



T.C.  
UFUK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI

**112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ ÇALIŞANLARINDA  
ALGILANAN STRES ile SALDIRGANLIK ARASINDAKİ  
İLİŞKİLERDE SÜREKLİ ÖFKE ve ALGILANAN SOSYAL  
DESTEĞİN ARACILIK ROLÜ**

Bilal ŞAHİN  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ankara, 2017



T.C.  
UFUK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI

**112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ ÇALIŞANLARINDA  
ALGILANAN STRES ile SALDIRGANLIK ARASINDAKİ  
İLİŞKİLERDE SÜREKLİ ÖFKE ve ALGILANAN SOSYAL  
DESTEĞİN ARACILIK ROLÜ**

Bilal ŞAHİN  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN  
Prof. Dr. Orhan AYDIN

Ankara, 2017

## İTHAF

*Bu Tezi T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri birimlerinde görev yapıp hayatını kaybeden görev şehitlerimiz ile şuan görevde olan arkadaşlarıma ithaf ediyorum.*

## KABUL VE ONAY

Bilal ŞAHİN tarafından hazırlanan “112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında Algılanan Stres İle Saldırganlık Arasındaki İlişkilerde Sürekli Öfke ve Algılanan Sosyal Desteğin Aracılık Rolü” başlıklı bu çalışma jürimiz tarafından 28/12/2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda Psikoloji Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Doç. Dr. Eda KARACAN

Üye: Prof. Dr. Orhan AYDIN (Danışman)

Üye: Yard. Doç. Dr. Afife Başak OK

*Eda Karacan*  
*Orhan Aydın*  
*Afife Başak*

ONAY:

Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen ve yukarıda adları yazılı jüri üyeleri tarafından uygun görülmüştür.

28.12.2017



*Mehmet Tomanbay*

Prof. Dr. Mehmet TOMANBAY

Sosyal Bilimleri Enstitüsü Müdürü

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

Tezim sadece Ufuk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.

Tezimin ..... yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

28.12.2017

Bilal ŞAHİN

## ÖNSÖZ

*Yüksek lisans öğrenimim ve tez çalışmamın başlangıcından son gününe kadar yapıcı eleştirileriyle bana yön veren, bilgi ve deneyimlerini her fırsatta benimle paylaşan, çalışmamı yaptığım esnada bana yaratıcı, yeni ve etkili fikirler veren değerli hocam ve tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Orhan AYDIN'a,*

*Tez çalışmam için gerekli olan istatistiki verilerin toplanması sırasında uygulama yaptığım İstanbul 112 Acil ve İstanbul UMKE yöneticilerine, uygulama sırasında zaman ayırıp sorularımı samimiyetle cevaplayan kişilere, gönülden verdikleri destek ve anlayış için çok değerli arkadaşlarım Kamil KABAHALİLOĞLU'na, İbrahim KABAHALİLOĞLU'na Barış YÜCE'ye, Yunus KARAŞOĞLU'na, Zeynep BULUT'a, Özlem BEK YAĞMUR'a, Seda DİKER UĞRAŞ'a, Döndü AKKURT'a ve isimlerini burada saymadığım diğer tüm arkadaşlarıma,*

*112 Acil Sağlık Hizmetleri ve sağlık yönetim sistemi ile ilgili olarak sunduğum önerileri, dile getirdiğim şikayetlerimi, Ar-Ge, proje vb. çalışmalarımı önemseyerek, dikkate alan, çalışma yaşamımda beni teşvik eden, destekleyen Sayın Dr. Serap SARIHAN AKKUM'a, Sayın Dr. Bayram ÇİÇEK'e ve Sayın Dr. Muhittin DEMİRKASIMOĞLU'na,*

*İnebolu Sağlık Meslek Lisesi'nde öğrenim gördüğüm yıllarda en zor zamanlarımda yanımda olarak destek ve sevgilerini hiçbir zaman esirgemeyen okul müdürüm çok değerli hocam Davut YILMAZER'e yardımları, ilgi ve anlayışları için sonsuz şükranlarımı sunarım.*

*Bilal ŞAHİN*

*Aralık, 2017*

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
EKLER DİZİNİ.....	iv
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	v
TABLolar DİZİNİ.....	vi
ABSTRACT.....	viii
ÖZET.....	ix

### BÖLÜM I

GİRİŞ.....	1
1.1. Stres Kavramı.....	2
1.1.1. İş Stresi.....	5
1.1.1.1. İş Stresinin Belirleyicileri.....	5
1.1.1.2. İş Stresinin Sonuçları.....	8
1.1.1.2.1. Fiziksel Sonuçlar.....	8
1.1.1.2.2. Psikolojik Sonuçlar.....	9
1.1.1.2.3. Davranışsal Sonuçlar.....	10
1.1.1.3. İş Stresini Açıklayan Modeller.....	11
1.1.1.3.1. Kişi-Çevre Uyumu.....	11
1.1.1.3.2. İş Talepleri-İş Kontrolü-Destek Modeli.....	11
1.1.1.3.3. İş Talepleri-Kaynak Modeli.....	12
1.1.1.3.4. Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli.....	13
1.1.1.4. Bireysel Farklılıklar.....	13
1.2. Saldırganlık.....	15
1.2.1. İş Yeri Saldırganlığı ve İş Stresi ile İlişkisi.....	17
1.3. Öfke.....	19
1.3.1. İş Stresi, Öfke ve Saldırganlık Arasındaki İlişkiler.....	21
1.4. Sosyal Destek.....	24
1.4.1. Stres ile Sosyal Destek Arasındaki İlişkiler.....	26
1.4.2. Sosyal Destek ile Saldırganlık Arasındaki İlişkiler.....	28
1.5. Demografik Değişkenler ile Algılanan Stres ve Saldırganlık Arasındaki İlişkiler.....	29
1.5.1. Demografik Değişkenler ile Algılanan Stres Arasındaki İlişkiler.....	29



1.5.2. Demografik Değişkenler ile Saldırganlık Arasındaki İlişkiler.....	32
1.6. Araştırmanın Amacı.....	33

## BÖLÜM II

<b>YÖNTEM</b> .....	38
2.1. Katılımcılar.....	38
2.2. Veri Toplama Araçları.....	38
2.2.1. Demografik Bilgi Formu.....	38
2.2.2. Algılanan Stres Ölçeği.....	38
2.2.3. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği.....	40
2.2.4. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği.....	40
2.2.5. Saldırganlık Ölçeği.....	41
2.3. İşlem.....	41

## BÖLÜM III

<b>BULGULAR</b> .....	43
3.1. Araştırmanın Değişkenlerine İlişkin Betimleyici İstatistikleri.....	43
3.2. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sosyal destek, Sürekli Öfke, İçe Yönelik öfke, Dışa Yönelik Öfke ve Öfke Kontrolünün Aracı Rolüne İlişkin Bulgular.....	44
3.2.1. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sosyal Desteğin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular.....	45
3.2.2. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sürekli Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular.....	47
3.2.3. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide İçe Yönelik Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular.....	49
3.2.4. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Dışa Yönelik Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular.....	50
3.2.5. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Dışa Yönelik Öfke Kontrolünün Aracı Rolüne İlişkin Bulgular.....	52
3.3. Demografik Değişkenler ile Algılanan Stres Düzeyi ve Saldırganlık Arasındaki İlişkilere Dair Bulgular.....	53
3.3.1. Demografik Değişkenler ile Algılanan Stres Düzeyi Arasındaki İlişkiler.....	55
3.3.2. Demografik Değişkenler ile Saldırganlık Arasındaki İlişkiler.....	57

## BÖLÜM IV

<b>TARTIŞMA</b> .....	60
<b>4.1.</b> Algılanan Stres, Algılanan Sosyal Destek, Öfke ve Saldırganlık Arasındaki İlişkiler Konusundaki Bulguların Tartışılması.....	60
<b>4.2.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Algılanan Sosyal Destek ve Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Bulguların Tartışılması.....	65
<b>4.2.1.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Algılanan Sosyal Desteğin Aracı Rolü.....	65
<b>4.2.2.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sürekli Öfkenin Aracı Rolü.....	67
<b>4.2.3.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide İçerik Yönelik Öfkenin Aracı Rolü.....	68
<b>4.2.4.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Dışa Yönelik Öfkenin Aracı Rolü.....	69
<b>4.2.5.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Öfke Kontrolünün Aracı Rolü.....	69
<b>4.3.</b> Saldırganlık ve Algılanan Stres Düzeyi ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkiler Konusundaki Bulguların Tartışılması.....	70

## BÖLÜM V

<b>SONUÇ ve ÖNERİLER</b> .....	73
<b>KAYNAKÇA</b> .....	75
<b>EKLER</b> .....	93
<b>Ek 1.</b> Demografik Bilgi Formu.....	94
<b>Ek 2.</b> Algılanan Stres Ölçeği.....	95
<b>Ek 3.</b> Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarzı Ölçeği .....	96
<b>Ek 4.</b> Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği.....	99
<b>Ek 5.</b> Saldırganlık Ölçeği.....	100
<b>Ek 6.</b> Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlikleri.....	102
<b>Ek 7.</b> Faktör Analizleri.....	107

<b>Ek 8.</b> İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü ile Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı Arasında Yapılan Protokol.....	121
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<b>Ek 9.</b> Özgeçmiş (CV).....	122
---------------------------------	-----

## **ŞEKİLLER DİZİNİ**

<b>Şekil 1.</b> Algılanan Stres Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	110
----------------------------------------------------------------------------------	-----

<b>Şekil 2.</b> Sürekli Öfke Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	112
-------------------------------------------------------------------------------	-----

<b>Şekil 3.</b> Öfke İçte Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	114
----------------------------------------------------------------------------	-----

<b>Şekil 3.1.</b> Yol Analizi Modeli.....	44
-------------------------------------------	----

<b>Şekil 4.</b> Öfke Dışa Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	115
----------------------------------------------------------------------------	-----

<b>Şekil 5.</b> Öfke Kontrol Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	117
-------------------------------------------------------------------------------	-----

<b>Şekil 6.</b> Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	118
------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<b>Şekil 7.</b> Saldırganlık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı.....	120
-------------------------------------------------------------------------------	-----

## TABLolar DİZİNİ

<b>Tablo 2.1.</b> Katılımcıların Demografik Değişkenlere Göre Dağılımları.....	39
<b>Tablo 3.1.</b> Katılımcıların Ölçeklerden Aldıkları Puanları Ortalama ve Standart Sapmaları ile Ölçek Puanları Arasındaki Korelasyonlar.....	43
<b>Tablo 3.2.</b> Algılanan Stres Düzeyinin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	45
<b>Tablo 3.3.</b> Algılanan Stres Düzeyinin Algılanan Sosyal Destek Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	46
<b>Tablo 3.4.</b> Algılanan Sosyal Desteğin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	46
<b>Tablo 3.5.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Algılanan Sosyal Desteğin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	47
<b>Tablo 3.6.</b> Algılanan Stres Düzeyinin Sürekli Öfke Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	48
<b>Tablo 3.7.</b> Algılanan Stres Düzeyinin Sürekli Öfke Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	48
<b>Tablo 3.8.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sürekli Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	48
<b>Tablo 3.9.</b> Algılanan Stres Düzeyinin İçe Yönelik Öfke Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	49
<b>Tablo 3.10.</b> İçe Yönelik Öfkenin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	49

<b>Tablo 3.11.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide İçe Yönelik Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	50
<b>Tablo 3.12.</b> Algılanan Stres Düzeyinin Dışa Yönelik Öfke Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	50
<b>Tablo 3.13.</b> Dışa Yönelik Öfkenin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	51
<b>Tablo 3.14.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Dışa Yönelik Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	51
<b>Tablo 3.15.</b> Algılanan Stres Düzeyinin Öfke Kontrol Değişkeni Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	52
<b>Tablo 3.16.</b> Öfke Kontrol Değişkeninin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	52
<b>Tablo 3.17.</b> Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Öfke Kontrol Değişkeninin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları.....	53
<b>Tablo 3.18.</b> Katılımcıların Algılanan Stres ve Saldırganlık Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları.....	54
<b>Tablo 3.19.</b> Demografik Değişkenler ile Algılanan Stres Düzeyi Arasındaki İlişkiler Konusundaki Aşamalı Regresyon Analizi Sonuçları.....	56
<b>Tablo 3.20.</b> Demografik Değişkenler ile Saldırganlık Arasındaki İlişkiler Konusundaki Aşamalı Regresyon Analizi Sonuçları.....	58

## ABSTRACT

The Relationship Between Perceived Stress and Aggression Mediating Role of Trait Anger And Perceived Social Support in 112 Emergency Health Workers, Master's Thesis, Ankara, 2017.

The present study was carried out to examine the mediating role of anger and perceived social support in the relationship between job stress and aggression. The role of demographic factors such as age, gender, marital status, educational level, occupation and tenure in predicting perceived stress and aggression were also explored. A total of 427 employees working in İstanbul region of 112 Emergency Health Care Services completed Perceived Stress Scale, Multidimensional Perceived Social Support Scale and State-Trait Anger Expression Inventory together with a demographic information form.

Path analyses were carried out to examine the mediating role of anger and perceived social support. The results showed that trait anger, anger expression-in and anger expression-out mediate the relationship between stress and aggression while perceived social support and anger control do not. The role of demographic factors in predicting aggression and perceived stress were examined using two separate stepwise multiple regression analyses. The results showed that tenure was the only significant predictor of perceived stress indicating to a positive relationship between these two variables. Gender, educational level and tenure significantly predicted aggression. Accordingly, males displayed more aggression than females, aggression was negatively related to educational level and positively related to tenure. However, although significant, in both analysis the amount of variance explained by the predictors were small.

**Key words:** Aggression, State-Trait, Anger Expression, Perceived Stress, Perceived Social Support.

## ÖZET

112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkilerde Sürekli Öfke ve Algılanan Sosyal Desteğin Aracılık Rolü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2017.

Bu araştırma algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide algılanan sosyal destek ve öfkenin aracı rolünün incelenmesi amacıyla yürütülmüştür. Bu temel amacın yanı sıra yaş, saldırganlık ve algılanan stres ile cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, meslek, çalışma süresi gibi demografik değişkenlerin arasındaki ilişkiler de incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini T.C. Sağlık Bakanlığı Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün İstanbul ilinde taşra birimi olarak acil sağlık hizmeti vermekte olan İstanbul 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği'nin Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonları ve İstanbul Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi'nde görev yapan toplam 427 çalışan oluşturmuştur. Veri toplama aracı olarak Algılanan Stres Ölçeği, Saldırganlık Ölçeği, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği, Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçekleri ile bir bilgi formundan yararlanılmıştır.

Algılanan sosyal destek ve öfkenin aracı rolünü belirlemek için yapılan yol analizlerinin sonuçları sürekli öfke ile içe yönelik öfke ifade tarzı ve dışa yönelik öfke ifade tarzlarının stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynadıklarını göstermiştir. Algılanan sosyal destek ve öfke kontrolü değişkenlerinin ise aracılık rolünün bulunmadığı görülmüştür.

Demografik değişkenlerin saldırganlık ve algılanan stres düzeyinin yordanmasına yaptıkları katkıları belirlemek amacıyla iki ayrı aşamalı regresyon analizi yapılmıştır. Algılanan stres düzeyine ilişkin analiz sonuçları algılanan stres düzeyinin yordanmasına sadece çalışma süresinin anlamlı katkısının olduğunu göstermiştir. Saldırganlığa ilişkin analiz sonuçları ise cinsiyet, eğitim düzeyi ve çalışma süresinin saldırganlığın yordanmasına anlamlı düzeyde katkıda bulunduğunu ortaya koymuştur. Bununla birlikte, istatistiksel olarak anlamlı olmakla birlikte, çalışma süresinin algılanan stres düzeyinde, cinsiyet, eğitim düzeyi ve çalışma süresinin saldırganlıkta görülen varyansın sadece küçük bir bölümünü açıkladıkları görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Saldırganlık, Sürekli Öfke, Öfke İfade Tarzı, Algılanan Stres, Algılanan Sosyal Destek.

# BÖLÜM I

## GİRİŞ

İş yaşamının kaçınılmaz bir parçası olan stres, yoğun ve sürekli bir biçimde yaşandığı takdirde fiziksel, psikolojik ve davranışsal düzeylerde pek çok olumsuz sonuçlar doğurabilmekte ve bu olumsuz sonuçlar stres yaşayan çalışanın yanı sıra örgütü de olumsuz yönde etkilemektedir. İş stresinin fiziksel sonuçları arasında baş ağrısı, yorgunluk, yüksek tansiyon, kalp ve sindirim sistem rahatsızlıkları, psikolojik sonuçlar arasında yabancılaşma, tükenmişlik, depresyon, kaygı, uyku bozuklukları ve iş doyumunun azalması, davranışsal sonuçları arasında ise alkol, sigara ve madde kullanımı, işe devamsızlık, işe geç gelme, iş performansının düşmesi yer almaktadır (Landy ve Conte, 2007).

İş stresinin yol açtığı davranışsal sonuçlardan biri de saldırganlıktır. Yapılan araştırmalar genellikle iş stresi ile değişik biçimlerde ifade edilen saldırgan davranışlar arasında pozitif yönde bir ilişki bulunduğunu ortaya koymuştur (Taylor ve Kluemper, 2012). Bununla birlikte, bu araştırmaların, aynı zamanda, stres karşısında verilen tepkilerde bireysel farklılıkların olduğunu göstermesi, bireysel özelliklerin stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadıkları sorusunu gündeme getirmiştir (Sprague, Verona, Kalkholff ve Kilmer, 2011). Bu bağlamda yapılan araştırmalar, benlik değeri (Burton, Mitchell ve Lee, 2005), yürütücü işlevler (Sprague ve ark., 2011), kişilik (Taylor ve Kluemper, 2012) ve negatif duygulanım (Penney ve Spector, 2005) gibi bireysel değişkenlerin stres-saldırganlık ilişkisinde aracı ya da düzenleyici değişken olarak rol oynayabileceğini ortaya koymuştur. Görgül ve kuramsal temelleri ilerleyen bölümlerde açıklanacak olan nedenlerden hareketle yürütülen bu araştırmada ise, sosyal destek, bir kişilik özelliği olarak sürekli öfke ve öfke kontrolünün stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığı incelenmiştir. Diğer yandan, stres ile saldırganlık arasındaki ilişkilerin örgütsel bağlamda incelendiği araştırmaların aşağı yukarı tamamında bağımsız olarak iş stresi, bağımlı değişken olarak da üretim karşıtı iş davranışları ve benzeri iş yerine özgü saldırgan davranışlar üzerinde durulmaktadır. Bu araştırmada ise, amaç bölümünde belirtilecek olan gerekçelerden hareketle, bağımsız değişken ölçümü genel bir algılanan stres ölçeği, bağımlı değişken ölçümü ise genel bir saldırganlık ölçeği kullanılarak alınmıştır.



Örgütsel ya da bireysel nedenlerden dolayı her işte bir miktar stres yaşanması söz konusu olabilmekle birlikte, bazı işler, doğası gereği, örgütsel ve bireysel etkenlerden bağımsız olarak stres yaratıcı koşullar altında yürütülmeyi gerektirmektedir. Bu tür işlerde çalışan bireylerle yürütülen araştırmalar, stres ile yukarıda sözü edilen olumsuz sonuçlar arasındaki ilişkilerin daha açık bir biçimde görülebilme olasılığını yükseltmektedir. 112 Acil Sağlık Hizmeti çalışanları, işlerinin doğası gereği acil, afet ve olağandışı durumlarda hizmette bulduklarından stresli bir çalışma ortamına sahiptirler. Hastane öncesi 112 Acil Sağlık Hizmetleri ve hastane acil servislerinde aşırı hasta yoğunluğu, yetişmiş eleman eksikliği, tıbbi malzeme eksikliği ve bunlara bağlı problemler olay yeri ve hastane acil servislerini olay potansiyeli yüksek stresli yerler haline getirmiş olup birçok acil sağlık personeli fiziki ve sözel şiddete maruz kalmaktadır (Acar, Çevik, Uyguner ve Çınar, 2013). Acil birimler içinde yer alan ambulans hizmetlerinde görev yapanlar, telefon, telsiz gibi iletişim araçlarından gelen ihbar üzerine olay yerine görevlendirildikleri için sıklıkla uygunsuz ve daha önceden kestirilemeyen şartlarda hayati tehlike, enfeksiyon riski, bulaşıcı hastalıklar tehdidi, hasta ya da kazazede yakınlarının baskısı altında hızlı kararlar alarak ve bu kararları hızlı bir biçimde uygulamaya koyarak ilk yardım ve acil tıbbi bakım sunmak zorunda kalmaktadırlar.

### **1.1. Stres Kavramı**

Stres konusunda yapılan çalışmaların başlangıç noktalarını, Claude Bernard'ın çok hücreli canlılarda hücre ve dokuların stresten korunması, Walter Cannon'un "savaş ya da kaç tepkisi" ve Hans Selye'nin "genel uyum sendromu" konusunda yaptığı çalışmalar oluşturmuştur (Fink, 2010). Stres ile ilgili çalışmaların başlamasından bu yana stresin ne olduğunu açıklamak üzere değişik biçimlerde ifade edilen çok sayıda tanım önerilmiştir. Bununla birlikte, Cox ve Griffiths (1995; akt., Mark ve Smith, 2008) stresin kavramsallaştırılmasında, aslında, üç temel yaklaşımın söz konusu olduğunu ve tüm tanımların bu yaklaşımlardan birini yansıttığını belirtmektedir. Cox ve Griffiths'in (1995; akt., Mark ve Smith, 2008) fizyolojik yaklaşım olarak adlandırdıkları ilk yaklaşımda stres, stres durumunda organizmanın içinde gerçekleşen fizyolojik ya da biyolojik değişimler olarak tanımlanmaktadır. Mühendislik yaklaşımı olarak adlandırdıkları ikinci yaklaşımda stres, bireyin üstesinden gelmekte zorlandığı çevresel bir uyaran ya da olay olarak kavramsallaştırılmaktadır. Psikolojik yaklaşım olarak adlandırdıkları üçüncü yaklaşımda ise, stres tek başına bir uyaran ya da tepki olarak değil, birey ile çevresi arasındaki etkileşimden kaynaklanan dinamik bir süreç olarak ele alınmaktadır.

Stresi bedendeki biyolojik ya da fizyolojik değişmeler olarak ele alan ilk kavramsallaştırma Selye tarafından önerilmiştir (Fink, 2010). Selye, hayvanlarla yürüttüğü deneylere dayanarak, sıcak, soğuk, zehirli madde ve benzeri gibi uyarıcılara yoğun bir biçimde ya da uzun süreli olarak maruz kalmanın, uyarıcı türüne özgü tepkilerin yanı sıra, uyarıcı türünden bağımsız ortak bir dizi bedensel tepkiye de yol açtığını sonucuna varmıştır. Selye herhangi bir uyarıcıya (duruma) özgü olmayan bu tipik tepki örüntüsüne genel uyum sendromu adını vermiştir. Amacı bedenini fizyolojik dengesini korumak olan genel uyum sendromu alarm aşaması, direnç aşaması ve tükenme aşaması olmak üzere üç aşamada gerçekleşmektedir. Tehdit ya da tehlike oluşturan bir uyarının varlığı ile başlayan alarm aşamasında organizmayı stres yaratıcı durumla başa çıkmaya hazırlayan kalp atış hızının artması, solunumun hızlanması, adrenal korteksin genişlemesi, kasların gerilmesi, göz bebeklerinin büyümesi, duyguların şiddetlenmesi gibi otonom tepkiler ortaya çıkar.

Direnç aşamasında stresle başa çıkmaya yönelik tepki ve mekanizmalar devreye girer ve bozulmuş olan uyum ve denge sağlanmış gibi görünür. Ancak kandaki glikoz ve hormon düzeyi hala yüksek kalmaya ve bedensel kaynaklar daha hızla tüketilmeye devam etmektedir. Direnç aşaması, aslında, alarm durumunun devam ettiği, ancak bedenini daha yüksek düzeyde strese uyum sağladığı bir dönemdir. Bu nedenle, bu aşamada beden hastalıklara karşı daha az dirençlidir. Direnç döneminin başarılı bir şekilde atlatılmaması halinde tükenme aşamasına girilir. Tükenme aşaması bedenini fizyolojik savunma mekanizmalarının çöktüğü ve dolayısıyla her türlü rahatsızlığa açık hale geldiği aşamadır. Selye kronik stresin yıpranma, hasar hatta ölüme bile sebep olabileceğini belirtirken, bununla birlikte yaşamda stresin güdüleyici ve olumlu etkilerinin de olduğunu dile getirmiştir. Selye, stresin olumlu yönleri için “yapıcı stres” hoş olmayan etkileri için “yıkıcı stres” kavramlarını kullanmış ve ikisi arasında ayırım yapılması gerektiğine dikkat çekmiştir.

Stresi bir uyarın olarak ele alan yaklaşımlarda, stres tepki verilmeyi ya da uyum sağlanmayı gerektiren bir yaşam olayı ya da değişiklik olarak ele alınır ve ister olumlu ister olumsuz olsun, uyum sağlamaya gerektiren her yaşam olayı bir stres yaratıcı olarak kabul edilir (Krohne, 2002). Holmes ve Rahe (1967) uyum sağlamayı gerektiren yaşam olaylarını değerlendirmek üzere Sosyal Uyumu Yeniden Değerlendirme Ölçeği’ni (Social Readjustment Rating Scale-SRRS) geliştirmişlerdir. Bu ölçekte 42 yaşam olayı yer almakta ve bu olaylar yeniden uyum sağlanmayı gerektirme dereceleri açısından değerlendirilmektedir. Holmes ve Rahe (1967)

stres, stresle başa çıkma ve sağlık sorunları arasındaki ilişkilerde, stres yaşantısını, yaşantının kendisinden çok bu yaşantıya neden olan bir bağımsız değişken olarak ele almışlardır.

Lazarus (1966) tarafından önerilen psikolojik stres yaklaşımı, başlangıçtan bu yana bir dizi önemli değişiklikler geçirmiştir (Krohne, 2002). Bu yaklaşımın en son şeklinde stres özel bir tür çevresel uyarıcı ya da özel bir tür fizyolojik tepki olmaktan çok birey ile çevre arasındaki dinamik ilişkilerin ortaya çıkardığı bir durum olarak ele alınır. Stres bireyin mevcut kişisel kaynaklarının belirli bir çevresel talebin üstesinden gelmesi için yeterli olmadığı ve dolayısıyla kendi iyi oluşu için bir tehdit oluşturduğu değerlendirildiğinde ortaya çıkan bir durumdur (Lazarus and Folkman 1986). Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi, çevresel bir olayın strese yol açıp açmayacağını belirlemede bireyin yaptığı değerlendirme kritik bir rol oynar. Değerlendirme birincil ve ikincil değerlendirme olmak üzere iki düzeyde yapılır. Birincil değerlendirme çevresel olayın tehdit edici olup olmadığı konusunda karar verme sürecidir. Tehdit değerlendirilmesinin *kişisel hedefleri ilgilendirme* (goal relevance), *kişisel hedeflerle uyumlu olma* (goal congruence) ve *benlik katılımı* (ego involvement) olmak üzere üç bileşeni vardır. Kişisel hedefleri ilgilendirme bileşeni olayın birey açısından taşıdığı önem, kişisel hedeflerle uyumlu olma bileşeni olayın bireyin hedeflerine uygun bir biçimde gelişip gelişmediği, benlik katılımı boyutu ise bireyin kimliği, benlik değeri, ahlaki değerleri ve benzeri gibi konularla ilgilidir (Lazarus, 1991, 1993; akt., Krohne, 2002).

İkincil değerlendirme bireyin tehdit edici durumla başa çıkmak için gereken kaynaklara sahip olup olmadığı konusunda yaptığı değerlendirmelerdir. İkincil değerlendirilmeler de *suçlama/övgü*, *başa çıkma potansiyeli* ve *gelecek beklentileri* olmak üzere üç boyutta yapılır. Suçlama/övgü boyutu bireyin olaydan kimin sorumlu olduğu konusundaki değerlendirmeleri, başa çıkma potansiyeli boyutu bireyin olayın olumlu yönde gelişmesini sağlayabilecek davranış ya da bilişsel eylemler yaratıp yaratamayacağı konusundaki beklentileri, gelecek beklentileri boyutu ise bireyin olayın gelecekte alacağı biçimin kişisel hedeflerle uyumlu olup olmayacağına ilişkin kararları içermektedir (Lazarus, 1991, 1993; akt., Krohne, 2002). Lazarus ve Folkman (1984) olumlu ve olumsuz yönde yapılan birincil ve ikincil değerlendirme örüntüleri zarar, tehdit ve meydan okuma olmak üzere üç tür strese yol açabileceğini belirtmektedir. Zarar gerçekleşmiş olan bir kayba, tehdit olası bir zarar beklentisine, meydan okuma ise bireyin olayın üstesinden gelebileceğine ilişkin güvenine işaret eder (akt., Krohne, 2002).

Daha önce belirtildiği gibi, psikolojik stres yaklaşımında stres birey ile çevre arasındaki etkileşimin ürünü olarak görülür. Dolayısıyla, bir olaya ilişkin değerlendirme, değerlendirmeyi yapan kişinin zihinsel kapasitesi, geçmiş deneyimleri, güdülenme derecesi ve benzeri gibi bireysel özellikler ile olayın kontrol edilebilirlik, önceden kestirilebilirlik derecesi ve benzeri gibi çevresel özelliklerinin bir işlevi olarak ortaya çıkar. Bu nedenle, bir birey tarafından hasar verici ya da tehdit edici olarak değerlendirilen bir olayın başka birey tarafından hasar verici ya da tehdit edici bir olay olarak değerlendirilmemesi mümkündür (Folkman, 1966).

### **1.1.1. İş Stresi**

Stres kavramı gibi, iş stresi kavramı da değişik araştırmacılar tarafından değişik biçimlerde tanımlanmaktadır. Örneğin, Lazarus (1991) iş stresini çalışan ve onun çevresi arasındaki etkileşim sonucunda ortaya çıkan bir gerilim durumu olarak tanımlanmaktadır. Wilson ve arkadaşları (2004) iş stresini, çalışanı normal fonksiyonlarından saptıran, psikolojik veya fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durum olduğunu ifade etmektedirler. Muchinsky (2006) stresi, iş ortamında maruz kaldıkları fiziksel ya da psikolojik açıdan olumsuz sonuçlar doğurabilecek uyarıcılar karşısında çalışanların verdikleri tepki olarak tanımlamaktadır. Bununla birlikte, bazı araştırmacılar Cox ve Griffiths'in (1995) tüm stres tanımlarının aslında üç temel yaklaşımdan birini yansıttıkları şeklindeki görüşlerinin iş stresi tanımları için de geçerli olduğunu belirtmektedir (Mark ve Smith 2008).

#### **1.1.1.1. İş Stresinin Belirleyicileri**

İş stresi konusunda yapılan araştırmalar birçok faktörün yoğun ya da görece olarak hafif düzeyde stres kaynağı oluşturabileceğini ortaya koymuştur. Landy ve Conte (2007) stres faktörlerini fiziksel/görev bağlantılı stres yaratıcılar ve psikolojik stres yaratıcılar olmak üzere iki grupta toplamaktadır. Gürültü, aydınlatma, soğuk, sıcak ve kalabalık fiziksel stres yaratıcılara verilebilecek örneklerdir. Gerek öz değerlendirme ölçeklerinin gerekse fizyolojik ölçümlerin kullanıldığı çok sayıda araştırma sözü edilen bu fiziksel uyarıcıların bir stres kaynağı olabileceğini ve çalışanların hem işe ilişkin tutum ve davranışlarını hem de fiziksel ya da psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkileyebileceğini göstermiştir. Örneğin, Chang, Jain, Wang ve Chan (2003) tarafından yürütülen bir araştırmada yüksek gürültü koşulunda görev yapan çalışanların kan basıncı ortalamalarının düşük gürültü koşulunda görev yapan çalışanların kan basınçlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur. Applebaum, Fowler, Fiedler, Osinubi, ve Robson (2010) tarafından yürütülen hemşirelerle yürütülen bir başka araştırmada ise gürültü ile algılanan stres

pozitif, algılanan stres ile iş doyumunu arasında negatif, algılanan stres ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde ilişki bulunduğu gözlenmiştir.

Görevle ilgili stres kaynakları iş yükü, çalışma saatleri, çalışma temposu, zaman baskısı altında çalışma, vardiya programı ve benzeri gibi değişkenleri içerir. Yapılan araştırmalar genellikle aşırı iş yükü, uzun çalışma saatleri, yüksek çalışma temposu ve değişken vardiya saatlerinin çalışanların stres düzeylerini arttırdığını ve iş doyumunu, iş performansını ve psikolojik ve fiziksel sağlıklarını olumsuz yönde etkilediğini göstermiştir. Sparks, Cooper, Fried ve Shirom (1997) 33 araştırmayı kapsayan bir meta-analiz çalışmasında çalışma saatleri ile çalışanların fizyolojik ve psikolojik sağlıkları arasında pozitif yönde ilişki olduğunu saptamışlardır. Benzer şekilde, Hurrell (1985) posta servisi çalışanlarıyla yürüttüğü bir araştırma yüksek çalışma temposunun stres düzeyini arttırdığını bulmuştur (akt., Landy ve Conte, 2007). Bowen, Edwards, Lingard ve Cattell (2014) yapan inşaat sektörü çalışanlarıyla yürüttükleri araştırmada zaman baskısı altında çalışmanın stres düzeyini yükselttiğini bulmuşlardır. Lin, Chen, Pan, Chen, Pan, Hung, ve Wu (2015) ise değişken vardiya saatleri olan hemşirelerin stres düzeylerinin vardiyaları sadece gece/gündüz olarak değişen hemşirelerin stres düzeylerinden yüksek olduğunu gösteren bulgular rapor etmişlerdir.

Landy ve Conte (2007) iş stresinin psikolojik belirleyicileri arasında çalışanın iş ve iş ortamı üzerinde kontrolünün olmaması, şiddete maruz kalma, kişiler arası çatışmalar, rol çatışması, rol belirsizliği, iş-aile çatışması, duygusal emek (emotional labour) ve benzeri gibi değişkenlere yer vermektedir. İşin yapılış biçim ve zamanı üzerindeki gerçek ya da algılanan kontrolün stresi azalttığını ve performansı arttırdığını gösteren çok sayıda araştırma bulunmaktadır (örn., Adriaenssens, De Gucht ve Maes, 2015; Güleriyüz ve Aydın, 2006; Spector, 1986). Benzer şekilde, iş yerinde yaşanan rol çatışmalarının, rol belirsizliklerinin ve kişilerarası çatışmaların çalışanların stres düzeylerini, iş doyumlarını performanslarını, fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkilediğini gösteren çok sayıda araştırma vardır (Frone, 2000; Karimi, Omar, Alipour ve Karimi, 2014; Romanov, Appelberg, Honkasalo ve Koskenvuo, 1996; Schmidt, Roesler, Kusserow ve Rau, 2014).

Aile sorumlulukları ile iş sorumlulukları arasında denge kurulamadığı durumlarda yaşanan iş-aile çatışması önemli bir stres kaynağı olabilmektedir (Muchinsky, 2006). İş-aile çatışması bazen iş sorumluluklarının aile sorumluluklarını yerine getirilmesini, bazen de aile sorumluluklarının yerine getirilmesinin iş sorumluluklarının yerine getirilmesini engellemesi ya da zorlaştırması şeklinde gerçekleşmektedir. Bununla birlikte, bazı araştırmacılar iş sorumluluklarının aile sorumluluklarının yerine getirilmesini engellemesinin daha sık rastlanan bir durum olduğunu belirtmektedir (Frone, Russell ve Cooper, 1992). Araştırma bulguları, hangi şekilde gerçekleşirse gerçekleşsin, iş-aile çatışmasının stres yaratıcı bir durum olduğunu ve dolayısıyla çalışanların iş performanslarını, iş davranışlarını fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkileyebileceğini göstermektedir (örn., Frone, 2000b; Grant-Vallone ve Donaldson, 2001; Nart ve Batur, 2014; Seto, Morimoto ve Maruyama, 2004).

Duygusal emek görelisi olarak daha yakın dönemlerde üzerinde durulmaya başlanan bir psikolojik stres faktörüdür (Landy ve Conte, 2007). Bir tür duygu yönetme süreci olan duygusal emek, çalışanların duygularını işin ya da örgütün taleplerine uygun biçimde düzenlemeleri için harcadıkları çaba anlamında kullanılmaktadır (Landy ve Conte, 2007). Duygusal emek çalışanın kişisel duygularını değiştirmeksizin müşteriye karşı sergilemesi gereken duyguyu sergileme çabasını (surface acting) içerebileceği gibi, kendi duygularını işin gereklerine uyacak yönde düzenleme (deep acting) çabasını da içerebilir. Akademik ve akademik olmayan üniversite personeli (örn., Pugliesi, 1999), diş sağlığı personeli (örn., Yoon ve Kim, 2011), hemşireler (örn., Katayama, 2011), banka çalışanları (örn., Bursalı, Bağcı ve Kök, 2014) ile yürütülen araştırmalar duygusal emek ile yaşanan iş stresi arasında pozitif yönde ilişki olduğunu göstermiştir.

Araştırmacılar genellikle fiziksel ve psikolojik stres faktörlerini birbirlerinden ayırarak iş stresinin ortaya çıkmasına yaptıkları katkıları belirlemeye çalışmalarına rağmen, bazı araştırmalar bu iki grup faktörün stres yaşantılarına yaptıkları katkının aslında birlikte değişme gösterdiğine işaret eden bulgular rapor etmişlerdir. Örneğin, MacDonald, Karasek, Punnett ve Scharf (2001) beyaz ve mavi yakalı imalat sektörü çalışanlarıyla yürüttükleri bir araştırmada, kasiskelet sorunu ile anlamlı ilişki gösteren fiziksel ve psikolojik stres faktörlerinin birlikte değişme gösterdiklerini bulmuşlardır.

### 1.1.1.2. İş Stresinin Sonuçları

İş stresinin, yoğun ve uzun süreli olarak yaşanmasının pek çok olumsuz sonuç doğurabileceği bilinmektedir. Bu sonuçlar genellikle fiziksel sonuçlar, psikolojik sonuçlar ve davranışsal sonuçlar olmak üzere üç başlık altında ele alınmaktadır (örn., Jex ve Beehr, 1991; Landy ve Conte, 2007).

#### 1.1.1.2.1. Fiziksel Sonuçlar

Stres kalp atış hızının yükselmesi, solunumun hızlanması, adrenal korteksin genişlemesi, kasların gerilmesi, göz bebeklerinin büyümesi, stres hormonlarının salgılanması ve benzeri gibi birçok otonom tepki yol açar. Başlangıçta organizmayı duruma uygun davranışları sergilemeye hazır hale getiren bu tepkiler, uzun süre devam ettiği takdirde bağışıklık sisteminin zayıflamasına ya da çökmesine neden olarak birçok rahatsızlığın gelişmesi için uygun bir ortam yaratabilir (Muchinsky, 2006; Landy ve Conte, 2007).

İş stresi ile bağlantılı olduğu bulunan birçok sağlık sorunu vardır. Bu sağlık sorunları hazımsızlık, çarpıntı, baş dönmesi, baş ağrısı, sırt ağrısı gibi gündelik yakınmalardan, nefes darlığı, şeker, dermatolojik sorunlar, alerji ve ülser gibi görece olarak daha ciddi rahatsızlıklara ve kanser, yüksek tansiyon ve kalp yetmezliği gibi ölümcül olabilecek ciddi hastalıklara kadar uzanan kabarık bir liste oluşturmaktadır (Jex ve Beehr, 1991; Muchinsky, 2006; Landy ve Conte, 2007). Örneğin, Bromet, Dew, Parkinson, Cohen ve Schwartz (1992) tarafından bir elektronik üretim fabrikasında çalışan kadın katılımcılarla yürütülen araştırmada, kişilerarası çatışma ile baş ağrısı, bayılma ve yorgunluk hissi ve döküntü gibi rahatsızlıklar arasında pozitif yönde ilişki olduğu gözlenmiştir. Mac Donald ve arkadaşları (2001) yukarıda sözü edilen araştırmalarında iş stresi ile kas-iskelet sorunları arasında ilişki olduğuna işaret eden bulgular elde etmişlerdir. Yine, Chang ve arkadaşlarının (2003) yukarıda sözü edilen araştırmalarında, yüksek gürültü koşulunda görev yapan hemşirelerin kan basıncı ortalamalarının düşük gürültü koşulunda görev yapan çalışanların kan basınçlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bununla birlikte, iş stresi-sağlık sorunları arasındaki ilişkileri incelenmeye yönelik araştırmaların doğal olarak korelatif nitelikte olduklarını, bu nedenle de bu araştırmaların bulgularından hareketle söz konusu iki değişken arasında neden-sonuç ilişkisi kurulamayacağını belirtmekte yarar vardır.

