

T. C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MESLEKİ STRES VE TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN  
DEPRESYON ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: VAN İLİNDE SAĞLIK  
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME BİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan  
Mustafa YUNUSOĞLU

Tez Danışmanı  
Dr. Öğr. Üyesi Ebru Beyza BAYARÇELİK

İSTANBUL – 2018



## TEZ TANITIM FORMU

**YAZAR ADI SOYADI** : Mustafa YUNUSOĞLU

**TEZ DİLİ** : Türkçe

**TEZİN ADI** : Mesleki Stres Ve Tükenmişlik Sendromunun  
Depresyon Üzerindeki Etkisi: Van İlinde Sağlık  
Çalışanları Üzerine Bir Uygulama

**ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü  
Enstitüsü

**ANA BİLİM DALI** : İşletme

**TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans Tezi

**TEZİN TARİHİ** : 11.06.2018

**SAYFA SAYISI** : 107

**TEZ DANIŞMANI** : Dr. Öğr. Üyesi Ebru Beyza BAYARÇELİK

**DİZİN TERİMLERİ** : Mesleki stres, Tükenmişlik, Depresyon

**TÜRKÇE ÖZET** : Bu çalışmada mesleki stres ve tükenmişlik  
sendromunun depresyon üzerindeki etkisi  
araştırılmaktadır.

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

Mustafa YUNUSOĞLU

T. C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MESLEKİ STRES VE TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN  
DEPRESYON ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: VAN İLİNDE SAĞLIK  
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME BİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan  
Mustafa YUNUSOĞLU

Tez Danışmanı  
Dr. Öğr. Üyesi Ebru Beyza BAYARÇELİK

İSTANBUL – 2018

## 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 sunulmadığını beyan ederim.

Mustafa YUNUSOĞLU

... /... / 2018



T.C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Mustafa YUNUSOĞLU'nun **Mesleki Stres ve Tükenmişlik Sendromunun Depresyon Üzerindeki Etkisi: Van İlinde Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**, adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İŞLETME anabilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan \_\_\_\_\_

Üye \_\_\_\_\_

Üye \_\_\_\_\_

Üye \_\_\_\_\_

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

... / ... / 2018

*İmzası*  
*Unvanı, Adı SOYADI*  
Enstitü Müdürü

## ÖZET

Bu çalışmada mesleki stres ve tükenmişlik sendromunun depresyon üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Çalışmanın amacı son yıllarda sağlık çalışanlarının baş etmek zorunda kaldıkları stres ve tükenmişlik sendromunun depresyon üzerindeki etkisinin araştırılmasıdır. Çalışmada katılımcıların depresyon ölçümleri ile kişilik yapısı, iş yapısı, örgütsel yapı ve yönetim, örgüt içi fiziksel koşullar, genel çevresel koşullar arasındaki ilişki incelenmiştir. Aynı zamanda sağlık çalışanlarının tükenmişlik sendromu, stresli olmaları ve demografik özelliklerinin depresyona olan etkileri incelenmiştir. Çalışmanın evrenini araştırmanın gerçekleştirildiği dönemde Van ilinde yer alan sağlık kurumlarında çalışan bireyler oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini 202 kişi oluşturmaktadır. Bilimsel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılmıştır. Genel tarama modeli nicel yöntemdir. Araştırmada veriler stres değerlendirme ölçeği, tükenmişlik envanteri, depresyon ölçeği ve demografik bilgilerin alındığı kişisel bilgiler formu ile toplanmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik testleri yapılmıştır. Anketlerden elde edilen verilerin analizinde, istatistiksel veri analiz yöntemi kullanılmış, frekans, aritmetik ortalama, t-testi, korelasyon, regresyon ve anova testleri yapılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre iş yapısının, örgütsel yapı ve yönetimin, genel çevresel koşulların depresyon üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu, tükenmişlik sendromunun ve çalışanların stresli olmaları depresyon düzeylerini artırdığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu tür araştırmaların daha geniş kitleler üzerinde yapılması ile alan yazına katkı sağlayacağı dikkate değer önerilerdendir.

**Anahtar Kelimeler:** Mesleki stres, Tükenmişlik, Depresyon

## SUMMARY

In this study, the effects of occupational stress and burnout syndrome on depression are being investigated. The purpose is to investigate the effects of stress and burnout syndrome on the depression that health workers have had to deal with in recent years. In this study, the relationship between depression measures and personality of participants, business structure, organizational structure and management, physical conditions within the organization, general environmental conditions were examined. At the same time, health workers' burnout syndrome, stressfulness and demographic characteristics of depression were examined.. At the same time, health workers' burnout syndrome, stressfulness and demographic characteristics of depression were examined. During the period in which the research was conducted, the employees constituted individuals working in health institutions located in Van province. The sample of the research consists of 202 people. Scanning model of scientific research methods is used. The general scanning model is quantitative. The data of the study were collected through a form of stress assessment scale, burnout inventory, depression scale, and personal information on demographic information. The reliability tests of the surveys were performed. In the analysis of the data obtained from the questionnaires, statistical data analysis method was used. Frequency, arithmetic mean, correlation, regression, t-test, correlation, regression and anova tests were performed. According to the findings from the study show that work structure, organizational structure and management have a significant effect of general environmental conditions on depression, burnout syndrome and employees have increased stress levels and depression levels. It is a remarkable suggestion that such researches will contribute to wider masses and the field.

**Keywords:**Occupational stress, Burnout, Depression



## İÇİNDEKİLER

### SAYFA

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
KISALTMALAR LİSTESİ .....	vi
TABLolar LİSTESİ .....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	viii
EKLER LİSTESİ.....	ix
ÖNSÖZ.....	x
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM .....	3
<b>MESLEKİ STRES</b> .....	<b>3</b>
1.1.Stres .....	3
1.2.Oluşum ve Aşamalar.....	3
1.3.Stresin Çeşitleri.....	4
1.3.1.Duygusal Stres.....	4
1.3.2.Fiziksel Stres .....	5
1.4.İş Stresi.....	5
1.5.Stresi Etkileyen Bileşenler.....	6
1.5.1. Bireysel Faktörler .....	6
1.5.2.Örgütsel Faktörler .....	8
1.6.İş Stresiyle Başa Çıkma Yolları.....	9
1.6.1.Bireysel Çözüm Yolları.....	9
1.6.2.Örgütsel Çözüm Yolları .....	9
1.7.Stresin Sonuçları .....	10
1.7.1.Bireysel Sonuçları .....	10
1.7.2.Örgütsel Sonuçlar .....	11
<b>İKİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>14</b>
<b>TÜKENMİŞLİK.....</b>	<b>13</b>
2.1.Tükenmişliğin Tanımlanması .....	14
2.2.Tükenmişliğin Tarihsel Gelişimi.....	15
2.3.Tükenmişlik Nedenleri.....	15
2.4.Tükenmişlik Sürecinin Gelişmesi.....	17
2.5.Tükenmişliğin Modelleri .....	18

2.5.1.Cherniss Modeli .....	18
2.5.2.Pines Modeli .....	19
2.5.3.Edelwich ve Brodsky Modeli.....	20
2.5.4.Hartman ve Pearlman Modeli .....	20
2.5.5. Meier Modeli .....	21
2.5.6.Suran ve Sheridan Modeli .....	22
2.5.7.Maslach Modeli .....	23
2.6.Tükenmişliğin Belirtileri .....	24
2.7.Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler.....	25
2.7.1.Bireysel Faktörler .....	25
2.7.2.Örgütsel Faktörler .....	25
2.8.Tükenmişlik ile Mücadele Yöntemleri .....	26
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>28</b>
<b>DEPRESYON.....</b>	<b>26</b>
3.1. Depresyon Tanımı .....	28
3.2. Depresyonun Tarihçesi .....	29
3.3. Depresyon Belirtileri.....	30
3.4. Depresyonun Nedenleri .....	31
3.5. Depresyonla ilgili Kuramsal Yaklaşımlar .....	32
3.5.1. Depresyonda Psikanalitik Yaklaşım .....	33
3.5.2. Depresyonda Bilişsel Yaklaşım .....	34
3.5.3. Depresyonda Davranışçı Yaklaşım .....	34
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....</b>	<b>36</b>
<b>SAĞLIK SEKTÖRÜ VE ÖZELLİKLERİ.....</b>	<b>34</b>
4.1. Sağlık Sektörü Kavramı .....	36
4.2. Sağlık Sektörü Alanları .....	36
4.2.1. Sağlığa Dolaylı Etki Eden Hizmet Bölümleri .....	36
4.2.2. Sağlığa Doğrudan Etki Eden Hizmet Bölümleri .....	36
4.2.3. Asıl Sağlık Hizmetleri Bölümü .....	37
4.3. Sağlık Sektörünün ve Sağlık Hizmetlerinin Amacı, Hedefleri, Nitelikleri .....	37
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>39</b>
<b>ALANYAZINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR.....</b>	<b>37</b>
5.1. Problem Durumu.....	39
5.1.2. Alt Problemler .....	39
5.2. Alanyazında Yapılan Çalışmalar .....	40

<b>ALTINCI BÖLÜM:</b> .....	<b>47</b>
<b>MESLEKİ STRES VE TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN DEPRESYON UZERİNDEKİ ETKİSİ:VAN İLİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA - YÖNTEM</b> .....	<b>45</b>
6.1. Çalışmanın Amacı ve Önemi .....	47
6.2. Çalışmanın Evren ve Örneklemi.....	47
6.3. Çalışmanın Yöntemi.....	48
6.4. Veri Toplama Araçları .....	48
6.4.1. Kişisel Bilgi Formu .....	48
6.4.2. Stres Değerleme Ölçeği .....	48
6.4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	49
6.4.4.Beck Depresyon Ölçeği.....	50
6.5. Verilerin Analizi ve Yorumlanması.....	51
6.6.Hipotezler .....	52
6.7.Sınırlılıklar.....	53
6.8.Sayıtlılar.....	53
<b>YEDİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>54</b>
<b>BULGULAR</b> .....	<b>54</b>
7.1.Katılımcıların Demografik Bilgileri .....	55
7.1.2.Ölçeklerin Boyut Ortalamaları .....	57
7.1.3.Depresyon Düzeyleri Analizi .....	58
7.1.4.Ölçek Boyutları Arası İlişki Analizleri .....	59
7.1.5.Cinsiyet Değişkeni T Testi Sonuçları.....	61
7.1.6.Medeni Durum Değişkeni T Testi Sonuçları .....	64
7.1.7.Çalışılan Kurum Değişkeni T Testi Sonuçları .....	65
7.1.8.Kadro Durumu Değişkeni T Testi Sonuçları .....	68
7.1.9.Ölçek Boyutları İle Mesleki Kıdem Arasındaki Karşılaştırma Analizleri .....	69
7.1.10. Ölçek Boyutları İle Eğitim Durumu Arasındaki Karşılaştırma Analizleri .....	70
7.1.11. Ölçek Boyutları İle Çalışma Şekli Arasındaki Karşılaştırma Analizleri.....	71
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER</b> .....	<b>73</b>
<b>KAYNAKÇA</b> .....	<b>80</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>-</b>

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>DSM</b>	:The Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders
<b>M.Ö.</b>	:Milattan Önce
<b>M.S.</b>	:Milattan Sonra
<b>SPSS</b>	:Statistical Package for the Social Sciences
<b>A.G.E.</b>	: Adı Geçen Eser



## TABLolar LİSTESİ

TABLO		SAYFA
Tablo 1.	A ve B tipi Kişilik Özellikleri.....	7
Tablo 2.	Değişkenlerin Puan Olarak Stres Düzeyleri.....	8
Tablo 3.	5'li Likert Ölçek Sıralaması .....	49
Tablo 4.	Faktörlerin güvenirlik analizi sonuçları .....	52
Tablo 5.	Ölçeklerin güvenirlik analizi sonuçları .....	53
Tablo 6.	Demografik Özellikler Dağılımı-1.....	53
Tablo 7.	Demografik Özellikler Dağılımı-2.....	54
Tablo 8.	Ölçek boyutlarının ortalama değerleri .....	55
Tablo 9.	Toplam depresyon puanları analizi .....	56
Tablo 10.	Ölçek boyutları arası korelasyon analizi sonuçları	58
Tablo 11.	Stres ve Tükenmişlik ölçekleri toplam puanlarının depresyona etkisini gösteren regresyon analizi sonuçları .....	59
Tablo 12.	Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık sonuçları.....	60
Tablo 13.	Maslach tükenmişlik ölçeği maddelerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık sonuçları .....	61
Tablo 14.	Beck depresyon ölçeği maddelerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık sonuçları.....	62
Tablo 15.	Ölçek maddelerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık sonuçları.....	62
Tablo 16.	Ölçek maddelerinin çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı farklılık sonuçları.....	64
Tablo 17.	Ölçek maddelerinin kadro durumu değişkenine göre anlamlı farklılık sonuçları.....	66
Tablo 18.	Ölçek boyutları ile mesleki kıdem karşılaştırma analizi anlamlı farklılık sonuçları.....	68
Tablo 19.	Ölçek boyutları ile eğitim durumu karşılaştırma analizi anlamlı farklılık sonuçları.....	69
Tablo 20.	Ölçek boyutları ile çalışma şekli karşılaştırma analizi anlamlı farklılık sonuçları.....	69

## ŞEKİLLER LİSTESİ

ŞEKİL	SAYFA
Şekil 1. Stresin Aşamaları.....	4
Şekil 2. Stres Türleri ve Sebepleri.....	5
Şekil 3. Y-D Yasası.....	13
Şekil 4. Katılımcıların algılanan depresyon dereceleri.....	57



## EKLER LİSTESİ

- EK - A** Anket Formu
- EK - B** Stres Değerlendirme Ölçeği
- EK - C** Maslach Tükenmişlik Ölçeği
- EK - D** Beck Depresyon Ölçeği



## ÖNSÖZ

Tez araştırmam ve yazım safhalarında yapıcı eleştirileri ve dūřünceleriyle yardımını eksik etmeyen danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Ebru Beyza BAYARÇELİK'e, yüksek lisans eğitimimde emeği geçen enstitümüz öğretim üyelerine, eğitim hayatım boyunca emeği geçen tüm kiři ve öğretmenlerime, her zaman yanımda olan değerli eşiime teşekkürü bir borç bilirim.





## GİRİŞ

Stres ve psikolojik durum arasındaki bağlantı uzun yıllar boyunca bilim insanları tarafından üzerinde araştırma yapılan konulardan biri olmuştur. Stresin bireyler üzerindeki etkilerini araştıran çalışmaların yapılma tarihi oldukça eski tarihlere kadar dayanmaktadır. Stres faktörünün bireyler üzerindeki etkilerini araştıran bilim insanlarının başvuru eseri 1956 senesinde Kanadalı araştırmacı olan Hans Selye'nin yaptığı çalışma olarak bilinmektedir. Bu döneme ait olan eserlerde vurgulanan konu stresin bireyler üzerindeki etkilerinin ne olduğunu araştırma tarafındayken günümüzde çalışmalar stresin neden olduğu psikolojik sıkıntılardan ötürü strese neden olan faktörler daha çok önemini arttırmaktadır.<sup>1</sup>

Stres artık günümüzde sıklıkla karşılaşılan ve yoğun sıkıntılara neden olan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanlar açısından stres ise örgütün performansını olumsuz yönde etkilerken aynı zamanda yapı ve işleyiş olarak da örgütlerin temelini sarsmaktadır. Stres araştırmacılar tarafından oldukça büyük bir tehlike kaynağı olarak görülmekte ve stresi önlemek için araştırmalar yapılmaktadır.

Bireyler gündelik yaşamlarında karşılaştıkları problemlerin birer stres kaynağına dönüşmemesi için çeşitli yöntemler uygulamaktadırlar. Depresyon ve stres psikolojik sorunların altında yatan ve kişilerin yaşamlarını zorlaştıran konular olduğu için bu durumların aşılacak önlenmesi adına çeşitli yöntemler bulunmaktadır. Bu yöntemler her kişi için farklı olup kişilerin kendilerinin belirleyebilecekleri şekillerde olmaktadır.

Mesleki stres kavramı özellikle son yıllarda karşılaşılan ve baş edilmesi gereken bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sorunlarla başa çıkabilmek için alınacak bireyler ve örgütsel önlemler bulunmaktadır. Önlemler tamamen kişisel olmakla beraber genel geçer bir kural ya da herkes üzerinde tamamen etkili olarak bir yöntem bulunmamaktadır. Kişiler kendilerine uygun olan yöntemi deneyerek bulabilmeli ve hayatlarında uygulamalıdır.

Depresyon üzerinde etkili olan durumlar daha çok bireylerin yaşamlarını sıkıntıya sokan ve onların psikolojilerini olumsuz yönde etkileyen durumlardır. Bu durumlar daha çok stres olarak bilinirken mesleki stres kavramını tetikleyen birçok problem bulunmaktadır. Mesleki strese neden olan faktörler yöneticilerin tutumlarından

---

<sup>1</sup> Sefa Saygılı, Stresin Sonu, Elit Yayıncılık, İstanbul, 2008, s. 56.

kaynaklı olabildiği gibi çalışanlar arasındaki anlaşmazlıklar olarak da karşımıza çıkabilmektedir.

Mesleki stres kavramını etkileyen faktörlerin arasında bireylerin kendilerinden kaynaklanan sorunlar da bulunmaktadır. Kişilik yapısı gereği olayları büyüterek birer stres kaynağı haline dönüştüren kişiler depresyona da daha meyilli kişiler olarak bilinmektedirler. Kişilerin kendilerinden kaynaklanan sorunlara ek olarak yöneticiler de çalışanlarına baskı uyguladıkları takdirde stres daha çok büyürken neticesinde tükenmişlik sendromu da devreye girebilmektedir.

Tükenmişlik sendromu ve stres arasında birbirini etkileyen bir bağ bulunurken iki problemin birleşmesi neticesinde çağımızın en büyük psikolojik hastalıklarından olan depresyon da kaçınılmaz olmaktadır. Çalışanların depresyondan uzak kalmaları aile ve örgütsel yaşamlarında sağlıklı ilişkiler kurabilmeleri için önemli bir konudur. Kişiler depresyona girdikleri takdirde hem yaşam kaliteleri düşmekte hem de aile yaşamları olumsuz yönde etkilenmektedir.

Mesleki stres konusu üzerinde araştırma yapılan ve oldukça önemli bir konudur. Kişiler mesleki stres ile karşılaştıklarında psikolojileri olumsuz yönde etkilenirken bu durum sürekli olduğu takdirde depresyon ile karşılaşmaktadırlar. Tükenmişlik konusu ise bireylerin artık yaşamdan zevk almamaları ile ilişkilidir. Çalışmada mesleki stres ve tükenmişlik sendromunun depresyon üzerindeki etkisi sağlık sektörü üzerinde araştırılacaktır. Çalışmanın amacı mesleki stres ve tükenmişlik sendromunun depresyon ile anlamlı ilişkisinin olup olmadığının belirlenmesidir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### MESLEKİ STRES

Günlük yaşamımızda stres kavramı ile sık sık karşı karşıya gelinmektedir. Çözmeye çalıştığımız çeşitli problemlerin her zaman üstesinden gelemeyebiliriz. Bu bölümde stres kavramı ile birlikte iş stresi de ele alınmıştır.

#### 1.1.Stres

Yaşamın her evresinde görülen stres, insanların bir tehdit ya da zorluk olarak algıladıkları durumlara karşı göstermiş oldukları bir tepkidir. Dış çevreyle etkileşim sonucu, beklenmedik bir tepki ya da olay halinde maruz kalınan bir durum olduğu gibi, bireyin iç dünyası ile bağlantılı olarak da ortaya çıkabilir.<sup>2</sup>

Kavramı ilk kez Kanadalı fizyoloji bilgini Dr. Hans Selye kullanarak *vücudun her çeşit değişmeye, özel olmayan tepkisidir* şeklinde belirtmiştir.<sup>3</sup>

Kaplan ve diğerlerine göre stres, düşünsel, bedensel zorlamalar neticesinde ortaya çıkan bir durumdur.<sup>4</sup>

#### 1.2.Oluşum ve Aşamalar

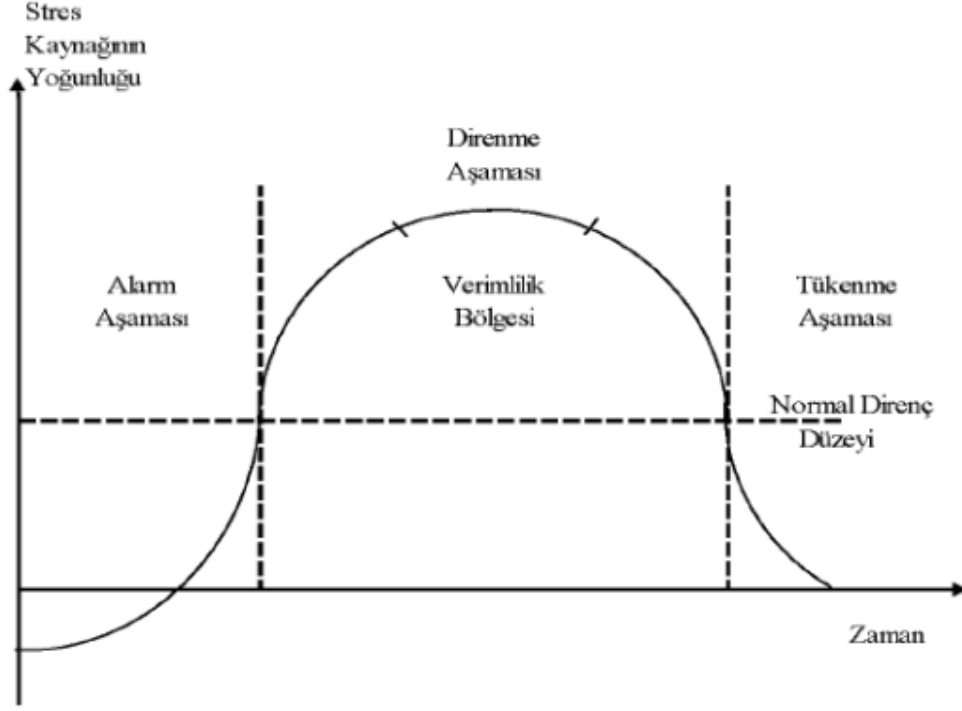
Kişilerin gerginliklere karşı verdiği tepkilerin tamamına stres denir. Stres altında kalan kişilerde bedensel ve ruhsal değişimler yaşanmaktadır. Bu konu üzerinde araştırmalarıyla bilinen Selve, stresin üç aşamada gerçekleştiğini belirtmiştir: birinci aşama olarak *Alarm Aşaması*: Organizmanın stres unsuruyla karşı karşıya geldiğinde strese karşı salgıladığı biyolojik aktivatörlerin etkisiyle kalp atışları yükselecek, kalbin hızlı çalışması diğer organları tetikleyecek, kan basıncı yükselecek, heyecandan elleri titreyecek, tansiyonunu yükselecek, aşırı terleme gibi belirtilerin meydana geldiği aşamadır. İkinci aşama olarak *Direnç Aşaması*: kişi, eğer stres yaratan problemi bulup çözerse organizma da vermiş olduğu tepkileri durdurarak bedensel tahribatları onarmaya çalışır. Üçüncü aşama olarak *Tükenme Aşaması*: kişi strese neden olan durumu ortadan kaldırmakta yetersiz kalırsa tükenme aşaması başlar. Bu aşamada bir

<sup>2</sup> Ufuk Durna, "Üniversite öğrencilerinin stres düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi", Niğde Üniversitesi, İİBF, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20 Nisan 2006 Sayı: 1.

<sup>3</sup> Oya Yılmaz, "Stresin Performans Üzerine Etkisi: 40. Piyade Eğitim Alayı Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 2006.

<sup>4</sup> Çetin Kaplan vd., "İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma", İşletme Araştırmaları Dergisi, Sayı 3, İstanbul, 2011, s. 50.

taftan yeniden stres tepkileri kendini gösterirken, diğ er taraftan psikolojik ve bedensel yıkıntı süreci yaşanır.<sup>5</sup>



Şekil-1 Stresin Aşamaları<sup>6</sup>

### 1.3. Stresin Çeşitleri

İnsanların yaşadıkları stres türleri fiziksel ve duygusal olmak üzere iki bölüme ayrılmaktadır.

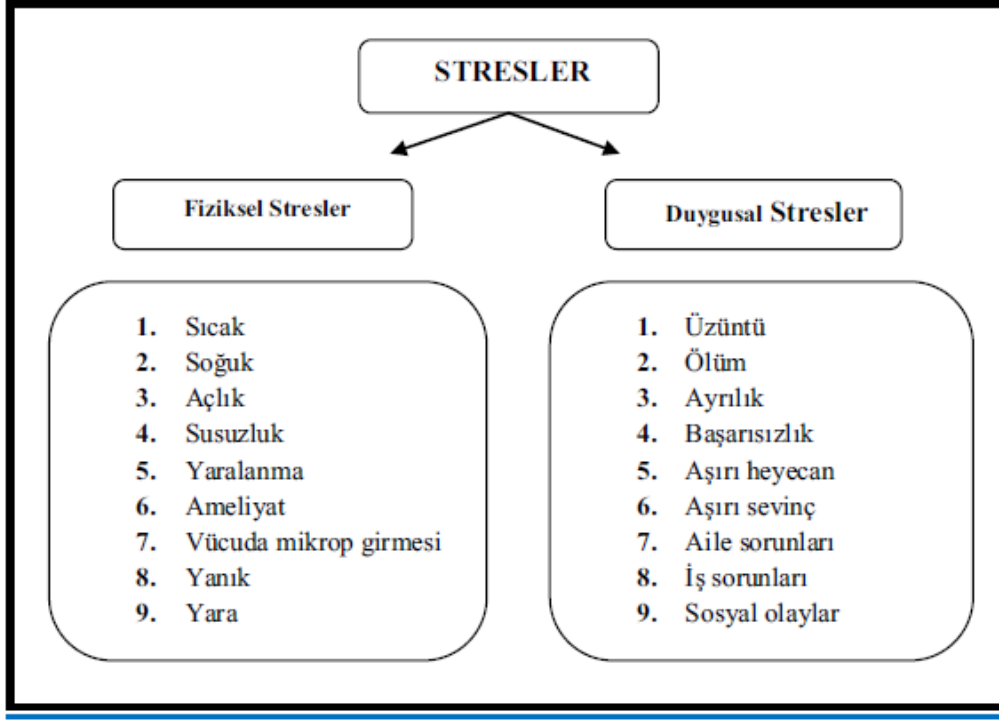
#### 1.3.1. Duygusal Stres

Duygusal stres insan beynin kimyasal olaylar sonucunda verdiği tepkilerin tümüdür. Bireylerin yaşamakta olduğu bu stres türü fiziksel streslere nazaran daha tehlikeli ve uzun zaman alabilmektedir. Duygusal streslere neden olan faktörler bireysel vakalardan meydana gelmektedir. Duygusal stres türü bireyden bireye farklılıklar göstermektedir.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Durna, a.g.e., s. 321.

<sup>6</sup> Göksel Ataman, "İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar Yeni Yaklaşımlar", İstanbul, 2002, s.491.

<sup>7</sup> Ataman, a.g.e., s. 491.



Şekil-2 Stres Türleri ve Sebepleri<sup>8</sup>

### 1.3.2. Fiziksel Stres

Kişinin vücudunun normalinde daha çok yorulmasından kaynaklı meydana gelen strese denir. Fiziksel strese; açlık, sıcak, yaralanma, soğuk, hastalık, yorgunluk ve susuzluk olarak sıralanabilmektedir. Fiziksel strese sebep olan faktörler içerisinde şiddet, kötü çalışma koşulları, fazla gürültü, yangın, trafik ve donanım vs. etkenler gösterilebilir.<sup>9</sup>

### 1.4. İş Stresi

İş yaşamına katılan bireyin amacı bilgi ve becerisiyle iş ortamına katılmak, çalıştığı kurumun amacına dönük işbölümü sisteminin bir parçası olarak kurumun hizmet politikasına uygun olarak ürün ve hizmet üretimine katkıda bulunmaktır. Birey buna karşılık kazanç elde etmeyi beklemektedir. Bu karşılıklı çıkarın sağlıklı işleyebilmesi için iş yerinin koşulları ve politikası kadar bireyin sağlıklı ruhsal, bedensel bir yapıda olması önemlidir. Şayet bireyin sağlığını tehdit eden etkenler varsa bireyin

<sup>8</sup> Müge Akbağ vd., Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Dergisi, 2005, Sayı 21, ss. 60-73.

<sup>9</sup> Özgün, a.g.e., s. 66.

üretkenliği ile ilgili sorunlar görülebilmektedir. Bireyin sağlığını düşüren etkenlerden olan iş yerinde yaşamış olduğu stres işe konsantrasyonunu, verimini ve üretkenliğini düşürmekte, bireyin işe karşı olumsuz tutum almasına sebep olabilmektedir. Bu durum iş üretimine olduğu kadar bireyin bedensel ve ruhsal yapısı üzerinde de olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Hem iş yeri hem de çalışan açısından amaca hizmet etmeyi güçleştiren iş stresi etkisi ile olduğu kadar dünyanın farklı coğrafyalarında ve farklı sektörlerinde görülen bir durum olması nedeniyle dikkat çekmektedir. Nitekim bu konu Dünya Sağlık Örgütü'nün de gündemine gelmiş ve bu örgüt iş stresini yaygın hastalık olarak kabul etmiştir.<sup>10</sup>

### **1.5. Stresi Etkileyen Bileşenler**

Hızlı işleyen, gelişen, değişen ve çeşitlenen günümüz modern dünyasının her alanında görülen stres iş yaşamında da sık karşılaşılan bir hal almıştır. İş yaşamının bir parçası olan bireyin yaşadığı stres doğrudan iş yaşamına olumsuz olarak etki etmekte, üretim ve iş başarımlarını düşürmesi, iş kazalarına sebebiyet vermesi, iş sözleşmelerinin feshine ve deneyimli personel kaybına sebep olması sebepleri ile hem iş yeri hem de çalışan açısından telafisi güç sonuçlar doğurabilmektedir. O halde iş stresini ortadan kaldırmak hem iş yeri hem de çalışan için öncelikli bir konudur. Bunu başarabilmek için de stresi etkileyen bileşenleri irdelenmelidir. Stresi etkileyen bileşenleri bireysel ve örgütsel bileşenler olarak iki ayrı başlıkta toplamak mümkündür.<sup>11</sup>

#### **1.5.1. Bireysel Faktörler**

İnsanların sahip oldukları özellik ve durum farklılıkları iş stresinin kişiden kişiye farklılık göstermesine sebep olmaktadır. İş stresine kaynaklık eden bireysel faktörleri; "Kişilik özellikleri, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, yaşam kariyer değişiklikleri şekilde sıralayabiliriz.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> İnayet Aydın, "İş Yaşamında Stres", Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2002, s. 21.

