹⁷² Bu evreleri sırayla ele alalım:

¹⁷⁰ Olca Sürgevil, **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu**, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2014. Sf.45

¹⁷¹ Baron Perlman, E. Alan Hartman, " Burnout, Summary and Future Research", **Human Relations**,35, 1982, p, 283- 305, Akt, Aylin Sılığ, " Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi," Anadolu Üni.,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, 2003, s.15.

¹⁷² Aylin Sılığ, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2003, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

Durumun Strese Götürme Derecesi: Strese sebep olan iki temel durumdan söz edilir. Birincisi bireyin yetenekliliğinin ve birikiminin, örgüt yönetiminin beklentilerinin altında olması durumudur. İkincisi temel durum ise, yapılan işin, bireyin potansiyelinin çok altında olması halidir. Bu evrede stresin düzeyi, birey ve örgüt değişkenleri arasındaki dengeye ve uyumluluğa göre oluşmaktadır.

Algılanan Stres Düzeyi: Ortamdaki stres kaynakları ne düzeyde olursa olsun, stresi yaşayan bireydir ve stresin düzeyi bireyin özellikleriyle bağlantılıdır.

Strese Verilen Tepki: Stres üç farklı tepki kategorisiyle yanıtlanmaktadır. Bu tepkiler, fizyolojik, bilişsel ve davranışsal olarak sınıflandırılabilir. Bu tepkilerin hangisi ya da hangilerinin ortaya çıkacağı ise bireysel ve örgütsel değişkenlere göre değişmektedir.

Strese Verilen Tepkilerin Sonucu: Stresten etkilenen birey, işten tatmin olma hissini yitirebilmektedir. Bireyin performansı doğrudan etkilenecek; birey, beden ve ruh sağlığında önemli sorunlar yaşayacaktır. Bu evrede birey işi bırakma ya da işten atılma durumlarıyla karşılaşabilecektir. Stres düzeyi arttıkça ve stres boyutlandıkça birey tükenmişlik yaşayabilecektir.

4.4.5.Meier Tükenmişlik Modeli:

Meier'e göre tükenmişliğin ne anlama geldiğini kendi tanımlamasıyla açıklamaya çalışalım: 'Bireyin işle ilgili olumlu pekiştirici beklentisinin çok düşük, ceza beklentilerinin çok yüksek olduğu; var olan pekiştiricileri kontrol edebilme yönündeki beklentilerinin düşük olduğu ve pekiştiricileri kontrol edebilmek için gereken davranışları yapmayla ilgili kişisel yeterlilik beklentilerinin düşük olduğu, tekrarlayan iş yaşantılarının sonucu gelişen bir durumdur'.¹⁷³

Pekiştirme kavramından bir "etki yasası" olarak teorik düzlemde ilk olarak söz eden Thorndike'tir. Yasaya göre, " Aynı duruma gösterilen çeşitli tepkilerden pekiştirilenlerin tekrarı, cezalandırılanların ise tekrar edilmemesi" durumu söz konusudur. Pekiştirme genellikle bireyin içsel örüntüleri neticesinde oluşmayan, dışsal olayların bileşimiyle olur. Bu olaylar, belirgin bir tepkiyle karşılandığında bir anlam kazanır. Bireyin ödüllendirici ya da heves edilir düzeyde bulduğu hemen her şey pekiştirici olarak ikame edilebilir.¹⁷⁴

Meier'in tükenmişlik modelini dört bileşen ile açıklayabiliriz: Pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterlilik beklentileri ve bağlamsal bilgi işleme.

¹⁷³ Scott Meier, "Toward a Theory of Burnout", *Human Relations*, 36: 10, 1983, p: 1319, Akt: Asuman Baysal, " Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler," Dokuz Eylül Üni., Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir, 1995, s. 25.

¹⁷⁴ Can Baysal ve Erdal Tekarslan, *İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri*, İstanbul, Avcıol Basım Yayın,1996, s. 84- 85.

Pekiştirme Beklentileri: Bireyin işe dair amaçlarını ve beklentilerini, iş yaşantısının ne ölçüde karşılayabileceği ile ilintili olan bu beklentiler gerçekleşmediğinde, işe dair doyumсузлук hissi oluşur, mutсузлугun yaşanmasına koşut olarak da tükenmişlik yaşanılmaya başlar.

Sonuç Beklentileri: Bireyin istediklerini elde edebilmesi yahut hedefini gerçekleştirebilmesi için yapılacakların ifadesidir.

Yeterlilik Beklentileri: Sonuçların alınabilmesi, isteklerin gerçekleşmesi için, bireyin yeterliliğini betimlemektedir. Bireyler, istedikleri bir işi gerçekleştirebilecek düzeyde bir yeterlilikte değillerse, tükenmişlik yaşamaları kaçınılmaz bir hal alabilir.

Bağlamsal Bilgi İşleme: Bu kavramın, bireyin toplumsal ve örgütsel yapılar, öğrenme tarzı ve inanç gibi bağlamlardaki bilgiyi işleme, diğer bir ifadeyle davranışlarını anlamlandırabilme süreçlerine tekabül ettiğini söyleyebiliriz. Meier, kişilerin iş ortamlarına tepki olarak sergilediği duygulanımları, düşünceleri ve davranışları ile kişinin tükenmişlik yaşamasına yol açabilen öğrenme tarzı ve inanç gibi bilişsel etmenlerin işlevlerinin neler olduğunu sorgulamıştır. Model, bu sorgulamanın “bağlamsal işleme” kavramına yönelmesiyle derinlik kazanmaktadır.

Yukarıda sözünü ettiğimiz her üç beklentiyi kişi, iş süreçlerinde yaşadığı, içsel ve dışsal bağlamlar içerisinde öğrenerek diri tutabilir. Bu üç beklentinin bir bütünü oluşturan bileşenler olduğunu da söyleyebiliriz. Bu bütün sistemseldir. Somutlarsak; birey kişisel yeterliliği için alt düzeyde beklentiler geliştirip iş yaşantısıyla ilgili menfi bir duygulanım içine sürüklenebilir ve işiyle ilgili başarılı olacağına dair bir ümitsizlik durumu ortaya çıkabilir ve sonunda işinden tatmin olamaz ve bu durum da bireyin tükenmişlik yaşammasına neden olur. Bu işleyiş ‘ Bu hissin kişisel yeterlilikle ilgili olmadığı’ na dair sistemli bir mücadeleyle durdurulabilir.¹⁷⁵

Meier, literatüre bakıldığında tükenmişliğin genellikle duyuşsal boyutunun vurgulandığından söz eder. Kendi modelinde olgunun, bilişsel ve davranışsal boyutlarını da vurgulamak gibi bir amacı olduğunu ifade etmiştir. Tükenmişlik Meier’e göre bir stres örüntüsüdür ve ileri düzeyde ruhsal aşamaları kapsayabildiği gibi bu durumun geniş bir zamanda ortaya çıkabileceğini de belirtmiştir.

4.4.6.Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli:

Modelin temelinde, Eric Erikson’un kişilik gelişimi kuramının olduğunu ve modelin dört evreden oluştuğunu söyleyebiliriz.¹⁷⁶

a. Rol belirginliği – Rol Karmaşası Evresi

¹⁷⁵ Can Baysal ve Erdal Tekarslan, *İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri*, İstanbul, Avcıol Basım Yayın,1996, s. 84- 85.

¹⁷⁶ Bernard Suran ve Edward Sheridan, “ Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives”, *Professional Psychology: Research & Practice*, 16: 6, Dec 1985, p: 741- 752, Akt: Olca Sürgevil, s. 35.

- b. Yeterlilik – Yetersizlik Evresi
- c. Verimlilik – Durgunluk Evresi
- d. Yeniden Oluşturma – Düş Kırıklığı Evresi

Bu aşamaların her birinde yer alan çatışmalar gerektiği gibi çözümlenemezse tükenmişlik durumu ortaya çıkar. Bu modeli daha iyi kavrayabilmek için, sözü edilen her bir evredeki çatışmalara değinmek faydalı olacaktır.

4.4.6.1.Rol Belirsizliği – Rol Karmaşası Aşaması:

Belirli bir konumun gerekliliklerini ve görevlerini yapmak ve o konumun ayrıcalıklarından faydalanmayı rol olarak adlandırabiliriz.¹⁷⁷ Toplumsal düzenin çeşitli sahalarında rol davranışlarının temel işlevini, kişilerin toplumun farklı kesimlerindeki üyelerle ilgili tutum ve davranışlarında, kendinden beklenileni sunabilmesi ve kabul görmesi adına bir eylemlilik süreci yaşamayı olarak değerlendirebiliriz. Birey aynı zaman diliminde birden fazla rolü yerine getirmek durumunda kalıyorsa, konumunun gerektirdiği rollerden birisine diğerlerine oranla daha çok yaklaşması hali beraberinde rol karmaşasına neden olabilir. Bireyin rolü içselleştiremediği durumlarda da rol karmaşasına rastlanabilir.¹⁷⁸

Bireyler mesleki gelişimlerine dair hususları ortaöğrenimlerinin son yılında ya da yükseköğrenimlerinin ilk yıllarında gündemlerine alırlar. Gündemin öncelikli maddeleri mesleki gelişimlerine yönelik öğrenme süreçleridir. Bireysel ve mesleki kimlik biçimlenirken bu süreç bireyin ruhsal gelişiminin dinamiklerini oluşturur. Erikson, bu noktada bireyin ego kimliğiyle rol karmaşası arasında bir çatışmanın oluştuğunu, meslek seçiminin yapılması yahut kişisel hedeflerin oluşturulmasıyla birlikte ve bu çatışmanın çözümlenmeye başlanacağını vurgular. Bu dönemde birey kendine şu soruyu yöneltir: ‘ Ne tür bir meslek insanı olacağım?’ İşte bu soruyu birey yanıtlayacaktır. Bireyin yanıtı, mesleğini seçmede, yaşam tarzını belirlemede önemlidir. Mesleki gelişimin bu psiko-sosyal aşamasında yaşanacak aksaklıklar, bireyi rol karmaşası duygusunu yaşamaya sevk edecektir.

Bireyin mesleki tercihiyle eğitimsel gereksiniminin dengelenememesi durumunda birey benliğini bütünleyemez. Böylece kimi bireylerde, ilerleyen dönemlerde görülmesi olası bir tükenmişlik sendromunun temeli atılmış olur.

Meslek insanında “kimlik” kavramı; ‘ Tüm benliğimle ben kimim?’ sorusunun yanıtını öğrenme süreçleri diye de tanımlanabilir.

4.4.6.2.Yeterlilik Kazanımı Aşaması:

Birey, iş ortamında kendini yeterli düzeyde duyumsamasıyla ve genel olarak özel yaşamını sağlıklı olarak yönetebiliyorsa kimlik sürecini büyük oranda tamamlar.

¹⁷⁷ İsmail Doğan, *Sosyoloji*, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1996, s. 98.

¹⁷⁸ Salih Güney, *Davranış Bilimleri*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2000, s. 106.

Birey, tam da bu dönemde kendini aşma gayreti içine girebilir, özerkliğini ilan edebileceği bir çıracılık dönemi yaşamaya başlar.¹⁷⁹

İnsanlar bu süreçte bireyin mesleki kimliğinin oluşumuna tanık olurlar. Böylelikle birey, toplumsal konumunu belirlemiş olmaktadır. Birey kendini tanımlarken “doktor, öğretmen, işletmeci, hemşire vb. “sıfatlardan birini kullanmaktadır. Artık sorgulamanın boyutu farklılaşacak ve birey iş oyumunu sorgulamaya başlayacaktır. ‘Yaptığım işte ne kadar iyiyim? “sorusu bireyin önüne mütemadiyen gelir. Bu soruya yanıt verebilmek için birey, toplumsal konum olarak kendisine en yakın seviyedekilerle kendini karşılaştırmaya başlar. Bir kıyaslama süreci başlar ve birey bu süreci kendini yenileyip geliştirerek taçlandırabilir. Bu kıyaslama dönemi yaklaşık olarak 25 – 32 yaş aralığında tekabül etmektedir. Kıyaslama, bazen olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabilir. Birey, kişisel anlamda bir yetersizlik duygusuna kapılabileceği gibi aşağılık duygusunu da yaşamaya olasıdır.

Bu kıyaslama sürecinde bireye danışmanlık hizmeti verilmesi yerinde olur. Kariyer planlamasında belirsizliğin hüküm sürdüğü genç meslek insanını tükenmişlik sendromu beklemektedir. Yeterlilik bu bağlamda, kişinin yaptığı işle barışık olması, işinde doyuma ulaşabilmesi ve nihayetinde özsaygısının yükselmesi sürecini kapsayan bir durumdur.

4.4.6.3.Verimlilik- Durgunluk Aşaması:

Birey çıracılık sürecini tamamladığında sisteme karşı özerkliğini ilan eder. Bu süreçler çoğunlukla otuzlu yaşlarda belirir ve otuzlu yaşların sonuna dek sürebilir. Çalışma ortamı ve çalışma ortamındaki örgütsel ve toplumsal konum bu evrede belirlenir. Bireyin özel alanlardaki yetenekliliği bu evrede belirginleşir. Kariyer basamaklarında yükselen bireyin, popülaritesi de zamanla artacaktır. Bireyin toplumsal ilişkiler döngüsü de, kendi düzeyindeki uzmanlardan oluşmaktadır. Toplumsal döngüye koşut, mesleki kimlik daha da sağlamlaşmaktadır.¹⁸⁰

Bu safhada bireyin iş performansı artar. Birey, kendi yaşamıyla, yeteneklerini bütünleştirebildiği oranda mutluluğunu perçinleyecektir. Mesleki yaşantısında yaratıcılığını en verimli biçimde kullanabilmektedir. Fakat kişi, mesleğinde böylesine bir tarz oluşturamıyorsa bir başka ifadeyle, yetenekliliğiyle, yaşamsal alanını bütünleyemiyorsa genel olarak bir amaçsızlık duygulanımı yaşar ve mesleğinde tıkanıldığını duyumsar. Artık önceki başarılarının da herhangi bir önemi kalmaz. Yıllar ilerledikçe, böylesi bir yıpranma ve tıkanma süreci de kişiyi mutsuz edebilir. Genç

¹⁷⁹ Olca Sürgevil, *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2014. Sf. 56

¹⁸⁰ Olca Sürgevil, *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2014.sf.60

meslektaşlarının yanında günbegün ezildiğini hissederken, özsaygı yitimi de başlayabilir.

Bireyin yaşadığı bu durgunluk, tükenmişlik sürecini de başlatabilir. Verimlilik, ‘ Ben kimim?’ sorusuna verilen yanıtlar doğrultusunda bireyin kendi yolunda yürümeyi öğrenme sürecini de başlatacaktır.

Bu evrede güvenlik ihtiyacı gündemde yer almamakla birlikte özsaygının üzerine bina edilen karizma ve bağımsızlık gereksinimleri önemszenmeye başlanır. Birey daha çok sorumluluk ve konumuna koşut olarak inisiyatif geliştirebileceği iş sahalarına geçerek kendini gerçekleştirme sürecini sürdürmek isteyecektir.¹⁸¹

4.4.6.4.Yeniden Oluşturma- Düş kırıklığı Aşaması:

Kırkılı yaşlarını yaşayan, kendi mesleğinin ustası ya da uzmanı diyebileceğimiz kişi, geldiği duruma bakarak, mesleğine dair yaşadığı süreçleri sorgulamaya başlar. İşte bu sorgulamalar neticesinde birey, mesleğine dair doyumsuzluk duygusu içine girebilir. Yıllardır mesleğine emek veren kişinin bu sorgulama sürecinde tükenmişlik yaşama olasılığı vardır. Belli bir noktadan sonra yaptığı işi, rutin davranış örüntüsü olarak görebilir. Yaptıklarının tekrarlardan ibaret olduğunu düşünen birey, stres ve gerginliğini sonlandıramayabilir ve gelecekteki yaşamını da tükenmiş bir birey olarak sürdürebilir.¹⁸²

Bu mesleki sorgulama sürecinin sonunda bireyin yaşadığı stres ve sıkıntıların genel adı “orta yaş krizi” dir. Tüm çabalarına rağmen, huzurlu ve mutlu bir hayatı olmadığını düşünen birey ölüm korkusunu da tüm benliğiyle duyumsamaya başlar. Düş kırıklığı, bireyin kariyer planlamasını tamamen yeniden oluşturmasına ve bu planlamanın başarıya ulaşması için yapılması gerekenleri tespit etmesinde bir uyarıcı da olabilir.

‘Orta yaş krizi’ de dediğimiz bu sürecin çözümü için birey farklı yöntemleri deneyebilir. En etkili olabilecek yollardan biri bireyin, eşine, çocuklarına, kişisel uğraşlarına ayırdığı zaman ve enerjiyi daha üst düzeye çıkarıp mesleğine harcadığı zaman ve enerjiyi azaltmasıdır. Yaşın ilerlemesiyle birlikte, alınan kararların uygulanabilirliği de her zaman mümkün olmayabilir. Mesleki alan ile kişisel alanı dengeleyebilmek, kişinin kariyer planlamasını daha sağlıklı bir zihinle gerçekleştirmesini sağlayarak; iş ortamına ve aile yaşantısına yeni heyecanlara yol açabilecek katkıyı da verebilir. Bu aşamadan güçlü çıkamayan birey ise her alanda

¹⁸¹ Serpil Aytaç, **Çalışma Yaşamında Kariyer, Yönetimi, Planlaması, Geliştirilmesi, Sorunları;** İstanbul, Ezgi Kitapevi, 2005, s.66.

¹⁸² Olca Sürgevil, **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu,** Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2010.sf. 61

düş kırıklığı duygusu yaşar. Düş kırıklığının bir de sesi olacaktır : “Ben, işe yaramıyorum.”¹⁸³

Yeniden oluşturma, kişinin yaşam alanlarında, kurguladığı kişi olması yönünde bir “neden” arayışına sevk edebilir. Birey bu “neden” i keşfedip oluşturamadığında, mesleki alandan kopabilir veya derin bir düş kırıklığı yaşayarak, tükenmişlik sendromu yaşayabilir.