### 1.1.1.2.2. Psikolojik Sonuçlar

İş stresinin birçok psikolojik sonuç doğurduğu belirtilmektedir. Bu sonuçlardan bazıları kısa süreli ya da anlık duygusal tepkileri, bazıları ise uzun vadeli psikolojik sorunları içerir. Öfke, üzüntü, gerginlik kaygı, depresyon, yabancılaşma duygusu, tükenmişlik, iş doyumсуuzluğu, yaşam doyumсуuzluğu, aile sorunları, uyku sorunları bu sonuçlardan bazılarıdır ((Jex ve Beehr, 1991; Landy ve Conte, 2007). Örneğin, Linton ve arkadaşları (2015) yaptıkları bir literatür taramasına dayanarak iş yeri zorbalığı, iş baskısı, ödül-çaba dengesizliği gibi stres faktörlerinin ileride ortaya çıkabilecek uyku bozukluklarını anlamlı düzeyde yordadığı sonucuna varmışlardır. Greenglass ve Burke (2016) hemşirelerin depresyon ve kaygı düzeyleri ile iş yükleri arasında pozitif, iş doyumу düzeyleri ile iş yükleri arasında ise negatif yönde ilişki olduğunu bulmuşlardır. Fida, Paciello, Barbaranelli, Tramontano ve Fontaine (2014) kişilerarası çatışma, rol çatışması, rol belirsizliği, iş baskısı ve iş yükünü stres faktörleri olarak ele aldıkları çalışmalarında, öfke, üzüntü ve benzeri gibi olumsuz duyguların bu stres faktörlerinin tümü ile anlamlı düzeyde ilişki gösterdiğini bulmuşlardır. Öfke ifadesi ile iş stresi arasındaki ilişkilerin incelenmesi bu araştırmanın temel amaçlarından birisi olması nedeniyle, bu iki değişken arasındaki ilişki daha ayrıntılı olarak saldırganlık başlığı altında ele alınacaktır.

İş stresinin üzerinde en fazla durulan psikolojik sonucu tükenmişliktir. Başlangıçta sadece insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde görülen bir belirti olduğu düşünülen, ancak daha sonra tüm iş alanlarına görülebileceği kabul edilen tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarı duygusunun azalması olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenme yoğun iş temposu ve bu tempoya uymak için gösterdiği çaba sonucunda, çalışanın fiziksel ve duygusal olarak bitkin düşmesi ve buna eşlik eden hayal kırıklığı, güven ve ilgi kaybı durumudur. Duyarsızlaşmanın belirtileri insanlarla araya mesafe koyma, onlara tepeden bakma, alaycılık ve onlara bir insandan çok bir nesne gibi görmedir. Maslach'a (1993) göre duyarsızlaşma, aslında, duygusal tükenme nedeniyle işinin gereklerini yerine getirme gücü olmadığını hisseden bireyin kullandığı bir kaçış yoludur. Başarı duygusunun azalması ise, işin taleplerini karşılamada ya da sorunları çözmeye yetersiz kaldığı düşüncesine yol açtığı bir yetersizlik ve başarısızlık duygusudur.



Tükenmişlik iş kontrolü, iş doyumu, rol çatışması, rol belirsizliği, yoğun iş temposu ve benzeri gibi çok sayıda stres faktörüyle ilişkili bulunmuştur (Spector, 2006). Ayrıca, temelde stresin yol açtığı bir sonuç olan tükenmişliğin kendisinin de baş ağrısı, sindirim bozukluğu yüksek tansiyon, kaygı, depresyon, uyku bozukluğu, aşırı alkol kullanımı gibi birçok olumsuz sonuç doğurabilmektedir (Güleryüz ve Aydın, 2006; Onursal, 2006).

### 1.1.1.2.3. Davranışsal Sonuçlar

Stresin birçok olumsuz davranışsal sonucu olduğu bilinmektedir. Bu sonuçlardan bir tanesi performansın düşmesidir. Landy ve Conte (2007) orta düzeyde stresin bile iş performansı üzerinde olumsuz bir etki yaptığını belirtmektedir. Bu görüşe uygun olarak, değişik iş kollarında yapılan araştırmaların çok büyük bir bölümünden stres ile performans arasında negatif yönde ilişki olduğunu gösteren bulgular elde edilmiştir. Örneğin, Gates, Gillespie ve Succop (2011) hasta ya da hasta yakını şiddetine maruz kalmanın acil servis hemşirelerinin bilişsel talepler (konsantre olma, yapılacakları hatırd tutma), iş talepleri (verilen görevleri tamamlama), destek-iletişim talepleri (hastalara duygusal destek verme, empati) ve bakım talepleri (hijyene dikkat etme, hatasız ilaç uygulama) olmak üzere dört alandaki performanslarını olumsuz yönde etkilediğini bulmuşlardır. Benzer şekilde, iş yükü ve rol çatışmasının beyaz yakalılarda (örn., Khuong ve Yen, 2016), iş doyumsuzluğunun öğretmenlerde ve banka çalışanlarında (örn., Ostroff, 1992; Tekeli ve Paşaoğlu, 2012), iş kontrolünün üretim sektörü çalışanlarında (örn., Nagami, Tsutsumi, Tsuchiya ve Morimoto, 2010) iş performansını etkilediği gösterilmiştir.

Performansı olumsuz etkilemenin yanı sıra, iş stresinin alkol (örn., Grunberg, Moore, Anderson-Connolly ve Greenberg, 1999), sigara (örn., Azagba ve Sharef, 2011) ve madde kullanımı (örn., Birch, Ashton ve Kamali, 1998); işe devamsızlık ve işe geç gelme (örn., Woo, Yap, Oh ve Long, 1999); işten ayrılma niyeti (örn., Hwang, Lee, Park, Chang ve Kim, 2014; Sökmen ve Şimşek, 2017) ve benzeri gibi davranışsal sonuçlar doğurabileceğine işaret eden çok sayıda araştırma vardır. İş stresinin yol açtığı davranışsal sonuçlar arasında şiddet ve saldırganlık da yer almaktadır. Stres ile saldırganlık arasındaki ilişkinin incelenmesi bu araştırmanın temel amaçlarından birisi olması nedeniyle, bu iki değişken arasındaki ilişki daha ayrıntılı olarak saldırganlık başlığı altında ele alınacaktır.

### 1.1.1.3. İş Stresini Açıklayan Modeller

İş stresi konusunda çalışan araştırmacılar iş stersi ile ilgili olabilecek faktörleri belirlemeye çalışmanın yanı sıra, bu faktörler arasındaki ilişkileri ve bu faktörlerle stres arasındaki ilişkilere aracılık eden değişkenleri açıklayan değişik iş stresi modelleri geliştirmişlerdir.

#### 1.1.1.3.1. Kişi-Çevre Uyumu

Kişi-Çevre Uyumu Modeli'ne göre bir çalışanın işinde ne ölçüde stres yaşayacağını belirleyen temel faktör çalışan ile iş çevresi arasındaki uyumdur. Bu modelde çalışan ile iş çevresi arasında *Talep-Yetenek Uyumu* ve *İhtiyaç-Kaynak Uyumu* olmak üzere iki tür uyum ayırt edilmektedir. (Dewe, O'Driscoll ve Cooper, 2012). Talep-Yetenek Uyumu çalışanın sahip olduğu bilgi, beceri ve yeteneklerin işin gerektirdiği bilgi, beceri ve yeteneklerle örtüşme derecesine işaret eder. İhtiyaç-Kaynak Uyumu ise çalışanın fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçları ile mevcut kaynaklar arasındaki örtüşmeyle ilgilidir. Modele göre, çalışanın stres yaşamaması için hem ihtiyaçları ile mevcut olan kaynaklar hem de işin gereklilikleri ile kendisinin sahip olduğu bilgi, beceri ve yetenekler arasında uyum olmalıdır. İhtiyaçlar ile kaynaklar ya da işin gereklilikleri ile sahip olunan bilgi beceri ve yetenekler arasında uyumsuzluk olması stresle sonuçlanacaktır. Stresin düzeyi ise uyumsuzluğun derecesine ve uyumsuzluk olan alanın çalışan açısından taşıdığı öneme bağlı olarak değişecektir (Dewe, O'Driscoll ve Cooper, 2012).

#### 1.1.1.3.2. İş Talepleri-İş Kontrolü-Destek Modeli

Karasek'in (1979) iş talebi-iş kontrolü modeline Karasek ve Theorell (1990; akt. Mark ve Smith, 2008) tarafından sosyal destek boyutunun da eklenmesiyle oluşturulan bu modelin, aslında, Karasek modelinin son şeklini almış hali olduğu belirtilmektedir (Dewe, O'Driscoll ve Cooper, 2012; Mark ve Smith, 2008). Orijinal talep-kontrol modelinin iş talebi ve iş karar verme serbestisi olmak üzere iki temel kavramı bulunmaktadır. İş talebi, işin güçlüğü ve/veya karmaşıklığı, işi yanlış yapmanın sonuçları, zaman baskısı, iş temposu ve benzeri gibi işin kendisinden ya da çalışma ortamından kaynaklanan her türlü stres kaynağına işaret eder. Stres kaynakları ne kadar fazla ise iş talebinin de o ölçüde yüksek olduğu kabul edilir. İş karar verme serbestisi ise, çalışanın yaptığı işin kendisini ve işle ilgili olarak neyi ne zaman ya da ne şekilde yapacağını kontrol edebilme potansiyeli ile işin içerdiği görevlerin çeşitlilik derecesi, monotonluk düzeyi, yaratıcılığa ve yeni bilgi, beceri ve yeteneklerin kazanılmasına olanak tanınması gibi iş özelliklerini kapsar. Talep-Kontrol Modeli'ne göre, çalışanın ne ölçüde iş stresi yaşayacağını

iş talebi ve iş kontrolünün ortak etkisi belirler. Çalışanın stres yaşama olasılığının en yüksek olduğu durum iş talebinin yüksek, iş kontrolünün ise düşük olduğu durumdur. Buna karşı hem iş talebinin hem de iş kontrolünün yüksek olması çalışanın işe güdülenme düzeyini ve öğrenme isteğini arttırarak kişisel gelişimine katkıda bulunur.

Talep-Kontrol-Destek Modeli'nde (Karasek ve Theorell, 1990; akt. Mark ve Smith, 2008) Talep-Kontrol Modeli'nin öngördüğü iş talebi ve iş kontrolü değişkenleri muhafaza edilmekte, ancak modele üçüncü bir değişken olarak sosyal destek eklenmektedir. Bu yeni modelde, sosyal destek yüksek iş talebi ve düşük iş kontrolünün yaratabileceği sıkıntı ve stresi dengeleyebilecek bir değişken olarak ele alınmaktadır. Bir başka anlatımla, model yüksek iş talebi-düşük iş kontrolünün yol açabileceği olumsuz sonuçların en yoğun şekilde çalışanın sosyal destekten yoksun olduğu durumlarda yaşanacağını öngörmektedir.

### **1.1.1.3.3. İş Talepleri-Kaynak Modeli**

İş Talepleri-Kaynak Modeli ilk olarak tükenmişliğin öncüllerini belirlemek amacıyla Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli (2001) tarafından önerilmiştir (akt., Schaufeli, ve Taris, 2014). İş Talepleri-Kaynak Modeli iş stresine yol açabilecek faktörleri iş talepleri ve kaynaklar olmak üzere iki grupta toplamaktadır “İş talepleri, işin sürdürülebilir fiziksel ve/veya psikolojik (bilişsel ve duygusal) çaba ya da beceri gerektiren ve dolayısıyla fizyolojik ve/veya psikolojik bir bedeli olan fiziksel, psikolojik, sosyal ya da örgütsel yönüne işaret eder. İş baskısı, olumsuz fiziksel çevre koşulları ve müşterilerle duygusal açıdan talepkar etkileşim iş taleplerine verilebilecek örneklerdir. İş kaynakları ise, işin çalışanların iş hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıran, iş taleplerini ve bu taleplerin fizyolojik ve psikolojik bedellerini azaltan ve çalışanın büyüme, öğrenme ve gelişmesini teşvik eden fiziksel, psikolojik, sosyal ya da örgütsel yönüne işaret eder” (Bakker ve Demerouti, 2007, s. 312). Modele, göre iş taleplerinin yüksek, kaynakların yetersiz olduğu koşullar çalışanın fiziksel ve psikolojik sağlığı açısından en olumsuz sonuçları doğurur. Hem iş taleplerinin hem de kaynakların yüksek olduğu durumlarda ise, kaynaklar yüksek iş talebinin olumsuz etkisini azaltan bir tampon işlevi görür. Kaynakları aynı zamanda işe güdülenme faktörleri olarak görmek mümkündür. Kaynakların yüksek olduğu durumlar çalışanların işe güdülenme düzeylerini ve dolayısıyla performanslarını arttırır.

#### 1.1.1.3.4. Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli

Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli (Siegrist, 1996) çalışanın gösterdiği çaba ile çabasının karşılığında aldığı ödül arasında bir dengesizliğin bir stres faktörü olabileceği sayılısı üzerine temellendirilmiştir. Çaba işin çalışana yüklediği görev ve sorumlulukları, iş yükü, zaman baskısı, çalışma temposu ve benzeri gibi faktörleri içerir. Çabanın iki içsel güdülenmeden kaynaklanan ve dışsal güdülenmeden kaynaklanan çaba olmak üzere iki bileşeni vardır. İçsel güdülenmeden kaynaklanan çaba kontrol ihtiyacı ve aşırı adanmışlık (over commitment) gibi bireysel özelliklerin sonucudur. Dışsal güdülenmeden kaynaklanan çaba ise, iş yükü ve benzeri gibi iş taleplerinin gereği olarak ortaya konan çabadır (Mark ve Smith, 2008). Ödül ise maaş, kariyer fırsatları, benlik gereksinimlerinin karşılanması, iş güvencesi gibi sonuçlara işaret eder. Çaba ve ödülün yanı sıra, bir bireysel özellik olarak aşırı adanmışlık da modelin temel kavramlarından birini oluşturmaktadır (Van Vegchel, De Jonge, Bosma ve Schaufeli, 2005).

Van Vegchel ve arkadaşları (2005) Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli'nin dışsal çaba-ödül dengesizliği hipotezi, içsel aşırı adanmışlık hipotezi ve ortak etki hipotezi olarak adlandırılabilir üç merkezi önermesi olduğunu belirtmektedir. Dışsal çaba-ödül dengesizliği hipotezi yüksek çabanın düşük ödül ile eşleşmesinin sağlık sorunu riskini arttıracaklarını, içsel aşırı adanmışlık hipotezi yüksek adanmışlığın kendi başına sağlık sorunları için risk oluşturabileceğini, ortak etki hipotezi ise dışsal çaba-ödül dengesizliği ile yüksek içsel aşırı adanmışlığın eşleştiği durumların en yüksek sağlık riski taşıdığını öngörmektedir.

Yukarıda özetlenen modellerin yanı sıra, stres faktörlerini, bu faktörler arasındaki ilişkileri ve bu faktörlerle stres arasındaki ilişkilere aracılık eden değişkenleri açıklama amacıyla geliştirilmiş birçok stres modeli vardır. İş Özellikleri Modeli (Hackman ve Oldham, 1976), Warr'ın Vitamin Modeli (Warr, 1987), Talep-Beceri-Destek Modeli (van Veldhoven, Taris, de Jonge ve Broersen, 2005) bu modellere verilebilecek örneklerden bazılarıdır.

#### 1.1.1.4. Bireysel Farklılıklar

Stres tepkilerinin ortaya çıkmasında çalışanların bireysel özelliklerinin de önemli bir rol oynadığı başlangıçtan beri kabul edilen bir olgudur. Cox ve Ferguson (1991; akt. Mark ve Smith, 2008) bireysel farklılıkların stres değerlendirilmesi aşamasında aracı, stres-sonuç ilişkisinde ise düzenleyici değişken olarak işlev gördüklerini belirtmektedir. Daha önce belirtildiği gibi, Laza-

rus ve Folkman (1986) çevresel bir olayın strese yol açıp açmayacağını belirlemede bireyin yaptığı değerlendirme kritik bir rol oynadığını belirtmektedir. Bu aşamada bireysel faktörlerin daha çok kısmi ya da tam aracı değişken olarak devreye girmeleri söz konusudur. Örneğin, tehdit edici durumla başa çıkmak için gereken kaynaklara sahip olunup olunmadığı konusunda kararların verildiği ikincil değerlendirme aşamasında, benlik değeri ya da öz yeterlik algısı yüksek bireylerin kendilerini gereken kaynaklara sahip olarak algılamaları nedeniyle stres yaşamama olasılığı yüksektir. Benzer şekilde iç denetim odağına sahip bireylerin de stres yaratıcı uyarıcıları kontrol edebileceklerine inanmaları daha az stres yaşamalarına yol açabilir. Nitekim Judge ve Bono (2001) yürüttükleri bir meta analiz çalışmasında, benlik değeri, gelişmiş öz yeterlik algısı ve iç denetim odağının iş doyumunu ile pozitif yönde ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Bu da benlik değeri, öz yeterlik ve iç denetim odağı boyutunda yüksek olan çalışanların bir stres faktörü olan iş duyumsuzluğunu daha az deneyimlediklerini göstermektedir.

Bazı bireysel değişkenler ise stres yaşantısı ile bu yaşantının doğuracağı sonuçlar arasındaki ilişkiyi düzenleyerek sonuçların daha az ya da daha yoğun yaşanmasına katkıda bulunabilirler. Bu tür değişkenlere verilebilecek örneklerden birisi stresle başa çıkma biçimidir. Başa çıkma biçimi bireylerin stres yaratan olayla başa çıkmak için genel olarak tercih ettikleri kendilerine özgü tepki eğilimleri olarak tanımlanmaktadır (Taylor, 2003). Değişik araştırmacılar değişik başa çıkma biçimleri önermişlerdir. Kaçınma/yüzleşme, duygu odaklı/problem odaklı, aktif/pasif başa çıkma stratejileri başa çıkma biçimlerine verilecek örneklerdir (Taylor, 2003). Bu başa çıkma stratejilerinin hangisinin daha uygun olacağı birçok faktör tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte, araştırma bulguları diğer koşullar eşit olduğu takdirde genellikle aktif, problem odaklı ve yüzleşme stratejilerinin daha başarılı sonuç verdiklerine işaret etmektedir (Taylor, 2003).

Stresle ilgili bireysel değişkenlerden bazıları ağırlıklı olarak aracı bazıları ise ağırlıklı olarak düzenleyici değişken olarak rol oynamakla birlikte, bu değişkenlerin neredeyse tümünün hem stres değerlendirme aşamasında aracı, hem de daha sonraki aşamalarda düzenleyici değişken olarak işlev görebileceğini belirtmekte yarar vardır. Bunlar arasında, yukarıda söz edilen değişkenlerin yanı sıra, demografik değişkenler ile sürekli kaygı psikolojik güçlülük, A tipi kişilik, yükleme stili, kontrol ihtiyacı, sağlık sayılabilir (Mark ve Smith, 2008).

Stres yaşantıları ve stres yaşantısının doğurabileceği tepkilerde aracı ve düzenleyici değişken olarak rol oynama olasılığı yüksek olan bireysel değişkenler arasında sosyal destek, düşmanlık duyguları, öfke ve öfke kontrolü yer almaktadır. Bu araştırmanın temel değişkenleri arasında yer almaları nedeniyle, bu değişkenlerin stres yaşantılarında oynadıkları rol üzerinde, ileride ilgili başlıklar altında daha ayrıntılı olarak durulacaktır.

## 1.2. Saldırganlık

Bir inceleme konusu olarak sosyal psikolojinin gündemine gelmesinden bu yana pek çok saldırganlık tanımı önerilmiştir. Bununla birlikte son yıllarda sosyal psikologlar arasında saldırganlığın “yöneltildiği kişiye zarar vermek amacıyla yapılan, hedef kişinin maruz kalmaktan kaçınmak istediği davranış” olarak tanımlanması konusunda bir görüş birliği olduğu görülmektedir (Warburton ve Anderson, 2015). Niyeti odak noktasına koyan bu tanım açısından bakıldığında (a) en masum gibi görünen bir davranış bile zarar verme niyetiyle yapıldığı takdirde ya da (b) zarar verme niyetiyle yapılan bir davranış hedefine ulaşmasa bile saldırgan olarak kabul edilecektir. Benzer şekilde karşıdaki kişiye zarar veren bir davranış, zarar verme niyetiyle yapılmadıysa saldırgan olarak nitelendirilmeyecektir (Anderson ve Bushman, 2002). Kuşkusuz, günlük yaşamda, zarar verme amacıyla yapılmadığı halde zarar veren davranışın hiç bir sonucu olmayacağı anlamına gelmemektedir. Bunun anlamı yapılacak uygulamanın ne olacağına karar verilirken, davranışın zarar verme amacıyla yapıldığı olgusunun dikkate alınacağıdır.

Warburton ve Anderson’a (2015) göre sokaktaki adam, hatta bazı profesyoneller bile zaman zaman öfke ya da düşmanlık gibi kavramları saldırganlıkla eş anlamlı olarak kullanmaktadır. Oysa saldırganlık bir duygu ya da düşünce değil, bir davranıştır. Birine öfke duymamız, zarar görmesini istememiz ya da zarar vermeyi düşünmemiz saldırgan davranışlarda bulunmamıza katkıda bulunmakla birlikte kendi başlarına saldırganlık değildir. Saldırganlık ile eş anlamlı olarak kullanılan, bu nedenle de zaman zaman kavram yanlış anlamalara neden olan diğer bir başka kavram şiddettir. Şiddet yöneltildiği kişiye tıbbi müdahale gerektirecek ya da ölmesine neden olabilecek bir zarar vermek niyetiyle yapılan saldırganlıktır. Bazı sosyal psikologlar çok fazla duygusal hasar verebilecek davranışları da bu tanıma dahil etmektedirler. Bu tanım çerçevesinden bakıldığında şiddet saldırganlığın bir alt kategorisidir; yani her şiddet bir saldırganlık, ancak her saldırganlık şiddet değildir (Warburton ve Anderson, 2015).

Duygusal saldırganlık ve araçsal ya da bilişsel saldırganlık olmak üzere iki temel saldırganlık türü ayırt edilmektedir (Jhangiani, Tarry ve Stangor, 2015). Düşmanca, impulsif, tepkisel, misilleme niteliğinde saldırganlık gibi değişik biçimlerde adlandırılan duygusal saldırganlık (Warburton ve Anderson, 2015) “önceden tasarlanmamış ya da niyet edilmemiş olan, tamamen impulsif duygular tarafından ortaya çıkarılan” saldırganlık türüdür (Jhangiani, Tarry ve Stangor, 2015 s. 424). Bu tür saldırgan davranışlar ortaya çıktıkları anda yaşanmakta olan öfke, kıskançlık ve benzeri gibi olumsuz duygular tarafından tetiklenir.

Bilişsel, planlı, proaktif gibi farklı isimler de verilen araçsal saldırganlıkta (Warburton ve Anderson, 2015) saldırgan davranış yöneltildiği hedefe zarar vermekten çok bir başka amaca ulaşmak için araç olarak kullanılır. Önceden planlanmış olarak sergilenen araçsal saldırganlığı duygulardan çok bilişler yönlendirir. Bazı araştırmacılar duyguların bazen planlı ve kontrollü bir saldırganlığa yol açabileceği, araçsal saldırganlığın ise bazen impulsif bir tepki olarak ortaya çıkabileceği gerekçesiyle duygusal-aracsal saldırganlık ayırımının yetersiz olduğunu öne sürmektedir.

Saldırgan davranışlar ifade ediliş biçimlerine göre fiziksel ve fiziksel olmayan saldırganlık olarak iki grupta toplanmaktadır. Fiziksel saldırganlık yöneltildiği kişiye fiziksel olarak zarar verme amacı taşır. Fiziksel olmayan saldırganlığın ise sözel saldırganlık ve ilişkisel saldırganlık olmak üzere iki boyutu bulunur (Jhangiani, Tarry ve Stangor, 2015). Sözel saldırganlık küfür etme, bağırma, hakaret etme, isim takma ve benzeri gibi eylemleri içerir. İlişkisel saldırganlık ise dedikodu yapma, laf taşıma, dışlama, yok sayma gibi eylemlerle bir kişinin sosyal ilişkilerine zarar verme amacı taşır. Bunların yanı sıra başkalarını incitmek amacıyla cinsel, cinsiyetçi, homofobik ya da etnik şakalar yapmak da fiziksel olmayan saldırganlık kapsamında düşünülmektedir (Jhangiani, Tarry ve Stangor, 2015).

Gerek fiziksel gerekse fiziksel olmayan saldırganlık doğrudan ya da dolaylı olarak gerçekleştirilebilir. Doğrudan saldırganlık yöneltildiği kişi ile yüz yüze iken (örn., vurma, hakaret etme), dolaylı saldırganlık ise yöneltildiği kişinin arkasından (örn., dedikodu yapma, mala zarar verme) sergilenir (Warburton ve Anderson, 2015).

### 1.2.1. İş Yeri Saldırganlığı ve İş Stresi ile İlişkisi

Baron (2004), yukarıda sözü edilen genel saldırganlık tanımından hareketle iş yeri saldırganlığını “bir iş yerinde bir ya da daha fazla kişi tarafından o iş yerinde bulunan bir başka kişi ya da kişilere (ya da tüm örgüte) zarar vermek amacıyla yapılan, hedef kişilerin maruz kalmaktan kaçınmak isteyeceği her türlü davranış” olarak tanımlamaktadır (s. 27). Diğer yandan ilgili literatür incelendiğinde iş yerinde görülen saldırganlık örneklerinin de, yaşamın diğer alanlarında olduğu gibi duygusal ya da araçsal türde olduğu, fiziksel ya da sözel yollarla ifade edildiği ve doğrudan ya da dolaylı olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Bunlara ek olarak iş yeri saldırganlığı, saldırının kaynağı dikkate alınarak içsel (internal) ve dışsal (external) saldırganlık olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İçsel saldırganlık amirlerden ya da diğer örgüt elemanlarından, dışsal saldırganlık ise örgütle bir şekilde ilişkisi olan örgüt dışı kişilerden (örn., müşteri, hasta, hasta yakını) gelen saldırganlığa işaret etmektedir. Benzer şekilde, bir çalışanın diğer çalışanlarına yönelik saldırgan davranışlarda bulunması söz konusu olabileceği gibi, örgüt dışı kişilere yönelik saldırgan davranışlarda bulunması da söz konusu olabilmektedir.

İşyerinde sergilenen saldırgan davranışların büyük bir bölümü yaşamın diğer alanlarında görülen saldırgan davranışlar olmakla birlikte, sadece örgütlere özgü bazı saldırgan davranışlar da bulunmaktadır. Mobbing ve üretim karşıtı iş davranışları bu tür saldırgan davranışlara verilebilecek örneklerdir. Mobbing “bir iş yerindeki bir ya da birçok kişinin kendini savunamayacak durumda olan bir kişiye, sistematik bir biçimde düşmanca ve etik olmayan davranışlara maruz bırakılması” olarak tanımlanmaktadır (Leymann, 1990, s.120). Leymann’a (1990) göre, mobbingi olağan kişilerarası çatışmalardan ayıran temel özellik hedef kişiye yönelik saldırgan davranışların sistematik ve uzun süreli olmasıdır.

Üretim karşıtı iş davranışlarını (counter productive work behavior) örgüte veya örgütteki diğer insanlara (iş arkadaşları, üstlere, müşteriler) zarar vermek amacıyla yapılan davranışlar olarak tanımlamaktadır (Spector, 2006). Bu tanıma çerçevesinden bakıldığında, örgüte ya da çalışanlarına şu ya da bu biçimde zarar veren ya da zarar verme potansiyeli taşıyan tüm davranışlar, zarar verme amacıyla yapıldıkları takdirde, üretim karşıtı iş davranışlarıdır. Spector (2006) üretim karşıtı iş davranışlarının beş boyutta toplanabileceğini belirtmektedir. Bunlar taciz (örn., örgüt elemanlarına zarar verme), sabotaj (örn., örgüt mallarına zarar verme), üretimden sapma (örn.,



işleri bilerek yanlış ya da eksik yapma), hırsızlık (örn., örgüt ya da çalışanların mallarını çalma), geri çekilme (örn., işe gelmeme, geç gelme, mola süresini uzatma).

İşyeri saldırganlığı bireysel ve durumsal etkinlerin ortak etkisi sonucunda ortaya çıkar (Muchinsky, 2006). İş yeri saldırganlığına durumsal etkenler genellikle stres yaratıcı iş koşulları ve/veya örgütsel uygulamalardan kaynaklanır. Nitekim iş yeri saldırganlığını açıklayan modellerin tümünde stres faktörlerine vurgu yapılmaktadır. Örneğin, Spector ve Fox'un (2006) üretim karşıtı iş davranışlarını açıklamak üzere, engellenme-saldırganlık hipotezinde hareketle oluşturdukları Stres Yaratıcı-Duygu Modeli (the stressor-emotion model), stres yaratıcı iş koşullarının engellenmişlik duygusuna, engellenmişlik duygusunun olumsuz duygulara, olumsuz duyguların ise üretim karşıtı iş davranışlarına yol açacağını öngörmektedir (akt. Spector, 2006). Benzer şekilde, adalet hipotezi de iş yerinde görülen saldırgan davranışlardan en azından bazılarının çalışanların algıladıkları örgütsel adaletsizlikler verdikleri tepkiler olarak düşünülebileceğini öne sürmektedir (Muchinsky, 2006).

Değişik saldırganlık türleri ile değişik stres faktörleri arasındaki ilişkinin incelendiği, farklı iş kollarında çalışan katılımcılarla yürütülen çok sayıda araştırma vardır. Bu araştırmalarda genellikle stres faktörleri ile saldırganlık arasında ilişki olduğuna işaret eden bulgular elde edilmiştir. Örneğin, Chen ve Spector (1992), beyaz yakalılarda çalışanlarda rol belirsizliği, rol çatışması, kişilerarası çatışmalar ve iş yükü gibi stres faktörleri ile kişilerarası saldırganlık ve sabotaj gibi doğrudan, hırsızlık ve geri çekilme gibi dolaylı saldırganlık arasındaki ilişkileri inceledikleri bir çalışmada, katılımcıların rapor ettikleri stres düzeyleri ile saldırganlık arasında pozitif yönde ilişki olduğunu, ancak stres düzeyi ile doğrudan saldırganlık arasındaki daha güçlü bir ilişki bulunduğunu gözlemişlerdir. De Cuper, Baillien ve De Witte (2009) tekstil ve finans sektörü çalışanlarıyla yürüttükleri çalışmada iş yeri zorbalığına hedef olan çalışanların kendilerinin de saldırgan davranışlar sergilediklerini gösteren bulgular elde etmişlerdir. Hershcovic ve arkadaşları (2007) yaptıkları bir meta analiz çalışmasında sürekli öfke ve kişilerarası çatışmaların diğer çalışanlara yönelik saldırganlığın, durumsal sınırlılıklar, kişilerarası çatışmalar ve doyumsuzluğunun ise örgüte yönelik saldırganlığın en güçlü yordayıcıları olduğunu bulmuşlardır. Saldırganlığı iş stresi ile ilişkili olduğunu gösteren bulgular başka araştırmacılar tarafından da rapor edilmiştir (örn., Bowling ve Beehr 2006; Dupre ve Barling, 2006; Reisel, Probst, Chia, Maloles ve König, 2010; St-Pierre ve Holmes, 2010). Bununla birlikte, sayısı daha az olsa da, bu iki değişken arasında ilişkinin olmadığı sunucunun elde edildiği araştırmalar da vardır. Örne-

ğın, Grizzle (2016), sağlık çalışanlarıyla yürüttüğü bir araştırmada saldırganlığın bir stres faktörü olduğu kabul edilen iş doyumsuzluğu ile anlamlı ilişki göstermediğini bulmuştur.

### 1.3. Öfke

İlgili literatür gözden geçirildiğinde öfkenin değişik araştırmacılar tarafından önerilmiş pek çok değişik tanımının olduğu görülmektedir. Örneğin, Spielberger, Jacobs, Russell ve Crane (1983) öfkeyi “hafif bir sinirlilik ya da kızgınlık halinden şiddetli bir kızgınlık ve hiddete kadar uzanan duyumsamalardan oluşan bir duygu durumu” olarak tanımlamışlardır Kassınove ve Sukhodolsky (1995) öfkeyi “belirli bir grup rahatsız edici öznel yaşantı, bu yaşantılarla ilişkili bilişler (düşünce, inanç, imge) ve bunlara eşlik eden sözel, yüzsü ve bedensel tepkilere işaret etmek için kullanılan bir etiket” olarak tanımlamaktadır (akt., Eckhardt, Norlander ve Deffenbacher, 2004, s.20). Hendricks, Bore, Aslinia ve Morris (2013) ise öfkenin “engellenme, incinme, hayal kırıklığı yaşama ya da tehdide tepki olarak verilen güçlü bir duygu” olarak tanımlandığını belirtmektedir (s. 1). Öfke duygusu çok değişik nedenlerden dolayı ortaya çıkabilir. Bu nedenlerin tümünü kapsayacak bir liste yapmak nerdeyse olanaksızdır. Bununla birlikte, ilgili literatürde sözü edilen nedenler arasında engellenme, fiziksel ya da psikolojik olarak incitilme, haksızlığa uğrama, aldatılma, ihanete uğrama, kısıtlanmalara maruz kalma, baskı altında bulunma tehdide maruz kalmanın yer aldığı söylenebilir.

Spielberger ve arkadaşları (Spielberger ve ark., 1983; Spielberger, Johnson, Russell, Crane, Jacobs ve Worden, 1985) bir öfke ölçeği geliştirmek amacıyla yürüttükleri bir dizi çalışmaya dayanarak durumluk öfke ve sürekli öfke olmak üzere iki tür öfke ayırt etmişlerdir.) Durumluk öfke, kas geriliminin artması ve otonom sinir sisteminin aktivasyonunun eşlik ettiği, hafif bir sinirlilik ya da kızgınlık halinden şiddetli bir kızgınlık ve hiddete kadar uzanan öznel duygulardan oluşan bir psiko-biyolojik durum olarak tanımlanır. Belirli bir anda yaşanan öfke duygusunun şiddeti algılanan adaletsizliğin, haksız muamelenin ya da hedefe ulaşamamanın yarattığı engellenmişlik duygusunun derecesine bağlı olarak değişir (Tanzer, Sim ve Spielberger, 1996).

Sürekli öfke bir bireysel farklılık değişkenidir; öfke duygusu yaşamaya yatkın olma derecesine işaret eder. Öfkeye yatkın olan bireyler birçok durumu can sıkıcı olarak algılamaya ve bu tür durumlara öfke ile tepki vermeye eğilimlidirler. Sürekli öfke boyutunda yüksek olan bireyler öfke duygusunu daha sık ve daha şiddetli olarak yaşarlar. Yaşanan öfke duygusunu insanlara ya da nesnelere yönelik davranışlarla ifade edebilir, bastırabilir ya da farkında olarak ya da olma-

dan kontrol edebilirler (Tanzer, Sim ve Spielberger, 1996). Bu tanımlardan hareketle Spielberger ve arkadaşları Durumluk-Sürekli Öfke Ölçeği'ni geliştirmişlerdir. Bu ölçek bir bireyin belirli bir anda yaşadığı öfkenin şiddetini, bir kişilik özelliği olarak öfke göstermeye eğilimli olma düzeyini ve öfkenin kontrol edilmesi ile değişik öfke ifade biçimlerini ölçmektedir (Tanzer, Sim ve Spielberger, 1996).

Spielberger ve arkadaşları (1983) öfke duygusunun öfke içte ve öfke dışta olmak üzer iki şekilde ifade edildiğini belirtmektedir. İçe yönelik öfke ifade tarzında birey öfke hissini ve düşüncelerini bastırma, görmezden gelme eğilimi gösterirken, dışa yönelik öfke ifade tarzında birey öfke duygusunu çevresindeki eşya ve kişilere sözel ya da fiziksel saldırganlık şeklinde iletme yolunu seçer (Vagg ve Spielberger, 1979). Benzer şekilde öfke kontrolü de içe ya da dışa yönelik olarak gerçekleştirilebilir. Öfke kontrolünü içe doğru gerçekleştiren bir birey öfke duygusunu sakin, rahat, soğukkanlı ve sabırlı kalarak kontrol etmeye çalışır. Dışa yönelik öfke kontrolünde ise, birey patlama şeklinde gerçekleşebilecek bir fiziksel ya da sözel bir saldırgan davranışta bulunmamak için psikolojik olarak kendilerini kontrol etmeye çalışırlar. Bu nedenle de duygularına ilişkin bir farkındalık oluşturmamaları söz konusu olabilir. Spielberger arkadaşları (1985), değer yargılarının, düşünce biçimlerinin ve kültürlerin de öfkenin hissedilme ve ifade edilme biçimlerinde rol oynadığına dikkat çekmişlerdir.

Uygun bir biçimde ifade edildiği takdirde, olumsuz bazı durum ve uygulamalardan kurtulmak ve kendini savunmak için bireyi güdüleme gibi bazı olumlu yanları olmakla (Hendricks, Bore, Aslinia ve Morriss, 2013) birlikte, öfkenin, kişilerarası ilişkiler ve fiziksel ve psikolojik sağlık açısından istenmedik sonuçlar doğurabilecek olumsuz bir duygu olduğu belirtilmektedir (Staicu ve Cutov, 2010). Örneğin, Kam (2009) tarafından yapılan bir literatür taraması kronik öfke ile kalp hastalıkları arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu göstermiştir. Ayrıca, bu literatür taraması, herhangi bir kalp rahatsızlığı olmayan kronik öfke sorunlu bireylerin kalp rahatsızlığı geliştirme olasılığının öfke sorunu olmayan bireylerden daha yüksek olduğu ortaya koymuştur (Hendricks ve ark., 2103). Staicu ve Cutov (2010) yaptıkları bir literatür taramasına dayanarak, kalp rahatsızlıklarının yanı sıra, baş ağrısı, diyabet ve bulimianın da öfke ile ilişkili olduğunu öne sürmüşlerdir. Öfke ile ilişkili olduğu belirtilen psikolojik sorunlar arasında uykusuzluk, kaygı ve depresyon yer almaktadır.

Öfke ya da patlama şeklinde gerçekleşen öfke ifadeleri iş yaşamı, gündelik yaşam ve aile ilişkileri açısından da olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Örneğin, yapılan araştırmalar öfkenin trafik kazası riskini arttırdığını göstermektedir (Staicu ve Cutov, 2010). Sıklıkla yaşanan ve sözel ya da fiziksel saldırganlıkla ifade edilen öfkenin boşanmalara, ailelerin parçalanmasına ve arkadaşlıkların sona ermesiyle sonuçlandığı bilinmektedir (Robinson, 2014). Öfkenin iş yaşamında yol açtığı sonuçlar arasında kişilerarası ilişkilerin bozulması, dikkat dağılması nedeniyle hata yapma olasılığının artması, performans düşmesi, parasal kayıplar, kariyer fırsatlarının kaçması, işe devamsızlık ve işten ayrılma yer almaktadır (Robinson, 2014).

### 1.3.1. İş Stresi, Öfke ve Saldırganlık Arasındaki İlişkiler

Genel stres kuramlarının ve iş stresini açıklayan modellerin nerdeyse tümü stres yaşantılarının olumsuz duygulara yol açacağını görüşünde birleşmektedir. Hükümetlerin ve değişik sağlık kurumlarının kamuyu bilgilendirmek amacıyla açtıkları internet sitelerinde stresin olumsuz duygulara yol açtığını konusunda bilgiler bulunmaktadır. Bu görüşlere uygun olarak, değişik stres faktörlerinin yol açtığı psikolojik sonuçlarını belirlemek amacıyla yürütülen görgül araştırmaların büyük bir bölümünde stres ile olumsuz duygular ve duygudurum arasında pozitif yönde ilişki bulunduğunu gösteren sonuçların elde edildiği görülmektedir. Örneğin, Reisel ve arkadaşları (2010) iş doyumu, örgütsel yurttaşlık davranışları ve saldırgan davranışlar ile öfke, kaygı ve tükenmişlik gibi negatif duyguların bir stres faktörü olan iş güvencesizliği ile ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Benzer şekilde, Porath ve Pearson (2012) iş arkadaşlarının ve amirlerin kaba davranışlarına maruz kalmanın çalışanlarda öfke, üzüntü ve kaygı gibi olumsuz duygulara yol açtığını, Sakurai ve Jex (2012) ise aralarında öfkenin de bulunduğu olumsuz duygular ölçeğinden daha yüksek puan aldıklarını rapor etmişlerdir.

Stres-öfke ilişkisi değişik öfke türleri açısından da incelenmiştir. Örneğin, Thomas ve Williams (1991) üniversite öğrencileriyle yürüttükleri bir araştırma algılanan stres ile sürekli öfke ve öfke ifade türlerinin tümü (öfke içe, öfke dışı, öfke kontrol) arasında pozitif korelasyon bulmuşlardır. Lee, Sohn, Lee, Park ve Park (2005) kanser hastalarında algılanan stresin içe ve dışı yönelik öfke ile pozitif korelasyon gösterdiğini, ancak algılanan stres ile öfke kontrolü arasında ilişki olmadığını gösteren bulgular elde etmişlerdir. Yamaguchi, Kim, Oshio ve Akutsu (2017) Amerikan ve Japon örnekleriyle yürüttükleri çalışmada her iki örnekte de hem içe hem de dışı yönelik öfke ile stres arasında pozitif yönde ilişki olduğunu, ancak öfke kontrolünün

stres ile ilişkisinin Amerikan örneğinde negatif, Japon örneğinde ise pozitif yönde olduğunu gözlemlemişlerdir.

Bazı araştırmacılar stres ile öfke arasındaki ilişkileri incelemenin yanı sıra, hangi tür stres faktörlerinin öfke duygusuna yol açtığını incelemişlerdir. Harlos ve Pinder (2000) adil olmayan iş yeri uygulamaları ile duygular arasındaki ilişkileri inceledikleri bir çalışmada öfke duygusunun daha çok işten atılma tehdidi, fiziksel şiddete maruz kalma, bağırma, azarlama, yapılan işi eleştirme ya da hata bulma, yönetimin ulaşılmaz olması, yönetimin duygusal, fiziksel ve sosyal ihtiyaçlara karşı duyarsız kalması gibi tavır ve uygulamalarla ilişkili olduğunu bulmuşlardır.