<sup>11</sup> Metin Genç vd., "Sağlık Yüksekokulu ve Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Depresif Belirti Yaygınlığı, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Etkileyen Faktörler", Türk Psikiyatri Dergisi 2007, s. 138-145

<sup>12</sup> Çiğdem Kirel, Enver Özkalp, Örgütsel Davranış, Açık öğretim Fakültesi Yayınları, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 2001, s. 45.

İnsanların ortak özellikleri bulunduğu gibi farklılıkları da bulunmaktadır. Bu farklılıklar iş stresi üzerinde etkilidir. Friedman ve Rosenham A ve B olmak üzere iki kişilik tasnifi yaparlar.

**Tablo-1 A -B Kişilik tipi Özellikleri<sup>13</sup>**

<b>A Kişilik Tipi Özellikleri</b>	<b>B Kişilik Tipi Özellikleri</b>
➤ Sabırsız, hareketli, hızlı, aceleci	➤ Sabırlı, mütevazı esnek tavırlı,
➤ Meşgul, birden çok şeyi aynı anda yapmaya çalışan	Zamana bağımlı ve aceleci olmayan,
➤ Nicel başarıyı önceleyen	➤ Skor için değil, zevk için oynayan,
➤ Saldırgan, Rekabetçi	➤ Suçluluk duymadan, aralıklı çalışan

Bireysel değişkenlerden bir olan cinsiyet değişkeni daha çok ataerkil sosyal yapılarda kendini gösterebilmektedir. Bu toplumlarda erkektekilerden yana avantajlı durumlar görülebilmektedir. Kariyerdeki ve ev yaşamındaki değişkenler de kişisel değişkenler kategorisinde değerlendirilmektedir. Bu kapsamda çalışan bireyin sosyal çevresindeki ve özelde evindeki durumu iş yaşamını doğrudan etkileyebilmektedir. Özellikle çalışanın özel yaşamındaki olumlu ve olumsuz durumları iş yaşamındaki verimini aynı şekilde olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir.<sup>14</sup>

Tablo 2’de kariyer ve yaşama ait genel değişkenlerin stres düzeyi puanları verilmiştir.

**Tablo-2 Genel Değişkenlerin Stres seviyeleri**

<b>Genel Değişkenler</b>	<b>Puan</b>
Eşlerden birinin Ölümü	100
Eşinden ayrılma	73
Mahkûmiyet	63
Aileden bireylerinden birini vefatı	63
Hastalık veya birini yaralama	53
İzdivaç	50
İşten atılma	47

<sup>13</sup> Fred Luthans, Örgütsel Davranış, Mc Graw Hill Kitap Şirketi, NewYork, 2008, s. 253.

<sup>14</sup> Salih Güney, Yönetim ve Organizasyon, Nobel Kitapevi, Adana, 2000, s. 539.

Tekaüt	45
Seks güçlükleri, iş düzeltmesi	39
İş değişikliği	36
İşteki sorumluluk alanının değişmesi	29
İşverenle geçimsizlik	23
Çalışma saatlerinde ve şartlarında değişiklik	20
Dinlenme	13

Değişkenlerin stres düzeyleri tablo 2 de verilmiştir.<sup>15</sup>

### 1.5.2. Örgütsel Faktörler

İş stresine neden olan faktörlerden bir bölümü şu şekilde sıralanmaktadır; fazla iş yükü, görev pozisyonun belirsizliği, Çalışma ortamının fiziki olarak kötü olması, Rol çatışması, Az iş yükü, sürekli değişen çalışma saatleri, Ücret yetersizliği gibi.

İş yaşamında strese sebep olan faktörlerden biri olan rol belirsizliği, genelde işe yeni başlayanlarda görülmekle birlikte iş yaşamının her döneminde görülebilen örgütsel kaynaklı bir durumdur. İş tanımları, örgütlenme gerçekleri, örgüt sistemi tam olarak açıklanmamışsa ve çalışandan beklentiler netleştirilmemişse rol belirsizliği meydana gelir ve bu durum çalışanlarda iş stresini yükselten bir etken olarak kendini gösterir.<sup>16</sup>

İş yaşamında strese sebep olan rol çatışması çalışanların bireysel ölçütleri, değer ve beklentileri ile işin gereklilikleri arasında uyum sağlayamaması durumundan ortaya çıkar. Bu durumda çalışanı kendine uydurmak isteyen ve çalışanı çelişkide bırakan iki veya daha çok baskı grubu eş zamanlı olarak ortaya çıkar. Çalışan birine uyum sağladığında diğerine ters düşmek durumunda kalır. Bir yönüyle demokratik katılımı ilke edinip bunun gereklerini yerine getirmek isterken diğer taraftan hızlı üretim yapmak isterken bu ilkelerden ödün veren yöneticinin durumu rol çatışmasına örnek olarak verilebilir.<sup>17</sup>

Çalışanda strese sebep olan etkenlerden biri de aile ile yeteri kadar zaman geçirilmemesidir. Aile yaşantısının gerekleri olan aile toplantı ve sohbetleri, birlikte geçirilen özel günler, aile bireylerine zaman ayırıp onlara yeteri kadar ilgi göstermek stresi azalttığı gibi bunun tersi durumlar da stresi arttırmaktadır. Özellikle gece çalışıp

<sup>15</sup> Güney, a.g.e., 2000, s. 539.

<sup>16</sup> Yücel Ertekin, Stres, Yönetim, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Yayınları, Ankara, 2003, s. 78.

<sup>17</sup> Nesrin Şahin, İş Yerinizdeki Kronik Stres Kaynakları, Stresle Basa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, 2008, s. 29.



gündüz dinlenenlerde bu stresin fazla olması muhtemeldir. Çünkü sosyal etkinliklerin çoğu gündüz çalışan insanlara göre düzenlenmektedir.<sup>18</sup>

İş stresine sebep olan etkenlerden biri de çalışma ortamının koşullarıdır. Strese sebep olan koşullar karanlık, gürültü, kalabalık, hareket alanının darlığı, oksijen durumu şeklinde sıralanabilir.<sup>19</sup>

### **1.6. İş Stresiyle Başa Çıkma Yolları**

İş stresi hayatımızda sık sık karşımıza çıkan olumsuz olaylardadır. Bu stresin üstesinden gelme yolları ikiye ayrılmaktadır. Bunlar yollar örgütsel yollar ve bireysel yollar olarak ayrılmaktadır.<sup>20</sup>

#### **1.6.1 Bireysel Çözüm Yolları**

Bireyler çözüm yollarını kendisine göre doğru olduğunu kabul ettiği çözümü uygulamaktadır. Bireysel çözüm yolları;

Egzersiz: Spor yapmanın stresi azalttığı söylenebilir. Örneğin bisiklet sürmek, beynin çalışmasında %25 gibi bir oranda artış sağladığı, Işığın, Spor yapan kişilerin beynine daha çok oksijen gittiği ve kaslarda rahatlama olduğu belirtmiştir. Bundan hareketle egzersiz yapmanın stresi azalttığı söylenebilir. Meditasyon: insanlarda içsel dinlendirmeyi sağladığı söylenebilir. Meditasyon ile insanlar stresli durumlardan uzaklaşıp zihinsel hayıflanmalardan stresin azalmasına ve stresin olumsuz sonuçlarının ortadan kalkmasına yardımcı olduğunu belirtmiştir.<sup>21</sup>

#### **1.6.2. Örgütsel Çözüm Yolları**

Baklacı, Örgütsel stres yönetiminin, stres ile baş etmek için, önce kaynaklarını tanıma verecekleri tepkilerini anlama, daha sonra stresin negatif sonuçlarını ortadan kaldırmaya çalışmak olduğunu belirtmektedir<sup>22</sup>. O halde bireylerin maruz kaldığı stres durumundan kurtulabilmeleri için yapılması gereken çalışmalardan biri de örgütsel düzenleme faaliyetleridir.

Stres danışmanlığı: Bu dalda uzman danışmanların yardımlarının almasıdır. Stresle alakalı konularda yardıma ihtiyacı duyan insanların işin uzmanlarından yardım

<sup>18</sup> Baltaş, a.g.e., ss. 83.

<sup>19</sup> Aydın, a.g.e., ss.52-54.

<sup>20</sup> Hasan Tekin, Hastanede Çalışan Hemşirelerin Mobbinge Maruz Kalma Durumları ve Stres Durumlarının Değerlendirilmesi, Selçuk Üniversitesi, Konya, 2013, s. 44.

<sup>21</sup> Tekin, a.g.e., s. 44.

<sup>22</sup> Eda Baklacı, "İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", Mustafa Kemal Üniversitesi, 2013, s. 30.

alması olumlu sonuçlar meydana getirmektedir. Baklacı, insanın performansının yaşadığı duygularla ilişkili olduğu için, beraber ve işbirliği içinde, sağlıklı bir ortamda, ekonomik, sosyal ve psikolojik bir doyum içinde çalışabilecekleri şekilde yönetmek istediklerini ve bu isteklerinin gerçekleşmesi için danışmanlara güvendiklerini belirtir<sup>23</sup>.

Etkili terapi birimleri oluşturmak: Etkili terapi şeklinde çalışmak ruhsal bir takım ihtiyaçların varlığına bağlıdır. Bu amaca dönük birimlerin oluşturulması çalışana tartışma zemini ve bu zeminde stresle mücadele çabalarına destek sağlamaktadır. Işıkhan, Personele yönelik cesaretlendirici yaklaşımların personelin gelişimine, görüş ve deneyimlerini paylaşmasına, personelin kişisel ve kişiler arası ilişkilerle mücadele edecek yeni yollar geliştirmesine yardımcı olması gerektiğini belirtmiştir<sup>24</sup>.

Ücret yönetimi: Çalışma sonucunda verilmekte olan ücret, bireylerin o işe olan performansını ve katkısını göstermesi bakımından bir mesaj durumundadır. Kişinin verimliliği ve çalışma azmine dayanmakta olan, aynı zamanda eşit işe eşit ücret ilkesine uygun ödeme yapılması iş stresini azaltabilir. Bu ilke, bireyde emeğinin karşılığını alacağı düşüncesi uyandırıp çalışanın motivasyonunu olumlu olarak etkilemektedir. Fakat bunun tersi, yani ücret dengesizliği olması durumunda ise çalışanda mutsuzluk, huzursuzluk ve güvensizlik ortaya çıkmaktadır.<sup>25</sup>

### **1.7. Stresin Sonuçları**

Stresin kişiler üzerinde çeşitli sonuçları bulunmaktadır. Stresin kişilere ve örgütlere bağlı olan sonuçları bulunmaktadır. Bu bölümde bahsi geçen iki sonuç ele alınacaktır.

#### **1.7.1. Bireysel Sonuçları**

İş ortamında mevcut stres kaynakları sınırlı bir seviyede ise ve çalışanın stresle mücadele seviyesinin üzerinde değilse çalışanın iş performansı açısından sorun teşkil etmemektedir. Fakat stres yaratıcı kaynaklar aralıksız ve yoğun ise bireyin stresle mücadele kapasitesini aşıyorsa iş performansını düşürür. Bu durumda aşağıdaki sonuçlar görülebilir.<sup>26</sup>

Fizyolojik gerilim belirtileri; Kalp hastalıkları, uyku düzensizliği, kan basıncında dengesizlik, beslenme ve boşaltım sisteminde değişiklik ile fiziksel yakınmalar.

---

<sup>23</sup> Baklacı, a.g.e, s. 31.

<sup>24</sup> Vedat Işıkhan, a.g.e., s. 45.

<sup>25</sup> Baklacı, a.g.e, s. 42.

<sup>26</sup> HasanTekin, Hastanede Çalışan Hemşirelerin Mobbinge Maruz Kalma Durumları ve Stres Durumlarının Değerlendirilmesi, Selçuk Üniversitesi, Konya, 2013, s. 76.

Psikolojik gerilimin belirtileri; can sıkıntısı, iş doyumsuzluğu, depresyon, yorgunluk, özsaygıda azalma, ortamdanda soğuma ya da güvensizlik, gibi.

Sosyal ve Davranışsal gerilimin belirtileri; işten çıkma, erken emeklilik, tükenmişlik, iş değişiklikleri, sigara ve kahve içmede artış, iş yerinde alkol veya ilaç kullanımı, vb. değişiklikler söylenebilir.

Yüksek ve yoğun kaygı, depresyon, uykusuzluk veya uyku bozukluğu, yılgınlık ve bitkinlik şeklinde görülebilen stres, yaşanma süreci olarak kısa zamanlı olabileceği gibi uzun süre devam eden bir süreç olarak da yaşanabilmektedir. Kişi bu süre boyunca endişeli, yaşamla barışık olmama, yaşama olumsuz bakma eğilimi gösterir. Süreç boyunca kaygılı olan bireyde ortaya çıkan yeni durumlar da stresi arttırabilir. Bu ruh halinde olan bireyin iş başarım seviyesi düşer. İş kaybı yaşayan birey normalde kısa sürede bitirdiği işlere daha uzun zaman ayırır ama daha düşük kalitede bir ürün ortaya koyabilmektedir. Bu süreç boyunca iş başarım seviyesi düşen birey bireysel özgüvenini de kaybedebilir. Stres düzeyi gittikçe artan birey daha çok kaygı, daha çok stres ve daha düzensiz bir uyku haliyle karşılaşır. Kaslarındaki gerilim düzeyi azalan, buna karşı beyni uyuması gereken zamanda uyanık kalan birey kronik bazı sağlık problemleriyle karşı karşıya kalabilmektedir.<sup>27</sup>

### 1.7.2. Örgütsel Sonuçlar

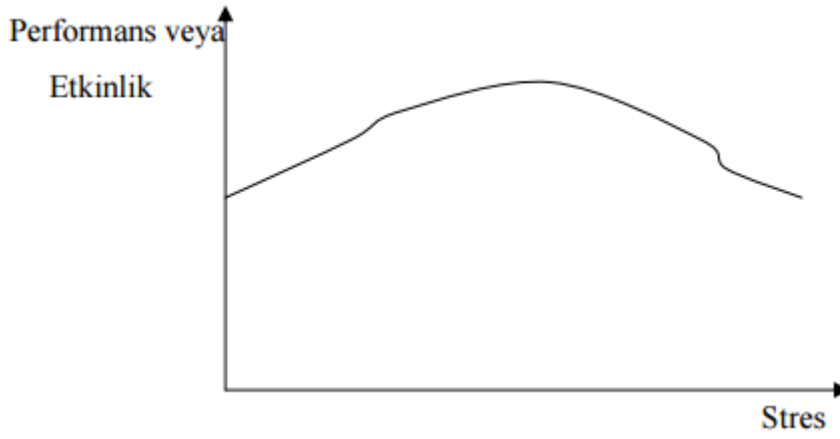
Çalışma ortamında çalışan ve yöneticilerin yoğun ve sürekli olarak strese maruz kalmaları, örgütte kalite, üretim ve verimlilik sorunlarına, çalışan insanlarda moral kaybına, yöneten ve yönetilenler arasında anlaşmazlığa neden olabileceği ifade edilebilir. Stresin, insanlar üzerinde neden olduğu verim kaybı, işe devamsızlık, hırsızlık ve sabotaj, yol açtığı sakatlık ve erken dönemde emekli aylığı ödeme gibi nedenlerden dolayı kurumları ekonomik açıdan kayba uğrattığı söylenebilir. Çalışanların yaşamlarını kaybetmelerine varan psikolojik rahatsızlık yaşamalarına sebep olan stresin, örgütsel yönetime de çok ağır bedeller özettüğünün bilimsel bulgularla tespit edildiğini belirtmektedir.<sup>28</sup>

Strese maruz kalındığında sağlığını ve motivasyonunu kaybeden kişinin topluluğa yansıyan sonuçları, performans düşüklüğü, çalışan devir hızı, işe devamsızlık ve yabancılaşma şeklinde görülür. Stres kişinin performansında hem olumlu hemde

<sup>27</sup> Manolya Özek, Çalışan Annelerin İş Stresiyle Başa Çıkma Becerisi ile Tükenmişlik Düzeylerinin Aile Değerlendirmesine ve Çocuklarının Davranışlarına Etkileri, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 2011, s. 19.

<sup>28</sup> Tekin, a.g.e., s. 42.

olumsuz etkiler gösterir. Bu konu üzerine ilk defa 1908 yılında Dadson ve Yerkes bir takım araştırmalar yapmışlar, stres ile performans arasında belirli bir aşamaya kadar doğrusal ilişki bulmuşlar. Y-D Yasası olarak bilinen bu çalışmanın sonucuna göre, belirli bir noktadan sonra (kırılma noktası) stres artarsa performans düşmektedir. Çok aşırı stres, özellikle zihinsel olarak yapılan çalışmalarda dikkat dağılması sonucu işletme için çok ciddi zarar vericici durumlar ortaya çıkar.<sup>29</sup>



**şekil-3** Y-D Yasası<sup>30</sup>

Stresin sonuçlarından biri de bireyin işe gitmek istememesi ve devamsızlık yapmasıdır. İş yerinin kendisi üzerinde yaratması muhtemel stresi düşünen birey işe yerine gitme konusunda isteksizlik duyabilir. Bu durumda ya geç gitme veya hiç gitmememe eğilimi gösterebilir. Stres kaynaklı işe başarım seviyesi düşmesi de çalışanda görülen işe yerinden uzaklaşma eğilimine dayanak olabilmektedir. Bireyin işten ve işe yerinden soğumasına ve uzaklaşmasına neden olan stresin kaynaklarını yaş, aile, cinsiyet, monotonluk, ağır çalışma koşulları, moral seviyesinin düşüklüğü, işe yerinin barınma yerine uzaklığı, çalışma saatlerinin fazlalığı, dinlenme sürelerinin kısalığı şeklinde sıralamak mümkündür. Genel olarak örgüt ikliminin bireyin kendini geekleştirmesine uygun olmaması, örgüt içi çatışmaların varlığı, başarı imkânlarının

<sup>29</sup> zek, a.g.e., s. 21.

<sup>30</sup> Tekin, a.g.e., s. 44.

yetersizliği, başarıyı engelleyici etmenlerin varlığı, çalışanlar ve çalışan ile işveren arasında güvensizlik gibi etmenler bireyde strese sebep olabilmekte ve bu da çalışanın işe devamını olumsuz etkileyebilmektedir.<sup>31</sup>



---

<sup>31</sup> Nooshin Radbeh, İş Yaşamında Stresin Performansa Olan Etkileri, Yalova Üniversitesi, Yalova, 2014, s. 21.

## İKİNCİ BÖLÜM TÜKENMİŞLİK

### 2.1. Tükenmişliğin Tanımlanması

Alan yazında tükenmişlik ile ilgili yapılmış çok sayıda tanımlama mevcuttur. Bu kavramı Freudenberg 1974 senesinde ilk olarak tanımlanmış bulunmaktadır. Tükenmişliği yorulmak, başarı sağlayamamak, kaynakları ve gücü fazla fazla zorlayarak tükenme olarak tanımlamıştır. Edelwich ve Brodsky'ye göre tükenmişlik çalışma şartlarına bağlı olarak enerji, idealizm, amaç ve ilginin giderek azalmasıdır. Anderson ve İwanic'in ise tükenmişlik, kendini değersiz hissetmektir, birey ne kadar çalışırsa çalışsın başarı, kabul, takdir gibi pozitif düşüncelerden yoksunluk hisseder. Freudenberg ve Richelson tükenmişlik; kişinin kendini bitirmesi, zihinsel ve fiziksel verilerini bitirmesi ve bireyin kendisinin veya toplumun değerlerinin empoze ettiği bazı gerçekçi olmayan beklentilere ulaşmak için fazlaca çabalayarak kendini yorması olarak tanımlanmıştır.<sup>32</sup>

İş yaşamında ortaya çıkan stresle bağlantılı bir kavram olan tükenmişlik, esasında iş ortamında strese neden olan durumlara yönelik olarak gelişen bir sendromdur. İş yükü, fiziki koşulların olumsuzluğu, ilerleme imkânlarının yetersizliği, rollerdeki belirsizlikler gibi çalışma ortamını olumsuz etkileyen durumların hepsi iş yaşamında strese ve beraberinde tükenmişliğe kaynaklık yapabilecek etmenler olarak değerlendirilebilir. Esasında beklentilerine uygun bir işte çalışmak isteyen bireyler bu beklentilerin gerçekleşmemesi durumunda hayal kırıklığına uğramakta, köreldiği düşüncesine kapılmakta ve bu konuda çözüm yetersizliği olması durumunda da tükenmişlik sürecine maruz kalabilmektedir. Çalışanın bu durumu iş örgütünün ürettiği mal ve hizmetin kalitesini ve hedef kitlenin memnuniyet düzeyini düşürebilmektedir.<sup>33</sup>

Tükenmişliğin, yüksek bir hevesle işe başlayan, ancak hedeflediği başarı seviyesine ulaşamadığı için bedensel ve duygusal tükenmişlik yaşayan bireylerde görüldüğünü belirten Pines, tükenmişliği çalışma hevesi yüksek düzeyde olan kişilerin bu hevesi yitirme durumunun nihai aşaması olarak belirtir. Bu sorunu aşmak için ilk

---

<sup>32</sup> Christina Maslach vd., Stress, Burnout, And Workaholizm. I, American Psychological Association. 1986

<sup>33</sup> Zerrin Şenyüz, "Hastanede Çalışmakta Olan Ebe, Hemşirelerde Tükenmişlik", Beykent Üniversitesi, İstanbul, 2015, s. 35.

olarak mevcut problemlerinin farkına vararak karşılaştıkları birçok sorunun mevcut tükenmişlik durumlarından kaynaklandığını anlayabilmeleri oldukça önemlidir.<sup>34</sup>

## 2.2. Tükenmişliğin Tarihsel Gelişimi

Tükenmişlik ilk kez 1974 yılında Helbert Freudenberger tarafından başarısız olma, yıpranma, performans kaybı ile giderilemeyen istek ve talepler sonucunda kişinin öz kaynaklarında oluşan tükenme hali olarak tanımlanmıştır. Bu öz kaynak tüketimi zamanla bireyin sahip olduğu potansiyel enerjisinde ve iş motivasyonunda kayba neden olmaktadır. Enerji ve motivasyonu azalan birey hizmet verdiği kişilere karşı daha ilgisiz bir tavır sergileyebilmektedir. Bu süreçte birey sosyal çevresine karşı tepkilerinde daha asabi tavırlar gösterebilmektedir 1976 yılında Maslach ve Jackson bu kavramın işlevsel tanımını yapmıştır. Günümüzde yaygın olarak kabul edilen tanımı Maslach yapmıştır. Chemiss (1980) tükenmişliği bireyin aşırı stres ya da doyumsuzluğa yaptığı işten soğuma şeklinde verdiği tepki olarak tanımını yapmış ve çok fazla bağlılığa dayalı olarak meydana gelen bir rahatsızlık olduğunu dile getirmiştir. Cardinell (1981) ise bu durumu geniş kapsamda inceleyerek orta yaş krizi olarak tanımını yapmıştır.<sup>35</sup>

Maslach ve Jackson (1980) tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı şeklinde üç aşamada incelenmiştir. Berns (1984), Cotton (1980) ve Fawzy (1991), Gaines, Pines ve Jermier de tanımlama yapmışlardır. Frawzy ve diğerleri (1991) tükenmişliği şevk, coşku evresi, umursamazlık evresi engellenme evresi ve durağanlaşma evresi, olarak dört evrede açıklamaya çalışmışlardır.<sup>36</sup>

## 2.3. Tükenmişlik Nedenleri

Bu başlık alan yazında incelendiğinde birçok nedenin yer aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeplerin büyük bir bölümü kişinin yaşadığı çevreden, bir bölümü ise kişisel kaynaklanmaktadır. Çok çeşitli olan bireysel kaynaklardan bazıları yaş, motivasyon, kişilik özellikleri, bireysel yaşamındaki stres durumu, medeni durumu, aile yaşamı ve çocuk sayısı, informal destek, mesleğe bağlılık ve mesleki tatmin düzeyi, çalışma arkadaşlarından ve üstlerinden gördüğü destek şeklinde sıralanabilir. İnsanların tükenmişlik kişinin yaşayıp yaşamayacağı veya yaşasa bile ne düzeyde olacağı cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, mesleki tecrübesi gibi kişisel durumlarına ek olarak çalışma süresi, iş doyumu, yöneticilerin ve hizmet alan kitlenin niteliği gibi iş ve

---

<sup>34</sup> Maslach, a.g.e. s. 28.

<sup>35</sup> Şenyüz, a.g.e., s. 36.

<sup>36</sup> Şenyüz, a.g.e., s. 37.

çalışma koşulları gibi değişkenlere bağlı olarak değişebilmektedir. Öğretmenlerin iş doyum düzeyleri ile tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı ilişki olduğunu sonucuna varan çalışmalar bulunmaktadır. Alan yazındaki bu çalışmalara göre toplumsal destek eksikliği, ulaşılabilmemesi mümkün olmayan hedef konulması, bireyin çalışma potansiyelini aşan iş yükü, çevredeki çalışma arkadaşlarının iş motivasyonlarının düşük olması, çalışanın kişiliğiyle örtüşmeyen işleri yapmaya zorlanması gibi durumlarda çalışan tükenmişlik sendromu yaşayabilmektedir.<sup>37</sup>

Alan yazında yapılan çalışmalar incelendiğinde tükenmişlik sendromuna kaynaklık eden çok sayıda etmenin tespit edildiği görülmektedir. Bunlar bireyden, iş ortamından veya sosyal çevreden olmak üzere geniş bir yelpazeden kaynaklı etmenler olabilmektedir. Bunlardan bazıları uygun olmayan çalışma saatleri, çalışana motive etme potansiyeli olan pozitif dönüt eksikliği, yetersiz dinlenme ve tatil süreleri şeklinde sıralanabilir. Bunun yanında tükenmişliğe kaynaklık eden bireysel etkenler de bireyin kendi ihtiyaçlarına yeteri kadar özen göstermemesi, kişinin kendi sınırlarının yeterli şekilde çizilmemiş olması, bireyin sosyal ve ruhsal olarak çevreden soyutlanmış olması şeklinde sıralanabilir. Bunlara ek olarak bireyin cinsiyet durumu, yaşı, iş yerinde geçirdiği zaman, medeni ve ailevi yaşantısı gibi durumlarda tükenmişlik seviyesi üzerinde etkili olabilmektedir<sup>38</sup>.

Cordes ve Dougherty; iş hayatının önemli ilgi alanlarını oluşturduğu bireylerde tükenmişlik düzeyinin fazla olduğunu dile getirmişlerdir. İşini fazlasıyla önemseyen bu tarz kişilikler yoğun iş baskısı ve stresi altında kalabilirler. Özellikle işlerinde yüksek iş başarımları bekleyen, iş yeri koşullarının bu beklentilerin gerçekleştirilmesine imkân tanıyacak olanaklara sahip olmayan ortamlarda kişi hedeflenen başarımın olmaması durumunda derin hayal kırıklığı yaşayabilmektedirler. Bu hayal kırıklığı da bireyi tükenmişlik sendromuna götürebilmektedir. Leiter, ise çalışma ortamlarındaki sosyal dinamikler üzerinde durmuş ve bireyler arası ilişkilerin tükenmişlik üzerindeki etkisi üzerine odaklanmıştır. Greenglass ve Burke, kurumsal politikaların tükenmişliğe olan etkisini araştırırken aynı anda iş dışındaki etkenlerin de tükenmişliğe sebep olma

---

<sup>37</sup> Mustafa Çelik, "Öğretmenlerin Mesleki Profesyonelliğiyle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki", Dumlupınar Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kütahya, 2015, s.11-12.

<sup>38</sup> Özden Bostancı, "Kamu Hastanelerinde Çalışmakta Olan Diyetisyenlerde Tükenmişlik Düzeyinin Ölçülmesi Üzerine Bir Araştırma", Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2014, s. 22.



ihtimalin yüksek olduğunu savunmuş ve çalışma ile aile hayatı arasındaki kesişmelerle alakalı önem arz eden bulgular elde etmişlerdir.<sup>39</sup>

#### **2.4. Tükenmişlik Sürecinin Gelişmesi**

İş yerlerinde çalışan kişilerden sürekli üst düzeyde performans, diğer çalışanların fiziksel ve psikolojik her türlü sorunlarıyla ve kalabalık çalışan gruplarıyla yoğun olarak ilgilenilmesi beklenmektedir. Diğer kişilerin problemleriyle ilgilenmek bireylerde psikolojik zorlanmalar ortaya çıkarmaktadır. Çalışan bireyler psikolojilerinin düzelmesi adına çeşitli çareler geliştirmektedirler. Çalışanların büyük bir çoğunluğu işyerinde göreve ilk başladığındaki azmini gösterememektedir. Bu ve buna benzer kararsızlıklar ise bireylerin tükenmişlik sendromuna yöneltmektedir.<sup>40</sup>

Stres ortamında olan ve olumsuz ruh halinin etkisinde kalan birey genel olarak tükenmişlik sendromunun yarattığı mesleki doyumsuzluk ve yorgunluğun bilincindedir. Mevcut durumu kabullenmekte zorlanan birey çözüm üretmediğinde işinden gittikçe soğumakta, işten ve iş ortamına uzak kalma gibi iş performansı açısından olumsuz davranışlara yönelebilmektedir.<sup>41</sup>

Tükenmişlik süreci genelde ilk olarak tutumlar ve hislerde kendini göstermektedir. Tükenmişlikte erken sinirlenme görülür. Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerine dışarıdan bakanlar tarafından dikkat çekici olan bir takım davranışlar görülmektedir. Tükenmişlik yaşayan bireyler alıngan ve kırılgan olurlar. Bunun yanında inatçı, sinirli, ani ve duygusal tepki veren davranışlar sergilerler. Bu ruh hali içinde olan bireylerin tüm çabalarına rağmen performanslarına uygun eski iş başarımlarına ulaşmaları oldukça zordur.<sup>42</sup>

Tükenmişlik, aile içinde olan tartışmaların yaşandığı durumlarda ortamlara çok çabuk yayılmaktadır. Bireyler çalışma ortamında hissetleri stres sonucunda insanlardan uzaklaşarak yalnız kalmak istemekteler. Tükenmişlikten kaynaklanan gerilme ve

---

<sup>39</sup> Nursel Ak, "Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", İstanbul Aydın Üniversitesi, 2014, s. 16.