Bu süreçte birey, alınganlıklar, küskünlükler yaşar ve kendinin engellendiğini duyumsar, keyif verici madde bağımlısı olabilir, işten ayrılabilir ve önceki yaşamındaki çok farklı karakter olabilir.¹⁸⁴

4.4.7.Maslach Tükenmişlik Modeli

Literatürü incelediğimizde Maslach Tükenmişlik Modeli'ne “Çok boyutlu” ya da “Üç boyutlu tükenmişlik modeli” denildiğini görmekteyiz. Maslach Modeline göre tükenmişlik; ‘ Yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışan mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı/ yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom'dur (39). Maslach'ın tükenmişliği üç bileşeniyle ya da üç boyutuyla ele aldığını daha önce de belirtmiştik. Tükenmişliği süreklileşen bir tepki olarak gören Maslach, bu tepkinin de boyutlarını şöyle ele almaktaydı: Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi duygusu.¹⁸⁵

Duygusal Tükenme: Tükenmişliğin bu boyutunda bireyin genel olarak enerjisinin azaldığını ve mecalsizleştiğini gözlemleriz.¹⁸⁶ Tükenmiş birey, hem bedensel hem de duygusal boyutta, tüm enerjisinin kullanılarak aşırı zorlandığını ve takatinin kalmadığını duyumsar. Uyandığında, gece uykuya dalmadan önceki halinden daha fazla kendini yorgun duyumsayan birey, sabahları iş yerinde kendine gelmekte çok zorlanır. Duygusal tükenme, örgütün çalışan bireyden beklentilerine karşılık bireyin verdiği ilk tepkidir.¹⁸⁷

Duyarsızlaşma: Bireydeki tükenmişlik, toplumla, özellikle de çalışma arkadaşlarıyla kurduğu ilişkiler boylamında değerlendirilir. Tükenen birey, mesai arkadaşlarına karşı alışılmadık tutumlarından farklı olarak mesafeli ve soğuk bir tutum geliştirir. Bu durum bireyin kendini koruma refleksi olarak da görülebilir. Birey, hizmet ürettiği başvuranlara/müşterilere karşı kötü davranışlar –öfke patlamaları,

¹⁸³ Olca Sürgevil, *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2010.sf.62

¹⁸⁴ Gülay Budak ve Gönül Budak, *İşletme Yönetimi*, İzmir, Fakülteler Kitabevi, 2004.

¹⁸⁵ Hüseyin İzgar, *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2001, s. 2.

¹⁸⁶ Zuhul Baltaş, “ Tükenmenin Ardındaki Çıkmaz”, *Kaynak Dergisi*, Temmuz- Eylül 2002, Sayı 11.

¹⁸⁷ Christina Maslach ve Michael Leiter, The Truth About Burnout, San Francisco, *Jossey-Bass*, 1997,s.17.

kabalaşma vb. sergilerken, iç dünyasında da yaptığı işin anlamsızlığını duyumsamaya başlar.¹⁸⁸

Düşük Kişisel Başarı Hissi: Bu boyut, bireyin iş alanında yaşadığı başarı hissini, yeterlilik duygulanımını açıklamaktadır. Kendini yetersiz olarak hisseden ve başarısız bir çalışan olduğu yargısına ulaşan bireyin, işe özgü moral değerlerinde çöküş oluşur. Performansını tam olarak sergileyemeyen, mesai arkadaşlarıyla ilişkilerinde kopmalar yaşayan, hizmet verdiği kişilere karşı duygusal olarak hissizlik yaşamaya başlayan bu durumdaki birey, zamanla kendine olan saygısını da özgüvenini de yitirmeye başlar.¹⁸⁹ Ortaya çıkan başarısızlık durumunu tamamen dış etmenlere bağlayarak haklı çıkmaya çabalama, işe motive olamama ve işine karşı soğuma hissi bireyi çözüm üretmeyen bir döngü içinde bocalamasına yol açar ve başarısızlık durumu daha da ciddi düzeye ulaşır.

4.5. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik sendromundan çıkmak isteyen insanlar, bunun için çok farklı yolları denemişlerdir. Kimi bireyler işten ayrılmayı tercih ederler. Çalıştığı alana dair yıllarca eğitim almış ve alanı için yoğun emek harcamış bireyin kariyerini terk etmesi; bireyin suçluluk duymasına ve ciddi anlamda zaman kaybetmesine yol açabilir. İşinden ayrılan birey çalıştığı kurumda ve toplumda telafisi güç bir boşluğa neden olabilmektedir. Kimileri de işten ayrılırlar; fakat kendi mesleklerini diğer başka bir kurumda sürdürmeyi seçebilirler. Bu hamle, mekânsal bir değişiklikten ibaret olup bireyin yeni işyerinde de aynı sorunlarla boğuşmasını engellememektedir. Bazı insanlarsa çalıştıkları iş yerinde yönetici pozisyonuna geçtiklerinde tükenmişlikten kurtulacaklarını ümit ederler. Bu yöntem de eski çalışanlarla aynı ortamda çalışılmaya devam edileceği için çözüm olmamaktadır.

Ailesi ve ilişkide olduğu insanlar, bireyin tükenmişlikten kurtulmasında yardımcı olabilirler. Ailenin desteği ve uyumu bireyin tükenmişliğini önemli oranda azaltır. Birey, ilişkide olduğu insanlardan da destek gördüğü takdirde, tükenmişliğine yol açan unsurlarla savaşımında önemli bir mevzi elde eder ve duygusal tükenme boyutundan çok etkilenmeden kurtulabilir.

Maslach ve Leiter iş alanındaki tükenmişlikle ilgili iki çözüm yolu önermişlerdir:

- a. Bireysel
- b. Örgütsel

¹⁸⁸ Acar Baltaş, Zuhâl Baltaş, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, İstanbul, Remzi Kitabevi, 2010.sf.77

¹⁸⁹ Christina Maslach, Burnout and engagement in the workplace: New perspectives. **European Health Psychologist**, 13 (3), 2011, s.44-47.

Bireysel çözüm yolunda başarı elde edebilmek için öncelikle birey tükenmişlikten kurtulmak istemeli ve bu yönde çaba harcamaya gönüllü olmalıdır. Süreç içerisinde kişiler, birlikte hareket ederek örgüt yöneticilerinden, tükenmişliklerine sebep olan unsurları ortadan kaldırmalarını isteyeceklerdir. Talepler, iş yükünün azaltılması, çalışanlara sorumluluk alanlarıyla ilgili söz ve yetki verilmesi gibi çeşitlilik arz edebilir. **Örgütsel** çözüm yolunda örgüt yönetiminin doğru analizler yaparak projeler geliştirmesi önemlidir. Çalışanlarına değişik yöntemlerle ulaşabilen, onların çözüm önerilerini dikkate alıp değerlendiren yönetimler başarılı olabilir.¹⁹⁰

Freundenberger ve Richelson bireyin tükenmişlikten kurtulması için bazı çözüm önerileri geliştirmişlerdir.¹⁹¹

- a. Yeni hedefler belirleyerek yaşamınıza dinamiklik katın, yeni yaşamsal düzenlemelere açık olun,
- b. İçselleştirdiğiniz, kendinize özgü hedeflerle, çevrenizdekilerin sizden beklentilerine bağlı olarak oluşturulan hedefleri birbirinden ayırın.

Tükenmişlikten kurtulma yönünde kişisel çözüm önerilerinde bulunan bir diğer isim Croucher'dır.¹⁹² Önerilerini şu başlıklarda toplayabiliriz;

- a. Sorunlarla karşılaştığınızda şaşırıp yılgınlık yaşamayın,
- b. Ruh sağlığınızı önemseyin, ruhunuzu dinginleştirmek için rahatlama tekniklerini öğrenin,
- c. Zaman planlaması yapın, zamanı önemseyin,
- d. Kendinize uygun olan egzersiz etkinliklerine yönelin, amatör spor oluşumlarına üye olup her gün sportif etkinliklere katılmaya çalışın,
- e. Uyumak için bünyenize en uygun zaman dilimini keşfedin,
- f. Düşünce sisteminizi, sürekli olumlu düşünmeye çalışarak, değiştirmeye çalışın,
- g. Sizi tükenmişliğe sürükleyen alışkanlıklarınızı, tutum ve davranışlarınızı değiştirin,
- h. Kendinize zaman ayırın ve hayatı yeteri kadar önemseyin...

Tükenmişlikle savaşımında farklı öneriler de bulunmaktadır. Aşağıda bu önerilerden bazılarını özetlemeye çalışacağız:¹⁹³

¹⁹⁰ Christina Maslach ve Michael P. Leiter, The Truth About Burnout. San Francisco, **Jossey-Bass Publishers**. 1997.

¹⁹¹ Herbert J. Freudenberger ve G. Richelson, "Tükenmeye Rağmen Nasıl Yaşanabilir". **Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım**. (Çeviren ve Editör: Nesrin Hisli Şahin). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları. 1998

¹⁹² <http://melbourne.dialix.oz.au/rowlandc/>, (Erişim tarihi: 08.01.2016)

- a. Gerçekleştirebileceğiniz makul hedefler belirleyin: İnsana hizmet etme odaklı kurumlardaki iş görenler, “*insanlar için dünyayı huzurlu, sağlıklı, mutluluk dolu bir yer haline getirme*” gibi bir ütöpik hayalle yaşarlar. Bireylerin tüm üretkenliklerine rağmen bu hayalin gerçekleşmesi mümkün olmamaktadır. Bu tür hedefler yerine, kısa zamanda dönüt alınması olanaklı olan makul hedefler oluşturarak tükenmişliğin önüne geçilebilir.
- b. Çalışırken farklı yöntemler deneyin: Farklı teknik ve yöntemler deneyerek işlerini yapan çalışanlar, tekdüzelik duygusundan arınırlar. Aynı işin farklı biçimlerde de yapılabileceğini gören bireyin özgüveni sağlamlaşır ve özerklik duygusu yaşayarak işine daha özgürce sarılabilir.
- c. İş yerinde kısa süreli dinlenme zamanları oluşturun: Periyodik olarak oluşturulan kısa süreli molalar, bireyin iş ortamında sürekli kendini yenilemesini sağlayarak, yorgunluk hissini daha az yaşamasını sağlar.
- d. Olaylara nesnel yaklaşın: Birey, hizmet verdiği insanların kişisel sorunlarından zaman içinde etkilenecek, insanların yaşadığı sorunları zamanla kendi sorunlarıymış gibi benimseyebilmektedir. Bu durumun önüne geçmek için olaylara nesnel yaklaşmalı, kişisel duygularını iş ortamında devreye sokmaması gerektiğini öğrenmelidir. İş yerinde karşılaştığı sorunların da aile ortamına taşınmaması da tükenmişliği önemli ölçüde engeller.
- e. Başarısız yönlerinizi değil başarılı yönlerinizi görün: İş ortamında sürekli iyi yönleri üzerinden iyi şeyler yapmaya çalışması bireyi mutlu edecektir. Bu yöntem sadece iş ortamı için değil hayatın tüm alanları için de geçerlidir.
- f. Benliğinizi tüm yönleriyle keşfedin: İç görüşü gelişmiş bir birey kendini daha iyi tanımaktadır. Bu yetiyi kazanmış olan birey, hangi olayların onu mutsuz ettiğini, hangi durumlarda gerilim yaşadığını fark edebilen birey, kendini koruma adına mücadele yöntemleri geliştirmede daha başarılı olacaktır.
- g. Dinlenmeye önem verin: Kişinin iş ortamının stresinden uzaklaşarak kendini dinlendirmesi, rahatlamasına ve kendini yenilemesine olanak sağlar.
- h. Arkadaşlarınıza ve kendinize yeterince zaman ayırın: Birey, yaptığı işin hayatın sadece bir alanı olduğunu iş dışında da özel bir yaşam alanı olduğunun bilincinde olmalıdır. Kişisel hobiler yaratabilmeli, arkadaşlarıyla ilişkileri önemsemelidir. İş hayatının tüm hayatını etkilemesine izin vermeyen bireyler tükenmişlik yaşamazlar.

¹⁹³ Christina Maslach, Burnout The Cost Of Caring. New Jersey: Prentice- Hall, Inc., **Englewood Cliffs**. 1982.

- i. Yeni bir iş bulun: Bu son çaredir. Tüm öneriler, denendikten sonra tükenmişlik sendromu devam ediyorsa, bireyin işini değiştirmesi yararlı olabilir. İş değişikliğinin, yalnızca iş ortamı değişikliğinden ibaret kalması durumunda sorunlar bitmeyecektir. Bu nedenle yeni bir iş bulurken, hayalperest davranılmamalı her türlü sonuca hazırlıklı olunmalıdır.

Bireyin tükenmişliğini sonlandırmak için örgütsel çözüm yolları da geliştirilmiştir. Bu yollara da aşağıda değinmeye çalışacağız :¹⁹⁴

Örgüt yöneticileri, işin hedeflerini doğru belirlemeli ve o hedefleri gerçekleştirecek iş görenleri nesnel yaklaşımla tespit etmelidirler. Bu bağlamda, hedefler gerçekleşirken, çalışanlarla ortaya çıkan sonuçlar açıklıkla paylaşılabilir, öngörülen hedeflere ulaşıldığında da ödül ve taltif yöntemi tercih edilmelidir.

Çalışan tükenmişliğini önlemek için yöneticilerin aşağıdaki ilkesel unsurları içselleştirmeleri gerekmektedir:

- a. İş yeri için önemli olan çalışmalarda sorumluluğu kendileri üstlenmelidirler,
- b. Çalışanların sürekli başarılı olmaları için nesnel yöntemlerle denetleme yapmaları ve yardıma gereksinen bireyleri de desteklemeleri gerekmektedir,
- c. Düşük düzey örgüt yöneticilerine de kariyerlerini yükseltmeleri için liderlik eğitimi eksenli destekleme ve yetiştirme kursları açılmalıdır.¹⁹⁵

Yukarıda sıraladığımız örgütsel çözüm yollarının yanında aşağıda sayacağımız yöntemler de çalışanların tükenmişlik sendromuyla mücadele etmelerine önemli katkı sağlayacaktır :¹⁹⁶

- a. Çalışanların hizmet alanlarıyla ilgili kurslar ve seminerler düzenleme,
- b. Çalışanların mesleki kariyer planlaması yapabilmesine olanak sağlama ve mesleklerinde yükselmelerinin önünü açma,
- c. Çalışanlara örgüt yönetiminde söz ve yetki verme,
- d. Tüm sorunların, çalışanlarla birlikte özgür bir ortamda değerlendirilip tartışılabilmesi ve çözüm yollarının birlikte oluşturulması.

Çalışan bireye, faaliyetleri sonucunda bilgilendirme yapılması, işleriyle ilgili inisiyatif geliştirebilmelerine olanak sağlanması, bireylerden istenenlerin belirsiz değil net olması, farklı yöntemlerle çalışanlara destek sağlanması, bireyin kişisel

¹⁹⁴ Acar Baltaş, ve Zuhal Baltaş, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, İstanbul: Remzi Kitapevi,2010.sf.77

¹⁹⁵ www.soilwater.org.au/journal/Vol4num1.html, (Erişim tarihi: 10.02.2016)

¹⁹⁶ Hüseyin İzgar, 2001, s. 30-42; Anonymous. Primary Prevention of Mental, Neurological and Psychological Disorder World Health Organization (Geneva). United States of America, 1998, s.105.

özelliklerinin göz ardı edilmemesi ve kişisel beklentilerinin önemsenmesi tükenmişliği önleme adına uygulanabilecek diğer yöntemlerdir.

Başka bir açıdan yaklaşıldığında, tükenmişliği önleme adına geliştirilen dış pekiştireçler ve motivasyon kaynakları, bireyin tükenmesinin önüne geçemeyeceği gibi onun etkin olmayan bir direniş geliştirmesine de yol açabilir. Ödüller ve özendiriciler, tükenmişlik yaşayan bireyin kendi gerçeğiyle yüzleşmesini engelleyebilmekte ve konumunu korumaktan öte ona bir fayda sağlamamaktadır. Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyin, kendiyile yüzleşmesi sağlanıp tükenmişliğinin kaynaklarına, yani bireyin kendi gerçekliğine yönlendirilmesi neticesinde bireyin tükenmişlikten kurtulması yönünde önemli bir adım atılmış olur.¹⁹⁷

Bireyin, içgörüsünü derinleştirmek, kendini tanımasına olanak yaratır, böylelikle birey kendi tükenmişliğiyle daha sağlıklı ve etkili bir biçimde savaşımını sürdürebilir. Pekiştireçler ve motivasyon artırıcı unsurlar, bireyin mesleki kariyerini önemsemesini sağlayabilir; ancak bireyin işine bağlılığına işini içselleştirebilmesine katkıları yerine engelleri olmaktadır. Tükenmişlikten kurtulmayı hedefleyen birey, öncelikle kendisiyle yüzleşerek, kendi gerçekliğini kavrar ve sonrasında bu gerçekliği dönüştürme çabasına girişebilir.

Bireyin mesleki gelişimini sürdürme için etkinliklerin içinde olması, tükenmişlikle mücadelede önemli bir yöntemdir. Mesleğiyle ilgili yayınları takip etmeyi sürdüren bireyler iş doyumunu daha üst düzeyde yaşar.

Bireyin işiyle doğrudan ilgisi olmayan hobi alanları yaratması da tükenmişlikle mücadelede önemli yollardan biridir. Bir doktorun şiir sanatıyla ilgilenmesi, bir hemşirenin birç oynamayı öğrenip turnuvalara hazırlanması gibi.

4.5.1. Kişisel Stratejiler:

Bireyler, erişilmesi zor hedeflerden önce, ideallerine ulaşmada basamak olarak kullanılabilecekleri anlamlı hedefler oluşturduklarında ve o hedeflerine ulaşmada başarı gösterdiklerinde özsaygıları ve özgüvenleri de gelişecektir.

Izgar, kişisel olarak tükenmişlikle başa çıkmanın yöntemlerini aşağıdaki şekilde sıralamıştır:¹⁹⁸

- a. Erişimi zor hedefler yerine kısa erimli somut hedefler belirlenmesi,
- b. Kısa süreli dinlenme zamanları yaratarak yorgunluğun önüne geçilmesi,
- c. Yarar getireceğine inanıldığı anda iş değiştirilmesi,

¹⁹⁷ Hüseyin Akyüz, *Eğitim Sosyolojisinin Temel Kavram ve Alanları Üzerine Bir Araştırma*, İstanbul, M.E.B. Yayınları. 2001.

¹⁹⁸ Hüseyin Izgar, *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım. 2001, s.43-50.

- d. Düzenli izin kullanarak, iş ortamının bunaltıcılığından uzaklaşılması,
- e. Kişinin kendi gerçekliğini keşfetmesi, içgörü geliştirip gereksinimlerinin ayırımına varabilmesi,
- f. Kişinin var olan gizilgücünü (potansiyelini) ortaya çıkararak, kendini var edebilmesi,
- g. Çevreyle olumlu ilişkiler geliştirmesi.