Öfke ile saldırganlık arasındaki ilişki gerek bilim insanları gerekse sokaktaki adam açısından, bu iki kelimenin neredeyse eş anlamlı olarak kullanılmasına yol açacak ölçüde açıktır. Daha önce de belirtildiği gibi, sokaktaki adam, hatta bazı profesyoneller bile zaman zaman öfke ya da düşmanlık kavramlarını saldırganlıkla eş anlamlı olarak kullanmaktadır; oysa öfke bir duyguya, düşmanlık bir tutuma, saldırganlık ise bir davranışa işaret eder (Warburton ve Anderson, 2015).

Tüm duygular gibi öfke de çevresel uyarıcılara tepki olarak ortaya çıkar. Öfke duygusu normal koşullarda itici uyarıcılar tarafından tetiklenir. Bu açıdan bakıldığında öfkenin kendisinin doğrudan doğruya saldırganlığa yol açmayıp, itici bir uyarıcı ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynadığı düşünülebilir. Dolayısıyla, öfke duymaya yatkınlık, öfkenin ifade ediliş biçimi, geçmiş öfke yaşantıları, öfkenin şiddeti gibi bireysel ve durumsal değişkenler bir itici durum olan stres karşısında saldırgan tepki verilip verilmeyeceğini belirlemede önemli bir rol oynayabilir. Nitekim, Berkowitz (1993; akt., Brehm, Kassin ve Fein; 2002) tarafından önerilen Yeni Bilişsel Bağsalıcı Görüş saldırganlığı itici uyarıcıların ortaya çıkardığı olumsuz duyguların tetiklediği düşünce ve anılar ile açıklamaktadır.

Buss ve Perry (1992) saldırganlık ölçeğinin öfke alt ölçeği puanları ile fiziksel ve sözel saldırganlık puanları arasında pozitif korelasyon olduğunu belirtmektedir. Glomb ve Liao (2003) bir grup çalışanla yürüttükleri çalışmada dışa yönelik öfke ile saldırganlık arasında pozitif ilişki bulurken, içe yönelik öfke ile saldırganlık arasında ilişki bulamamışlardır. Benzer şekilde, Steele, Legerski, Nelson ve Phipps (2008) bir öfke ifadesi ölçeği geliştirme çalışması kapsamında yaptıkları incelemede sürekli öfke ve öfke ifadesi ile saldırganlık arasında pozitif yönde bir ilişki bulurken, içe yönelik öfke ile saldırganlık arasında bir ilişki olmadığını gözlemlemiş-

lerdir. Nesbit, Conger ve Conger (2007) genel olarak öfkenin saldırgan sürücü davranışlarıyla ilişkili olduğunu, ancak saldırgan sürücü davranışlarıyla durumluk-sürekli öfke ölçeğinin alt boyutları arasında bir ilişki olmadığını belirtmektedir. Öfke kontrol ile saldırganlık arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda genellikle bu iki değişken arasında negatif yönde ilişki bulunmuştur. (örn., Ahmadi, Besharat, Azizi ve Larijani 2011; Dahlen, Martin, Ragan ve Kuhlman, 2004).

Fox, Spector ve Miles (2001) örgütsel adaletsizlik algısı, kişilerarası çatışmalar, örgütsel kısıtlamalar gibi stres faktörleri ile bir iş yeri saldırganlığı türü olan üretim karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkide negatif duyguların aracı rolünü incelemiştir. Elde edilen bulgular işle ilişkili negatif duyguların sözü edilen stres faktörleri ile üretim karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkide aracı rol oynadığını göstermiştir. Olumsuz duyguların aracı rolü hem örgüte yönelik hem de örgüt elemanlarına yönelik saldırgan davranışlar için geçerlidir. Olumsuz duyguların iş stresi-iş yeri saldırganlığı ilişkisinde aracı rol oynadığını gösteren bulgular başka araştırmacılar tarafından da rapor edilmiştir (örn., Balducci, Schaufeli ve Fraccaroli, 2011).

Stres-saldırganlık ilişkisinde genel olarak olumsuz duyguların düzenleyici rolünü inceleyen araştırmaların yanı sıra, durumluk ve sürekli öfkenin de aracı ya da düzenleyici rolünü inceleyen araştırmalar da vardır. Örneğin, Sprague, Verona Kalkhoff, Kilmer (2011) üniversite öğrencisi ve çalışanlardan oluşan iki grupla yürüttükleri bir araştırmada durumluk öfke ve düşmanlığın stres-saldırganlık ilişkisinde aracı rol oynadığını bulmuşlardır. Benzer bir bulgu Ilie, Penney, Ispas ve Iliescu (2012) tarafından yapılan bir başka araştırmada da elde edilmiştir. Baka (2015) ise sürekli öfke ve kaygının iş stresi-üretim karşıtı iş davranışları ilişkisinde düzenleyici rolünün olduğunu bulmuştur. Sürekli öfkenin aracı ya da düzenleyici rolüne ilişkin benzer bulgular başka bir çok araştırmacılar tarafından da rapor edilmiştir (örn., Bodenmann, Meuwly, Bradbury, Gmelch ve Ledermann, 2010). Ancak, sürekli öfkenin düzenleyici rolüne ilişkin bulguların tam anlamıyla tutarlı olduğunu söylemek güçtür. Fox ve arkadaşlarının (2001) yukarıda sözü edilen araştırmasında sürekli öfke ve sürekli kaygının stres faktörleriyle üretim karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkilerde düzenleyici bir rolü olmadığını görmüştür. Benzer bir bulgu Cohran (2012) tarafından da rapor edilmiştir.

#### 1.4. Sosyal Destek

Literatürde çok sayıda farklı sosyal destek tanımı bulunmaktadır. Bununla birlikte, bu tanımlar gözden geçirildiğinde hemen hemen tümünde sosyal destek denildiğinde bir grup ya da bireyin, gerektiğinde, bir bireye yardım etmesi ya da bireyin bir başka birey ya da grubun gerektiğinde kendisine yardım edeceği bilgisine sahip olması anlamında kullanıldığı görülmektedir. Örneğin, Cobb (1995) sosyal desteği bireyin ortak bir şekilde yapılması zorunlu olan bir işi bölüşen bir topluluğa ait olduğuna, bu topluluk tarafından kabul görüp hürmet, sevgi ve ilgi gördüğüne inanmasına sebep olan bilgi olarak tanımlamaktadır. Cohen (2004) ise sosyal destek kavramının “bir sosyal ilişki ağının bireyin stresle başa çıkmasına yardımcı olmak amacıyla sağladığı psikolojik ve maddi kaynaklara işaret ettiğini” belirtmektedir (s. 676).

Taylor (2003) sosyal destek konusunda yapılan çalışmalarda araçsal destek, duygusal destek, bilgi sağlayıcı destek ve değerlendirme desteği olmak üzere dört sosyal destek türü ayırt edildiğini belirtmektedir. *Duygusal destek*; bireyin şefkat, güven, sevgi, saygı, ilgi, empati ve bir gruba aidiyeti gibi temel sosyal ihtiyaçlarını karşılar. Bireyin kişiler arası ilişkilerinde onaylandığını, takdir edildiğini, değer verildiğini ve önemli olduğunu gösterir. Duygusal desteğin içinde sırdaş ilişkisine dikkate değer bir yer verilmiştir (Banaz, 1992). Türlü yaşam olayları ve sorumlulukların sebep olduğu gerilimlerle baş etmede sırdaş ilişkisinin önemini araştıran Brown (1986), dostu olmayan kişilerin, yaşam stresinden daha fazla rahatsızlık hissettiklerini, benlik değerlerinin daha düşük ve psikopatolojik semptomlarının daha fazla olduğunu bulmuştur (akt. Banaz, 1992; Yıldırım, 1997).

*Araçsal destek*, desteğe ihtiyacı olan kişiye, parasal ya da maddi destek de dahil olmak üzere doğrudan yardım edilmesini içerir. Hastaneye tek başına gidemeyen birisine eşlik etmek, bir çalışanın diğerine işini zamanında bitirebilmesi için yardım etmesi, annenin sabrı ya da gücü tükendiğinde başka birisinin belli bir süre için bebeğin bakımını üstlenmesi, işsiz kalan kişiye bir yakınının ve ya dostunun yeni bir iş bulması ya da borç para vermesi, evinde engelli bir yakını olan bireye kardeşlerinin sosyo-ekonomik açıdan destek sağlaması araçsal desteğe verilebilecek örneklerdir (Sorias, 1990; Pugliesi ve Shook 1998).

*Bilgi sağlama desteği*; bireye sorununu çözmek için gerekli bilginin verilmesini içerir. Örneğin; işe yeni başlayan bir çalışana, daha deneyimli olan arkadaşları tarafından işin ayrıntıları ve kendisinden beklenenlerin anlatılması, okulda ders notları iyi olamayan bir öğrencinin arkadaşları tarafından çalıştırılması veya sınav taktiklerinin öğretilmesi gibi. Thoits (1986), diğer insanların sıklıkla kişinin içinde bulunduğu durumu tekrardan yorumlamasına yardımcı olduğunu anlatmıştır. Örneğin: Bir baba haksız yere çocuklarına bağırduğunda, anne babanın işten sinirli ve çok yorgun geldiğini açıklayarak yaşanan bu olayın stres verici niteliğini kısmen azaltabilir (akt. Gabay, 1992; Yıldırım, 1997).

*Değerlendirme desteği*, desteğe gereksinimi olan kişinin stres yaşamasına neden olan olay ya da durumu daha iyi anlamasına, bu durum ya da olayın üstesinden gelebilmek için ne tür kaynak ve başa çıkma stratejilerine gereksinimi olduğu konusunda değerlendirmeler yapabilmesine yardım etme gibi eylemler içerir. Bireyin kendisini keşfedip tanınmasına yardımcı olan ve benlik değerinin yükselmesini sağlayan geri bildirimler de birer bilgi sağlama desteği olarak kabul edilir (Landy ve Conte, 2007).

Bunların dışında, sosyal desteğin, “olumlu sosyal etkileşim” ya da “sosyalleştirme” olarak adlandırılan bir diğer fonksiyonundan söz edilmiştir. Bir grup insanla beraber sinemaya gitme, yemek yeme gibi ortak bir ilgiyi ya da eğlenceyi paylaşma psikolojik uyum üstünde pozitif bir etki oluşturur (Sorias, 1992a). Her bir kuramcıya göre farklılık olmasına rağmen sosyal desteğin 5 ortak fonksiyonu vardır: Duygusal Destek, İş Oryantasyonuna Yardım, Geri Bildirim ve Değerlendirme, Sosyal Bağlılık ve Entegrasyon, Yeni Bilgilerin Sağlanması (Sorias, 1990b).

Sosyal destek çalışmalarının başlangıcından bu yana tanımlarda sosyal desteğin işevuruk hale getirilmesinde değişik ölçütlerin kullanıldığı görülmektedir. Bazı araştırmacılar bir bireyin ilişki içinde olduğu insan sayısını, bazı araştırmacılar ihtiyaç duyduğunda yardım edebilecek kişilerin sayısını, bazı araştırmacılar ise yakın ilişkilerinin sayısını, o bireyin sahip olduğu sosyal desteğin ölçütü olarak kullanmışlardır (Brehm, Kassin ve Fain, 2002). Ancak, son yıllarda sosyal desteğin bireyin sahip olduğu ilişki sayısı ya da ihtiyaç durumunda kendisine yardım edebilecek kişi sayısı gibi nesnel ölçütlerle ifade edilebilecek bir olgu olmaktan çok bir algı meselesi olduğu görüşünün giderek daha fazla ağırlık kazandığı görülmektedir. Bu görüşe göre, bir birey ihtiyaç ortaya çıktığında gereken yardım ve desteği alabileceğine inandığı ölçüde sosyal desteğe sahiptir (Sarason, Levin, Basham ve Sarason, 1983). Bu görüşte



olan araştırmacılar, bu nedenle sosyal destek yerine algılanan sosyal destek kavramını kullanmayı tercih etmektedirler (Coyne ve Downey, 1991).

Algılanan sosyal desteğin bir anlamda kişinin kendine verdiği genel değer ile ilişkili olduğu belirtilmektedir (Özgür, 1991). Bu duruma hayatın içerisinden bir örnek verilmek gerekirse, bir kiři başkaları tarafından sevildiğini, sayıldığını, gerektiği zaman yardım bulacağını, ilişkilerinin doyum verici olduğunu dūřünüyorsa bōyle bir kişinin algıladığı destek fazladır. Bu durumun tersi olması halinde kişinin algıladığı destek dūřük olacaktır. Algılanan sosyal destek, kişilik ōzellikleri gibi nispeten kalıcı ōzelliklerin yanı sıra, tutum ve mizaç gibi daha basit değişen niteliklerden etkilenmektedir. Bazı yazarlara gōre sosyal desteğin benlik saygısını zenginleştirici bileşeni, sağlığın muhafazasında daha ōnemli bir gōrev almaktadır (Ardahan, 2006).

#### **1.4.1. Stres ile Sosyal Destek Arasındaki İlişkiler**

Sosyal desteğin stresin yol açtığı fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçları belirlemede oynadığı rol uzun yıllardan bu yana araştırmacıların ilgisini çeken bir konu olmuştur. Sosyal destek ile stres arasındaki ilişkilerin birçok değişik açıdan ele alındığı bu araştırmalarda, genellikle sosyal desteğin stres değerlendirmesinde, stres yaşantısının şiddeti belirlemede, stresle bařa çıkmada ve dolayısıyla stresin yol açabileceği olumsuz sonuçları dūzenlemede olumlu bir rol oynadığını gōsteren bulgular elde edilmiştir. Őrneęin, La Racco, House ve French (1980) tarafından yapılan bir araştırmada yōneticilerin, diğer çalışanların ve aile bireylerinin desteğine sahip olan beyaz ve mavi yakalı çalışanların daha az iř stresi yaşadıkları bulunmuştur. Viswesvaran, Sanchez, ve Fisher (1999) iř stresi, stresin yol açtığı gerginlik ve sosyal destek arasındaki ilişkileri inceledikleri birbirini izleyen meta analiz çalışmasında sosyal desteğin algılanan stres dūzeyini ve stresin yarattığı gerginliği azalttığını, stres-gerginlik ilişkisinde ise dūzenleyici bir rol oynadığını gōsteren bulgular elde etmişlerdir. Ancak, bu araştırmacılar sosyal desteğin algılanan stres dūzeyini ve stresin yarattığı gerginliği azaltma yōnündeki etkisinin fazla gūlő olmadığını belirtmişlerdir. Bunların yanı sıra, değişik araştırmacılar sosyal desteğe sahip olmanın stresin yarattığı fizyolojik tepkileri azalttığını (Lepore, Allen ve Evans, 1993), hastalıkla bařa çıkmayı (Hendryx, Green ve Perrin, 2009) ve sosyal uyumu kolaylaştırdığını (Kaufman ve Beehr, 1986), fiziksel sağlığı olumlu yōnde etkilediğini (La Racco, House ve French, 1980), tūkenmiřlik yaşanma olasılığını azalttığını Woodhead, Northrop ve Edelstein, 2016) bildirmişlerdir.

Sosyal destek ile stres arasındaki ilişkilerin incelendiği araştırmalarda çoğunlukla sosyal desteğin stresin olumsuz etkilerini azalttığını göstermekle birlikte, az sayıda da olsa aksini gösteren araştırmalar da vardır. Örneğin, Burke ve Greenglass (1993) sosyal destek, demografik değişkenler, rol çatışması ve diğer bazı stres faktörlerinin öğretmenlerin tükenmiş düzeyleri üzerindeki etkilerini inceledikleri bir araştırmada sosyal destek, demografik değişkenler ve rol çatışmasının tükenmişliğin yordanmasına anlamlı bir katkı yapmadığını bulmuşlardır. Sosyal destek ile stres yaşantısı arasında ilişki olmadığını gösteren bulgular başka araştırmacılar tarafından da rapor edilmiştir (örn., Carlson ve Perrewé, 1999; Ganster, Fusilier ve Mayes, 1986).

Sosyal desteğin fiziksel sağlık üzerindeki etkilerini açıklamak üzere birbirinden farklı iki model önerilmiştir. *Tampon Etkisi* (buffering hypothesis) modeli uzun süreli stresin sağlık üzerinde olumsuz etkisinin olduğu sayılıtsı üzerine temellendirilmiştir. Bu modele göre, sosyal destek uzun süreli stresin fiziksel sağlık üzerindeki olumsuz etkisini azaltan bir tampon işlevi yapmaktadır. Cohen ve Wills'e (1985) göre sosyal destek bazı durumlarda söz konusu tampon işlevini bir olayın stres verici olarak değerlendirilmesini önleyerek yerine getirir. Ailesinin maddi olanakları yeterli olmayan bir genç için öğrenim ücretlerine zam yapılması stres yaratan bir durum olarak değerlendirirken, ailesinin maddi olanakları yerinde olan bir genç bu olay stres verici bir durum olarak değerlendirmeyebilir. Bazı durumlarda ise başlangıçta stres verici olarak değerlendirilen bir durum, sosyal destek sayesinde yeniden değerlendirilerek daha az stres verici ya da stres verici olmayan bir durum olarak nitelendirilebilir.

Sosyal desteğin fiziksel ve psikolojik sağlığı ne şekilde etkilediğini açıklayan iki model bulunmaktadır. *Temel Etki Modeli* olarak adlandırılan modele göre, sosyal desteğin kendisi, stres altında olması ya da olmamasından bağımsız olarak bireyin sağlığını olumlu yönde etkileyen bir etkidir (Cohen, 2004). Diğer insanlara kurulan güçlü bağlar, bireyde bir kimlik oluşturma, kendine hedefler koyma, kendini değerli hissetme ve olumlu duygular yaşama gibi öğeler içeren olumlu bir psikolojik durum yaratır. Bu olumlu psikolojik durum sağlığı daha iyiye götürecektir fizyolojik tepkiler ortaya çıkarır. Diğer yandan, güçlü sosyal ilişkileri olan bireyler, aynı zamanda, dost ve yakınlarından gelen sağlıklı alışkanlıkları geliştirme ya da sağlıksız davranışlardan kaçınma yolundaki baskılarla da karşı karşıyadır. Bu baskılar da bireyin kendisini diğerlerine karşı sorumlu hissetmesine ve dolayısıyla daha sağlıklı olmak için gerekenleri yapmaya güdüler (Cohen, 2004).

Sosyal destek ile sağlık arasındaki ilişkiyi açıklayan diğer model tampon etkisi hipotezidir. Bu model sosyal desteğin sadece yüksek düzeyde stres yaşantısının söz konusu olduğu durumlarda fiziksel ve psikolojik sağlık üzerinde olumlu etki yapacağını öngörmektedir. Bir başka ifade ile sosyal destek sadece yüksek düzeyde stres yaşanan durumlarda sağlık üzerinde olumlu etki yapmakta, bunun dışında sağlık üzerinde herhangi bir olumlu etkisi bulunmamaktadır (Cohen, 2004). *Tampon Etkisi Modeli'ne* göre, sosyal destek bireye gerekli psikolojik ve/veya maddi desteği sağlayarak stresle başa çıkmasını kolaylaştırmakta, böylelikle de stresin fiziksel ve psikolojik açıdan verebileceği zararları azaltan bir tampon işlevi görmektedir. Cohen (2004) ilişki içinde olduğu kişilerin gerekli desteği sağlayacaklarına inanması bireyin stresle başa çıkma kapasitesine olan güvenini artırarak ya da stres değerlendirmesini etkileyerek stresin doğurabileceği olumsuz sonuçları hafifletmekte ya da ortadan kaldırmaktadır.

#### **1.4.2. Sosyal Destek ile Saldırganlık Arasındaki İlişkiler**

Sosyal destek ile saldırganlık arasındaki ilişkilerin incelendiği araştırmalarda genellikle şu ya da bu biçimde saldırganlığa maruz kalmanın bir stres faktörü olarak ele alındığı ve bir stres faktörü olarak saldırganlığın yol açtığı olumsuz sonuçları düzenlemede sosyal desteğin bir rol oynayıp oynamadığı incelenmektedir. Saldırganlığı diğer stres faktörlerinin yol açtığı bir sonuç değişkeni, sosyal desteği de aracı ya da düzenleyici değişken olarak ele alan araştırma sayısının oldukça sınırlı olduğu görülmektedir.

Schat ve Kelloway (2003) iş yeri saldırganlığına hedef ve tanık olarak maruz kalma ile fiziksel ve psikolojik sağlık ve olumsuz duygular arasındaki ilişkilerde örgüt tarafından sağlanan araçsal ve bilgi desteğinin düzenleyici rolünü inceledikleri araştırmada, her iki tür örgütsel desteğin de düzenleyici rol oynadığını gösteren bulgular elde etmişlerdir. Goussinsky (2013) müşteri saldırganlığına maruz kalma ile olumsuz iş sonuçları arasındaki ilişkide sosyal destek arama ile algılanan sosyal desteğin düzenleyici rolünü incelemiştir. Sonuçlar, yoğun biçimde saldırganlığa maruz kalma durumunda, sosyal destek arayan katılımcıların duygusal tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermiştir. Ayrıca, kendilerini yönetici desteğine sahip olarak algılayan katılımcıların, şiddete maruz kalmanın olumsuz etkilerini daha hafif düzeyde yaşadıkları görülmüştür. Sosyal desteğin iş stresinin doğurabileceği olumsuz sonuçları dengeleyen bir tapon işlevi gördüğüne ilişkin bulgular başka araştırmacılar tarafından da rapor edilmiştir. Örneğin, Carrroll ve Lauzier (2014) sosyal desteğin iş yeri zorbalığı-iş doyumu, Van Emmerik, Euwema ve Bakker (2007) şiddet tehdidine maruz kalma-örgütsel bağlılık ilişkisinde tampon görevi yaptığını gözlemişlerdir.

İlgili araştırmaların büyük bir bölümünde sosyal desteğin iş stresinin olumsuz etkilerini azaltan bir tampon işlevi gördüğüne işaret eden bulgular elde edilmekle birlikte, aksi yönde bulguların elde edildiği araştırmalar da vardır. Örneğin, Sakurai ve Jex (2012) iş arkadaşlarının kaba davranışlarına maruz kalma ile üretim karşıtı iş davranışları ve iş çabası arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla bir araştırma yürüttükleri bir araştırmada. Araştırmada iki hipotez test etmişlerdir. İlk hipotez kaba davranışlara maruz kalma ile üretim karşıtı iş davranışları ve iş çabası arasındaki ilişkilerde negatif duyguların aracı değişken olarak rol oynadığını, ikinci hipotez ise negatif duygular ile üretim karşıtı iş davranışları ve iş çabası arasındaki ilişkilerde yöneticilerden gelen sosyal desteğin aracı rolünün bulunduğunu öngörmektedir. Elde edilen bulgular sosyal desteğin sadece negatif duygular ile iş çabası arasındaki ilişkide düzenleyici bir rol oynadığını göstermiştir. Bir başka anlatımla, sosyal desteğin olumsuz duygular ile bir saldırganlık türü olan üretim karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkide düzenleyici bir rolünün olmadığı bulunmuştur.

## **1.5. Demografik Değişkenler ile Algılanan Stres ve Saldırganlık Arasındaki İlişkiler**

Demografik değişkenlerin iş stresi ve saldırganlık üzerindeki etkilerini incelemeye yönelik araştırmalarda yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, çalışma süresi, meslek, medeni durum gibi değişkenler üzerinde durulmaktadır.

### **1.5.1. Demografik Değişkenler ile**

#### **Algılanan Stres Arasındaki İlişkiler**

Bickford (2005) kadınların iş stresine karşı daha duyarlı olduğunu ve iş stresinin olumsuz sonuçlarından daha fazla etkilendiğini belirtmektedir. Bu araştırmacıya göre, kadınların iş stresine karşı daha duyarlı olmasının temelinde, ev işleri ile birlikte düşünüldüğünde toplam iş yüklerinin daha fazla olması, çoğunlukla daha alt düzey görevlerde çalışmaları nedeniyle iş kontrollerinin daha düşük olması, iş yerinde daha fazla önyargı ve ayırıcılığa hedef olmaları gibi nedenler yatmaktadır. Bununla birlikte, gerek genel olarak stres algısında gerekse algılanan iş stresinde cinsiyet farklılıklarına ilişkin araştırma bulgularının tutarlı olduğunu söylemek güçtür.

Klassen ve Chiu (2010) kadın öğretmenlerin iş yükü, öğrenci davranışları, sınıf yönetimi gibi stres faktörlerinden daha fazla etkilendiklerini bulmuştur. Ryland ve Greenfeld (2011) genel yaşam stresi ve iş stresi açısından kadın ve erkek çalışanları karşılaştırdıkları bir araştırmada kadınların daha fazla yaşam stresi yaşadıklarını, ancak iş stresi açısından cinsiyete bağlı bir farklılığın olmadığını gösteren bulgular elde etmişlerdir. Gentry, Chung, Aung, Keller, Heinrich ve Maddock (2007), farklı alanlarda yaşanan stres açısından cinsiyete bağlı bir farklılık olmamakla birlikte, kadınların toplam stres puanlarının daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Wu ve Shih (2010) Bem Toplumsal Cinsiyet Rollerini Envanteri kullanarak yaptıkları bir çalışmada, kadın cinsiyet rolü yönelimli katılımcıların erkek cinsiyet rolü yönelimli katılımcılardan daha fazla iş stresi algıladıklarını, ancak cinsiyet rolü yöneliminden bağımsız olarak yapılan kadın-erkek karşılaştırmalarında cinsiyete bağlı bir farklılık gözlemediklerini rapor etmişlerdir. Beehr ve Schuler'in (1980) yaptıkları kapsamlı bir literatür taramasına dayanarak iş stresi yaşama açısından kadın ve erkekler arasında bir fark olmadığı sonucuna varmışlardır (akt., Spielberger ve Reheiser 1995).

Yaş ile algılanan stres arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yürütülen araştırmalar genellikle algılanan stres miktarında yaşa bağlı farklılıklar olduğuna, ancak bu farklılıkların yönünün bir alandan diğerine değişebileceğine işaret etmektedir. Williams (2002) tarafından yapılan bir araştırma 45 yaş üstü katılımcıların bilgisayar öğrenme zorunluluğu konusunda 15-24 yaş grubundan daha fazla, işin içerdiği riskler ve iş kazaları konusunda ise daha az stres yaşadıklarını göstermiştir. Bu araştırmanın sonuçlarına göre, genç çalışanlar iş talepleri ve çalışma saatlerinin fazlalığı gibi konularda yaşlı çalışanlardan daha az stres yaşamaktadır (akt., Bickford, 2005) Wichert (2002) tarafından yapılan bir başka araştırmada ise, iş güvenliği konusunda genç çalışanların daha fazla stres yaşadığını göstermektedir. (akt., Bickford, 2005).

Sharma ve Kaur (2013) sigorta sektöründe çalışan katılımcıları 29 yaş altı ve 29 yaş üstü olmak üzere iki grupta topladıkları çalışmalarında 29 yaş üstü grupta yer alan katılımcıların daha fazla stres yaşadıklarını gözlemlemişlerdir. Benzer şekilde, Pološki Vokić ve Bogdanić (2008) farklı sektörlerde çalışan katılımcıları üç yaş grubunda topladıkları çalışmalarında en fazla stres yaşayan grubun 50 yaş ve üstü katılımcıların oluşturduğu grup, en az stres yaşayan grubun ise 30 yaş ve altında bulunan katılımcıların oluşturduğu grup olduğunu saptamışlardır.

Yaş ve cinsiyetin yanı sıra, iş stresi ile ilişkisi sıklıkla araştırılan demografik değişkenler arasında eğitim düzeyi, çalışma süresi, meslek ve medeni durum yer almaktadır. Eğitim düzeyi-stresle ilişkisi konusunda yapılan araştırmalardan elde edilen bulgular tam olarak tutarlı olmamakla birlikte, genellikle eğitim düzeyi arttıkça algılanan stres düzeyinin azaldığına işaret etmektedir. Örneğin, Sadodin, Daghighan, Esmaily ve Hooshmand (2016) sağlık merkezlerinde çalışan ebeler ile yürüttükleri çalışmada, diğer demografik değişkenlerin yanı sıra eğitim düzeyinin de algılanan iş stresi üzerinde bir etkisinin olmadığını gözlemlemişlerdir. Buna karşı, Nikolaou ve Tsaousis (2002) lise, yüksekokul, üniversite ve lisansüstü düzeyde eğitim görmüş olan sosyal hizmet uzmanı, psikolog, hemşire ve yardımcı sağlık personeli ile yaptıkları araştırmada eğitim düzeyi ile iş stresi arasında negatif ilişki olduğuna işaret eden bulgular elde etmişlerdir. Benzer şekilde, Golubic, Milosevic, Knezevic, ve Mustajbegovic (2009) orta okul mezunu hemşirelerin yüksek eğitilmiş hemşirelerden daha fazla stres yaşadıklarını bulmuşlardır. Lunau, Siegrist, Dragano ve Wahrendorf (2015) 16 Avrupa ülkesinde yürütülen iki araştırmanın verilerinden yararlanarak eğitim düzeyi ile mesleki stres arasındaki ilişkileri incelemişler. Yaşları 50 ile 64 yaş arasında değişen katılımcılar uluslararası eğitim standartları dikkate alınarak düşük, orta ve yüksek eğitilmiş olmak üzere üç grupta toplanmıştır. Elde ettikleri bulgular, derecesi bir ülkeden diğerine değişmekle birlikte, tüm ülkelerde eğitim düzeyi düşük olan grubun daha fazla iş stresi yaşadığını göstermiştir.

Benzer bir durum çalışma süresi için de geçerlidir. Araştırma bulguları ağırlıklı olarak çalışma süresi ile algılanan stres arasında negatif yönde bir ilişki olduğuna işaret etmekle birlikte, bu iki değişken arasında ilişki bulunmadığı ya da pozitif yönde ilişki bulunduğunu gösteren azımsanmayacak sayıda araştırma vardır. Elahi ve Apoorva (2012) kısa, orta ve uzun süreli çalışan olarak gruplandıkları banka çalışanlarının stres düzeylerini karşılaştırdıkları çalışmada, çalışma süresi uzun olan katılımcıların stres düzeylerinin orta ve kısa süreli çalışanlardan, orta süreli çalışanların stres düzeylerinin ise kısa süreli çalışanlardan daha düşük olduğunu bulmuşlardır. Mohamedkheir, Amara, Balla ve Mohamed (2016) yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşireler, Mohamed ve Mohamed (2016) akademisyenlerle yaptıkları çalışmalarda benzer sonuçlar elde etmişlerdir. Buna karşı, Bocchino, Hartman ve Foley (2003) aynı şirkette ve aynı işi daha uzun süreli olarak yapan çalışanların stres düzeylerinin daha yüksek olduğunu bulmuştur.

Smith, Brice, Collins, McNamara, Matthews (2000) iş stresinin yaygınlığını, derecesini ve demografik değişkenlerle ilişkisini belirlemek amacıyla yürüttükleri bir survey çalışmasının sonuçlarına dayanarak meslekleri içerdikleri risk açısında dört gruba ayırmışlardır. En yüksek stres grubunda öğretmenlik, hemşirelik, güvenlik, yönetim, karayolu taşımacılığı gibi mesleklerin, en düşük stres grubunda ise yemek sektörü, tarım, balıkçılık, güzellik, ormancılık gibi sektörler bulunmaktadır. Pološki Vokić ve Bogdanić, (2008) değişik meslek grupları arasında pazarlama ve tedarik sektörlerinde çalışanların ile değişik düzeylerdeki yöneticiler arasında da orta düzey yöneticilerin en yüksek iş stresi puanına sahip olduklarını gözlemlemişlerdir.

Bazı durumlarda aile desteğinin bir stres tamponu işlevi görmesi, bazı durumlarda ise aile-iş ya da iş-aile çatışmasının kendisinin bir stres kaynağı olması nedeniyle, medeni durum ile algılanan iş stresi arasındaki ilişkiler konusunda yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlar arasında bir tutarlılık bulunmadığı görülmektedir. Örneğin, Mohamedkheir ve arkadaşları hemşirelerle, Olatunji ve Mokuolu, (2014) sağlık çalışanları ile yürüttükleri araştırmalarda evli olmayan katılımcıların iş stresi düzeylerinin daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Smith ve arkadaşları (2000) yukarıda sözü edilen araştırmalarında dul, boşanmış ya da eşinden ayrı yaşayan çalışanların yüksek stres grubundaki oranlarının daha yüksek olduğunu gözlemlemişlerdir. Buna karşı, Pološki Vokić ve Bogdanić (2008) evli katılımcılarında iş stresi düzeyini daha yüksek olarak bulmuşlardır. Zhao, He, Lovrich ve Cancino (2003) ise medeni durumun iş stresi üzerinde marjinal bir etkisi olduğunu belirtmişlerdir.

### **1.5.2. Demografik Değişkenler ile Saldırganlık Arasındaki İlişkiler**

Saldırganlıkta cinsiyet farklılıkları gerek iş yeri saldırganlığı gerekse genel olarak saldırganlık bağlamında sıklıkla üzerinde durulan bir konudur. Bu konuda yapılan araştırmalarda elde edilen bulgular tam anlamıyla tutarlı olmamakla birlikte, kanıtların ağırlığı erkeklerin daha çok doğrudan ve fiziksel, kadınların ise daha çok dolaylı ve ilişkisel saldırgan davranışlar sergilediklerine işaret etmektedir (Brehm ve ark., 2002). Bununla birlikte, türünden bağımsız olarak genelde kadınların mı yoksa erkeklerin mi daha fazla saldırgan davranışlar sergiledikleri halen tartışmalı bir konudur. Örneğin, Namie ve Namie (2009) iş yeri zorbalığı sergileyen çalışanların %60'ının erkek, %40'ının kadın olduğunu, Hennessy (2003) erkek sürücülerin kadın sürücülerden daha fazla sürekli sürücü saldırganlığı sergilediğini, Hershcovis ve Arkadaşları

ise (2007) cinsiyetin, erkeklerde daha fazla olmak üzere, iş yeri saldırganlığının en önemli yordayıcılarından biri olduğunu belirtmektedir. Buna karşı, Zhou (2012) sergilenen iş yeri saldırganlığa açısından ne toplam olarak ne de tür olarak cinsiyete bağlı herhangi bir farklılık bulamamıştır.

Cinsiyet gibi yaş da hem genel olarak saldırganlık hem de iş yeri saldırganlığı bağlamında üzerinde durulan değişkenlerden birisidir. Yaş ile iş yeri saldırganlığı arasındaki ilişki konusunda yürütülen araştırmaları gözden geçiren Barling, Dupré ve Kelloway (2009), bu araştırmalardan elde edilen bulgular arasında bir tutarlılığın olmadığını, bazı araştırmalarda bu iki değişken arasında negatif ilişki bulunurken, bazılarında herhangi bir ilişki bulunamadığını belirtmişlerdir. Ng ve Feldman'ın (2008) bir meta-analiz çalışmasında üretim karşıtı iş davranışlarıyla yaş arasında negatif yönde ilişki bulmaları, Greenberg ve Barling'in (1999) üstlere, iş arkadaşına ya da astlara yönelik iş yeri saldırganlığında yaşa bağlı herhangi bir farklılık bulamamaları Barling ve arkadaşlarının (2009) işaret ettikleri tutarsızlığa örnek olarak verilebilir.

İlgili literatür gözden geçirildiğinde, eğitim düzeyi ve çalışma süresi değişkenleri ile iş yeri saldırganlığı arasındaki ilişkileri doğrudan inceleyen araştırma sayısının oldukça kısıtlı olduğu, bu değişkenlerin iş yeri saldırganlığı ile ilgili araştırmalarda daha çok kontrol değişkenleri olarak ele alındığı görülmektedir. Çalışma süresinin temel değişken olarak ele alındığı bir meta-analiz çalışmasında Ng ve Feldman (2010) çalışma süresinin hem örgütsel yurttaşlık davranışları hem de bazı üretim karşıtı iş davranışlarıyla (örn., saldırganlık ve işe gelmeme) pozitif yönde ilişki olduğunu gösteren bulgular elde etmişlerdir. Çalışma süresinin kontrol değişkeni olarak alındığı bazı araştırmalarda ise, saldırganlık ile çalışma süresi arasında ilişki olmadığı gözlenmiştir. (örn., Balducci, Cecchin, Fraccaroli ve Schaufeli, 2012). Vigoda (2002) ise eğitim düzeyi ile iş yeri saldırganlığı arasında ilişki bulamamıştır.

## **1.6. Araştırmanın Amacı**

Stres karşısında verilen tepkilerde bireysel farklılıkların olduğuna ilişkin bulgular stres-saldırganlık arasındaki ilişkide aracı ya da düzenleyici rol oynayabilecek bireysel değişkenleri belirlemeye yönelik araştırmaların gündem gelmesine yol açmıştır. Bu bağlamda üzerinde durulan bireysel değişkenlerden bir tanesi de öfke olmuştur. Yapılan araştırmalar, genellikle durumluk öfkenin stres-saldırganlık ilişkisinde aracı değişken olarak rol oynadığını göstermiş-



tır. Buna karşı, bir kişilik özelliği olarak sürekli öfkenin aracılık rolüne ilişkin bulgular arasında tam bir tutarlılığın olduğunu söylemek güçtür. Kanıtların ağırlığı sürekli öfkenin de aracı değişken olabileceği yönünde olmakla birlikte, aksini gösteren araştırmalar da bulunmaktadır (örn., Cohran, 2012; Fox ve ark., 2001). Dolayısıyla, stres-saldırganlık ilişkisinde sürekli öfkenin aracı rolünü incelemeye yönelik bir araştırmanın, bilgi birikimine katkıda bulunarak, bu tutarsızlığın çözümüne yardımcı olabileceği düşünülmüştür.

Stres-saldırganlık ilişkisinde sürekli öfkenin aracı rolüne ilişkin bulgular arasındaki tutarsızlığın olası bir nedeninin bu araştırmalarda alınan saldırganlık ölçümünün türünün olabileceği düşünülmüştür. İlgili araştırmalar gözden geçirildiğinde, büyük bir bölümünün bir örgütsel saldırganlık türü olan üretim karşıtı iş davranışlarının nedenlerini belirlemeye yönelik olarak yürütüldüğü görülmektedir. Üretim karşıtı iş davranışları örgüt içindeki birey ya da bireylere zarar vermeye yönelik davranışların yanı sıra örgüte zarar vermeye yönelik davranışları da kapsamaktadır (Penney ve Spector, 2005). Bazı araştırmacılar (örn., Hershcovis ve ark., 2007) sürekli öfkenin daha çok kişilerarası saldırganlıkla ilişkili olabileceğini belirtmektedir. Bu nedenle, stres-saldırganlık ilişkisinde sürekli öfkenin aracı rolünün incelendiği bu araştırmada iş yeri saldırganlığını ölçen bir ölçüm aracı yerine genel bir saldırganlık ölçeğinin kullanılmasının daha uygun olacağına karar verilmiştir.

Diğer yandan, bu araştırmanın örneklemini 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları oluşturmaktadır. Daha önce belirtildiği gibi, 112 Acil Sağlık Hizmetleri doğası gereği, tüm çalışanlar için stresinin çok yoğun olarak yaşandığı bir iş alanıdır. Bu nedenle, olağan bir iş stresi ölçümünde tüm çalışanların stres düzeylerinin birbirine oldukça yakın çıkma olasılığı bulunmaktadır. Bu da stres düzeyi ile saldırganlık arasında normal koşullarda var olması beklenen ilişkinin gözlenememesi, yani ikinci tip hatayı gündeme getirmektedir. Bu olgu dikkate alınarak stres ölçümlerinin sadece işe bağımlı stres düzeyini ölçen bir ölçme aracı yerine genel olarak stres algısını ölçen bir araç aracılığıyla alınmasının daha uygun olacağına karar verilmiştir.

Araştırmanın bir diğer amacı, stres-saldırganlık ilişkisinde, sürekli öfkenin yanı sıra, sosyal desteğin de aracı rolünün olup olmadığını incelemektir. Sosyal desteğin stresin yol açabileceği olumsuz sonuçları düzenleyen bir işlevinin bulunduğunu gösteren çok sayıda araştırma bulunmaktadır Sosyal destek ile saldırganlık arasındaki ilişkilerin konu edildiği araştırmalarda gözden geçirildiğinde, genellikle, şu ya da bu biçimde saldırganlığa hedef olmanın bir stres faktörü olarak ele alındığı ve bir stres faktörü olarak saldırganlığın yol açtığı olumsuz sonuç-

ları düzenlemede sosyal desteğin bir rol oynayıp oynamadığı sorusuna odaklanıldığı görülmektedir. Saldırganlığı diğer stres faktörlerinin yol açtığı bir sonuç değişkeni, sosyal desteği de aracı ya da düzenleyici değişken olarak ele alan araştırma sayısının oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Oysa sosyal desteğin, stresin yol açabileceği diğer sonuçlar gibi, stres-saldırganlık ilişkisinde de bir tampon işlevi görmesi dikkate alınması gereken bir olasılık gibi görünmektedir. Örneğin, bir bireyin sosyal destek sistemi, kendisine değerlendirme desteği sağlayarak daha az gerginlik yaşamasını ya da araçsal veya bilgi desteği vererek sorunun başka yollarla çözmesini sağlayarak olası saldırgan davranışlar için bir tampon işlevi görebilir.