<sup>40</sup> Olca Sürgevil, "Çalışma Yaşamında Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayınları", Ankara, 2006, s. 43.

<sup>41</sup> Holly Phillips, Tükenmişlik Sendromu, Kuraldışı Yayınevi, 2016, s. 42.

<sup>42</sup> Aylin Sılığ, "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi", Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 2003, s. 29, (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

huzursuzluk eve geldikten sonra da devam etmektedir. Tüm bu süreç sonunda kişinin sosyal bağları ve iş başarımları düzeyi gittikçe düşmektedir.<sup>43</sup>

## **2.5. Tükenmişliğin Modelleri**

Literatürde tükenmişlik modelleri incelendiği zaman, çok sayıda modelin mevcut olduğu görülmektedir. Bu araştırmada yaygın olarak rastlanan modellere yer verilecektir.

### **2.5.1. Cherniss Modeli**

Cary Cherniss, 1980 senesinde literatüre kazandırmış olduğu tükenmişlik modeli çalışmayla alakalı stres sebeplerine ilk tepki şeklinde başlayan, başa çıkma davranışlarını içeren ve işle psikolojik ilişkiyi bitirmeyle sonlanan bir süreç olarak adlandırmıştır. Modelde baş etme stratejilerinin başarısızlık ile sonuçlanan bir çıktısı olarak analiz edilmiştir. Tükenmişlik, stres ile başlamakta, psikolojik bağlamda geri çekilmeyi içererek baş edebilme davranışlarını göstermeye biten bir süreçtir. Olmaktadır.<sup>44</sup>

Cherniss, tükenmişlik yaparken aşırı iş yükü ve değer çatışmalarının baz almıştır. Cherniss tükenmişliği hizmet sektöründe iş yapan profesyonellerin gizli rollerinden tutarsız davranışlarından kaynaklanıyor. Bu alanda çalışanlar, eğitimleri ve deneme süreleri boyunca profesyonel olmanın anlamına yönelik, hiçte gerçekçi olmayan bakış açıları geliştiriyorlardı. Bunun farkına varan Cherniss, çalışma hayatında her gün karşılaşılan sorunlar ve iş hayatının gerçekleri ile romantik mistik düşünce arasındaki uçuruma dikkat çekmiştir.<sup>45</sup>

Yıldırım, Taleplerin mevcut kaynaklardan fazla olması durumunda kişinin strese girdiğini, ilk olarak stres kaynağını yok etmeye odaklandığını, eğer bunu başaramazsa ikinci olarak meditasyonu denediğini, bunu da başaramaması durumunda ise iş ile olan psikolojik bağını koparmaya çalıştığını belirtir.<sup>46</sup> Bu dönem sona erdiğinde düşük motivasyon, yönetici, müşteri ve çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz olan davranışlar edinme ve çalışma yaşamıyla ilintili hedeflerin düşmesi ve iş tatminsizliği gibi

---

<sup>43</sup> Phillips, a.g.e., s. 54.

<sup>44</sup> Hasan Şimşek, Ali Yıldırım, Sosyal Bilimler Nitel Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005, s. 110.

<sup>45</sup> Sılığ, a.g.e., s. 42.

<sup>46</sup> Sema Yıldırım, Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeyi, Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişki, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul, 2007, s.14.

durumlarla karşı karşıya gelinir.<sup>47</sup> Cherniss geri çekilme davranışlarına tükenmişlik ismini vermiş bulunmaktadır.

### 2.5.2.Pines Modeli

Aranson ve Pines, modelde tükenmişlik kavramını kişileri duygu yönüyle yıpratıcı ortamların kişilik üzerinde oluşturduğu ruhsal, fiziksel ve zihinsel açılardan kişide oluşan yorgunluk hali olarak tanımlamışlardır. Pines ve Aranson tarafından geliştirilen tükenmiş ölçeği de tükenmişliği ruhsal, bedensel ve zihinsel açıdan değerlendirir ki bu ölçek Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden sonra bu konuda en yaygın olarak kullanılan ikinci ölçek olmuştur.<sup>48</sup>

Güdülenme düzeyi yüksek olan bireyler, çalışma alanını destekleyici şekilde algılamaktadırlar. Böylelikle bu bireyler, isteklerini ve dolayısıyla kendini kanıtlanma şansını da beraberinde yakalamaktadırlar. Fakat çalışma çevresinde stres yönünün büyük olduğu ve mükâfat boyutunun düşük olduğu durumlarda ortaya çıkan başarısızlık, tükenmişliğin en önemli sebebedir. Tükenmişlik Bir sefer yaşandığında, güdülenme düzeyleri giderek düşmektedir. Buna benzer hallerde bazı kişilerden işten çıkma veya iş değiştirme ile sonuçlanabilmektedir.<sup>49</sup>

Pines' in tükenmişlik modeli üç temel öğeden oluşmaktadır. Bunlar. *Fiziksel Tükenme*; Düşük enerji, kronikleşmiş yorgunluk ve halsizliktir. Tükenmişlik döneminde bulunan kişilerde sakarlaşma, basit hastalıklara karşı bile çok hassa olurlar mesela grip soğuk algınlığı sık sık baş ağrısı çektikleri, midelerinin bulandığı, boyun ve omuz kaslarında gerginlik hissettikleri, sırt ve bel ağrısı çektikleri psikosomatik şikâyetlerin olduğunu belirtmişlerdir. *Duygusal Tükenme*; bireyde yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Ümitsizliğe kapılmak, çıkış yolu bulamamak, kapana kısılmak gibi duygular barındırır. Bu kişiler duygusal kaynaklarının tükendiğini çok fazlaca alınganlık ve sinirli olduklarını hissederler. Ümitsizlik duygularında artış yaşanır. *Zihinsel Tükenme*; bireyin kendisine, sosyal hayatına, ailesine, işine karşı geliştirdiği olumsuz tutumlar olarak nitelendirilir. Tükenmişlik yaşayan kişiler işlerinde ve sosyal hayatlarında tatminsizlik ve düşük

---

<sup>47</sup> Sılığ, a.g.e.,s.13.

<sup>48</sup> Sürgevil, a.g.e., s. 23.

<sup>49</sup> Sibel Uğurluoğluok, Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Belirsizliği, Rol Çatışması ve Bazı Bireysel Özelliklere Gore İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2002, s. 61.

benlik duygusu yaşadıklarını, kendilerini her şeyde beceriksiz, yetersiz aşağılık duygusu yaşadıklarını belirtirler.<sup>50</sup>

### **2.5.3.Edelwich ve Brodsky Modeli**

Edelwich ve Brodsky 1980 yılında ortaya attıkları teoriye göre tükenmişlik, belirli süreçlerden geçmektedir ve bu süreçler birbirini takip etmektedir. Tükenmişliğin gelişim sürecinin aşamaları şunlardır; coşku, Durgunluk, İdealistik sınırlanma, mesleki heyecan, iş hayatına olan bağlılık şeklinde de açıklanabilir. Ağırlıklı olarak hizmet yılı olarak mesleğin ilk zamanlarında olan kişilerde yaşanan çok yüksek bir enerji ve iş başarımla beklentisi ile işin amaçlarına en üst seviyede hizmet etme isteği konusunda büyük bir isteklendirme görülür.<sup>51</sup>

Mesleki ile ilgili hedeflerine ulaşma coşku ve heyecanından sonra bir önceki aşamayla tezat olan bir durgunluk sürecine girilir. Birinci aşamada görülen heyecan ve iş başarımla isteği azalır. Bu isteğin azalmasına paralel olarak kişinin işe konsantre olma seviyesi de düşer. Bu süreçte olan insanların iş performansı, mesleki üretkenlik ve mesleki tatmin açılarından durma noktasında oldukları belirtilmektedir. Bu durum da kişinin mesleki olarak yolun sonuna gelmesi olarak adlandırılır.<sup>52</sup>

### **2.5.4.Hartman ve Pearlman Modeli**

Hertman ve Pearlman Modeli bireysel ve çevresel değişkenleri öncelikli etken olarak belirtmektedir. Geniş bir perspektiften bakıldığında bu model tükenmişlik konusunda yapılan çalışmalardan elde edilen değişkenlerin tamamına yakını bünyesine almıştır. Bu modelde kişinin tükenmişlik sendromuyla mücadele etme başarısının bireysel özellikleri, mesleki ve sosyal çevresiyle yakından ilişkili olduğu belirtilmiştir. Buna göre kişinin belirtilen alanlarda başarılı olması tükenmişliğin olumsuz etkilerinden daha kolay kurtulmasını sağlamaktadır.<sup>53</sup>

Sılığ, bu modelde tükenmişliğin üç şekilde ele alındığını ve bu şekillerinde üç çeşit stres belirtisi olduğunu vurgulanmaktadır:

*Fizyolojik boyut:* Aşırı yorgunluk gibi bedensel tükenmişlik halleri üzerinde durur

<sup>50</sup> Selin Emine Kepekcioglu, Öğretim Görevlilerinde Tükenmişlik, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu, 2009, s.36.

<sup>51</sup> Sılığ, a.g.e., s. 46.

<sup>52</sup> Baysal, a.g.e., s.92.

<sup>53</sup> Olca Sürgevil, "Çalışma Hayatında Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri", Tükenmişlik Sendromu, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006, s. 30.

*Duyuşsal/bilişsel boyut:* Tükenmişlik sendromunun duygular ve tutumlar üzerindeki etkileriyle ilgilenir *Davranışsal boyut:* Düşük iş verimliliği ve duyarsızlaşma gibi davranışlara odaklanır.<sup>54</sup>

Bu model dört aşamadan oluşmaktadır

Durumun strese götürme derecesi: Örgüt değişkenleri ile kişiler arasındaki uyumsuzluk hali stres düzeyini göstermektedir.

Algılanan Stres Düzeyi: Strese neden olan durumların birçoğu bireyin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanmaz. Birinci aşamadan ikinciye geçiş, rol ve örgüt değişkenlerine, bireylerin kişiliklerine ve geçmiş özelliklerine bağlıdır.

Strese Verilen Tepki: Bu evrede, strese cevap olarak verilen üç ana tepki kategorisini içermektedir. Fizyolojik, bilişsel ve davranışsal belirtilerden hangisinin ortaya çıkacağını, kişisel ve örgütsel değişkenler belirlemektedir.

Strese Verilen Tepkinin Sonucu: Kronik duygusal stresin var olduğu bu aşamada tükenmişliğin sonucu olarak çalışmada performansında ve doyumunda değişim görülebilmektedir. Kişi, bu aşamada işini kaybetmesine varacak ruhsal ve fiziksel sağlık sorunları yaşayabilmektedir.<sup>55</sup>

### **2.5.5. Meier Modeli**

Bandura'nın öz yeterlilik modeline dayanan Meier Modelinde tükenmişlik, tekrarlanan iş deneyimleri ile sonuçlanan bir durum olarak nitelendirilmiş ve üç aşamada açıklanmıştır. Birinci aşama, işle alakalı olumlu pekiştireç beklentisinin düşük, ceza beklentisinin ise yüksek olmasıdır. İkinci aşama, var olan pekiştireçleri kontrol etme beklentisinin yüksek olmasıdır. Üçüncü aşama ise, pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli olan davranışları sergilemede kişisel yeterlilik beklentisinin düşük olmasıdır. Beklenti düzeyi düşük olan bireylerde korku ve anksiyete gibi olumsuz duygular ortaya çıkmaktadır.<sup>56</sup>

Meier Modeli; *Pekiştirme Beklentileri, Sonuç Beklentileri, Yeterli Olma Beklentisi ve Bağlamsal İşlem Süreci* olmak üzere dört değişkenli bir yapıdadır. Var olan mesleki süreçlerin iş görenin beklentilerine uyumluluk durumu *Pekiştirme Beklentileri* kapsamında ele alınmaktadır. İkinci değişken olan *Sonuç Değişkeni*, çalışanın önceki

<sup>54</sup> Nuran Aşık, İşletmelerde İş görenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresin Bireysel Sonuçları, Mevzuat Dergisi, Sayı:91, İstanbul, 2005, s. 52

<sup>55</sup> Sılığ, a.g.e., ss. 13.

<sup>56</sup> Savaş Şanlı, "Adana İlinde Çalışan Polislerin İş doyum ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından incelenmesi", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, , Adana, 2006, s. 17, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

deneyimlerinden yola çıkarak eski iş yeri ile mevcut iş yerinin aynı beklentiler içinde olduğunu, önceki işinde gösterdiği davranışları mevcut iş yerinde göstermesi durumunda aynı sonuçlarla karşılaşacağını varsaymasıdır. Yani Aynı süreçlerin aynı sonuçları vereceği beklentisidir. Üçüncü aşama olan *Yeterli Olma Beklentisi bireyin* işinde kendisini yeterli görmesiyle ilgilidir. Bireyin bilgi ve beceri açısından işinin gereği olan mal ve hizmet üretimi için gerekli zihinsel, fiziksel ve ruhsal donanım ve motivasyona sahip olduğuna inanması bu değişkenle ilgilidir. Önceki üç değişkenden daha geniş bir yapıda olan *Bağlamsal İşlem Süreci* insani beklentilerin oluşumu, devamı ve değişimi üzerinde durur. Bireyin dış dünya ile etkileşimi sonucu edindiği bilgi ve deneyimlerin birey üzerindeki etkileri bu değişkenin kapsamında gösterilebilir.<sup>57</sup>

### 2.5.6.Suran ve Sheridan Modeli

Temel olarak Erikson 'nun *Kişilik Gelişimi Kuramı*'na dayanan Suran ve Sheridan Modeli aşağıda sıralanan ve açıklanan dört aşamalı bir modeldir. Kimlik Rol Karmaşası: Buna göre meslek seçimi ile ilgili düşünceler eğitim sisteminin orta öğretim kademesinin sonlarında yoğunlaşmaktadır. Rol karmaşası ile benliğe ait karmaşa bu dönemdeki meslek seçimi üzerinde etkili olmaktadır.<sup>58</sup> *Yeterlilik-Yetersizlik*: Bireyin iş hayatında kendini yeterli düzeye erişmiş hissetmesi kendi kimliğini oluşturma açısından önemli bir aşamadır. İş yeterliliğine kavuşan kişi başkalarına kimliğinin profesyonel bir yapıya vardığını gösterir. Bu da kaygıyı azaltır. Bu aşamada, mesleki ilerlemenin yavaş olması rekabet şiddetini artırdığından dolayı yeni ve genç çalışanlara mutlaka danışmanlık verilmesi gerekmektedir. Genç meslek sahipleri Belirsiz kariyer olasılıklarıyla çalıştıkları için, tükenmişlik riski altındadır. Yeterlilik ise, kişinin seçtiği meslekten dolayı kendini mutlu huzurlu ve değerli hissetmesi aşamasıdır.<sup>59</sup> *Verimlilik-Durgunluk*: Mesleğe işin acemisi olarak başlayıp meslek içi eğitim ve yaşadığı iş deneyimiyle mesleğin gerektirdiği yeterli bilgi ve beceri ile donan birey profesyonel ve öz güven sahibi bir çalışan olarak iş sürecinin aktif ve sorumluluk sahibi bir parçası haline gelir. Birey yeteneklerini ve enerjisini kullanarak iş yaşamında başarılı olmaya gayret eder. *Yeniden Oluşturma-Hayal Kırıklığı*: Bu dönemde işten soğuma memnuniyetsizlik yaşanmaktadır. Çalışanların yaptığı tüm işler tekrar, tekrar

<sup>57</sup> Sibel Seğmenli, "Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2001, s. 42

<sup>58</sup> Tuğba Özel, "Örgütsel Bağlılık, Tükenmişlik Düzeyi", Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2009, s. 45-49.

<sup>59</sup> Sürgevil, a.g.e., s. 37.

yapılıyormuş hissi veriliyor. İş hayatında değişim çok ender hissedilir. Standart orta yaş krizi duygusal hassasiyet ve ölüm korkusu düşüncesiyle eş değer seyrederek.<sup>60</sup>

### 2.5.7.Maslach Modeli

Bu modele alan yazın da değişik adlarla da karşılaşmak mümkündür. Örnek olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli veya Çok Boyutlu Tükenmişlik Modeli isimleri ile de görülmektedir. Maslach Modeli, tükenmişliği tek boyutlu olarak değil de, üç bileşenli bir psikolojik bulgular grubu olarak görmektedir. Maslach' a göre tükenmişlik, insanlara hizmet veren iş kollarında çalışanlarda meydana gelmekte ve duygusal boyutta tükenme, başarı duygusunun azalması veya duyarsızlaşma biçiminde görülmektedir.<sup>61</sup>

Maslach'a göre tükenmişlik; yaptığı işle alakalı kronikleşmiş duygusal ve bireyler arası stres etkenlerine yönelik devamlı bir tepkidir ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi şeklinde üç yönlü olarak adlandırılmaktadır. Bunlar:<sup>62</sup>

**Duygusal Tükenme:** Sosyal bağların yoğun olduğu iş kollarında duygusal tükenme durumuyla daha çok karşılaşmaktadır. Duygusal yönden çalışma temposu yoğun olan birey, kendisini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri doğrultusunda ezilmektedir. Duygusal tükenme bu duruma tepki olarak meydana gelmektedir. Kişinin başkalarının duygu ve düşüncelerini anlama seviyesinin azalması, iş başarımlarında öz güven kaybı yaşaması, iş stresinin gittikçe artan seviyede hissedilmesi, iş ortamında stres kaynağı olan durumlarla başa çıkma konusunda yetersiz kalması duygusal tükenme durumu ilişkilendirilebilir.<sup>63</sup>

**Duyarsızlaşma:** bireylerin iş kapsamında hizmet sunduğu kişilere karşı; bu kişilerin bir birey olduklarını unutarak ve dikkate almadan, duygusuz bir biçimde tutum ve davranışlar göstermesi sonucu tükenmişliğin ikinci evresi olan duyarsızlaşma sendromunu oluşturmaktadır.<sup>64</sup> Duyarsızlaşmanın sonucunda, kişi kendisini hayal kırıklıklarına ve duygusal tükenmeye karşı koruma altına almaktadır. Ama bu kadar

<sup>60</sup> Kadriye Dinç, "Yardımlar Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2008, s. 74.

<sup>61</sup> Yıldırım, a.g.e., s. 9.

<sup>62</sup> Harun Ergene, "Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu TÜVASAŞ Örneği", Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2010, s. 63.

<sup>63</sup> Emine Babaoğlu, "İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce İli Örneği)", Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Bolu, 2006, s.75.

<sup>64</sup> Pınar Sarıkaya, "Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü", İstanbul, 2007, s.34.

olumsuz davranmak insanların mutlu olmasına ve işlerini daha iyi yapabilme kapasitelerini olumsuz yönde etkilemektedir. Duyarsızlaşma boyutu söz konusu modeldeki diğer iki boyuta nazaran daha sorunlu kabul edilmektedir.<sup>65</sup>

Kişisel Başarı Düşüklüğü Hissi: Şayet kişi diğer kişilerle ilgili olarak olumsuz düşünceler meydana getirirse kendisi hakkında aynı şekilde olumsuz düşünce ve yargılara sahip olacaktır. Bu durumda iş başarım düzeyi de düşmektedir. Bireyde tükenmişlik, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile meydana çıkmaktadır.<sup>66</sup> Bu boyut, bireyin başka birine olumsuz cevaplar vermesini, bireyin kişisel başarılarını depresyonla şekillendirmesini, moral azlığı, kişiler arası anlaşmazlık, azalan başarı duygularının beraberinde düşük üretkenlik, baskılar karşısında yetersizlik, başarısızlığın getirdiği duygu durumu ve kendisine olan saygısının azalmasını içerir.<sup>67</sup>

## 2.6. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliğin belirtileri ile farklı çalışmalar mevcuttur. Bu belirtilerden özellikle bireyde meydana gelen işe karşı olumsuz tutum ve çalışanın iş yaşamında erken yorulması, işten sıkılması durumları tükenmişlik sendromunun en belirgin özellikleri olarak öne çıkmaktadır. Bu belirtilerin bariz olması tükenmişlik sendromunun erken teşhis edilip, sendromun atlatılmasını kolaylaştırmaktadır. Ancak bazen bu belirtiler açık olmayabilir. Bu durumda tükenmişliğin göz ardı edilmesine ve bu sendromunun erken atlatılmasını güçleştirmektedir. Bu nedenle tükenmişliğin belirtilerinin daha ayrıntılı incelenmesi gerekmektedir.<sup>68</sup> Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri: Yorgunluk, bitkinlik, baş ağrısı, uykusuzluk, solunum güçlüğü, kilo kaybı, genel ağrı ve sızılar, koroner kalp rahatsızlığı oranındaki artışı, çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler, enerji kaybı, yıpranma, bulantı, kas krampları, bel ağrısı, bağışıklık sisteminin zayıflaması şeklinde görülür. Tükenmişliğin Duygusal Belirtileri: kendinden şüphe duyma, desteksiz güvensiz hissetme, başarısızlık hissi, motivasyon kaybı, çaresizlik hissi, yenilgiye uğramışlık hissi, kızgınlık, sabırsızlık, huzursuzluk önyargısız olma, yalnızlık hissi, alaycı davranmak, insani iyiliklere inanmamak, toplumsal değerleri

<sup>65</sup> Oğuz Aydoğın, "İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama", Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2008, s. 78, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

<sup>66</sup> Nazmiye Kaçmaz, Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt. 68, Sayı. 1, 2005, s. 29.

<sup>67</sup> Baysal, a.g.e., ss. 33.

<sup>68</sup> Aydoğın, a.g.e., s. 79.



küçümsemek, azalan memnuniyet ve başarı duygusu gibi semptomlardır. Tükenmişliğin Zihinsel Belirtileri: genel olarak yaşama karşı negatif tutumları var Doyumsuzluk, alkol ve uyuşturucu kullanma sürekli işi ertelemek Sonuç olarak işi bırakma, savsaklama gibi davranışlar görülebilir.<sup>69</sup>

## **2.7.Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler**

Araştırmada tükenmişliğe etki eden etkenler iki kategori olarak incelenmiştir. Bunlar bireysel ve örgütsel faktörlerdir. Bireysel etkenler insanların kendinden kaynaklanan nedenlerdir. Örgütsel etkenler ise kişinin dışında meydana gelen etmenlerdir. Alan yazın tarandığında bireysel faktörlerin örgütsel faktörlerden daha az araştırıldığı görülmüştür.

### **2.7.1.Bireysel Faktörler**

Tükenmişliği etkileyen kişisel faktörler demografik ve kişilik özellikleri olarak ikiye ayrılabilir. Demografik özellikler incelendiğinde genç olanların yaşlılara kıyasla daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. Yapılan araştırmada tükenmişlik sendromunu yaşayan bireylerin iş deneşimi az olanların fazla olanlara göre ve çocuklu olanların çocuksuz olanlara oranla fazla etkilendiğı görülmüştür. Kişilik özellikleri açısından ise aşırı beklentiler içinde olanların, hayır diyemeyenlerin, her işi kusursuzca yapmak isteyenlerin veya yakın ilişkilerde sıkıntı çekenlerin daha fazla tükenmişlik gösterdiği yapılan araştırmalarca tespit edilmiştir. A tipi kişilik özelliğı olan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ancak B tipi kişilik özelliğı olanların A tipinin tam zıttı olduğu ve tükenmişliğı A tipine oranla daha az yaşadığı görülmüştür.<sup>70</sup>

### **2.7.2.Örgütsel Faktörler**

Torun örgüte bağı olan etkenleri şu şekilde belirtmiştir:

- Bireyin sorumlulukları ile kurum tarafından verilen yetkilerin uyumlu olmaması,
- Dinlenmeye için yeterli mekânların olmaması,
- Denetim mekanizmasının, iş performansı ile ilgili geri bildirim eksikliği
- Yetersiz yönetim,
- Çalışma ortamının güvensizliğı,

---

<sup>69</sup>Kaçmaz, a.g.e., s. 29-32.

<sup>70</sup> Kaçmaz, a.g.e., s. 29-32.

- Çalışanlar arasında yetersiz diyalog ve iletişim,
- Yöneticilerin iş mantığına uymayan talep ve beklentileri,
- Çalışma ortamında adaletsiz yaklaşım
- Rol karmaşası ve belirsizliği,
- Ödüllendirmenin yetersiz olması,
- İş yükünün aşırılığı,
- Değer çatışması,
- Çalışanların karar mekanizmasına katılamaması,
- Çalışanları görevde yükselme imkânlarının yetersizliği.<sup>71</sup>

Bu nedenler ile insanlar çalışma alanlarından kaynaklı tükenmişlik yaşamaktadırlar.

## 2.8. Tükenmişlik ile Mücadele Yöntemleri

Tükenmişlikle mücadele şekilleri bireyden bireye göre farklılık göstermektedir. Herkes için aynı tepkiler verse de farklı sonuçları çıkmaktadır. Kişilerin tükenmişlik sendromuna karşı savaşımalarında öncelikle kendi kişisel özelliklerini ve durumlarını tanımaları, ardından buna uygun tarzları geliştirmeleri gerekir. Bunlar; *Kendini tanıma*: Bireylerin kendilerini iyice tanımaları tükenmişlikle mücadeleyi kolaylaştırmaktadır. Tükenmişlik derecesine gelmiş olan kişilerin güç ve inanç en önemli silahlarıdır. Bu devrede çıkış, kurtuluş için bakış açılarının, düşüncelerinin, değerler sıralamasının değiştirilmesi ve geliştirilmesi gerekir. Her şey benim etki alanımda olsun, kusursuz olursam kontrolü ele alabilirim, başkalarını mutlu etmek zorundayım insanlar için dünyayı yaşanır bir hale getirmek gibi mantıksız inanışların, olumsuz algıların fark edilmesi ve düşüncelerin yeniden düzenlenmesi gerekir.<sup>72</sup> *Gerçekçi amaçlar belirleme*: İnsanlara yardım sektöründe çalışan kişiler genellikle insanlar için dünyayı sağlıklı, mutluluk dolu bir mekân haline getirme tarzında gerçekleşmesi güç hedeflere sahiptirler. Gerçekleşmesi zor olan bu hedefler yerine daha kısa sürede gerçekleştirilebilecek somut hedefler belirlemenin tükenmişliği engelleyebileceğini belirtmektedir.<sup>73</sup> *İş değiştirmek*: Tüm gayretlere rağmen kişi hala tükenmişlik yaşıyorsa

<sup>71</sup> Alev Torun, Stres ve Tükenmişlik, Editör: Suna Tevruz, 2. Basım, İstanbul, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, 2007, s.33

<sup>72</sup> Hüseyin İzgar, "Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)", Selçuk Üniversitesi, Konya, 2000, ss 37.

<sup>73</sup> İzgar, 2000, a.g.e., s. 37.

işini değiştirmesinde fayda vardır. Fakat iş değişikliği yalnız iş ortamını değiştirmekten ibaret ise bir başka deyişle yapılan işin içeriği değişmiyorsa tükenmişlik hala devam edecektir. Bununla birlikte değişiklikler her zaman iyi sonuçlar vermemektedir. Bu açıdan değişiklik yaparken beklentilerin gerçekçi olması ve sonucun iyi olmayacağı durumlara karşı hazırlıklı olunmalıdır.<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> Izgar, 2000, a.g.e., s. 38.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### DEPRESYON

#### 3.1. Depresyon Tanımı

Latince kökenli bir kelime olan depresyon aşağı doğru itmek, durgun, bitkin gibi anlamalara gelen depressus kelimesinden gelmektedir. Türkçedeki ruhsal çöküntü anlamında kullanılmaktadır. Ruhsal ve duygusal çöküntü hali bireyde çoğunlukla bir veya birden fazla ruhsal ve duygusal hastalıkla beraber görülebilmektedir. Depresyonun ortaya çıkışı bazen bir belirgin tetikleyici bir sebebe dayanırken bazen de belirgin geçmişi olan her hangi bir sebep bulunmaksızın, yaşamın günlük sorunları karşısında ortaya çıkabilir. Temelinde hüznün hali bulunan depresyon bir takım fiziksel ve ruhsal yaşamdaki olumsuzluklar ile ve toplumsal ilişkilerdeki bozulmalarla belirtiler gösterir. Bu belirtilerden hareket edilerek depresyonun kaynağına inildiğinde temelde elem ve keder halinin olduğu, bunun kişinin yaşamında olumsuz bir etki olarak depresyon sendromunu meydana getirildiği tespit edilmektedir. Ruhsal bir sorun olan depresyonun ortaya çıkışı, yaşanma seyrine sonuçları ile ilgili günümüzde tespit edilmiş birtakım ölçütler bulunmaktadır. Bu sendromun sınırları ve zamanı hakkında artık bir takım ölçüt ve olgular bilinmektedir. Tüm bu ölçütler ve olgular depresyonun bir kavram olarak tanımlamasına imkân sunmaktadır.<sup>75</sup>

Tıp literatüründe ilk olarak depresyonu dile getiren kişi olan ilk çağ hekimi Hipokrates bu ruh halini melankoliyle bağlantılı olarak ele almış ve kara safra olarak açıklamıştır. Karaciğer ve safra yollarındaki biyolojik bir takım sorunlardan kaynaklanan bu durumun yaşamda durgunluk, kaygı, isteksizlik gibi bir takım ruhsal sonuçlarda doğurduğunu belirtmektedir. Hipokrates bu durumunu kara sevda ile ilişkilendirip bu ruh halinde olan insanların cesur, alıngan, intihara yatkın ve duygusal tepki vermeye meyilli olduklarını belirtmektedir.<sup>76</sup>

Kapsayıcı tanımıyla üzüntü hali, zihinsel ve fiziksel etkinliklerde yavaşlama, konuşma becerinde yetersizlik, dikkat eksikliği, ruhsal olarak karamsar olma hali, üzüntülü olma, çevreye karşı olumsuz duygu ve tutum sahibi olma gibi bulguları olan depresyon meydana gelme nedenleri, yaşanma sürecinde geçirdiği aşamalar tedavi ve sonuçları itibarıyla karmaşık bir ruhsal hastalıktır. Bu açıdan depresyonu bireyin

<sup>75</sup> Şaban Karayağız, "Aleksitimi Düzeylerinin Karşılaştırılması, Yaşam Kalitesi İle İlişkisi", Erciyes Üniversitesi, Psikiyatri Anabilim Dalı, Kayseri, 2013, s. 62.