4.5.2. Toplumsal ve Örgütsel Stratejiler:

Örgütler de stres kaynaklarını azaltmada ve bireylerin stresle başa çıkma yöntemlerini sağlamada yardımcı olabilir. Bu katkı da tükenmişliğin önlenmesinde önemli bir yöntem oluşturmaktadır. Tükenmişliğin kaynakları kişiden kaynaklı olmaktan çok duruma bağlıdır. Tam da bu nedenle tükenmişlikle baş etme yollarının, işin toplumsal bağlamı içinde aranması daha etkili olacaktır.¹⁹⁹

Örgüt yönetimi, tükenmişliği önlemek için, şu önlemleri de alabilir:

- a. Yeni işe başlayanlar için uyum eğitimleri düzenlemek,
- b. Bireylerin aşırı iş yüklenmelerinin önüne geçmek,
- c. Örgütün yönetsel kararlarında çalışanların düşüncelerine başvurulup onlara yetki özerkliği vermek,
- d. Gerçekleştirilebilir hedeflerin belirlemek,
- e. İşyerinde çalışanlara dinlenme olanağı sunmak,
- f. Nesnel ödüllendirme sisteminin oluşturmak,
- g. Çeşitli konularda kurs ve seminerler düzenlemek,
- h. Tüm çalışanlarla başarı ölçütlerinin paylaşmak,
- i. Yapılan işin, çalışan birey tarafından içselleştirilebilmesinin ve anlamlandırılabilmesinin sağlamak,
- j. İşe ilişkin, çalışanların desteklenip yardım alabilecekleri bir düzeneğin oluşturmak.²⁰⁰

İş stresinin, tükenmişliğe neden olarak bireyin hem günlük yaşantısını hem de iş yaşamını derinden etkilemektedir. Günümüz çalışma koşulları, rekabet ortamının yaşamın her alanındaki yıkıcı etkisi, insan kaynaklarından beklentilerin artması, teknolojik gelişmişliğin getirdiği kolaylık aynı zamanda karmaşıklık, duygusal

¹⁹⁹ Gülay Budak, ve Olca Sürgevil, "Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama", *D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi*, 2005, 20(2), s. 95-108.

²⁰⁰ Emine Babaoğlu, İlköğretim okulu yöneticilerinde tükenmişlik (Düzce ili örneği), Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 2006. (**Yayınlanmamış Doktora Tezi**).

tükenme ile birleşince baş edilmesi gereken sorunlar doğurabilmektedir. Günümüzün popüler olduğu kadar gerçekçi bir kavramı olan stres ve tükenmişlik, doğal yaşam koşullarından uzaklaşarak zamanın gerekleri arasında sıkışan bireyin yüzleştiği durumlar olarak baş edilmesi gereken bir sorundur. Sorunların çözümünde durumun iyi analiz edilerek, sorun kaynaklarının belirlenmesi çözümü kolaylaştıracak, bireylerin iş ortamında ve bireysel alanda mutluluğunun tesisini sağlayacaktır. Kendini gerçekleştirmek isteyen bireylerin nihai aşamada karşılaşabileceği ve alt etmesi gereken bir durum olarak iş stresi ve tükenmişlik durumu çalışmamızda ele alınarak hizmet sektöründeki uygulamalara ışık tutması, hizmet sektöründe yönetici ve diğer kademelerdeki tüm çalışanlara destek oluşturabilir.



BEŞİNCİ BÖLÜM: İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bu bölümde iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi ile ilgili hipotezin oluşturulmasına yönelik araştırmalar incelenmiştir.

Stres birçok alanın araştırma konusu olmuştur. YÖK tez arşivinde konu ile ilgili sayıca fazla çalışma bulunmaktadır. Çalışmamız kapsamında stres/iş stresi ve tükenmişlik kavramlarının birlikte alındığı çalışmalardan bir kaçına burada değinilmiş olup, stres ve tükenmişlik konularının birlikte alındığı çalışmalar tablo olarak EK-A da gösterilmiştir.

Demir tarafından öğretmenler üzerine yapılan bir çalışma erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre tükenmişlik etkilerini daha fazla yaşadıklarını, bunda çevresel faktörlerin belirleyici olduğu yönündedir. Bu çalışmada tükenmişlik iki değişik faktör doğrultusunda ele alınmıştır. Birinci faktörü kişisel özellikler, hayat tecrübesi, ikincisini ise işyerine bağlı faktörler oluşturmaktadır. İş ortamında çatışma, iş yükü rollerin karışıklığı ya da belirsizlikler, fiziksel ortam önem arz eden değişkenler olarak değerlendirilmiştir.²⁰¹

Seçer tarafından yine öğretmenlere yönelik başka bir çalışmada ise tükenmişliği ortaya çıkartan etkenler üzerinde durulmuştur. Çalışmada tükenmişliğin nedenleri arasında cinsiyet, rol çatışması, iş stresinden kaynaklanan durumlar ve sosyal destek kanallarından kaynaklanan faktörler olarak değerlendirilmiştir.²⁰²

Sosyal hizmet alanında görev yapan sosyal çalışmacılar arasında yapılan bir araştırmada ise tükenmişliğin yaş, cinsiyet, medeni durum arasında bir anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı yönündedir. Şiddete uğrayan sosyal çalışmalarda tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu, kişisel özelliklerden öz saygı düzeyinin yüksekliği tükenmişliği azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.²⁰³

Aydın tarafından yapılan çalışmada ise çalışma ortamından kaynaklanan faktörlerin iş stresi ve tükenmişliğe neden olduğu yönündedir. Maaşların yetersizliği, çalışma koşullarının iyi olmaması stresi artırmaktadır. İş yükünün fazla olması iş stresini artıran bir başka etken olarak ele alınmıştır.²⁰⁴

²⁰¹ Sibel Demir, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, ATÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2010, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

²⁰² İsmail Seçer, Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, 2011, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

²⁰³ Aylin Kaya, Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarına Tükenmişlik Düzeyi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Isparta, 2010, **(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

²⁰⁴ Şule Aydın, "Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2004, 6 (4), s.1-21

Yılmaz ve Ekici tarafından 2003 yılında yapılan bir çalışmada ise iş stresinin sonuçlarına ilişkin algıların iş kıdemi, medeni durum, yaş gibi değişkenler açısından anlamlı bir fark olmadığını ortaya koymuştur. Araştırmada işin niteliği, işe yönelik olumsuz duygular, işte yaşanan sıkıntılar, iş değişikliği, çalışanlarla iletişimde yaşanan sıkıntılar, işe yönelik beceri eksikliği, sık sık izin kullanma ya da sağlık raporu alma yöntemiyle iten uzaklaşma iş stresini ortaya çıkartan etkenler olarak saptanmıştır. Eğitim düzeyinin iş stresi oluşumunda etkilerine de değinilmiş, eğitim seviyesi arttıkça kaygı düzeyinin azaldığı, kaygı düzeyine bağlı sağlık sorunlarının azaldığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır.²⁰⁵

Gökdeniz tarafından yapılan “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama” başlıklı çalışmada ise iş stresi oluşturan kaynakların, işyerinin yapısı, hiyerarşi, kurum kültürü, çalışma iklimi, işyerindeki rollerin yapısı ve toplumsal kültür yapısına bağlı olarak ortaya çıktığı yönündedir.²⁰⁶

2006 yılında Durna tarafından yapılan bir başka çalışma Niğde Üniversitesinde bir fakülte ve bir meslek yüksekokulunda öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılmıştır. Çalışmada fakülte öğrencilerin iki yıllık eğitim gören meslek yüksekokulu öğrencilerine göre kaygı, stres düzeylerinin daha az olduğu saptanmıştır. Bireysel stresin oluşmasında Eğitim süresinin tek başına bir etken olmadığı, ailenin gelir düzeyinin ve öğrencinin ekonomik durumunun stresin oluşmasında önemli bir stres kaynağı sonucunda ulaşılmıştır. Arkadaş çevresi geniş öğrencilerin bireysel stresi daha az yaşadıkları çalışma kapsamında ulaşılan durum olarak görülmüştür.²⁰⁷

Bekçi ve diğerleri tarafından yapılan çalışmada ise muhasebe sektöründe çalışan bireylerin, genel olarak stres altında oldukları, stresin iş yapılarından kaynaklanan etkenlerin ağır bastığı, iş yükünün stresi bunu desteklediği yönündedir. Çalışma da iş stresinin yoğun olduğu ortamlarda iş verimini azaldığını da ortaya koymaktadır.²⁰⁸

Özdemir tarafından yapılan çalışmada tükenmişliğin alt boyut puanlarının, kişisel bilgi formunda yer alan değişkenlere göre değişkenlik gösterip göstermediği parametrik olmayan testlerden Mann Whitney U-Testi ve Kruskal Wallis H-Testi

²⁰⁵ Abdullah Yılmaz ve Süleyman Ekici, “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, **Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 2003,10 (2), s.1-19.

²⁰⁶ İsmail Gökdeniz, “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2005,13, s.173-189.

²⁰⁷ Ufuk Durna, “Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2006,20 (1), s.319-343.

²⁰⁸ İsmail Bekçi ve vd., “Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 2007,12 (1), s.145 161.

yapılarak ölçülmeye çalışılmıştır. Tüm istatistiksel analizler 0,05 anlamlılık derecesi göz önünde bulundurularak yapılmıştır. Yapılan araştırmada okul yöneticilerinin denetim odağı ile; yaşı, cinsiyeti, unvanı ve kıdemi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş, buna karşılık medeni durumu, öğrenim durumu, mezun oldukları alan ve çalıştıkları kurum arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. 45 yaş ve üstündeki yöneticilerin diğerlerine göre, erkek yöneticilerin kadın yöneticilere göre, müdürlerin müdür yardımcılarına göre, 22 yıl ve üstü kıdeme sahip olan yöneticilerin diğerlerine göre daha içten denetimli oldukları tespit edilmiştir. Okul yöneticilerinin tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma ile; yaşı, unvanı ve kıdemi arasında anlamlı ilişki bulunmuş, diğer demografik değişkenlerle ilişki bulunamamıştır. Duygusal tükenme alt boyutunda sadece unvan ile anlamlı bir ilişki bulunmuş, düşük kişisel başarı hissi boyutunda ise sadece çalışılan kurum ile anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu durumda okul yöneticilerinden müdür yardımcılarının müdürlere göre daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları görülmektedir. Yaşları 44 ve altında olanlar ile mesleki kıdemleri 21 yıl ve altında olanlar diğer meslektaşlarına göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır. Çalışılan kurum dikkate alındığında da ortaöğretimde çalışan yöneticilerin ilköğretimde çalışan yöneticilere göre daha fazla düşük kişisel başarı hissi yaşadıkları tespit edilmiştir. Denetim odağı ile tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi arasında anlamlı bir ilişki olduğu fakat duygusal tükenme alt boyutu arasında anlamlı ilişki olmadığı görülmüştür.²⁰⁹

Sığı tarafından yapılan ve “Geçici ve Daimi Personelin Stres Faktörlerinin, Belirtilerinin, Yatkinlıklarının ve Stresle Baş Etme Tarzlarının Mukayeseli Analizi” isimli çalışmasında askeri personel üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Çalışmada daimi askeri personelin, geçici askeri personele göre stresi daha az anlam yükledikleri, strese karşı daha etkin baş etme yöntemlerini kullandıkları, iş yerine bağlı stres algısının daha düşük seviyede sergilendiği yönündedir.²¹⁰

Yapraklı ve Yılmaz tarafından yapılan bir çalışma ise ilaç mümessillerinin üzerinde yapılmış, iş stresi algısı ile iş tatmini arasındaki ilişki ele alınmıştır. Çalışmada işin gereği ailesinden uzak kalan çalışanların iş-aile arasında çatışma yaşadıkları, işe ve işin istediği role bağlı bir çatışma yaşamadıkları saptanmıştır.²¹¹

²⁰⁹ Esra Özdemir, Okul Yöneticilerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009, s.63-77, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

²¹⁰ Ünal Sığı, “Geçici ve Daimi Personelin Stres Faktörlerinin, Belirtilerinin, Yatkinlıklarının ve Stresle Baş Etme Tarzlarının Mukayeseli Analizi”. **Öneri Dergisi**, 2007,7 (8), s.177-188.

²¹¹ Şükrü Yapraklı ve Mustafa Yılmaz, “Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum da İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması”. **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2007, 21 (1) s.155-183.

2008 yılında Akova ve Işık tarafından otel çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada maaşların yetersiz olması ve zamanında ödeme yapılmaması, zaman azlığı, iş yükünün çok olması, kariyer anlamında yükselmenin zorluğuna bağlı faktörlerin iş stresine neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yaşa, otelde çalışılan bölüme bağlı olarak iş stres algısının anlamlı değişiklik gösterdiği bulgularına ulaşılmıştır.²¹²

Çam ve Çakır ise polisler üzerinde İş Stresi Algısının Kişisel ve Göreve Bağlı Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması çalışması yapılmıştır. Çalışma sonucunda kıdemi az olan, adli birimde görev yapan, eğitim süresi az olan, eşi çalışmayan polislerin diğerlerine göre daha yoğun iş stres algısına sahip oldukları yönündedir. Bu çalışmada eğitim süresi fazla olan polisler daha az bir iş stres algısına sahiptirler.²¹³

“Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma” da ise stres kaynaklarının cinsiyete göre değişen bir etkiye sahip olmadığı, erkek ya da bayan çalışanların iş stres faktörlerini algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığı yönündedir.²¹⁴

Başaran'ın yaptığı çalışmada demografik özelliklerin iş stres veya iş tatmini ile aralarında bir ilişki bulunamamıştır. İş tatmininin, iş ortamı faktörlerinden ücret, ekip ve kişisel zaman memnuniyetinden pozitif yönde; iş stres faktörlerinin hepsinden negatif yönde etkilendiği bulunmuştur. İş stresinin ise, iş ortamı faktörlerinden ekip, kişisel zaman ve çalışma zamanı memnuniyeti nden negatif yönde etkilenmektedir. Ayrıca iş stres ve iş tatmini arasında iki tarafa da negatif yönlü ilişki olduğu bulunmuştur.²¹⁵

Kailou tarafından yapılan “2007-2008 yıllarında Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi Çalışan Sağlığı Birimi'nin ulaştığı sağlık çalışanlarında iş stresinin değerlendirilmesi” başlıklı çalışmada çalışanların sosyo-demografik özellikleri ile iş stres puanları arasında ilişki belirlenmesi için tek değişkenli bağımsız gruplarda t testi ve ki-kare testi kullanılmıştır. Bulgular: Çalışanların % 23.7'i yüksek iş stres ile karşılaştıklarını bildirmiştir. Hemşirelerde iş yükü- kontrol ve sosyal destek puanının anlamlı olarak arttığı görülmüştür. Erkeklerde iş stres puanı kadınlara göre daha

²¹² Orhan Akova ve Kerim Işık, “Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2008, 15 (1) s. 17-44.

²¹³ Sabahattin Çam ve İsmail Çakır, “Polislerde İş Stresi Algısının Kişisel ve Göreve Bağlı Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması”, *Polis Bilimleri Dergisi*, 2008,10 (3), s.21-40.

²¹⁴ Tolga Erdoğan ve vd.,“Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2009, 14 (2), s.447-461.

²¹⁵ Gürsu Başaran, Türkiye'de otomotiv sektörü çalışanlarında iş tatmininin iş stresine etkisi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2008,s.10, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

yüksektir. Yüksekokul ve üzerinde eğitim alanlarda iş stresi puanı lise ve altında eğitimi olanlara göre daha düşüktür. Kadro durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki gösterilmemiştir. Hemşireler ve idare çalışanlarda iş stresi puanı diğer sağlık çalışanlara göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Sonuç: 2007-2008 yıllarında Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi Çalışan Sağlığı Birimin ulaştığı sağlık çalışanlarında cinsiyet, eğitim düzeyi ve görev türü ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.²¹⁶

Dincerol'un tükenmişlik üzerine yaptığı çalışmada öğretmenlerin mesleki tükenmişlikleri ile iş tükenmişliklerinin farklılaşması ele alınmıştır. Diğer yandan farklı demografik değişkenler açısından da tükenmişlik düzeylerindeki farklılaşması ölçülmüştür. Araştırma sonucunda, öğretmenlerin işteki tükenmişlik düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir. Bununla birlikte, analiz sonuçlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyinde de anlamlı bir artış tespit edilmiştir. Özellikle öğretmenlerin görev yaptıkları okul değişkeni açısından bu farklılaşmanın yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca kıdem değişkeni açısından da tükenmişlik farklılaşması test edildiğinde, en kuvvetli ilişkinin $r=574$ ile 11-15 yıl kıdeme sahip olan öğretmenlerde olduğu, kıdem yılı azaldıkça bu farklılaşmanın da azaldığı tespit edilmiştir.²¹⁷

²¹⁶ Abdoulaziz Kailou, 2007-2008 Yıllarında Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi Çalışan Sağlığı Birimi'nin Ulaştığı Sağlık Çalışanlarında İş Stresinin Değerlendirilmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 2014, S.28-35, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

²¹⁷ Cem Dincerol, Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2013, S.75-88, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

ALTINCI BÖLÜM:HİZMET SEKTÖRÜNDE İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: İSTANBULDA HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA-YÖNTEM

Bu bölümde hizmet sektöründe çalışanların iş stres düzeyinin tükenmişlik üzerine etkileri araştırılıp; gönüllü katılımcılardan oluşan örneklem grubuna uygulanan “İş Stres Ölçeği” ve “Tükenmişlik Ölçeği” Verilerinden elde edilen bulguların yorumlanması oluşturmaktadır. Bu bölümde aynı zamanda Araştırmanın Amacı ve Önemi, Araştırmanın Yöntemi, Evren Örnekleme, Veri Toplama Araçları, Algılanan İş Stresi Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Veri Analizi, Bulgular, Demografik Özelliklere ilişkin Bulgular, Ölçeklere İlişkin Bulgular, Tartışma, Sonuç ve Öneriler kısmı ile sonlamaktadır.

6.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İş stresi etkili bir iş yaşamına engel olan etkenler barındırmaktadır. Yaşamın her alanında olduğu gibi iş yaşamında yaşanan stres bireylerde zaman ve enerji kaybına neden olabilmektedir. Amerika’da yapılan bir çalışmada 6 işçiden 5 tanesi günlük hayatlarındaki sorunların başında stresin yer aldığını ortaya koymuştur. Bunun yanı sıra çalışanlar stresin iş doyumlarını engellediği, bireysel özgüven duygularını zedeleyen etkenler arasında değerlendirmişlerdir.²¹⁸

Stresin beraberinde gelen tükenmişlik ise stresin bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Tüm hizmet sektörleri gibi hizmet sektörü insana hizmet üreten bir alan olması açısından çalışanların huzuru başta verimlilik, iş doyumunu, üretkenliğin artması bakımından önemlidir.