Saldırganlık ve algılanan streste demografik değişkenlere bağlı farklılıkların örgütsel bağlamda incelendiği araştırmalardan elde edilen bulgular arasında tam bir tutarlılığın olmadığı görülmektedir. Örneğin, bazı araştırmacıların (örn., Bickford, 2005) kadınların iş stresine karşı daha duyarlı olduğunu öne sürmelerine ve bu görüşü destekleyen bazı araştırmalar bulunmakla birlikte, iş ortamında erkeklerin daha fazla stres yaşadıklarını ya da algılanan stres açısından cinsiyete bağlı farklılıkların bulunmadığını gösteren araştırmalar da vardır. Benzer bir durum yaş, cinsiyet, medeni durum, meslek, çalışma süresi ve eğitim düzeyi gibi değişkenler için de söz konusudur. Bu nedenle, demografik değişkenlerin algılanan stres ve saldırganlık düzeyine yaptıklarının incelenmesinin de, bilgi birikimine katkıda bulunarak, bu tutarsızlığın çözümüne yardımcı olabileceği düşünülmüştür.

Yukarıda yapılan açıklama ve tartışmalara dayanarak planlanan bu araştırmada algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide sosyal destek, sürekli öfke, içe yönelik öfke, dışa yönelik öfke ve öfke kontrolünün aracı rolü incelenmiştir. Bu temel amaca ek olarak, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi çalışma süresi, meslek ve medeni durum gibi demografik değişkenler ile saldırganlık ve algılanan stres arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Daha özel olarak belirtilirse, araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

### **112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarında;**

1. Algılanan stres ile saldırganlık arasında bir ilişki var mıdır?
2. Algılanan sosyal destek ile algılanan stres arasında bir ilişki var mıdır?
3. Algılanan sosyal destek ile saldırganlık arasında bir ilişki var mıdır?
4. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide sosyal desteğin aracı rolü var mıdır?

5. Algılanan stres ile sürekli öfke arasında bir ilişki var mıdır?
6. Sürekli öfke ile saldırganlık arasında bir ilişki var mıdır?
7. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide sürekli öfkenin aracı rolü var mıdır?
8. Algılanan stres ile içe yönelik öfke arasında bir ilişki var mıdır?
9. İçe yönelik öfke ile saldırganlık arasında bir ilişki var mıdır?
10. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide içe yönelik öfkenin aracı rolü var mıdır?
11. Algılanan stres ile dışa yönelik öfke arasında bir ilişki var mıdır?
12. Dışa yönelik öfke ile saldırganlık arasında bir ilişki var mıdır?
13. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide dışa yönelik öfkenin aracı rolü var mıdır?
14. Algılanan stres ile öfke kontrolü arasında bir ilişki var mıdır?
15. Öfke kontrolü ile saldırganlık arasında bir ilişki var mıdır?
16. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide öfke kontrolünün aracı rolü var mıdır?
17. Saldırganlık düzeyi ile demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, meslek, çalışma süresi) arasında bir ilişki var mıdır?
18. Algılanan stres düzeyi ile demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, meslek, çalışma süresi) arasında bir ilişki var mıdır?

Araştırmada yer alan değişkenler ve bu değişkenler arasındaki ilişkiler konusunda yapılan literatür taramasından hareketle araştırmada yanıtlanması amaçlanan sorularla ilgili olarak aşağıdaki hipotezler test edilmiştir.

1. Algılanan stres ile saldırganlık arasında ilişki vardır.
2. Algılanan sosyal destek ile algılanan stres arasında ilişki vardır.
3. Algılanan sosyal destek ile saldırganlık arasında ilişki vardır.
4. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide sosyal desteğin aracı rolü vardır.
5. Sürekli öfke ile algılanan stres arasında ilişki vardır.

6. Sürekli öfke ile saldırganlık arasında ilişki vardır.
7. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide sürekli öfkenin aracı rolü vardır.
8. Algılanan stres ile içe yönelik öfke arasında ilişki vardır.
9. İçe yönelik öfke ile saldırganlık arasında ilişki yoktur.
10. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide içe yönelik öfkenin aracı rolü yoktur.
11. Algılanan stres ile dışa yönelik öfke arasında ilişki vardır.
12. Dışa yönelik öfke ile saldırganlık arasında ilişki vardır.
13. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide dışa yönelik öfkenin aracı rolü vardır.
14. Algılanan stres ile öfke kontrolü arasında ilişki vardır.
15. Öfke kontrolü ile saldırganlık arasında ilişki vardır.
16. Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide öfke kontrolünün aracı rolü vardır.
17. Saldırganlık düzeyi ile demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, meslek, çalışma süresi) arasında ilişki yoktur.
18. Algılanan stres düzeyi ile demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, meslek, çalışma süresi) arasında ilişki yoktur.

## BÖLÜM II

### YÖNTEM

Bu bölümde, çalışmanın katılımcılarına, veri toplama araçlarına ve işleme yönelik çeşitli bilgiler yer almaktadır.

#### 2.1. Katılımcılar

Araştırmanın örneklemini T.C. Sağlık Bakanlığı Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün İstanbul ilinde taşra birimi olarak acil sağlık hizmeti vermekte olan İstanbul 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği'nin Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonları ve İstanbul Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi'nde görev yapan toplam 455 gönüllü çalışan oluşturmuştur. Ancak, ölçeklerde çok sayıda cevaplanmamış soru bırakan ya da hep aynı cevabı seçmiş olan 28 katılımcının çıkarılması nedeniyle araştırmaya 427 katılımcı ile devam edilmiştir. Katılımcıların çeşitli demografik değişkenlere göre dağılımları Tablo 2.1'de verilmiştir.

#### 2.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada yer alan değişkenlerle ilgili veri toplamak amacıyla bir adet demografik bilgi formu ile birlikte algılanan stres, saldırganlık, algılanan sosyal destek, sürekli öfke ve öfke ifade tarzı ölçeklerinden yararlanılmıştır.

##### 2.2.1. Demografik Bilgi Formu

Bu form katılımcıların yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, mesleği, çalışma süresi ve medeni durumu ile bilgi toplamak ve katılımcılara araştırmanın amacı hakkında genel bir bilgi vermek amacıyla kullanılmıştır. Formun bir örneği Ek 1'de verilmiştir.

##### 2.2.2. Algılanan Stres Ölçeği

Cohen, Kamarek ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilen ve (Eskin, Harlak, Demirkıran ve Deraboy, 2013) tarafından Türkçeye uyarlanan Algılanan Stres Ölçeği 5'li Likert tipi bir ölçektir. Ölçek maddeleri "Hiçbir zaman (0)" ile "Çok sık (4)" arasında değişen seçeneklerden birisi işaretlenerek doldurulmaktadır. Ölçekte bulunmakta olan maddelerden olumlu ifade içeren 7 tanesi ters olarak puanlanmaktadır. Ölçekten alınabilecek puanlar 0 ile 56 arasında değişmekte ve yüksek puan stres algısının yüksek olduğuna işaret etmektedir. Eskin ve Arkadaşları (2013) Yetersiz Öz Yeterlik Algısı ve Stres/Rahatsızlık algısı olarak adlandırılan iki alt boyutunun bulunduğunu ve iç tutarlık katsayısının 0.84, test-tekrar test güvenilirlik katsayısının 0.87 olduğunu belirtmektedir. Ölçek ile ilgili geçerlik ve güvenilirlik analizleri Ek 6'da verilmiştir.

**Tablo 2.1. Katılımcıların Demografik Değişkenlere Göre Dağılımları**

Demografik Değişkenler		f	%	%
Cinsiyet	Kadın	193	45,2	46,7
	Erkek	220	51,5	53,3
	Toplam	413	96,7	100,0
	Cevapsız	14	3,3	
Yaş (29,21±7,77)	20 Yaş ve Altı	30	7,0	7,8
	21-30 Yaş	213	49,9	55,5
	31-40 Yaş	103	24,1	26,8
	41-50 Yaş	34	8,0	8,9
	51 Yaş ve Üzeri	4	0,9	1,0
	Toplam	384	89,9	100,0
	Cevapsız	44	10,1	
Medeni Durum	Bekar	224	52,5	54,5
	Evli	16	4,1	42,8
	Boşanmış	11	2,6	2,7
	Toplam	411	96,3	100,0
	Cevapsız	16	3,7	
Eğitim Durumu	İlköğretim	4	0,9	1,0
	Lise	128	30,0	31,4
	Meslek Yüksekokulu	172	40,3	42,3
	Lisans	79	18,5	19,4
	Lisansüstü	24	5,6	5,9
	Toplam	407	95,3	100,0
	Cevapsız	20	4,7	
Meslek	Acil Tıp Teknisyeni	129	30,2	31,5
	Ambulans ve Acil Bakım Teknikeri	120	28,1	29,3
	Doktor	19	4,4	4,6
	Ambulans Sürücüsü	50	11,7	12,2
	Diğer Personel	91	21,3	22,2
	Toplam	409	95,8	100,0
	Cevapsız	18	4,2	
Çalışma Süresi	0-5 Yıl	234	54,8	57,8
	5-10 Yıl	95	22,2	23,5
	10-15 Yıl	37	8,7	9,1
	15-20 Yıl	20	4,7	4,9
	20-25 Yıl	13	3,0	3,2
	25 Yıldan Fazla	6	1,4	1,5
	Toplam	405	94,8	100,0
	Cevapsız	28	6,6	6,8
Toplam				
Toplam		427	100,0	

### 2.2.3. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği

Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği Spielberg (1988) tarafından geliştirilen Durumluk-Sürekli Öfke İfadesi Envanterinde (The State-Trait Anger Expression Inventory) yer almaktadır. Bu ölçeklerin Türkçeye uyarlanması Özer (1994) tarafından gerçekleştirilmiştir. Sürekli öfke ve öfke ifade tarzı ölçeklerinde toplam 34 madde bulunmaktadır. On maddeden oluşan Sürekli Öfke Ölçeği, “Kızgın mizaçlıyım” gibi ifadelerle öfke açısından kişinin kendisini genel nasıl hissettiğini, 24 maddeden oluşan Öfke İfade Tarzı Ölçeği ise öfkeli olduğumda ya da kızdığımda “İnsanlardan uzak dururum” gibi ifadelerle öfkesini ne şekilde ifade ve kontrol ettiğini belirlemeyi amaçlamaktadır. Öfke İfade Tarzı Ölçeğinin “Öfke-İçte”, “Öfke-Dışta” ve “Öfke-Kontrol” olarak adlandırılan üç alt ölçeği bulunmakta ve bu alt ölçeklerden her biri 8 madde ile temsil edilmektedir. Katılımcılar ölçeği ”Hemen hemen hiçbir zaman (1)” “Bazen (2), “Çoğu zaman (3) ” ve “Hemen her zaman (4)” olmak üzere dört seçenekten birisini işaretlenerek doldurulmaktadır. Katılımcılar maddeleri “Öfkeli olduğumda ya da kızdığımda” ifadesine göre değerlendirmekte ve bu ifade her üç maddede bir tekrarlanmaktadır. Özer (1994) üniversite öğrencileri, hemşire meslek lisesi öğrencileri, yöneticiler ve psikolojik danışmaya başvuran “nevrotik” bireyleri kapsayan örneklerle yürüttüğü geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarında ölçeğin Türkçe formunun faktör yapısının orijinal ölçeğe oldukça yakın olduğunu ve alt ölçeklerin iç tutarlık katsayılarının kabul edilebilir düzeyde olduğunu bulmuştur. Ölçek ile ilgili geçerlik ve güvenilirlik analizleri Ek 6’da verilmiştir.

### 2.2.4. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği

Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (Multidimensional Scale of Perceived Social Support) Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley (1988) tarafından geliştirilmiş, Türkçeye uyarlama çalışmaları Eker ve Arkar (1995) ve Eker, Arkar ve Yıldız (2001) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek aile, arkadaş ve özel bir kişi olmak üzere üç farklı kaynaktan alınan sosyal desteği ölçer ve her biri 4 maddeden oluşan üç boyut içermektedir. Maddeler uçlarında “Kesinlikle hayır (1)” ve “Kesinlikle evet (7)” ifadeleri bulunan ölçekler üzerinde değerlendirilmekte ve yüksek puan algılanan desteğin yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Zimet ve Arkadaşları (1988) Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği’ nin aile, arkadaş ve özel kişi alt boyutlarının ve toplam iç tutarlık katsayılarının, sırasıyla, 0.87, 0.85, 0.91 ve 0.88 olduğunu ve yaptıkları faktör analizinin üç faktörlü yapıya desteklediğini belirtmişlerdir. Eker ve Arkar (1995) üniversite öğrencileri, psikolojik sorunlar nedeniyle sağlık merkezine

başvuran üniversite öğrencileri, psikiyatrik hastalar, böbrek hastaları, “rastgele seçilmiş” hasta yakınları gibi örneklemelerin dahil olduğu çalışmalarında ölçeğin Türkçe formunun orijinaline yakın bir faktör yapısının olduğunu gösteren bulgular elde etmişlerdir. Bu çalışmada yer alan örneklem gruplarında, özel bir kişi boyutu için 0.79 ile 0.90, aile boyutu için 0.82 ile 0.92, arkadaş boyutunun için 0.77 ile 0.88 arasında değişen iç tutarlık katsayıları elde edilmiştir. Ölçek ile ilgili geçerlik ve güvenirlik analizleri Ek 6’da verilmiştir.

### 2.2.5. Saldırganlık Ölçeği

Buss ve Perry (1992) tarafından geliştirilen ve Can (2002) tarafından Türkçeye uyarlanan Saldırganlık Ölçeği 34 maddeden oluşan 5’li Likert türündeki ölçektir. Ölçeğin, “fiziksel saldırganlık”, “sözel saldırganlık”, “öfke”, “düşmanlık” ve “dolaylı saldırganlık” olmak üzere beş alt boyutu bulunmaktadır. Katılımcılar ölçeği “Karakterinize uygun olanı işaretleyiniz” yönergesi doğrultusunda “Hiç uygun değil (1)” ile “Tam uygun (5)” arasında değişen seçeneklerden birini işaretleyerek doldurmaktadır. Alt ölçekleri oluşturan maddelerin puanları kendi içlerinde toplanarak her alt ölçek için bir puan, alt ölçek puanlarının toplanarak toplam bir saldırganlık puanı elde edilebilmektedir. Yüksek puan saldırganlık düzeyinin yüksek olduğuna işaret etmektedir.

Ölçeğin Türkçe formunun Cronbach alpha ve test-tekrar test güvenirlik katsayıları toplam puan için 0.913 ve 0.915, fiziksel saldırganlık alt ölçeği için 0.832 ve 0.854, sözel saldırganlık alt ölçeği için 0.599 ve 0.593 öfke alt ölçeği için 0.728 ve 0.740, dolaylı saldırganlık için 0.539 ve 0.361 düşmanlık 0.740 ve 0.757 olarak belirtilmektedir (Can, 2002). Geçerlikle ilgili olarak, ölçek puanlarının Sürekli Öfke Ölçeği puanlarıyla pozitif, Öfke kontrol Ölçeği puanlarıyla negatif yönde korelasyon gösterdiği belirtilmektedir. Ölçek ile ilgili geçerlik ve güvenirlik analizleri Ek 6’da verilmiştir.

### 2.3. İşlem

Araştırmanın uygulaması İstanbul’un değişik bölgelerinde bulunan 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonları ile İstanbul 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği Eğitim Birimi’nde, gerçekleştirilmiştir. Acil sağlık hizmetleri istasyonlarında belirli bir anda 3-6 çalışanın görev yapması nedeniyle buralardaki uygulamalar bireysel olarak gerçekleştirilmiş, İstanbul 112 Başhekimliği Eğitim Birimi’nde ise modül eğitimi almak üzere çağırılan sağlık personeline toplu uygulama yapılmıştır. Veri toplama işlemi çalışan personelin iş ve eğitimdeki personelin eğitim saatlerinde gerçekleştirilmiştir.



Katılımcılara önce araştırmanın kapsamı hakkında gerekli bilgilendirmeyi sağlayan bilgilendirme ve onam formu verilip okumaları sağlanmış ve onayları alındıktan sonra ölçek uygulamasına geçilmiştir. Veri toplama araçları katılımcılara en üstte bilgi formu olmak üzere ölçeklerin karışık sıralarda yer aldığı bir paket halinde verilmiştir. Katılımcılara ölçek yönergelerini dikkatlice okumaları, anlayamadıkları noktalarda soru sormaları ve ölçek maddelerini eksiksiz olarak cevaplandırmaları özellikle hatırlatılmıştır. Katılımcılar ölçekleri doldururken yanlarında bulunulmuş ve anlaşılamayan durumlarda tekrar gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır. Bilgilendirme ve onam formu ile ölçeklerin okunup, cevaplanıp doldurulması yaklaşık olarak 30-40 dakika sürmüştür. Ölçeklerin değerlendirilme aşamasında, ölçeklerde çok sayıda cevaplanmamış soru bırakan ya da hep aynı cevabı seçmiş olan katılımcılar araştırmadan çıkarılmış olup verilerin analizinde SPSS 15.0 ve AMOS 22.0 programları kullanılmıştır. Araştırmanın aracılık hipotezlerine ilişkin analizlere demografik değişkenlerin dahil edilmemesi nedeniyle, ölçekleri eksiksiz doldurduğu halde bir ya da daha fazla demografik özelliği hakkındaki sorulara yanıt vermeyen katılımcılar aracılık analizlerine dahil edilmiş, ancak demografik değişkenler ile ilgili analizlerin dışında bırakılmışlardır.

## BÖLÜM III BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda elde edilen verilere uygulanan istatistiksel analizlerin sonuçları yer almaktadır. Daha kolay izlenebilmesini sağlamak amacıyla, bulgular araştırmanın soru ve hipotezlerinin sıralamasına uygun olarak ayrı başlıklar altında sunulacaktır.

### 3.1. Araştırmanın Değişkenlerine İlişkin Betimleyici İstatistikleri

Araştırmada yar alan değişkenlere ilişkin ortalama standart sapma değerleri ile ölçeklerden alınan puanlar arasındaki korelasyonlar Tablo 3.1’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.1. Katılımcıların Ölçeklerden Aldıkları Puanların Ortalama ve Standart Sapmaları ile Ölçek Puanları Arasındaki Korelasyonlar**

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
1-Algılanan Stres	1,00						
2-Sürekli Öfke Ölçeği	0,39**	1,00					
3-Öfke İçte Ölçeği	0,29**	0,42**	1,00				
4-Öfke Dışa Ölçeği	0,33**	0,62**	0,53**	1,00			
5-Öfke Kontrol Ölçeği	-0,33**	-0,42**	-0,09	-0,33**	1,00		
6-Algılanan Sosyal Destek	-0,24**	-0,28**	-0,18**	-0,17**	0,16**	1,00	
7-Saldırganlık	0,44**	0,71**	0,45**	0,64**	-0,32**	-0,26**	1,00
Ortalama	2,80	2,01	2,15	2,05	2,86	5,49	1,99
Standart Sapma	0,60	0,60	0,62	0,57	0,60	1,33	0,71
Skewness	0,02	0,72	0,17	0,53	0,07	-0,87	0,77 <sup>1</sup>
Kurtosis	0,40	0,32	-0,46	0,03	-0,48	-0,05	0,33 <sup>1</sup>

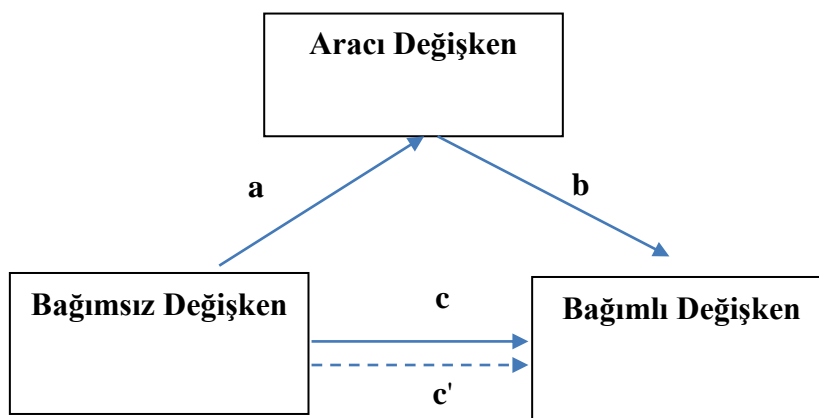
N=427, r>0,10, \*\*p<0,01<sup>1</sup>: Karekök dönüşüm sonrası

Tablodan da izlenebileceği gibi, saldırganlık ölçeği puanları pozitif çarpıklık ve basıklık göstermektedir. Uygun dönüştürme (karekök dönüşümü) yapıldıktan sonra değişkene ait puanların normal dağılıma sahip oldukları tespit edilmiştir. Regresyon analizlerinde dönüştürülmüş değişkenler kullanılmıştır.

Değişkenler arası korelasyon incelendiğinde algılanan stres ile sürekli öfke ( $r=0,39$ ), öfke içte ( $r= 0,29$ ), öfke dışı ( $r=0,33$ ) ve saldırganlık ( $r=0,44$ ) arasında pozitif yönlü; öfke kontrol ( $r= -0,32$ ) ve algılanan sosyal destek ( $r= -0,24$ ) arasında negatif yönlü ilişki olduğu görülmektedir ( $p<0,01$ ). Saldırganlık ile sürekli öfke ( $r=0,71$ ), öfke içte ( $r= 0,45$ ) ve öfke dışı ( $r= 0,64$ ) arasında pozitif; öfke kontrol ( $r= -0,32$ ) arasında negatif yönlü ilişki bulunmaktadır ( $p< 0,01$ ). Algılanan sosyal destek ile sürekli öfke ( $r= -0,28$ ), öfke içte ( $r= -0,18$ ) ve öfke dışı ( $r= -0,17$ ) ve saldırganlık ( $r= -0,26$ ) arasındaki ilişkiler negatif; öfke kontrol arasındaki ilişki ( $r= 0,16$ ) pozitif yöndedir ( $p< 0,01$ ). Sürekli öfke puanının öfke içte puanı ( $r=0,42$ ) ve öfke dışı puanıyla ilişkisi ( $r= 0,62$ ) pozitif; öfke kontrol puanı ile ilişkisi ( $r= -0,42$ ) negatif yöndedir ( $p< 0,01$ ). Öfke içte ile öfke dışı puanı arasında pozitif yönde ilişki vardır ( $r= 0,53$ ;  $p < 0,01$ ). Öfke içte puanları ile öfke kontrol puanları arasındaki ilişki anlamlı değildir ( $r= 0,09$ ).

### 3.2. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sosyal destek, Sürekli Öfke, İçe Yönelik öfke, Dışa Yönelik Öfke ve Öfke Kontrolünün Aracı Rolüne İlişkin Bulgular

Araştırmanın bağımsız ve bağımlı değişkenleri olan algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide algılanan sosyal destek, sürekli öfke, içe yönelik öfke, dışa yönelik öfke ve öfke kontrolünün aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını belirlemek amacıyla her bir aracı değişken için ayrı olmak üzere beş model oluşturulmuştur. Birinci modelde “algılanan sosyal destek”, ikinci modelde “sürekli öfke”, üçüncü modelde “öfke içte”, dördüncü modelde “öfke dışı”, beşinci modelde “öfke kontrol” aracı değişken olarak belirlenmiştir. Aracı değişkenli yol analizi modeli Şekil 3.1’de gösterilmiştir.



Şekil 3.1. Yol Analizi Modeli

Aracı değişkenli yol analizinin uygulanabilmesi için iki temel koşulun karşılanması gerekmektedir:

Koşul A) Bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde (Şekil 3.1. “a” yolu) ve bağımlı değişken üzerinde (Şekil 3.1. “c” yolu) anlamlı etkisinin olması,

Koşul B) Aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde (Şekil 3.1. “b” yolu) anlamlı etkisinin olması.

Koşul C) Aracı değişken modele dahil edildiğinde bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki dolaylı etkisi (Şekil 3.1. “c” yolu) anlamlı olması (Şekil 3.1. “c” yolu).

Şekil 3.1’deki “c” yolu, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde aracı değişken aracılığıyla dolaylı etkisi olarak da tanımlanabilir (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2010; Bayram, 2010). Aracı değişkenin katılmasından sonra bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki doğrudan etkisine ek olarak aracı değişkenden kaynaklanan dolaylı etkisi ortaya çıkmaktadır. Elde edilen standardize edilmiş dolaylı etkinin istatistiksel olarak anlamlılığı Sobel test istatistiği ile elde edilmektedir. Ayrıca dolaylı etkinin meydana getirdiği varyans değişikliği de değerlendirilebilmektedir (Meydan ve Şeşen, 2011).

### 3.2.1. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sosyal Desteğin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular

Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide sosyal desteğin aracı rol oynayıp oynamadığını belirlemek amacıyla öncelikle aracı değişkenli yol analizinin temel koşullarının karşılanıp karşılanmadığı belirlenmeye yönelik regresyon modelleri test edilmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkeni olan algılanan stres düzeyinin bağımlı değişken olan saldırganlık üzerindeki etkisine (“c” yolu) ilişkin regresyon modelinin sonuçları Tablo 3.2’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.2. Algılanan Stres Düzeyinin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

		B	$\beta$	t	R <sup>2</sup>	
		(SH)				
Algılanan Stres	c →	0,69 (0,15)	0,71	4,56**	0,51	
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>
1,77	0,04	0,02	0,98	0,98	0,99	0,99

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

Tablo 3.2’de görüldüğü gibi bağımsız değişken algılanan stresin bağımlı değişken olan saldırganlık üzerindeki etkisine standardize edilmiş regresyon katsayısı  $\beta=0,71$  olarak bulunmuştur. Elde edilen bu katsayı algılanan stres düzeyinin saldırganlık üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermektedir ( $t=4,56$ ;  $p<.01$ ).

Bağımsız değişken algılanan stres düzeyinin aracı değişken sosyal destek üzerindeki etkisine (“a”yolu) ilişkin regresyon modelinin sonuçları Tablo 3.3’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.3. Algılanan Stres Düzeyinin Algılanan Sosyal Destek Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H1A</i>	Algılanan Stres	a →	Algılanan Sosyal Destek	-0,42 (0,12)	-0,48	-3,44**	0,23
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
1,92	0,05	0,03	0,99	0,98	0,98	0,99	

\*  $p<0,05$

\*\*  $p<0,01$

Tablo 3.3’de görüldüğü gibi bağımsız değişken algılanan stresin bağımlı değişken olan saldırganlık üzerindeki etkisine standardize edilmiş regresyon katsayısı ( $\beta=0,78$ ) olarak bulunmuştur. Elde edilen bu katsayı algılanan stres düzeyi ile algılanan sosyal destek arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunduğunu göstermektedir ( $t=3.44$ ;  $p<,01$ ).

Aracı değişken olan algılanan sosyal destek düzeyinin saldırganlık üzerindeki etkisine (“b”yolu) ilişkin regresyon modelinin sonuçları ve regresyon Tablo 3.4’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.4. Algılanan Sosyal Desteğin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H1B</i>	Algılanan Sosyal Destek	b →	Saldırganlık	-0,26 (0,05)	-0,34	-5,56**	0,12
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
1,92	0,05	0,03	0,99	0,98	0,98	0,99	

\*  $p<0,05$

\*\*  $p<0,01$

Tablo 3.4’de görüldüğü gibi aracı değişken olan algılanan sosyal desteğin bağımlı değişken olan saldırganlık üzerindeki etkisine ilişkin standardize edilmiş regresyon katsayısı  $\beta= - 0,34$  olarak bulunmuştur. Elde edilen bu katsayı algılanan stres düzeyi ile algılanan sosyal destek arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunduğunu göstermektedir ( $t= - 5.56$   $p<,01$ ).

Yukarıda özetlenen regresyon analizlerinin sonuçları aracılık analizinin yapılabilmesi için öngörülen koşulları karşılandığını göstermesi nedeniyle, algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişki modeline aracı değişkenin (sosyal destek) dahil edildiği bir regresyon modeli test edilmiştir. Bu modelin sonuçları Tablo 3.5’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.5. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Algılanan Sosyal Desteğin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

		Aracı Değişkenli Model					
		Yol	B (SE)	$\beta$	t	Dolaylı Etki	
<i>H1A</i>	Algılanan Stres	a →	Algılanan Sosyal Destek	-0,47 (0,13)	-0,39	-3,53**	DE=-0,02; S=0,70; p=0,48; R <sup>2</sup> =0,03
<i>H1B</i>	Algılanan Sosyal Destek	b →	Saldırganlık	-0,05 (0,07)	-0,06	-0,68	
<i>H1C</i>	Algılanan Stres	c' →	Saldırganlık	0,66 (0,16)	0,71	-3,53**	
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
1,79	0,04	0,04	0,98	0,96	0,98	0,98	
		DE=Dolaylı etki	S=Sobel test sonucu	R <sup>2</sup> =Dolaylı etkinin varyansı			

Tablo 3.5’de görüldüğü gibi, algılanan sosyal destek aracı değişkeni ile kurulan modelde algılanan stresin saldırganlık üzerindeki dolaylı etkisi -0,02 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değer Sobel test istatistiğine göre anlamlı değildir (S=0,70; p>0,05). Algılanan sosyal destek aracılığıyla kurulan modelde dolaylı etkinin varyansı da %3 (R<sup>2</sup>=0,03) olarak hesaplanmıştır. Diğer bir ifadeyle algılanan sosyal destek değişkeni aracılığıyla elde edilen varyans değişimi yalnızca %3 civarındadır. Bu sonuçlar sosyal desteğin algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynamadığını göstermektedir.

### 3.2.2. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sürekli Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular

Algılanan stres düzeyin saldırganlık üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu (“c” yolu) daha önce tespit edildiğinden, bu aşamada bu analiz tekrarlanmamış ve doğrudan doğruya algılanan stres düzeyinin aracı değişken olan sürekli öfke üzerindeki etkisi (“a” yolu) ile sürekli öfkenin saldırganlık üzerindeki etkisine (“b” yolu) ilişkin regresyon modelleri test edilmiştir. Algılanan stres düzeyinin sürekli öfke üzerindeki etkisine ilişkin regresyon modeli sonuçları Tablo 3.6’da, sürekli öfkenin saldırganlık üzerindeki etkisine ilişkin regresyon modelinin sonuçları Tablo 3.7’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.6. Algılanan Stres Düzeyinin Sürekli Öfke Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H2A</i>	Algılanan Stres	a →	Sürekli Öfke	1,65 (0,37)	0,67	4,40**	0,45
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
2,82	0,06	0,04	0,96	0,93	0,93	0,95	

\* p<0,05      \*\* p<0,01

Tablo 3.6’da görüldüğü gibi, bağımsız değişken olan algılanan stres düzeyinin, aracı değişken olan sürekli öfke üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır ( $\beta=0,67$ ;  $t=4,40$ ;  $p<0,01$ ).

**Tablo 3.7. Algılanan Stres Düzeyinin Sürekli Öfke Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H2B</i>	Sürekli Öfke	b →	Saldırganlık	0,33 (0,03)	0,87	12,38**	0,75
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
3,07	0,07	0,04	0,93	0,92	0,93	0,95	

\* p<0,05      \*\* p<0,01

Tablo 3.7’de görüldüğü gibi, sürekli öfkenin, saldırganlık üzerindeki etkisi anlamlıdır ( $\beta=0,87$ ;  $t=12,38$ ;  $p<0,01$ ).

Yukarıda özetlenen regresyon analizlerinin sonuçları aracılık analizinin yapılabilmesi için öngörülen koşulları karşılandığını göstermesi nedeniyle, algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişki modeline aracı değişkenin (sürekli öfke) dahil edildiği bir regresyon modeli test edilmiştir. Bu modelin sonuçları Tablo 3.8’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.8. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sürekli Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

Aracı Değişkenli Model							
		Yol		B (SE)	$\beta$	t	Dolaylı Etki
<i>H2A</i>	Algılanan Stres	a →	Sürekli Öfke	1,61 (0,37)	0,65	4,38**	DE=0,42; S=3,62; p=0,00; R <sup>2</sup> =0,12
<i>H2B</i>	Sürekli Öfke	b →	Saldırganlık	0,26 (0,04)	0,69	7,34**	
<i>H2C</i>	Algılanan Stres	c' →	Saldırganlık	0,26 (0,10)	0,27	2,63**	
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
2,66	0,06	0,04	0,93	0,91	0,93	0,94	

DE=Dolaylı etki    S=Sobel test skoru      R<sup>2</sup>=Dolaylı etkinin varyansı

Sürekli öfke aracı değişkeni ile kurulan modelde algılanan stresin saldırganlık üzerindeki dolaylı etkisi 0,42 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değer Sobel test istatistiğine göre anlamlıdır ( $S=3,62$ ;  $p<0,01$ ). Sürekli öfke aracılığıyla kurulan modelde dolaylı etkinin varyansı %12 ( $R^2=0,12$ ) olarak hesaplanmıştır. Diğer bir ifadeyle sürekli öfke değişkeni aracılığıyla elde edilen varyans değişimi %12'dir. Bu sonuçlar sürekli öfkenin algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracılık özelliğine sahip olduğunu göstermektedir.

### 3.2.3. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide İçe Yönelik Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular

Algılanan stres düzeyinin aracı değişken olan içe yönelik öfke üzerindeki etkisi ("a" yolu) ile içe yönelik öfkenin saldırganlık üzerindeki etkisine ("b" yolu) ilişkin regresyon modellerinin sonuçları Tablo 3.9 ve Tablo 3.10'da gösterilmiştir.

**Tablo 3.9. Algılanan Stres Düzeyinin İçe Yönelik Öfke Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H3A</i>	Algılanan Stres	a →	Öfke içte	1,16 (0,30)	0,54	3,84**	0,29
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
2,74	0,06	0,04	0,97	0,91	0,91	0,94	

\*  $p<0,05$       \*\*  $p<0,01$

Tablo 3.9'da bağımsız değişken olan algılanan stres düzeyinin, aracı değişken olan içe yönelik öfke üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu görülmektedir ( $\beta=0,54$ ;  $t=3,84$ ;  $p<0,01$ ).

**Tablo 3.10. İçe Yönelik Öfkenin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H3B</i>	Öfke içte	b →	Saldırganlık	0,26 (0,04)	0,57	7,22**	0,33
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
2,94	0,07	0,05	0,95	0,92	0,93	0,95	

\*  $p<0,05$       \*\*  $p<0,01$

Tablo 3.10'da görüldüğü gibi, içe yönelik öfkenin saldırganlık üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır ( $\beta=0,57$ ;  $t=7,22$ ;  $p<0,01$ ).

Yukarıda özetlenen regresyon analizlerinin sonuçları aracılık analizinin yapılabilmesi için öngörülen koşulları karşılandığını göstermesi nedeniyle, algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişki modeline aracı değişkenin (içe yönelik öfke) dahil edildiği bir regresyon modeli test edilmiştir. Bu modelin sonuçları Tablo 3.11'de gösterilmiştir.



Tablo 3.11’de görüldüğü gibi, içe yönelik öfke aracı değişkeni ile kurulan modelde algılanan stresin saldırganlık üzerindeki dolaylı etkisi 0,13 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değer Sobel test istatistiğine göre anlamlıdır ( $S=2,04$ ;  $p<0,05$ ). İçe yönelik öfke aracılığıyla kurulan modelde dolaylı etkinin varyansı %7 ( $R^2=0,07$ ) olarak hesaplanmıştır. Diğer bir ifadeyle içe yönelik öfke değişkeni aracılığıyla elde edilen varyans değişimi %7’dir. Bu sonuçlara göre içe yönelik öfke değişkeni, algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracılık özelliğine sahiptir.

**Tablo 3.11. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide İçe Yönelik Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

Aracı Değişkenli Model							
		Yol		B (SE)	$\beta$	t	Dolaylı Etki
<i>H3A</i>	Algılanan Stres	a →	Öfke içte	1,12 (0,29)	0,53	3,85**	DE=0,13; S=2,04; p=0,04; R <sup>2</sup> =0,07
<i>H3B</i>	Öfke içte	b →	Saldırganlık	0,12 (0,05)	0,27	2,50*	
<i>H3C</i>	Algılanan Stres	c' →	Saldırganlık	0,54 (0,15)	0,57	3,62**	
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>		<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>
2,40	0,06		0,05	0,95	0,92	0,94	0,95

DE=Dolaylı etki S=Sobel test skoru R<sup>2</sup>=Dolaylı etkinin varyansı

### 3.2.4. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Dışa Yönelik Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Bulgular

Algılanan stres düzeyinin aracı değişken olan dışa yönelik öfke üzerindeki etkisi (“a” yolu) ile dışa yönelik öfkenin saldırganlık üzerindeki etkisine (“b” yolu) ilişkin regresyon modellerinin sonuçları Tablo 3.12 ve Tablo 3.13’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.12. Algılanan Stres Düzeyinin Dışa Yönelik Öfke Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H4A</i>	Algılanan Stres	a →	Öfke dışa	0,85 (0,22)	0,58	3,90**	0,34
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
2,57	0,06	0,04	0,96	0,90	0,92	0,94	

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

Tablo 3.12’de bağımsız değişken olan algılanan stres düzeyinin, aracı değişken olan dışa yönelik öfke üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu görülmektedir ( $\beta=0,58$ ;  $t=3,90$ ;  $p<0,01$ ).

**Tablo 3.13. Dışa Yönelik Öfkenin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H4B</i>	Öfke dışa	b →	Saldırganlık	0,47 (0,06)	0,78	8,29**	0,61
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
2,54	0,06	0,04	0,95	0,92	0,94	0,95	

\*  $p<0,05$       \*\*  $p<0,01$

Tablo 3.13’de görülebileceği gibi, dışa yönelik öfke değişkeninin, saldırganlık üzerinde anlamlı etkisi vardır ( $\beta=0,78$ ;  $t=8,29$ ;  $p<0,01$ ).

Yukarıda özetlenen regresyon analizlerinin sonuçları aracılık analizinin yapılabilmesi için öngörülen koşulları karşılandığını göstermesi nedeniyle, algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişki modeline aracı değişkenin (dışa yönelik öfke) dahil edildiği bir regresyon modeli test edilmiştir. Bu modelin sonuçları Tablo 3.14’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.14. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Dışa Yönelik Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

Aracı Değişkenli Model							
		Yol	B (SE)	$\beta$	t	Dolaylı Etki	
<i>H4A</i>	Algılanan Stres	a →	Öfke dışa	0,89 (0,23)	0,55	3,94**	DE=0,29; S=3,16; p=0,00; R <sup>2</sup> =0,09
<i>H4B</i>	Öfke dışa	b →	Saldırganlık	0,33 (0,06)	0,55	5,39**	
<i>H4C</i>	Algılanan Stres	c' →	Saldırganlık	0,40 (0,12)	0,41	3,38**	
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
2,30	0,06	0,04	0,94	0,91	0,94	0,95	

DE=Dolaylı etki    S=Sobel test skoru      R<sup>2</sup>=Dolaylı etkinin varyansı

Dışa yönelik öfke aracı değişkeni ile kurulan modelde algılanan stresin saldırganlık üzerindeki dolaylı etkisi 0,09 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değer Sobel test istatistiğine göre anlamlıdır ( $S=3,16$ ;  $p<0,05$ ). Öfke dışa aracılığıyla kurulan modelde dolaylı etkinin varyansı %9 ( $R^2=0,09$ ) olarak hesaplanmıştır. Diğer bir ifadeyle öfke dışa değişkeni aracılığıyla elde

edilen varyans değişimi %9'dur. Bu sonuca göre, dışa yönelik öfke değişkeni, algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracılık özelliğine sahiptir.

### 3.2.5. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Dışa Yönelik Öfke Kontrolünün Aracı Rolüne İlişkin Bulgular

Algılanan stres düzeyinin aracı değişken olan öfke kontrol üzerindeki etkisi ("a" yolu) ile öfke kontrol değişkeninin saldırganlık üzerindeki etkisine ("b" yolu) ilişkin regresyon modellerinin sonuçları Tablo 3.15 ve Tablo 3.16'da gösterilmiştir.

**Tablo 3.15. Algılanan Stres Düzeyinin Öfke Kontrol Değişkeni Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H5A</i>	Algılanan Stres	a →	Öfke kontrol	-0,93 (0,24)	-0,62	-3,90**	0,39
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
2,19	0,05	0,04	0,97	0,92	0,94	0,95	

\* p<0,05      \*\* p<0,01

Tablo 3.15'de görüldüğü gibi, bağımsız değişken olan algılanan stres düzeyinin, aracı değişken olan öfke kontrol üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır ( $\beta=-0,62$ ;  $t=-3,90$ ;  $p<0,01$ ).

**Tablo 3.16. Öfke Kontrol Değişkeninin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

				B (SH)	$\beta$	t	R <sup>2</sup>
<i>H5B</i>	Öfke kont- rol	b →	Saldırganlık	-0,16 (0,02)	-0,44	-7,08**	0,19
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
2,80	0,06	0,06	0,94	0,91	0,93	0,94	

\* p<0,05      \*\* p<0

Tablo 3.16'da görülebileceği gibi, öfke kontrol değişkeninin, saldırganlık üzerinde anlamlı etkisi vardır ( $\beta=-0,44$ ;  $t=-7,08$ ;  $p<0,01$ ).