<sup>76</sup> Karayağız, a.g.e., 63.

yaşadığı ruhsal sorun olarak tanımlamak yerine bu sürecin ve bulguların tamamı olarak tanımlamak gerekir.<sup>77</sup>

### 3.2. Depresyonun Tarihçesi

Depresyonun tarihçe tarih ilk zamanlara kadar gider. Geçmişteki bazı inanç sistemlerinde bunun yansımaları görülür. Genel olarak inanç sistemleri insanlara tanrıya isyana teşvik eden şeytani bir gücün olduğunu belirtmişlerdir. M.Ö. 15. ve 16. yüzyıllar Hindistan'da hastalıkların ortaya çıkışının nedeni şeytani güçlere bağlanmıştır. Modern tıpta depresyon olarak tarif edilen ruh hastalıklarının ortaya çıkmasının sebebini o dönem Hindistan'da yaşayan insanlar kişinin ruhunun şeytani güçler tarafından ele geçirilmesi şeklinde açıklamışlardır. İlk çağın en gelişmiş medeniyetlerinden biri olarak kabul edilen Yunan medeniyetinde yaşayan bilgin Platon da depresyonun doğaüstü güçlerden kaynaklandığını belirtmiş ve melankolik ruh halinin tanrısal güçlerle ilgili olduğunu söylemiştir. Galen ise konuya günümüz tıbbına daha yakın bir perspektiften yaklaşmış ve depresyonun beyin yapısı, işleyişi ve iç salgılardan kaynaklandığını belirtmiştir. Romalı hekim Pasidonius'un on altılı hastalık tasnifinde de yer alan depresyon Aegina tarafından da doğal sebeplerden kaynaklı bir hastalık olarak kabul edilmiştir. Depresyon Ortaçağ İslam bilgin ve hekimlerinin de çalışma alanlarından biri olmuştur. 9. ve 10. yüzyıllarda yaşam Razi insanının ruh halini bitkisel, hayvani ve mantıki olarak üç aşamalı ele almış ve bu üç halin dengesizliğinin ruh hastalıklarına sebep olduğunu belirtmiştir. Ünlü İslam hekimi İbni Sina depresyonu bir ruh hastalığı olarak belirtip fazla tutku, eş cinsellik, kâbus gibi durumların depresyonun belirtileri olduğunu açıklamıştır.<sup>78</sup> Yeniçağda özellikle Avrupa'da Yunan döneminden İslam dönemine kadar olan görüşler ele alınmış ve bu konuda günümüz tıbbi ile daha uyumlu görüşler ortaya çıkmıştır. Fransa'da çalışma yapan Fernel'e göre ruhsal bozuklukların temelinde beyin zarının işlevinin zarar görmesi yatmaktadır. Fernel bu hastalığı üç gruba ayırır. Sadece baş ağrıları yaşayan hastaları birinci grup, yüksek ateşli ve depresif hastaları ikinci grup, nöbet geçiren, baş dönmesi yaşayan, vücudunda kasılma ve titremeler olan hastaları ise üçüncü grup olarak tasnif eder. İngiltere'de çalışma yapan Bright ise Melankoli üzerinde durmuş ve melankoliyi doğal olan ve olmayan diye iki yarıya ayırır. Doğal melankolinin kara safradan, doğal olmayan melankolinin ise kara safraya ek olarak lenf sorunlarından kaynaklandığını belirtmiştir.

---

<sup>77</sup> Karayağız, a.g.e., s. 71.

<sup>78</sup> Köknel, a.g.e., s. 26.

Ruhsal hastalıkların bilimsel olarak gruplanmasında önemli bir yeri olan araştırmacılardan biri olan Paolu Zacchias psikolojik hastalıkları üç gruba ayırmıştır. Yine bir İngiliz araştırmacı olan Thomas Willis tüm psikolojik ve zihni rahatsızlıkların ortaya çıkmasındaki sebeplerin ortak olabileceğini belirtmiştir.<sup>79</sup>

Yeniçağda ruh sağlığı ile ilgili yapılan çalışmalar yakın çağda yine Avrupa merkezli yapılan daha derin çalışma ve değerlendirmelerle gelişmeye devam etmiştir. Fransa 'da çalışma yapan Pinel psikolojik rahatsızlıkların yapısal bozukluklardan kaynaklandığını belirterek bu hastalıkları dört gruba ayırmıştır. Birinci grubu mani hali, ikinci grubu depresyon hali ve üçüncü grubu bunama hali ve son grubu da zekâ geriliği olarak belirtmiştir. Meynert ruhsal hastalıkların oluşumunda nörolojik etkenlerin varlığına dikkat çekerek yapısal bozukluğu olmayan hastalarda zihin sapı ile zihin kabuğu arasındaki işleyişte sorun olduğunu belirtmiştir. Almanya'da çalışma yapan Wenicke zihin üzerinde çalışmalar sonucu zihnin sinir sistemi açısından merkezi bir fonksiyonda olduğunu, zihinle birlikte diğer parçaların oluşturduğu ruh sağlığını belirlediğini açıklamıştır.<sup>80</sup>

### 3.3. Depresyon Belirtileri

Melankolideki temel bozukluk üzüntü ağırlıklı duygusal durumdur. Üzüntülü duygu hali acı verici düzeyde artmış duygu durumudur. Depresiflik, isteksizlik, karamsarlık ve kötümserlik, gibi duyguları içermektedir. Depresyon halinde bireyin hoşuna giden şeylerde azalma ve isteksizlik, kişinin kendini mutsuz ve hüzünlü hissetmesi, fiziksel faaliyetlerde değişimler, sürekli uyku hali ya da uykusuzluk, sıkıntı, huzursuz olma gibi bulgular belirlemektedir. Kişinin benliğini değersiz ve işe yaramaz hissetmesi, algılamada bozukluklar olması, fiziksel faaliyetlerinde azalma, devamlı intihar düşüncesi, cinsel arzulara azalma gibi belirtiler melankolik ruh halinde görülen belirtilerdir.<sup>81</sup> DSM-V majör melankolik bozukluk ölçekleri şu şekilde gösterilmektedir.

- Her gün, gün boyu devam eden melankolik duygu durumu,
- Sosyal yaşantıya karşı ilgisizlik ve tat alamama,
- Fiziksel değişimler kilo kaybı ya da artışı,
- Uykusuz kalma ya da gereğinden fazla uyuma,
- Psikomotor ajitasyon ve ya retardasyonun olması,

<sup>79</sup> Köknel, a.g.e., s. 26.

<sup>80</sup> Köknel, a.g.e., s. 28.

<sup>81</sup> Nevzat Tarhan, Kendinizle Barışık Olmak. Duyguların Eğitimi. 20. Baskı. Timaş Yayınları, İstanbul, 2013, s. 36.

- Fiziksel aktivitelerin azalması ve enerji kaybının olması,
- Düşünsel konsantrasyonun sağlanamaması ve kararsızlık,
- Kişinin benliğini değersiz ve işe yaramaz hissetmesi suçluluk duyması,
- İntihar eğilimi, planı ya da teşebbüsü (DSM – V).
- İntihar eğilimi, planı ya da teşebbüsü (DSM – V).

On beş günlük periyot diliminde, daha önceki işleyişinde bir farklılığın olmasıyla birlikte, yukarıda değinilen beşinin ya da daha çoğunun bulunmuş olması; bulguların en az birinin ya *melankolik duygu durum ya ilgi azalışı ya da tat alamama* durumu olması gerekmektedir.<sup>82</sup>

Depresyon duygu halinin ana temelini durağanlık, alakasızlık, isteksizlik oluşturmaktadır. Hasta ailesine olan alakasın yitirdiğinden şikâyetçi olur aynı zamanda kendisinden memnun olmadığından dolayı onlara da bağlılığı artabilir. Çevresindeki bireylerin desteği ve telkinleri olmadan düşünüp sağlıklı karar veremez. Depresyonlu bireyler çoğunlukla olayları olduğundan farklı bir şekilde daha önemli bir biçimde değerlendirir ve olayları karamsar bir bakış açısı ile değerlendirir. Zaman zaman ağlama krizleri olabilmektedir. Depresyonlu bireylerde gelecek karanlık ve mutsuz olarak beklenmektedir. Bulunduğu vaziyetten kurtulamayacağına inanmaktadır. Güdülenme depresyonlu kişilerde azalış gösterebilmektedir. Mesela ev hanımı evin işlerini yapmak istemez. Öğrenci ödevlerini yapmak istemez. Şiddetli depresyonda ki bireylerde ise açlığını giderme, su içmek ve sosyal faaliyetlere bulunma gibi etkinlikler yapamaz.<sup>83</sup>

### 3.4. Depresyonun Nedenleri

Diğer ruhsal sorunların çoğunda olduğu gibi depresyonun da birden fazla sebepten kaynaklandığı genel kabul görmektedir. Depresyonun oluşumuna kaynaklık eden etkenleri fiziksel, biyolojik, genetik ve sosyal olarak sıralamak mümkündür. Bununla birlikte bu etkenleri depresyona sebep olan faktörler ve depresyonu tetikleyen faktörler olarak iki temel grupta da sıralayarak açıklamak isabetli görünmektedir. Depresyona sebep olan etkenlerin içinde genetik, benlik yapısı, aile yaşamı, kültür ve öğrenim düzeyi gibi etkenler bulunurken, depresyonu tetikleyen etkenler içinde genel psikososyal faktörler bulunmaktadır<sup>84</sup>.

<sup>82</sup> Cengiz Güleç, Psikiyatri'nin ABC'si. 2. Baskı. Say Yayınları, İstanbul, 2009, s. 52.

<sup>83</sup> Köknel, a.g.e., s. 28.

<sup>84</sup> Cengiz Güleç, Psikiyatri'nin ABC' si, Say Yayınları, İstanbul, 2009, s. 52.

### 3.5. Depresyonla ilgili Kuramsal Yaklaşımlar

19. y.y. da Delasiauve, depresyon terimini ilk defa söz etmiş ve kullananlardan birisi olmuştur. melankoli ve lipemania terimlerini eleştirmiştir.1860 yılında Tıp literatürüne giren tanımlamada depresyon; rahatsızlık tesiri altında acı çekmekte olan bireylerin ruhlarının zayıflığı için ortaya atılan bir kategoridir. Depresyon kelimesinin değişmeyen bir kavram olması, hem somut manasında hem de soyut manasında, coşkun bir biçimde yavaşlamayı bir bulguyu ve ya durumu belirtmesinden dolayı olmamıştır.19.y.y. sonunda depresyonun, melankoliye eş anlamlı olarak kullanıldığı bilinmektedir. Yapılan araştırmalar melankoli ile stres arasında doğru orantı olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre melankoli oranının stres yaşayanlarda % 6,2 iken stres yaşamayanlarda ise %0,05 olduğu tespit edilmiştir. Melankolinin sebepleri incelendiğinde bireyin yaşadığı stresli olayların ve kalıcı etkenlerin önemli bir yer tuttuğu, bireyin yaşadığı tecavüz, iş yaşamında ve özel yaşamında yaşadığı sıkıntılar, maddi ve manevi çözümsüzlükler, diğer kişilerle yaşadığı ve çözmekte yaşadığı sorunlar gibi durumların bireyi stres konusunda risk grubuna bu etkenlerin melankoli ile de aynı şekilde ilişkili olduğu söylenebilir. Duygulanım rahatsızlıkları olarak isimlendirilen, duyguların aşırı heyecan boyutunda olması ve bunları kontrol altına alma konusuna yetersizlik şeklinde görülür. Duygulanım rahatsızlıkları kapsamında en yaygın olanı melankolidir. Melankolide hüznün, yaşam enerjisinde düşüş, suçluluk duygusu, toplumsal iletişim bağlarında zayıflama, zihinsel etkinliklerde yavaşlama gibi kişinin yaşama kalitesini düşüren, üretkenliğini azaltan durumlar sıkça görülmektedir.<sup>85</sup>

Çalışanların strese karşı belli aralıklarla ( Melankolik ) hüznün hali yaşarlar. Ama yaşanan bu halin çok uzun sürmesi veya ölçsüz bir şekilde olması durumun bipoları yol açtığı söylenebilir. Melankolinin oluşumunda birçok neden vardır. Bunlara örnek olarak; İş hayatında ve toplumsal statüde başarısızlık, eğitim hayatında yeterince başarılı olmamak ve kişinin çok bağılı olduğu veya sevdiği birinin ölmesi gibi durumlar gösterilmektedir. Melankoli etkisi ile birlikte duygu durum bozukluğu olan kişilerde

---

<sup>85</sup>Murat Tekin ve Kemal Filiz, Antrenörlük Eğitimi ve Spor Yöneticiliği Bölümlerinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Boyun Eğici Davranış ve Umutsuzluk Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2008, s., 30.



Sosyal etkileşim, aşırı duygusallık kişilik bozukluğu ve nörolojik problemler görülmektedir. Bu problemler değişik ölçülerde olabilmektedir. Problemler arasında birbirine uymayan faaliyetler bulunmakta ve git gide artarak zamanla Melankoliye neden olduğu düşünülmektedir.<sup>86</sup>

Hüzün hali (Melankoli); kişinin düşünce dünyasında ve hareketlerinde durağanlık, kendini değersiz görme, kuvvetli olmadığını düşünme, kötü bakış açısı vb. olgudur. Ruhsal bozukluğu (depresyon) olan bireylerde hüzün, sinirlilik, mutsuzluk ve yaşamaktan uyanmak gibi bulgular oluşmaktadır. Aynı zamanda fiziksel rahatsızlıklarda görülebilmektedir. Örneğin; Uykusuzluk, baş ağrısı fiziksel bozukluklar, kabızlık ve yeme içmeden uzak durma gibi haller görülmektedir.<sup>87</sup>

### 3.5.1. Depresyonda Psikanalitik Yaklaşım

Psikanalitik kuramına göre sevgi kavramının kaybolmasının insan üzerinde olumsuz etki eder. Yas tutma eğilimi geliştiren birey büyük ve derin bir kederle birlikte gam, ağlama, uyku düzensizliği gibi duygu ve davranışlar gösterir. Bu süreçte birey sevildiği kişi tarafından terk edilmesinin düzeltilmesi mümkün olmayan sonuçlar doğuracağını, kaybının kendisi açısından telafi edilemeyecek bir durum olduğunu düşünmektedir. Terk edilmiş bir birey olarak artık sevlimeyeceğini, sevilmediğine kendisinin sevlimeye değer olmadığı kanaatine varır. Bu süreci yaşayan bireyin özsaygısı kaybolmaya başlamaktadır.<sup>88</sup> Freud yas ve depresyon bildirisinde melankolik bireylerin durumlarını şu şekilde belirlemektedir;

- Bireyin üst kişiliği cezalandırıcıdır,
- İkili duygular kurulan bağlarda egemendir,
- Hayal kırıklığı ve engellemeler olmaktadır,
- Benliği yoğun değerlendirme vardır,
- Devamlı düşmanlık ve öfke duygusu mevcuttur,
- Kişi ağır olan üst benlik sebebi ile kin ve nefreti özüne yöneltir,
- Ağız zamanındaki saplantı ve yakınmalar mevcuttur,
- Özsever doyum arayan kişilik hali vardır,
- Suçluluk hissi ve cezalandırma vardır,

<sup>86</sup>Orhan Öztürk, Ruh Sağlığı Bozuklukları, Nobel Tıp Kitapevleri, Ankara, 2001, s. 51.

<sup>87</sup> Öztürk, a.g.e., s. 54.

<sup>88</sup> Öztürk, a.g.e., s. 56.

Kişi nefret ve kinini benliğine yönlendirince kendisine olan saygısı azalır, kişi kendisini suçlu, güçsüz ve değersiz görür, hayat anlamını kaybeder, yaşamına son vermesi gerektiğini düşünür bu şekilde ruhsal bozukluklar ortaya çıkmaktadır.<sup>89</sup>

### **3.5.2. Depresyonda Bilişsel Yaklaşım**

Psikolojik bozuklukların bireysel, sosyal ve yapısal olarak birden çok nedeni görülebilmektedir. Sosyal engeller çevresinde gerçekleşen problemlerin birçoğu bireysel iyi – olma durumunu (well – being) tehdit altına alması, fakat normal bir bireyde tehdit unsuru görülmeyen (non – threatening) hallerinin diğer bir bireyde büyük bir hastalığa (distress) neden olması ve ya yoğun bir tepkiye neden olabilmesi melankolinin ana mekanizması olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca sorunların üstesinden gelme noktasında bireyler büyük farklılıklar göstermektedirler. Bilişsel psikolojide temel amaç, bilginin ne şekilde elde edildiği, ruhsal olarak nasıl temsil edildiği, bilgiyle ne şekilde bütünleştiği ve hangi biçimdeki bilginin kişinin duygu ve davranışlarını etkilediğini tanımlamak olarak belirtilmektedir. Ruhsal sorunların tanınmasında bir olay ile bireyin o olaya tepkisi sırasında ortaya çıkan ruhsal sürecin belirleyici etken olmasından hareketle benzer tüm teorilerde aynı şekilde olay-tepki sürecinin önemli olduğu belirtilmektedir.<sup>90</sup>

Bu yönden ele alındığı vakit depresyonun adlandırılmasında bilişsel teori önemli bir yer tutmaktadır. Genel olarak uyum seviyesi yetersiz ve mantıklı fikirlere sahip olmayan kişilere odaklanan bilişsel teori, bireyin sahip olduğu sorunlu duyguların bu uyum ve mantıklı düşünme eksikliğinden kaynaklandığını savunur. Seligman'ın Öğrenilmiş Çaresizlik Modeli ile Beck'in Melankolide Bilişsel Rahatsızlıklar Modeli bilişsel yaklaşımı esas alarak yapılan en önemli çalışmalar arasında sayılabilir.<sup>91</sup>

### **3.5.3. Depresyonda Davranışçı Yaklaşım**

Depresyonun davranışçı incelemesini yapan Skinner, Toplumsal çevrenin pozitif olarak gördüğü hareketlerin işlevsel hale gelmesi neticesinde bireyin hareketlerinde meydana gelen zayıflamayı, depresyon şeklinde açıklamıştır. Fester, depresyonun bireyin uyum sağlamakta güçlük çekeceği şekilde hızlı gerçekleşen toplumsal değişimlerden, ceza kaygısından, denetim ve pekiştirme konusundaki farklılıklardan kaynaklanabileceğini belirtir. Lewinsohn (1982) pekiştireçlerin ve cezaların

---

<sup>89</sup> Ok, a.g.e., s. 52.

<sup>90</sup> Ok, a.g.e., s. 52.

<sup>91</sup> Özgün, a.g.e., s. 62.

verilmesindeki oranın depresyonun oluşumuna etkisi üzerinde durmaktadır. Davranışa karşı beklentinin altında pozitif pekiştirici verilmesi, beklenmedik düzeyde yüksek ceza yaptırımı uygulanması durumunda depresyonun oluştuğunu belirtmektedir. Bireyin özel ve cinsel yaşamındaki olumlu durumlar, yapıcı ve bireye olumlu yansımaları olan sosyal paylaşımlar birer pozitif pekiştirici görevi yaparken, özel yaşamdaki veya iş yerinde stres yaratıcı sorunlar, toplumsal yaşamda diğer insanlardan alınan olumsuz mesajlar ise ceza görevi gören etmenler olarak değerlendirilebilir.<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup> Özgün, a.g.e., s. 62.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **SAĞLIK SEKTÖRÜ VE ÖZELLİKLERİ**

#### **4.1. Sağlık Sektörü Kavramı**

Sağlık sektörü insan sağlığını temel alan her türlü mal ve hizmetler ile ilgili olan arz, talep, üretim ve tüketim geniş alanı kapsayan bir sistemdir. İnsan sağlığına doğrudan ve dolaylı etkisi olan her unsur bu sistemin kapsamına girmektedir.<sup>93</sup>

#### **4.2. Sağlık Sektörü Alanları**

Geniş bir alanı içine alan sağlık sektörünün kapsamında sağlıkla ilgili mal ve hizmetler, talep ve arz sistemleri ile bunlara bağlı alt sistemler, bu bütünle bağlantılı bağlayıcı şartlar, belirleyiciler ve statüler yer almaktadır. Merkezde yoğun olan, çevreye doğru genişledikçe etki alanı azalan bu sektörün etki alanlarının kapsamı insan sağlığına etkileri ve katkı düzeyi esas alınarak aşağıdaki gibi açıklanabilir.<sup>94</sup>

##### **4.2.1. Sağlığa Dolaylı Etki Eden Hizmet Bölümleri**

Sağlık sektörünün en dış alanı olarak belirtilebilecek bu alanda, gelir ve refah dağılımı, işsizlik, tam istihdam, eğitim sistemi, mesleki eğitim, turizm, gençlik, ulaştırma, hukuk, standardizasyon, kültür seviyesi, haberleşme, demografik özellikler, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, tarım, milletler arası ilişkiler, enerji, ormancılık, insani ve ekonomik kaynaklar, sanayi yapısı, çalışma hayatı, tüketici örgütleri, kamu idaresi ve benzeri gibi esasında sağlık dışı sektörlerle doğrudan ilgili olan yapılar yer almaktadır. Diğer sektörlerle doğrudan ilişkisi olan bu yapılar sağlık sektörünün mal ve hizmet üretimi ile arz ve talep yapısına olan etkilerinden dolayı sağlık sektörünün dolaylı etmenleri olarak ele alınabilir.<sup>95</sup>

##### **4.2.2. Sağlığa Doğrudan Etki Eden Hizmet Bölümleri**

Sağlık sektörünün orta halkası olarak belirtilebilecek bu alanda sağlık politikaları, coğrafya, aile yapısı, sosyal, antropolojik yapı, spor, ilaç ve sağlık donatımları (araç, gereç, cihaz, protez vb.), sosyal politikalar, eğitim ve istihdam, veterinerlik ve ziraat hizmetleri, sosyal güvenlik, epidemiyolojik yapı, içme suyu

---

<sup>93</sup> Sargutan, Karşılaştırmalı Sağlık Sistemleri, Türkiye Sağlık Sektörünün Sistem Ve Mali Yapıları, Hacettepe Üniversitesi Yayını, Ankara, 2005.

<sup>94</sup> Sargutan, a.g.e., s. 401.

<sup>95</sup> Sargutan, a.g.e., s. 401.

şebekesi, kanalizasyon, belediye hizmetleri kapsamındaki bazı faaliyetler, insan gücü, biyomedikal teknoloji ve benzeri esasında diğer sektörlerle doğrudan ilişkisi olan yapı ve etmenler bulunmaktadır. Doğrudan diğer sektörlerle ilişkili olabilen bu yapı ve etmenler aynı zamanda sağlık sektörünün mal ve hizmetleri ile arz ve tüketim yapısıyla da ilgilidirler. Diğer sistemler ile sağlık sisteminin kesişim alanında yer alan bu yapılar sağlık sektörü ile orta düzey etkileşim alanında bulunmaktadır.<sup>96</sup>

#### **4.2.3. Asıl Sağlık Hizmetleri Bölümü**

Sağlık sisteminin en iç kesiminde bulunan bu alanda (halkada) sağlık sistemi için merkezi ve temel kişiler, kurumlar ve hizmetler yer almaktadır. Bunları sağlık personeli, sağlıklı insanlar, hastalar ve gibi kişiler ile hastane, eczane, sağlık ocağı, laboratuvar, muayenehane, Sağlık Bakanlığı, SSK, belediyeler, özel sektör ve benzeri kurum ve kuruluşlarca verilen tanı ve tedavi, halkın sağlık eğitimi, ilk yardım, evde bakım, eczacılık, AÇSAP hizmetleri ve diğer benzeri konular gibi kişiye yönelik koruyucu-geliştirici, birinci kademe tedavi ve yataklı tedavi türü yataklı ve yataksız sağlık hizmetleri olarak sıralamak mümkündür. Bunlar sağlık sisteminin bütünleşik unsurları ve esas bileşenleridir. Sağlık sisteminin üretim ve tüketim ile arz ve talep yapısının esas hareket notası, belirleyicisi ve yön vericisi olan bu alan sağlık sektörünün diğer iki halkası tarafından kuşatılır ve onlardan doğrudan etkilenir.<sup>97</sup>

#### **4.3. Sağlık Sektörünün ve Sağlık Hizmetlerinin Amacı, Hedefleri, Nitelikleri**

Köken olarak sağ kökünden türetilmiş bir kelime olarak sağlık kelimesi kelime anlamı olarak sıhhatli olmak, esenlik içinde olmak anlamlarına gelmektedir. Sağlık sisteminin bir kavramı ele alındığında ise daha geniş bir anlam çerçevesine sahip olmaktadır ve insanın hem bedensel, hem ruhsal hem de toplumsal kişilik bakımlarından tam iyi halde olması anlamına gelmektedir<sup>98</sup>.

Sağlık sisteminin içten dışa doğru olan üç halkasından ilk ikisi olan *Asıl Sağlık Hizmetleri* alanı ile ortadaki *Doğrudan Etkili Hizmetleri* alanında verilen hizmetler *Asıl*

---

<sup>96</sup> Sargutan, a.g.e., s. 401.

<sup>97</sup> Sargutan, a.g.e., s. 402.

<sup>98</sup> Sargutan, a.g.e., s.403.

*Sağlık Hizmetleri* olarak adlandırılabilmektedir. Daha kısa bir ifadeyle bu iki halka bu ikisi birden *Sağlık Hizmetleri kavramıyla* ifade edilebilmektedir.<sup>99</sup>

Günümüzde sağlık hizmetleri, sağlık çıktısını, ürününü, hizmetini, sonucunu oluşturan tüm kişi, kuruluş, ürün ve hizmetlerin tedbir, tarama, teşhis, tedavi, tedavi sonrası gibi, ortak sağlık hizmeti üretimleri görünümündedir.<sup>100</sup>

Sağlık Hizmetleri Sistemi ve daha kısa söylenişiyle Sağlık Sistemi kavramları, sağlık hizmetleri arz ve talebinin oluşumunu ve bunun gerçekleştiği düzenleri, süreçleri, sistemi tanımlarlar. Sağlık hizmetleri sistemi içindeki bu arz ve talep durumunun en genel amacı sağlıklı bireylerden meydana gelen sağlıklı bir toplumun oluşumuna yardımcı olmaktır. Bu amaca ulaşabilmek için özelde kişiye ve genelde ise topluma hizmet esasıyla çalışma yapılır ve nihayetinde sağlıklı bir dünyaya ulaşılması hedeflenir. Sağlık hizmetlerinin amacına ulaşılabilmesi için sağlık ihtiyacı olan toplumdaki tüm bireylere ihtiyaçları oranında kaliteli, ekonomik ve hakkaniyete uygun sağlık hizmeti sunulması amaçlanmaktadır. Bu hizmetin sunulmasındaki gaye kişinin yaşam kalitesinin yükseltilmesidir. Yöntem olarak çağdaş yaşam gereklerine uyumlu ve bilimsel ilkelere dayalı olan bu hizmetin yeterli, verimli, kolay ulaşılabilir olması sağlık hizmetinin amaçlarındandır. Etik açıdan da bölgeler ve toplumsal gruplar arasında sağlık düzeyi farklılıklarını azaltmayı amaçlayan, özelde hasta ve genelde de insan haklarına uygun bir yapıda olmalıdır. Bunun yanında sağlık sistemi sağlıklı yaşamın elde edilmesi, korunması ve sürdürülmesi konularında bireyi ve toplumu bilinçlendirme amacını da taşımaktadır. Sağlık sistemi, yaptığı bu çalışmalarla coğrafi, toplumsal, maddi ve diğer imkânların sınırlılıklarına rağmen sağlıklı bir yaşam için çabalayan, mevcut imkânları sağlıklı bir yaşam oluşturmak için kullanma istek, bilinç ve eyleminde olan bireyler ile bu bireylerden müteşekkil bir toplum oluşturmak gayesindedir. Böylece toplum ve bireyin içinde yaşadığı sağlıklı ortamların yaygınlaştırılması amaçlanmaktadır.<sup>101</sup>

---

<sup>99</sup> Sargutan, a.g.e., s.114.

<sup>100</sup> Sargutan, a.g.e., s. 404.

<sup>101</sup> Erdal Sargutan, "Sağlık Sistemleri, Sağlık Sektörünün Yapısı", Sağlık İdaresi Dergisi, Hacettepe Üniversitesi, Cilt:8, Sayı:3, Ankara, 2005.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### ALANYAZINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

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

#### 5.1. Problem Durumu

Çalışanların stresli bir şekilde iş yaşamlarını sürdürmeleri birçok açıdan olumsuzluklara neden olmaktadır. Çalışanların yaşadıkları stres onların iş hayatlarını olduğu gibi ailesel yaşantılarını da etkilemektedir. Bilindiği gibi stres son yıllarda giderek artan rahatsızlıkların başında gelmektedir. Çalışanların yaşadıkları stres yaptıkları işten verim alınamamasına da sebebiyet vermektedir. Bireylerin gereğinden fazla çalışmaları neticesinde yıpranmadan kaynaklı olarak işlerini yerine getirememe halleri olarak açıklanan tükenmişlik sendromu, kişilerin iş hayatlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışmada mesleki stres ve tükenmişlik sendromunun depresyon üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Çalışmamızda temel olarak şu soru cevaplanmaya çalışılmıştır.

Mesleki stres ve tükenmişlik sendromunun depresyon üzerindeki etkisi nedir?

#### 5.1.2. Alt Problemler

Problem durumuna bağlı olarak bu çalışmada aşağıdaki alt problemlere de cevap aranmaktadır.

1. Depresyon ile
  - a. Kişilik Yapısı arasında,
  - b. İş Yapısı arasında,
  - c. Örgütsel Yapı ve Yönetim Yapısı arasında,
  - d. Örgüt içi Fiziksel Koşullar arasında,
  - e. Genel Çevresel Koşullar arasında,
  - f. Örgütsel Stres arasında,
  - g. Duygusal Tükenme arasında,
  - h. Kişisel Başarı arasında,
  - i. Duyarsızlaşma arasında,
  - j. Tükenmişlik arasında, anlamlı bir ilişki var mıdır?