Bir başka çalışmanın sonuçları ise stres ve tükenmişliğin etkileri daha belirgin olarak ortaya koymaktadır.²¹⁹

- a. ABD Ulusal İş Güvenliği ve Sağlık Enstitüsünün verilerine göre iş gücündeki kaybın en önemli nedeni iş stresine bağlı rahatsızlıklardır.
- b. İşten ayrılma, iş değişikliğinin nedenleri arasında %40 oranında iş stresi etkindir.
- c. İşten ayrılan bir üst yönetici yerine veya bir çalışanın yerine yenisini konulmasında maliyetlerin çok olduğu ifade edilmiştir.

²¹⁸ İsmail Çakır, *Polislerin İş Stresi Ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2006, s.21, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

²¹⁹ İsmail Çakır, *Polislerin İş Stresi Ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2006, s.21-22, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

- d. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) iş stresini, “dünyaya yayılmış salgın ” olarak tanımlamaktadır.
- e. İş stresi işten ayrılma, devamsızlık, verimin düşmesi, iş değişiklikleri, iş kazaları, sağlık harcamaları sosyal güvenlik primleri gibi sebeplerle yüksek oranda bir maliyet oluşmasına neden olmaktadır.
- f. İş stresinden şikâyet eden bireylerin yılda 20-25 gün kadar iş kayıplarının olduğu bulgusuna da ulaşılmıştır.
- g. İş stresine bağlı davranış bozuklukları, cinsel ve fiziksel saldırı vakalarında ciddi artışlar yaşanmaktadır.

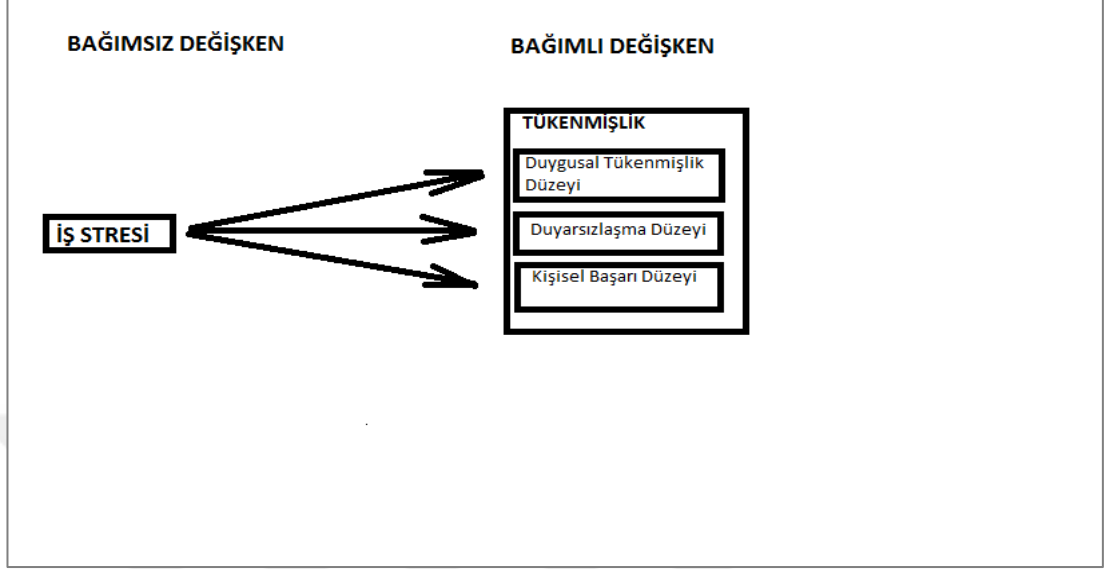
Çalışmamız ile hizmet sektöründe iş stresinden ve tükenmişlikten kaynaklanan durumlar değerlendirilerek hizmet sektöründe yaşanan sıkıntılara ışık tutmak, küreselleşme, yerelleşme ve değişen koşullar doğrultusunda çalışanların güçlendirilmesi, iş verimliliğinin artırılması, iş yaşamındaki insani ilişkilerin ve iletişimin önündeki engellerin azaltılmasına katkı sunması açısından çalışmamız önemlidir. Yüz yüze ilişkilerin daha yoğun olması, hizmet kalitesine bağlı memnuniyet algısı, hizmet sektörünün bütün bireylerin yararlanacağı bir sektör olması, müşteri memnuniyetinin ve şikâyetlerin geri dönüşünün daha kısa sürede olması, iletişim kanallarının her zaman açık olması gereken bir çalışma alanı olması açısından hizmet sektörü araştırmamız kapsamında ele alınmasında belirleyici olmuştur. Bunun yanı sıra kurumsal kalite açısından hizmet sektörü çalışmalarından yüksek verim almayı hedeflemektedir. İş stresi ve tükenmişlik ilişkisini aynı anda ele alan çalışmanın 130 civarı olduğu, bu çalışmaların büyük kısmının sağlık sektörü, eğitim sektörü ve güvenlik görevlileri üzerine yapılmış çalışmalardır.²²⁰ Hizmet sektörüne bu boyutta bakan çalışmaların sayıca azlığı literatüre günümüz verileri doğrultusunda farklı bir bakış kazandırması bakımından da çalışmamız önemlidir.

6.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini araştırmanın yapıldığı dönemde İstanbul ilinde yer alan hizmet sektörü kurumlarında iş gören olarak çalışan kişiler oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleme ise evrende yer alan kolayda örnekleme ile seçilen hizmet sektöründen 98, danışmanlık hizmetlerinden 70, taekwondo hakemlerinden 55; toplamda 223 kişiden oluşmaktadır.

²²⁰ Yüksek Öğretim Kurumu, Tez Arşivi, <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>. Erişim Tarihi: 15/04/2016

6.3. Araştırmanın Modeli



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

6.4. Veri Toplama Araçları

Çalışmada üç farklı bölümden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçeklerin birinci bölümünde Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum, Öğrenim Durumu, Hizmet Yılı, Aylık Gelir ve Kiminle Yaşandığı bilgilerini içeren demografik özelliklere yer verilmiştir. Ölçeğin ikinci bölümünde Maslach Tükenmişlik Envanteri son bölümde ise algılanan iş stresi düzeyinin belirlenmesine yönelik sorular sorulmuştur. Anket dağıtımı Ocak ve Mart 2016 tarihlerinde kolayda örnekleme ile seçilen hizmet sektöründeki danışmanlık hizmetleri çalışanlarına, taekwondo hakemlerine dağıtılıp geri toplanmıştır.

Bu bölümde araştırmada kullanılan ölçekler, Algılanan İş Stres Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Envanteri açıklanmaktadır.

6.4.1. Algılanan İş Stresi Ölçeği

Baltaş tarafından 1998 yılında geliştirilen Algılanan İş Stres Ölçeği'nin amacı²²¹, stresi algılamanın temel noktalarını ve stresle başa çıkma yollarını araştırmaktır. Ölçek 15 sorudan oluşan 5'li likert tipindedir (1=hiçbir zaman, 2=ender olarak, 3=bazen, 4=sık sık, 5=hemen hemen her zaman). Ölçeğin değerlendirilmesinde elde edilen toplam puan 15'e bölünerek bireyin ölçek puanı elde edilmektedir (A=3,5-4,0; B=1,0-1,3; C=1,4-1,9; D=2,0-2,5; E=2,6-3,1; F=3,2-3,4). A, B, E ve F verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres

²²¹ Acar Baltaş, ve Zuhale Baltaş, *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, İstanbul: Remzi Kitapevi, 2010. sf. 178

düzeylelerini; C ve D ise uyaran etkisi yaratıp başarıyı artıran stres düzeylerini değerlendirmektedir. Grupların geniş açıklamaları şu şekildedir (28).

A (1. Grup) : Sağlığı ve verimliliği ciddi olarak tehdit eden ağır risk düzeyi (1,0–1,3 puan).

B (2. Grup) : Kişiyi önemli olduğunu hissettirmeyen, onun kapasitesini kullanmasına imkân vermeyen ve yeterli uyarım sağlamayan, dolayısıyla can sıkıntısından ve önemsizlik duygusundan kaynaklanan stres düzeyi (1,4–1,9 puan).

C (3. Grup) : Uyarıcı yönleri olan, ancak hafif bir iş. Başarı güdüsü yüksek biri için sıkıcı, mücadelecilik olmayan biri için uygun bir iş stresi düzeyi (2,0–2,5 puan).

D (4. Grup) : Sağlık ve verimlilik açısından en elverişli iş stresi düzeyi (2,6–3,1 puan).

E (5. Grup) : Uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiyi çekici gelen iş stresi düzeyi. Bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliği artırırken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilir (3,2–3,4 puan).

F (6. Grup) : Sorumluluk düzeyi yüksek, kişiyi zaman açısından zorlayan, dinlenmeye ve aile ilişkilerine imkân tanımayan, bu sebeple sağlık ve verimlilik için tehdit oluşturan stres düzeyi (3,5–4,0 puan)

6.4.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri

Araştırmada tükenmişliğin ölçülmesi için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır.²²² Bu ölçek üç alt bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler; "duygusal tükenme 9 madde, "duyarsızlaşma 5 madde ve "kişisel başarı 8 madde olmak üzere envanter toplam 22 maddedir. Ölçekte yer alan her madde 1'dan 5'e kadar işaretlemeye olanak veren 5 dereceli Likert tipi bir ölçektir.

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 = çok nadir, 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.

6.5 . Araştırma Ölçeklerinin Geçerlilik ve Güvenilirlikleri

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Algılanan İş Stresi Ölçeği yerli yazında sıklıkla kullanılan ölçekler olması nedeniyle açıklayıcı faktör analizi yapılmamış ve geçerli oldukları kabul edilmiştir.

²²² Canan Ergin, "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, 1992, s.143-154.

Çalışmada bireylerden toplanan nicel veri setine ait iç tutarlılığın test edilmesi için cronbach alfa katsayısı hesaplanmıştır. Elde edilen cronbach alfa katsayısı aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilmiştir.

Cronbach alfa katsayısına göre ölçeğin güvenilirlik sınırları aşağıdadır.²²³

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise oldukça güvenilirirdir.

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Güvenilirlik analizi sonucunda iş stresi ölçeği güvenilirliği oldukça güvenilir düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından Duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı alt boyutları oldukça güvenilir olduğu tespit edilirken duyarsızlaşma alt boyutunun yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1: Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha	N of Items
Maslach Tükenmişlik	,894	22
Duygusal Tükenmişlik	,789	9
Duyarsızlaşma	858	5
Kişisel Başarı	,791	8
İş stresi	,675	15

Değişkenlerimizin normal dağılım sergileyip sergilemediğini tespit edebilmek için yapılan Kolmogorov Smirnov analizi sonucunda değişkenlerimizin normal dağılım sergilemediği tespit edilmiştir. ($p < .05$)

Tablo 2: Normal Dağılım Sınaması

	Kolmogorov-Smirnov		
	KS	<i>s.d.</i>	<i>p</i>
Duygusal Tükenmişlik	,168	223	,000
Duyarsızlaşma	,163	223	,000
Kişisel Başarı	,150	223	,000
İş Stresi	,090	223	,000

İş stresi ölçeği skorlarına göre katılımcıların stres düzeylerini sınıflandırdığımızda katılımcıların %43,9'unun d gurubunda, %35,9'unun E gurubunda, %10,3'ünün ise C gurubunda yer aldıkları tespit edilmiştir.

²²³ Kazım Özdamar, *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*, Kaan Kitabevi, 1999, 2. Baskı, s:522.

Tablo 3: İş Stresi Ölçeği Risk Guruplarına Göre Dağılım

İş Stres Risk Gurupları	<i>f</i>	%
1. İş stresi grubu (3.5 - 4.0 puan) A	4	1,8
2. İş Stresi Grubu (1.0 - 1.3 puan) B	1	,4
3. İş Stresi Grubu (1.4 - 1.9 puan) C	23	10,3
4. İş Stresi Grubu (2.0 - 2.5 puan) D	98	43,9
5. İş Stresi Grubu (2.6 - 3.1 puan) E	80	35,9
6. İş Stresi Grubu (3.2 - 3.4 puan) F	17	7,6
Toplam	223	100,0

6.6. Araştırma Verilerinin İstatistiksel Analiz Teknikleri

Yapılan bu araştırmada katılımcılardan toplanan nicel veriler SPSS 23 programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Demografik özelliklerin dağılımını tespit edebilmek amacıyla Frekans ve yüzde gibi tanımlayıcı istatistik değerler hesaplanmıştır. Veri setinin güvenilirliği için Cronbach alfa katsayısı hesaplanmıştır. Değişkenlerin normal dağılım sınaması Kolmogorov Smirnov testi ile yapılmış ve değişkenlerin normal dağılım sergilememesi nedeniyle iki grup karşılaştırmalarında Mann whitney U testi, ikiden fazla grup karşılaştırmalarında ise Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Tüm analizler %95 güven düzeyinde test edilmiştir. İş stresi ve tükenmişlik ilişkisinde ise regresyon analizinden yararlanılmıştır.

6.7. Araştırma Hipotezi

Ölçekler ile elde edilen veriler doğrultusunda, çalışmanın problem durumu ve alt problemleri doğrultusunda şu bulgulara ulaşılmıştır.

Bu bilgilerin ışığı altında araştırmanın hipotezi aşağıda sunulmuştur:

1.H1: Algılanan iş stresi ile tükenmişlik hissi düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yüklü bir ilişki vardır.

Çalışmamızın alt hipotezleri ise;

1.H1a: İş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi vardır.

1.H1b: İş stresinin duyarsızlık üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi vardır.

1.H1c: İş stresinin kişisel başarı düzeyi üzerinde anlamlı ve negatif yönlü etkisi vardır.

6.8. Bulgular

6.8.1 Demografik değişkenlere ilişkin Bulgular

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, %52,02'sinin kadın %47,98'inin ise erkek olduğu tespit edilmiştir. Yaş dağılımı incelendiğinde katılımcıların %36,772'sinin 31-40 yaş aralığında, %32,74'ünün 20-30 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %50,67'si bekar olduğu tespit edilmiştir. Katılımcı bireylerin %61,88'inin lisans mezunu olduğu ve %22,87'sinin yüksek lisans öğrencisi olduğu tespit edilmiştir. Hizmet yılına göre yapılan incelemede ise %39,12'sinin 1-5 yıllık hizmet yılına, %22,42'sinin 6-10 yıllık hizmet yılına sahip oldukları tespit edilmiştir. 26 yıl ve üzeri hizmet yılına sahip bireylerin %6,73 olduğu tespit edilmiştir. Aylık gelire göre yapılan incelemede ise %40,36'sinin 2001-3000 TL arası gelir elde ettiği, %26,91'inin ise 3001-5000 TL arası gelire sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %46,19'u eşile, %28,70'i ailesiyle, %20,18'i ise yalnız yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 4: Demografik Özelliklerin Dağılımı

		<i>f</i>	%
Cinsiyet	Erkek	107	47.98
	Bayan	116	52.02
Yaş	20-30 Yaş	73	32.74
	31-40 Yaş	82	36.77
	41-50 Yaş	50	22.42
	51 Yaş Ve Yukarısı	18	8.07
Medeni Durum	Bekar	113	50.67
	Evli	110	49.33
Öğrenim Durumu	Ortaöğretim	29	13.00
	Lisans	138	61.88
	Yüksek Lisans	51	22.87
	Doktora	5	2.24
Hizmet Yılı	1-5	89	39.91
	6-10	50	22.42
	11-15	28	12.56
	16-20	16	7.17
	21-25	25	11.21
	26 yaş ve üzeri	15	6.73
Aylık Gelir	500-1000	7	3.14
	1001-2000	39	17.49
	2001-3000	90	40.36
	3001-5000	60	26.91
	5001 ve üstü	27	12.11
Kiminle Yaşıyorsunuz	Eşimle	103	46.19
	Yalnız	45	20.18
	Ailemle	64	28.70
	Arkadaşla	11	4.93

6.8.2. İş Stresi ve Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Tanımsal Bulgular

Tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde en yüksek ortalamaya 27,779 ile kişisel başarısızlık olduğu tespit edilirken duygusal tükenmişliğin ortalamasının 223,17 ve duyarsızlaşmanın 9,81 olduğu tespit edilmiştir. İş stresinin ortalaması ise 2.57 olarak tespit edilmiştir

Tablo 5 : Ortalama ve Standart Sapmaya ilişkin Bulgular

	\bar{X}	S.S.	Minimum	Maksimum
Duygusal Tükenmişlik	23,17	6,09	9,00	42,00
Duyarsızlaşma	9,81	4,25	5,00	23,00
Kişisel Başarısızlık	27,79	5,16	13,00	40,00
İş Stresi	2,57	,46	1,33	3,80

6.8.3. İş Stresi ve Tükenmişlik Hissi İlişisine Yönelik Korelasyon Analizi

İş Stres düzeyi ile tükenmişlik düzeyleri arasında bulunan ilişkilerin anlamlı olup olmadığını tespit etmek için Spearman korelasyon katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan analiz sonucunda, duygusal tükenmişlik ile iş stresi arasında ($r=,470$, $p=,0000$), zayıf düzeyde pozitif yönlü ve Duyarsızlaşma ile iş stresi arasında ($r=,356$, $p=,000$) zayıf düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça iş stres düzeyleri de artmaktadır.

Kişisel başarı düzeyi ile iş stresi arasında ($r=-,390$, $p=,000$) zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle iş stresi arttıkça kişisel başarı düzeyi azalmaktadır.

Tablo 6: İş Stres düzeyi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilere ilişkin Analiz Sonuçları

	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	İş Stresi
Duygusal Tükenmişlik	1,000	,427**	-,492**	,470**
Duyarsızlaşma	,427**	1,000	-,643**	,356**
Kişisel Başarı	-,492**	-,643**	1,000	-,390**
İş Stresi	,470**	,356**	-,390**	1,000

6.8.4. İş Stresi ve Tükenmişlik Hissi İlişisine Yönelik Regresyon Analizi

Bağımlı değişkenin duygusal tükenmişlik bağımsız değişkenin iş stres düzeyi olduğu basit doğrusal regresyon modeli test edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü orta düzey anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. ($B=,514$, $t=8,900$, $p=,000$) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış duygusal tükenmişlik düzeyinde ,514'lük bir artışa neden olmaktadır.

Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. ($F=79,210$, $p=,000$). Diğer bir ifadeyle duygusal tükenmişlikte meydana gelen değişimin %26,4'ü iş stresi tarafından açıklanmaktadır.

Bağımlı değişkenin duyarsızlaşma bağımsız değişkenin iş stres düzeyi olduğu basit doğrusal regresyon modeli test edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü ,356 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. ($B=,356$, $t=5,656$, $p=,000$) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış duygusal tükenmişlik düzeyinde ,314'lük bir artışa neden olmaktadır.

Bağımlı değişkenin kişisel başarısızlık, bağımsız değişkenin iş stres düzeyi olduğu basit doğrusal regresyon modeli test edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin kişisel başarısızlık üzerinde negatif yönlü -0,360 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. ($B=-0,306$, $t=-5,732$, $p=,000$) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış duygusal tükenmişlik düzeyinde -0,360'lük bir azalışa neden olmaktadır.

Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. ($F=32,857$, $p=,000$). Diğer bir ifadeyle duyarsızlaşmada meydana gelen değişimin %12,9'u iş stresi tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 7: İş stresinin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyi üzerine olan etkisine ilişkisine ait analiz sonuçları

Model	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	Sig.	Modele İlişkin Bilgiler		
	B	Standart Hata	Beta			R ²	F	p
Sabit	5,683	1,995		2,848	,005	,264	79,210	,000
İş Stresi	6,807	,765	,514	8,900	,000			
a. Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenmişlik								
Model	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	T	P	Modele İlişkin Bilgiler		
	B	Standart Hata	Beta			R ²	F	p
Sabit	1,365	1,517		,900	,369	,126	31,996	,000
İş Stresi	3,289	,581	,356	5,656	,000			
a. Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma								
Model	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	p	Modele İlişkin Bilgiler		
	B	Standart Hata	Beta			R ²	F	p
Sabit	38,165	1,838		20,766	,000	,129	32,857	,000
İş Stresi	-4,038	,704	-,360	-5,732	,000			
a. Bağımlı Değişken: Kişisel başarı								

İstatistiksel bulguların geçerliliği ve güvenilirliği doğrultusunda hipotezlerimizin Red /Kabul tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 8 : Hipotezlerin Red/Kabul Durumu

Hipotezler	Red/ Kabul	Sonuç
H₁ : Algılanan iş stresi ile tükenmişlik hissi düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.	HİPOTEZ KABUL	<p>Yapılan analiz sonucunda, duygusal tükenmişlik ile iş stresi arasında ($r=,470$, $p=,0000$), zayıf düzeyde pozitif yönlü ve Duyarsızlaşma ile iş stresi arasında ($r=,356$, $p=,000$) zayıf düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça iş stres düzeyleri de artmaktadır.</p> <p>Kişisel başarı düzeyi ile iş stresi arasında ($r=-,390$, $p=,000$) zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle iş stresi arttıkça kişisel başarı düzeyi azalmaktadır.</p>
H_{1a} : İş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi vardır.	HİPOTEZ KABUL	<p>Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü orta düzey anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. ($B=,514$, $t=8,900$, $p=,000$) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış duygusal tükenmişlik düzeyinde ,514'lük bir artışa neden olmaktadır.</p> <p>Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. ($F=79,210$, $p=,000$). Diğer bir ifadeyle duygusal tükenmişlikte meydana gelen değişimin %26,4'ü iş stresi tarafından açıklanmaktadır.</p>

Hipotezler	Red/ Kabul	Sonuç
<p>H1b: İş stresinin duyarsızlık üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi vardır.</p>	<p>HİPOTEZ KABUL</p>	<p>Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü ,356 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. (B=,356, t=5,656, p=,000) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış duyarsızlaşma düzeyinde ,314'lük bir artışa neden olmaktadır.</p> <p>Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. (F=31,996, p=,000). Diğer bir ifadeyle duyarsızlaşmada meydana gelen değişimin %12,6'sı iş stresi tarafından açıklanmaktadır.</p>
<p>H1c: İş stresinin kişisel başarı düzeyi üzerinde anlamlı ve negatif yönlü etkisi vardır.</p>	<p>HİPOTEZ KABUL</p>	<p>Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin kişisel başarı üzerinde negatif yönlü -0,360 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. (B=-0,306, t=-5,732, p=,000) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış kişisel başarı düzeyinde -0,360'lük bir azalışa neden olmaktadır.</p> <p>Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. (F=32,857, p=,000). Diğer bir ifadeyle kişisel başarı düzeyinde meydana gelen değişimin %12,9'u iş stresi tarafından açıklanmaktadır.</p>

6.8.5. İş Stresi ve Tükenmişlik Hissinin Demografik Değişkenlerle İlişkisi

6.8.5.1. Yaşa göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

Yaşa Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis H testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda duygusal tükenmişlik alt boyutunda ($\chi^2(3)=3,095$, $p=,377$) yaşa göre anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından Duyarsızlaşma ($\chi^2(3)=26,128$, $p=,000$) ve kişisel başarı alt boyutlarında ($\chi^2(3)=12,238$, $p=,007$) ve iş stresi ölçeğinde yaşa göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anlamlı farklılıkların hangi yaş gurupları arasında olduğunu tespit etmek için yapılan analizlerde,

Duyarsızlaşma alt boyutunda, 20-30 yaş gurubunda olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin 31-40 yaş arası ($p=,000$), 41-50 yaş arası ($p=,010$), ve 51 yaş ve üzeri ($p=,004$) yaş gurubunda yer alan katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kişisel başarı alt boyutunda ise, 20-30 yaş gurubunda olan katılımcıların 31-40 yaş ($p=,028$) ve 41-50 yaş ($p=,045$) guruplarında yer alan katılımcılara göre kişisel başarı düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

İş stresi ölçeğinde ise anlamlı farklılığın, 20-30 yaş gurubunda yer alan katılımcıların 31-40 yaş ($p=,001$) gurubundaki katılımcılara ve 41-50 yaş ($p=,007$) gurubundaki katılımcılara göre daha yüksek bir iş stres düzeyine sahip olmalarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Tablo 9: Yaşa Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

	Yaş	<i>f</i>	$\bar{X}_{Sıra}$	χ^2	<i>s.d.</i>	<i>p</i>
Duygusal Tükenmişlik	20-30 yaş	73	116,10	3,095	3	0,377
	31-40 yaş	82	114,68			
	41-50 yaş	50	110,44			
	51 yaş ve yukarısı	18	87,47			
	Total	223				
Duyarsızlaşma	20-30 yaş	73	141,40	26,128	3	0,000
	31-40 yaş	82	106,34			
	41-50 yaş	50	86,85			
	51 yaş ve yukarısı	18	88,42			
	Total	223				
Kişisel Başarı	20-30 yaş	73	90,95	12,238	3	0,007
	31-40 yaş	82	120,08			
	41-50 yaş	50	122,38			
	51 yaş ve yukarısı	18	131,75			
	Total	223				
İş Stresi	20-30 yaş	73	136,25	18,490	3	0,000
	31-40 yaş	82	96,11			
	41-50 yaş	50	97,94			
	51 yaş ve yukarısı	18	125,08			
	Total	223				

6.8.5.2. Cinsiyete göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

Katılımcıların cinsiyetine Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığının tespiti için Mann whitney U testi yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenmişlik (U=5344,500 z=-1,798, p=,072) alt boyutunda cinsiyete göre anlamlı farklılık tespit edilemezken, duyarsızlaşma alt boyutunda (U=3453,500, z=-5,755, p=,000), ve kişisel başarı alt boyutunda (U=3375, z=-5,929, p=,000) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Tablo incelendiğinde erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde duyarsızlaşma düzeyine sahip oldukları kadınlarında erkeklere göre daha yüksek düzeyde kişisel başarı düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

İş stres düzeylerinde ise katılımcıların cinsiyetine göre katılımcılar arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. (U=4972, z=-2,570, p=,010). Tablo incelendiğinde erkeklerin iş stres düzeylerinin daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 10: Cinsiyete Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

	Cinsiyet	f	$\bar{X}_{Sıra}$	U	Z	P
Duygusal Tükenmişlik	Erkek	107	120,05	5344,500	-1,798	,072
	Bayan	116	104,57			
	Total	223				
Duyarsızlaşma	Erkek	107	137,72	3453,500	-5,755	,000
	Bayan	116	88,27			
	Total	223				
Kişisel Başarı	Erkek	107	85,54	3375,000	-5,929	,000
	Bayan	116	136,41			
	Total	223				
İş Stresi	Erkek	107	123,53	4972,000	-2,570	,010
	Bayan	116	101,36			
	Total	223				

6.8.5.3. Medeni duruma göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

Medeni duruma Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Mann Whitney U testi yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenmişlik (U=5224, z=-2,067, p=,039) alt boyutunda ve duyarsızlaşma alt boyutunda (U=27,38, z=-7,264, p=,000) bekar olanların, kişisel başarı alt boyutunda (U=3200, z=-6,310, p=,018) ise evli olanların daha yüksek bir düzeye sahip oldukları tespit edilmiştir.

İş stres düzeylerinde ise bekar olanların stres düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. (U=5073,500, z=-2,375, p=,018)

Tablo 11: Medeni Duruma Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

	Medeni Durum	f	$\bar{X}_{Sıra}$	U	Z	p
Duygusal Tükenmişlik	Bekar	113	120,77	5224,000	-2,067	0,039
	Evli	110	102,99			
	Total	223				
Duyarsızlaşma	Bekar	113	142,77	2738,000	-7,264	0,000
	Evli	110	80,39			
	Total	223				
Kişisel Başarı	Bekar	113	85,32	3200,000	-6,310	0,000
	Evli	110	139,41			
	Total	223				
İş Stresi	Bekar	113	122,10	5073,500	-2,375	0,018
	Evli	110	101,62			
	Total	223				

6.8.5.4. Öğrenim durumuna göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

Eğitim düzeyine Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ($\chi^2(3)=11,869$, $p=,008$) alt boyutunda, duyarsızlaşma alt boyutunda ($\chi^2(3)=32,134$, $p=,000$), ve kişisel başarı alt boyutunda ($\chi^2(3)=17,521$, $p=,001$) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anlamlı farklılıkların hangi eğitim düzeyleri arasında olduğu incelendiğinde,

Duygusal tükenmişlik alt boyutunda, lisans düzeyi mezunlarının ortaöğretim mezunlarına göre daha yüksek bir duygusal tükenmişlik düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. ($p=,039$).

Duyarsızlaşma alt boyutunda ise Yüksek Lisans ($p=,002$). düzeyi ve ortaöğretim ($p=,000$). mezunu olan öğrencilerin lisans mezunu öğrencilere göre daha yüksek bir duyarsızlaşma düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Kişisel başarı alt boyutunda ise, Yüksek Lisans ($p=,023$). düzeyi ve ortaöğretim ($p=,002$). mezunu olan öğrencilerin lisans mezunu öğrencilere göre daha düşük bir kişisel başarı düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

İş stres düzeylerinde ise eğitim düzeyine göre katılımcılar arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($\chi^2(3)=4,829$, $p=,185$)

Tablo 12: Öğrenim Durumuna Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

	Öğrenim Durumu	f	$\bar{X}_{Sıra}$	x^2		P
Duygusal Tükenmişlik	Ortaöğretim	29	136,36	11,869	3	0,008
	Lisans	138	100,68			
	Yüksek Lisans	51	125,92			
	Doktora	5	141,00			
	Total	223				
Duyarsızlaşma	Ortaöğretim	29	158,41	32,134	3	0,000
	Lisans	138	93,90			
	Yüksek Lisans	51	131,48			
	Doktora	5	143,70			
	Total	223				
Kişisel Başarı	Ortaöğretim	29	79,33	17,521	3	0,001
	Lisans	138	125,58			
	Yüksek Lisans	51	95,25			
	Doktora	5	97,60			
	Total	223				
İş Stresi	Ortaöğretim	29	116,71	4,829	3	0,185
	Lisans	138	106,24			
	Yüksek Lisans	51	127,27			
	Doktora	5	88,00			
	Total	223				

6.8.5.5. Hizmet yılına göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

Hizmet yılına Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ($x^2(5)=12,815$, $p=,025$) alt boyutunda, duyarsızlaşma alt boyutunda ($x^2(5)=65,460$, $p=,000$), ve kişisel başarı alt boyutunda ($x^2(5)=65,549$, $p=,000$) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anlamlı farklılıkların hangi hizmet yılları arasında olduğu incelendiğinde,

Duygusal tükenmişlik alt boyutunda, 1-5 yıl hizmet yılına sahip olan katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinin 6-10 yıl ($p=,017$), 11-15 yıl ($p=,033$), 21,25 yıl ($p=,012$), ve 26 yıl ve üzeri ($p=,024$) hizmet yılına sahip olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Duyarsızlaşma alt boyutunda ise, 1-5 yıl hizmet yılına sahip olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin 6-10 yıl ($p=,000$), 11-15 yıl ($p=,000$), 16-20 yıl ($p=,000$), 21,25 yıl ($p=,000$), ve 26 yıl ve üzeri ($p=,020$) hizmet yılına sahip olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir

Kişisel başarı alt boyutunda ise 1-5 yıl hizmet yılına sahip olan katılımcıların kişisel başarı alt boyut düzeylerinin 6-10 yıl ($p=,000$), 11-15 yıl ($p=,001$), 16-20 yıl ($p=,001$), 21,25 yıl ($p=,000$), ve 26 yıl ve üzeri ($p=,000$) hizmet yılına sahip olan katılımcılara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir

İş stres düzeylerinde ise eğitim düzeyine göre katılımcılar arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($\chi^2(5)=10,978$, $p=,052$)



Tablo 13: Hizmet Yılına Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

	Hizmet Yılı	<i>f</i>	$\bar{X}_{Sıra}$	x^2	<i>s.d.</i>	<i>p</i>
Duygusal Tükenmişlik	1-5	89	129,96	12,815	5	0,025
	6-10	50	102,75			
	11-15	28	100,36			
	16-20	16	111,31			
	21-25	25	93,58			
	26 ve üzeri	15	89,47			
	Total	223				
Duyarsızlaşma	1-5	89	151,80	65,460	5	0,000
	6-10	50	102,66			
	11-15	28	80,64			
	16-20	16	68,94			
	21-25	25	62,30			
	26 ve üzeri	15	94,27			
	Total	223				
Kişisel Başarı	1-5	89	71,22	64,549	5	0,000
	6-10	50	124,68			
	11-15	28	149,89			
	16-20	16	141,44			
	21-25	25	151,82			
	26 ve üzeri	15	143,20			
	Total	223				
İş Stresi	1-5	89	126,30	10,978	5	0,052
	6-10	50	106,12			
	11-15	28	85,80			
	16-20	16	107,66			
	21-25	25	98,72			
	26 ve üzeri	15	122,40			
	Total	223				

6.8.5.6. Aylık gelire göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

Aylık gelire Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ($\chi^2(4)=4,753$, $p=,314$) alt boyutunda aylık gelire göre anlamlı farklılık tespit edilemezken, duyarsızlaşma alt boyutunda ($\chi^2(4)=48,315$, $p=,000$), ve kişisel başarı alt boyutunda ($\chi^2(4)=21,939$, $p=,000$) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anlamlı farklılıkların hangi gelir düzeyleri arasında olduğu incelendiğinde,

Duyarsızlaşma alt boyutunda ise, 3001-5000 TL arası gelire sahip olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin 500-1000 TL ($p=,002$), 1001-2000 TL ($p=,000$), 5001 ve üzeri ($p=,000$), gelire sahip olan katılımcılara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bir diğer anlamlı farklılık ise 2001-3000 TL arası gelire sahip olanların 1001-2000 TL arasında olan ve 1001-2000 TL arası gelire sahip olan katılımcıların daha yüksek bir duyarsızlaşma düzeyine sahip olmalarıdır.

Kişisel başarı alt boyutunda ise 3001-5000 TL arası gelire sahip olan katılımcıların 1001-2000 TL arası ($p=,000$) ve 5001 TL ve üstü gelire sahip olanlara göre daha yüksek bir kişisel başarı düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

İş stres düzeylerinde ise aylık gelire göre katılımcılar arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($\chi^2(4)=9,453$, $p=,051$)

Tablo 14: Aylık gelire Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

	Aylık Gelir	f	$\bar{X}_{Sıra}$	x^2	$s.d.$	p
Duygusal Tükenmişlik	500-1000	7	146,64	4,753	4	0,314
	1001-2000	39	108,56			
	2001-3000	90	110,56			
	3001-5000	60	104,86			
	5001 ve üstü	27	128,67			
	Total	223				
Duyarsızlaşma	500-1000	7	170,21	48,315	4	0,000
	1001-2000	39	153,17			
	2001-3000	90	104,65			
	3001-5000	60	75,76			
	5001 ve üstü	27	142,48			
	Total	223				
Kişisel Başarı	500-1000	7	103,29	21,939	4	0,000
	1001-2000	39	82,86			
	2001-3000	90	116,05			
	3001-5000	60	137,13			
	5001 ve üstü	27	87,02			
	Total	223				
İş Stresi	500-1000	7	142,36	9,453	4	0,051
	1001-2000	39	119,85			
	2001-3000	90	120,21			
	3001-5000	60	103,17			
	5001 ve üstü	27	85,07			
	Total	223				

6.8.5.7. Kiminle yaşadığına göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

Katılımcıların kiminle yaşadıklarına Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duyarsızlaşma ($x^2(3)=5,827$, $p=,0120$) alt boyutunda kiminle yaşandığına göre anlamlı farklılık tespit edilemezken, duygusal tükenmişlik alt boyutunda ($x^2(3)=10,713$, $p=,013$), ve kişisel başarı alt boyutunda ($x^2(3)=15,636$, $p=,001$) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anlamlı farklılıkların kiminle yaşadığı arasında olduğu incelendiğinde,

Duygusal tüklenmişlik alt boyutunda, eşiyile yaşayan katılımcıların duygusal tüklenmişlik düzeylerinin yalnız yaşayanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kişisel başarı alt boyutunda ise, ailesiyile yaşayanların kişisel başarı alt boyutu düzeylerinin arkadaşları ($p=,005$) ile ve eşiyile ($p=,020$) yaşayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

İş stres düzeylerinde ise katılımcıların birlikte yaşadıkları kişiye göre katılımcılar arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. ($\chi^2(3)=9,030$, $p=,029$). Anlamlı farklılığın kaynağı incelendiğinde arkadaşları ile birlikte yaşayanların kişisel başarı düzeyi, eşiyile birlikte yaşayanlar ($p=,010$) ve ailesiyile birlikte yaşayan ($p=,009$) katılımcıların kişisel başarı düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.