Yukarıda özetlenen regresyon analizlerinin sonuçları aracılık analizinin yapılabilmesi için öngörülen koşulları karşılandığını göstermesi nedeniyle, algılanan stres ile saldırganlık ara-

sındaki ilişki modeline aracı değişkenin (öfke kontrol) dahil edildiği bir regresyon modeli test edilmiştir. Bu modelin sonuçları Tablo 3.17’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.17. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Öfke Kontrol Değişkeninin Aracı Rolüne İlişkin Saldırganlık Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Modeli Sonuçları**

Aracı Değişkenli Model							
		Yol		B (SE)	$\beta$	t	Dolaylı Etki
<i>H5A</i>	Algılanan Stres	a →	Öfke kontrol	-1,18 (0,30)	-0,51	-3,98**	DE=0,02; S=0,49; p=0,62; R <sup>2</sup> =0,04
<i>H5B</i>	Öfke kont- rol	b →	Saldırganlık	-0,02 (0,04)	-0,06	-0,51	
<i>H5C</i>	Algılanan Stres	c' →	Saldırganlık	0,63 (0,17)	-0,74	3,77**	
<i>X<sup>2</sup>/sd</i>	<i>RMSEA</i>		<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>
2,55	0,06		0,06	0,93	0,90	0,92	0,93
			DE=Dolaylı etki S=Sobel test skoru	R <sup>2</sup> =Dolaylı etkinin varyansı			

Öfke kontrol aracı değişkeni ile kurulan modelde algılanan stresin saldırganlık üzerindeki dolaylı etkisi 0,02 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değer Sobel test istatistiğine göre anlamlı değildir (S=0,49; p>0,05). Öfke kontrol aracılığıyla kurulan modelde dolaylı etkinin varyansı da %4 (R<sup>2</sup>=0,04) olarak hesaplanmıştır. Diğer bir ifadeyle öfke kontrol değişkeni aracılığıyla elde edilen varyans değişimi yalnızca %4 civarındadır ve öfke kontrol değişkeni, algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracılık özelliğine sahip değildir.

### 3.3. Demografik Değişkenler ile Algılanan Stres Düzeyi ve Saldırganlık Arasındaki İlişkilere Dair Bulgular

Araştırmada yer alan demografik değişkenlerin algılanan stres düzeyi ve saldırganlık ilişkilerini belirlemek amacıyla aşamalı çoklu regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Demografik değişkenler dikkate alınmaksızın yürütülen aracılık analizlerine dahil edilen 427 katılımcıdan bir kısmının bir ya da daha fazla değişken hakkında bilgi vermemesi nedeniyle analizler 356 katılımcıyla yürütülmüştür. Ancak, eğitim düzeyi, medeni durum, meslek ve çalışma süresi değişkenlerinin başlangıçta öngörülen kategorilerinden bazılarında katılımcı sayısının çok düşük olması nedeniyle yeniden gruplama yapılmıştır. Buna göre katılımcılar medeni durum değişkenine göre evli ve bekar olmak üzere iki, çalışma süresi değişkenine göre 0-5 yıl ve 5-25 yıl olmak üzere iki, eğitim düzeyi değişkenine göre ilköğretim/lise, meslek yüksekokulu ve lisans/lisansüstü olmak üzere üç, meslek değişkenine göre doğrudan hasta

tedavisiyle ilgili ve diğer olmak üzere iki grupta toplanmışlardır. İlk grupta acil tıp teknisyeni, ambulans ve acil bakım teknikeri, doktor, ambulans sürücüsü olarak görev yapan katılımcılar yer almaktadır. Yaş analize sürekli değişken olarak dahil edilmiştir. Bu gruplamaya göre katılımcıların algılanan stres ve saldırganlık puanlarının ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.18’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.18. Katılımcıların Algılanan Stres ve Saldırganlık Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları**

Demografik Değişkenler	n	Algılanan Stres		Saldırganlık		
		X	SS	X	SS	
Cinsiyet	Kadın	167	2,77	0,61	2,09	0,76
	Erkek	189	2,79	0,58	1,88	0,64
Yaş (29,21±7,77)	20 Yaş ve Altı	28	2,44	0,49	1,74	0,54
	21-30 Yaş	199	2,80	0,60	1,96	0,66
	31-40 Yaş	92	2,79	0,62	2,00	0,77
	41-50 Yaş	33	2,89	0,49	2,18	0,85
	51 Yaş ve Üzeri	4	3,23	0,46	2,28	0,84
Medeni Durum	Bekar	207	2,80	0,65	2,23	0,77
	Evli	149	2,81	0,54	2,03	0,76
Eğitim Durumu	İlköğretim/Lise	109	2,90	0,45	2,19	0,98
	Meslek Yüksekokulu	158	2,79	0,61	1,98	0,69
	Lisans/Lisansüstü	89	2,70	0,60	1,78	0,61
Meslek	Hasta ile Birebir Temas Kuran	279	2,83	0,60	1,99	0,67
	Diğer Personel	77	2,75	0,63	2,00	0,84
Çalışma süresi	0-5 yıl	210	2,72	0,61	1,89	0,62
	Daha Fazlası	146	2,89	0,52	2,21	0,88

### 3.3.1. Demografik Değişkenler ile Algılanan Stres Düzeyi Arasındaki İlişkiler

Demografik değişkenler ile algılanan stres düzeyi arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yürütülen aşamalı regresyon analiz sonuçları Tablo 3.19'da gösterilmiştir. Tablo 3.19'dan izlenebileceği gibi, regresyon analizinin tüm bağımsız değişkenlerin yer aldığı birinci aşamada (Model 1) modelin uygun olmadığı ( $F_{(6\ 355)}=1,25$ ;  $p>0,05$ ), tüm değişkenlerin birlikte algılanan stres düzeyindeki varyansı anlamlı düzeyde açıklayamadığı ( $\Delta R^2=0,004$ ), hiçbir değişkenin algılanan stres üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı görülmüş ve en düşük regresyon katsayısına sahip değişken (eğitim düzeyi) modelden çıkarılarak ikinci aşamaya geçilmiştir.

Eğitim düzeyi dışındaki değişkenlerin yer aldığı ikinci aşamada (Model 2), modelin uygun olmadığı ( $F_{(5\ 355)}=1,44$ ;  $p>0,05$ ), modeldeki bağımsız değişkenlerin birlikte algılanan stres düzeyindeki varyansı açıklayamadığı ( $\Delta R^2=0,006$ ), hiçbir değişkenin algılanan stres üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı görülmüş ve en düşük regresyon katsayısına sahip değişken (medeni durum) modelden çıkarılarak üçüncü aşamaya geçildi.

**Tablo 3.19. Demografik Değişkenler ile Algılanan Stres Düzeyi Arasındaki İlişkiler Konusundaki Aşamalı Regresyon Analizi Sonuçları**

	Bağımsız değişkenler	B	SH <sub>B</sub>	$\beta$	t	p
1. Adım	Sabit	2,640	0,147		17,948	0,000
	Eğitim Düzeyi <sup>a</sup>	-0,024	0,045	-0,030	-0,532	0,595
	Meslek	-0,065	0,086	-0,045	-0,755	0,451
	Çalışma Süresi	0,117	0,082	0,097	1,431	0,153
	Cinsiyet	-0,063	0,067	-0,053	-0,945	0,345
	Medeni Durum	-0,060	0,079	-0,050	-0,755	0,450
	Yaş	0,006	0,006	0,083	1,062	0,289
R=0,145 R <sup>2</sup> =0,021 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,004 F <sub>(6 355)</sub> =1,248 p=0,281						
2. Adım	Sabit	2,618	0,141		18,602	0,000
	Meslek	-0,076	0,083	-0,053	-0,922	0,357
	Çalışma Süresi	0,116	0,081	0,097	1,427	0,154
	Cinsiyet	-0,057	0,066	-0,048	-0,867	0,387
	Medeni Durum <sup>a</sup>	-0,054	0,078	-0,045	-0,690	0,491
	Yaş	0,006	0,006	0,082	1,047	0,296
R=0,142 R <sup>2</sup> =0,020 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,006 F <sub>(5 355)</sub> =1,443 p=0,208						
3. Adım	Sabit	2,645	0,135		19,584	0,000
	Meslek <sup>a</sup>	-0,063	0,080	-0,043	-0,779	0,436
	Çalışma Süresi	0,109	0,081	0,091	1,354	0,176
	Cinsiyet	-0,055	0,066	-0,046	-0,834	0,405
	Yaş	0,005	0,005	0,059	0,835	0,404
R=0,137 R <sup>2</sup> =0,019 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,008 F <sub>(4 355)</sub> =1,688 p=0,152						
4. Adım	Sabit	2,660	0,134		19,916	0,000
	Çalışma Süresi	0,121	0,079	0,101	1,529	0,127
	Cinsiyet	-0,046	0,065	-0,039	-0,712	0,477
	Yaş <sup>a</sup>	0,003	0,005	0,042	0,627	0,531
R=0,131 R <sup>2</sup> =0,017 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,009 F <sub>(3 355)</sub> =2,050 p=0,107						
5. Adım	Sabit	2,738	0,049		55,735	0,000
	Çalışma Süresi	0,151	0,064	0,125	2,367	0,018
	Cinsiyet <sup>a</sup>	-0,037	0,063	-0,031	-0,583	0,560
R=0,127 R <sup>2</sup> =0,016 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,011 F <sub>(3 355)</sub> =2,884 p=0,057						
6. Adım	Sabit	2,722	0,041		66,947	0,000
	Çalışma Süresi	0,148	0,063	0,123	2,332	0,020
R=0,123 R <sup>2</sup> =0,015 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,012 F <sub>(3 355)</sub> =5,437 p=0,020						

<sup>a</sup> Sonraki aşamada modelden çıkarılmıştır.

Meslek, çalışma süresi, cinsiyet ve yaş değişkenlerinin yer aldığı üçüncü aşamada (Model 3) modelin uygun olmadığı ( $F_{(4\ 355)}=1,67$ ;  $p>0,05$ ), modeldeki bağımsız değişkenlerin birlikte algılanan stres değişkenindeki varyansı açıklayamadıkları ( $\Delta R^2=0,008$ ), hiçbir değişkenin algılanan stres üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı görülmüş ve en düşük regresyon katsayısına sahip değişken (meslek) modelden çıkarılarak dördüncü aşamaya geçilmiştir.

Çalışma süresi, cinsiyet ve yaş değişkenlerinin yer aldığı dördüncü aşamada (Model 4) modelin uygun olmadığı ( $F_{(3\ 355)}=2,05$ ;  $p>0,05$ ), modeldeki bağımsız değişkenlerin birlikte algılanan stres değişkenindeki varyansı açıklayamadıkları ( $\Delta R^2=0,009$ ) ve hiçbir değişkenin algılanan stres üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı görülmüştür. En düşük regresyon katsayısına sahip değişken (yaş) modelden çıkarılarak beşinci aşamaya geçilmiştir.

Çalışma süresi ve cinsiyet değişkenlerinin yer aldığı beşinci aşamada (Model 5) modelin uygun olmadığı ( $F_{(2\ 355)}=2,88$ ;  $p>0,05$ ), modeldeki bağımsız değişkenlerin birlikte algılanan stres değişkenindeki varyansın yaklaşık %1'ini açıkladıkları ( $\Delta R^2=0,01$ ) görülmüştür. Bununla birlikte, çalışma süresinin algılanan stres üzerinde anlamlı etkisinin olması nedeniyle ( $\beta=0,12$ ;  $t=2,37$ ;  $p<0,05$ ), anlamlı etkisi olmayan cinsiyet değişkeni ( $\beta=-0,03$ ;  $t=-0,58$ ;  $p>0,05$ ) modelden çıkarılarak altıncı aşamaya geçilmiştir.

Yalnızca çalışma süresi değişkeninin yer aldığı altıncı aşamada (Model 6), modelin uygun olduğu ( $F_{(1\ 355)}=5,44$ ;  $p<0,01$ ), çalışma süresi değişkeninin tek başına algılanan stres değişkenindeki varyansın yaklaşık %1'ini ( $\Delta R^2=0,012$ ) açıkladığı ve bu değişkenin saldırganlık üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu görülmüştür ( $\beta=0,123$ ;  $t=2,33$ ;  $p<0,05$ ). Çalışma süresi arttıkça çalışanların algıladığı stres de artmaktadır. Bununla birlikte, bu değişkenin açıkladığı varyans çok düşüktür.

### 3.3.2. Demografik Değişkenler ile Saldırganlık Arasındaki İlişkiler

Demografik Değişkenler ile saldırganlık arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yürütülen aşamalı regresyon analiz sonuçları Tablo 3.20'de gösterilmiştir. Tüm bağımsız değişkenlerin yer aldığı birinci aşamada (Model 1) tüm değişkenlerin birlikte saldırganlık değişkenindeki varyansın yaklaşık %4'ünü ( $\Delta R^2=0,042$ ) açıkladığını ve modelin uygun olduğunu görülmüştür ( $F_{(6\ 355)}=3,62$ ;  $p<0,01$ ). Modelde yer alan değişkenlerden eğitim düzeyi ( $\beta=-0,14$ ;  $t=-2,65$ ;  $p<0,01$ ) ve cinsiyetin ( $\beta=0,11$ ;  $t=2,05$ ;  $p<0,05$ ) saldırganlık üzerinde anlamlı etkileri bulunmaktadır. Eğitim düzeyi yükseldikçe saldırganlıkta anlamlı düşüş görülmekte, erkek çalışanlar kadın çalışanlardan daha fazla saldırganlık göstermektedir. Diğer değişkenlerin saldırganlık



üzerindeki etkileri anlamlı değildir. En düşük regresyon katsayısına sahip olan yaş değişkeni modelden çıkarılarak ikinci aşamaya geçilmiştir.

**Tablo 3.20. Demografik Değişkenler ile Saldırganlık Arasındaki İlişkiler Konusundaki Aşamalı Regresyon Analizi Sonuçları**

	Bağımsız değişkenler	B	SH <sub>B</sub>	$\beta$	t	p
1. Adım	Sabit	1,353	0,057		23,654	0,000
	Eğitim Durumu	-0,047	0,018	-0,149	-2,655	0,008
	Meslek	0,029	0,033	0,051	0,874	0,383
	Çalışma Süresi	0,058	0,032	0,122	1,837	0,067
	Cinsiyet	0,053	0,026	0,113	2,049	0,041
	Medeni Durum	-0,023	0,031	-0,048	-0,746	0,456
	Yaş <sup>a</sup>	0,001	0,002	0,036	0,465	0,643
R=0,242 R <sup>2</sup> =0,059 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,042 F <sub>(6 355)</sub> =3,622 p=0,002						
2. Adım	Sabit	1,377	0,028		48,925	0,000
	Eğitim Durumu	-0,047	0,018	-0,148	-2,644	0,009
	Meslek	0,035	0,031	0,060	1,108	0,269
	Çalışma Süresi	0,066	0,027	0,137	2,391	0,017
	Cinsiyet	0,056	0,025	0,120	2,255	0,025
	Medeni Durum <sup>a</sup>	-0,017	0,028	-0,035	-0,608	0,544
R=0,241 R <sup>2</sup> =0,058 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,045 F <sub>(5 355)</sub> =4,313 p=0,001						
3. Adım	Sabit	1,371	0,027		51,459	0,000
	Eğitim Durumu	-0,045	0,017	-0,143	-2,588	0,010
	Meslek <sup>a</sup>	0,036	0,031	0,062	1,145	0,253
	Çalışma Süresi	0,059	0,025	0,123	2,358	0,019
	Cinsiyet	0,056	0,025	0,118	2,232	0,026
R=0,239 R <sup>2</sup> =0,057 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,046 F <sub>(4 355)</sub> =5,309 p=0,000						
4. Adım	Sabit	1,374	0,027		51,716	0,000
	Eğitim Durumu	-0,039	0,017	-0,125	-2,355	0,019
	Çalışma Süresi	0,059	0,025	0,123	2,367	0,018
	Cinsiyet	0,055	0,025	0,116	2,188	0,029
R=0,231 R <sup>2</sup> =0,054 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,045 F <sub>(3 355)</sub> =6,636 p=0,000						

<sup>a</sup> Sonraki aşamada modelden çıkarılmıştır.

Yaş dışındaki değişkenlerin yer aldığı ikinci aşamada (Model 2) modelin uygun olduğu ( $F_{(5 355)}=4,31$ ;  $p<0,01$ ), modeldeki bağımsız değişkenlerin birlikte saldırganlık değişkenindeki varyansın yaklaşık %5'ini ( $\Delta R^2=0,045$ ) açıkladığı görülmüştür. Eğitim düzeyi ( $\beta=-0,15$ ;  $t=-2,64$ ;  $p<0,01$ ), çalışma süresi ( $\beta=0,14$ ;  $t=2,39$ ;  $p<0,05$ ) ve cinsiyet ( $\beta=0,12$ ;  $t=2,26$ ;  $p<0,05$ ) saldırganlık üzerinde anlamlıdır. Eğitim düzeyi yükseldikçe saldırganlıkta anlamlı bir düşüş, çalışma süresi arttıkça anlamlı yükseliş görülmektedir. Erkek çalışanların saldırganlık düzeyi

kadın çalışanlardan daha yüksektir. Bu aşamada en düşük regresyon katsayısına sahip medeni durum değişkeni modelden çıkarılarak üçüncü aşamaya geçilmiştir.

Eğitim, meslek, çalışma süresi ve cinsiyet değişkenlerinin yer aldığı üçüncü aşamada (Model 3) modelin uygun olduğu ( $F_{(4\ 355)}=5,31$ ;  $p<0,01$ ), modeldeki bağımsız değişkenlerin birlikte saldırganlık değişkenindeki varyansın yaklaşık %5'ini ( $\Delta R^2=0,046$ ) açıkladıkları görülmüştür. Eğitim düzeyi ( $\beta=-0,14$ ;  $t=-2,59$ ;  $p<0,01$ ), çalışma süresi ( $\beta=0,12$ ;  $t=2,36$ ;  $p<0,05$ ) ve cinsiyet ( $\beta=0,12$ ;  $t=2,23$ ;  $p<0,05$ ) değişkenlerinin saldırganlık üzerindeki etkileri anlamlıdır. Bu aşamada en düşük regresyon katsayısına sahip değişken (meslek) modelden çıkarılarak dördüncü aşamaya geçilmiştir.

Eğitim, çalışma süresi ve cinsiyet değişkenlerinin yer aldığı dördüncü aşamada (Model 4) modelin uygun olduğu ( $F_{(3\ 355)}=6,64$ ;  $p<0,01$ ), modeldeki bağımsız değişkenlerin birlikte saldırganlık değişkenindeki varyansın yaklaşık %5'ini ( $\Delta R^2=0,045$ ) açıkladıkları tespit edilmiştir. Eğitim durumu ( $\beta=-0,13$ ;  $t=-2,36$ ;  $p<0,01$ ), çalışma süresi ( $\beta=0,12$ ;  $t=2,37$ ;  $p<0,05$ ) ve cinsiyet ( $\beta=0,12$ ;  $t=2,19$ ;  $p<0,05$ ) değişkenlerinin saldırganlık üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu; diğer değişkenlerin saldırganlık üzerinde anlamlı etkilerinin olmadığı tespit edildi. Eğitim düzeyi yükseldikçe saldırganlıkta anlamlı düşüş, çalışma süresi arttıkça saldırganlıkta anlamlı yükseliş görülmektedir. Erkek çalışanların saldırganlık düzeyleri kadın çalışanlardan daha yüksektir.

## BÖLÜM IV

### TARTIŞMA

Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda toplanan verilere uygulanan istatistiksel analizlerin sonuçlarına ilişkin değerlendirme ve yorumlar yer almaktadır. İzlemeyi kolaylaştırmak amacıyla, değerlendirme ve yorumlar, araştırmanın yanıtlamayı amaçladığı sorular ve hipotezleri dikkate alınarak (1) algılanan stres, algılanan sosyal destek, öfke ve saldırganlık arasındaki ilişkilere dair bulgular, (2) algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide sosyal destek ve öfkenin aracı rolüne ilişkin bulgular ve (3) demografik değişkenler ile saldırganlık ve algılanan stres arasındaki ilişkilere ilişkin bulgular olmak üzere üç başlık altında yürütülecektir.

#### **4.1. Algılanan Stres, Algılanan Sosyal Destek, Öfke ve Saldırganlık Arasındaki İlişkiler Konusundaki Bulguların Tartışılması**

Araştırmanın ilk hipotezi algılanan stres düzeyi ile saldırganlık arasında bir ilişki olduğunu öngörmekteydi. Gerek hesaplanan korelasyon katsayısı gerekse yol analizi çerçevesinde yapılan regresyon analizi bu iki değişken arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu göstermiş ve dolayısıyla araştırmanın ilk hipotezi doğrulanmıştır. Stres ile saldırganlık arasındaki bir ilişki bulunduğu görüşü kuramsal ve görgül araştırmalar düzeyinde yaygın bir desteğe sahiptir. Gerek genel olarak saldırganlığı gerekse saldırganlığın özel bir türü olan iş yeri saldırganlığını açıklayan kuramların büyük bir bölümünde doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak stres faktörlerine vurgu yapılmaktadır (Muchinsky, 2006; Spector ve Fox, 2006). Stres ile saldırganlık arasında ilişkinin bulunmadığına dair bazı araştırmalar bulunmakla birlikte (örn., Grizzle, 2016), ilgili araştırmaların büyük bir bölümünde bu iki değişken arasında doğrudan doğruya ya da bazı değişkenler aracılığıyla gerçekleşen ilişki bulunduğunu gösteren bulgular elde edilmiştir (örn., Bowling ve Beehr 2006; Dupre ve Barling, 2006; Reisel ve ark., 2010; St-Pierre ve Holmes, 2010). Dolayısıyla, algılanan stres ile saldırganlık arasında pozitif yönde ilişki bulunduğunu gösteren bulgumuz hem beklendik hem de literatürle uyumlu bir bulgudur.

Algılanan stres ile algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere hesaplanan korelasyon katsayısı ve yol analizi çerçevesinde yürütülen regresyon analizi sonuçları bu iki değişken arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Böylelikle araştırmamızın bu iki değişken arasında ilişki bulunduğunu öngören ikinci hipotezi doğrulanmıştır. Sosyal desteğe sahip olmanın stresin yol açabileceği fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçları düzenlemede olumlu bir rol oynayabileceği görüşü yaygın bir biçimde kabul görmektedir. Bu görüşe göre, bir bireyin sahip olduğu sosyal destek bazen stres değerlendirmesini etkileyerek, bazen stres yaratıcı uyarıcılara maruz kalmanın yol açabileceği olumsuz duyguları azaltarak, bazen bireyin stres yaratan durumun üstesinden gelebileceğine inanmasını sağlayarak, bazen de stres yaşantısının üstesinden gelmesi için gerekli olan desteği sağlayarak stresin yol açabileceği olumsuz sonuçların şiddetini azaltabilmektedir. Aksini gösteren bazı araştırmalar bulunmakla birlikte (örn., Carlson ve Perrewé, 1999; Ganster ve ark., 1986), ilgili araştırmaların sonuçları ağırlıklı olarak bu görüşü destekler yöndedir (Örn., La Racco ve ark., 1980; Viswesvaran ve ark., 1999 Woodhead ve ark., 2016). Dolayısıyla, algılanan sosyal destek ile algılanan stres arasında negatif yönde ilişki bulunduğunu gösteren bulgumuzun literatürde gözlenen genel eğilim ile tutarlı olduğu söylenebilir.

Araştırmanın algılanan sosyal destek ile saldırganlık arasında ilişki olduğunu öngören üçüncü hipotezine ilişkin bulgular bu hipotezi doğrulamıştır. Algılanan sosyal destek ile saldırganlık arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere hesaplanan korelasyon katsayısı ve yol analizi çerçevesinde yürütülen regresyon analizi sonuçları bu iki değişken arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Daha önce belirtildiği gibi, sosyal destek ile saldırganlık arasındaki ilişkilerin konu edildiği araştırmalarda genellikle saldırganlığa hedef olmanın bir stres faktörü olarak ele alınmakta ve bir stres faktörü olarak saldırganlığın yol açtığı olumsuz sonuçları düzenlemede sosyal desteğin rol oynayıp oynamadığı incelenmektedir. Saldırganlığı diğer stres faktörlerinin yol açtığı bir sonuç değişkeni, sosyal desteği de aracı ya da düzenleyici değişken olarak ele alan araştırma ulaşabildiğimiz kadarıyla yok gibidir. Bu nedenle, sosyal destek ile saldırganlık arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu gösteren bulgumuzun ilgili literatürle karşılaştırılarak tartışılması mümkün gibi görünmemektedir. Araştırmanın bu hipotezi oluşturulurken sosyal desteğin, stresin yol açabileceği diğer sonuçlarda olduğu gibi, stres-saldırganlık ilişkisinde de bir tampon işlevi görebileceği düşüncesinden hareket edilmişti. Örneğin, bir bireyin sosyal destek sistemi, kendisine değerlendirme desteği sağlayarak daha az gerginlik yaşamasını ya da araçsal veya bilgi desteği vererek sorunun başka yollarla çözmesini sağlayarak olası bir saldırgan davranışı engelleyebileceği düşünülmüştü. Ancak, daha

sonra tartışılacak olan aracılık analizlerinin sosyal desteğin algılanan stresle saldırganlık arasındaki ilişkide aracı rolünün olmadığını göstermesi, sosyal destek ile saldırganlık arasında gözlediğimiz negatif ilişkinin tampon hipotezi çerçevesinde yapılabilecek açıklamasını tartışmalı hale getirmektedir.

Katılımcıların sürekli öfke ölçeği ile algılanan stres ölçeği puanları arasında hesaplanan korelasyon katsayısı ve yol analizi çerçevesinde yürütülen regresyon analizi sonuçları araştırmanın sürekli öfke ile algılanan stres arasında ilişki bulunduğunu öngören beşinci hipotezini de doğrulamıştır. Genel stres kuramlarının ve iş stresini açıklayan modellerin aşağı yukarı tümü stresin bir dizi olumsuz duygusal tepkiye yol açtığı konusunda görüş birliği içindedir. Bu kuram ve modelleri test etmek amacıyla ya da kuram ve modellerden bağımsız olarak yürütülen araştırmalar stresin gerçekten de olumsuz duygulara yol açtığını ve stresin yol açtığı olumsuz duygular arasında öfkenin de yer aldığını ortaya koymuşlardır (örn., Porath ve Pearson, 2012; Reisel ve ark., 2010; Sakurai ve Jex, 2012). Giriş bölümünde belirtildiği üzere sürekli öfke bir bireysel farklılık değişkenidir; öfke duygusu yaşamaya yatkın olma derecesine işaret eder. Öfkeye yatkın olan bireyler birçok durumu can sıkıcı olarak algılamaya ve bu tür durumlara öfke ile tepki vermeye eğilimlidirler (Tanzer, Sim ve Spielberger, 1996). Birçok durum can sıkıcı olarak algılama eğilimi sürekli öfke boyutunda yüksek olan bireylerin daha sık ve daha fazla stres yaşayacakları anlamına gelir. Bu bireylerin aynı zamanda can sıkıcı durumlarda öfke tepkisi vermeye eğilimli oldukları da dikkate alındığında, algılanan stres ile sürekli öfke arasında pozitif yönde bir ilişki olmasının oldukça beklendik bir sonuç olduğu söylenebilir. Nitekim, sürekli öfke ile algılanan stres arasında ilişki bulunduğunu rapor eden araştırmalar vardır (örn., Thomas ve Williams, 1991).

Sürekli öfke ile saldırganlık arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu gösteren bulgumuz da (hipotez 6) sürekli öfke boyutunda yüksek olan bireylerin birçok durumu can sıkıcı olarak algılamaya ve bu tür durumlar öfke ile tepki vermeye eğilimli olmaları, bu nedenle de daha sık ve daha şiddetli öfke duygusu yaşamaları ile açıklanabilir. Gerek genel olarak saldırganlığı gerekse değişik türlerdeki iş yeri saldırganlığını açıklayan kuramların büyük bir bölümü saldırganlığın ortaya çıkmasında olumsuz duyguların, olumsuz duygular arasında da öfkenin önemli bir rol oynadığı görüşünde birleşmektedirler (örn, Berkowitz, 1993; akt., Brehm, Kassin ve Fein; 2002; Spector ve Fox, 2006). Yapılan görgül araştırmalar da olumsuz duygularla saldırganlık arasında bir ilişki olduğunu, bu ilişkinin özellikle de öfke duygusu söz konusunda daha belirgin olarak gözlendiğini ortaya koymaktadır. Bu bulgular sürekli öfke boyutunda

yüksek olan bireylerin öfke duygusunu daha sık ve daha şiddetli olarak yaşadıkları olgusuyla birlikte değerlendirildiğinde, sürekli öfke ile saldırganlık arasında pozitif yönde ilişki olduğunu gösteren bulgumuzun oldukça beklendiği bir bulgu olduğu söylenebilir.

Algılanan stres düzeyi ile içe yönelik öfke arasında pozitif yönde ilişki olduğunu gösteren bulgumuzun açıklaması da stresin olumsuz duygulara yol açtığına ilişkin kuramsal görüşler ve görgül araştırma sonuçları çerçevesinde yapılabilir. Stresin olumsuz duygulara yol açtığı ve bu olumsuz duygular arasında öfkenin de yer aldığı kuramsal olarak kabul edilen ve araştırma bulgularıyla desteklenen bir olgudur. İçe yönelik öfke kavramı öfkenin ifade edilmiş biçiminde gözlenen bir bireysel farklılık değişkenidir. Öfkesini içe yönelik olarak ifade eden bireyler öfke hissini ve düşüncelerini bastırma, görmezden gelme eğilimi gösterirler (Tanzer, Sim ve Spielberg, 1996). Ancak, öfkenin şu ya da bu tarzda ifade edilebilmesi için önce bu duygunun, kısa bir sürede de olsa hissedilmesi gereklidir. Stresin öfkeye yol açtığı kabul edilecek olursa, daha fazla stres algılayan bir bireyin, ifade tarzından bağımsız olarak daha fazla öfke yaşamasının doğal olduğu düşünülebilir.

Araştırmanın dokuzuncu hipotezini test etmeye yönelik analizlerden elde edilen bulgular içe yönelik öfke ile saldırganlık arasında pozitif yönde ilişki olduğunu göstermiş ve dolayısıyla bu iki değişken arasında ilişki bulunmadığını öngören hipotezimiz doğrulanmamıştır. Bu hipotez oluşturulurken iki gerekçeden hareket edilmişti. Bunlardan ilki, içe yönelik öfke ifade tarzında olan bireylerin öfke duygularını ve öfke ile ilgili düşüncelerini bastırmaları ve yok saymaları nedeniyle, öfke duygusunun doğal davranışsal sonuçlarından biri olan saldırgan davranışları da daha az sergileyecekleriydi. İkinci gerekçe ise, araştırma bulgularının, izlenebildiği kadarıyla, ağırlıklı olarak içe yönelik öfke ile saldırganlık arasında ilişki olmadığına işaret etmesiydi (örn., Glomb ve Liao, 2003; Nesbit ve ark., 2007; Steele ve ark., 2008). Ancak, bu gerekçelere dayalı olarak oluşturduğumuz hipotez desteklenmemiş ve bulgular içe yönelik öfke ile saldırganlık arasında pozitif yönde bir ilişki bulunduğunu göstermiştir. Bu bulgumuzun olası bir açıklaması uzun süre bastırılan öfkenin bir noktada patlama şeklinde gerçekleşen şiddetli saldırgan davranışlara yol açması olabilir. Patlama şeklinde gerçekleşen saldırgan davranışların genellikle daha vahim sonuçlara yol açması nedeniyle, bu bireyler kendilerini daha saldırgan olarak algılamış olabilirler. Popsoi ve Holman'ın (2016) duygularını bastırma eğilimi gösteren sürücülerin yüksek düzeyde sürücü öfkesi (driving anger) yaşadıklarında daha fazla saldırgan tepki verdiklerini gösteren bulgularının bu görüşü destekleyen bir kanıt olarak kabul edilebilir.

İlgili analizler algılanan stres ile dışa yönelik öfke arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu ortaya koymuş ve dolayısıyla bu iki değişken arasında ilişki bulunduğunu öngören onuncu hipotezimiz doğrulanmıştır. İçe yönelik öfke ile algılanan stres arasındaki ilişki konusundaki bulgular tartışılırken belirtildiği gibi, stresin olumsuz duygulara yol açtığı ve bu duygular arasında öfkenin de bulunduğu gerek kuramsal olarak kabul edilen ve görgül araştırmalarca da desteklenen bir durumdur. Bu nedenle daha fazla ya da daha sık stres algılayan bir bireyin daha fazla ya da daha sık öfke duygusu yaşaması beklenir. Öfkenin içe ya da dışa yönelik olarak ifade edilmesi öfkenin daha sık ya da daha seyrek yaşanmasıyla değil, yaşanan öfkenin nasıl ifade edildiği ile ilgilidir. Dolayısıyla, öfkesini ister içe ister dışa yönelik olarak ifade etme eğiliminde olsun, daha fazla stres algılayan bir bireyin daha fazla öfke yaşaması beklenir.

Dışa yönelik öfke ile saldırganlık arasında pozitif yönde ilişki olduğunu gösteren bulgularımız ilgili hipotezimizi desteklemektedir. Bu iki değişken arasında pozitif yönde ilişki bulunması dışa yönelik öfke ifade tarzının tanımı gereği beklendiği bir bulgudur. Spielberger ve arkadaşları (Spielberger ve ark., 1983; Tanzer ve ark., 1996) dışa yönelik öfke ifade tarzını tanımlarken, bu öfke ifade tarzına sahip bireylerin öfke duygularını çevrelerindeki eşya ve kişilere sözel ya da fiziksel saldırgan davranışlar aracılığı ile iletme yolunu seçtiklerini belirtmektedir. Nitekim, ilgili araştırma bulguları da ağırlıklı olarak dışa yönelik öfke ifade tarzı ile saldırganlık arasında pozitif yönde bir ilişki olduğuna işaret etmektedir (örn., Glomb ve Liao, 2003; Nesbit ve ark., 2007; Steele ve ark., 2008).

İlgili analizler öfke kontrolü ile algılanan stres arasında negatif yönde ilişki bulunduğunu göstermiştir. Bu bulgu “öfke kontrolü ile algılanan stres arasında ilişki vardır” şeklindeki çift yönlü hipotezimizi desteklemekle birlikte, beklentimizle ters yöndedir. Bazı araştırmaların bu iki değişken arasında pozitif (örn., Thomas ve Williams, 1991; Yamaguchi ve ark. 2017, Amerikan örnekleminde), bazı araştırmaların ise negatif yönlü ilişki olduğunu göstermesi (örn., Yamaguchi ve ark. 2017, Japon örnekleminde) nedeniyle hipotez çift yönlü olarak oluşturulmuş olmakla birlikte, beklentimiz pozitif ilişki olması yönündeydi. Bu beklenti ise, içe ve dışa yönelik öfke ile algılanan stres arasındaki ilişki konusundaki bulgular tartışılırken belirtildiği üzere, öfkenin daha sık ya da daha şiddetli yaşanmasını belirleyen faktörün öfkenin içe ya da dışa yönelik olarak ifade edilmesi ya da kontrol edilme biçimi değil, öfke duygusuna yol açabilecek uyarıcılara maruz kalma sıklığı olduğu düşüncesi üzerine temellendirilmekteydi. Bu düşünceden hareketle, daha fazla ya da daha sık stres algılayan bir bireyin, öfkesini

nasıl kontrol ettiğinden bağımsız olarak, daha fazla ya da daha sık öfke yaşaması beklentisi oluşturulmuştu. Ancak, bulgularımız bu beklentiyi doğrulamamıştır. Bunun olası bir nedeni, öfkesini bastıran ya da görmezden gelen bir bireyin stres yaratan uyarıcılara ilişkin algısını da değiştirmesi, bir başka ifadeyle stres yaşadığını kabul etmemesi olabilir.

Öfke kontrolü ile saldırganlık arasında hesaplanan korelasyon katsayısı ve yol analizi çerçevesinde yapılan regresyon analizi sonucu bu iki değişken arasında negatif yönde ilişki olduğunu göstermiştir. Bu bulgular söz konusu iki değişken arasında ilişki olduğunu öngören on beşinci hipotezi doğrular niteliktedir. Spielberger ve arkadaşları (1983, 1985) öfke kontrolünün içe ya da dışa yönelik olarak gerçekleştirilebileceğini belirtmektedirler. İçe yönelik kontrolde birey öfke duygusunu sakin, rahat, soğukkanlı ve sabırlı kalarak, dışa yönelik kontrolde ise birey patlama şeklinde gerçekleşebilecek bir fiziksel ya da sözel bir saldırgan davranışta bulunmamak için kendini psikolojik kontrol eder. Bu tanımlamadan da görülebileceği gibi, ister içe, ister dışa yönelik olsun, aslında birey saldırgan davranışta bulunmamak için çaba göstermektedir. Dolayısıyla, öfke kontrolü ile saldırganlık arasında negatif yönde ilişki bulunması beklendik bir durumdur. Nitekim, araştırma bulguları da genellikle bu iki değişken arasında negatif yönde ilişki olduğuna işaret etmektedir (örn., Ahmadi, ve ark., 2011; Dahlen ve ark., 2004).

## **4.2. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Algılanan Sosyal Destek ve Öfkenin Aracı Rolüne İlişkin Bulguların Tartışılması**

Bu bölümde, araştırmanın algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide algılanan sosyal destek, sürekli öfke, içe yönelik öfke, dışa yönelik öfke ve öfke kontrolünün aracı rolüne ilişkin hipotezlerini test etmek amacıyla yürütülen yol analizlerinin sonuçları tartışılacaktır.

### **4.2.1. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Algılanan Sosyal Desteğin Aracı Rolü**

Algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını belirlemek amacıyla yürütülen yol analizi sonuçları sosyal desteğin aracı rolünün olmadığını göstermiş; dolayısıyla araştırmanın dördüncü, aracılık ile ilgili ilk hipotezi doğrulanmamıştır. Sosyal desteğin hem algılanan stres hem de saldırganlık ile ilişkili olması, ancak bu iki değişken arasında aracı bir rol oynamaması, sosyal desteğin bu



değişkenlerle olan ilişkilerinin birbirinden bağımsız olduğunu göstermektedir. Stres-saldırganlık ilişkisinde sosyal desteğin aracı rolüne ilişkin hipotez oluşturulurken sosyal desteğin, stresin yol açtığı diğer olumsuz fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlar gibi saldırganlığı da azaltan bir tampon işlevi görebileceği görüşünden hareket edilmişti. Örneğin, değerlendirme desteği sağlayarak bireyin daha az gerginlik yaşamasına ya da araçsal veya bilgi desteği sağlayarak sorununu başka yollarla çözmesine yardımcı olabileceği düşünülmüştü. Ancak, bulgular bu görüş ve düşünceleri doğrulamamıştır.

Stres ile fiziksel, sözel ve örgütsel saldırganlık arasındaki ilişkilerin ve bu ilişkilerde bireysel, örgütsel ya da durumsal değişkenlerin oynadığı aracı ya da düzenleyici rolün incelendiği çok sayıda araştırma vardır. Ancak, ulaşılabildiğimiz kadarıyla, bu araştırmalarda ele alınan aracı değişkenler arasında sosyal destek yer almamaktadır. Stres, saldırganlık ve sosyal destek üçlüsünün birlikte ele alındığı araştırmalarda, çoğunlukla, şu ya da bu biçimde saldırganlığa maruz kalma bir stres faktörü olarak ele alınmakta ve saldırganlığa maruz kalmanın yol açtığı olumsuz sonuçları düzenlemede sosyal desteğin rolü incelenmektedir. Yani, sosyal desteği aracı ya da düzenleyici değişken olarak ele alan araştırmalarda saldırganlık bir sonuç değişkeni olarak değil, bir bağımsız değişken olarak incelenmektedir. Saldırganlığı diğer stres faktörlerinin yol açtığı bir sonuç değişkeni, sosyal desteği de bu iki değişken arasındaki ilişkiyi düzenleyen ya da aracılık eden değişken olarak ele alan araştırma, ulaşılabildiğimiz kadarıyla, yoktur. Bu nedenle, stres-saldırganlık ilişkisinde sosyal desteğin aracı rolünün bulunmadığını gösteren bulgumuzun karşılaştırmalı olarak tartışılması mümkün değildir.

Sosyal desteğin stres-saldırganlık ilişkisinde aracı rolünün bulunmadığını gösteren bulgumuzun olası bir nedeni, kuşkusuz, sosyal desteğin gerçekten böyle bir işlevinin olmamasıdır. Bunun yanı sıra, bazı stres yaratıcı uyarıcıların önceden ya da sonradan planlanan saldırgan davranışlardan çok, duygusal saldırganlık olarak adlandırılan impulsif ya da tepkisel saldırganlığı tetiklemesi bulgumuzun bir diğer açıklaması olabilir. İmpulsif ya da tepkisel türdeki saldırgan davranışlar itici uyarıcılar karşısında aniden ortaya çıkarlar. Dolayısıyla, bu tür saldırgan davranışlar söz konusu olduğunda sosyal destek sisteminin devreye girmesi mümkün değildir. İleride yapılacak araştırmalar sosyal desteğin aracı rolünün olmadığını gösteren bulgumuzun önerdiğimiz ve önerilebilecek diğer açıklamalar bu açıklamaları test etme açısından önem taşımaktadır.