2. Depresyonu, örgütsel stres/tükenmişlik etkilemekte midir?
3. Depresyonu, kişilik yapısı, iş yapısı, örgütsel yapı ve yönetim yapısı, örgüt içi fiziksel koşullar, genel çevresel koşullar, duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma etkilemekte midir?
4. Depresyon, kişilik yapısı, iş yapısı, örgütsel yapı ve yönetim yapısı, örgüt içi fiziksel koşullar, genel çevresel koşullar, duygusal tükenme, örgütsel stres, kişisel başarı, duyarsızlaşma, tükenmişlik;
  - a. Cinsiyete göre,
  - b. Yaşa göre,
  - c. Eğitim düzeyine göre,
  - d. Kurumdaki çalışma süresine göre,
  - e. Çalışılan kuruma göre,
  - f. Göreve göre değişmekte midir?

## 5.2. Alanyazında Yapılan Çalışmalar

Çalışmamızda yukarıda sıralanan sorulara cevap aranırken ülkemizde ve diğer ülkelerde yapılan çalışmalar için literatür taraması yapılmış ve ilgili çalışmalar incelenerek, daha önceden yapılmış çalışmalardan yararlanılmıştır.

Ardıç'ın 2009 yılında ergenlik çağındaki bireyler üzerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre öğrenciler, stresle mücadelede farklı yollara başvurmakta ve stresin neden olduğu kaynaklara göre başa çıkma yolları da değişmektedir. Araştırma neticesine göre arkadaşlara problemlerini anlatma, aileyle okul problemlerini konuşma stresle başa çıkmak için öğrencilerin kullandığı yollardan bazılarıdır<sup>102</sup>.

Yılmaz ve Ekicinin (2006) *Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma* adlı araştırmasında, katılımcıların örgütsel stres faktörünün neticesine göre çalıştıkları vakit, medeni durum ve yaş ile ilgili değişkenlere göre anlamlı bir değişiklik göstermediği belirlenmiştir. Bu durumla beraber yapılan işten zevk almama, işe gitmede isteksizlik, işten ayrılmayı düşünme gibi konular çalışan bireyleri olumsuz yönde etkileyen birer stres faktörleridir<sup>103</sup>.

---

<sup>102</sup> Ali Ardıç, "Öğrencilerde Strese Neden Olan Etkenler Ve Başa Çıkma Davranışları", Millî Eğitim Bakanlığı Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı (EARGED), Ankara, 2009.

<sup>103</sup> Abdullah Yılmaz, Süleyman Ekici, "Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta, ss. 38, 2006.



Sökmen (2005), Adana ilinde faaliyet gösteren 62 otel işletmesinde işlevini sürdüren yöneticilerin stres kaynaklarını araştırdığı çalışmada strese neden olan etkenleri meydana çıkarmıştır. Bu faktörler bireylerin değişik beklentiler içinde olması, çalışma sürelerinin uzunluğu, işyerinde huzursuz ortamın oluşması, çalışma alanının fazlaca gürültülü olması gibi faktörler strese neden olmaktadır<sup>104</sup>.

Çınar (2010) *Eğitim ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stresi Düzeyleri* adlı çalışmasında 2008 yılı ağırlık merkez ilköğretim okullarında çalışan 175 öğretmen ile 227 sağlık personelinin örneklem grubu olarak seçmiştir. Bulgularında örneklem grubundaki kişilerin iş stresinin düzeyi olarak yüksek olduğunu sağlık çalışanlarının meslek stresi düzeyinin eğitim çalışanlarının düzeyinden yüksek olduğunu, aynı şekilde kadınlardaki stres düzeyinin de erkeklere nazaran yüksek olduğunu belirtmiştir. Araştırma konusu grubun %52'sinin bedensel ve ruhsal iş stresi belirtileri gösterdiği, bunlardan % 48'nin ise riskli seviyede iş stresi altında olduğu tespit edilmiştir. Araştırma örneklemini kapsamındaki sağlık çalışanları ve öğretmenlerin branş, cinsiyet, kıdem yılı ve medeni durumları arasında her hangi bir fark bulunmamıştır.<sup>105</sup>

Bekçi ve diğerlerinin 2009 yılında yapmış oldukları çalışmada muhasebe meslek mensuplarının streslerinin kaynaklarını tespit etmek amaçlanmıştır. 118 muhasebe mensubu üzerinde yapılan araştırmada Isparta ve Burdur illeri seçilmiştir. Araştırma neticesinde stresin iş hayatından ve iş sorumluluklarından oluştuğu belirlenmiştir.<sup>106</sup>

Gökdeniz (2005) *Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama* adlı bir çalışma yapmıştır. Mobilya sektöründe çalışan 100 kişi üzerinde yapılan araştırmada, strese neden olan kaynaklar önem derecesine göre; yetki yapısı, üretim yapısı, örgütsel yapı ve iklim, görev yapısı, rol yapısı ve kültürel yapı olarak tespit edilmiştir.<sup>107</sup>

---

<sup>104</sup> Alptekin Sökmen, "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Güz 2005, İstanbul, 2005, s. 1-27.

<sup>105</sup> Orhan Çınar, *Eğitim Ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stresi Düzeyleri*, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Yaz-2010 Cilt:9, İstanbul, 2010, s.101-121.

<sup>106</sup> İsmail Bekçi ve Havva Alkan, *Finansal Bilgi Sisteminin Hisse Senetlerine Yatırım Kararı Üzerine Etkisi: İmkb'de Bir Uygulama*, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.14, Isparta, 2009, s.1-20.

<sup>107</sup> İsmail Gökdeniz, "Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları Ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 13, Konya, 2005

Yıldırım ve diğerlerinin 2004 yılında yapmış oldukları çalışmada stresin muhasebe meslek elemanları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışmaya İzmir'den 32 muhasebe mensubu dâhil olmuştur. Araştırma neticesinde stresin en sık yaşandığı faktörler; ekonomik sıkıntılar, aileyle ilgili problemler, zaman sorunu, ekonomik belirsizlik, yaşam şartları olarak belirlenmiştir.<sup>108</sup>

Yurtiçinde yapılan çalışmaların yanı sıra yurt dışında da stres faktörü birçok araştırmanın konusu olmuştur.

Jamal (2005), iş stresi ve A tipi davranış özelliğine sahip olan çalışanların neden olduğu kişisel ve örgütsel sonuçları belirlemeye çalışmıştır. Cooper ve Spector (2002) yöneticilerin başa çıkma stratejilerine ilişkin Çin, Hong Kong ve Taiwan'da bir çalışma yapmıştır. Çin'den 249 (164 erkek, 85 kadın), Hong Kong'tan 280 (159 erkek, 120 kadın) ve Taiwan'dan 347 (191 erkek, 151 kadın) yöneticiden oluşan örneklem grubuna, içsel yönetim anketini uygulamışlardır. Çalışma sonucunda yöneticilerin, baş etme mekanizmalarını kontrol ederek ve destekleyerek olumlu yönde stresle baş ettikleri tespit edilmiştir.<sup>109</sup>

Wang'ın 2014 senesinde yaptığı çalışmada Çin'de görev yapan polisler incelenerek polislerin yaşadıkları stres ile tükenmişlikleri arasında pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.<sup>110</sup>

Manshor ve diğerleri (2003) çalışmalarında, Malezya da faaliyet gösteren 34 çok uluslu şirketlerde görev yapan yöneticilerin mesleki stres kaynaklarını incelemişler ve toplam 440 yönetici araştırmaya katılmıştır. Buna göre, iş yerlerindeki iş yükleri, çalışma koşulları ve iş ilişkileri strese yol açan stres faktörleri olarak ortaya çıkmıştır. Çok uluslu şirketlerde çalışan Malezya yöneticileri tarafından algılanan stres kaynakları arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür. İş durumu, iş yükü, risk ve tehlike, yeni teknoloji, rol çatışması ve rol belirsizliği ve kariyer gelişimi değişkenlerinde önemli farklılıklar olduğu görülmüştür. Bunlardan en önemli farklılık görünenler, iş yükü ve olduğu belirtilmiştir. Ayrıca hizmet yılı ve stres düzeyi arasında negatif bir ilişki varlığı

<sup>108</sup> Oya Yıldırım, Fatma Tektüfekçi ve Cahit Çukacı, Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Cilt 9, Sayı 2, Isparta, 2004, s. 1-20.

<sup>109</sup> Jamal, Muhammad, "Short Communication: Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stres and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees", Stres and Health, Vol: 21, ,2005, p.129-137.

<sup>110</sup> Zeng Y. and Wang Z., A Policy Analysis on Challenges and Opportunities of Population/ Household Aging in China, Population Ageing, No:7, 2014, p:255-281.

da ortaya konulmuştur. Araştırma sonucu, işyerindeki ilişkilerin yöneticiler arasında bir stres kaynağı olduğunu göstermektedir. İş stresi ile ruhsal zekâ arasındaki ilişkiyi inceleyen Landa ve diğerleri (2008) duygu kontrolüne sahip olan hemşirelerin iş stresi seviyelerinin düşük olduğunu belirtmişlerdir.<sup>111</sup>

Hayes ve Weathington'un 2007 yılında restoran yöneticileriyle gerçekleştirdiği çalışmada stres, yaşam doyumu, ruhsal iyimserlik ve mesleki tükenmişlik arasındaki bağlar araştırılmıştır. Araştırma sonucuna göre stres ve mesleki tükenmişlik arasında oldukça güçlü bir bağ tespit edilmiştir.<sup>112</sup>

Pines ve Kainen'in 2004 senesinde gerçekleştirdikleri araştırmada ise İsraili polislerin tükenmişlik ve stres düzeyleri arasındaki bağ araştırılmıştır. Araştırma sonucuna göre ise tükenmişlik ve stres kavramları arasında olumlu bir ilişki saptanmıştır.<sup>113</sup>

Pullis'in 1992 yılında 244 adet öğretmen üzerinde yaptığı çalışmada stres kaynakları ve stresle başa çıkma yolları incelenmiştir. Araştırma neticesinde okulda kariyer gelişimi ve iş sorumluluğu ile ilgili strese neden olan faktörlerin yaşandığı durumlarda öğrenciler ile olan iletişimin daha sağlıklı olduğu tespit edilmiştir.<sup>114</sup>

Tükenmişlik ile ilgili hem Türkiye'de hem de yurtdışında birçok çalışma yapılmış ve yapılan çalışmalardan bazılarında aşağıda değinilmiştir:

Kaya'nın 1996 yılında öğretmenler üzerinde uyguladığı araştırma 720 öğretmen üzerinde Seidman ve Zager tarafından geliştirilen Öğretmen Tükenmişlik Ölçeği ile Derogatis ve arkadaşları tarafından geliştirilen Psikolojik Belirti Tarama Testini uygulamıştır. Araştırma sonucuna göre; tükenmişliğin cinsiyete göre değiştiği, erkek öğretmenlerin ağırlıklı olarak tükenmişlik yaşadıkları, medeni duruma bağlı olarak ise tükenmişlik düzeyinin değişmediği, eğitim açısından ise dört yıllık fakülte mezunlarının ağırlıklı olarak tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.<sup>115</sup>

---

<sup>111</sup> George W. Kester vd., "Capital Budgeting Practices in the Asia- Pacific Region: Australia, Hong Kong, Indonesia, Malaysia, Philippines, and Singapore", Financial Practice and Education,, 1999, p. 25-33.

<sup>112</sup> Hayes C.T. and Weathington,B.L.,Optimism, Stres, Life Satisfaction and Job Burnout in Restaurant Managers. Journal of Psychology, 41(6), 2007,p. 565-579.

<sup>113</sup> Pines, A. M. ve Keinan, G., "Stress and Burnout: The Significant Difference", Personality and Individual Differences, Vol: 39, 2005, p.625- 635.

<sup>114</sup> Pullis M.,An Analysis of the Occupaational Stres of teachers of the 1992 Behaviorally Disordered: Sources, Effects and Strategies for Coping, Behavioral Disorders, 1992, 191-201.

<sup>115</sup>Songül Tümkiye, Öğretmenlerdeki tükenmişlik görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 1996.

Gündüz'ün 2000 yılında Trabzon'da 265 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada stresle başa çıkma ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin tespiti amaçlanmıştır. Araştırmada Maslach tükenmişlik ölçeği kullanılmış ve hemşirelerin % 24'lük kısmının duygusal tükenmişlik, % 15'inin bireysel başarısızlık, % 2'sinin ise duyarsızlaşma biçiminde tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir<sup>116</sup>.

Alanyalı 2006 yılında Bursa'da görev yapan çalışanların iş tatminleri, tükenmişlik ve coşku gibi duygularını demografik değişkenlere göre araştırmıştır. Bunların yanı sıra tükenmişlik ve coşku duygularının iş doyumuyla olan etkileşimi de araştırılmıştır. Araştırma neticesinde strese neden olan faktörlerin mesleki zorluklardan kaynaklandığı ve stresin tükenmişliğe etki ettiği tespit edilmiştir<sup>117</sup>.

Gezer'in 2008 yılında BESYO öğretim elemanları üzerinde yaptığı çalışmada strese neden olan olayların tükenmişlik ve depresyon üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bu nedenle Türkiye'den toplam 365 BESYO öğretim elemanı seçilerek örneklem grubunu oluşturmuşlardır. Araştırma neticesine göre BESYO öğretim elemanlarının depresyon ve tükenmişlik düzeylerinin düşük, streslerinin ise orta seviyede olduğu açıklanmıştır. Araştırmada stresin depresyon ve tükenmişliği etkilediği ortaya konmuştur.<sup>118</sup>

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalardan biri olan Gaines ve Jermier'in 1983 yılında 169 polis üzerindeki çalışma önemlidir. Bu çalışmada polisler üzerinde duygusal tükenmişliğin stres ve çeşitli değişkenler üzerinden değerlendirilmiştir. Bu çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmış ve polislerin medeni hallerinin mesleki deneyim sürelerinin tükenmişlik seviyeleri üzerinde etkili olup olmadığı araştırılmıştır. Yapılan araştırma neticesinde polislerin tükenmişlik düzeylerinin masa başı görevini icra edenlerden daha düşük olduğu ifade edilmiştir.<sup>119</sup>

---

<sup>116</sup>Erdem Cam, Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi, 2004.

<sup>117</sup>Lütfullah Kemal Alanyalı, Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Olan Etkilerinin Tükenmişlik Ve Dinçlik (Coşku) Etkileri Bağlamında İncelenmesi (Uygulamalı Bir Araştırma), , Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Bursa, 2006 **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

<sup>118</sup>Engin Gezer, Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi, Ankara Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Ankara, 2008 **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**

<sup>119</sup>Jeannie Gaines, John Jermier, Emotional Exhaustion In A High Stres Organization, Academy Of Management Journal, 26, 1983, p.567-586.

1991 yılında Hipps ve Holpin'in yaptığı çalışmada devlet okullarında görevli 219 öğretmen ve 58 yöneticinin memnuniyetsizlik ve tükenmişlik seviyelerini ve geleneksel eğitimin yönetici ve öğretmenler üzerinde oluşturduğu stres seviyesi araştırılmıştır. Araştırmada mesleki güçlükler, öğrenciler ile olan iletişimde kayıplar, maaş ve statü durumlarının öğretmenlerin ve yöneticilerin tükenmişlikleri üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir.<sup>120</sup>

Kelly, 1994 yılında antrenörlerin tükenmişlik seviyeleri üzerinde bir araştırma yapmıştır. Duygusal açıdan tükenme, engellenmişlik hissi gibi stres belirtilerinin kadın antrenörlerde daha yoğun hissedildiği araştırmadan çıkan sonuçlardan biri olurken, cinsiyete bağlı olarak kadınların tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır.<sup>121</sup>

Friedman 1997 yılında 821 okul idarecisi üzerinde yaklaşık olarak iki sene devam eden araştırmalar yapmış ve neticesinde tükenmişliğe ve strese neden olan faktörleri belirlemiştir. Araştırma neticesine göre strese neden olan faktörler: fazla iş sorumluluğu, çatışma, çeşitli sebeplerden dolayı yapılan baskılar, insan gücü kullanımında ortaya çıkan başarısızlık, ailesel problemler olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucuna göre hatalı kurulan ilişki ve başarısız görevlerin ciddi seviyelerde mesleki tükenmişliğe ve ruhsal açıdan çöküntüye neden olduğu vurgulanmıştır.<sup>122</sup>

Terry 1997 yılında öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada tükenmişliği ve tükenmişlikle başa çıkabilme üzerine araştırma yapmıştır. Araştırmada uzun süreli olarak yaşanan stresin vücut üzerinde olumsuz etkilerinin olacağı, buna engel olunmadığında ise bu durumun tükenmişliğe neden olacağı açıklanmıştır. Amerika'daki öğretmenlerin yaklaşık olarak % 40'ına yakınının emekli oluncaya kadar öğretmeye devam edemedikleri, eğer bu süre boyunca öğretmenin devam etmesi bekleniyorsa öncelikle tükenmişlikle başa çıkılması gerektiği belirlenmiştir.<sup>123</sup>

---

<sup>120</sup> Elizabeth Smith Hipps, Glennelle Holpin, "Performansa Dayalı Akreditasyon", Report Research 143 U.S. Alabama, 1991.

<sup>121</sup> Kelly B., A Model Of Stres And Burnout In Collegiate Coaches: Effects Of Gender And Time Of Season, Research Quarterly For Exercise And Sport, 65, 1, 1994, p.45-48.

<sup>122</sup> Isaac Friedman, High and Low Burnout Principals: What Makes the Difference?, The Annual Meeting of the American Educational Research Association, March 24-28, 1997, p.2-32.

<sup>123</sup> Paul Michael Terry, Teacher Burnout: Is It Real? Can We Prevent It?, Reports Research 143, Speeches Or Meeting Papers 150, U.S. Indiana, 1997.

Forlin 2001 yılında engelli öğrencilerle çalışan öğretmenlerin strese neden olan faktörlerini 571 öğretmen aracılığıyla araştırmıştır. Öğretmenler üzerinde stres ve tükenmişlik ölçeği kullanarak yapmış olduğu araştırmada kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha fazla stres yaşadıkları ortaya çıkarılmıştır. Öğretmenlerin stres yaşamasına neden olan faktörlerin başında ise kaynak kıtlığı, sınıf boyutları, öğrenci disiplini gibi etkenler bulunmaktadır. Bu bilgilerin yanı sıra genç ve daha az tecrübeye sahip olan öğretmenlerin streslerinin daha az olduğu da yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır.<sup>124</sup>

---

<sup>124</sup> Chris Forlin, Inclusion: Identifying Potential Stressors for Regular Class Teachers. Educational Research, 43(3), 2001, p. 235-245.

## ALTINCI BÖLÜM

### MESLEKİ STRES VE TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN DEPRESYON ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: VAN İLİNDE SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA-YÖNTEM

#### 6.1. Çalışmanın Amacı ve Önemi

Çalışanların stresli bir şekilde iş yaşamlarını sürdürmeleri birçok açıdan olumsuzluklara neden olmaktadır. Çalışanların yaşadıkları stres onların iş hayatlarını olduğu gibi ailesel yaşantılarını da etkilemektedir. Bilindiği gibi stres son yıllarda giderek artan rahatsızlıkların başında gelmektedir. Çalışanların yaşadıkları stres yaptıkları işten verim alınamamasına da sebebiyet vermektedir.

Tükenmişlik sendromu bireylerin iş yaşamlarıyla alakalı bir konudur. Bireylerin gereğinden fazla çalışmaları neticesinde yıpranmadan kaynaklı olarak işlerini yerine getirememeye halleri olarak açıklanan tükenmişlik sendromu, kişilerin iş hayatlarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu çalışmada mesleki stres ve tükenmişlik sendromunun depresyon üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Çalışmanın amacı son yıllarda sağlık çalışanlarının baş etmek zorunda kaldıkları stres ve tükenmişlik sendromunun depresyon üzerindeki etkisinin araştırılmasıdır.

Çalışmada katılımcıların depresyon ölçümleri ile kişilik yapısı, iş yapısı, örgütsel yapı ve yönetim, örgüt içi fiziksel koşullar, genel çevresel koşullar, örgütsel stres, duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenmişlik ölçümleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Katılımcıların depresyon ölçümünün örgütsel stres ve tükenmişlik; kişilik yapısı, iş yapısı, örgütsel yapı ve yönetim yapısı, örgüt içi fiziksel koşullar, genel çevresel koşullar, duygusal tükenme ve kişisel başarı ölçümlerinden etkilenme durumu incelenmiştir. Aynı zamanda bu çalışmada çalışanların demografik özelliklerinin depresyon, kişilik yapısı, iş yapısı, örgütsel yapı ve yönetim yapısı, örgüt içi fiziksel koşullar, genel çevresel koşullar, duygusal tükenme, örgütsel stres, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenmişlik ölçümlerine göre farklılaşma durumu incelenmiştir.

#### 6.2. Çalışmanın Evren ve Örnekleme

Çalışmanın evrenini araştırmanın gerçekleştiği dönemde Van ilinde yer alan sağlık kurumlarında çalışan bireyler oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini 70'i kadın, 132'si erkek toplam 202 kişi oluşturmaktadır.

### **6.3. Çalışmanın Yöntemi**

Çalışmanın bu bölümünde, sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırma ile ilgili bilgilere yer verilmektedir. Bu çerçevede bir araştırma modeli geliştirilmiş daha sonra araştırmanın amacı, kapsamı, sınırlılıkları, veri toplama yöntemi ve verilerin analiz yöntemi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Bu çalışmada sağlık çalışanları görüşlerine anket yoluyla başvurulacağından, bilimsel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılmıştır. Genel tarama modeli nicel yöntemdir.

Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Genel tarama modeli, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da evrenden alınacak bir grup üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir. Araştırmaya konu olan durum, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır.<sup>125</sup>

### **6.4. Veri Toplama Araçları**

Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu olduğu gibi betimlemeyi amaçlayan araştırma yöntemleridir. Genel tarama modeli çok fazla sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya ulaşmak niyetiyle evrenin tamamı veya evrenden alınacak bir grup üzerinde düzenlemeleridir. Araştırmaya konu olan durum, kendi şartları içinde ve var olduğu gibi tanımlamaya çalışılır.

#### **6.4.1. Kişisel Bilgi Formu**

Kişisel bilgi formu, araştırmanın bağımsız değişkenleri olan cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki kıdem, çalışılan kurum, kurumdaki görev gibi kişilerin demografik özellikleri maddelerinden meydana gelmektedir. Kişisel bilgi formu, anket formunun başlangıcında yer almaktadır ve kişilerden bu bölümün eksiksiz doldurulması talep edilmiştir.

#### **6.4.2. Stres Değerleme Ölçeği**

Çalışmanın bağımsız değişkenleri olan mesleki strese sebep olan faktörler belirlenirken anketteki 42 soru, Aydın'ın (2004) hazırladığı stres değerlendirme ölçeği

---

<sup>125</sup>Niyazi Karasar, "Bilimsel Araştırma Yöntemi", Nobel Yayın Dağıtım, 23. Baskı, Ankara, 2005.



kullanılmıştır.<sup>126</sup> Araştırmada stres değerlendirme değişkenleri 5 farklı aşamada incelenmiştir. 1.Kişilik yapısı 2. İş yapısı 3. Örgütsel yapı ve yönetim yapısı 4. Örgüt içi fiziksel koşullar 5. Genel çevresel faktörler. Bu sorular aşağıdaki gibidir:

- Kişilik yapısına ilişkin faktörler: 1., 2., 23., 30. sorular
- İş yapısına ilişkin faktörler: 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10., 11., 12., 13. sorular
- Örgütsel yapı ve yönetim yapısına ilişkin faktörler: 14., 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., 22., 24., 25., 26., 27., 28., 29., 31., 32., 33., 34., 35., 36. sorular.
- Örgüt içi fiziksel koşullara ilişkin faktörler: 37., 38., 39. sorular
- Genel çevresel şartlar: 40., 41., 42. sorular

Araştırmada kullanılan Stres Değerleme Ölçeğinin güvenilirliği için hesaplanan Cronbach Alfa değeri 0,89 olarak bulunmuştur. Aydın (2007), aynı ölçek ile yaptığı çalışmada; ölçeğin güvenilirliği Cronbach Alfa Katsayısını 0,847 olarak bulmuştur.

#### **6.4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği**

Tükenmişlik modelleri arasında en yaygın ve en kabul göreni Maslach Tükenmişlik Modelidir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Maslach ve Jackson (1981), tarafından geliştirilmiştir. Ölçek Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Ölçeği Türkçe'ye uyarlaması 5 basamaklı yanıt seçeneklerinden meydana gelmektedir. Bunlar aşağıdaki gibidir:

a) Duygusal Tükenme: (Emotional Exhaustion): Alt ölçeği, kişinin mesleği ya dâişî tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar ve 9 maddeden oluşmaktadır (1.2.3.6.8.13.14.16.20).

b) Duyarsızlaşma (Depersonalization): Alt ölçeği, kişinin hizmet verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde davranmalarını tanımlar ve 5 maddeden oluşmaktadır (5.10.11.15.22).

c) Kişisel Başarı (Personal Accomplishment): Kişisel başarı alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar ve 8 maddeden oluşmaktadır (4.7.9.12.17.18.19.21).

Ölçeğin güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları, Ergin (1992) ve Cam (1992) tarafından yapılmıştır. 552 doktor ve hemşireden elde edilen verilerin üç alt boyuta ilişkin Cronbach alpha kat sayıları; Duygusal Tükenme 0,83, Duyarsızlaşma 0,65,

---

<sup>126</sup> Şule Aydın, Otel işletmelerinde stres faktörleri ile iş bırakma ilişkisi, 4-5 yıldızlı oteller uygulaması, 2004, Dokuz Eylül Üniversitesi.

Kişisel Başarı 0,72'dir. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin tekrar test tekrar güvenilirlik kat sayıları ise Duygusal Tükenme 0,83, Duyarsızlaşma 0,72, Kişisel Başarı 0,67'dir. Cam (1992), yapmış olduğu güvenilirlik çalışmasında Duygusal Tükenme 0,89, Duyarsızlaşma 0,71, KişiselBaşarı0,72 şeklinde değerler elde etmişlerdir.

Çalışmamızdan elde ettiğimiz verilerden yaptığımız analiz sonucunda ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik değerini 0,74 olarak bulunmuştur.

#### **6.4.4.Beck Depresyon Ölçeği**

Beck Depresyon Ölçeği 1961 yılında Beck tarafından geliştirilmiş ve ilk olarak Teğin (1980), sonrasında ise Şahin (1997) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Teğin (1980), tarafından yapılan güvenilirlik analizinde ölçeğin güvenilirliği 0,78 olarak, Aktürk vd. (2005)<sup>127</sup> yapmış olduğu geçerlik güvenilirlik çalışmasında ölçeğin güvenilirliğini 0,85 olarak bulunmuşlardır. Hisli (1989) tarafından ölçeğin faktör analizi yapılarak, ölçekten alınan toplam puanın 1-10 aralığına "Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal", 11-16 puan aralığına "Orta derecede duygu durum rahatsızlığı", 17-20 puan aralığına "Klinik olarak depresyon", 21-30 puan aralığına "Orta düzeyde depresyon", 31-40 puan aralığına "Ciddi düzeyde depresyon" ve 41-63 puan aralığına ise "Ağır depresyon" olarak adlandırmıştır.<sup>128</sup> Beck Depresyon Ölçeği 21 belirti kategorisinden meydana gelmektedir. Bunlar:

1. Duygu durum (mood)
2. Karamsarlık (pessimism)
3. Başarısızlık duygusu (sense of failure)
4. Doyumsuzluk (lack of satisfaction)
5. Suçluluk duygusu (guilt feeling)
6. Kendinden hoşnutsuzluk (self-dislike)
7. Kendini suçlama (self-accusation)
8. İntihar istekleri (suicidal wishes)
9. Ağlama nöbetleri (crying spells)
10. Sinirlilik (irritability)
11. Sosyal geri çekilme (social withdrawal)

---

<sup>127</sup> Zekeriyâ Aktürk, Neziha Dağdeviren, Mevlüt Türe, Cengiz Tuğlu, Birinci Basamak için Beck Depresyon Tarama Ölçeği'nin Türkçe Çeviriminin Geçerlik ve Güvenirliği, Türk Aile Hekimleri Dergisi, 2005; 9(3): 117-122.

<sup>128</sup> Nesrin Hisli, Beck Depresyon Envanterinin üniversite öğrencileri için geçerliği, güvenilirliği., Psikoloji Dergisi 1989; 7:3-13.

- 12.Kararsızlık (indecisiveness)
- 13.Beden imgesinin çarpıtılması (distortion of body image)
- 14.Çalışmanın ketlenmesi (work inhibition)
- 15.Uyku bozukluğu (sleep disturbance)
- 16.Yorgunluk (fatigability)
- 17.İştah azalması (loss of appetite)
- 18.Kilo kaybı (weight loss)
- 19.Bedensel yakınmalar (somatic preoccupations)
- 20.Cinsel dürtü kaybı (loss of libido)
- 21.Cezalandırma duyumu (sense of punishment)

Yukarıdaki her madde, depresif göstergelerin derecesine göre azdan çoğa doğru sıralanmış 0-3 arası puanlanan dört ifadeden meydana gelmektedir.

Araştırmada kullanılan Beck Depresyon Ölçeğinin güvenilirliği için hesaplanan Cronbach Alfa değeri 0,92 olarak bulunmuştur.

#### 6.5. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Araştırmada örneklem grubundan elde edilen veriler, bilgisayar ortamında istatistik paket programına aktarıldıktan sonra verilerin analizi ve yorumlanması yapılmıştır. Bu analiz sırasında verilerin aritmetik ortalamaları, frekansları, standart hata ve standart sapmaları belirlenmiştir. Anlamlı farklılıklar için Scheffe testi hesaplanmıştır.