Tablo 15: Kiminle yaşadığına Göre iş stres düzeyi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin analiz sonuçları

	Kiminle Yaşıyorsunuz	f	$\bar{X}_{Sıra}$	x^2	$s.d.$	p
10,713	3	0,013	120,52			
	Yalnız	45	87,13			
	Ailemle	64	110,91			
	Arkadaşla	11	140,32			
	Total	223				
5,827	3	0,120	111,04			
	Yalnız	45	116,19			
	Ailemle	64	103,55			
	Arkadaşla	11	153,00			
	Total	22				
Kişisel Başarı	Eşimle	10	105	15,636	3	0,001
	Yalnız	45	106,01			
	Ailemle	64	135,07			
	Arkadaşla	11	65,64			
	Total	223				
İş Stresi	Eşimle	103	106,75	9,030	3	0,029
	Yalnız	45	123,54			
	Ailemle	64	104,20			
	Arkadaşla	11	159,36			
	Total	223				

İş stresinin duygusal tükenmişlik üzerine olan etkisini tespit etmek amacıyla bağımlı değişkenin duygusal tükenmişlik bağımsız değişkenin iş stres düzeyi olduğu basit doğrusal regresyon modeli test edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü orta düzey anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. (B=,514, t=8,900, p=,000) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış duygusal tükenmişlik düzeyinde ,514'lük bir artışa neden olmaktadır.

Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. (F=79,210, p=,000). Diğer bir ifadeyle duygusal tükenmişlikte meydana gelen değişimin %26,4'ü iş stresi tarafından açıklanmaktadır.

İş stresinin duyarsızlaşma üzerine olan etkisini tespit etmek amacıyla bağımlı değişkenin duyarsızlaşma bağımsız değişkenin iş stres düzeyi olduğu basit doğrusal

regresyon modeli test edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin duyarsızlaşma üzerinde pozitif yönlü ,356 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. (B=,356, t=5,656, p=,000) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış duyarsızlaşma düzeyinde ,314'lük bir artışa neden olmaktadır.

Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. (F=31,996, p=,000). Diğer bir ifadeyle duyarsızlaşmada meydana gelen değişimin %12,6'sı iş stresi tarafından açıklanmaktadır.

İş stresinin kişisel başarı üzerine olan etkisini tespit etmek amacıyla bağımlı değişkenin kişisel başarı, bağımsız değişkenin iş stres düzeyi olduğu basit doğrusal regresyon modeli test edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin kişisel başarı üzerinde negatif yönlü -0,360 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. (B=-0,306, t=-5,732, p=,000) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış kişisel başarı düzeyinde -0,360'lük bir azalışa neden olmaktadır.

Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. (F=32,857, p=,000). Diğer bir ifadeyle kişisel başarı düzeyinde meydana gelen değişimin %12,9'u iş stresi tarafından açıklanmaktadır.

6.9.Tartışma

Hizmet sektöründe çalışanların iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi düzeylerinin, Hizmet sektöründe çalışan bireylerin kendi tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri, Hizmet sektöründe çalışan bireylerin kendi tükenmişlik düzeyleri ile kişisel değişkenleri (Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum, Öğrenim Durumu, Hizmet Yılı, Aylık Gelir, Kiminle Yaşadığı), Hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş stresi düzeylerine ilişkin görüşleri, Hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş stresi düzeyleri ile kişisel değişkenleri (Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum, Öğrenim Durumu, Hizmet Yılı, Aylık Gelir, Kiminle Yaşadığı), Hizmet sektöründe çalışan bireylerin kendi tükenmişlik düzeyleri ile iş stresi arasında bağlantının değerlendirildiği çalışmamızda analizi yapılan veriler anket yoluyla toplanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda ve bu sonuçlara yönelik öneriler geliştirilmiştir.

Bu çalışmada ilk olarak tükenmişliğin ölçülmesi için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Bu ölçek üç alt bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler; "duygusal tükenme 9 madde, "duyarsızlaşma 5 madde ve "kişisel başarı 8 madde olmak üzere envanter toplam 22 maddedir. Daha sonra Algılanan İş Stres Ölçeği uygulanmıştır. Stresi algılamanın temel noktalarını ve stresle başa çıkma yollarını araştırmaktır.

Ayrıca ölçeklerin alt boyutlarının iç tutarlılıkları ayrı ayrı test edilerek Cronbach's Alfa katsayılarına bakılmış ve güvenilirlik düzeylerinin oldukça iyi olduğu saptanmıştır.

Duygusal tükenmişlik ile iş stresi arasında ($r=,470$, $p=,0000$), zayıf düzeyde pozitif yönlü ve Duyarsızlaşma ile iş stresi arasında ($r=,356$, $p=,000$) zayıf düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle iş stres düzeyinin artması ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri de artmaktadır.

İş stresi düzeyinin artması, kişisel başarı düzeyinin azaldığı çalışmamızda ulaşılan sonuçlardandır.

Duyarsızlaşma ($\chi^2(3)=26,128$, $p=,000$) ve kişisel başarı alt boyutlarında ($\chi^2(3)=12,238$, $p=,007$) ve iş stresi ölçeğinde yaşa göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşmada meydana gelen değişimin %12,6'sı iş stresinden kaynaklandığı elde edilen bulgular arasındadır.

Duyarsızlaşma alt boyutunda, 20-30 yaş gurubunda olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin 31-40 yaş arası ($p=,000$), 41-50 yaş arası ($p=,010$), ve 51 yaş ve üzeri ($p=,004$) yaş gurubunda yer alan katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalarda yaşın stres düzeyini etkilemediği, bazı çalışmalarda ise yaşın stres düzeyini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Örucü ve Demir tarafından yapılan banka çalışanları üzerinde yapılan çalışmada yaş faktörünün iş stres düzeyini etkilemediği bulgusuna ulaşılmıştır.²²⁴ Özmutaf tarafından yapılan çalışma da ise yaş iş stresi düzeyini etkilemediği sonucunu ortaya koymuştur.²²⁵ Sezgin tarafından yapılan çalışma da yaş gruplarında öğretmen ve yöneticilerin duygusal tükenme boyutundaki tükenmişlik puanları yaşlarına göre farklılık göstermemektedir.²²⁶ Türk ve Çakır'ın banka çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada ise yaş değişkeninin iş stresini etkilediği ve işe yeni başlayan çalışanlarda iş stresinin daha yoğun gözlemlendiğini ortaya koymaktadır. Erdoğan ve diğerlerinin çalışmasında ise yaş değişkeni ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur.²²⁷

Çalışmanın İş Stres düzeyi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilere ilişkin Analiz Sonuçlarına bakıldığında tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerinin artması,

²²⁴ Edip Örucü ve Birgül Demir, "Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1999,13 (1), s.59-76.

²²⁵ Nezhin Metin Özmutaf, "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım", *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 2006, 23 (1-2), s.75-81.

²²⁶ Süheyla Ayaz Sezgin, *Hastane Okullarında Çalışan Yönetici ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri*, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2006, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

²²⁷ Tolga Erdoğan ve vd., "Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2009,14 (2), s.447-461.

iş stres düzeyini artırmaktadır. Gündüz'ün yaptığı çalışmada “duyarsızlaşma” boyutu için % 21,3'ünün düşük, %42,6'sının orta, % 36.2'sinin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yine aynı çalışmada “duygusal tükenme” boyutu için % 27,6'sının düşük düzeyde, % 38,1'inin orta düzeyde, % 34,3'ünün yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı; “duyarsızlaşma” boyutu için % 31.4'ünün düşük düzeyde, yine % 31.4'ünün orta düzeyde, % 37.1'inin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı bulgusu çalışmanın verileri ile benzer sonuçları barındırmaktadır.²²⁸

Bayram tarafından yapılan çalışmada ise devlet kurumunda çalışan bireylerin cinsiyetlerine göre duygusal, duyarsızlaşma, kişisel başarı, tükenmişlik ve depresyon ölçeklerinin puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla *Mann Whitney U-Testi* yapılmış ve anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$). Elde edilen veriler, araştırmaya katılan katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin normal düzeyde olduğunu ancak kişisel başarı hissi düzeylerinin ise yüksek olduğunu göstermektedir.²²⁹

Erkul tarafından yapılan çalışmada ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($F: 1,672, 0,174>0,05$; $F: ,509, 677>0,05$).²³⁰

Kişisel başarı alt boyutunda ise, 20-30 yaş gurubunda olan katılımcıların 31-40 yaş ($p=028$) ve 41-50 yaş ($p=,045$) guruplarında yer alan katılımcılara göre kişisel başarı düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

İş stresi ölçeğinde ise anlamlı farklılığın, 20-30 yaş gurubunda yer alan katılımcıların 31-40 yaş ($p=,001$) gurubundaki katılımcılara ve 41-50 yaş ($p=,007$) gurubundaki katılımcılara göre daha yüksek bir iş stres düzeyine sahip olmalarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Duygusal tükenmişlik ($U=5344,500$ $z=-1,798$, $p=,072$) alt boyutunda cinsiyete göre anlamlı farklılık tespit edilemezken, duyarsızlaşma alt boyutunda erkeklerin kadınlara göre daha yüksek düzeyde duyarsızlaşma düzeyine sahip oldukları kadınların da erkeklere göre daha yüksek düzeyde kişisel başarı düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

²²⁸ Huriye Gündüz, Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Yönetici Ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri (Diyarbakır Örneği), Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır, 2006, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**), s.90.

²²⁹ Volkan Bayram, Eğitim Çalışanlarının Tükenmişlik Ve Depresyon Düzeylerinin İncelenmesi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2016, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**) s.53.

²³⁰ Atilla Erkul, Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi, Bahçeşehir Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2014, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**), s.80.

İş stres düzeylerinde ise katılımcıların cinsiyetine göre katılımcılar arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. (U=4972, z=-2,570, p=,010). Tablo incelendiğinde erkeklerin iş stres düzeylerinin daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bayram'ın çalışmasında tükenmişlik ile cinsiyet ve medeni durum değişkeni arasından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.²³¹

Duyarsızlaşma alt boyutunda (U=27,38, z=-7,264, p=,000) bekar olanların, kişisel başarı alt boyutunda (U=3200, z=-6,310, p=,018) ise evli olanların daha yüksek bir düzeye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Duygusal tükenmişlik alt boyutunda, lisans düzeyi mezunlarının ortaöğretim mezunlarına göre daha yüksek bir duygusal tükenmişlik düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.(p=,039).

Dincerol'un çalışmasında ise, cinsiyet değişkenine göre hakemlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri ve duyarsızlık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yokken, kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Eğitim durumu ve yaş değişkenine göre de hakemlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri, duyarsızlık düzeyleri ve kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı da sonuçlar arasındadır.²³²

Duyarsızlaşma alt boyutunda ise Yüksek Lisans (p=,002). düzeyi ve ortaöğretim (p=,000).mezunu olan öğrencilerin lisans mezunu öğrencilere göre daha yüksek bir duyarsızlaşma düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Kişisel başarısı alt boyutunda ise, Yüksek Lisans (p=,023). düzeyi ve ortaöğretim (p=,002).mezunu olan öğrencilerin lisans mezunu öğrencilere göre daha düşük bir kişisel başarısı düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

İş stres düzeylerinde ise eğitim düzeyine göre katılımcılar arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($\chi^2(3)=4,829$, p=,185)

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenmişlik (U=5224, z=-2,067, p=,039) alt boyutunda ve duyarsızlaşma alt boyutunda (U=27,38, z=-7,264, p=,000) bekar olanların, kişisel başarı alt boyutunda (U=3200, z=-6,310, p=,018) ise evli olanların daha yüksek bir düzeye sahip oldukları tespit edilmiştir.

²³¹ Volkan Bayram, Eğitim Çalışanlarının Tükenmişlik Ve Depresyon Düzeylerinin İncelenmesi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2016, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**) s.53

²³² Cem Dincerol, Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2013, (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**), s.9.

Duygusal tükenmişlik alt boyutunda, lisans düzeyi mezunlarının ortaöğretim mezunlarına göre daha yüksek bir duygusal tükenmişlik düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.(p=,039).

Duyarsızlaşma alt boyutunda ise Yüksek Lisans (p=,002). düzeyi ve ortaöğretim (p=,000).mezunu olan öğrencilerin lisans mezunu öğrencilere göre daha yüksek bir duyarsızlaşma düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Kişisel başarı alt boyutunda ise, Yüksek Lisans (p=,023). düzeyi ve ortaöğretim (p=,002).mezunu olan öğrencilerin lisans mezunu öğrencilere göre daha düşük bir kişisel başarı düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

İş stres düzeylerinde ise eğitim düzeyine göre katılımcılar arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($\chi^2(3)=4,829$, p=,185). Aydoğan'ın çalışmasında elde edilen sonuçlar iş stresinin, duygusal tükenme (r=0.39, p<0.01), duyarsızlaşma (r=0.34, p<0.01) ve kişisel başarı hissi azalması (r=0.18, p<0.01) tükenmişlik boyutları ile pozitif ve anlamlı olarak ilişkili olduğunu göstermektedir.²³³

Duygusal tükenmişlik alt boyutunda,1-5 yıl hizmet yılına sahip olan katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinin 6-10 yıl (p=,017), 11-15 yıl (p=,033), 21,25 yıl (p=,012), ve 26 yıl ve üzeri (p=,024) hizmet yılına sahip olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Süregen tarafından 2014 yılında sınıf öğretmenleri üzerinde yapılan araştırmada yaş ve kıdem yılı ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.²³⁴

Duyarsızlaşma alt boyutunda ise, 1-5 yıl hizmet yılına sahip olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin 6-10 yıl (p=,000), 11-15 yıl (p=,000), 16-20 yıl (p=,000), 21,25 yıl (p=,000), ve 26 yıl ve üzeri (p=,020) hizmet yılına sahip olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir

Kişisel başarı alt boyutunda ise 1-5 yıl hizmet yılına sahip olan katılımcıların kişisel başarı alt boyut düzeylerinin 6-10 yıl (p=,000), 11-15 yıl (p=,001), 16-20 yıl (p=,001), 21,25 yıl (p=,000), ve 26 yıl ve üzeri (p=,000) hizmet yılına sahip olan katılımcılara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların hizmet yılının artması, çalışanların tecrübe ve örgüte bağlılıklarının artması ile ilişkilendirilmekte, çalışanların başarılarının ve çalıştıkları

²³³ Oğuz Aydoğan, İş Stresinin Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama, Kara Harp Okulu Komutanlığı Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2008, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, s.115.

²³⁴ Hilal Duygu Ataç, Sınıf Öğretmenlerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015,**(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

örgüte yararlarının artacağı yönünde düşüncelerine neden olduğuna yorumlanabilir.²³⁵

Yalçın tarafından yapılan çalışmada ise mesleki tükenmişlik ve algılanan stres düzeylerinde artan kıdem yılı lehine anlamlı farklılıklar görülmektedir. Mesleki kıdem arttıkça, tükenmişlik ve algılanan stres düşmektedir. Bu sonuç, öğretmenlerin mesleklerine ilişkin kontrol algılarının artmasına bağlı olarak tükenmişlik ve stres düzeylerinin azaldığını göstermektedir.²³⁶

Yapılan analiz sonucunda Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ($\chi^2(4)=4,753$, $p=,314$) alt boyutunda aylık gelire göre anlamlı farklılık tespit edilemezken, duyarsızlaşma alt boyutunda ($\chi^2(4)=48,315$, $p=,000$), ve kişisel başarı alt boyutunda ($\chi^2(4)=21,939$, $p=,000$) anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Kişisel başarı alt boyutunda ise 3001-5000 TL arası gelire sahip olan katılımcıların 1001-2000 TL arası ($p=,000$) ve 5001 TL ve üstü gelire sahip olanlara göre daha yüksek bir kişisel başarı düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü orta düzey anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. ($B=,514$, $t=8,900$, $p=,000$) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış duygusal tükenmişlik düzeyinde ,514'lük bir artışa neden olmaktadır.

Yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü ,356 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

²³⁵ H. Nejat Basım ve Harun Şeşen. "Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma", *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 2005,16, s.57-70.

²³⁶ Simge Yalçın, ilköğretim okulu öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile stres, psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserlik arasındaki ilişki, Gazi Üniversitesi / Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2013, (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), s..65.

YEDİNCİ BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar çerçevesinde, hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş stresi ve tükenmişlik yaşamamaları için, iş stresi ve tükenmişlik ile baş etme yöntemlerine vurgu yapılarak tükenmişliğin hayat içindeki olumsuz etkilerini en aza indirmek çeşitli öneriler geliştirilmiş ve bunlar aşağıda sunulmuştur.

Yapılan analizler neticesinde, hizmet sektöründe çalışanlarının stres düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bireysel stres kaynakları ile örgütsel stres kaynaklarına karşı baş etme yöntemleri ile stres düzeyi en aza indirilebilir. Bunun için hizmet sektöründe çalışan bireylere stres kavramı tanıtılmalı, baş etme yöntemleri ile desteklenerek, belirtilere karşı duyarlılık geliştirilmelidir. Çalışma ortamlarında çalışan sağlığına yönelik tedbirler için yöneticilerin eğitimine destek verilmelidir. İnsan kaynaklarının verimliliği için stres etkenlerinin en aza indirilmesi gerektiği bilinci oluşturulmalıdır.

Çalışma ortamlarında stres kaynaklarından biri olan iş yükünün fazlalığı için iş bölümü ve yetenekler doğrultusunda iş dağılımı yapılarak iş ortamında adaletli iş dağılımını sağlanmalıdır.

Gerek hizmet sektörünün gelişmesi gerekse demokratik ortamın sağlanabilmesi için tüm çalışanları alınana kararlara katılımını sağlamalıdır. Örgüt iklimi ve yapısının bu kapsamda yapılandırılarak doğallık sağlanmalıdır. İş ortamında kararlara katılan bireylerin iş stres kaynaklarının daha az olmaktadır.

Hizmet sektöründe personelin eğitime yönelik hizmetiçi eğitimler, kurslar ve seminerler düzenlenmelidir. Eğitimlere katılım için fırsat eşitliğini sağlamaya yönelik tedbirler alınmalıdır. Mesleki ve kişisel gelişimine dair kendini geliştirme fırsatı yakalayan veya sunulan çalışanlar işyerlerine daha çok bağlı olmaktadır. Eğitimler aynı zamanda teknik konulardaki bilgi ve deneyimi artıracığı için işe yönelik stres durumu da azalacaktır.