#### 4.2.2. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide Sürekli Öfkenin Aracı Rolü

İlgili yol analizi sonuçları sürekli öfkenin algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak aracı rol oynadığını göstermiş, dolayısıyla araştırmanın yedinci hipotezi doğrulanmıştır. Sürekli öfkenin stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynamadığı yolunda bulguların elde edildiği bazı araştırmalar bulunmakla (örn., Cohran, 2012; Fox ve ark., 2001) birlikte, araştırma bulguları çoğunlukla sürekli öfkenin aracı rolüne işaret etmektedir (örn., Baka, 2015; Bodenmann ve ark., 2010; Ilie ve ark., 2012; Sprague ve ark., 2011). Buradan hareketle, sürekli öfkenin aracı rolüne ilişkin bulgumuzun literatürle uyumlu olduğu söylenebilir.

Saldırganlığın belirli bir amaca ulaşmak için araç olarak kullanıldığı durumlar bir tarafa bırakılacak olursa, saldırgan davranışlar çoğunlukla çevresel uyarıcılar tarafından tetiklenirler. Bir çevresel uyarıcının saldırgan davranışı tetiklemesi için bu uyarıcının itici olarak nitelendirilmesi, yani olumsuz bir duyguya yol açması gerekir. Bu açıdan bakıldığında, itici uyarıcılar ile saldırganlık arasındaki bağlantının başlangıç noktasını olumsuz duyguların oluşturduğu, yani olumsuz duyguların itici uyarıcı ile saldırganlık arasındaki ilişkide nerdeyse kaçınılmaz bir biçimde aracılık rolü üstlendikleri söylenebilir. Olumsuz duygular arasında saldırganlık ile ilişkisi kuramsal ve görgül olarak en açık biçimde ortaya konulan olumsuz duygu öfkedir. Dolayısıyla, öfkenin itici uyarıcılar ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olması beklendik bir durumdur. Stres faktörleri ya da durumlarının birer itici uyarıcı niteliği taşıması nedeniyle, öfkenin aracı değişken olarak oynadığı rolün stres-saldırganlık ilişkisi için de geçerli olduğu söylenebilir.

Sürekli öfke, stres-saldırganlık ilişkisinde öfke duygusunun bir aracı değişken olarak oynayabileceği rolün daha açık bir şekilde görülmesine olanak tanıyan bir kişilik özelliğidir (Spielberger ve ark., 1983, 1985). Bu özelliğe sahip olan bireyler normal koşullarda itici olarak nitelendirilmeyebilecek birçok durumu itici olarak nitelendirme, bu gibi durumlarda daha şiddetli öfke yaşama ve bu durumlara saldırgan tepki verme olasılığı daha yüksektir. İtici olarak değerlendirilmeyecek bir durumun itici olarak yorumlanması, normal olarak saldırganlığı tetiklemeyecek olan bu durum ile saldırganlık arasında bir bağ kurulmasına yol açacaktır. Bu bağın kurulmasına aracılık eden değişken sürekli öfkedir. Bu değişken denklemden çıkarıldığında, söz konusu durum ile saldırganlık arasındaki ilişki de ortadan kalkacaktır.

### 4.2.3. Algılanan Stres ile Saldırganlık Arasındaki İlişkide İçe Yönelik Öfkenin Aracı Rolü

İçe yönelik öfkenin aracılık rolüne ilişkin analizler bu değişkenin algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı rolü olduğunu göstermiştir. İlgili araştırmaların sonuçlarının genellikle içe yönelik öfke ile saldırganlık arasında ilişki olmadığına işaret etmesi nedeniyle, içe yönelik öfke ifade tarzının özellikleri de dikkate alınarak araştırmanın onuncu hipotezi içe yönelik öfkenin stres-saldırganlık arasındaki ilişkide aracı rolün olmadığı şeklinde ifade edilmişti. Ancak, içe yönelik öfkenin hem algılanan stres hem de saldırganlık ile anlamlı pozitif korelasyon göstermesi nedeniyle yol analizi yapılmış ve sonuçlar içe yönelik öfkenin aracılık rolü olduğunu göstermiştir. Dolayısıyla, araştırmamızın onuncu hipotezi doğrulanmamıştır.

İçe yönelik öfkenin aracı rolüne ilişkin bu “beklenmedik” bulgunun olası bir açıklaması içe yönelik öfke ifade tarzının özellikleri çerçevesinde yapılabilir. Vagg ve Spielberger’e (1979) göre, öfke yaşantısının yeterince rahatsız edici olduğu bazı durumlarda, içe yönelik öfke ifade tarzını benimseyen bireyler öfke duygularını bastırarak, öfke yaratan durum için kendilerini suçlarlar. Bu nedenle de öfke duygusu unutulur ve bu duygu yerini suçluluk duygusu, kaygı ve depresyona bırakır. Depresyon ile saldırganlık arasında bir ilişki olabileceğini gösteren bir çok araştırma vardır (Kim ve Capaldi, 2004). Diğer yandan, başta engellenme-saldırganlık kuramı olmak üzere saldırganlığa ilişkin pek çok görüş ve açıklama itici uyarıcıların yol açtığı saldırganlık dürtülerinin bastırılmasının uzun vadede bir enerji birikimine neden olacağı ve bu birikimin sonuçta patlama şeklinde gerçekleşen bir saldırgan davranışlara yol açacağını öne sürmektedir. Bu iki görüşten hangisi açısından bakılırsa bakılsın, öfke duygusunu içe yönelik olarak ifade eden bireylerin, başlangıçta olmasa da uzun vadede saldırgan davranışta bulunma potansiyeli taşıdığı söylenebilir. Bu açıdan bakıldığında, içe yönelik öfkenin bir kişilik değişkeni olarak, en azından bazı durumlarda, stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir. Bununla birlikte, araştırma bulgularının genellikle içe yönelik öfkenin saldırganlık ile ilişkili olabileceği görüşü üzerine temellenirilmiş olan bu açıklamamızın geçerliğini tartışmaya açık hale getirmektedir. İleride yapılacak bu tartışmayı test etmeye yönelik araştırmaların, konunun açıklığa kavuşmasını sağlamak açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

#### **4.2.4. Algılanan Stres ile Saldırıcılık Arasındaki İlişkide Dışa Yönelik Öfkenin Aracı Rolü**

Araştırmanın algılanan stres ile saldırıcılık arasındaki ilişkide dışa yönelik öfkenin aracı rolüne ilişkin on üçüncü hipotezi doğrulanmıştır. Yol analizi sonuçları dışa yönelik öfkenin algılanan stres-saldırıcılık ilişkisinde aracı değişken olarak rol oynadığını göstermiştir. Dışa yönelik öfkenin stres-saldırıcılık ilişkisinde aracı rol oynaması hem beklendik hem de ilgili literatürde görülen genel eğilim ile tutarlı olduğu söylenebilir.

Öfkelerini dışa yönelik olarak ifade eden bireylerde öfke kontrolü zayıftır. Öfkelerini, öfkelenmelerine yol açan olay ile şu ya da bu şekilde bağlantılı gördükleri ya da sadece öfke anında o anda ortamda bulunan kişilere fiziksel ya da sözel olarak saldırarak ifade ederler. İnsanların yanı sıra, öfke anında nesnelere yönelik saldırgan davranışlarda da bulunabilirler (Vagg ve Spielberger, 1979). Stresin diğer olumsuz duyguların yanı sıra öfke duygusuna da yol açtığı, öfkenin dışa yönelik olarak ifade edilme tarzının tüm ortamlar için geçerli olabilecek kişisel bir yatkınlık olduğu da kabul edilirse, öfke-dışa eğilimin stres ile saldırıcılık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynamasının beklendik bir durum olduğu söylenebilir. Bir başka anlatımla, dışa yönelik öfke ifade etme değişkeninin devreden çıkması durumunda, algılanan stres ile saldırıcılık arasındaki ilişkinin anlamlı derecede azalması ya da tamamen ortadan kalkması beklenir. Araştırmamızdan elde edilen bulgular, dışa yönelik öfke ifade tarzının devreden çıkmasıyla algılanan stres ile saldırıcılık arasındaki ilişkinin anlamlı derecede azaldığını göstermiştir.

#### **4.2.5. Algılanan Stres ile Saldırıcılık Arasındaki İlişkide Öfke Kontrolünün Aracı Rolü**

Yol analizi sonuçları öfke kontrolünün algılanan stres-saldırıcılık ilişkisinde aracı değişken olarak rol oynamadığını göstermiştir. Vagg ve Spielberger (1979) öfkenin içe yönelik ya da dışa yönelik olmak üzere iki şekilde kontrol edilebileceğini belirtmektedir. Öfkelerini içe yönelik olarak kontrol eden bireyler öfke duygularını sakinleşmeye ve rahatlamaya çalışarak azaltırlar. Dışa yönelik olarak kontrol eden bireyler ise, öfke duygularının fiziksel ya da sözel saldırılarına yol açmaması için kendilerini psikolojik olarak kontrol etmeye çalışırlar. Araştırmanın 16. hipotezi oluşturulurken, Vagg ve Spielberger'in (1979) bu tanımlamalarından hareket edilmiş ve hangi şekilde olursa olsun öfke kontrolü boyutunda yüksek olan bireylerin stresli durumlarda daha az saldırgan davranışlar sergileyeceği düşünülmüştü. Ancak, ilgili yol analizi sonuçları stres-saldırıcılık ilişkisinde öfke kontrolünün aracı değişken olarak

rol oynamadığını ortaya koymuş ve dolayısıyla 16. hipotezi doğrulanmamıştır. Ulaşabildiğimiz literatür kapsamında stres-saldırganlık ilişkisinde öfke kontrolünün aracı ya da düzenleyici değişken olarak rol oynayıp oynamadığını belirlemeye yönelik bir araştırmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla, bu bulgumuzun karşılaştırmalı olarak tartışılması mümkün değildir. Mantıksal açıdan aracı ya da düzenleyici rolü çok açıkmiş gibi görünen öfke kontrolünün böyle bir rolü bulunmadığını gösteren bulgumuzun mantıklı bir açıklamasını yapmak da zor gibi görünmektedir. Bu nedenle, bu bulgumuzun öfke kontrolünün aracı ya da düzenleyici rolü hakkında ileride yapılacak araştırmaların sonuçlarına göre bir anlam kazanacağını söylemek yeterli olacaktır.

#### **4.3. Saldırganlık ve Algılanan Stres Düzeyi ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkiler Konusundaki Bulguların Tartışılması**

Demografik değişkenler ile saldırganlık ve algılanan stres arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla yürütülen aşamalı regresyon analizlerinin sonuçları çalışma süresi değişkeninin algılanan stres düzeyini, çalışma süresi, eğitim düzeyi ve cinsiyet değişkenlerinin ise saldırganlığı anlamlı düzeyde yordadığını ortaya koymuştur. Daha özel olarak ifade edilirse, regresyon analizlerinin sonuçları çalışma süresinin hem stres düzeyini hem de saldırganlığı pozitif yönde, eğitim düzeyinin saldırganlığı negatif yönde yordadığını ve erkek katılımcıların kadın katılımcılardan daha fazla saldırgan davranış sergilediğini göstermiştir. Bu sonuçlara göre araştırmamızın demografik değişkenler ile algılanan stres düzeyi ve saldırganlık arasında ilişki bulunmadığını öngören 17 ve 18. hipotezleri kısmen doğrulanmış olmaktadır.

Çalışma süresi ile algılanan stres düzeyi arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalardan elde edilen bulgular arasında bir tutarlılığın olduğunu söylemek güçtür. Araştırma bulguları ağırlıklı olarak çalışma süresi ile algılanan stres arasında negatif yönde bir ilişki olduğuna işaret etmekle birlikte (örn., Elahi ve Apoorva, 2012; Mohamedkheir ve ark., 2016; Mohamed ve Mohamed, 2016), bu iki değişken arasında ilişki bulunmadığı ya da pozitif yönde ilişki bulunduğunu gösteren azımsanmayacak sayıda araştırma vardır (örn., Bocchino ve ark., 2003). Çalışma süresinin algılanan stres düzeyini pozitif yönde yordadığını gösteren bulgumuz, bu iki değişken arasında pozitif yönde ilişki bulan araştırmaları destekler yöndedir. Çalışma süresi ile algılanan stres düzeyi arasında pozitif yönde bir ilişki olmasının olası bir açıklaması, özellikle 112 Acil Sağlık Hizmetleri gibi doğası gereği sürekli olarak stres yaşanan iş kollarında, stres yaratıcı faktörlerin zaman içindeki birikimli etkisi çerçevesinde yapılabilir.

Diğer yandan, algılanan stres düzeyinin çalışma süresi dışında kalan diğer demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve meslek) ile anlamlı düzeyde ilişkili olmadığını gösteren bulgularımızın da literatürde görülen bazı araştırmaların bulgularıyla tutarlı olduğu söylenebilir. Örneğin, algılanan iş stresi açısından cinsiyete bağlı farklılıkların incelendiği araştırmalardan bazılarında cinsiyete bağlı farklılıklar bulunurken (Klassen ve Chiu, 2010), diğerlerinde bulunmamıştır (örn., Wu ve Shih, 2010). Benzer şekilde, bazı araştırmalar algılanan stres düzeyinde medeni duruma bağlı farklılıklar olduğunu (örn., Olatunji ve Mokuolu, 2014), diğerleri olmadığını gösteren bulgular rapor etmişlerdir (örn. Zhao, 2003). Benzer bir durum bu araştırmada yer alan diğer demografik değişkenler için de geçerlidir. Dolayısıyla, bu araştırmadan elde edilen bulguların söz konusu demografik değişkenler ile algılanan stres arasında ilişki olmadığını bulan araştırmaların bulgularıyla tutarlı olduğu söylenebilir.

Gerek iş yeri saldırganlığında gerekse genel olarak saldırganlıkta cinsiyete bağlı farklılıkların olup olmadığı konusu çok uzun süredir araştırmacıların ilgisini çeken bir konu olmuştur. Bu konuda yapılan araştırmalarda elde edilen bulgular tam anlamıyla tutarlı olmamakla birlikte, kanıtların ağırlığı erkeklerin daha çok doğrudan ve fiziksel, kadınların ise daha çok dolaylı ve ilişki saldırgan davranışlar sergilediklerine işaret etmektedir (Brehm ve ark., 2002). Bununla birlikte, türünden bağımsız olarak genelde kadınların mı yoksa erkeklerin mi daha fazla saldırgan davranışlar sergiledikleri belirlemeye yönelik araştırmaların bulguları arasında bir tutarlılığın olduğunu söylemek güçtür. Aynı durum iş yeri saldırganlığı için de geçerlidir. Bazı araştırmalarda erkeklerin daha fazla iş yeri saldırganlığı sergilediklerini rapor ederken (örn., Herscovis ve ark., 2007; Namie ve Namie, 2009), diğerleri iş yeri saldırganlığında cinsiyete bağlı farklılığın olmadığını gösteren bulgular elde etmişlerdir (örn., Zhou, 2012). Bu araştırmadan elde edilen bulgular erkeklerin genel olarak daha fazla saldırgan davranışlar sergilediklerini gösteren araştırmaları destekler yöndedir.

Daha önce belirtildiği gibi, eğitim düzeyi ve çalışma süresi iş yeri saldırganlığı ile ilgili araştırmalarda daha çok kontrol değişkenleri olarak ele alınmaktadır. Eğitim düzeyi ve çalışma süresi ile saldırganlık arasındaki ilişkileri doğrudan inceleyen araştırma sayısı oldukça kısıtlıdır. Mevcut araştırmaların bulguları ise tutarlı değildir. Bu nedenle, saldırganlık ile çalışma süresi arasında pozitif, eğitim düzeyi arasında negatif yönde ilişki bulunduğunu gösteren bulgularımızın geniş bir literatür çerçevesinde tartışmak mümkün gibi görünmemektedir. Bununla birlikte, mevcut kısıtlı sayıda araştırma dikkate alarak bu araştırmadan elde edilen bulgula-

rın çalışma süresi ve eğitim düzeyi arasında ilişki olmadığını gösteren araştırmalardan (örn.,Balducci ve ark., 2012; Vigoda, 2002) çok ilişki bulunduğuna işaret eden araştırmaları (örn.,Ng ve Feldman, 2010) desteklediği söylenebilir.

Eğitim düzeyi ile saldırganlık arasında negatif yönde ilişki bulunduğunu gösteren bulgumuzun olası bir açıklaması eğitim süreci içinde bireylerin saldırganlığın problemlerin çözümü açısından doğru ve etkili bir yol olmadığını öğrenmeleri ve saldırgan davranışlarını daha iyi kontrol etmeleri olabilir. Buna bağlı olarak da daha üst düzey eğitim alan bireylerin daha az saldırgan davranışlar sergiledikleri düşünülebilir. Çalışma süresi ile saldırganlık arasında pozitif yönde ilişki bulunduğunu gösteren bulgumuz ise örneklemimizin çalıştığı iş kolunun özelliği ile açıklanabilir. Daha önce de belirtildiği gibi, acil sağlık hizmetleri doğası gereği stresli ortamlarda çalışmayı gerektiren bir iş koludur. Bu nedenle, acil sağlık hizmetlerinde daha uzun süre çalışma daha uzun süre stresli bir ortamda yaşama anlamına gelir. Nitekim algılanan stres düzeyi ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yürüttüğümüz regresyon analizi çalışma süresinin algılanan stresi pozitif yönde yordadığını ortaya koymuştur. Stresin doğrudan doğruya ya da olumsuz duygular aracılığı ile saldırganlığa yol açtığı gösteren çok sayıda araştırma olduğu dikkate alındığında, çalışma süresi ile saldırganlık arasında pozitif yönde ilişki olduğunu gösteren bulgumuzun beklendiği söylenebilir.

Çalışma süresinin algılanan stres düzeyini, çalışma süresi, cinsiyet ve eğitim düzeyinin saldırganlığı yordadığına ilişkin bulguların tartışılmasını sonlandırmadan önce önemli bir noktaya dikkat çekmekte yarar vardır. Çalışma süresinin algılanan stres düzeyinin, cinsiyet, çalışma süresi ve eğitim düzeyinin saldırganlığın yordanmasına yaptıkları katkılar istatistiksel olarak anlamlı olmakla birlikte açıkladıkları varyans oldukça düşüktür. Çalışma süresi algılanan stres düzeyindeki varyansın sadece %1'ini açıklamaktadır. Saldırganlıkla ilişkili olarak, çalışma süresi, cinsiyet ve eğitim düzeyi değişkenlerinin birlikte açıkladıkları toplam varyans sadece %5'e civarındadır. Bu nedenle, söz konusu değişkenlerin algılanan stres ve saldırganlığın yordanmasına yaptığı katkıların istatistiksel olarak anlamlı olmasından hareketle yürütülen tartışmalar değerlendirilirken bu olgunun dikkate alınması gerekmektedir.

## BÖLÜM V

### SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırma temel olarak algılanan sosyal destek ve öfkenin stres ile saldırganlık arasındaki ilişkide aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadıklarını belirlemek amacıyla yürütülmüştür. Bu temel amacın yanı sıra yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, meslek ve çalışma süresi gibi değişkenlerin saldırganlık ve algılanan stres düzeyinin ne ölçüde yordadıkları da incelenmiştir. Sonuçlar bir kişilik özelliği olarak kabul edilen sürekli öfke ile birer öfke ifade tarzı olan içe yönelik öfke ile dışa yönelik öfkenin stres-saldırganlık ilişkisine aracılık ettiğini, sosyal destek ve öfke kontrolünün ise aracılık rolünün bulunmadığını göstermiştir. Bunlara ek olarak çalışma süresinin algılanan stres düzeyini, cinsiyet, eğitim düzeyi ve çalışma süresinin ise saldırganlığı anlamlı düzeyde yordadığı bulunmuştur.

Araştırma bulguları diğer olumsuz duygular gibi stres saldırganlık ilişkisinde aracı ya da düzenleyici rol oynadığını göstermekle birlikte, az sayıda da olsa öfkenin aracılık rolünün olmadığını gösteren araştırmalara da rastlanmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, sürekli öfke ile iki tür öfke ifade tarzının stres saldırganlık ilişkisine aracılık ettiklerini gösteren bulgularımızın öfkenin aracılık rolü olduğunu gösteren araştırmalara destek sağlayarak literatüre katkıda bulunduğu söylenebilir. Mantıksal açıdan stres-saldırganlık ilişkisinde aracı ya da düzenleyici değişken olarak rol oynama olasılığı çok yüksek gibi görünen öfke kontrolünün aracılık rolünün bulunmadığını gösteren bulgumuzun ise literatüre farklı bir açıdan katkı yapabileceği düşünülebilir. Ulaşabildiğimiz literatür kapsamında stres-saldırganlık ilişkisinde öfke kontrolünün aracı ya da düzenleyici değişken olarak rol oynayıp oynamadığını belirlemeye yönelik bir araştırmaya rastlanmamıştır. Mantıksal açıdan aracı ya da düzenleyici rolü çok açıkmiş gibi görünen öfke kontrolünün böyle bir rolü bulunmadığını gösteren bulgumuzun, bu konunun açıklığa kavuşturulmasına yönelik araştırmalara yol açarak literatüre katkı yapacağı beklenilebilir.

Stres-saldırganlık arasındaki ilişkide sosyal desteğin aracı değişken olarak rol oynamadığını gösteren bulgumuzun da bir bakıma literatürde ihmal edilen bir noktaya işaret ettiği söylenebilir. Daha önce de belirtildiği gibi, stres, saldırganlık ve sosyal destek üçlüsünün birlikte ele alındığı araştırmalarda, çoğunlukla, şu ya da bu biçimde saldırganlığa maruz kalma bir stres faktörü olarak ele alınmakta ve saldırganlığa maruz kalmanın yol açtığı olumsuz sonuçları düzenlemede sosyal desteğin rolü incelenmektedir. Yani, sosyal desteği aracı ya da düzenle-



yici değişken olarak ele alan araştırmalarda saldırganlık bir sonuç değişkeni olarak değil, bir bağımsız değişken olarak incelenmektedir. Saldırganlığı diğer stres faktörlerinin yol açtığı bir sonuç değişkeni, sosyal desteği de bu iki değişken arasındaki ilişkiyi düzenleyen ya da aracılık eden değişken olarak ele alan araştırma, ulaşabildiğimiz kadarıyla, yoktur. Dolayısıyla, stres-saldırganlık ilişkisinde sosyal desteğin aracılık rolünün olmadığını gösteren bulgumuzun, saldırganlığı diğer stres faktörlerinin yol açtığı bir sonuç değişkeni olarak ele alındığı araştırmalarla desteklenmesi gerekmektedir.

Araştırmamızın sonuçlarını ve literatüre yaptığı katkılarını değerlendirilirken dikkate alınması gereken bazı noktalar vardır. Araştırmanın amacı bölümünde açıklanan gerekçelerden hareketle stres ve saldırganlık ölçümleri iş stresi ve iş yeri saldırganlığı ölçekleri aracılığıyla değil, genel stres ve saldırganlık ölçekleri kullanılarak alınmıştır. Bu nedenle, bulgularımızın iş yerinde stres ve saldırganlık konusuna uyarlanırken bu noktanın göz önünde bulundurulmasında yarar vardır. Diğer yandan, özellikle bazı demografik değişkenlerin algılanan stres düzeyi ve saldırganlığı yordadığına ilişkin bulgularımız değerlendirilirken, istatistiksel olarak anlamlı olmakla birlikte bu değişkenlerin açıkladıkları varyansın oldukça küçük olduğunun dikkate alınması da gerekmektedir.

## KAYNAKLAR

- Adelson, R. A. C. H. E. L. (2004). Hormones, stress and aggression a vicious cycle. *Monitor on Psychology*, 35.
- Acar, Yahya Ayhan, et al. "Turkish media portrayal analysis of emergency health services/Turkiye'de basin gozuyle 'acil servis': ulusal gazetelerdeki acil servis haberlerinin icerik analizi." *Turkish Journal of Emergency Medicine*, vol. 13, no. 4, 2013, p. 166+. *Academic OneFile*, Accessed 4 Oct. 2017.
- Adriaenssens, J., De Gucht, V. ve Maes, S. (2015). Causes and consequences of occupational stress in emergency nurses, a longitudinal study. *Journal of nursing management*, 23, 346-358.
- Ahmadi, S. S., Besharat, M. A., Azizi, K. ve Larijani, R. (2011). The relationship between dimensions of anger and aggression in contact and noncontact sports. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 247-251. Özet  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.049>
- Anderson, C.A., Bushman, B.J., 2002. Human aggression. *Annual Review of Psychology* 53, 27–51
- Applebaum, D., Fowler, S., Fiedler, N., Osinubi, O. ve Robson, M. (2010). The impact of environmental factors on nursing stress, job satisfaction, and turnover intention. *The Journal of nursing administration*, 40, 323.
- Azagba, S. ve Sharaf, M. F. (2011). The effect of job stress on smoking and alcohol consumption. *Health economics review*, 1, 15.
- Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22, 309-328.

- Balducci, C., Cecchin, M., Fraccaroli, F. ve Schaufeli, W. B. (2012). Exploring the relationship between workaholism and workplace aggressive behaviour: The role of job-related emotion. *Personality and individual differences*, 53, 629-634. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2012.05.004>
- Balducci, C., Schaufeli, W. B. ve Fraccaroli, F. (2011). The job demands–resources model and counterproductive work behaviour: The role of job-related affect. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20, 467-496.
- Barling, J., Dupré, K. E., & Kelloway, E. K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual review of psychology*, 60, 671-692. [http://bomasaintpaul.org/images/downloads/predictivg\\_wpaandv.pdf](http://bomasaintpaul.org/images/downloads/predictivg_wpaandv.pdf)
- Baron, R. A. (2004). Workplace aggression and violence: Insights from basic research. R. W. Griffin ve M. O'Leary Kelly (Ed.) *The darkside of Organizational Behavior* içinde (23-38). Jossey-Bass: San Francisco, CA.
- Bayram, N. 2010. Yapısal eşitlik modellemesine giriş. Ezgi Kitabevi. Bursa
- Bickford, M. (2005). Stress in the Workplace: A general overview of the causes, the effects, and the solutions. *Canadian Mental Health Association Newfoundland and Labrador Division*, 1-3. <http://heathergood.ca/wp-content/uploads/2014/09/workplace-stress.pdf>
- Birch, D., Ashton, H. Ve Kamali, F. (1998). Alcohol, drinking, illicit drug use, and stress in junior house officers in north-east England. *The Lancet*, 352, 785-786.
- Bocchino, C. C., Hartman, B. W. ve Foley, P. F. (2003). The relationship between person-organization congruence, perceived violations of the psychological contract, and occupational stress symptoms. *Consulting Psychology Journal*, 55, 203-214.
- Bodenmann, G., Meuwly, N., Bradbury, T. N., Gmelch, S ve Ledermann, T. (2010). Stress, anger, and verbal aggression in intimate relationships: Moderating effects of individual and dyadic coping. *Journal of Social and Personal Relationships*, 27, 408-424. Özet <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0265407510361616>

- Bowen, P., Edwards, P., Lingard, H. ve Cattell, K. (2014). Occupational stress and job demand, control and support factors among construction project consultants. *International Journal of Project Management*, 32, 1273-1284.
- Bowling, N. A. ve Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* DOI: 10.1037/0021-9010.91.5.998
- Brehm, S. S., Kassin, S. M. ve Fein, S. (2002). *Social Psychology*. (5.th.Ed.). New York: Houghton Mifflin Company.
- Bromet, E. J., Dew, M. A., Parkinson, D. K., Cohen, S., & Schwartz, J. E. (1992). Effects of occupational stress on the physical and psychological health of women in a microelectronics plant. *Social Science & Medicine*, 34(12), 1377-1383.
- Brown, G. W. Ve Diğ. (1986). Social Support, Self-Esteem And Depression. *Psychological Medicine*, 16, 813-831.
- Brzezinski, M. S. (2016). Gender differences in bullying and perception of bullying. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Rowan University. <http://rdw.rowan.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2276&context=etd>
- Burke, R.J. ve Greenglass, E. (1986). Work stress, role conflict, social support, and psychological burnout among teachers. *Psychological Report*, 71, 371-380.
- Bursalı, Y. M., Bağcı, Z., & Kök, S. B. (2014). The relationship between emotional labor and task/contextual/innovative job performance: A study with private banking employees in Denizli. *European Journal of Research on Education*, 2, 221-228.
- Burton, J. P., Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2005). The role of self-esteem and social influences in aggressive reactions to interactional justice. *Journal of Business and Psychology*, 20, 131-170

- Buss, A. H. ve Perry, M. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of personality and social psychology*, 63,452-459
- Carlson, D. S. ve Perrewé, P. L. (1999). The role of social support in the stressor-strain relationship: An examination of work-family conflict. *Journal of management*, 25, 513-540.
- Carroll , T.L. ve Lauzier, M. (2014). Workplace Bullying and Job Satisfaction: The Buffering Effect of Social Support. *Universal Journal of Psychology*, 2, 81-89,
- Chang, T. Y., Jain, R. M., Wang, C. S. ve Chan, C. C. (2003). Effects of occupational noise exposure on blood pressure. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45, 1289-1296.
- Chen, P. Y. ve Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177-184.
- Cobb, S. (1995) "Social Support as a Moderator of Life Stress" Toward an Integrated Medicine, *Classics From Psychosomatic Medicine 1959-1979*, American Psychiatric Press, Inc., USA:377-398.
- Cohen, S. (2004). Social relationships and health. *American psychologist*, 59, 676-684.
- Cohran, M. N. (2012). Counterproductive work behaviors, justice and affect: A Meta-analysis. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Florida State University. 425.[http://etd.fcla.edu/CF/CFE0005151/Masters\\_Thesis\\_4\\_8\\_14.pdf](http://etd.fcla.edu/CF/CFE0005151/Masters_Thesis_4_8_14.pdf)
- Coyne, J. C. ve Downey, G. (1991). Social factors and psychopathology: Stress, social support, and coping processes. *Annual review of psychology*, 42, 401-425.

- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş., 2010. Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları, ISBN: 978-605-5885-67-0, Pegem Akademi, Ankara.
- Dahlen, E. R., Martin, R. C., Ragan, K. ve Kuhlman, M. M. (2004). Boredom proneness in anger and aggression: Effects of impulsiveness and sensation seeking. *Personality and Individual Differences*, 37, 1615-1627. doi:10.1016/j.paid.2004.02.016
- De Cuyper, N., Baillien, E. ve De Witte, H. (2009). Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying. *Work and Stress*, 23, 206-224.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2012). Theories of psychological stress at work. R.J. Gatchel, I. Z. Schultz (Ed.) *Handbook of occupational health and wellness* ( 23-38) içinde. Springer US.
- Dupré, K. E. ve Barling, J. (2006). Predicting and preventing supervisory workplace aggression. *Journal of occupational health psychology*, 11 13-26.
- Eckhardt, C., Norlander, B. ve Deffenbacher, J. (2004). The assessment of anger and hostility: A critical review. *Aggression and Violent Behavior*, 9, 17-43.
- Elahi, Y. A., & Apoorva, M. (2012). A detail study on length of service and role stress of banking sector in Lucknow region. *Research Journal of Management Sciences ISSN, 2319, 1171.*
- Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F., & Dereboy, Ç. (2013, October). Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi. In *New/Yeni Symposium Journal* , 51, 132-140. <http://yenisymposium.com/Pdf/EN-YeniSempozyum-c1d2631c.PDF>

- Fida, R., Paciello, M., Barbaranelli, C., Tramontano, C. ve Fontaine, R. G. (2014). The role of irritability in the relation between job stressors, emotional reactivity, and counterproductive work behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23, 31-47.
- Fink, G (2010). Stress: Definition and History. G. Fink (Ed.) *Stress Science: Neuroendocrinology* içinde (549-555). Academic Press.
- Fox, S., Spector, P. E. ve Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of vocational behavior*, 59, 291-309.
- Frone, M. R. (2000a). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: testing a model among young workers. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 246.
- Frone, M. R. (2000b). Work–family conflict and employee psychiatric disorders: The national comorbidity survey. *Journal of applied psychology*, 85, 888.
- Frone, M. R., Russell, M. ve Cooper, M. L. (1992). Prevalence of work-family conflict: are work and family boundaries asymmetrically permeable?. *Journal of organizational behavior*, 13, 723-729.
- Ganster, D. C., Fusilier, M. R. ve Mayes, B. T. (1986). Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of applied psychology*, 71, 102.
- Gates, D. M., Gillespie, G. L. ve Succop, P. (2011). Violence against nurses and its impact on stress and productivity. *Nursing Economics*, 29, 59-65.
- Gentry, L. A., Chung, J. J., Aung, N., Keller, S., Heinrich, K. M. ve Maddock, J. E. (2007). Gender differences in stress and coping among adults living in Hawaii. *Californian Journal of Health Promotion*, 5, 89-102.
- Glomb, T. M. ve Liao, H. (2003). Interpersonal aggression in work groups: Social influence, reciprocal, and individual effects. *Academy of Management Journal*, 46, 486-496.

- Goldstein, D. ( 16 Mayıs 2009). Walter Cannon: Homeostasis, the Fight-or-Flight Response, the Sympathoadrenal System, and the Wisdom of the Body. <http://brainimmune.com/walter-cannon-homeostasis-the-fight-or-flight-response-the-sympathoadrenal-system-and-the-wisdom-of-the-body/>
- Golubic, R., Milosevic, M., Knezevic, B. ve Mustajbegovic, J. (2009). Work-related stress, education and work ability among hospital nurses. *Journal of advanced nursing*, 65,
- Goussinsky, R. (2013). The moderating role of support seeking versus perceived social support in the relationship between customer aggression and job outcomes. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 16 , 165-192.
- Grant-Vallone, E. J. ve Donaldson, S. I. (2001). Consequences of work-family conflict on employee well-being over time. *Work and stress*, 15, 214-226.
- Greenberg, L. ve Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 897-913.
- Greenglass, E. R. ve Burke, R. J. (2016). Stress and the effects of hospital restructuring in nurses. *Canadian Journal of Nursing Research Archive*, <http://cjni.archive.mcgill.ca/article/view/1637>
- Grizzle, T. L. (2016). *Relationship between workplace aggression and employee job satisfaction*. Yayınlanmamış Doktora tezi. Walden University
- Güleryüz, E ve Aydın, O. (2006). İş kontrolü ve kontrol isteği ile Tükenmişlik ve fiziksel sağlık arasındaki ilişkiler. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21, 59-71.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Harlos, K. P. ve Pinder, C. C. (2000). 14 Emotion and injustice in the workplace. S. Fineman (Ed.). *Emotion in organizations*.(255-276) Sage.



- Hendricks, L., Bore, S., Aslinia, D., & Morriss, G. (2013). The effects of anger on the brain and body. *National Forum Journal of Counseling and Addiction*, 2, 1-5. <http://www.nationalforum.com/Electronic%20Journal%20Volumes/Hendricks,%20LaVelle%20The%20Effects%20of%20Anger%20on%20the%20Brain%20and%20Body%20NFJCA%20V2%20N1%2>
- Hendryx, M., Green, C. A. ve Perrin, N. A. (2009). Social support, activities, and recovery from serious mental illness: STARS study findings. *The Journal of Behavioral Health Services and Research*, 36, 320-329.
- Hennessy, D. A. (2003). From driver stress to workplace aggression. In *111th Annual American Psychological Association Convention. August 7-10, Toronto, Canada*.
- Herscovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupré, K. E., Inness, M., ... ve Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 228-238.
- Holmes, T. H. ve Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213–218.
- Hwang, J., Lee, J. J., Park, S., Chang, H. ve Kim, S. S. (2014). The impact of occupational stress on employee's turnover intention in the luxury hotel segment. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 15, 60-77.
- Ilie, A., Penney, L. M., Ispas, D. ve Iliescu, D. (2012). The role of trait anger in the relationship between stressors and counterproductive work behaviors: Convergent findings from multiple studies and methodologies. *Applied Psychology*, 61, 415-436.
- Jhangiani, R., Tarry, H., & Stangor, C. (2015). *Principles of Social Psychology-1st International Edition*. <https://opentextbc.ca/socialpsychology/>
- Judge, T. A. ve Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 86, 80.

- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- Karimi, R., Omar, Z. B., Alipour, F., & Karimi, Z. (2014). The influence of role overload, role conflict, and role ambiguity on occupational stress among nurses in selected Iranian hospitals. *International Journal of Asian Social Sciences* 4, 34-40.
- Katayama, H. (2010). Relationship between emotional labor and job-related stress among hospital nurses. *Nihon eiseigaku zasshi. Japanese journal of hygiene*, 65, 524-529.
- Kaufman, G. M. ve Beehr, T.A. (1986). Interactions between job stressors and social support: Some counterintuitive results. *Journal of Applied Psychology*, 71, 522-526.
- Khuong, M. N. ve Yen, V. H. (2016). Investigate the Effects of Job Stress on Employee Job Performance--A Case Study at Dong Xuyen Industrial Zone, Vietnam. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 7, 31-37.
- Kim, H. K. ve Capaldi, D. M. (2004). The association of antisocial behavior and depressive symptoms between partners and risk for aggression in romantic relationships. *Journal of Family Psychology*, 18(1), 82.
- Klassen, R. M. ve Chiu, M. M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of educational Psychology*, 102, 741-756.
- Krohne, H. W. (2002). Stress and coping theories. *International Encyclopedia of the Social Behavioral Sciences*, 22, 15163-15170.
- La Racco, J. M., House, J. S., ve French, J. R. P. (1980). Social support, occupational stress and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-218
- Landy, F.J. ve Conte, J. M. (2007). *Work in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology* (2. Baskı). Oxford: Blackwell Publishing.

- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (1991), "Psychological Stress In The Workplace", *Journal Of Social Behavior And Personality*, 6. 1-13.
- Lee, P. S., Sohn, J. N., Lee, Y. M., Park, E. Y. ve Park, J. S. (2005). A correlational study among perceived stress, anger expression, and depression in cancer patients. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 35, 195-205. <https://doi.org/10.4040/jkan.2005.35.1.195>
- Lepore, S. J., Allen, K. A. ve Evans, G. W. (1993). Social support lowers cardiovascular reactivity to an acute stressor. *Psychosomatic Medicine*, 55, 518-524.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5, 119-126.
- Lin, P. C., Chen, C. H., Pan, S. M., Chen, Y. M., Pan, C. H., Hung, H. C. ve Wu, M. T. (2015). The association between rotating shift work and increased occupational stress in nurses. *Journal of occupational health*, 57, 307-315.
- Linton, S. J., Kecklund, G., Franklin, K. A., Leissner, L. C., Sivertsen, B., Lindberg, E., ... ve Björkelund, C. (2015). The effect of the work environment on future sleep disturbances: a systematic review. *Sleep Medicine Reviews*, 23, 10-19.
- Lunau, T., Siegrist, J., Dragano, N., & Wahrendorf, M. (2015). The association between education and work stress: does the policy context matter? *PloS one*, 10, e0121573.
- MacDonald, L. A., Karasek, R. A., Punnett, L. ve Scharf, T. (2001). Covariation between workplace physical and psychosocial stressors: evidence and implications for occupational health research and prevention. *Ergonomics*, 44, 696-718.
- Mark, G. M. Ve Smith, A. P. (2008). Stress models: A review and suggested new direction. *Occupational health psychology*, 3, 111-144.

- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. W. B. Schaufeli, C.E. Maslach, ve T. E. Marek *Professional Burnout: recent developments in theory and research*. İçinde. Taylor & Francis.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- Mohamed, A. G., & Mohamed, L. K. (2016). Occupational Stress and Coping Strategies among Academicians at Hafr al-Batin University, Saudi Arabia. *Journal of Nursing and Health Science*, 5. DOI: 10.9790/1959-0505072330
- Mohamedkheir, R. A., Amara, Z. M., Balla, S. A., & Mohamed, H. A. A. (2016). Occupational Stress Among Nurses Working in Intensive Care Units in Public Hospitals of Khartoum State, Sudan 2016. *American Journal of Health Research*, 4(6), 166-171.
- Muchinsky, P.M. (2006). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology* (8.Bsaki). Belmont: Thomson Wadsworth.
- Nagami, M., Tsutsumi, A., Tsuchiya, M., & Morimoto, K. (2010). Job control and coworker support improve employee job performance. *Industrial health*, 48(6), 845-851.
- Nart, S. ve Batur, O. (2014). The relation between work-family conflict, job stress, organizational commitment and job performance: A study on Turkish primary teachers. *European Journal of Research on Education*, 2, 72-81.
- Nesbit, S. M., Conger, J. C. ve Conger, A. J. (2007). A quantitative review of the relationship between anger and aggressive driving. *Aggression and Violent Behavior*, 12 156-176.
- Ng, T. W. ve Feldman, D. C. (2008). The relationship of age to ten dimensions of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 93, 392– 423. DOI: 10.1037/0021-9010.93.2.392
- Ng, T. W. ve Feldman, D. C. (2010). Organizational tenure and job performance. *Journal of Management*, 36, 1220-1250. DOI: <https://doi.org/10.1177/0149206309359809>

- Nikolaou, I. ve Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10, 327-342.
- Onursal, B. (2006) *İş kontrolü, psikolojik kabul, kontrol isteği ile tükenmişlik ve fiziksel sağlık arasındaki ilişkiler* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi.
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of applied psychology*, 77, 963.
- Penney, L. M. ve Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796.
- Pološki Vokić, N. Ve Bogdanić, A. (2008). Individual differences and occupational stress perceived: a croatian survey. *Zagreb International Review of Economics and Business*, 11 61-79.
- Porath, C. L. ve Pearson, C. M. (2012). Emotional and behavioral responses to workplace incivility and the impact of hierarchical status. *Journal of Applied Social Psychology*. doi: 10.1111/j.1559-1816.2012.01020.x
- Pugliesi K, Shook SL (1998). Gender, ethnicity and network characteristics:variation in social support resources. *Journal of Research* 12-19.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 23, 125-154.
- Raykov, T. (1997). Scale reliability, Cronbach's Coefficient Alpha, and violations of essential tau-equivalence with fixed congeneric components. *Multivariate Behavioral Research*, 32, 329- 353.

- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S-L., Maloles, C. M. ve König, C. J. (2010). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. *International Studies of Management and Organization*, 40, 74-91.
- Robinson, K ( 9 Ocak 2014). [The negative effects of anger on you and others](http://www.thehotline.org/2014/01/the-negative-effects-of-anger-on-you-and-others/). The national domestic violence Hotline. 28 Mayıs 2017. [ww.thehotline.org/2014/01/the-negative-effects-of-anger-on-you-and-others/](http://www.thehotline.org/2014/01/the-negative-effects-of-anger-on-you-and-others/)
- Romanov, K., Appelberg, K., Honkasalo, M. L. ve Koskenvuo, M. (1996). Recent interpersonal conflict at work and psychiatric morbidity: a prospective study of 15,530 employees aged 24–64. *Journal of psychosomatic research*, 40, 169-176.
- Ryland, E. K. ve Greenfeld, S. (2011). An investigation of gender differences in occupational stress and general well being. *Journal of Applied Business Research*, 6, 35-43.
- Sadodin , S. N., Daghian, Z. K., Esmaily H. ve Hooshmand, E. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior, job satisfaction and occupational stress among midwives working in healthcare centers of Mashad, Iran 2014. *Journal of Midwifery and Reproductive Health*, 4, 622-630.
- Sakurai, K. ve Jex, S. M. (2012). Coworker incivility and incivility targets' work effort and counterproductive work behaviors: The moderating role of supervisor social support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 150-161.
- Sarafino, E. P. (1998). *Health Psychology*.(3.ed) New York: John Wiley and Sons
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B. ve Sarason, B. R. (1983). .Assessing social support: The Social Support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 127-139.
- Schat, A. C. ve Kelloway, E. K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of organizational support. *Journal of occupational health psychology*, 8,110.

- Schaufeli, W. B. ve Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. G. F. Bauer ve O. Hämmig (Ed.) *Bridging occupational, organizational and public health* içinde (43-68). Springer Netherlands.
- Schmidt, S., Roesler, U., Kusserow, T. ve Rau, R. (2014). Uncertainty in the workplace: Examining role ambiguity and role conflict, and their link to depression—a meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23, 91-106.
- Seto, M., Morimoto, K., & Maruyama, S. (2004). Effects of work-related factors and work-family conflict on depression among Japanese working women living with young children. *Environmental health and preventive medicine*, 9, 220.
- Sharma, S. ve Kaur, R. (2013). The effect of demographic factors on occupational stress: A study of insurance sector. *OPUS: Annual HR Journal*, 4, 61-83.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Smith, A., Brice, C., Collins, A., McNamara, R. ve Matthews, V. (2000). *Scale of occupational stress: a further analysis of the impact of demographic factors and type of job*. HSE. [http://www.hse.gov.uk/research/crr\\_pdf/2000/crr00311.pdf](http://www.hse.gov.uk/research/crr_pdf/2000/crr00311.pdf)
- Sökmen, A. ve Şimşek, T. (2017). Örgütsel bağlılık, örgütle özdeşleşme, stres ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Bir kamu kurumunda araştırma *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18, 606-620.
- Sorias O (1990a). Sosyal desteğin değerlendirilmesi I: kullanılan ölçüm araçlarının gözden geçirilmesi. Psikoloji Semineri. Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları 6/7:20-25.
- Sorias O (1990b). Sosyal desteğin değerlendirilmesi II.: toplumdan seçilmiş bir örnekte, sosyal ağın yapısal özellikleri ile algılanan destek. Seminer Psikolojisi 6/7: 27-40

- Sparks, K., Cooper, C., Fried, Y. ve Shirom, A. (1997). The effects of hours of work on health: a meta-analytic review. *Journal of occupational and organizational psychology*, 70, 391-408.
- Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human relations*, 39, 1005-1016.
- Spielberger, C. D. ve Reheiser, E. C. (1995). Measuring occupational stress: The job stress survey. R. Crandell ve P. L. Perrewe (Ed.) *Occupational stress: A handbook* içinde (s.51-69), Washington D.C.:Taylor ve Francis.
- Spielberger, C. D., Jacobs, G., Russell, J. S. ve Crane, R. S. (1983). Assessment of anger: the state-trait anger scale J. N. Butcher ve C. D. Spielberger (Ed) *Advances in Personality Assessment* içinde Hillside, NJ: Erlbaum.
- Spielberger, C. D., Johnson, E. H., Russell, S. F., Crane, R. J., Jacobs, G. A. ve Worden, T. J. (1985). The experience and expression of anger: Construction and validation of an anger expression scale. M. A Chesney ve R. H. Rosenman. *Anger and hostility in cardiovascular and behavioral disorders* içinde (5-30) . New York: McGraw-Hill.
- Sprague, J., Verona, E., Kalkhoff, W. ve Kilmer, A. (2011) Moderators and Mediators of the Stress-Aggression Relationship: Executive Function and State Anger. *Emotion* 11, 61-73
- Staicu, M. L. ve Cutov, M. (2010). Anger and health risk behaviors. *Journal of medicine and life*, 3, 372-372.
- Steele, R. G., Legerski, J. P., Nelson, T. D. ve Phipps, S. (2008). The Anger Expression Scale for Children: Initial validation among healthy children and children with cancer. *Journal of pediatric psychology*, 34, 51-62.
- St-Pierre, I. Holmes, D. (2010). The relationship between organizational justice and workplace aggression. *Journal of advanced nursing*, 66 1169-1182.



- Sümer, N. 2000. Yapısal eşitlik modellemeleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. Türk Psikoloji Yazıları, 3(6), s.49-74.
- Tanzer, N. K., Sim, C. Q. ve Spielberger, C. D. (1996). Experience, expression, and control of anger in a Chinese society: The case of Singapore. *Stress and emotion: Anxiety, anger, and curiosity*, 16, 51-65.
- Taylor, S. E. ( 2003). *Health Psychology* (5.ed). Boston . McGraw-Hill,.
- Taylor, S. G. ve Kluemper, D. H. (2012). Linking perceptions of role stress and incivility to workplace aggression: the moderating role of personality. *Journal of occupational health psychology*, 17(3), 316.
- Tekeli, S. ve Paşaoğlu, D. (2012) Türkiye’de banka çalışanlarının performansını etkileyen faktörler: Eskişehir ili kamu ve özel banka örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4, 177-189.
- Thoits, Peggy A. (1986). “Social Support as Coping Assistance”, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, S. 54, s. 416-423.
- Thomas, S.P. ve Williams, R.L. (1991). Relationships among perceived stress, trait anger, modes of anger expression and health status of college men and women. *Resources in Education*. ERIC Document Reproduction Service No. ED 326 808. [http://trace.tennessee.edu/utk\\_nurspubs](http://trace.tennessee.edu/utk_nurspubs)
- Vagg, P. R. ve Spielberger, C. D. (1979). State-Trait Anger Expression Inventory Interpretive Report (STAXI-2: IR).  
[http://www4.parinc.com/WebUploads/samplerpts/STAXI2\\_IR.pdf](http://www4.parinc.com/WebUploads/samplerpts/STAXI2_IR.pdf)
- Van Emmerik, I. H., Euwema, M. C. ve Bakker, A. B. (2007). Threats of workplace violence and the buffering effect of social support. *Group and Organization Management*, 32, 152-175.

- Van Vegchel, N., De Jonge, J., Bosma, H. ve Schaufeli, W. (2005). Reviewing the effort–reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies. *Social science and medicine*, 60, 1117-1131.
- Veldhoven, M. van, Taris, T.W., Jonge, J. de & Broersen, S. (2005). The relationship between work characteristics and employee health and well-being: how much complexity do we really need? *International Journal of Stress Management*, 12, 3-28.
- Vigoda, E. (2002). Stress-related aftermaths to workplace politics: the relationships among politics, job distress, and aggressive behavior in organizations. *Journal of organizational Behavior*, 23, 1-21. DOI: 10.1002/job.160
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I. ve Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 54, 314-334. <http://www.idealibrary.com> on
- Warburton, W.A. ve Anderson, C. (2015) Aggression, social psychology of. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (2. Baskı) Volume 1 <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.24002-6>
- Warr, P.B. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford: Clarendon Press.
- Wilson, M.G., Dejoy, D.M., Vandenberg, R.J., Richardson, H.A. And Mcgrath, A.L. (2004) “Work Characteristics And Employee Health And Well-Being: Test Of A Model Of Healthy Work Organization”, *Journal Of Occupational And Organizational*.
- Woo, M., Yap, A. K., Oh, T. G. ve Long, F. Y. (1999). The relationship between stress and absenteeism. *Singapore medical journal*, 40, 590-595.
- Woodhead, E. L., Northrop, L. ve Edelstein, B. (2016). Stress, social support, and burnout among long-term care nursing staff. *Journal of Applied Gerontology*, 35, 84-105.
- Wu, Y. C. ve Shih, K. Y. (2010). The effects of gender role on perceived job stress. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 6, 74-79.

Yamaguchi, A., Kim, M.-S., Oshio, A., and Akutsu, S. (2017). The role of anger regulation on perceived stress status and physical health. *Personality and Individual Differences, 116*, 240–245. <http://doi.org/10.1016/j.paid.2017.03.053>

Yoon, S. U. ve Kim, J. S. (2011). Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene, 11*, 179-188.

Zhao, J. S., He, N. P., Lovrich, N. ve Cancino, J. (2003). Marital status and police occupational stress. *Journal of Crime and Justice, 26*, 23-46. Özet <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0735648X.2003.9721181>

Zhou, Z. (2012) Gender Differences in Subtypes of Workplace Aggression Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. University of South Florida. <http://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5619&context=etd>

**EKLER****BİLGİLENDİRME ve ONAM FORMU**

Değerli Katılımcı;

Sizden katılmanızı istediğimiz 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında Algılanan Stres, Saldırganlık, Sürekli Öfke Hali ve Algılanan Sosyal Destek faktörleri hakkındaki bu araştırma Ankara Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı Psikoloji Bölümü'nde Yüksek Lisans öğrencisi olan Bilal ŞAHİN tarafından Prof. Dr. Orhan AYDIN'ın tez danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tez araştırmasıdır. Bu çalışmada sizlerden elde edilen veriler bireysel olarak değil genel olarak bilimsel amaçlı analiz edilecek olup demografik bilgi formuna derseniz adınızı ve soyadınızı yazmamayı tercih edebilirsiniz. Araştırmaya katılım tamamen isteğe bağlı olup araştırma sonucunda elde edilen sonuçlar, kişisel bilgileriniz ve iletişim bilgileriniz asla üçüncü şahıslar ile paylaşılmayacaktır. Müsterih olunuz. Araştırmaya katıldıktan sonra, uygulanmakta olan psikolojik ölçekler esnasında herhangi bir nedenle araştırmadan çekilmekte tamamen özgürsünüz. Araştırma kapsamında 4 adet psikolojik test uygulanmaktadır. Bu testlerdeki ifadelerden size en uygun olanını karşısına çarpı (X) işareti koyarak işaretleyiniz. Lütfen bütün soruları içtenlikle okuyarak cevaplayınız. Boş soru bırakmayınız. Çalışma hakkında ayrıntılı bilgi almak isterseniz [bilalsahin37@hotmail.com](mailto:bilalsahin37@hotmail.com) adresi ile iletişim kurabilirsiniz. Değerli zamanınızı ayırıp araştırmama katkıda bulunduğunuz için çok teşekkür ederim.

Bilal ŞAHİN

Bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılıyorum ve istediğim zaman yarıda bırakabileceğimi biliyorum. Verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı yayınlarda kullanılmasını kabul ediyorum.

İmza

Katılımcı Adı Soyadı

**Ek I. Demografik Bilgi Formu****DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU**

Ad Soyad:

Yaş: .....

Cinsiyet: Erkek ( ) Kadın ( )

Medeni Durum: Bekar ( ) Evli ( ) Boşanmış ( )

Eğitim Durumu:

İlköğretim ( ) Lise ( ) Meslek Yüksekokulu ( ) Lisans ( ) Lisansüstü ( )

Meslek: Acil Tıp Teknistenisi ( ) Ambulans ve Acil Bakım Teknikeri ( )

Doktor ( ) Ambulans Sürücüsü ( ) Diğer Personel ( ) .....

Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışma Süresi: 0-5 Yıl ( ) 5-10 Yıl ( )

10-15 Yıl ( ) 15-20 Yıl ( ) 20-25 Yıl ( ) 25 Yıldan Fazla ( )

Psikolojik Destek Alma Durumu:

Almış ( ) Almamış ( )

Kurumsal Destek Alma Durumu:

Almış ( ) Almamış ( )

## Ek II. Algılanan Stres Ölçeği

### ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİ

Değerli katılımcı;

Aşağıda geçtiğimiz ay içerisindeki kişisel deneyimleriniz hakkında bir dizi soru yöneltilmektedir. Her soruyu dikkatlice okuyarak size en uygun seçeneğin altındaki kutuya bir çarpı işareti koyarak cevaplayınız. Soruların doğru veya yanlış cevabı yoktur. Önemli olan sizin duygu ve düşüncelerinizi yansıtan yanıtları vermenizdir.

		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık
1	Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?					
2	Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi ne sıklıkta hissettiniz?					
3	Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?					
4	Geçen ay herhangi bir hasta veya yakını ile sözel bir tartışmaya girdiniz mi?					
5	Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?					
6	Geçen ay, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?					
7	Geçen ay, her şeyin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?					
8	Geçen ay herhangi bir hasta veya yakını ile fiziksel bir tartışmaya girdiniz mi?					
9	Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?					
10	Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?					
11	Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkeleniniz?					
12	Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?					
13	Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?					
14	Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?					
15	Geçen ay, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?					
16	Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?					

### Ek III. Sürekli Öfke-Öfke Tarz Ölçeği (SÖÖTÖ)

## SÜREKLİ ÖFKE-ÖFKE TARZ ÖLÇEĞİ (SÖÖTÖ)

### I. Bölüm

YÖNERGE: Değerli katılımcı; aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatırken kullandıkları bir takım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da genel olarak nasıl hissettiğinizi düşünün ve ifadelerin sağ tarafındaki sayılar arasında size en iyi tanımlayanı seçerek (x) işareti koyun. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman sarf etmeksizin, genel olarak nasıl hissettiğini gösteren cevabı işaretleyiniz.

1. Hiç
2. Biraz
3. Oldukça
4. Tümüyle

Sizi ne kadar tanımlıyor?

	Hiç			Tümüyle
1- Çabuk Parlarım.	1	2	3	4
2- Kızgın mizaçlıyım.	1	2	3	4
3- Öfkesi burnunda bir insanımdır.	1	2	3	4
4- Başkalarının hataları, yaptığım işi yavaşlatınca kızarım.	1	2	3	4
5- Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkar.	1	2	3	4
6- Öfkelenince kontrolümü kaybederim.	1	2	3	4
7- Öfkelenildiğimde ağzıma geleni söylerim.	1	2	3	4
8- Başkalarının önünde eleştirilmek beni hiddetlendirir.	1	2	3	4
9- Engellendiğimde içimden birilerine vurmak gelir.	1	2	3	4
10- Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim.	1	2	3	4

## II. Bölüm

YÖNERGE: Herkes zaman zaman kızgınlık veya öfke duyabilir. Ancak, kişilerin öfke duygularıyla ilgili tepkileri farklıdır. Aşağıda, kişilerin öfke ve kızgınlık tepkilerini tanımlarken kullandıkları ifadeleri göreceksiniz. Her bir ifadeyi okuyun ve öfke ve kızgınlık duyduğunuzda genelde ne yaptığınızı düşünerek o ifadenin yanında sizi en iyi tanımlayan sayının üzerine (x) işareti koyarak belirtin. Doğru veya yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman sarf etmeyin.

1. Hiç
2. Biraz
3. Oldukça
4. Tümüyle

### ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

Sizi ne kadar tanımlıyor?

	Hiç			Tümüyle
<b>11-</b> Öfkemi kontrol ederim.	1	2	3	4
<b>12-</b> Kızgınlığımı gösteririm.	1	2	3	4
<b>13-</b> Öfkemi içime atarım.	1	2	3	4
<b>14-</b> Başkalarına karşı sabırlıyım.	1	2	3	4
<b>15-</b> Somurtur ya da sürat asarım.	1	2	3	4

### ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

Sizi ne kadar tanımlıyor?

	Hiç			Tümüyle
<b>16-</b> İnsanlardan uzak dururum.	1	2	3	4
<b>17-</b> Başkalarına iğneli sözler söylerim.	1	2	3	4
<b>18-</b> Soğukkanlılığımı korurum.	1	2	3	4
<b>19-</b> Kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım.	1	2	3	4
<b>20-</b> İçin için köpürürüm ama gösteremem.	1	2	3	4



## ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

Sizi ne kadar tanımlıyor?

	Hiç			Tümüyle
<b>21-</b> Davranışlarımı kontrol ederim.	1	2	3	4
<b>22-</b> Başkalarıyla tartışırım.	1	2	3	4
<b>23-</b> İçimde, kimseye söyleyemediğim kinler beslerim.	1	2	3	4
<b>24-</b> Beni çileden çıkaran her neyse saldırırım.	1	2	3	4
<b>25-</b> Öfkem kontrolden çıkmadan kendimi durdurabilirim.	1	2	3	4

## ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

Sizi ne kadar tanımlıyor?

	Hiç			Tümüyle
<b>26-</b> Gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm.	1	2	3	4
<b>27-</b> Belli ettiğimden daha öfkeliyimdir.	1	2	3	4
<b>28-</b> Çoğu kimseye kıyasla daha çabuk sakinleşirim.	1	2	3	4
<b>29-</b> Kötü şeyler söylerim.	1	2	3	4
<b>30-</b> Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım.	1	2	3	4

## ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

Sizi ne kadar tanımlıyor?

Sizi ne kadar tanımlıyor?

	Hiç			Tümüyle
<b>31-</b> İçimden insanların fark ettiğinden daha fazla sinirlenirim.	1	2	3	4
<b>32-</b> Sinirlerime hakim olamam.	1	2	3	4
<b>33-</b> Beni sinirlendirenlere, ne hissettiğimi söylerim.	1	2	3	4
<b>34-</b> Kızgınlık duygularımı kontrol ederim.	1	2	3	4

## Ek IV. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği

### ÇOK BOYUTLU ALGILANAN SOSYAL DESTEK ÖLÇEĞİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMİŞ FORMU

Değerli katılımcı; aşağıda 12 cümle ve her bir cümle altında da cevaplarınız işaretlemeniz için 1’den 7’ye kadar rakamlar verilmiştir. Her cümlede söylenenin sizin için ne kadar çok doğru olduğunu veya olmadığını belirtmek için o cümle altındaki rakamlardan yalnız bir tanesini daire içine alarak işaretleyiniz. Bu şekilde 12 cümlenin her birine bir işaret koyarak cevaplarınızı veriniz. Lütfen hiçbir cümleyi cevapsız bırakmayınız. Sizce doğruya en yakın olan rakamı işaretleyiniz.

1	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
2	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
3	Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
4	İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin, annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
5	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
6	Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olmaya çalışırlar.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
7	İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
8	Sorunlarımı ailemle (örneğin, annemle, babamla, eşimle, çocuklarımla, kardeşlerimle) konuşabilirim.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
9	Sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
10	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
11	Kararlarımı vermede ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet
12	Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim.	Kesinlikle Hayır (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) Kesinlikle Evet

## Ek V. Saldırganlık Ölçeği (SÖ)

### SALDIRGANLIK ÖLÇEĞİ

Değerli katılımcı; aşağıda saldırganlık ile ilgili bir takım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da genel olarak nasıl hissettiğinizi düşünün ve ifadelerin sağ tarafındaki sayılar arasında sizi en iyi tanımlayanı seçerek üzerine (X) işareti koyun. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.

Aşağıdaki durumlar sizi ne kadar tanımlıyor?

	Karakterinize en uygun olan yanıtı (X) şeklinde işaretleyiniz	Hiç Uygun Değil	Çok Az Uygun	Biraz Uygun	Çok Uygun	Tam Uygun
1	Arkadaşlarım çok münakaşacı olduğumu söyler					
2	Şans hep başkalarına gülüyor, onlardan yana oluyor					
3	Birden parlarım ama çabuk sakinleşirim					
4	Kendimi sık sık diğer insanlarla tartışırken bulurum					
5	Bazen hayatın bana adaletli davranmadığını düşünürüm					
6	İnsanlarla aynı fikirde olmazsam onlarla tartışmaktan kendimi alıkoyamam					
7	Bazen ortada hiçbir neden yokken parlarım					
8	Kız ya da erkek birisi beni kışkırtırsa ona vurabilirim					
9	Bazen neden bu kadar katı olduğumu merak ediyorum					
10	Tanıdığım insanları tehdit ettiğim olmuştur					
11	Biri çok üzerime geldiğinde, beni sıkıştırdığında ona vurabilirim					
12	Öfkemi kontrol etmekte zorluk çekerim					
13	Eğer çok kızarsam o kişinin yaptığı işleri berbat edebilirim					
14	Kapıyı arkadan gelenin yüzüne çarpacak kadar çıldıırabilirim					
15	İnsanlar bana patronluk tasladıklarında onların inadına işi ağırdan alırım					

16	İnsanlar bana nazik davrandıklarında ne isteyeceklerini merak ederim					
17	Her şeyi dağıtacak kadar çılgınlaşabiliyorum					
18	Bazen sevmediklerim hakkında dedikodu yayar, çamur atarım					
19	Ben sakın biriyim					
20	İnsanlar beni kızdırırlarsa onlara gerçek düşüncelerimi söyleyebilirim					
21	Bazen insanların bana arkamdan güldüklerini hissedirim					
22	İstediğimi elde edemediğim zaman kızgınlığımı gösteririm					
23	Bazen birine vurma isteğimi kontrol edemem					
24	Pek çok insandan daha sık kavga ederim					
25	Eğer biri bana vurursa ben de ona vururum					
26	Arkadaşlarımla aynı fikirde olmadıgımda bunu açıkça söylerim					
27	Haklarımı korumak gerektiğinde şiddete başvurmam gerekirse hiç çekinmem					
28	Fazla dostça davranan yabancılara güvenmem					
29	Bazen kendimi patlamaya hazır bir bomba gibi hissedirim					
30	Beni gerçekten rahatsız edenlere susarak, ilgilenmeyerek tepki veririm					
31	Arkadaşlarımla arkamdan benim hakkımda konuştuklarını bilirim					
32	Bazı arkadaşlarımla benim düşünmeden hareket ettiğimi söylerler					
33	Bazen hiçbir şeyi düşünemeyecek kadar kıskanç olurum					
34	El şakası yapmaktan hoşlanırım					

## Ek VI. Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlikleri

### ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİNİN GEÇERLİK ve GÜVENİRLİĞİ

Bu araştırmanın acil sağlık hizmetleri personeli ile yürütüldüğü, hasta ve hasta yakınlarıyla yaşanan sözel ve fiziksel tartışmaların bu sektörde sık yaşanan durumlar olduğu bilgisinden hareketle, ölçeğe bu yönde iki madde eklenmiş ve katılımcılara ölçek 16 madde olarak sunulmuştur. Bu durum ölçeğin geçerlik ve güvenirlilik analizlerinin tekrar gözden geçirilme gereğini ortaya çıkarmıştır. Ancak, yapılan ilk analizler ölçeğe sonradan eklenen iki maddenin ölçeğin bütünlüğünü bozduğunu göstermesi nedeniyle, bu maddeler çıkarılarak 14 maddelik ölçeğe açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi, alt ve üst %27'lik t testi, madde toplam korelasyonu ve Cronbach Alpha testleri uygulanmıştır. Ölçeğin orijinal yapısına uygun olarak 14 soru ve 2 faktör ile başlanan açımlayıcı faktör analizinde, ilk Varimax döndürmesinde ait oldukları faktörde düşük, diğer faktörlerde yüksek yük değeri alan, birden fazla faktörde yüksek yük değerlerine sahip olan ve yük değerleri arasındaki fark 0,10'dan yüksek olan, negatif faktör yüküne sahip 2 madde (stres 5, stres 12) tespit edilmiştir. Bu iki madde ölçekten çıkarılarak araştırmanın amacı doğrultusunda uygulanan analizler 12 madde üzerinden yapılmıştır.

Güvenirlilik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,82, alt boyutların Alpha katsayıları 0,83 ve 0,82 bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,33 ile 0,60 aralığında) olduğu, tüm maddelerin alt ve üst %27'lik kısımlarının karşılaştırılmasına ait t değerlerinin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Ölçeğin bir örneği Ek 2'de verilmiştir.

## **SÜREKLİ ÖFKE ve ÖFKE İFADE TARZI ÖLÇEKLERİNİN GEÇERLİK ve GÜVENİRLİĞİ**

Analizlere geçilmeden önce sürekli öfke ölçeği ile öfke ifade tarzı ölçeğinin öfke içte, öfke dışı ve öfke kontrol ölçekleri faktör yapılarının orijinaline uygunluğu ve güvenilirlik açısından incelenmiştir.

### **Sürekli Öfke Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği**

Sürekli öfke ölçeği için madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları 10 madde ve tek faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığını göstermiştir (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997). Faktör yükü 0,40'ın altında kalan ve hata varyansı çok yüksek olan bir madde (m 5) olduğu gözlenmiş ve model uyumunu etkileyen bu maddenin çıkarılması uygun görülmüştür. Doğrulayıcı faktör analizinin ikinci aşamasında ölçekte 9 maddenin kaldığı, kalan maddelerin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlenmiştir. Modifikasyon önerilerine uygun olarak kovaryans bağlantıları (m2-m3, m6-m7, m8-m10) kurulduktan sonra, modelin uyum indekslerinin genel olarak iyi uyum düzeyine yükseldiği tespit edilmiştir (Çokluk, Şekercioglu ve Büyüköztürk, 2010; Meydan ve Şeşen, 2011). Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,42 ile 0,74 aralığında değişmektedir (Tablo 6, Şekil 2). Bu sonuçlar, Sürekli Öfke Ölçeğinin 9 madde ve tek alt boyuttan oluştuğunu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğunu göstermektedir.

Güvenirlik analizi sonuçları bakıldığında, ölçeğin Cronbach Alpha katsayısının 0,85 olduğu, maddelerin madde-toplam korelasyonlarının 0,40 ile 0,66 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeğin bir örneği Ek 3'de verilmiştir.

### **Öfke İçte Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği**

Öfke içte ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 8 madde ve tek faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997) gözlenmiştir. Faktör yükleri 0,40'ın altında kalan ve hata varyansları çok yüksek iki madde (m1, m4) olduğu tespit edildiğinden, model uyumunu etkileyen söz konusu maddenin çıkarılması uygun görülmüştür.

Doğrulatoryıcı faktör analizi sonucunda ölçekte 6 maddenin kaldığı, kalan maddelerin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden modifikasyon önerilerine uygun olarak kovaryans bağlantıları (m7-m8) kurulduktan sonra modelin uyum indekslerinin genel olarak iyi uyum düzeyine yükseldiği tespit edilmiştir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010; Meydan ve Şeşen, 2011). Modele ilişkin doğrulatoryıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,40 ile 0,61 aralığında değişmektedir. Elde edilen sonuçlara göre Öfke İçte Ölçeğinin 6 madde ve tek alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde ölçeğin Cronbach alpha katsayısı 0,72 olarak bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,33 ile 0,57 aralığında) olduğu görülmektedir. Ölçeğin bir örneği Ek 3'de verilmiştir.

### **Öfke Dışa Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliliği**

Öfke dışa ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulatoryıcı faktör analizinde, 8 madde ve tek faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olduğu (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997, s. 329-333) gözlemlenmiştir. Doğrulatoryıcı faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan 8 maddenin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden ve uygun modifikasyon önerisi de olmadığından kovaryans bağlantılarına gerek duyulmamıştır. Modele ilişkin doğrulatoryıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,40 ile 0,61 aralığında değişmektedir. Elde edilen sonuçlar Öfke Dışa Ölçeğinin 8 madde ve tek alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğu ortaya koymuştur.

Güvenirlilik analizi sonuçları ölçeğin Cronbach alpha katsayısı 0,80 olduğunu göstermiştir. Tüm maddelerin madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek olup katsayılar 0,41 ile 0,59 aralığında değişmektedir. Ölçeğin bir örneği Ek 3'de verilmiştir.

### **Öfke Kontrol Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliliği**

Öfke kontrol ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulatoryıcı faktör analizinde, 8 madde ve tek faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olduğu (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997, s. 329-333) gözlen-

miştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan 8 maddenin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden ve uygun modifikasyon önerisi de olmadığından kovaryans bağlantılarına gerek duyulmamıştır. Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,44 ile 0,65 aralığında değişmektedir. Elde edilen sonuçlara göre Öfke Kontrol Ölçeğinin 8 madde ve tek alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

Güvenirlilik analizi sonuçları bakıldığında, ölçeğin Cronbach alpha katsayısının 0,80 olduğu, maddelerin madde-toplam korelasyonlarının 0,57 ile 0,59 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeğin bir örneği Ek 3’de verilmiştir.

### **ÇOK BOYUTLU ALGILANAN SOSYAL DESTEK ÖLÇEĞİNİN GEÇERLİK ve GÜVENİRLİĞİ**

Algılanan sosyal destek ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 8 madde ve üç faktörlü yapının uyum indekslerinin kısmen kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997) gözlemlenmiştir. Modifikasyon önerilerine uygun olarak kovaryans bağlantıları (m6-m7, m9-m10) kurulduktan sonra modelin uyum indekslerinin genel olarak iyi uyum düzeyine yükseldiği, sorunlu madde olmadığı, ölçekte yer alan 12 maddenin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu tespit edildi (Çokluk, Şekercioglu ve Büyüköztürk, 2010, s. 271-272; Meydan ve Şeşen, 2011, s. 37). Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,77 ile 0,87 aralığında değişmektedir. Elde edilen sonuçlara göre Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin 12 madde ve 3 alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

Güvenirlilik analizleri sonucunda aile, arkadaş, özel kişi alt boyutları ile ölçeğin toplamının Cronbach alfa katsayıları sırasıyla 0,87, 0,90, 0,91 ve 0,92 olarak bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30’dan yüksek (0,57 ile 0,72 aralığında) olduğu görülmektedir. Ölçeğin bir örneği Ek 4’de verilmiştir.



## SALDIRGANLIK ÖLÇEĞİNİN GEÇERLİK ve GÜVENİRLİĞİ

Saldırganlık ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 34 madde ve 5 faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997, s. 329-333) gözlenmiştir. Faktör yükleri 0,40'ın altında kalan ve hata varyansları çok yüksek maddeler (m17, m24, m25, m20, m26, m3, m16, m19, m2, m5, m9, m33, m18, m30, m34) olduğu tespit edildiğinden model uyumunu etkileyen söz konusu maddelerin çıkarılması uygun görülmüştür.

Doğrulayıcı faktör analizi aşamaları sonucunda ölçekte 19 maddenin kaldığı, kalan maddelerin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden modifikasyon önerilerine uygun olarak kovaryans bağlantıları (m21-m31) kurulduktan sonra modelin uyum indekslerinin genel olarak iyi uyum düzeyine yükseldiği görülmüştür (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010; Meydan ve Şeşen, 2011) Elde edilen sonuçlara göre Saldırganlık Ölçeğinin 19 madde ve 5 alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin yeni yapıda uygun olduğu tespit edilmiştir. Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri “Fiziksel Saldırganlık” faktöründe 0,60-0,80 aralığında; “Sözel Saldırganlık” faktöründe 0,62-0,84; “Öfke” faktöründe 0,55-0,74 aralığında; “Düşmanlık” faktöründe 0,41-0,59 aralığında; “Dolaylı Saldırganlık” faktöründe 0,66-0,78 aralığında değişmektedir (Tablo 16, Şekil 7). Güvenirlilik analizi sonuçları ölçeğin Cronbach Alpha katsayısının 0,91 olduğunu göstermiştir. Alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,84-0,73-0,79-0,58 ve 0,77 olarak bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,30 ile 0,69 aralığında) olduğu görülmektedir. Ölçeğin bir örneği Ek 5'de verilmiştir.

## Ek VII. Faktör Analizleri

### ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİ AÇIMLAYICI FAKTÖR ANALİZİ

#### SONUÇLARI

Algılanan Stres Ölçeği-14 beşli likert tipinde (1-hiçbir zaman, 5-çok sık) ve son değişiklikle 16 madde ve 2 alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutlar “Yetersiz Öz Yeterlik Algısı” (7 madde) ve “Stres/Rahatsızlık Algısı” (9 madde) olarak isimlendirilmiştir. Ölçekteki tüm ifadeler değiştirilip yeni sorular eklendiğinden açımlayıcı, doğrulayıcı faktör analizleri ve güvenirlik analizleri birlikte uygulanmıştır.

Açımlayıcı faktör analizinde KMO 0,84; Bartlett’s küresellik testi anlamlılık düzeyi ise  $p<0,01$  olarak ölçülmüştür. 427 kişilik örneklem ile yapılan uygulamadan elde edilen veriler ile açımlayıcı faktör analizi yapılmasının uygun olduğu gözlenmiştir. Ölçeğin orijinal yapısına uygun olarak 14 soru ve 2 faktör ile başlanan açımlayıcı faktör analizinde ilk Varimax döndürmesinde ait oldukları faktörde düşük, diğer faktörlerde yüksek yük değeri alan, birden fazla faktörde yüksek yük değerlerine sahip olan ve yük değerleri arasındaki fark 0,10’dan yüksek olan, negatif faktör yüküne sahip 2 madde (stres5, stres12) tespit edildi (Tablo 1).

**Tablo 1. Algılanan Stres Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi**

Madde No	F1	F2	Varyans %
stres1	0,004	0,701	25,86
stres2	0,187	0,763	
stres3	0,026	0,752	
stres11	0,099	0,750	
stres12	0,483	-0,411	
stres14	0,070	0,740	
stres16	0,161	0,650	
stres5	0,575	-0,277	25,73
stres6	0,704	0,033	
stres7	0,650	0,355	
stres9	0,757	0,189	
stres10	0,762	0,117	
stres13	0,654	0,001	
stres15	0,694	0,096	
Kaiser-Meyer Olkin: 0,843 Batlett’s Test of Sphericity Sig. : 0,00			51,59

Söz konusu maddeler ölçekten çıkarılarak son varimax döndürmesinde Tablo 2’deki sonuçlar elde edilmiştir.

**Tablo 2. Algılanan Stres Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi (Son Varimax)**

Madde No	F1	F2	Varyans %
stres1	0,717	0,013	27,91
stres2	0,759	0,218	
stres3	0,754	0,055	
stres11	0,753	0,069	
stres14	0,750	0,085	
stres16	0,660	0,166	
stres6	0,002	0,703	26,94
stres7	0,306	0,689	
stres9	0,144	0,778	
stres10	0,077	0,777	
stres13	0,045	0,683	
stres15	0,064	0,705	
Kaiser-Meyer Olkin: 0,833 Batlett's Test of Sphericity Sig. : 0,00			54,85

Ölçekte kalan 12 madde ve 2 alt boyutun açıkladığı toplam varyans %54,85 olarak bulunmuştur. Faktörlerin açıkladıkları varyanslar sırasıyla %27,9 ve %26,9 olarak gerçekleşmiştir. Maddelerin ait oldukları faktörlerdeki yük değerlerinin 0,66 ile 0,78 arasında değiştiği; tüm maddelerin ait oldukları faktörde yüksek, diğer faktörlerde düşük faktör yüklerine sahip oldukları, negatif faktör yüklerinin olmadığı tespit edildi (Tablo 2).

### **Algılanan Stres Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

Algılanan stres ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 14 madde ve 2 faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997, s. 329-333) gözlenmiştir (Tablo 3). Faktör yükleri 0,40'ın altında kalan ve hata varyansları çok yüksek maddeler (stres5, stres12) olduğu tespit edildiğinden ve açımlayıcı faktör analizinde de aynı maddelerin sorunlu olması nedeniyle model uyumunu etkileyen söz konusu maddelerin çıkarılması uygun görülmüştür.

**Tablo 3. Algılanan Stres Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri**

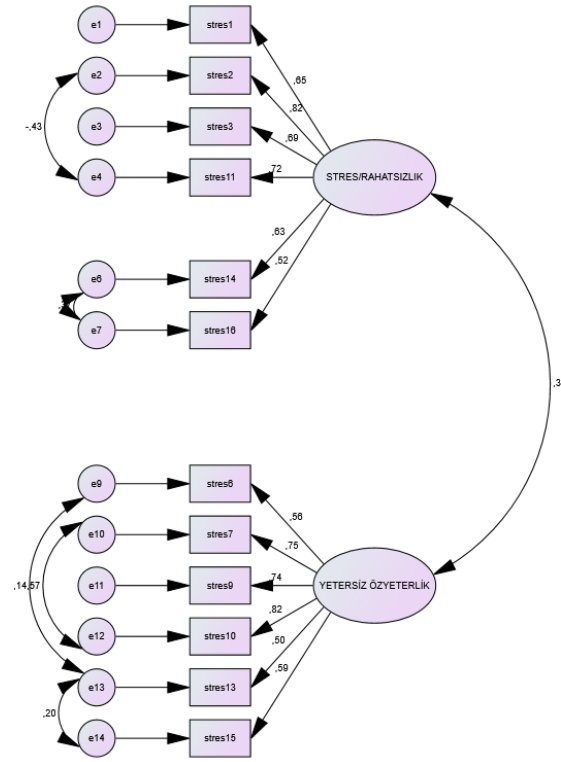
Model Uyum İndeksleri	İlk DFA (Madde Sayısı=14)	Son DFA (Madde Sayısı=12)	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
X <sup>2</sup> /sd	6,04	2,87	0 < X <sup>2</sup> /sd < 5	0 < X <sup>2</sup> /sd < 3
RMSEA	0,11	0,06	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,10	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,05
SRMR	0,11	0,06	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,08	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,05
GFI	0,87	0,95	0,90 ≤ GFI ≤ 1,0	0,95 ≤ GFI ≤ 1,0
NFI	0,78	0,92	0,90 ≤ NFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NFI ≤ 1,0
NNFI	0,77	0,93	0,90 ≤ NNFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NNFI ≤ 1,0
CFI	0,81	0,95	0,90 ≤ CFI ≤ 1,0	0,95 ≤ CFI ≤ 1,0

Doğrulayıcı faktör analizi aşamaları sonucunda ölçekte 12 maddenin kaldığı, kalan maddelerin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden modifikasyon önerilerine uygun olarak kovaryans bağlantıları kurulduktan sonra modelin uyum indekslerinin genel olarak iyi uyum düzeyine yükseldiği tespit edildi (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010, s. 271-272; Meydan ve Şeşen, 2011, s. 37). Elde edilen sonuçlara göre Algılanan Stres Ölçeğinin 12 madde ve 2 alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin yeni yapıda uygun olduğu tespit edilmiştir. Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri “Stres/Rahatsızlık Algısı” faktöründe 0,52-0,82 aralığında; “Yetersiz Özyeterlik Algısı” faktöründe 0,50-0,82 aralığında değişmektedir (Tablo 4, Şekil 1).

**Tablo 4. Algılanan Stres Ölçeği DFA Sonuçları**

Faktör ve Maddeler	Std. $\beta$	t	R <sup>2</sup>
Stres/Rahatsızlık Algısı			0,46
stres1	0,65		0,42
stres2	0,82	12,57**	0,67
stres3	0,69	12,11**	0,48
stres11	0,72	11,31**	0,52
stres14	0,63	11,19**	0,40
stres16	0,52	9,58**	0,27
Yetersiz Özyeterlik Algısı			0,31
stres6	0,56	8,73**	0,31
stres7	0,75	7,62**	0,55
stres9	0,74	7,98**	0,56
stres10	0,82	7,89**	0,69
stres13	0,50	6,84**	0,25
stres15	0,59	7,38**	0,35

\*\*p<0,01



Şekil 1. Algılanan Stres Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

### Algılanan Stres Ölçeğinin Güvenirliği

Tablo 4. Algılanan Stres Ölçeği Madde Analizi Sonuçları

Faktör ve Maddeler	t (n1=n2=115)	r (n=427)	$\alpha$	$\alpha$
Stres/Rahatsızlık Algısı				0,82
stres1	-11,09**	0,42	0,83	
stres2	-16,17**	0,60		
stres3	-13,11**	0,48		
stres11	-9,00**	0,40		
stres14	-13,46**	0,50		
stres16	-12,71**	0,49		
Yetersiz Öz Yeterlik Algısı				0,82
stres6	-9,85**	0,37	0,82	
stres7	-16,15**	0,59		
stres9	-14,95**	0,52		
stres10	-13,14**	0,47		
stres13	-9,44**	0,33		
stres15	-12,42**	0,42		

r: Madde Toplam Korelasyonu

t: Alt ve üst %27 t testi

$\alpha$ : Cronbach Alpha \*\*p<0,01

Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,82; alt boyutların Alpha katsayıları 0,83 ve 0,82 bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,33 ile 0,60 aralığında) olduğu, tüm maddelerin alt ve üst %27'lik kısımlarının karşılaştırılmasına ait t değerlerinin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir (Tablo 4). Bu sonuçlar, ölçekte yer alan maddelerin geçerliklerinin yüksek olduğu, ölçmek istenen davranış bakımından örnekleme ayırt ettikleri ve ölçeklerde yer alan maddelerin ölçek içinde aynı davranışı ölçmeye yönelik maddeler oldukları şeklinde yorumlanabilir.