**Tablo-3** 5'li Likert Ölçek Sıralaması<sup>129</sup>

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiç Katılmıyorum	1	1,00-1,79	Çok Düşük
Katılmıyorum	2	1,80-2,59	Düşük
Kararsızım	3	2,60-3,39	Orta
Katılıyorum	4	3,40-4,19	Yüksek
Tamamen Katılıyorum	5	4,20-5,00	Çok Yüksek

Ölçek maddeleri 5'li likert tipi olarak alınmış ve "Hiç Katılmıyorum" için 1, "Katılmıyorum" için 2, "Kararsızım" için 3, "Katılıyorum" için 4 ve "Tamamen Katılıyorum" için 5 şeklinde kodlanarak SPSS programına veri girişleri yapılmıştır. Stres

<sup>129</sup> Mehmet Uca, Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları İle Hoşgörü Değerine Sahip Olma Düzeyleri Arasındaki İlişki, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, 2015.

değerlendirme ölçeğindeki maddelere verilen cevaplar Tablo 5'e göre düzenlenerek veri girişleri sağlanmıştır. Depresyon ölçeği 4'lü likert ölçeği olduğundan diğer iki ölçeğe göre uyarlanarak(1,25-2,5-3,75-5 olarak) programa girilmiş ve analiz işlemleri yapılmıştır. Uygulayıcıdan alınan puanlar doğrultusunda toplam puan hesaplanarak ve ölçekteki cevapları aranan boyutların her birinin maddelerine verilen puanlar kendi arasında analiz edilmiştir. Veriler ışığında sağlık çalışanlarının verdikleri cevaplar ile cinsiyet, yaş, medeni durum, kıdem, öğrenim durumu, çalışılan kurum, görev, kadro durumu ve çalışma şekli türüne göre farklılık olup olmadığı; fark varsa farkın anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Ayrıca ölçek boyutları arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığı da analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Elde edilen veriler ışığında durum tespiti yapılarak önerilerde bulunulmuştur.

Ölçeklerin veri analizinde One-Way Anova ve Independent Samples t-testi kullanılmıştır. Ölçek boyutları ve depresyon ölçeği maddeleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için de korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında ve %5 anlamlı farklılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Ankette kullanılan stres değerlendirme ve tükenmişlik ve depresyon ölçeklerinin güvenilirlik analizi yapılarak cronbach's alpha değeri hesaplanmıştır. Güvenilirlik analizinin amacı verilerin rastlantısallığını ölçmektir. Ankete verilen cevaplar rastgele dağılım gösteriyorsa anket sonuçlarının güvenilir olduğuna karar verilir. Güvenilirlik analizi seçilen örneğin güvenilirliğini, tesadüflüğünü ve tutarlılığını test etmekte kullanılır. Sonucun güvenilir olup olmadığına cronbach's alpha ( $\alpha$ ) değerine göre karar verilir.<sup>130</sup>

## 6.6.Hipotezler

Çalışmanın amacına ulaşabilmek ve bilimsel sürecin izlenmesi adına gerekli hipotezler oluşturulmuştur. Araştırma sorularına cevap aranan sorular için hazırlanan genel hipotezler aşağıdaki gibidir:

H1: Algılanan stres ile algılanan depresyon arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.

---

<sup>130</sup> Salih Güney, Örgütsel Davranış, 1. Basım, Nobel Yayınları, İstanbul, 2001: 433.

H2: Algılanan tükenmişlik ile algılanan depresyon arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.

H3: Algılanan stres düzeyi sağlık çalışanları üzerinde demografik değişkenlere (*cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki kıdem, çalışılan kurum, daha önce çalışılan kurum sayısı, çalışanın görevi, kurumdaki çalışma süresi, kadro durumu, kadro şekli*) göre anlamlı farklılıklar gösterir.

H4: Algılanan tükenmişlik düzeyinin sağlık çalışanları üzerinde demografik değişkenlere (*cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki kıdem, çalışılan kurum, daha önce çalışılan kurum sayısı, çalışanın görevi, kurumdaki çalışma süresi, kadro durumu, kadro şekli*) göre anlamlı farklılıklar gösterir.

H5: Algılanan depresyon düzeyinin sağlık çalışanları üzerinde demografik değişkenlere (*cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki kıdem, çalışılan kurum, daha önce çalışılan kurum sayısı, çalışanın görevi, kurumdaki çalışma süresi, kadro durumu, kadro şekli*) göre anlamlı farklılıklar gösterir.

Araştırmada oluşturulan hipotezler incelenerek bu hipotezlere bulunan cevaplar bulgular bölümünde detaylı olarak verilmiştir.

### **6.7.Sınırlılıklar**

- a. Çalışma, Van ili ve merkez ilçelerinde sağlık alanında çalışmakta olan bireyler ile sınırlıdır.
- b. Araştırma, ankete katılan katılımcıların, verdikleri cevaplar ile sınırlıdır.
- c. Araştırma Beck Depresyon Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Stres Değerleme Ölçeğinde belirtilen davranışlar ile sınırlıdır.

### **6.8.Sayıtlılar**

- a. Ankete katılan sağlık alanı çalışanları, maddelere samimi olarak cevap vermişlerdir.
- b. Ankete katılan sağlık alanı çalışanları maddeleri, kendi durumlarını doğru olarak gösterecek bir şekilde cevaplamışlardır.

## YEDİNCİ BÖLÜM

### BULGULAR

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen veriler kategoriler halinde sıralanmıştır.

**Tablo-4** Faktörlerin güvenirlik analizi sonuçları

	<b>Faktörler</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N</b>
<b>Stres Değerleme Ölçeği Faktörleri</b>	Kişilik Yapısı	0,78	4
	İş Yapısı	0,86	11
	Örgütsel Yapı ve Yönetim Yapısı	0,97	21
	Örgüt içi Fiziksel Koşullar	0,62	3
	Genel Çevresel Faktör	0,88	3
	<b>Maslach Tükenmişlik Ölçeği Faktörleri</b>	Duygusal Tükenme	0,82
Duyarsızlaşma		0,72	5
Kişisel Başarı		0,71	8

Stres değerlendirme ölçeği faktörlerinden kişilik yapısı faktörünün güvenirlik değerinin 0,78 olması, kişilik yapısını oluşturan ifadelerin güvenirliğinin oldukça güvenilir kategorisinde; iş yapısı faktörünün güvenirlik değerinin 0,86 olması bu faktörü oluşturan ifadelerin yüksek güvenilir kategorisinde; örgütsel yapı ve yönetim yapısı faktörünün güvenirlik değerinin 0,97 olması bu faktörü oluşturan ifadelerin yüksek güvenilirlik kategorisinde, örgüt içi fiziksel koşullar faktörünün güvenirlik değerinin 0,62 olması bu faktörü oluşturan ifadelerin oldukça güvenilir kategorisinde; genel çevresel faktörün güvenirlik değerinin 0,88 olması bu faktörü oluşturan ifadelerin yüksek güvenilirlik kategorisinde olduğunu göstermektedir (Tablo 4).

Tükenmişlik ölçeğinin faktörlerinden duygusal tükenme faktörünün güvenirlik değerinin 0,82 olması duygusal tükenme faktörünü oluşturan ifadelerin güvenirliğinin yüksek güvenilirlik kategorisinde; duyarsızlaşma faktörü güvenirlik değerinin 0,72 olması duyarsızlaşma faktörünü oluşturan ifadelerin güvenirliğinin oldukça güvenilir kategorisinde; kişisel başarı faktörü güvenirlik değerinin 0,71 olması kişisel başarı

faktörünü oluşturan ifadelerin güvenilirliğinin oldukça güvenilir kategorisinde olduğu görülmektedir (Tablo 4).

**Tablo-5** Ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları

Ölçekler	Cronbach's Alpha	N
Stres Değerleme Ölçeği Faktörleri	0,847	42
Maslach Tükenmişlik Ölçeği Faktörleri	0,74	22
Beck Depresyon Ölçeği	0,92	21

Stres değerlendirme ölçeği güvenilirlik katsayısı incelendiğinde; 0,847 ile yüksek güvenilirlik seviyesinde, Tükenmişlik ölçeği güvenilirlik katsayısı incelendiğinde; 0,74 ile oldukça güvenilir seviyede, depresyon ölçeği güvenilirlik katsayısı incelendiğinde; 0,92 ile yüksek güvenilirlik seviyesinde olduğu görülmektedir (Tablo 5).

### 7.1.Katılımcıların Demografik Bilgileri

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik bilgileri Tablo 6 ve Tablo 7'de verilmiştir.

**Tablo-6** Demografik Özellikler Dağılımı-1

Değişken	N	%	
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	70	34,7%
	Erkek	132	65,3%
<b>Yaş</b>	25 yaş ve altı	22	11,0%
	26-30 yaş	47	23,5%
	31-35 yaş	43	21,5%
	36-40 yaş	36	18,0%
	41-45 yaş	23	11,5%
	46 yaş ve üstü	29	14,5%
<b>Medeni durum</b>	Bekâr	56	28,9%
	Evli	138	71,1%
<b>Eğitim durumu</b>	Lise	39	19,5%
	Ön lisans	70	35,0%
	Lisans	68	34,0%
	Yüksek lisans	14	7,0%
	Doktora	9	4,5%
<b>Toplam mesleki kıdem</b>	1-5 yıl	50	25,4%
	6-10 yıl	58	29,4%
	11-15 yıl	32	16,2%
	16-20 yıl	22	11,2%
	21 yıl ve daha fazla	35	17,8%

<b>Çalışılan kurum</b>	Sağlık Bakanlığı	179	93,2%
	Van'da bulunan tüm sağlık tesisleri	13	6,8%

Tablo 6'da katılımcıların kişisel bilgileri görülmektedir. Araştırmaya toplam 202 kişi katılmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların %65,3'ü erkek, %34,7'si kadın, %11'i 25 yaş ve altında, %23,5'i 26-30 yaş arasında, %21,5'i 21-25 yaş aralığında, %18'i 36-40 yaş aralığında, %11,5'i 41-45 yaş aralığında ve %14,5'i 46 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %71,1'i, evli, 28,9'u bekârdır. Katılımcıların %19,5'i lise mezunu, %35,0'i ön lisans mezunu, %34'ü lisans mezunu, %7'si yüksek lisans ve %4,5'i doktora eğitim durumuna sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların kıdemleri incelendiğinde %25,4'ü 1-5 yıl arasında mesleki kıdeme sahip oldukları, %29,4'ü 6-10 yıl arasında mesleki kıdeme sahip oldukları, %16,2'si 11-15 yıl arasında mesleki kıdeme sahip oldukları, %11,2'si 16-20 yıl arasında mesleki kıdeme sahip oldukları, %17,8 21 yıl ve üzerinde mesleki kıdeme sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların %93,2'sinin Sağlık Bakanlığına bağlı hastanelerde , %6,8'i Van'da bulunan diğer sağlık tesisleri çalıştıkları görülmektedir (Tablo 6).

**Tablo-7 Demografik Özellikler Dağılımı-2**

<b>Bu kurumdan önce çalışılan kurum sayısı</b>	Hiç	96	48,0%
	1	39	19,5%
	2	34	17,0%
	3	19	9,5%
	4 ve daha fazla	12	6,0%
<b>Görev</b>	Doktor	21	10,4%
	Hemşire-Ebe	37	18,3%
	İdari Memur	55	27,2%
	Acil Tıp Teknisyeni-Sağlık Memuru	36	17,8%
	Diğer	53	26,2%
<b>Bu kurumda çalışma süresi</b>	1-5 yıl	78	39,8%
	6-10 yıl	57	29,1%
	11-15 yıl	19	9,7%
	16-20 yıl	12	6,1%
	21 yıl ve daha fazla	30	15,3%
<b>Kadro durumu</b>	Sözleşmeli	50	24,4%
	Kadrolu	152	75,6%
<b>Çalışma şekli</b>	Gündüz	161	79,7%
	Gündüz ve gece	34	16,8%
	Gece	7	3,5%



Katılımcıların %48,0'ı ilk kez buldukları kurumda çalışmaya başlamış, %19,5'i daha önce bir kurumda çalışmış, %17'si daha önce iki kurumda çalışmış, %9,5'i daha önce üç kurumda çalışmış ve %6'sı da daha önce dört veya daha fazla kurumda çalışmışlardır. Araştırmaya katılan katılımcıların %10,4 doktor, %18,3'ü hemşire veya ebe, %27,2'si idari memur, %17,8'i acil tıp teknisyeni veya sağlık memuru ve %26,2'si sağlık alanındaki diğer alanlarda görev yapmaktadır. Katılımcıların %39,8'i buldukları kurumda 1-5 yıl arasında çalışmakta, %29,1'i 6-10 yıl arasında, %9,7'si 11-15 yıl arasında, %6,1'i 16-20 yıl arasında ve %15,3'ü 21 yıl ve daha fazla buldukları kurumda çalışmaktadırlar. Katılımcıların %24,4'ü sözleşmeli olarak, %75,6'sı kadrolu olarak çalışmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların %79,7'si gündüz çalışma, %16,8'i hem gündüz hem gece çalışmakta, %3,5'i gece çalışmaktadır (Tablo 7).

### 7.1.2. Ölçeklerin Boyut Ortalamaları

Ölçeklerden elde edilen veriler ölçeklere ait alt boyutlara ayrılarak ortalama puanları hesaplanmıştır. Hesaplanan bu bulgular Tablo 8'de verilmiştir.

**Tablo-8** Ölçek boyutlarının ortalama değerleri

Ölçek	Boyut	N	Minimum	Maksimum	X	Ss.
<b>Stres Değerleme Ölçeği</b>	Kişilik yapısı	202	4,00	20,00	11,42	3,16
	İş yapısı	202	14,00	54,00	31,92	6,85
	Örgütsel yapı ve yönetim	202	26,00	107,00	66,74	15,85
	Örgüt içi fiziksel koşullar	202	3,00	15,00	8,26	3,04
	Genel çevresel şartlar	202	3,00	15,00	8,92	3,05
	<b>Boyut Ortalaması</b>	202	10,00	42,20	25,45	6,39
<b>Maslach Tükenmişlik Ölçeği</b>	Duygusal Tükenme	202	9,00	45,00	27,28	7,07
	Duyarsızlaşma	202	5,00	25,00	13,81	4,74
	Kişisel Başarı	202	8,00	38,00	25,93	5,88
	<b>Boyut Ortalaması</b>	202	7,33	36,00	22,34	5,89
<b>Depresyon</b>	<b>Boyut Ortalaması</b>	202	26,25	90,00	39,69	13,53

Stres değerlendirme ölçeğinde en yüksek ortalama *örgütsel yapı ve yönetim* (X=66,74, ss=15,85) boyutu, en düşük ortalama ise *örgüt içi fiziksel koşullar* (X=8,26, ss=3,04) boyutu olduğu görülmektedir. Maslach tükenmişlik ölçeğinde en yüksek ortalama duygusal tükenme (X=27,28, ss=7,07) ve en düşük ortalama ise duyarsızlaşma (X=13,81, ss=4,74) olduğu görülmektedir. Depresyon ölçeği ortalama değerlerine incelendiğinde X=39,69 ve ss=13,53 olduğu görülmektedir (Tablo 8).

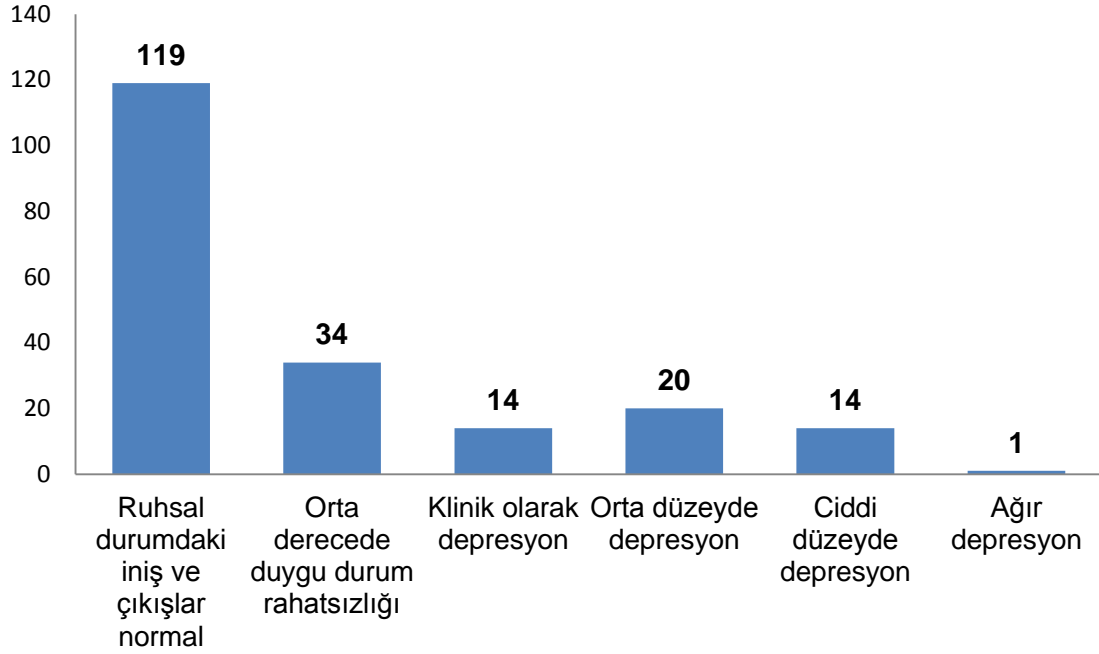
### 7.1.3. Depresyon Düzeyleri Analizi

Katılımcılardan algılanan depresyon ölçeğine vermiş oldukları cevapların toplamı alınarak bu puanların hangi aralıklarda olduğu Tablo 9'da gösterilmiştir.

**Tablo-9** Toplam depresyon puanları analizi

<b>Beck Depresyon Ölçeği Toplam Puanları</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
1-10: Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal	119	58,9
11-16: Orta derecede duygu durum rahatsızlığı	34	16,9
17-20: Klinik olarak depresyon	14	6,9
21-30: Orta düzeyde depresyon	20	9,9
31-40: Ciddi düzeyde depresyon	14	6,9
41-63: Ağır depresyon	1	0,5
<b>TOPLAM</b>	<b>202</b>	<b>100</b>

Tablo 9 ve grafik 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların %58,9'unun (N=119) ruhsal durumlarındaki iniş ve çıkışların normal olduğu, %16,9'unun (N=34) orta derecede duygu durum rahatsızlığının olduğu, 6,9'unun (N=14) klinik depresyonda olduğu, 9,9'unun (N=20) orta düzeyde depresyona sahip olduğu, 6,9'unun (N=14) ciddi düzeyde depresyona sahip olduğu ve 0,5'inin (N=1) ağır depresyona sahip olduğu görülmektedir.



Şekil-4 Katılımcıların algılanan depresyon dereceleri

#### 7.1.4. Ölçek Boyutları Arası İlişki Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçek boyutları arasındaki ilişki için korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizinde aralarında ilişki çıkan boyutlar Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo-10 Ölçek boyutları arası korelasyon analizi sonuçları

		Stres Değerlendirme Ölçeği					Tükenmişlik Ölçeği		Depresyon Ölçeği	
		Kişilik yapısı	İş yapısı	Örgütsel yapı ve yönetim	Örgüt içi fiziksel	Genel çevresel	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	Depresyon
Stres Değerlendirme	Kişilik yapısı	r	1	0,51*	0,50	0,32	0,40	0,00	-	0,101
		p		0,00	0,00	0,00	0,00	0,98	0,06	0,15
	İş yapısı	r		1	0,55	0,32	0,29	-	-	0,21*
		p			0,00	0,00	0,00	0,03	0,07	0,003

	Örgütsel yapı ve yönetim	r	1	0,34**	0,44**	-0,09	-0,12	-0,17*	0,16*
		p		0,00	0,00	0,89	0,09	0,01	0,02
	Örgüt içi fiziksel koşullar	r	1	0,27**	-0,07	0,01	-0,12	-0,01	
		p		0,00	0,30	0,85	0,08	0,90	
	Genel çevresel şartlar	r		1	0,07	-0,01	-0,11	0,15*	
		p			0,33	0,84	0,10	0,03	
Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	r			1	0,71*	-0,09	0,19*	
		p				0,00	0,23	0,008	
	Duyarsızlaşma	r				1	0,26**	0,28**	
		p					0,004	0,003	
	Kişisel Başarı	r					1	-0,01	
		p						0,86	
Depresyon Ölçeği	Depresyon	r						1	
		p							

\*\*p<0,01 \*p<0,05

Yapılan korelasyon analizi sonucunda: kişilik yapısı ile kişisel başarı arasında ( $r=0,18$ ,  $p<0,05$ ), iş yapısı ile depresyon arasında ( $r=0,21$ ,  $p<0,01$ ), örgütsel yapı ve yönetim ile depresyon arasında ( $r=0,16$ ,  $p<0,05$ ), genel çevresel şartlar ile depresyon arasında ( $r=0,15$ ,  $p<0,05$ ), duygusal tükenme ile depresyon arasında ( $r=0,19$ ,  $p<0,05$ ) çok zayıf ilişki olduğu görülmektedir (Tablo 10).

Kişilik yapısı ile örgüt içi fiziksel koşullar arasında ( $r=0,32$ ,  $p<0,01$ ), iş yapısı ile örgüt içi fiziksel koşullar arasında ( $r=0,32$ ,  $p<0,01$ ), iş yapısı ile genel çevresel şartlar arasında ( $r=0,29$ ,  $p<0,01$ ), örgütsel yapı ve yönetim ile örgüt içi fiziksel koşullar arasında ( $r=0,34$ ,  $p<0,01$ ), örgütsel yapı ve yönetim ile genel çevresel şartlar arasında ( $r=0,44$ ,  $p<0,01$ ), örgüt içi fiziksel koşullar ile genel çevresel şartlar arasında ( $r=0,27$ ,  $p<0,01$ ), duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında ( $r=0,26$ ,  $p<0,01$ ) ve duyarsızlaşma ile depresyon arasında ( $r=0,28$ ,  $p<0,01$ ) zayıf ilişki olduğu görülmektedir (Tablo 10). Kişilik yapısı ile iş yapısı arasında ( $r=0,51$ ,  $p<0,01$ ), kişilik yapısı ile örgütsel yapı ve yönetim arasında ( $r=0,50$ ,  $p<0,01$ ), iş yapısı ile örgütsel yapı ve yönetim arasında

( $r=0,55$ ,  $p<0,01$ ) *orta* düzeyde ilişki olduğu görülmektedir (Tablo 10). Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında ( $r=0,71$ ,  $p<0,01$ ) *yüksek* düzeyde ilişki olduğu görülmüştür (Tablo 10). Duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında ( $r=-0,26$ ,  $p<0,01$ ) ise negatif yönde zayıf düzeyde ilişki olduğu görülmektedir (Tablo 10).

Stres değerlendirme ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçeği toplam puanlarının depresyona etki düzeyi incelenerek Tablo 11’de gösterilmiştir.

**Tablo-11** Stres ve Tükenmişlik ölçekleri toplam puanlarının depresyona etkisini gösteren regresyon analizi sonuçları

	B	R <sup>2</sup>	sh	$\beta$	p
<b>Stres Değerlendirme Ölçeği</b>	0,120	0,16	0,037	0,225	<b>0,001**</b>
<b>Tükenmişlik Ölçeği</b>	0,273	0,23	0,082	0,229	<b>0,001**</b>

\*\* $p<0,01$

Yapılan regresyon analizi sonucu Tablo 11’de incelendiğinde stres ile depresyon arasında pozitif anlamlı ilişkinin olduğu görülmektedir ( $B= 0,12$ ,  $p<0,001$ ). Stres değerlendirme ölçeğinin, depresyon ölçeğini %16 oranında açıkladığı söylenebilir ( $R^2=0,16$ ,  $p<0,01$ ). Tükenmişlik ile depresyon arasında pozitif anlamlı ilişkinin olduğu görülmektedir ( $B= 0,23$ ,  $p<0,001$ ). Burada tükenmişlik ölçeği, depresyon ölçeğinin %23’ünü açıkladığı söylenebilir ( $R^2=23$ ,  $p<0,01$ ).

#### 7.1.5.Cinsiyet Değişkeni T Testi Sonuçları

Stres değerlendirme ölçeğindeki maddelerin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği t testi yapılarak analiz edilmiş ve anlamlı farklılık bulunan maddeler tablo 12’de gösterilmiştir. Anlamlı farklılık bulunmayan maddeler ek olarak ekler bölümünde gösterilmiştir.

**Tablo-12** Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık sonuçları

Maddeler	Cinsiyet	N	X	Ss.	sd	p
Görev yeri ile ilgili sık değişiklikler yapılması	Kadın	70	3,15	1,35	2,15	<b>0,03*</b>
	Erkek	132	2,70	1,48		
Çalışanlar arasındaki yükselme hırsları ve rekabete bağlı olarak ortaya	Kadın	70	3,11	1,40	0,02	<b>0,02*</b>
	Erkek	132	2,65	1,34		

çıkan sorunlar							
İşyerinin kalabalık ve gürültülü olması	Kadın	70	3,37	1,43	1,50	<b>0,01*</b>	
	Erkek	132	2,87	1,32			
Siyasal karışma ve baskı	Kadın	70	2,94	1,33	3,27	<b>0,03*</b>	
	Erkek	132	2,49	1,43			

\*p<0,05

Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *görev yerinde sık sık değişiklikler yapılması* maddesine verilen cevaplara göre kadınların ortalaması (X=3,15, ss=1,35), erkeklerin ortalamasından (X=2,70, ss=1,48) yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle kadınlar erkeklere göre sık sık görev yerleri değiştirildiğinde daha çok stres yaşadıkları söylenebilir (Tablo 12, p<0,05).

Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *çalışanlar arasındaki yükselme hırsı ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunlar* maddesinde kadınların ortalaması (X=3,11, ss=1,40), erkeklerin ortalamasından (X=2,65, ss=1,34) yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle kadınlar erkeklere göre çalışanlar arasındaki yükselme hırsı ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunlardan dolayı daha çok stres yaşadıkları söylenebilir (Tablo 12, p<0,05).

Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *işyerinin kalabalık ve gürültülü olması* maddesinde kadınların ortalaması (X=3,37, ss=1,43), erkeklerin ortalamasından (X=2,87, ss=1,32) yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle kadınlar erkeklere göre iş yerinin kalabalık ve gürültülü olması bakımından daha çok stres yaşadıkları söylenebilir (Tablo 12, p<0,05).

Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *siyasal karışma ve baskı* maddesinde kadınların ortalaması (X=2,94, ss=1,33), erkeklerin ortalamasından (X=2,49, ss=1,43) yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle kadınlar erkeklere göre siyasal karışma ve baskı yönünden daha çok stres yaşadıkları söylenebilir (Tablo 12, p<0,05).

Maslach tükenmişlik ölçeğindeki maddelerin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği t testi yapılarak analiz edilmiş ve anlamlı farklılık bulunan maddeler tablo 13'te gösterilmiştir.

**Tablo-13** Maslach tükenmişlik ölçeği maddelerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık sonuçları

Maddeler	Cinsiyet	N	X	Ss.	sd	p
Bu işin beni giderek katılaştırmamasından korkuyorum.	Kadın	70	3,16	1,30	0,34	<b>0,009**</b>
	Erkek	132	2,64	1,34		
İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	Kadın	70	3,01	1,29	0,56	<b>0,04*</b>
	Erkek	132	3,40	1,27		
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	Kadın	70	2,87	1,37	0,004	<b>0,009**</b>
	Erkek	132	3,39	1,33		

\*\* p<0,01 \*p<0,05

Maslach tükenmişlik ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *bu işin beni giderek katılaştırmamasından korkuyorum* maddesine verilen cevaplara göre kadınların ortalaması ( $X=3,16$ ,  $ss=1,30$ ), erkeklerin ortalamasından ( $X=2,64$ ,  $ss=1,34$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle kadınlar erkeklere göre yaptıkları işin kendilerini katılaştırmamasından daha çok endişe duydukları söylenebilir (Tablo 13,  $p<0,01$ ).

Maslach tükenmişlik ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *işimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum* maddesine göre erkeklerin ortalaması ( $X=3,40$ ,  $ss=1,27$ ), kadınların ortalamasından ( $X=3,01$ ,  $ss=1,29$ ), yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle erkeklerin kadınlara göre işinde çok fazla çalıştıklarını düşündükleri söylenebilir (Tablo 13,  $p<0,05$ ).

Maslach tükenmişlik ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *işimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım* maddesine göre erkeklerin ortalaması ( $X=3,39$ ,  $ss=1,33$ ), kadınların ortalamasından ( $X=2,87$ ,  $ss=1,37$ ), yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle erkeklerin kadınlara göre işindeki duygusal sorunlara daha serinkanlı yaklaştıklarını düşündükleri söylenebilir (Tablo 13,  $p<0,01$ ).

Beck depresyon ölçeğindeki maddelerin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği t testi yapılarak analiz edilmiş ve anlamlı farklılık bulunan maddeler tablo 14'te gösterilmiştir.

**Tablo-14** Beck depresyon ölçeği maddelerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık sonuçları

Maddeler	Cinsiyet	N	X	Ss.	sd	p
Çalışmanın ketlenmesi	Kadın	70	1,66	0,78	9,94	<b>0,03*</b>
	Erkek	132	1,94	1,05		

\*p<0,05

Beck depresyon ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *çalışmanın ketlenmesi* maddesine verilen cevaplara göre erkeklerin ortalaması (X=1,94, ss=1,05), kadınların ortalamasından (X=1,66, ss=1,05), yüksek olduğu görülmektedir. Buradan hareketle kadınların erkeklere göre eskisi gibi çalışabilme konusunda daha olumlu oldukları söylenebilir (Tablo 14, p<0,05).

#### 7.1.6. Medeni Durum Değişkeni T Testi Sonuçları

Kullanılan üç ölçekte bulunan maddelerin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği t testi yapılarak analiz edilmiş ve anlamlı farklılık bulunan maddeler tablo 15'te gösterilmiştir. Anlamlı farklılık bulunmayan maddeler ek olarak ekler bölümünde gösterilmiştir.