Hizmet sektöründeki çeşitlilikten dolayı çalışanların çoğu kapalı ortamlarda görev yapmaktadır. Açık alanda hizmet üreten iş görenlerde vardır. Kapalı ortamda çalışan bireylerin fiziki çalışma ortamlarının iyileştirilmesi önemlidir. Nezih bir ortam, havalandırma, ısınma, bina içi ulaşım ve yerleşme olanakları en iyi hale getirilen işyerleri stresin oluşmamasında daha başarı göstermektedir.

Çalışanların kendilerini tatmin eden ücret almaları istendik bir durumdur. Özellikle gelir düşüklüğü, bireysel stresi tetikleyen unsur olması anlamında işyerinde çalışanlarına ekonomik anlamda daha rahatlatıcı önlemler alan işletmeler bu etkene yönelik önlem almış olurlar. Gelirin azlığı strese ve tükenmişliğe neden olmaktadır. Zam yapılarak zaman zaman bu risk en aza indirgenmelidir.

Çalışanların işle ilgili bilgi ve görgüleri artırılmalıdır. İlk işe alıfta işin kapsamı net bir şekilde adaylara anlatılmalı, şartlar hakkında önceden bilgi verilmelidir.

Çalışanlara çalıştıkları ortamlarda, dinlenme ve beslenme saatlerinde gerekli sosyal destek programları sunulmalı, kişisel ihtiyaçlarını karşılama (çay, kahve vb.) imkânları artırılmalıdır.

Yaş ortalaması yüksek olan bireylerin fazla yaşadıkları stresi en aza indirmek için gerekli tedbirler alınmalıdır.

İş ortamında stres kaynaklarını azaltmak için en alt tabakadan en üst tabakaya stresin önlenmesi ve baş edilmesi ile ilgili eğitim verilmelidir.

İşe yeni başlayan çalışanlara gerekli oryantasyon yapılmalıdır. Özellikle iş değişikliği kapsamında bir işyerine başlayan bireyin tükenmişlik düzeyi varsa buna yönelik önlemler alınmalıdır.

Stresin oluşması yaşa, cinsiyete, medeni duruma göre farklı olarak olduğu ifade edilmiştir. Bu faktörlerin göz önünde tutularak personele yönelik risk önleme ve baş etme yöntemleri farklılaştırılmalıdır.

Hizmet sektörü genel olarak çok geniş bir alandır. Hizmet sektörünü oluşturan iş kollarına yönelik yapılmış olan araştırmalara ek olarak tüm iş kollarına ayrı ayrı çalışmalar yapılmalıdır. Bu çalışmalar ile hizmet kolları arasındaki iş stresi ve tükenmişlik ilişkisine farklı bir boyut ile değerlendirilmelidir.

Stres ve tükenmişlik, iş görenlerin performansları, iş doyumları, işe geç kalma, iş değişikliği gibi durumlar üzerinde direk etkilidir. Günlük yaşamın büyük kısmı iş ortamında geçmektedir. Bu süreç iş ve işyerine bağlı faktörlerin sorgulanmasına neden olan bir süredir. İş riskini azaltacak ve tükenmişliğe neden olacak etkileri en aza indirmek amacıyla gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

Çalışma ortamında oluşabilecek problemlere karşı işgörenlerin problem çözme yetileri geliştirilmelidir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

- AKÇAMETE, Gönül ve vd., **Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik**, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001.
- AKYÜZ, Hüseyin, **Eğitim Sosyolojisinin Temel Kavram ve Alanları Üzerine Bir Araştırma**, İstanbul, M.E.B. Yayınları. 2001.
- ARTAN, İnci, **Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama**, İstanzzgün Matbaacılık. 1986.
- AYDIN İNAYET, Pehlivan, **Yönetimde Stres Kaynakları**, Ankara, Pegem Yayınları. 2002.
- AYTAÇ, Serpil, **Çalışma Yaşamında Kariyer; Yönetimi, Planlaması, Geliştirilmesi, Sorunları**; İstanbul, Ezgi Kitapevi, 2005.
- BALCI, Ali, **Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulama**, Ankara, Nobel Yayınları. 2000.
- BALTAŞ, Acar ve BALTAŞ Zuhul, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, İstanbul, Remzi Kitapevi,2010.
- BASS, Bernard M., RONALD E. Riggio. **Transformational leadership**. Psychology Press, 2006.
- BAŞARAN, İbrahim Ethem, **Örgütsel Davranış**, Ankara, A. Ü. Eğitim Fakültesi. Yayınları, 1982, No:108
- BAYSAL, Can ve TEKARSLAN, Erdal, **İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri**, İstanbul, Avcıol Basım Yayın,1996.
- BİTNER, Mary ve ZEİTHAML, Valarie, **Services Marketing**, 2000.
- BRAHAM, J. Barbara, **Stres Yönetimi, Ateş Altında Sakin Kalabilmek.**, (Çev.: Vedat G. Diker). İstanbul, Hayat Yayınları, 1998.
- BUDAK, Gülay ve BUDAK, Gönül, **İşletme Yönetimi**, İzmir, Fakülteler Kitabevi, 2004 CAN, H., **Organizasyon ve Yönetim**, Siyasal Kitabevi, Ankara, 1997.
- CAPUTO, Janette S., **Stres and Burnout in Library Service**, Canada, Oryx Press. 1991.
- COOK, Curtis W. ve vd., **Management and Organizational Behavior**, McGraw Hill, 1997.
- CÜCELOĞLU, Doğan, **İnsan ve Davranışı**, (8.basım), İstanbul, Remzi Kitapevi, 2015
- ÇAM, Mahire Olcay, **Tükenmişlik**, Saray Medikal Yayıncılık San. ve Tic. Ltd. Sti., Baskı, İzmir, 19951
- DOĞAN, İsmail, **Sosyoloji**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1996.
- EREN, Erol, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi** (9. Baskı). İstanbul, Beta Yayıncılık. 2014.
- EROĞLU, Feyzullah, **Davranış Bilimleri**, (9. Baskı). İstanbul, Beta Yayıncılık, 2009.
- ERTEKİN, Y., **Stres ve Yönetim**, Ankara, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1993, 253.
- FREUDENBERGER, Herbert J. ve RİCHELSON, G, "Tükenmeye Rağmen Nasıl Yaşanabilir". Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım, (Çevir en ve Editör: Nesrin Hisli Şahin), **Türk Psikologlar Derneği Yayınları**, Ankara:,1998, s.63-66.
- GÜNEY, Salih, , **Yönetim ve Organizasyon**, (3. Baskı), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2001.
- GÜNEY, Salih, **Davranış Bilimleri**, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2000.
- HİSLİ Şahin, Nesrin, **Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım**. Ankara, Türk Psikologlar Derneği Yayınları,1998.

- HİŞYAR M.K. **Kamu Yönetiminde Stres Algısı, İstanbul**, Hayat Yayınları 429, 2012
- İŞIKHAN, Vedat, **Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Ankara: Sandal Yayınları, 2004..
- IZGAR, Hüseyin, **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik**. Ankara, Nobel Yayın Dağıtım. 2001.
- KARALAR, Rıdvan, **Genel İşletme**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2001.
- KARASAR, Niyazi, **Bilimsel Araştırma Yöntemi, "Kavramsal İlkeler Teknikler"**, Nobel Kitabevi, Ankara, 2014, 27. Basım.
- KOTLER, Philip, **Marketing Management**, Pearson Education, 2003.
- LUTHANS, Fred, **Organizational Behaviour (12th ed.)**. New York, McGraw-Hill Inc. 2011, s.280-282.
- MASLACH, C., ve LEİTER, M. P., Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 2016.
- MASLACH, Christina, Burnout and engagement in the workplace, New perspectives. **European Health Psychologist**, 13 (3), 2011.
- MUCUK, İsmet., **Pazarlama İlkeleri**, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2001.
- ÖZDAMAR, Kazım, **Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi**, Kaan Kitabevi, 1999, 2. Baskı.
- ÖZENSEL, Ertan ve KOÇAK, Abdullah, **Hekimler ve Hekimlik**, Çizgi Kitabevi, Konya, 2004.
- ÖZKALP, Enver, ve Kirel, Çiğdem, **Örgütsel Davranış**, Anadolu Üniversitesi ESBÇV Yayınları, Eskişehir, 2013.
- ÖZTÜRK, Sevgi Ayşe, **Hizmet Pazarlaması**, Ekin Kitabevi, 4. Baskı, İstanbul, 2015.
- PEHLİVAN, İnyet, **Yönetimde Stres Kaynakları**, Pegem Yayınları, Ankara, 1995.
- PEHLİVAN, İnyet, **İş Yaşamında Stres**, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2002.
- PRİDE, W.M. ve Ferrell ,O.C., **Marketing fifth**, Ed. Houghton Mifflin Company, Boston, 1987.
- SİLAH, Mehmet, **Endüstride Çalışma Psikolojisi**, (2. Baskı). Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005.
- SÜRGEVİL ,Olca, **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2014.
- ŞAHİN Örnek, Ali ve AYDIN, Şule, **Kriz ve Stres Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2014,
- ŞİMŞEK, M. Şerif ve vd. **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**, (6. Baskı). Gazi Kitabevi, Ankara, 2014.
- TINAZ, Pınar, **Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2005.
- TUTAR, Hasan ve vd., **İşletme Becerileri Grup Çalışması**, (4. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara, 2006.
- YALÇIN, F. Asuman., , SEZER, İ. Füsün, **Pazarlama Bilgileri**, Bilim Teknik Yayınevi, İstanbul, 1997.

MAKALELER

- ANGERER, John M, **Job burnout, Journal of Employment Counselling**, 2003, Vol: 40.
- ANONYMOUS, "Stresli ve Düşük Stresli Yaşam Tarzları" **Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım**. (Çeviren: Nihal Sezgin,Editör: Nesrin Hisli Şahin). (Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1998).

- ARSLAN, S. Halime ve ark, " Tıpta Uzmanlık Öğrencisi Hekimlerde Tükenme Düzeyleri" **Türk Psikiyatri Dergisi**, S.7, C.1, Ankara, 1996, s.39-45.
- ARTAN, İnci, "Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama" **Basisen Kültür ve Eğitim Yayınları**, 1986, No:10.
- AVŞAROĞLU, Selahattin ve diğerleri, Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, 2007 cilt.15, sayı.2,
- AYDIN, Şule, "Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2004, 6 (4).
- AYDIN, Şule. "Örgütsel Stres Yönetimi", **Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 6, Sayı 3, 2004.
- AYTAÇ, Serpil, İş Stresini Azaltmada Zaman Yönetiminin Önemi, **İş Güç Bakışı: İş Yaşamı Dergisi**, 2002, 4(1).
- BASIM, H.Nejat ve ŞEŞEN, Harun "Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma", **Toplum ve Sosyal Hizmet**, 2005,16. BALTAŞ, Zuhaf, " Tükenmenin Ardındaki Çıkmaz", **Kaynak Dergisi**, Temmuz- Eylül 2002, Sayı 11.
- BEKÇİ, İsmail ve vd., "Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 2007,12 (1).
- BHUİN, Shahid N ve vd. "Stressors and Job Outcomes in Sales: A Triphasic Model versus a Liner-Quadratic Interactive Model". **Journal of Business Research**, 2005, 8.
- BİRDİR, Kemal ve TEPECİ, Mustafa, "Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri", **Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi**, 2003,Sayı 2.
- BUDAK, Gülay, ve SÜRGEVİL, Olca, "Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama", **D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi**, 2005, 20(2).
- CAM, Erdem, "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar", **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 2004, Cilt:1, No:1.
- CAMKURT, M. Zülfi, "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi". **TÜHİŞ İş Hukuku ve İktisat Dergisi**, 2007, 20-21 (6-1).
- CARROLL ,J. F. X., ve WHITE, W. L.. "Theory Building: Integrating and Environmental Factors Within an Ecological Framework", W. S. PAINE (Ed.), **Job Stres and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives**, Caifornia, Sage Publications, 1982.
- CARTWRIGHT, Susan, , CARY L.Cooper, "Managing Workplace Stres" , **Sage Publications**, 1997, London.
- ÇAM, Sabahattin ve Çakır, İsmail, "Polislerde İş Stresi Algısının Kişisel ve Göreve Bağlı Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması", **Polis Bilimleri Dergisi**, 2008,10 (3).
- DAĞLI, Abidin, ve GÜNDÜZ, Hasan, Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri (Diyarbakır İli Örneği) , **D.Ü.Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi**, sayı:10,
- DERYAKULU Deniz, Bilgisayar Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, **Eğitim Araştırmaları Dergisi**, 19, 2005.
- DOMYER, Diane, How to deal with burnout before it's too late, **Women in Business**, 2004, Volume 56, Number 5.
- DONOVAN, Steven B., ve KLEİNER, Brian H., "Effective Stress Management," **Managerial Auditing Journal**, 9(6), 1994.
- DURAK BATIGÜN, Ayşegül ve ŞAHİN, Nesrin H. , "Bir Özel Hastahane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres", **Türk Psikoloji Dergisi**, 1997,12(39).

DURNA, Ufuk, "Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2006,20 (1).

DURNA, Ufuk, "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", **Yönetim ve Ekonomi**, 2004, 11 (1).

EDELWICH, J. ve BURNOUT, A. Brodsky, **Stages of Disillusionment in Helping Professions**, New York Human Science Pres, 1980, Akt: Olca Sürgevil.

EKİNCİ, Hasan ve Ekici, Süleyman, "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma". **Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2003, 27 (1).

ERDOĞAN, Tolga ve vd., "Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma". **Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi**, 2009, 14 (2), 447-461.

EREN, Gümüştekin ve ÖZTEMİZ, A.B., "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2004, Sayı: 23.

ERSOY, Füsün ve vd. "Tükenmişlik (Staff Burnout)Sendromu", **Sürekli Tıp Eğitim Dergisi**, 2001, Cilt 10, Sayı 2.

ERTÜRK, Erkek ve arkadaşları, Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler, **Öğretmenler Üzerinde Akademik Bakış**,(2012) c.12, sayı.1,

FRENCH, J.R., ve CAPLAN, R.D., "Psychosocial Factors in Coronary Heart Disease", **Industrial Medical Surgery**, 1970, 39.

FREUDENBERGER, Herbert. J., " Staff Burnout,"**Journal of Social Issues**, Aktaran: Hüseyin İzgar, 1974.

GENÇAY A.Ö, Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, 2007, 15(2),

GLAZER, S. ve vd., "A Study of the Relationship Between Organizational Commitment and Human Values in Four Countries", **Human Relations**, 2004, 57(3).

GOETSCH, David L., STANLEY, B.Davis, **Understanding and Implementing ISO 9000 and ISO Standarts**, Prentice-Hall, USA, 1998.

GÖK, Sibel, "Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres". **Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi**, 2009, XXVII (II).

GÖKDENİZ, İsmail, "Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama", **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2005,13.

GÜMÜŞTEKİN, E.Gülten ve ÖZTEMİZ, A. Birsen, "Örgütlerde Stresin Verimlilik Ve Performansla Etkileşimi", **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2005, 14 (1): 271- 288.

HOUSE, R.J. ve RIZZO, J.R., "Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in Model of Organizational Behavior", **Organizational Behavior and Human Performance**, 1972, 7.

IZGAR, Hüseyin, Anonymous. **Primary Prevention of Mental, Neorological and Psychological Disorder World Health Organization (Geneva)**. United States of America, 1998.

KARAHAN, Kasım, Hizmet Pazarlaması ve Temizlik Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, **Kayseri Sanayi Odası Yayınları**, Yayın No: 2, 1995, Kayseri.

KARCIOĞLU, Fatih ve vd., Örgütsel İletişim ve İş Tatmini ilişkisi: Bir Uygulama, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi-Yönetim**, 2009, 20(63).

LEİTER, M. P. , ve Maslach C. , "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", **Journal of Organizational Behaviour**, 1988, 9.

MARAŞLI, Müge, "Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri", **TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi**. 2005..

MASLACH, C., ve JACKSON, S. E.. "The Measurement of Experienced Burnout", **Journal of Occupational Behaviour**, Vol.12, 1981.

MASLACH, Christina ve LEİTER, Michael P.,The Truth About Burnout. San Francisko, **Jossey-Bass Publishers**. 1997.

MASLACH, Christina, Burnout The Cost Of Caring. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.,**Englewood Cliffs**. 1982.

MASLACH, Christina,. **Psychology of Burnout. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences**. 2002.(1415-1418).www.elsevier.com [23.11.2015]

MEİER, Scott T. "The Construct Validity of Burnout", **Journal of Occupational Psychology**, 1984, 57.

MENGENCİ Cengiz, Could Burnout Be A Reason Behind Airlines Accident? An Emperical Research Study In Turkish Airlines Companies, **European Journal Of Business And Management**, 6(30), 2014

OĞUZ KARAUÇAK, Şebnem, "Uluslararası Alanda Hizmet Sektörünün Gelişimi-Avrupa Topluluğu Örneği", **İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları**, 1989,No: 82.

OKUTAN, Mustafa, ve Tengilimoğlu, Dilaver, "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri". **Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, 2002, 4: 15-42.

ÖRÜCÜ, Edip ve DEMİR, Birgül, "Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği", **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 1999,13 (1).

ÖZDEVECİOĞLU, M., "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", **Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 2003, 18(2).

ÖZMUTAF, Nezh Metin, "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım", **Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi**, 2006, 23 (1-2).

ÖZYURT Ayça, HAYRAN Osman , SUR Haydar , **Predictors of Burnout And Job Satisfaction Among Turkish Physicians**, QMed. 2006, 99,

PARASURAMAN, A. ve vd."A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", **Journal of Marketing**, 1985,Vol.49, Fall.

PARASURAMAN,A., ve diğerleri, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", **Journal of Marketing**, 1985,Vol.49,

PEHLİVAN, İnyet, İş Yaşamında Stres, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2002.SCHAFFER, W., "Stres Managment For Wellness", **Florida: The Dryden Press**. 1987.

PİNES, A. M, "A Psychoanalytic-Existential Approach to Burnout: Demonstrated in the Cases of a Nurse, a Teacher, and a Manager", **Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training**, 2002, 39 (1)

PİNES, Ayala ve Eliot, Aranson, "Combatting Burnout", **Children and Youth Services Review**, 1983, U.S.A, Vol. 3.