### SÜREKLİ ÖFKE ÖLÇEĞİ DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI

Süreklilik ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 10 madde ve tek faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997; 329-333) gözlemlenmiştir (Tablo 5). Faktör yükleri 0,40'ın altında kalan ve hata varyansları çok yüksek bir madde (m5) olduğu tespit edildiğinden model uyumunu etkileyen söz konusu maddenin çıkarılması uygun görülmüştür.

**Tablo 5. Sürekli Öfke Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri**

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA (Madde Sayısı=10)	Son DFA (Madde Sayısı=9)	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
X <sup>2</sup> /sd	8,52	3,63	0 < X <sup>2</sup> /sd < 5	0 < X <sup>2</sup> /sd < 3
RMSEA	0,13	0,08	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,10	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,05
SRMR	0,08	0,04	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,08	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,05
GFI	0,86	0,96	0,90 ≤ GFI ≤ 1,0	0,95 ≤ GFI ≤ 1,0
NFI	0,80	0,94	0,90 ≤ NFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NFI ≤ 1,0
NNFI	0,76	0,93	0,90 ≤ NNFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NNFI ≤ 1,0
CFI	0,82	0,95	0,90 ≤ CFI ≤ 1,0	0,95 ≤ CFI ≤ 1,0

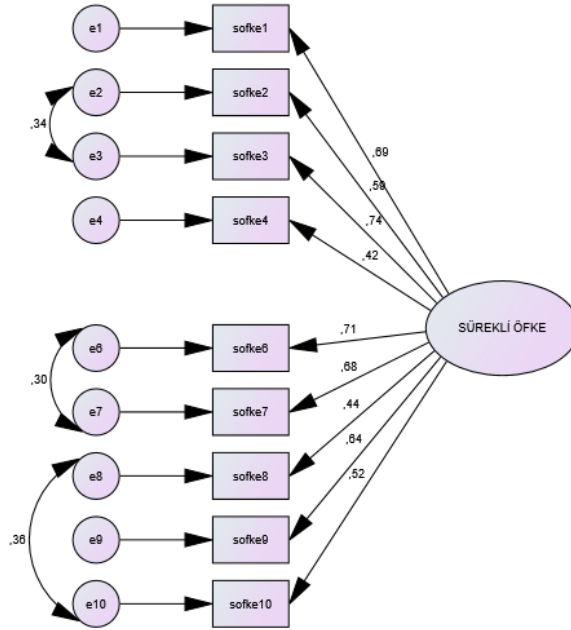
Doğrulayıcı faktör analizi ikinci aşamasında ölçekte 9 maddenin kaldığı, kalan maddelerin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden modifikasyon önerilerine uygun olarak kovaryans bağlantıları (m2-m3, m6-m7, m8-m10) kurulduktan sonra modelin uyum indekslerinin genel olarak iyi uyum düzeyine yükseldiği tespit edildi (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010, s.271-272; Meydan ve Şeşen, 2011, s.37). Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,42 ile 0,74 aralığında değişmektedir (Tablo 6, Şekil 2). Elde edilen sonuçlara göre Sürekli Öfke Ölçeğinin 9 madde ve tek alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 6. Sürekli Öfke Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları**

Faktör ve Maddeler	Std. $\beta$	t	$R^2$	r	$\alpha$
m1	0,69		0,48	0,62	0,85
m2	0,58	10,34**	0,34	0,54	
m3	0,74	12,76**	0,55	0,66	
m4	0,42	7,74**	0,18	0,40	
m6	0,71	12,29**	0,50	0,65	
m7	0,68	11,73**	0,46	0,63	
m8	0,44	7,98**	0,19	0,46	
m9	0,64	11,42**	0,41	0,59	
m10	0,52	9,47**	0,47	0,53	

r: Madde Toplam Korelasyonu      \*\*p<0,01

Güvenirlik analizi sonuçları incelendiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,85 olarak bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,40 ile 0,66 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 6).

**Şekil 2. Sürekli Öfke Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı**

### Öfke İçte Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Öfke içte ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 8 madde ve tek faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997, s. 329-333) gözlenmiştir (Tablo 7). Faktör yükleri 0,40'ın altında kalan ve hata varyansları çok yüksek bir madde (m1, m4) olduğu tespit edildiğinden model uyumunu etkileyen söz konusu maddenin çıkarılması uygun görülmüştür.

**Tablo 7. Öfke İçte Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri**

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA (Madde Sayısı=8)	Son DFA (Madde Sayısı=6)	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
X <sup>2</sup> /sd	6,90	4,04	0 < X <sup>2</sup> /sd < 5	0 < X <sup>2</sup> /sd < 3
RMSEA	0,12	0,08	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,10	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,05
SRMR	0,08	0,04	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,08	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,05
GFI	0,92	0,98	0,90 ≤ GFI ≤ 1,0	0,95 ≤ GFI ≤ 1,0
NFI	0,76	0,93	0,90 ≤ NFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NFI ≤ 1,0
NNFI	0,70	0,90	0,90 ≤ NNFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NNFI ≤ 1,0
CFI	0,79	0,95	0,90 ≤ CFI ≤ 1,0	0,95 ≤ CFI ≤ 1,0

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçekte 6 maddenin kaldığı, kalan maddelerin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden modifikasyon önerilerine uygun olarak kovaryans bağlantıları (m7-m8) kurulduktan sonra modelin uyum indekslerinin genel olarak iyi uyum düzeyine yükseldiği tespit edildi (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010, s. 271-272; Meydan ve Şeşen, 2011, s. 37). Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,40 ile 0,61 aralığında değişmektedir (Tablo 8, Şekil 3). Elde edilen sonuçlara göre Öfke İçte Ölçeğinin 6 madde ve tek alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 8. Öfke İçte Ölçeği DFA ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları**

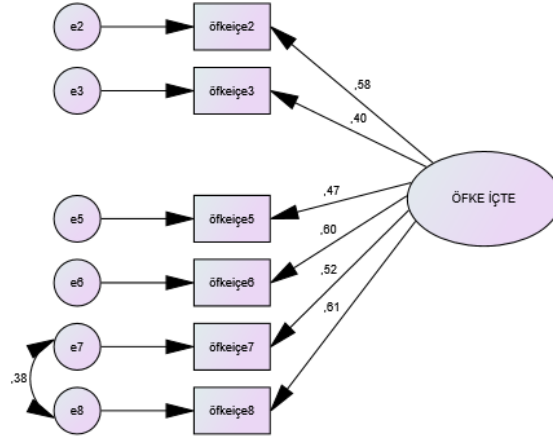
Faktör ve Maddeler	Std. $\beta$	t	R <sup>2</sup>	r	$\alpha$
m2	0,58		0,34	0,47	0,72
m3	0,40	6,06	0,16	0,33	
m5	0,47	6,89	0,22	0,36	
m6	0,60	7,88	0,36	0,47	
m7	0,52	7,06	0,27	0,52	
m8	0,61	7,78	0,37	0,57	

r: Madde Toplam Korelasyonu

\*\*p<0,01



Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,72 olarak bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,33 ile 0,57 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 8).



**Şekil 3. Öfke İçte Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı**

### Öfke Dışa Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Öfke dışa ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 8 madde ve tek faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olduğu (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997, s. 329-333) gözlenmiştir (Tablo 9).

**Tablo 9. Öfke Dışa Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri**

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA (Madde Sayısı=8)	Uyum Değerleri	
		Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
$X^2/sd$	3,03	$0 < X^2/sd < 5$	$0 < X^2/sd < 3$
RMSEA	0,07	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,10$	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$
SRMR	0,04	$0,00 \leq SRMR \leq 0,08$	$0,00 \leq SRMR \leq 0,05$
GFI	0,97	$0,90 \leq GFI \leq 1,0$	$0,95 \leq GFI \leq 1,0$
NFI	0,92	$0,90 \leq NFI \leq 1,0$	$0,95 \leq NFI \leq 1,0$
NNFI	0,93	$0,90 \leq NNFI \leq 1,0$	$0,95 \leq NNFI \leq 1,0$
CFI	0,95	$0,90 \leq CFI \leq 1,0$	$0,95 \leq CFI \leq 1,0$

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan 8 maddenin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden ve uygun modifikasyon önerisi de olmadığından kovaryans bağlantılarına gerek duyulmamıştır. Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,40 ile 0,61 aralığında değişmektedir (Tablo 10, Şekil 4).

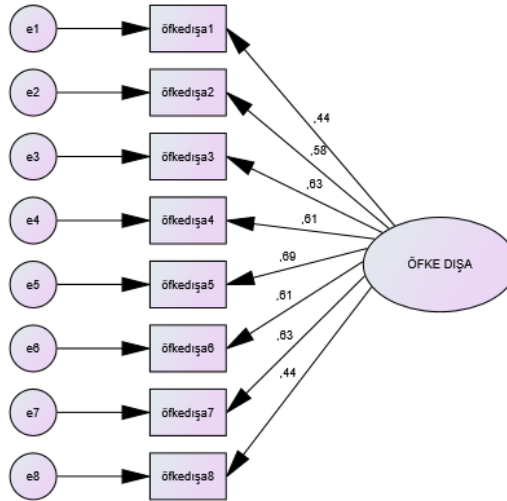
Elde edilen sonuçlara göre Öfke Dışa Ölçeğinin 8 madde ve tek alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 10. Öfke Dışa Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları**

Faktör ve Maddeler	Std. $\beta$	t	$R^2$	r	$\alpha$
m1	0,44		0,19	0,41	0,80
m2	0,58	7,37**	0,34	0,51	
m3	0,63	7,65**	0,40	0,53	
m4	0,61	7,56**	0,37	0,55	
m5	0,69	7,92**	0,48	0,59	
m6	0,61	7,54**	0,37	0,52	
m7	0,63	7,64**	0,40	0,56	
m8	0,44	6,41**	0,19	0,41	

r: Madde Toplam Korelasyonu \*\*p<0,01

Güvenirlik analizi sonuçları incelendiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,80 olarak bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,41 ile 0,59 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 10).



**Şekil 4. Öfke Dışa Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı**

### Öfke Kontrol Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Öfke kontrol ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 8 madde ve tek faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olduğu (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997, s. 329-333) gözlenmiştir (Tablo 11).

**Tablo 11. Öfke Kontrol Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri**

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA (Madde Sayısı=8)	Uyum Değerleri	
		Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
X <sup>2</sup> /sd	2,88	0 < X <sup>2</sup> /sd < 5	0 < X <sup>2</sup> /sd < 3
RMSEA	0,07	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,10	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,05
SRMR	0,04	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,08	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,05
GFI	0,97	0,90 ≤ GFI ≤ 1,0	0,95 ≤ GFI ≤ 1,0
NFI	0,93	0,90 ≤ NFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NFI ≤ 1,0
NNFI	0,93	0,90 ≤ NNFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NNFI ≤ 1,0
CFI	0,95	0,90 ≤ CFI ≤ 1,0	0,95 ≤ CFI ≤ 1,0

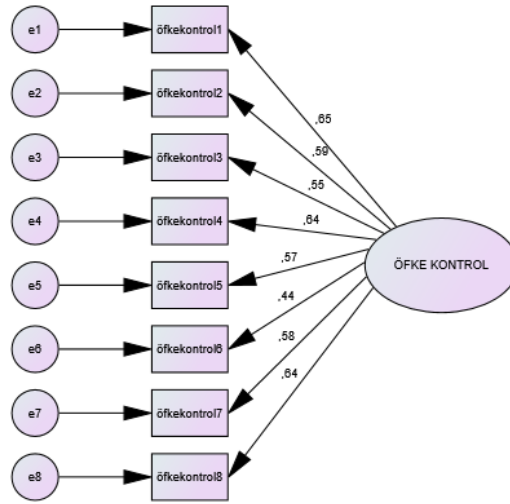
Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçekte yer alan 8 maddenin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden ve uygun modifikasyon önerisi de olmadığından kovaryans bağlantılarına gerek duyulmamıştır. Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,44 ile 0,65 aralığında değişmektedir (Tablo 12, Şekil 5). Elde edilen sonuçlara göre Öfke Kontrol Ölçeğinin 8 madde ve tek alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 12. Öfke Kontrol Ölçeği DFA ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları**

Faktör ve Maddeler	Std. $\beta$	t	R <sup>2</sup>	r	$\alpha$
m1	0,59		0,35	0,57	0,80
m2	0,65	9,99**	0,42	0,52	
m3	0,55	9,41**	0,30	0,48	
m4	0,64	10,67**	0,41	0,56	
m5	0,57	9,66**	0,32	0,50	
m6	0,44	7,81**	0,19	0,41	
m7	0,58	9,84**	0,34	0,52	
m8	0,64	10,68**	0,41	0,57	

r: Madde Toplam Korelasyonu      \*\*p<0,01

Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,80 olarak bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,57 ile 0,59 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 12).



**Şekil 5. Öfke Kontrol Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı**

## ALGILANAN SOSYAL DESTEK ÖLÇEĞİ DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI

Algılanan sosyal destek ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 8 madde ve üç faktörlü yapının uyum indekslerinin kısmen kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997, s. 329-333) gözlenmiştir (Tablo 13).

Tablo 13. Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA (Madde Sayısı=12)	Son DFA (Madde Sayısı=12)	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
$X^2/sd$	5,17	3,11	$0 < X^2/sd < 5$	$0 < X^2/sd < 3$
RMSEA	0,10	0,07	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,10$	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$
SRMR	0,04	0,03	$0,00 \leq SRMR \leq 0,08$	$0,00 \leq SRMR \leq 0,05$
GFI	0,91	0,94	$0,90 \leq GFI \leq 1,0$	$0,95 \leq GFI \leq 1,0$
NFI	0,93	0,96	$0,90 \leq NFI \leq 1,0$	$0,95 \leq NFI \leq 1,0$
NNFI	0,92	0,96	$0,90 \leq NNFI \leq 1,0$	$0,95 \leq NNFI \leq 1,0$
CFI	0,94	0,97	$0,90 \leq CFI \leq 1,0$	$0,95 \leq CFI \leq 1,0$

Modifikasyon önerilerine uygun olarak kovaryans bağlantıları (m6-m7, m9-m10) kurulduktan sonra modelin uyum indekslerinin genel olarak iyi uyum düzeyine yükseldiği, sorunlu madde olmadığı, ölçekte yer alan 12 maddenin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu tespit edildi (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010, s. 271-272; Meydan ve Şe-

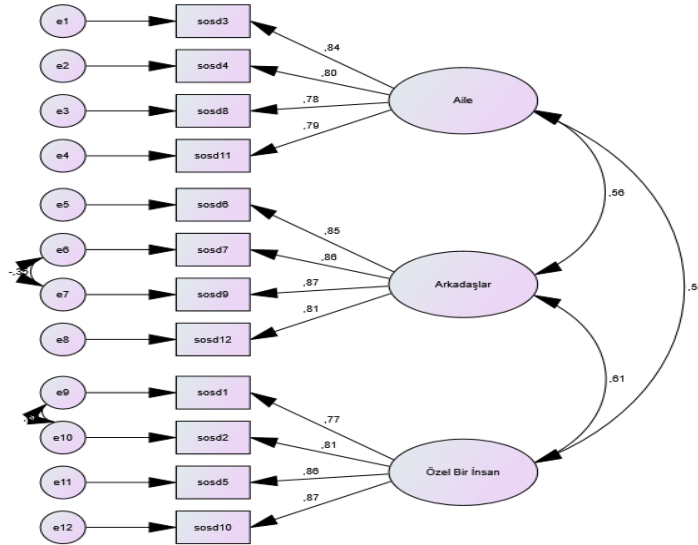
şen, 2011, s. 37).. Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri 0,77 ile 0,87 aralığında değişmektedir (Tablo 14, Şekil 6). Elde edilen sonuçlara göre Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin 12 madde ve 3 alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 14. Algılanan Sosyal Destek Ölçeği DFA ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları**

Faktör ve Maddeler	Std. $\beta$	t	$R^2$	r	$\alpha$	$\alpha$
Aile						0,87
m1	0,84		0,71	0,64		
m2	0,81	18,57**	0,66	0,57		
m3	0,78	17,83**	0,61	0,62		
Arkadaşlar						0,90
m5	0,85		0,72	0,69		
m6	0,86	21,29**	0,74	0,65		
m7	0,87	21,52**	0,76	0,70		
Özel Bir İnsan						0,91
m9	0,77		0,59	0,70		
m10	0,81	27,59**	0,66	0,72		
m11	0,86	18,47**	0,74	0,69		
m12	0,88	18,66**	0,77	0,72		

r: Madde Toplam Korelasyonu \*\*p<0,01

Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,92 olarak bulunmuştur. Alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,87 – 0,90 ve 0,91 olarak bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,57 ile 0,72 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 14).



**Şekil 6. Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı**

## SALDIRGANLIK ÖLÇEĞİ DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI

Saldırganlık ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, 34 madde ve 5 faktörlü yapının uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Bayram, 2010; Sümer, 2000; Raykov, 1997, s. 329-333) gözlenmiştir (Tablo 15). Faktör yükleri 0,40'ın altında kalan ve hata varyansları çok yüksek maddeler (m17, m24, m25, m20, m26, m3, m16, m19, m2, m5, m9, m33, m18, m30, m34) olduğu tespit edildiğinden model uyumunu etkileyen söz konusu maddelerin çıkarılması uygun görülmüştür.

**Tablo 15. Saldırganlık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri**

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA (Madde Sayısı=34)	Son DFA (Madde Sayısı=19)	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
X <sup>2</sup> /sd	3,55	2,46	0 < X <sup>2</sup> /sd < 5	0 < X <sup>2</sup> /sd < 3
RMSEA	0,08	0,06	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,10	0,00 ≤ RMSEA ≤ 0,05
SRMR	0,07	0,04	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,08	0,00 ≤ SRMR ≤ 0,05
GFI	0,78	0,92	0,90 ≤ GFI ≤ 1,0	0,95 ≤ GFI ≤ 1,0
NFI	0,71	0,90	0,90 ≤ NFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NFI ≤ 1,0
NNFI	0,76	0,93	0,90 ≤ NNFI ≤ 1,0	0,95 ≤ NNFI ≤ 1,0
CFI	0,77	0,94	0,90 ≤ CFI ≤ 1,0	0,95 ≤ CFI ≤ 1,0

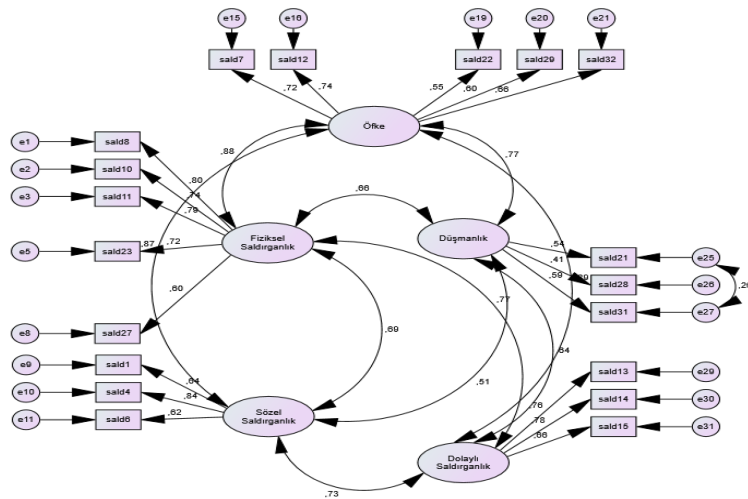
Doğrulayıcı faktör analizi aşamaları sonucunda ölçekte 19 maddenin kaldığı, kalan maddelerin faktör yüklerinin ve hata varyanslarının uygun olduğu gözlemlendiğinden modifikasyon önerilerine uygun olarak kovaryans bağlantıları (m21-m31) kurulduktan sonra modelin uyum indekslerinin genel olarak iyi uyum düzeyine yükseldiği tespit edildi (Çokluk, Şekerci-oğlu ve Büyüköztürk, 2010, s. 271-272; Meydan ve Şeşen, 2011, s. 37). Elde edilen sonuçlara göre Saldırganlık Ölçeğinin 19 madde ve 5 alt boyuttan oluştuğu ve madde faktör ilişkisinin yeni yapıda uygun olduğu tespit edilmiştir. Modele ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yükleri “Fiziksel Saldırganlık” faktöründe 0,60-0,80 aralığında; “Sözel Saldırganlık” faktöründe 0,62-0,84; “Öfke” faktöründe 0,55-0,74 aralığında; “Düşmanlık” faktöründe 0,41-0,59 aralığında; “Dolaylı Saldırganlık” faktöründe 0,66-0,78 aralığında değişmektedir (Tablo 16, Şekil 7).

**Tablo 16. Saldırganlık Ölçeği DFA Sonuçları**

Faktör ve Maddeler	Std. $\beta$	t	$R^2$	r	$\alpha$	$\alpha$
<b>Fiziksel Saldırganlık</b>						
m8	0,80		0,64	0,68	0,84	
m10	0,74	15,96**	0,55	0,65		
m11	0,79	17,29**	0,62	0,67		
m23	0,72	15,53**	0,52	0,64		
m27	0,60	12,62**	0,36	0,51		
<b>Sözel Saldırganlık</b>						
m1	0,64	12,79**	0,41	0,47	0,73	
m4	0,84	10,57**	0,71	0,66		
m6	0,62	8,72**	0,38	0,53		
<b>Öfke</b>						
m7	0,72		0,52	0,67	0,79	
m12	0,74	14,88**	0,55	0,69		
m22	0,55	11,10**	0,30	0,55		
m29	0,60	12,05**	0,36	0,58		
m32	0,66	13,22**	0,44	0,63		
<b>Düşmanlık</b>						
m21	0,54		0,29	0,43	0,58	
m28	0,41	5,46**	0,17	0,30		
m31	0,59	8,72**	0,35	0,45		
<b>Dolaylı Saldırganlık</b>						
m13	0,76		0,58	0,63	0,77	
m14	0,78	15,20**	0,61	0,66		
m15	0,66	12,93**	0,44	0,60		

M22\*\*p&lt;0,01

Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,91 olarak bulunmuştur. Alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,84 – 0,73 – 0,79 – 0,58 ve 0,77 olarak bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,30 ile 0,69 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 14).

**Şekil 7. Saldırganlık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı**

## Ek VIII. İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü ile Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

### Psikoloji Ana Bilim Dalı Arasında Yapılan Protokol

#### PROTOKOL

##### Taraflar:

##### Madde 1-

Bu protokol TC Sağlık Bakanlığı İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü ile *Ankara Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı* arasında yapılmıştır.

**Çalışmanın gerçekleştirileceği kurum/kuruluşlar:** *İstanbul Sağlık Müdürlüğü Sağlık Araştırmaları Şube Müdürlüğü – İstanbul Sağlık Müdürlüğü 112 Acil Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü*

**Çalışmanın adı:** 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarında algılanan stres ile saldırganlık arasındaki ilişkilerde sürekli öfke ve algılanan sosyal desteğin düzenleyeceği rolü.

**Bu çalışmayı yürütecek kişi/kişiler:** Bilal ŞAHİN

**Çalışmanın Konusu:** 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarında algılanan stres, saldırganlık, sürekli öfke hali ve algılanan sosyal destek faktörleri hakkındaki bu araştırmada, 4 adet psikolojik test uygulanmaktadır (Sürekli öfke ve öfke tarzı testi, Saldırganlık testi, Algılanan stres testi ve Çok boyutlu algılanan sosyal destek testi).

##### Madde 2-

a) Bu protokol ilimiz sınırları içinde İstanbul İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı kurum ve kuruluşlarda verilen hizmetleri, yapılan koruyucu sağlık hizmeti çalışmalarını ya da yapılan kayıtlar sonucu elde edilen istatistik verileri içeren ve kurum personeli ve/veya kuruma başvuran kişilerle yapılacak anket çalışmalarını kurula bağlamak amacı ile düzenlenmiştir.

b)Yapılacak bilimsel çalışma proje aşamasında iken İl Sağlık Müdürlüğü tarafından değerlendirilecektir.

c)Çalışma uygulanırken kapsam dışı hiçbir veri toplanmayacaktır. Çalışmanın detayında kapsam dışı bırakılacak durumlar ve özellikler Ek:2 de bildirilmiştir.

d)Veri toplama sırasında Sağlık Bakanlığı Personelinden de yararlanılacaksa ayrıca Sağlık Müdürlüğünden onay alınacaktır.

e) 01.08.2014 tarihli Hasta hakları yönetmeliğinin Birinci Bölüm 5.madde d ve e fıkrası, Dördüncü Bölüm 21.maddesine kesinlikle riayet edilmesi gerekmektedir.

##### Sözleşme şartlarında aykırılık:

Protokol süresince yapılacak çalışmalar sırasında, yapılan çalışmayı devam ettiren kişi ya da kişiler aynı olacaktır. Saha çalışmasına katılan ve protokolle tesbit edilen kişide değişiklik yapılması ya da yeni kişinin çalışmaya dahil edilmesi ancak Sağlık Müdürlüğünün onayı ile mümkün olacaktır. Aksi halde protokol iptal edilecektir.

##### Protokolün süresi:

a) Bu çalışmanın yürütücüsü kurumlarımızda 3 (üç) ay süre ile çalışmasını yürütecektir.

b) **Başlangıç** 10.08.2015 / **Bitiş** 08.11.2015

c) Protokol, çalışmanın taraflarca planlanan ve kabul edilen süresi ile sınırlıdır. Uzatılması ancak yeni bir protokole bağlıdır.

d)Şartlarda oluşabilecek değişikliklere bağlı olarak Sağlık Müdürlüğü protokolü daha önce de sonlandırabilir.

##### İhtilafların çözümü:

Protokolün uygulanması ile ilgili çıkabilecek sorunlar tarafların yetkili temsilcileri tarafından görüşülerek çözülecektir.

##### Yürürlük:

a) Çalışma yayın/tez haline getirilmeden önce Sağlık Müdürlüğünün ilgili şubesi tarafından verilerin analizi değerlendirilecektir. Toplum sağlığı açısından sakıncalı verilerin yayınlanması kısıtlanabilecektir.

b) Çalışma Üniversite ya da kurum tarafından kabul edildikten sonra bir nüshası cd halinde İstanbul Sağlık Müdürlüğüne teslim edilecektir.

c)Yürürlük bölümündeki a ve b maddelerinin yerine getirilmediği takdirde kurumumuza ait veriler yayın/proje/tez ....vs gibi bilimsel bir çalışmada kullanılmayacaktır.

d)Çalışmayı gerçekleştiren kişi ya da kişiler kurumda görevlendirileceklerse ayrıca vilayet oluru da alınacaktır.

e) Her çalışmanın biri Sağlık Müdürlüğü personeli olmak üzere en az iki yürütücüsü olacaktır.

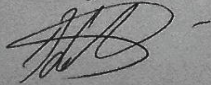
f)Yapılacak çalışmalarda Protokole ek olarak vilayet oluru da alınacaktır.

g)Çalışma esnasında her tür ilaç uygulaması veya girişim için gerek hastanın kendisi ya da yasal vasisinden izin alınacaktır. Ayrıca etik kuruldan onay alınacaktır.

##### Taraflar:

...../...../2015

Bilal ŞAHİN



01.08.2015

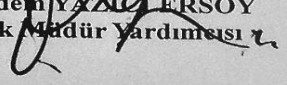
Prof. Dr. Selami ALBAYRAK

Vali a.

Sağlık Müdürü ✓

...../...../2015

Uzm. Dr. Çiğdem YAZICI ERSOY  
Sağlık Müdür Yardımcısı





**Ek IX. Özgeçmiş****CV****Kişisel Bilgiler****Ad Soyad:** Bilal ŞAHİN**Doğum Yeri ve Tarihi:** İnebolu 28.10.1984**T.C. Kimlik No:** 10181645938**Adres:** Avcılar/İSTANBUL**Mesleki ve Uzmanlık Alanları:** Bağımsız Proje Denetçisi, Proje Danışmanı, İş Güvenliği Uzmanı (C)**Kadro/Unvan:** 657 4/A Kamu Personeli, Sağlık Bakanlığı Acil Tıp Teknisyeni, İş Güvenliği Uzmanı ( C ), Bağımsız Proje Denetçisi**Ehliyet:** B tipi**Askerlik:** Tamamlandı, (2005)

Samsun Sahra Sıhhiye Okulu, (2004)

Hakkâri Dağ ve Komando Tugayı 2. Dağ ve Komando Taburu Sıhhiye Komando, (2004–2005)

**Eğitim Bilgileri****Master:** Ankara Ufuk Üniversitesi – Psikoloji ( 20.09.2013–2017)**Master Tez Konusu:** 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında Algılanan Stres İle Saldırganlık Arasındaki İlişkilerde Sürekli Öfke ve Algılanan Sosyal Desteğin Aracılık Rolü (2017)**Lisans:** Anadolu Üniversitesi – Sosyoloji (2019)**Lisans:** Anadolu Üniversitesi – İşletme (30.05.2011)**Ön Lisans:** İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu - İş Sağlığı ve İş Güvenliği 3 yıl (ÖSYM %100 Devlet Bursu-10.08.2011)**Ön Lisans:** Anadolu Üniversitesi - Halkla İlişkiler (07.09.2009)**Ön Lisans:** Anadolu Üniversitesi - Sosyal Hizmetler (05.06.2017)

Sosyal Hizmetler Stajı: Özel Yeşilköy Huzurevi (İstanbul, 2016)

Staj Puanı: 96

**Yan Dal:** İş Güvenliği Uzmanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Güvenliği Uzmanlığı Sertifikası (C) (07.06.2012) Belge No: 6561

İstanbul Aydın Üniversitesi İş Güvenliği Uzmanlık Eğitimi, (2011)

**Lise:** İnebolu Sağlık Meslek Lisesi - Acil Tıp Teknisyenliği (15.06.2002)

**İlköğretim:** İnebolu Atatürk İlköğretim Okulu (1991–1998)

---

## **Eğitim ve Sertifika Programları**

**İstanbul Sağlık Müdürlüğü Hasta Hakları Teorik ve Uygulama Eğitimi**  
13.09.2017-20.09.2017

### **Teorik Eğitim**

Hasta Haklarının Sağlık Hukuku Boyutunda Değerlendirilmesi

Hasta Haklarını Etik Boyutu

Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Uygulama Boyutları

Hasta ve Sağlık Çalışanı İlişkileri

Stres Yönetimi

Beden Dili ve Empati

### **Uygulama Eğitimi**

Hasta Hakları Birimi Uygulama Eğitimi

Hasta Hakları Kurulu Uygulama Eğitimi

**Birleşmiş Milletler Uzman Eğitimci Yetiştirme Programı Kapsamında Alınan Uzmanlık Eğitimleri (2016)**

### **Proje ve AR-GE Alanı**

- 1) Proje Yazarlığı
- 2) Proje Danışmanlığı
- 3) Bağımsız Proje Denetçiliği

### **ISO Kalite Yönetim Sistemleri Alanı**

- 1) ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi
- 2) ISO 9001:2008 İç Tetkikçi (İç Denetçi)
- 3) Stratejik Yönetim
- 4) OHSAS18001 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 5) ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- 6) ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- 7) Entegre Yönetim Sistemi
- 8) ISO 9001:2015 Revizyon
- 9) ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- 10) ISO 5001 Enerji Yönetim Sistemi
- 11) Risk Yönetimi
- 12) Etkili İletişim Beden Dili ve İmaj Yönetimi
- 13) Satış Pazarlama ve İkna Teknikleri
- 14) Takım Çalışması ve Yönetim Becerileri
- 15) Stres ve Zaman Yönetimi
- 16) Etkili Konuşma ve Diksiyon
- 17) CV Oluşturma ve Mülakat Teknikleri

### **Adli Vakalarda Maddi Delillere Yaklaşım Eğitimi**

İstanbul 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Sağlık Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığı İşbirliği Protokolü'ne istinaden verilmiş olan eğitim, 13.06.2016

### **Dünya Sağlık Örgütü Ankara Ofisi (WHO) CV Hazırlama Eğitimi**

T.C. Sağlık Bakanlığı Dış İlişkiler ve Avrupa Birliği Genel Müdürlüğü, Ankara  
13.01.2013

### **İstanbul Aydın Üniversitesi:**

İş Sağlığı ve İş Güvenliği Uzmanlık Eğitimi, (2011)

### **Hakkâri Dağ ve Komando Tugayı Emniyet Asayiş Yardımlaşma (EMASYA)**

İstihbarat-Keşif-Arama-Tarama- Savunma Eğitimi, 2004-2005

---

## **Burs ve Ödüller**

**Bahçelievler Kaymakamlığı Takdir Belgesi (2016)**

**UMKE Yurtdışı Görevi: Sağlık Bakanlığı Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Teşekkür Belgesi:** Gazzeli yaralı ve hastaların İsrail Tel Aviv'den Türkiye'ye hava operasyonu ile nakli, 2014

**Van Depremi Gönüllü Görev:** İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü Teşekkür Belgesi

**Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi Bahar Şenlikleri Masa Tenisi Şampiyonluğu (2008–2009)**

**İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu ÖSYM Tam Öğrenim Devlet Bursu (2008–2011)**

**19 Mayıs Gençlik ve Spor Bayramı Masa Tenisi Şampiyonluğu İnebolu (2001–2002)**

**Sağlık Bakanlığı Masa Tenisi Türkiye Grup Şampiyonluğu Konya (2001–2002)**

**Sağlık Bakanlığı Masa Tenisi Türkiye Şampiyonluğu İzmir (2002)**

---

## **İş Deneyimleri**

### **Yetkin Olunan Alanlar**

Sosyal Hizmetler, İş Sağlığı ve İş Güvenliği, Mobbing, ISO Kalite Yönetim Sistemleri, Ar-Ge Çalışmaları, Proje Koordinatörlüğü/Danışmanlığı, Mevzuat Çalışmaları, Hasta Hakları Koordinatörlüğü/Danışmanlığı, İşletme Yönetimi, Yönetim Danışmanlığı, İnsan Kaynakları Personel Seçme ve Yerleştirme, Denetim Hizmetleri, Redaksiyon/Sosyal Medya Editörlük

**T.C. Bahçelievler İlçe Sağlık Müdürlüğü (02.03.2016) (çalışmaya devam ediyor)**

İzleme ve Değerlendirme Hizmetleri

**İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü Sağlık Araştırmaları Şube Müdürlüğü** (18.02.2015-01.02.2016)

AR-GE ve Proje Çalışmaları

**Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatı, Ankara** (2013-2015)

Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Afet ve Acil Durum Yönetimi Daire Başkanlığı Göçmen Sağlık Hizmetleri Koordinasyon Birimi

**Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatı, Ankara** (2013-2015)

Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Afet ve Acil Durum Yönetimi Daire Başkanlığı UMKE Birimi

**Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi (UMKE) Yurtdışı Görevi, (13.08.2014)**

Türk Silahlı Kuvvetlerine ait ambulans haline dönüştürülen C-130 Askeri Uçak Filistinli yaralıları için Ankara'dan havalanmış olup 18 kişilik Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi (UMKE) ile 20 Gazzeli yaralı ve 18 hasta yakını İsrail Tel Aviv'den Ankara'ya hava operasyonu ile başarılı bir şekilde nakledilmiştir.

**Sağlık Bakanlığı Temsil Görevi**

Sağlık Bakanlığı adına MGK (Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreterliği) MGK'da yapılan NATO, Siber Güvenlik ve KBRN toplantılarında Bakanlık adına katılım sağladı.

**Sağlık Bakanlığı İzleme ve Değerlendirme Görevlendirmesi,**

(Müsteşar Karar Yazısı, 2014)

Sağlık Bakanlığı Müsteşar Karar Yazısı ile kurulan denetim ekibinde görevlendirilerek Bakanlık adına taşra teşkilatı Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri Birimleri'nin izleme, değerlendirme ve denetim görevlerinde bulunuldu.

**Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatı Personel Seçme Mülakatı, (22.11.2013)**

İstanbul 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği'nde çalıştığı sırada Sağlık Bakanlığı merkez teşkilatı personel istihdamı ve proje mülakatına katıldı. Mülakatta Acil Sağlık Sistemi üzerine sunum yaptı, ardından Müsteşar Karar Yazısı ile İstanbul'daki görevinden alınıp Sağlık Bakanlığı Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Afet ve Acil Durum Yönetimi Daire Başkanlığı'nda görevlendirildi.

**İstanbul 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, (2013)**

İş Güvenliği Uzmanı

**İstanbul 112 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Kurulu, (2013)**

Kurul Üyesi (ÇSGB Birimi İş Gv. Uzm.)

**İstanbul 112 Bakırköy 5 Numaralı Yenimahalle Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonu**

(2007-2012)

Acil Tıp Teknisyeni

**İstanbul 112 Komuta Kontrol Merkezi (2007-2012)**

Call Center Operatörü, (geçici görevlendirme)

**Van 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği, (2012)**

Sağlık Bakanlığı Van Deprem Görevlendirmesi UMKE-Call Center Koordinasyon

Haberleşme, (geçici görevlendirme)

**Atatürk Havalimanı Portclinic (2007)**

Acil Tıp Teknisyeni

**Başkent Üniversitesi Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Alanya/Antalya**

(2005–2006)

Acil Tıp Teknisyeni

**Florya Sağlık Merkezi (2003–2004)**

Acil Tıp Teknisyeni

**İstanbul Bezmialem Valide Sultan Vakıf Gureba Hastanesi (2001)**

Acil Servis Staj Eğitimi

---

## **Akademik, Proje ve Ar-Ge Çalışmaları**

**Master Tez Konusu:** 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında Algılanan Stres İle Saldırganlık Arasındaki İlişkilerde Sürekli Öfke ve Algılanan Sosyal Desteğin Aracılık Rolü (28.12.2017)

### **T.C. Bahçelievler İlçe Sağlık Müdürlüğü,**

Hasta Hakları Başvuru, Şikayet İnceleme Dijital Formu Geliştirme, 03.01.2018

### **T.C. Bahçelievler İlçe Sağlık Müdürlüğü Akılcı İlaç Kullanımı Saha Araştırması**

10.12.2017

İstanbul İlinde Yaşayan Bireylerin Akılcı İlaç Kullanımına Yönelik Bilgi ve Davranışlarının İncelenmesine Yönelik Saha Araştırma Çalışması (Anket Metodu)

### **T.C. Bahçelievler İlçe Sağlık Müdürlüğü EPEM Projesi, 15.03.2017**

Sağlık Bakanlığı Türkiye Halk Sağlığı Kurumu bünyesinde yeni bir halk sağlığı hizmeti veren bir kuruluş kurulması hedefi ile hazırlanıp İstanbul Halk Sağlığı Müdürlüğü'ne sunulmuştur.

**EPEM Kurulma Gerekçesi:** Ülkemizde evde sağlık, palyatif ve evde bakım hizmetleri alanında kamu ve özel sektördeki birçok kurum ve kuruluş hizmet vermektedir. Bu durumda aynı işi yapan farklı kurum ve kuruluşların koordinasyonu bulunmamaktadır. Hastaneler, toplum sağlığı merkezleri, ağız diş sağlığı merkezleri, belediyeler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları gibi birçok kurum ve kuruluş çeşitli kurumsal uygulamalar ve hizmetler doğrultusunda çalışma yapmaktadırlar.

### **T.C. Bahçelievler İlçe Sağlık Müdürlüğü İle Şafak Hastaneler Grubu Arasındaki İşbirliği Protokolü (2016)**

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı (Bahçelievler Kampüsü Yurtları) Devlet Güvencesindeki Çocukların Şafak Hastaneler Grubu Kurum ve Kuruluşlarından Ücretsiz Sağlık Hizmeti Alması Hakkındaki Usul ve Esasları Belirleyen Protokol

**Sağlık Bilimleri Akademik Yazım Kuralları Rehberi, 2016**

İstanbul Sağlık Müdürlüğü Sağlığın Geliştirilmesi Şube Müdürlüğü

**Mülteci Mütercim Projesi:** Suriyeli mültecilerin ülkemizde sağlık kurumlarında yaşamış oldukları iletişim sorunlarını çözmek üzere hazırlanmıştır. (Afet ve Acil Durum Yönetimi Daire Başkanlığı, 2014)

**İkinci Vatan Projesi:** Sağlık Bakanlığı adına Suriyeli Mültecilere yönelik hazırlanmıştır. Mültecilerin Sağlık, Eğitim, İstihdam vb. problemlerine çözümler üretmiştir. (Afet ve Acil Durum Yönetimi Daire Başkanlığı, 2014)

**Meslek Hastalıkları Projesi** (Aydın Üniversitesi Mezuniyet Projesi, 2011)

**İş Güvenliği Uzmanlık Çalışması** - Sağlık Bakanlığı 112 Acil Sağlık Hizmetleri Risk Analizi – Tıbbi Malzemelerin Güvenliği, 2013

---

**Uygulayabildiği Test ve Ölçekler**

- Beier Cümle Tamamlama Testi
  - Beck Depresyon Ölçeği
  - Beck Anksiyete Ölçeği
  - Beck Umutsuzluk Ölçeği
  - Beck İntihar Ölçeği
  - Olay Etkisi Ölçeği
  - SCL-90 R Psikolojik Belirti Tarama Testi
  - MMPI Kişilik Testi
  - Çoklu Zekâ Envanteri vb.
- 

**Bilgisayar Bilgisi**

- Microsoft Word, Excel, Point vb. ofis programları
  - Mendeley Akademik Yazım Programı
-



**Yabancı Dil Bilgisi**

İngilizce (Orta)

Arapça: Yazma ve Okuma (İyi-İyi)

Osmanlıca: Yazma ve Okuma (İyi-Orta)

---

**İletişim**

**e-mail:** [bilalsahin37@hotmail.com](mailto:bilalsahin37@hotmail.com)