**Tablo-15** Ölçek maddelerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık sonuçları

Ölçek Türü	Maddeler	Medeni Durum	N	X	Ss.	sd	p
<b>Stres Değerlendirme Ölçeği</b>	Aileme ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama	Bekâr	56	2,57	1,27	0,55	<b>0,007*</b>
		Evli	138	3,11	1,24		
	Görev dağılımındaki adaletsizlik	Bekâr	56	3,64	1,28	1,52	<b>0,002*</b>
		Evli	138	2,92	1,48		
<b>Maslach Tükenmişlik Ölçeği</b>	Bu işin beni giderek katılaştırdığından korkma	Bekâr	56	3,20	1,35	0,00	<b>0,01*</b>
		Evli	138	2,66	1,34		
<b>Beck Depresyon Ölçeği</b>	Sinirlilik	Bekâr	56	2,43	1,47	5,58	<b>0,04*</b>
		Evli	138	2,02	1,12		

\*\* p<0,01

\*p<0,05

Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *aileme ve sosyal yaşama yeterli*



*zaman ayıramama*, maddesine verilen cevaplara göre evlilerin ortalaması ( $X=3,11$ ,  $ss=1,24$ ), bekârların ortalamasından ( $X=2,57$ ,  $ss=1,27$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre evlilerin bekârlara göre, aile ve sosyal yaşantılarına zaman ayıramamanın daha fazla stres oluşturduğu söylenebilir (Tablo 15,  $p<0,01$ ). Aynı ölçeğin, *görev dağılımındaki adaletsizlik*, maddesine verilen cevaplara göre bekârların ortalaması ( $X=3,64$ ,  $ss=1,28$ ) evlilerin ortalamasından ( $X=2,92$ ,  $ss=1,48$ ), daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre görev dağılımındaki adaletsizliğin, bekârlar üzerinde evlilere göre daha fazla stres oluşturduğu söylenebilir (Tablo 15,  $p<0,01$ ).

Maslach tükenmişlik ölçeği maddelerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *bu işin beni giderek katılaştırdığından korkma*, maddesine verilen cevaplara göre bekârların ortalaması ( $X=3,20$ ,  $ss=1,35$ ) evlilerin ortalamasından ( $X=2,66$ ,  $ss=1,34$ ), daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre yaptıkları işin giderek kendilerini katılaştıracağından korkma endişesinin, bekârlar üzerinde evlilere göre daha fazla tükenmişlik duygusu oluşturduğu söylenebilir (Tablo 15,  $p<0,05$ ).

Beck depresyon ölçeği maddelerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *sinirlilik* maddesine verilen cevaplara göre bekârların ortalaması ( $X=2,43$ ,  $ss=1,47$ ) evlilerin ortalamasından ( $X=2,02$ ,  $ss=1,12$ ), daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre sinirlenme durumunun, bekârlar üzerinde evlilere göre daha fazla depresyon oluşturduğu söylenebilir (Tablo 15,  $p<0,05$ ).

#### **7.1.7.Çalışılan Kurum Değişkeni T Testi Sonuçları**

Kullanılan ölçeklerde bulunan maddelerin, çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği t testi yapılarak analiz edilmiş ve anlamlı farklılık bulunan maddeler tablo 16'da gösterilmiştir. Anlamlı farklılık bulunmayan maddeler ek olarak ekler bölümünde gösterilmiştir.

**Tablo-16** Ölçek maddelerinin çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı farklılık sonuçları

Ölçek Türü	Maddeler	Çalışılan Kurum	N	X	Ss.	sd	p
Stres Değerlendirme Ölçeği	Görevini yaparken engellendiğin duygusuna kapılma	Sağlık Bakanlığı	179	2,65	1,29	7,12	<b>0,04*</b>
		Üniversite Hastanesi	13	1,92	0,86		
	Performans değerlendirmede adaletsizlik	Sağlık Bakanlığı	179	3,37	1,45	1,83	<b>0,01*</b>
		Üniversite Hastanesi	13	2,38	1,32		
	Gizli ayrımcılık ve adam kayırma	Sağlık Bakanlığı	179	3,34	1,42	2,50	<b>0,007**</b>
		Üniversite Hastanesi	13	2,23	1,23		
Tükenmişlik Ölçeği	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulma	Sağlık Bakanlığı	179	3,39	1,23	1,70	<b>0,03*</b>
		Üniversite Hastanesi	13	2,62	1,04		
Depresyon Ölçeği	Suçluluk duygusu	Sağlık Bakanlığı	179	1,71	0,80	7,64	<b>0,04*</b>
		Üniversite Hastanesi	13	2,21	1,26		
Bedensel yakınmalar	Bedensel yakınmalar	Sağlık Bakanlığı	179	1,92	1,04	12,93	<b>0,03*</b>
		Üniversite Hastanesi	13	2,60	1,65		

\*\* p<0,01

\*p<0,05

Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *görevini yaparken engellendiğin duygusuna kapılma*, maddesine verilen cevaplara göre sağlık bakanlığında çalışanların ortalaması (X=2,65, ss=1,29), üniversite hastanesinde çalışanların ortalamasından (X=1,92, ss=0,86) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre sağlık bakanlığında

çalışanların, üniversite hastanesinde çalışanlara göre, görevini yaparken engellenme duygusuna kapılma yönünden daha fazla stres oluşturduğu söylenebilir (Tablo 16,  $p<0,05$ ). Bu ölçeğin *performans değerlendirmede adaletsizlik*, maddesine verilen cevaplara göre sağlık bakanlığında çalışanların ortalaması ( $X=3,37$ ,  $ss=1,45$ ), üniversite hastanesinde çalışanların ortalamasından ( $X=2,38$ ,  $ss=1,32$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre sağlık bakanlığında çalışanların, üniversite hastanesinde çalışanlara göre, performans değerlendirmede adaletsizlik duygusunun daha fazla stres oluşturduğu söylenebilir (Tablo 16,  $p<0,05$ ). Aynı ölçeğin *gizli ayrımcılık ve adam kayırma*, maddesine verilen cevaplara göre sağlık bakanlığında çalışanların ortalaması ( $X=3,34$ ,  $ss=1,42$ ), üniversite hastanesinde çalışanların ortalamasından ( $X=2,23$ ,  $ss=1,23$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre sağlık bakanlığında çalışanların, üniversite hastanesinde çalışanlara göre, gizli ayrımcılık ve adam kayırma duygusunun daha fazla stres oluşturduğu söylenebilir (Tablo 16,  $p<0,01$ ).

Maslach tükenmişlik ölçeği maddelerinin çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *işim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulma* maddesine verilen cevaplara göre sağlık bakanlığında çalışanların ortalaması ( $X=3,39$ ,  $ss=1,23$ ), üniversite hastanesinde çalışanların ortalamasından ( $X=2,62$ ,  $ss=1,04$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre iş gereği karşılaşılan insanların sorunlarına çözüm bulma durumunun sağlık bakanlığında çalışanlarında daha olumlu olarak karşılandığı söylenebilir (Tablo 16,  $p<0,05$ ).

Beck depresyon ölçeği maddelerinin çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *suçluluk duygusu* maddesine verilen cevaplara göre üniversite hastanesinde çalışanların ortalaması ( $X=2,21$ ,  $ss=1,26$ ), sağlık bakanlığında çalışanların ortalamasından ( $X=1,71$ ,  $ss=0,80$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre suçluluk duygusunun, üniversite hastanesinde çalışanlar üzerinde sağlık bakanlığında çalışanlara göre daha fazla depresyon oluşturduğu söylenebilir (Tablo 16,  $p<0,05$ ). Aynı ölçeğin, *bedensel yakınmalar* maddesine verilen cevaplara göre üniversite hastanesinde çalışanların ortalaması ( $X=2,60$ ,  $ss=1,65$ ), sağlık bakanlığında çalışanların ortalamasından ( $X=1,92$ ,  $ss=1,04$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre bedensel yakınmalar durumunun,

üniversite hastanesinde çalışanlar üzerinde sağlık bakanlığında çalışanlara göre daha fazla depresyon oluşturduğu söylenebilir (Tablo 16,  $p<0,05$ ).

### 7.1.8.Kadro Durumu Değişkeni T Testi Sonuçları

Kullanılan ölçeklerde bulunan maddelerin, kadro durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği t testi yapılarak analiz edilmiş ve anlamlı farklılık bulunan maddeler tablo 17'de gösterilmiştir. Anlamlı farklılık bulunmayan maddeler ek olarak ekler bölümünde gösterilmiştir.

**Tablo-17** Ölçek maddelerinin kadro durumu değişkenine göre anlamlı farklılık sonuçları

Ölçek Türü	Maddeler	Kadro Durumu	N	X	Ss.	sd	p
Stres Değerlendirmeye Ölçeği	Aileme ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama	Sözleşmeli	50	2,63	1,25	0,40	<b>0,03*</b>
		Kadrolu	152	3,07	1,26		
	Yeterli araç ve gereçten yoksun olma	Sözleşmeli	50	3,22	1,24	0,08	<b>0,007**</b>
		Kadrolu	152	2,65	1,26		
Tükenmişlik Ölçeği	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	Sözleşmeli	50	2,82	1,50	3,30	<b>0,02*</b>
		Kadrolu	152	3,33	1,29		
Depresyon Ölçeği	Suçluluk duygusu	Sözleşmeli	50	1,96	1,02	8,83	<b>0,03*</b>
		Kadrolu	152	1,66	0,76		
	Kendinden hoşnutsuzluk	Sözleşmeli	50	1,93	1,05	10,53	<b>0,04*</b>
		Kadrolu	152	1,65	0,76		
	Sinirlilik	Sözleşmeli	50	2,47	1,47	5,93	<b>0,02*</b>
		Kadrolu	152	2,02	1,13		

\*\*  $p<0,01$

\* $p<0,05$

Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin kadro durumu değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *aileme ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama*, maddesine verilen cevaplara göre kadroluların ortalaması ( $X=3,07$ ,  $ss=1,26$ ), sözleşmelilerin ortalamasından ( $X=2,63$ ,  $ss=1,25$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre kadrolu olarak çalışanlarda, sözleşmelilere göre, aile ve

sosyal yaşantılarına zaman ayıramamanın daha fazla stres oluşturduğu söylenebilir (Tablo 17,  $p<0,05$ ). Aynı ölçeğin, *yeterli araç-gereçten yoksun olma*, maddesine verilen cevaplara göre sözleşmelilerin ortalaması ( $X=3,22$ ,  $ss=1,24$ ) kadroluların ortalamasından ( $X=2,65$ ,  $ss=1,26$ ), daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre yeterli araç-gereçten yoksun olma durumunun, sözleşmeliler üzerinde kadrolu olarak çalışanlara göre daha fazla stres oluşturduğu söylenebilir (Tablo 17,  $p<0,01$ ).

Maslach tükenmişlik ölçeği maddelerinin kadro durumu değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *işimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım*, maddesine verilen cevaplara göre kadrolu olarak çalışanların ortalaması ( $X=3,33$ ,  $ss=1,29$ ), sözleşmeli olarak çalışanların ortalamasından ( $X=2,82$ ,  $ss=1,50$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre işimdeki duygusal sorunlara serinkanlı olarak yaklaşma durumunun kadrolu olarak çalışanlarda daha olumlu olarak karşılandığı söylenebilir (Tablo 17,  $p<0,05$ ).

Beck depresyon ölçeği maddelerinin çalışılan kurum değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *suçluluk duygusu* maddesine verilen cevaplara göre sözleşmeli olarak çalışanların ortalaması ( $X=1,96$ ,  $ss=1,02$ ), kadrolu olarak çalışanların ortalamasından ( $X=1,66$ ,  $ss=0,76$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre suçluluk duygusunun, sözleşmeli olarak çalışanlar üzerinde kadrolu olarak çalışanlara göre daha fazla depresyon oluşturduğu söylenebilir (Tablo 17,  $p<0,05$ ). Aynı ölçeğin, *kendinden hoşnutsuzluk* maddesine verilen cevaplara göre sözleşmeli olarak çalışanların ortalaması ( $X=1,93$ ,  $ss=1,05$ ), kadrolu olarak çalışanların ortalamasından ( $X=1,65$ ,  $ss=0,76$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre kendinden hoşnutsuzluk duygusunun, sözleşmeli olarak çalışanlar üzerinde kadrolu olarak çalışanlara göre daha fazla depresyon oluşturduğu söylenebilir (Tablo 17,  $p<0,05$ ). Bu ölçeğin, *sinirlilik* maddesine verilen cevaplara göre sözleşmeli olarak çalışanların ortalaması ( $X=2,47$ ,  $ss=1,47$ ), kadrolu olarak çalışanların ortalamasından ( $X=2,02$ ,  $ss=1,13$ ) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre sinirlilik duygusunun, sözleşmeli olarak çalışanlar üzerinde kadrolu olarak çalışanlara göre daha fazla depresyon oluşturduğu söylenebilir (Tablo 17,  $p<0,05$ ).

### **7.1.9.Ölçek Boyutları İle Mesleki Kıdem Arasındaki Karşılaştırma Analizleri**

Araştırmada kullanılan ölçek boyutları ile mesleki kıdem arasındaki karşılaştırma analizleri Anova testi kullanılarak yapılmıştır. Anlamlı farklılığı bulunan

maddeler için Scheffe testi sonuçlarına bakılmıştır. Ölçek boyutları ile mesleki kıdem arasında anlamlı farklılığın bulunduğu maddeler tablo 18'de gösterilmiştir. Anlamlı farklılık bulunmayan maddeler ek olarak ekler bölümünde gösterilmiştir.

**Tablo-18** Ölçek boyutları ile mesleki kıdem karşılaştırma analizi anlamlı farklılık sonuçları

Ölçek	Boyut/Madde	Mesleki Kıdem(I)	Mesleki Kıdem(II)	X	Ortalama Farklılık	p
Tükenmişlik Ölçeği	Kişisel Başarı Boyutu	1-5 yıl	6-10 yıl	25,31	0,57	0,99
			11-15 yıl	25,00	0,26	1,00
			16-20 yıl	29,36	4,62	0,04*
			21 yıl ve daha fazla	26,08	1,80	0,73
Beck Depresyon ölçeği	Doyumsuzluk	6-10 yıl	1-5 yıl	1,83	0,36	0,23
			11-15 yıl	1,81	0,38	0,31
			16-20 yıl	1,57	0,63	0,04*
			21 yıl ve daha fazla	2,11	0,09	0,99
	Çalışmanın ketlenmesi	6-10 yıl	1-5 yıl	1,65	0,34	0,25
			11-15 yıl	1,41	0,59	0,01*
			16-20 yıl	1,57	0,42	0,30
			21 yıl ve daha fazla	1,82	0,17	0,89

\*p<0,05

Maslach tükenmişlik ölçeği boyutlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *kişisel başarı boyutunda* mesleki kıdemi 1-5 yıl arasında olanlar ile 16-20 yıl olanlar arasında anlamlı farklılık bulunduğu Tablo 18'de görülmektedir (F=4,62, p<0,05).

Beck depresyon ölçeği boyutlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *doyumsuzluk boyutunda* mesleki kıdemi 6-10 yıl arasında olanlar ile 16-20 yıl olanlar arasında anlamlı farklılık bulunduğu Tablo 18'de görülmektedir (F=0,63, p<0,05). Aynı ölçeğin *çalışmanın ketlenmesi boyutunda* mesleki kıdemi 6-10 yıl arasında olanlar ile 11-15 yıl olanlar arasında anlamlı farklılık bulunduğu Tablo 18'de görülmektedir (F=0,59, p<0,05).

#### 7.1.10. Ölçek Boyutları İle Eğitim Durumu Arasındaki Karşılaştırma Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçek boyutları ile eğitim durumu arasındaki karşılaştırma analizleri Anova testi kullanılarak yapılmıştır. Anlamlı farklılığı bulunan maddeler için Scheffe testi sonuçlarına bakılmıştır. Ölçek boyutları ile eğitim durumu

arasında anlamlı farklılığın bulunduğu maddeler tablo 19'da gösterilmiştir. Anlamlı farklılık bulunmayan maddeler ek olarak ekler bölümünde gösterilmiştir.

**Tablo-19** Ölçek boyutları ile eğitim durumu karşılaştırma analizi anlamlı farklılık sonuçları

Ölçek	Boyut/Madde	Öğrenim Durumu(I)	Öğrenim Durumu(II)	X	Ortalama Farklılık	p
<b>Back Depresyon Ölçeği</b>	Yorgunluk	Lisans	Lise	1,97	0,23	0,73
			Ön Lisans	1,75	0,01	1,00
			Yüksek Lisans	2,46	0,72	0,04*
			Doktora	2,03	0,29	0,90

\*p<0,05

Ölçek boyutları ve maddelerinin öğrenim durumuna göre yapılan karşılaştırma analizlerinde anlamlı farklılık depresyon ölçeğinin bir maddesinde görülmüştür. Beck depresyon ölçeği maddelerinin mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *yorgunluk boyutunda* eğitim durumu lisans olanlar ile yüksek lisans olanlar arasında anlamlı farklılık bulunduğu Tablo 19'da görülmektedir (F=0,72, p<0,05).

#### 7.1.11. Ölçek Boyutları İle Çalışma Şekli Arasındaki Karşılaştırma Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçek boyutları ile çalışma şekli arasındaki karşılaştırma analizleri Anova testi kullanılarak yapılmıştır. Anlamlı farklılığı bulunan maddeler için Scheffe testi sonuçlarına bakılmıştır. Ölçek boyutları ile çalışma şekli arasında anlamlı farklılığın bulunduğu maddeler tablo 20'de gösterilmiştir. Anlamlı farklılık bulunmayan maddeler ek olarak ekler bölümünde gösterilmiştir.

**Tablo-20** Ölçek boyutları ile çalışma şekli karşılaştırma analizi anlamlı farklılık sonuçları

Ölçek	Boyut/Madde	Çalışma Şekli (I)	Çalışma Şekli (II)	X	Ortalama Farklılık	p
<b>Back Depresyon Ölçeği</b>	Doyumsuzluk	Gündüz	Gündüz ve Gece	1,99	0,08	0,86
			Gece	2,68	0,77	0,04*
	Suçluluk duygusu	Gündüz ve Gece	Gündüz	1,64	0,09	0,74
			Gece	2,25	0,70	0,03*

\*p<0,05

Beck depresyon ölçeği maddelerinin çalışma şekli değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *doyumsuzluk boyutunda* çalışma şekli

gündüz olanlar ile gece olanlar arasında anlamlı farklılık bulunduğu Tablo 20'de görülmektedir ( $F=0,77$ ,  $p<0,05$ ). Aynı ölçeğin *suçluluk duygusu boyutunda* çalışma şekli gece ve gündüz olanlar ile sadece gece çalışanlar arasında anlamlı farklılık bulunduğu Tablo 20'de görülmektedir ( $F=0,70$ ,  $p<0,05$ ).





## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma ile son yıllarda sağlık çalışanlarının baş etmek zorunda kaldıkları stres ve tükenmişlik sendromunun depresyon üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu araştırmada sağlık çalışanları görüşlerine anket yoluyla başvurulduğundan, bilimsel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılmıştır. Çalışmada dört bölümden oluşan ölçek kullanılmıştır. Bu çalışmada çalışanların demografik özelliklerinin depresyon, kişilik yapısı, iş yapısı, örgütsel yapı ve yönetim yapısı, örgüt içi fiziksel koşullar, genel çevresel koşullar, duygusal tükenme, örgütsel stres, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenmişlik ölçümlerine göre farklılaşma durumu incelenmiştir.

Araştırmaya katılanların, araştırmada kullanılan ölçeklerden elde ettikleri puanlara göre; Stres Değerlendirme Ölçeğinden orta düzeyde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden yine orta düzeyde ve son olarak depresyon ölçeğinden de orta düzeyde puan aldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılanların bu ölçeklerin alt boyutlarında da ayrı ayrı hepsinde orta düzeyde olumlu görüşe sahip olduğu bulgulanmıştır.

Araştırma bulguları incelendiğinde katılımcıların algıladıkları depresyon düzeyi; %58,9'unda normal düzeyde, %16,9'inde hafif düzeyde, %6,9'unda klinik düzeyde depresyon, %9,9'unda orta düzeyde, % 6,9'unda ciddi düzeyde ve % 0,5'inde ağır düzeyde depresyon algıladıkları ortaya çıkmıştır.

Ölçeklerin boyutları arasında; kişilik yapısı ile kişisel başarı arasında, iş yapısı ve örgütsel yapı/yönetim ile depresyon arasında, genel çevresel şartlar ile depresyon arasında, duygusal tükenme ile depresyon arasında *çok zayıf ilişki* olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Kişilik yapısı ile örgüt içi fiziksel koşullar arasında, iş yapısı ile örgüt içi fiziksel koşullar arasında, iş yapısı ile genel çevresel şartlar arasında, örgütsel yapı ve yönetim ile örgüt içi fiziksel koşullar arasında, örgüt içi fiziksel koşullar ile genel çevresel şartlar arasında, duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında, ve duyarsızlaşma ile depresyon arasında, zayıf ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Araştırmada kişilik yapısı ile iş yapısı arasında, kişilik yapısı ile örgütsel yapı ve yönetim arasında, iş yapısı ile örgütsel yapı ve yönetim arasında *orta* düzeyde ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında *yüksek* düzeyde; duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında ise negatif yönde zayıf düzeyde ilişki olduğu çalışma sonucunda ortaya çıkmıştır.

Stres değerlendirme ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçeği toplam puanlarının depresyona etki düzeyi incelendiğinde ise stres ile depresyon arasında pozitif anlamlı ilişkinin olduğu stres değerlendirme ölçeğinin depresyon ölçeğini %16 oranında açıkladığı görülmüştür. Tükenmişlik ile depresyon arasında pozitif anlamlı ilişkinin olduğu tükenmişlik ölçeği, depresyon ölçeğinin %23'ünü açıkladığı görülmüştür. Çalışma bu yönüyle Biçki (2016)'nın "Hizmet sektörü çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi: İstanbul örneği" adlı çalışması sonucundaki bulguları ile birbirini destekler niteliktedir<sup>131</sup>.

Stres değerlendirme ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *görev yerinde sık sık değişiklikler yapılması, çalışanlar arasındaki yükselme hırsları ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunlar, işyerinin kalabalık ve gürültülü olması* maddesi ve *siyasal karışma ve baskı* maddelerine verilen cevaplarda kadınların erkeklerden daha fazla stres durumunda olduğu sonucuna varılmıştır. Maslach tükenmişlik ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *bu işin beni giderek katılaştırmamasından korkuyorum* maddelerine verilen cevaplarda kadınların erkeklerden fazla; *işimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum ve işimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım* maddesine verilen cevaplarda ise erkeklerin kadınlara göre daha fazla stres durumunda olduğu bulunmuştur. Beck depresyon ölçeği maddelerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösteren maddeleri incelendiğinde, *çalışmanın ketlenmesi* maddesine verilen cevaplara göre erkeklerin ortalaması kadınların ortalamasından yüksek olduğu görülmüştür. Ölçeklerin diğer maddelerinde cinsiyet değişkenine göre başka anlamlı farklılıklar ortaya çıkmamıştır.

Çınar (2010) *Eğitim ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stresi Düzeyleri* adlı çalışmada, araştırmaya katılanların iş stresi düzeyleri cinsiyete göre karşılaştırılmış, kadınların iş stresi düzeyleri (31.35) erkeklere (30.04) göre daha yüksek olarak bulunmuştur.<sup>132</sup> Araştırma bu yönüyle bulgu sonuçlarımız ile benzer sonuçlar elde edildiğinden, araştırma sonuçlarının birbirini destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

Araştırma bulguları kullanılan ölçekteki maddelere verilen cevapların medeni durum değişkenine göre incelendiğinde; stres değerlendirme ölçeğindeki "aileme ve

<sup>131</sup> Seda Biçki, Hizmet sektörü çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi: İstanbul örneği, 2016, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

<sup>132</sup> Çınar, a.g.e., s.117.

sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama” ve “görev dağılımındaki adaletsizlik” maddelerine verilen cevaplarda, Maslach Tükenmişlik Ölçeğindeki “bu işin beni giderek katılaştırdığından korkma” ve depresyon ölçeğindeki “sinirlilik” maddelerine verilen cevaplarda bekarlar lehine anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Yani bu maddelere verilen cevaplarda bekarların evlilere göre daha stresli, daha tükenmişlik duygusu besleyen ve daha depresif olduğu söylenebilir.

Dincerol (2013)'un hakemler üzerinde yaptığı çalışma sonuçlarına göre; eğitim durumu, cinsiyet ve yaş değişkenine göre de hakemlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri, duyarsızlık düzeyleri ve kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı da sonuçlar arasındadır<sup>133</sup>. Araştırmalardan bu yönleriyle birbirini destekler sonuçlar elde edilmiştir.

Araştırmaya katılanların çalışılan kurum değişkenine göre üç ölçeğin maddelerinden aldıkları puanlar arasındaki anlamlı farklılığa bakıldığında stres değerlendirme ölçeğinin “performans değerlendirmede adaletsizlik”, “gizli ayrımcılık ve adam kayırma” ve “görevini yaparken engellendiğin duygusuna kapılma” maddelerine verilen cevaplarda; Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin ise işim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulma”maddelerine verilen cevaplarda sağlık bakanlığında çalışanların daha yüksek puan aldıkları yani bu maddelere verilen cevaplarda daha yüksek düzeyde stresli ve tükenmişlik hissi yaşadığı görülmüştür. Depresyon ölçeğinde ise bedensel yakınmalar ve suçluluk maddelerine verilen cevaplarda üniversite hastanelerinde çalışanların sağlık bakanlığında çalışan katılımcılara göre depresyon düzeyinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılanların kadro durumu değişkenine göre üç ölçeğin maddelerinden aldıkları puanlar arasındaki anlamlı farklılığa bakıldığında stres değerlendirme ölçeğinin aileme ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama ile tükenmişlik ölçeğinin işimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşım maddesine verilen cevaplarda kadrolu çalışanların daha yüksek puan aldığı görülmüştür. Ayrıca stres değerlendirme ölçeğinin yeterli araç ve gereçten yoksun olma maddesi ile depresyon ölçeğinin suçluluk duygusu, kendinden hoşnutsuzluk ve sinirlilik maddelerine verilen cevaplarda sözleşmeli olarak çalışanların daha yüksek puan

---

<sup>133</sup> Cem Dincerol, Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından incelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2013, s.9. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

aldıkları görülmüştür. Yani bu maddelere verilen cevaplarda sözleşmeli çalışanların daha stresli ve daha depresif olduğu söylenebilir.

Kurumda çalışılan süre grupları arasında stres değerlendirme ölçeğinin alt boyutu olan kişisel başarı puanı bakımından istatistiksel farklılık bulunmaktadır. 1-5 yıl arası çalışanların puan ortalaması ile 16-20 yıl arası çalışanların verdikleri cevaplar arasında anlamlı farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin doyumsuzluk boyutunda 6-10 yıl kıdeme sahip olanların verdikleri cevaplar ile 16-20 yıl arası çalışanların verdikleri cevaplar arasında anlamlı farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Depresyon ölçeğinde ise çalışmanın kenetlenmesi boyutunda 6-10 yıl kıdeme sahip olanların verdikleri cevaplar ile 11-15 yıl arası çalışanların verdikleri cevaplar arasında anlamlı farklılık olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu alanda yapılan diğer çalışmalar incelendiğinde Biçki (2016) tarafından yapılan çalışmada iş stresi ölçeğinde 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 etmiştir<sup>134</sup>. Aynı çalışma sonuçlarına göre 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. Yapılan araştırmalardan birbirini destekler nitelikte sonuçlar elde edilmiştir.

Ölçek boyutları ve maddelerinin öğrenim durumuna göre yapılan karşılaştırma analizlerinde ise anlamlı farklılık sadece depresyon ölçeğinin “yorgunluk” maddesinde görülmüştür. Bu maddede lisans seviyesinde eğitime sahip olan bireylerin verdiği cevaplar ile yüksek lisans seviyesinde eğitime sahip olan bireylerin verdiği cevaplar arasında anlamlı farklılıklar görülmüştür.

Çalışma şekli değişkenine göre üç ölçeğin maddelerinden aldıkları puanlar arasındaki anlamlı farklılığa bakıldığında sadece depresyon ölçeğinin doyumsuzluk ve suçluluk duygusu maddelerinde anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Doymumsuzluk maddesine verilen cevaplarda gündüz çalışanların verdiği cevaplar ile gece çalışanların verdiği cevaplar arasında; suçluluk duygusu maddesinde ise hem gündüz hem gece

---

<sup>134</sup> Seda Biçki, Hizmet sektörü çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi: İstanbul örneği, 2016, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

çalışanların verdiği cevaplar ile sadece gece çalışanların verdiği cevaplar arasında anlamlı farklılıklar görülmüştür.

Kişilerin duyguları değiştikçe psikolojileri de bu durumdan olumsuz yönde etkilenmektedir. Depresyon, bütün toplumlarda görülen bir rahatsızlıktır. Depresyonun net bir nedeni bulunmamaktadır. Depresyon çok boyutlu olan ve birçok nedeni olabilen bir hastalıktır. Topluların birçoğunda depresyon sıklıkla görülebilmektedir. Depresyon daha çok içsel sorunları olarak baş gösterdiği için kişiler derin keder ve üzüntü yaşamaktadırlar.

Stres, küreselleşen dünyada sıkça görülen bir durumdur. Stresin kişilerin iş ve aile yaşamlarında olumsuz etkileri bulunmakla beraber aynı zamanda örgüt performansı için de olumsuz bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin yaşamlarını sağlıklı bir şekilde devam ettirebilmeleri için psikolojik durumlarının yerinde olması gerekmektedir. Bireyler yaşanan sıkıntılar karşısında güçlü bir şekilde durdukları takdirde iş ve aile yaşamlarında mutlu olabilirler.

Stres karşısında bireyler birçok yönden etkilenirlerken örgütler de düşük verimlilikten dolayı düşüş yaşayacaklardır. Örgütsel performansın önem kazandığı günümüzde yoğun rekabet ortamı tüm sektörler için geçerliliğini korumaktadır. Yoğun rekabet ortamından yara almadan çıkmak için örgütler çeşitli önlemler almaktadırlar. Bu önlemlerin başında ise çalışanlarını korumak ve onların yaşadıkları sıkıntıları atlatmalarını sağlamak gelmektedir.

Tükenmişlik sendromu ise son yıllarda kendinden söz ettiren bir kavram olarak bilinmektedir. Tükenmişlik sendromuyla beraber bireyler yaptıkları işlerden hiçbir zevk almamaya başlamaktadırlar ve bu durum ilerledikçe yapılan işten istifa gibi durumlar yaşanabilmektedir. Tükenmişlik sendromu hakkında 1970'li yıllarda araştırma yapılmıştır. Kişilerin aşırı çalışmaları sonucunda yapılan işten yorulma ve sonrasında işe karşı hiçbir istek duymama olarak açıklanmaktadır. Bu kavram literatürde en çok araştırma yapılan konulardan biri olsa da en az anlaşılan fenomenlerden biri olmuştur.