PİNES, Ayala ve vd., "Burnout: From Tedium To Personal Growth". **New York: Free Press**. 1981.

SİĞRİ, Ünal, "Geçici ve Daimi Personelin Stres Faktörlerinin, Belirtilerinin, Yatkinliklarının ve Stresle Baş Etme Tarzlarının Mukayeseli Analizi". **Öneri Dergisi**, 2007,7 (8).

SOYSAL, Abdullah, "Farklı Sektörlerde Çalışan İş görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma". **Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi**, 2009, 14 (2): 333-359.

SÖKMEN, Alptekin, "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma". **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 2005, 1 (2).

SURAN, Bernard ve SHERİDAN, Edward, "Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives", **Professional Psychology: Research & Practice**, 16: 6, Dec 1985, p: 741- 752, Akt: Olca Sürgevil.

TETİK Sezgin, Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi; **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, 2011, cilt:7, sayı:13.

TINAZ, Pinar, Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. 2005.UYGUÇ, Nermin, **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi: Stratejik Bir Yaklaşım**, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir, 1998.

TOKMAK, Cahit, KAPLAN Canan, TÜRKMEN Fatma, İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 2011, 3,

TOPALOĞLU, M., ve TUNA, M., "Otel işletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi Ampirik Bir Çalışma", **Anatolia Dergisi**, 1998, 9.

YAPRAKLI, Şükrü ve YILMAZ, Mustafa, "Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum da İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması". **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2007, 21 (1).

YILMAZ, Abdullah ve EKİCİ, Süleyman, "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma", **Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 2003,10 (2).

KONFERANSLARDA SUNULAN TEBLİĞLER

BALTAŞ, Zuhale, **Stres ve Sağlık IX**. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, İstanbul: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1996

ÇAM, Olcay, **Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenirliğinin Araştırılması**, Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. (Editörler: Rüyeyda Bayraktar, İlhan Dağ). Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayınları. 1993.

ERGIN, C., "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı**, 1992.

KOO, J. ve Kim, H., "The Factor Affecting Job Stress and Psyıştır. Bu chosocial, well-being of Prison Officers", **International Congress Series**, 2006, 1294.

LANDRY, T.D., ARNOLD, T.J., "Role Stressors and Salesperson Job Stress: The Importance of Salesperson Cognitive Appraisels of Expected Role Sanctions", **American Marketing Association Conference Proceedings**, 1999, 10.

ÖZBEN, Şüheda ve vd., İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ile Olumsuz Otomatik Düşünceleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, **2.Ulusal Öğretmen Yetiştirme Sempozyumu**, 2000, Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi.

TEPECİ, Mustafa ve BİRDİR, Kemal, 2003, Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu. **11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı**, 22-24 Mayıs 2003. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi.

TEZLER

ADIGÜZEL, İsmail, Okul Öncesi Öğretmenlerinin Sınıf Yönetimi Becerileri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rize, 2016, s.61-90, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ALİYEVA, Saadet, Tekstil sektöründe bir araştırma: Hizmet içi eğitim programlarının çalışanların iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2001, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ATAÇ, Hilal Duygu, Sınıf Öğretmenlerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

AYAZ SEZGİN, Süheyla, *Hastane Okullarında Çalışan Yönetici ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri*, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2006, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

AYDOĞAN, Oğuz, İş Stresinin Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama, Kara Harp Okulu Komutanlığı Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2008, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, s.115.

BABAOĞLAN, Emine, İlköğretim okulu yöneticilerinde tükenmişlik (Düzce ili örneği), Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 2006. **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

BAKLACI, Eda, İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2013, s.108-157, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

BAŞARAN Gürsu, Türkiye'de otomotiv sektörü çalışanlarında iş tatmininin iş stresine etkisi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2008,s.10, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

BAYRAM, Volkan, Eğitim Çalışanlarının Tükenmişlik Ve Depresyon Düzeylerinin İncelenmesi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2016, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) s.53.

BAYSAL, Asuman, Lise ve Dengi Okul öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1995. **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

ÇAKIR, İsmail, *Polislerin İş Stresi Ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2006, s.20-23, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

DEMİR, Sibel, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doymu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, ATÜ, SBE, YYLT, Ankara, 2010, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

DEMİRÖZ, Serkan, Türk Silahlı Kuvvetleri'nde Görev Yapan Muvazzaf Subay Ve Astsubayların İş Doymu, Yaşam Doymu Ve İş Streslerinin Analizi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2001, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

DİNCEROL, Cem, Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2013, S.75-88, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

EKİNCİ, Yusuf, İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Sosyal Beceri Düzeylerine Göre Öğretmenlerin İş Doymu Ve İş Stresinin Karşılaştırılması, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep, 2006, s.4, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ERKUL, Atilla, Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi, Bahçeşehir Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2014, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, s..80.

ETYEMEZ, Senem, İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir, 2013, s.65-68, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

GİRGİN, Günseli, *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kırsal ve Kentel Yöre Karşılaştırması)*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1995, s.7, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

GÜLEÇ, Resul, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişliğe Etkisi ve Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, s.34, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

GÜNAY, Ahmet, Kabin Ekiplerinde İş Doyumu Ve Tükenmişlik Sendromu, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2016, s.108-116, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

GÜNDÜZ, Huriye, Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Yönetici Ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri (Diyarbakır Örneği), Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır, 2006, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, s.90.

GÜRSES, İsmail, Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Sakarya Örneği, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2006, s.38-51, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

KALOU, Abdoulaziz, 2007-2008 Yıllarında Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi Çalışan Sağlığı Birimi'nin Ulaştığı Sağlık Çalışanlarında İş Stresinin Değerlendirilmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 2014, S.28-35, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

KAYA, Aylin, Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarına Tükenmişlik Düzeyi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Isparta, 2010, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

MURAT, Mehmet, *Sınıf Öğretmenlerinde 10 Yıllık Meslek Sürecinde Tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon 2000, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

ÖNSAN, Özlem, Öğretmenlerde İş Stresi Ölçeği Geliştirme Çalışması, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1995, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÖZDEMİR Esra, Okul Yöneticilerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009, s.63-77, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÖZEN İNCE, Zeynep, Çalışanlarda Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık (Ankara Tepebaşı Ağız Ve Diş Sağlığı Hastanesi Örneği), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015, s.56-63, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÖZGÜN, Ayşegül, Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2015, s.5, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÖZGÜR, Filiz, *Hizmet Sektöründe Çalışanların Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2002. s.64, **(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

SALDAMLİ, Asım, *Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 1999, s. 29, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**.

SEÇER, İsmail, *Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, 2011, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

SILIĞ, Aylın, *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2003, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

TOKAY, Tülay, *Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi*, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2000, s.52-53, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

USTA, Neslihan, *İş Stresinin İlköğretim Okullarında Görev Yapan Yöneticilerin Davranışlarına Etkisi : Edirne İli Örneği*, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2012, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

UZUN, Arzu, *Otel İşletmelerinde Hizmetkâr Liderliğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi*, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir, 2015, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÜSTÜNBAŞ, Gonca, *Türkiye'de Fizyoterapistlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Araştırılması*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bolu, 2011, s.4, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

YALÇIN, Simge, *İlköğretim okulu öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile stres, psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserlik arasındaki ilişki*, Gazi Üniversitesi / Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2013, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**, s..65.

YALNI, Z. Hacer, *Ebelerde İş Stresinin İş Doyumuna Etkisi*, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 2010, S.105-106, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

YAZICI, Harun, *Çağrı Merkezinde Çalışan Müşteri Temsilcilerinin Denetim Odaklarının, Problem Çözme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisinin İncelenmesi*, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2011, s.106-114, **(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

İNTERNET

www.soilwater.org.au/journal/Vol4num1.html (Erişim tarihi: 10.02.2016)

www.STED.htm (Erişim tarihi: 18.02.2016)

www.caginpolisi.com.tr/9/12-13-14-15.htm (Erişim tarihi: 11.02.2016)

<http://melbourne.dialix.oz.au/rowlandc/> (Erişim tarihi: 08.01.2016)

www.humanresourcesfocus.com. (Erişim tarihi: 21.02.2016)

<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>. (Erişim tarihi: 15.11.2015)

ANSİKLOPEDİ

Thema Larousse Tematik Ansiklopedi, Larousse, cilt 2, 1993.

AKTARMALAR

MEIER, Scott T., "Toward a Theory of Burnout", *Human Relations*, 36: 10, 1983, p: 1319, Akt: Asuman Baysal, " Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler," Dokuz Eylül Üni., Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir, 1995.

PERLMAN, Baron, HARTMAN, E. Alan, " Burnout: Summary and Future Research", *Human Relations*,35: 1982, p: 283- 305, Akt: Aylin Sılığ, " Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi," Anadolu Üni.,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, 2003.

RİCHARDSON, A. M. ve BURKE, R. J., "Models of Burnout: Implications for Interventions", *International Journal of Stres Management*, Vol: 2, No: 1, 1995, p: 31- 43. Akt: Sibel Ok, "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Hacettepe Üni, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, 2002.



İş Stresi ve Tükenmişlik Üzerine Yapılan Ulusal Çalışmalar²³⁷

Tez No	Yazar	Yıl	Tez Adı (Orijinal/Çeviri)	Tez Türü
395939	FİLİZ ÖZEN	2015	Öğretmenlerde iş stresinin tükenmişlik, iş - aile çatışması ve işten ayrılma niyetine etkisi	Yüksek Lisans
410176	AYŞE EĞİN	2015	Çalışma hayatında iş stresi ve tükenmişlik	Yüksek Lisans
368171	MURAT SONER ŞAHİN	2014	İş stresinin tükenmişlik üzerine etkisi ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi'nde çalışan hava trafik kontrolörleri üzerine bir araştırma	Yüksek Lisans
376568	MENEKŞE TARHAN ÖZTOPRAK	2014	Psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü: Ankara ilindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna bağlı çalışanlar üzerinde bir analiz	Doktora
332580	EDA BAKLACI	2013	İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma	Yüksek Lisans
286520	MANOLYA ÖZEK	2011	Çalışan annelerin iş stresiyle başa çıkma becerisi ile tükenmişlik düzeylerinin aile değerlendirmesine ve çocuklarının davranışlarına etkileri	Yüksek Lisans
263115	ERHAN KAYA	2010	İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkileri: Sağlık personeli üzerinde bir uygulama	Yüksek Lisans
260431	BİLGE KARACAOĞLU ZEYNEP	2010	Anesteziyologlar ve cerrahların iş stresi ve tükenmişlik sendromu açısından karşılaştırılması	Tıpta Uzmanlık
231623	OĞUZ AYDOĞAN	2008	İş stresinin tükenmişlik ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi: Kamu sektöründe bir uygulama	Yüksek Lisans
345795	DENİZ ÖREN	2013	Örgütsel stres ve tükenmişlik ilişkisi: Konaklama işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma	Yüksek Lisans
187319	LÜTFULLAH ALANYALI KEMAL	2006	Örgütsel stres kaynaklarının iş tatminine olan etkilerinin tükenmişlik ve dinçlik (coşku-vigor) bağlamında incelenmesi (uygulamalı bir araştırma)	Yüksek Lisans
248548	BETÜL KEMALOĞLU	2009	Çalışan hemşirelerde tükenmişlik ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi	Yüksek Lisans
99968	TOLGA DUYGUN	2001	Zihinsel engelli ve sağlıklı çocuk annelerinde stres belirtileri stresle başa çıkma tarzları ve algılanan sosyal desteğin tükenmişlik düzeyine olan etkisi	Yüksek Lisans
134978	AYHAN AYDEMİR	2003	Yöneticilerde stres ve tükenmişlik düzeyleri ile bireylerarası çatışmalara girme eğilimi arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma (Bursa ili üç tekstil firması örneği)	Yüksek Lisans
92436	HANİFE KOÇ	1999	Yoğun bakım ünitesi hemşirelerinde stres etkenleri ve tükenmişlik sendromu	Yüksek Lisans
366130	HAVVA AKPINAR	2014	Yoğun bakım servislerinde çalışan hemşirelere uygulanan sorun çözme eğitiminin, hemşirelerin stresle başa çıkma tarzlarına, tükenmişlik düzeylerine ve sorun çözme becerilerine olan etkisi	Doktora
385652	DEMET YÜCE	2014	Tükenmişlik, stres ve sağlık çalışanları	Yüksek Lisans
310191	BETÜL ALTINTAŞ	2011	Trabzon il merkezinde otizm tanısı ile eğitim gören çocukların ailelerinde stres, tükenmişlik düzeyi ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi	Yüksek Lisans
345248	GÜLRİZ YEDİGÖZ SÖNMEZ	2013	Stresle başa çıkma programının lise öğrencilerinin tükenmişlik düzeylerine etkisi	Yüksek Lisans
254158	ERCAN SANDIKCI	2010	Stresin tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisi: Diyarbakır'da öğretmenler üzerinde bir araştırma	Yüksek Lisans
225761	ENGİN GEZER	2009	Stres veren yaşam olaylarının, öğretim elemanlarının, depresyon ve tükenmişlik düzeylerine etkisi	Doktora
141119	ZAFER KEMAL ABACI	2004	Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağlı Saray ve Ayaş rehabilitasyon merkezlerinde bakıma ihtiyaç duyan bireylerin bakımından sorumlu personelin iş doyumu, tükenmişlik, stres ve depresyon düzeyleri açısından karşılaştırılması	Yüksek Lisans
175115	SERAP ORHAN	2006	Samsun'da çalışan pratisyen hekimlerde tükenmişlik, benlik saygısı ve stresle başa çıkma yolları	Tıpta Uzmanlık
412410	MERVE AYAN	2015	Lisans Yerleştirme Sınavına (LYS) hazırlanan öğrencilerin stres, sınav kaygısı ve tükenmişlik durumlarının beslenme alışkanlıkları ile ilişkisinin incelenmesi	Yüksek Lisans
331112	AYŞE ATAMERİÇ	2012	İşyerindeki stres düzeyinin çalışanların tükenmişlik algıları üzerindeki etkisi	Yüksek Lisans
330260	SİMGE YALÇIN	2013	İlköğretim okulu öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile stres, psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserlik arasındaki ilişki	Yüksek Lisans
358213	HAKKI CAN	2013	İlköğretim okullarında çalışan evli öğretmenlerin eş tükenmişlik düzeyleri ile eş desteği, evlilik yetkinliği ve stresle başa çıkma stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi	Yüksek Lisans
94388	BÜLENT GÜNDÜZ	2000	Hemşirelerde stresle başa çıkma biçimleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerin incelenmesi	Yüksek Lisans
316666	HAMDİ KABA	2012	Eskişehir ilinde çalışan ilk ve acil yardım teknikerleri ve acil tıp teknisyenlerinin stres, tükenmişlik ve iş doyumlarının etik açıdan değerlendirilmesi	Yüksek Lisans
156295	FATMA ARIKAN	2004	Diyaliz hemşirelerinin , yoğun bakım ve servis hemşireleri ile karşılaştırmalı olarak işe bağlı stres, tükenmişlik ve doyum düzeylerinin incelenmesi	Yüksek Lisans
248389	YUNUS YILDIRIM	2010	Beden eğitimi ve spor yükseköğretimindeki görevli akademisyen personelin örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi	Doktora
132094	AYŞEGÜL YILMAZ DİLEKÖZ	2003	Alzheimer hastalarına bakım veren yakınlarının tükenmişlik ve stresle başa çıkma tarzlarının karşılaştırılması	Tıpta Uzmanlık
417154	HAVVA BÖLÜKBAŞI	2015	Aile hekimliği asistanlarının stres algıları, tükenmişlik düzeyleri ve sağlık davranışları: Bir eğitim programının etkisi	Tıpta Uzmanlık
267489	ERKAN BAYSAK	2010	Acil ve yoğun bakım çalışanlarında travma sonrası stres bozukluğu, stresle başa çıkma tarzları, tükenmişlik ve ilişkili etkenler	Tıpta Uzmanlık

²³⁷ Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, Tez Arşivi, Erişim tarihi: 15/11/2015

Ölçeklerin Ortak Demografik Bilgi Toplama Bölümü

Sayın Katılımcı,

Bu anket, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yapılmakta olan bilimsel bir çalışmaya kaynaklık etmektedir. Araştırmanın amacı, İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi (İstanbul Hizmet Sektöründe Bir Çalışma)'ni analiz ederek yorumlamaktır.

Hazırlanan ölçekte, Demografik bilgiler, İş Stresi ve Tükenmişlik durumunu ölçen sorular yer almaktadır. Çalışmanın istenen amaca ulaşabilmesi için tüm soruların cevaplanması önemlidir. Ölçekte yer alan sorular katılımcı tarafından kolayca doldurabilecek şekilde hazırlanmıştır.

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 ölçeye lütfen isminizi veya diğer kişisel bilgilerinizi yazmayınız. Ölçeğin değerlendirilmesi toplu olarak değerlendirilecek, bilimsel kriterler doğrultusunda genellemeler yapılacaktır.

Katılımınız, gösterdiğiniz duyarlılık ve yardımlarınız için teşekkür eder saygılar sunarım.

Seda BİÇKİ
İstanbul Gelişim Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1.Yaşınız	:		
2.Cinsiyetiniz	:	() Kadın	() Erkek	
3.Medeni Durumunuz	:	() Bekâr	() Evli	
4.Öğrenim Durumunuz	:	() Okuryazar Değil.	() İlköğretim	() Ortaöğretim
	:	() Lisans	() Yüksek Lisans	() Doktora
5.Hizmet Yılıınız	:	() 1–5	() 6–10	() 11–15
	:	() 16–20	() 21–25	() 26 ve üzeri
6.Aylık Geliriniz	:	() 500-1000	() 1001-2000	() 2001-3000
	:	() 3001-5000	() 5001 ve üstü	
7.Kiminle Yaşıyorsunuz	:	() Eşimle	() Yalnız	() Ailemle
	:	() Akraba yanında	() Arkadaşlarla	

Tükenmişlik Ölçeği

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 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 katılaştırmamasından endişe ediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.	Kendimi enerjik hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13.	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14.	İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15.	İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurunda 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)

Algılanan İş Stresi Ölçeği

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 tereddüte düşer misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	İşinizde gelişme ve ilerleme konusunda sizin için var olan imkanlardan 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)
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 hisseder misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.	Amirlerinizin sizi etkileyen karar ve davranışlarını yönlendiremediğinizi hisseder misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.	Birlikte çalıştığınız kimselerin sizden tam olarak ne beklediği konusunda tereddüte 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 hisseder misiniz?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Katılımınız için teşekkürler...