Tükenmişlik sendromu daha çok birebir ilişkiler kurulan işlerde görülmektedir. Duygusal yıpranma olarak görülen tükenmişlik, kişilerin zamanla baş etmekte zorlandıkları durumlar karşısında depresyonla birleşmektedir. Çalışan kişiler yoğun stresle karşılaştıklarında birçok olumsuzluk yaşamaktadırlar. Stres karşısında kişiler

istenmeyen durumlarla karşılaştıkları zaman tükenmişlik ile stres birbirlerini tetikleyen iki konu olarak bilinmektedir.

Kişilerin iş yaşamlarında karşılaştıkları problemler zaman içinde büyüyerek işletmelerin işleyişlerini bozabilmektedir. Örgütsel performansı yüksek olan işletmeler zaman içinde büyüyerek gelişebilmektedirler. Performansın yükselmesiyle beraber hem bireysel başarı hem de örgütsel başarı elde edilmektedir. Örgütün başarısı yükseldiğinde ise çalışanların motivasyonu da olumlu yönde etkilenmektedir. Bu durumda çalışanların psikolojik durumlarının iyi olması verimliliği arttırarak organizasyon başarısına katkıda bulunur.

Tükenmişlik sendromu bireylerin yaşam kalitelerini de düşürmektedir. İş hayatında çalışma süresi arttıkça yaşanan sorunlar da artış göstermektedir. Yapılan araştırma neticesinde çalışma süresi arttıkça geçen yıllar içinde tükenmişlik sendromuna maruz kalma ihtimali de artmaktadır.

Depresyon üzerinde örgütsel stres tükenmişlik sendromuna göre ise daha az etkili olmaktadır. Bireylerin örgütsel stres ile başa çıkma yolları kişisel olurken tükenmişlik bu durumda daha ağır basarak bireylerin yaşamlarını daha çok zorlaştırmaktadır. Örgütsel stres üzerinde cinsiyet de önemli konulardan biridir. Cinsiyet kavramı iş ve aile yaşamında birçok faktörün belirleyicisiyken stres konusunda da belirleyici faktörlerden biri olmaktadır. Kadınların iş yaşamlarında daha yoğun strese girdikleri yapılan araştırma neticesinde tespit edilmiştir.

Yapılan araştırma neticesinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırma sonucuna göre Van'da görev yapan sağlık çalışanlarının depresyon düzeyleri ile örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasında zayıf bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel stres ve tükenmişlik arttıkça depresyon artmaktadır. Bununla birlikte örgütsel stres ve tükenmişliği depresyonu artırmaktadır ve tükenmişlik örgütsel strese göre depresyonu daha fazla artırmaktadır.

Örgütsel stres bazı maddelerde cinsiyete göre farklılık göstermektedir ve kadınların stres düzeyleri daha yüksektir. Sağlık çalışanların stresin en aza indirgenmesi için yöneticilerin tutumlarının olumlu olması gerekmektedir. Yöneticilerin bu konuda eğitim almaları ve çalışanlarına karşı ılımlı yaklaşımları önerilmektedir. Kadınların daha fazla stres yaşamaları sebebiyle yöneticiler kadınlara karşı daha adil ve eşit davranırlarsa bu problemin aşılacağı düşünülmektedir.

Çalışma sonucuna göre sağlık çalışanlarının depresyon seviyeleriyle örgütsel stres ve tükenmişlikleri arasında olumlu ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre ise sağlık çalışanlarını depresyona iten ve strese neden olabilecek her türlü olumsuzluktan uzak kalmaları önerilmektedir. Örgüt içindeki iletişimin yeterli olduğu kurumlarda stres ve depresyon gibi vakaların daha az yaşandığı bilinmektedir. Buna göre ise iletişimin daha üst düzeylerde olacağı çalışma ortamlarının sağlanması önerilen konular arasındadır.

Sargutan (2005)'in yaptığı çalışma sonucuna göre dünya ülkelerinin sağlık sektörlerini bir tek model içinde toplamanın, tanımlamanın ve aynı şekilde yönetilmesinin olanaksız olduğu kuşkusuzdur.<sup>135</sup> Yapılan araştırma sonuçlarına göre iş yapısı, çalışılan kurum, cinsiyet, vb. değişkenlere göre sabit bir yönetim yerine değişkenlere göre esneklik gösteren yönetimler ile bu sorunların aşılacağı önerilmektedir.

Bu çalışma sağlık çalışanları üzerinde yapılması çalışmanın sınırlılıklarındandır. Bu çalışmaya benzer çalışmaların tüm hizmet kollarında yapılması alan yazına katkı sağlayacağı önerilir.

Benzer çalışmalar farklı bölgelerde yapılarak karşılaştırma analizleri yapılabilir.

Yapılan araştırma sonuçları hizmet kollarında paylaşılarak, çalışanlar tarafından hissedilen stres, tükenmişlik ve depresyon düzeylerine etki eden etmenler kontrol altına alınabilir.

Stres, tükenmişlik ve depresyona etki eden farklı bağımsız değişkenler üzerinde araştırmalar yapılarak alan yazına katkı sağlanabilir.

---

<sup>135</sup> Sargutan, a.g.e., s, 428.

## KAYNAKÇA

### KİTAPLAR

AK Nursel, Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, İstanbul Aydın Üniversitesi-Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014

AKSUNGUR Abide, Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2009

ARDIÇ Ali, Öğrencilerde Strese Neden Olan Etkenler Ve Başa Çıkma Davranışları, Millî Eğitim Bakanlığı Eğitimi Araştırma Ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı (EARGED), Ankara, 2009.

ÂŞIK Nuran, Otel İşletmelerinde İş görenlerin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresin Bireysel Sonuçlarına İlişkin Bir Araştırma, Mevzuat Dergisi, Sayı: 91, İstanbul, 2005

ATAMAN Göksel, İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar Yeni Yaklaşımlar, İstanbul, 2002

AYDIN İnayet İş Yasamında Stres (2. Baskı), Ankara: Pegem A Yayıncılık, 2002

AYDIN Seda, İş Hayatında Tükenmişlik ve Eminönü İlçesi Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007

BABAOĞLAN Emine, İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce İli Örneği), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu. 2006

BAKLACI Eda, İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay, 2013

BALCI Ali, Öğretim Elemanının İş Stresi: Kuram ve Uygulama, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,2000

BALTAŞ Altan ve BALTAŞ Zuhal, Stres ve Başa çıkma Yolları (21. Baskı), Remzi Kitapevi, İstanbul, 2002

BEKÇİ İsmail, ÖMÜRBEK Vesile ve TEKŞEN Ömer, Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,2007, Cilt 12, Sayı 1.



BİÇKİ Seda, Hizmet sektörü çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi: İstanbul, 2016

Cam Erdem, Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar, Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi, ISSN:1303-5134, 2004

ÇELİK Mustafa, Öğretmenlerin Mesleki Profesyonelliği İle Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki, Dumlupınar Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kütahya, 2015

DEMİRAL Yücel, AKVARDAR Yıldız, ERGÖR Alp, ERGÖR Gül, Üniversite Hastanesinde Çalışan Hekimlerde İş Doyumunun Anksiyete ve Depresyon Düzeylerine Etkisi, DEÜ Tıp fakültesi Dergisi, 2006, CİLT 20, SAYI 3.

ERGENE Harun, Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu TÜVASAŞ Örneği, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2010

ERTEKİN Yücel, Stres ve Yönetim, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara, No:253, 2003

FORLIN Chris, Inclusion: Identifying Potential Stressors for Regular Class Teachers. Educational Research, 43(3), pp. 235-245, 2001

FRIEDMAN Isaac A, High and Low Burnout Principals: What Makes the Difference?, The Annual Meeting of the American Educational Research Association , Marc2h 24-8 1997, pp.2-32.

GAINES Jeannie, JERMIER John, Emotional Exhaustion In A High Stres Organization, Academy Of Management Journal, 26, 1983, pp.567-586.

Güney Salih, Örgütsel Davranış, 1. Basım, Nobel Yayınları, İstanbul, 433, 2001.

KALAYCI Şeref, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayınevi, Ankara, 2006: 405.

## **MAKALELER**

AKBAĞ Müge, SAYINER Banu, SÖZEN Didem, M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, Sayı 21, 2005, Sayfa: 59-74.

AKTÜRK Zekeriya, DAĞDEVİREN Nezh, TÜRE Mevlüt, TUĞLU Cengiz, Birinci Basamak için Beck Depresyon Tarama Ölçeği'nin Türkçe Çeviriminin Geçerlik ve Güvenirliği, Türk Aile Hekimleri Dergisi, 2005; 9(3): 117-122.

AYDIN Şule, Otel İşletmelerinde Stres Faktörleri İle İş Bırakma İlişkisi, 4-5 Yıldızlı Oteller Uygulaması, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, 2004.

DURNA Ufuk, Üniversite öğrencilerinin stres düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi, Niğde Üniversitesi, İİBF, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20 Nisan 2006 Sayı: 1.

GEZER Engin, Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi, Ankara Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, 2008.

GILLESPIE, Nicole A. ve diğerleri, Occupational Stres in Universities: Staff Perceptions of the Causes, Consequences and Moderators of Stress, Work & Stres, Vol. 15, No. 1, 2008, 53-72.

GÜLEÇ Cengiz, Psikiyatri'nin ABC'si. 2. Baskı, Say Yayınları, İstanbul, 2009

GÜNEY Salih, Yönetim ve Organizasyon El Kitabı, Nobel Kitapevi, Adana, 2000

HIPPS Elizabeth Smith, HOLLINGLennelle, Job Stress Related To Performance Based Accreditation, Locus Of Control, Age And Gender As Related To Job Satisfaction And Burnout In Teachers And Principals, Speeches Or meeting Papers 150, Report Research 143 U.S. Alabama, 1991

İŞIKHAN Vedat, Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları, Sandal Yayınları, Ankara. 2004

KAÇMAZ Nazmiye, Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, İstanbul, 2005, Cilt. 68, Sayı. 1, ss. 29-32.

KARASAR Niyazi, Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 23. Baskı, 2012

KARAYAĞIZ Şaban, Bipolar ve Unipolar Depresyonda Aleksitimi Düzeylerinin Karşılaştırılması ve Yaşam Kalitesi İle İlişkisi, Erciyes Üniversitesi Psikiyatri Anabilim Dalı, Kayseri, 2013

KAYA Didem, ARIÖZ Ayten, Ebe ve Hemşire Öğrencilerinde Tükenmişlik Düzeyi Ve Etkileyen Faktörler, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dergisi Sayı: 31,2014, ss. 89-99.

KAYA Mine, GENÇ Metin, KAYA Burhanettin, PEHLİVAN Erkan, Tıp Fakültesi ve Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinde Depresif Belirti Yaygınlığı, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Etkileyen Faktörler, Türk Psikiyatri Dergisi, 2007,18(2):137-146.

KELLY Betty, A Model Of Stres And Burnout In Collegiate Coaches: Effects Of Gender And Time Of Season, Research Quarterly For Exercise And Sport, 65, 1, 1994, pp.45-48.

KEPEKÇİOĞLU Emine Selin, Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Bolu,2009

KESTER George W., ROSİTO Chang., EİLİNDA Echanıs,. HAIKAL Shalahuddin S., MANSAR Isa, SKULLY Michael; KAI-CHANG Tsui, and WANG Chi-Jeng, "Capital Budgeting Practices in the Asia- Pacific Region: Australia, Hong Kong, Indonesia, Malaysia, Philippines, and Singapore", Financial Practice and Education, 1999.

LUTHANS Fred, Organizational Behavior, Mc Graw Hill Book Company, New York, 2008

MASLACH, C., Stress, Burnout, And Workaholizm. In R. R. Kilburg, P. E. Nathan, Ve R. W. Thoresan (Eds.), Professionals İn Distress: Issues, Syndromes, And Solutions İn Psychology (Pp. 53-75). Washington, Dc: American Psychological Association,1986.

HİSLİ Nesrin, Beck Depresyon Envanterinin üniversite öğrencileri için geçerliği, güvenilirliği., Psikoloji Dergisi 1989; 7:3-13.

OK Sibel Uğurluoğlu, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Gore İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2002

ÖZEK Manolya, Çalışan Annelerin İş Stresiyle Başa Çıkma Becerisi ile Tükenmişlik Düzeylerinin Aile Değerlendirmesine ve Çocuklarının Davranışlarına Etkileri, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 2011

ÖZEL Tuğba, Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyi: İstanbul İli Vakıf Üniversitelerinde Görev Yapan Akademisyenlere Yönelik Bir Alan Araştırması, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2009

ÖZGÜN Ayşegül, Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2015

ÖZKALP Enver ve KIREL Çiğdem, Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Açık öğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 2001

ÖZKALP Enver ve KIREL Çiğdem, Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Açık öğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 2001

ÖZKALP Enver, Çatışma ve Stres Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Açık öğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 2010

ÖZTÜRK Orhan, Ruh Sağlığı ve Bozuklukları, Nobel Tıp Kitapevleri, Ankara, 2001

PHILLIPS Holly, Tükenmişlik Sendromu, Kuraldışı Yayınevi, İstanbul, 2016

PULLIS Michael, An Analysis of the Occupational Stress of Teachers of the Behaviorally Disordered: Sources, Effects and Strategies for Coping, Behavioral Disorders, 1992,17:3, s 191-201

RADBEH Nooshin, İş Hayatında Stresin Performansa Etkileri: Yalova Üniversitesi Örneği, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova,2014

SARGUTAN A. Erdal, Karşılaştırmalı Sağlık Sistemleri - Kavram, Metot Ve Uygulamalar, Ülkelerin Sağlık Sektörlerinin Genel Sistem Ve Mali Yapıları, Sağlık Sistemi Tipleri Ve Belirgin Özellikleriyle Ülke Örnekleri, Türkiye Sağlık Sektörünün Sistem Ve Mali Yapıları, Hacettepe Üniversitesi Yayını, Ankara, 2005

TARHAN Nevzat, Kendinizle Barışık Olmak. Duyguların Eğitimi. 20. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul, 2013

TEKİN Hasan, Hastanede Çalışan Hemşirelerin Mobbinge Maruz Kalma Durumları ve Stres Durumlarının Değerlendirilmesi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya, 2013

TEKİN Murat ve FİLİZ Kemal, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulları'nın Antrenörlük Eğitimi ve Spor Yöneticiliği Bölümlerinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Umutsuzluk ve Boyun Eğici Davranış Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2008, 6 (1), 27-37.

TERRY Paul Michael, Teacher Burnout: Is It Real? Can We Prevent It?, Reports Research 143, Speeches Or Meeting Papers 150, U.S. Indiana, 1997

TOKMAK Cüneyt, Çetin Kaplan ve Fatih Türkmen, İş Koşullarının Sağlık Çalışanlarında Yol Açtığı Stres Üzerine Sivas'ta Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, Sayı 3, İstanbul, 2011

TORUN Alev, Stres ve Tükenmişlik, Editör: Suna Tevruz, 2. Basım, İstanbul, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, 2007

TUĞRUL Ceylan, Stres ve Depresyon, Psikiyatri Dünyası, Ankara, 2007

UCA, Mehmet., Eğitim fakültesi öğrencilerinin öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları ile hoşgörü değerine sahip olma düzeyleri arasındaki ilişki, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, 2015.

YETİŞEN Ece, İş Stresinin İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkisinde Sosyal Desteğin Biçimlendirici Rolü, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2010

YILDIRIM Oya, TEKTÜFEKÇİ Fatma ve ÇUKACI Cahit, Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Cilt 9, Sayı 2, s. 1-20, 2004

YILMAZ Abdullah, EKİCİ Süleyman, Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi, C:11, S:1, s 31-58, 2006

## TEZLER

ALANYALI Lütfullah Kemal, Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Olan Etkilerinin Tükenmişlik Ve Dinçlik (Coşku) Etkileri Bağlamında İncelenmesi (Uygulamalı Bir Araştırma), Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, 2006, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

DİNCEROL, Cem, Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından incelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2013, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

GEZER Engin, Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi, Ankara Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Ankara, 2008 **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**

SILIĞ Aylin, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2003, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

SÜRGEVİL Olca, Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006

SARIKAYA Pınar, Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

ŞANLI Savaş, Adana İlinde Çalışan Polislerin İş doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından incelenmesi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2006, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

TÜMKAYA Songül, Öğretmenler de Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları, Adana Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, 1996 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)



## EKLER

## ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,  
KİŞİSEL BİLGİLER

<b>Cinsiyetiniz?</b>	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
<b>Yaşınız?</b>	<input type="checkbox"/> 25 yaş ve altı <input type="checkbox"/> 26-30 yaş <input type="checkbox"/> 31-35 yaş <input type="checkbox"/> 36-40 yaş <input type="checkbox"/> 41-45 yaş <input type="checkbox"/> 46 yaş ve üstü
<b>Medeni durumunuz?</b>	<input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli
<b>Eğitim durumunuz?</b>	<input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
<b>Toplam mesleki kıdeminiz?</b>	<input type="checkbox"/> 1-5 yıldır <input type="checkbox"/> 6-10 yıldır <input type="checkbox"/> 11-15 yıldır <input type="checkbox"/> 16-20 yıldır <input type="checkbox"/> 21 yıl ve daha fazla
<b>Çalıştığınız kurum?</b>	<input type="checkbox"/> Sağlık Bakanlığı <input type="checkbox"/> Üniversite Hastanesi
<b>Bu kurumdan önce çalıştığınız kurum sayısı?</b>	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 ve daha fazla
<b>Göreviniz?</b>	<input type="checkbox"/> Doktor <input type="checkbox"/> Hemşire-Ebe <input type="checkbox"/> İdari Memur <input type="checkbox"/> Acil Tıp Teknisyeni- Sağlık Memuru <input type="checkbox"/> Diğer
<b>Bu kurumda çalışma süreniz?</b>	<input type="checkbox"/> 1-5 yıldır <input type="checkbox"/> 6-10 yıldır <input type="checkbox"/> 11-15 yıldır <input type="checkbox"/> 16-20 yıldır <input type="checkbox"/> 21 yıl ve daha fazla
<b>Kadro durumunuz?</b>	<input type="checkbox"/> Sözleşmeli <input type="checkbox"/> Kadrolu
<b>Çalışma şekliniz?</b>	<input type="checkbox"/> Gündüz <input type="checkbox"/> Gündüz ve gece <input type="checkbox"/> Gece

### STRES DEĞERLEME ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıda belirtilen nedenlerin sizde yarattığı **stres derecesini** işaretleyiniz.

**1: Çok fazla, 2: Çok, 3: Orta, 4:Az, 5: Çok az**

1.Sağlık durumunun (psikolojik ve bedensel) işten olumsuz etkilenmesi	1	2	3	4	5
2.Aileme ve sosyal yaşama yeterli zaman ayıramama	1	2	3	4	5
3.İş yoğunluğu (Aşırı iş yükü)	1	2	3	4	5
4.İşin monotonluğu	1	2	3	4	5
5.Mesleki riskler ve meslek hastalıkları	1	2	3	4	5
6.İşi belli sürede bitirme zorunluluğu	1	2	3	4	5
7.Yeterli araç ve gereçten yoksun olma	1	2	3	4	5
8.Görevde hata yapma olasılığı	1	2	3	4	5
9.Önemli kararlar verme zorunluluğu	1	2	3	4	5
10.İşin sürekli göz önünde yapılması zorunluluğu	1	2	3	4	5
11.Hasta memnuniyetsizliği ve şikayet edilme korkusu	1	2	3	4	5
12.Görev yeri ile ilgili sık değişiklikler yapılması	1	2	3	4	5
13.Çalışma saatlerinde belirsizlik veya uygunsuzluk	1	2	3	4	5
14.Örgütsel amaç ve politikalara yeteri kadar uyulmadığı duygusu	1	2	3	4	5
15.Rolle ilgili sorumluluklar ve bunların yoğunluğu	1	2	3	4	5
16.Görev dağılımındaki adaletsizlik	1	2	3	4	5
17.Kendi ürettiği işin dışında bilgi verilmeme,dışlanma	1	2	3	4	5
18.Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	1	2	3	4	5
19.Mesleki yönden kendini geliştirme olanaklarının sağlanamaması	1	2	3	4	5
20.Yapılan işin başkalarınca önemsenmemesi	1	2	3	4	5
21.Amirlerle olan ilişkilerde ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar	1	2	3	4	5



22.Çalışanların bir üst tarafından takdir edilmemesi	1	2	3	4	5
23.Çalışanlar arasındaki yükselme hırsı ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunlar	1	2	3	4	5
24.Yönetimden farklı görüşlerde olma	1	2	3	4	5
25.Karar aşamasında üst yönetimden destek alamama	1	2	3	4	5
26.Kararlara katılamama	1	2	3	4	5
27.Sıkı denetim ve gözetim	1	2	3	4	5
28.Görevini yaparken engellendiği duygusuna kapılma	1	2	3	4	5
29.Yönetsel uygulamaları eleştirememe	1	2	3	4	5
30.İş arkadaşları ile uyumsuzluk ve çatışma yaşanması	1	2	3	4	5
31.Performans değerlendirmede adaletsizlik	1	2	3	4	5
32.İş yerinde dedikodunun yaygın olması	1	2	3	4	5
33.Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma	1	2	3	4	5
34.Gizli ayrımcılık ve adam kayırma	1	2	3	4	5
35.Otorite eksikliği	1	2	3	4	5
36.Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme durumu	1	2	3	4	5
37.İşyerinin kalabalık ve gürültülü olması	1	2	3	4	5
38.Çalışma ortamında ısı ve aydınlatmanın kötü olması	1	2	3	4	5
39.Çalışma ortamında dinlenme ortamının bulunmayışı	1	2	3	4	5
40.Siyasal karışma ve baskı	1	2	3	4	5
41.Ülkenin ekonomik ve siyasi durumu	1	2	3	4	5
42.Medyadan dinlenen ve takip edilen haberlerin iş hayatına etkileri	1	2	3	4	5

### MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Lütfen size en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

**1: Hiçbir zaman, 2: Çok nadir, 3: Bazen, 4: Çoğu zaman 5: 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 insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
5. İşim gereği karşılaştığım bazı insanlara sanki insan değilermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	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 sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
12. Kendimi işimde çok şeyler yapacak güçte hissediyorum.	1	2	3	4	5
13. İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14. İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla gerginlik yaratıyor.	1	2	3	4	5

17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1	2	3	4	5
19. Bu işte bir çok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	1	2	3	4	5
22. İşimle ilgili karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5

### BECK DEPRESYON ÖLÇEĞİ

Lütfen her maddenin karşısındaki dört cevabı dikkatlice okuyarak, **BUGÜN DAHİL BİR HAFTA** içerisinde kendinizi nasıl hissettiğinizi en iyi anlatan cümleyi işaretleyiniz.

<p>1. <input type="checkbox"/>0. Kendimi üzüntülü ve sıkıntılı hissetmiyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>1. Kendimi üzüntülü ve sıkıntılı hissediyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Hep üzüntülü ve sıkıntılıyım. Bundan kurtulamıyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>3. O kadar üzüntülü ve sıkıntılıyım ki artık dayanamıyorum.</p>
<p>2. <input type="checkbox"/>0. Gelecek hakkında mutsuz ve karamsar değilim.</p> <p><input type="checkbox"/>1. Gelecek hakkında karamsarım.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Gelecekte beklediğim hiçbir şey yok.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Geleceğim hakkında umutsuzum ve sanki hiçbir şey düzelmeyecekmiş gibi geliyor.</p>
<p>3. <input type="checkbox"/>0. Kendimi başarısız bir insan olarak görmüyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>1. Çevremdeki birçok kişiden daha çok başarısızlıklarım olmuş gibi hissediyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Geçmişe baktığımda başarısızlıklarla dolu olduğunu görüyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Kendimi tümüyle başarısız biri olarak görüyorum.</p>
<p>4. <input type="checkbox"/>0. Birçok şeyden eskisi kadar zevk alıyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>1. Eskiden olduğu gibi her şeyden hoşlanmıyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Artık hiçbir şey bana tam anlamıyla zevk vermiyor.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Her şeyden sıkılıyorum.</p>
<p>5. <input type="checkbox"/>0. Kendimi herhangi bir şekilde suçlu hissetmiyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>1. Kendimi zaman zaman suçlu hissediyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Çoğu zaman kendimi suçlu hissediyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Kendimi her zaman suçlu hissediyorum.</p>
<p>6. <input type="checkbox"/>0. Bana cezalandırılmışım gibi geliyor.</p> <p><input type="checkbox"/>1. Cezalandırılabilceğimi hissediyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Cezalandırılmayı bekliyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Cezalandırıldığımı hissediyorum.</p>
<p>7. <input type="checkbox"/>0. Kendimden memnunum.</p> <p><input type="checkbox"/>1. Kendi kendimden pek memnun değilim.</p> <p><input type="checkbox"/>2. Kendime çok kızıyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>3. Kendimden nefret ediyorum.</p>
<p>8. <input type="checkbox"/>0. Başkalarından daha kötü olduğumu sanmıyorum.</p> <p><input type="checkbox"/>1. Zayıf yanların veya hatalarım için kendi kendimi eleştiririm.</p>

<input type="checkbox"/> 2. Hatalarımdan dolayı ve her zaman kendimi kabahatli bulurum. <input type="checkbox"/> 3. Her aksilik karşısında kendimi hatalı bulurum.
<b>9.</b> <input type="checkbox"/> 0. Kendimi öldürmek gibi düşüncelerim yok. <input type="checkbox"/> 1. Zaman zaman kendimi öldürmeyi düşündüğüm olur. Fakat yapmıyorum. <input type="checkbox"/> 2. Kendimi öldürmek isterdim. <input type="checkbox"/> 3. Fırsatını bulsam kendimi öldürürdüm.
<b>10.</b> <input type="checkbox"/> 0. Her zamankinden fazla içimden ağlamak gelmiyor. <input type="checkbox"/> 1. Zaman zaman içimden ağlamak geliyor. <input type="checkbox"/> 2. Çoğu zaman ağlıyorum. <input type="checkbox"/> 3. Eskiden ağlayabilirdim şimdi istesem de ağlayamıyorum.
<b>11.</b> <input type="checkbox"/> 0. Şimdi her zaman olduğumdan daha sinirli değilim. <input type="checkbox"/> 1. Eskisine kıyasla daha kolay kızıyor ya da sinirleniyorum. <input type="checkbox"/> 2. Şimdi hep sinirliyim. <input type="checkbox"/> 3. Bir zamanlar beni sinirlendiren şeyler şimdi hiç sinirlendirmiyor.
<b>12.</b> <input type="checkbox"/> 0. Başkaları ile görüşmek, konuşmak isteğimi kaybetmedim. <input type="checkbox"/> 1. Başkaları ile eskiden daha az konuşmak, görüşmek istiyorum. <input type="checkbox"/> 2. Başkaları ile konuşma ve görüşme isteğimi kaybetmedim. <input type="checkbox"/> 3. Hiç kimseyle konuşmak görüşmek istemiyorum.
<b>13.</b> <input type="checkbox"/> 0. Eskiden olduğu gibi kolay karar verebiliyorum. <input type="checkbox"/> 1. Eskiden olduğu kadar kolay karar veremiyorum. <input type="checkbox"/> 2. Karar verirken eskisine kıyasla çok güçlük çekiyorum. <input type="checkbox"/> 3. Artık hiç karar veremiyorum.
<b>14.</b> <input type="checkbox"/> 0. Aynada kendime baktığımda değişiklik görmüyorum. <input type="checkbox"/> 1. Daha yaşlanmış ve çirkinleşmişim gibi geliyor. <input type="checkbox"/> 2. Görünüşümün çok değiştiğini ve çirkinleştiğimi hissediyorum. <input type="checkbox"/> 3. Kendimi çok çirkin buluyorum.
<b>15.</b> <input type="checkbox"/> 0. Eskisi kadar iyi çalışabiliyorum. <input type="checkbox"/> 1. Bir şeyler yapabilmek için gayret göstermem gerekiyor. <input type="checkbox"/> 2. Herhangi bir şeyi yapabilmek için kendimi çok zorlamam gerekiyor. <input type="checkbox"/> 3. Hiçbir şey yapamıyorum.
<b>16.</b> <input type="checkbox"/> 0. Her zamanki gibi iyi uyuyabiliyorum. <input type="checkbox"/> 1. Eskiden olduğu gibi iyi uyuyamıyorum. <input type="checkbox"/> 2. Her zamankinden 1-2 saat daha erken uyanıyorum ve tekrar uyuyamıyorum.

<input type="checkbox"/> 3. Her zamankinden çok daha erken uyanıyor ve tekrar uyuyamıyorum.
<b>17.</b> <input type="checkbox"/> 0. Her zamankinden daha çabuk yorulmuyorum. <input type="checkbox"/> 1. Her zamankinden daha çabuk yoruluyorum. <input type="checkbox"/> 2. Yaptığım her şey beni yoruyor. <input type="checkbox"/> 3. Kendimi hemen hiçbir şey yapamayacak kadar yorgun hissediyorum.
<b>18.</b> <input type="checkbox"/> 0. İştahım her zamanki gibi. <input type="checkbox"/> 1. İştahım her zamanki kadar iyi değil. <input type="checkbox"/> 2. İştahım çok azaldı. <input type="checkbox"/> 3. Artık hiç iştahım yok.
<b>19.</b> <input type="checkbox"/> 0. Son zamanlarda kilo vermedim. <input type="checkbox"/> 1. İki kilodan fazla kilo verdim. <input type="checkbox"/> 2. Dört kilodan fazla kilo verdim. <input type="checkbox"/> 3. Altı kilodan fazla kilo vermeye çalışıyorum.
<b>20.</b> <input type="checkbox"/> 0. Sağlığım beni fazla endişelendirmiyor. <input type="checkbox"/> 1. Ağrı, sancı, mide bozukluğu veya kabızlık gibi rahatsızlıklar beni endişelendirmiyor. <input type="checkbox"/> 2. Sağlığım beni endişelendirdiği için başka şeyleri düşünmek zorlaşıyor. <input type="checkbox"/> 3. Sağlığım hakkında o kadar endişeliyim ki başka hiçbir şey düşünmüyorum.
<b>21.</b> <input type="checkbox"/> 0. Son zamanlarda cinsel konulara olan ilgimde bir değişme fark etmedim. <input type="checkbox"/> 1. Cinsel konularla eskisinden daha az ilgiliyim. <input type="checkbox"/> 2. Cinsel konularla şimdi çok daha az ilgiliyim. <input type="checkbox"/> 3. Cinsel konular olan ilgimi tamamen kaybettim.

**Anketimiz tamamlanmıştır. Katılımınız için teşekkür ederiz.**

