

**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**ADLİYEDE ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ STRESİ, TÜKENMİŞLİK VE DEPRESYON
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**HAZIRLAYAN
SİNEM URHAN**

GAZİANTEP – 2019

**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**ADLİYEDE ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ STRESİ, TÜKENMİŞLİK VE DEPRESYON
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**HAZIRLAYAN
SİNEM URHAN**

**TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. LEVENT SÜTÇİGİL**

GAZİANTEP – 2019



**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
YÜKSEK LİSANS KABUL VE ONAY FORMU**

Psikoloji Anabilim Dalı Klinik Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Sinem URHAN tarafından hazırlanan “Adliye’de Çalışan Personelin İş Stresi, Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi” başlıklı tez, 11/01/2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Görevi

Unvanı, Adı ve Soyadı

İmzası:

Kurumu/Üniversitesi

Jüri Başkanı

Prof. Dr. Mehmet Hakan
TÜRKÇAPAR

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Levent SÜTÇİGİL

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Jüri Üyesi

Prof. Dr. Selçuk ASLAN

Gazi Üniversitesi

Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.

**Prof. Dr. Mazlum ÇELİK
Enstitü Müdürü**

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Adliyede alışan Personelin İş Stresi, Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişinin İncelenmesi**” başlıklı çalışmanın tarafımca, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 11./01/2019

Sinem URHAN

ÖNSÖZ

Bu tezin, yüksek lisans sürecimin sonunda ve akademik yaşantımın başında yaptığım ilk çalışma olmasından dolayı benim için önemli bir yeri bulunmaktadır. Araştırma sürecim boyunca danışmanlığı ile bana yol gösteren, yardım istediğimde bana zaman ayırıp yardımını esirgemeyen sevgili hocam, Prof. Dr. Levent Sütçigil'e en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Çalışma sürecimde beni her zaman destekleyen moral ve motivasyonumu arttıran, her koşulda sonsuz destekleri ile beni her konuda yüreklendiren, bana kendimi değerli hissettiren, sevgi ve sabır gösteren annem, babam ve ablam başta olmak üzere aileme; yüksek lisans çalışmama devam etmemi sağlayan; personellerini, kendilerini geliştirme ve eğitim almaları konusunda destekleyen başta Adalet Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanı Sn. İbrahim Şahin olmak üzere yüksek lisans sürecim boyunca içten tavırlarıyla beni destekleyen, her hafta sıkılmadan bana izin veren, mesleki gelişimi ve profesyonelliği önemseyen Eğitim Dairesi Başkanlığı Tetkik Hakimi Sn. Filiz Karadere'ye; çalışma azmi, bitmeyen enerjisi ile personelleri tarafından örnek alınan, eğitim konusunda yenilikçi ve açık fikirlere sahip olan Ankara Personel Eğitim Merkezi Başkanı Sn. Mehmet Aykut Cihangir'e; varlıklarından ve tanışmış olmaktan sonsuz mutlu olduğum, ayrıca veri toplama sürecimde bana yardım eden, başta Psikolog Irmak Coşkun ve Sosyal Hizmet Uzmanı Yunus Polat olmak üzere isimlerini tek tek sayamadığım bütün Gaziantep Adliyesi sosyal çalışmacılarına, araştırmaya değerli zamanlarını ayırarak katılan tüm adliye personeline, tezi nasıl bitireceğim konusunda birlikte kaygılandığım her seferinde beni rahatlatmayı ve çözüm önerileri bulmayı başaran ailemden farkı olmayan Psikolog Cansu Ceylan Günaltay'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

ÖZET

Bu çalışmada adliyede çalışan personelin iş stresi, tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkiler ve bu değişkenlerin sosyo-demografik özelliklerle olan ilişkilerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır.

Araştırmanın örneklem grubunu Gaziantep Adliyesi'nde çalışan 270 personel oluşturmuştur. Araştırma verileri Sosyo-Demografik Form, İş Stresi Ölçeği, Beck Depresyon Envanteri ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Türkçe uyarlamaları kullanılarak toplanmıştır. Verilerin analizinde Pearson Çarpım Moment Korelasyon Analizi, bağımsız gruplar t testi, Mann-Whitney U testi, Kruskal Wallis ve Anova testleri kullanılmıştır.

Analiz sonuçlarına göre depresyon ile tükenmişlik puanları ve iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu değişkenlerin sosyo-demeografik verilerle olan ilişkilerine bakıldığında depresyon ve adliyede çalışan meslek grupları arasında, tükenmişlik ve cinsiyet arasında, tükenmişlik ve adliyede çalışılan birim arasında ve son olarak iş stresi ve adliyede görev yapılan birim arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: İş stresi, tükenmişlik, depresyon, adliye

ABSTRACT

This study investigate the corrolation between the work stress, burnout snydrome and depression levels of courthouse personel while investigating these variables if show suggestive reletionship with socio-demographic features. The sample group of this study is formed by 270 people who are employed by Gaziantep Courthouse. Study data was collected by Socio-demographic Form, Work Strees Inventory, Turkish translation of Beck Depression inventory and Maslah Burnout Inventory. Analysising the data Pearson Corrolation Analysis, independant sample group T test, Mann-Whitney U test, Kruskal Wallis and Anova tests were practiced. According to the analysis, there are a mid-level positive meanings were determined between depression with burn out points and work stress with burn out levels. Analysing the variables while looking into the corrolation between the variables and socio-demographic data; there were statistical differences were found between depression and occupational groups working in courthouse, burnout and gender, burnout and departments of courthouses and finally between work stress and the departmen of courthouses.

Keywords: Work stress, burnout snydrome, depression, courthouse

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
BİRİNCİ BÖLÜM	
GİRİŞ	1
1.1.Problem Durumu	2
1.1.1.Alt Problemler.....	2
1.2.Araştırmanın Amacı	3
1.3.Araştırmanın Önemi	3
1.4.Araştırmanın Sayıtları	4
1.5.Araştırmanın Sınırlılıkları.....	4
İKİNCİ BÖLÜM	
KURAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1.Stres	5
2.1.1.Stresin Tanımı	6
2.1.2.Olumlu ve Olumsuz Stres	8
2.1.3.Stresin Aşamaları – Genel Uyum Sendromu	9
2.1.4.Stresin Belirtileri.....	10
2.2.İş Stresi	12
2.2.1.İş Stresinin Kaynakları.....	14
2.3.İş Stresinin Sonuçları.....	26
2.3.1.İş Stresinin Örgütsel Sonuçları	27
2.4.Stres Yönetimi	30
2.4.1.Stres Yönetiminde Bireysel Stratejiler.....	30
2.4.2.Stres Yönetiminde Örgütsel Stratejiler	34
2.5.Tükenmişlik Kavramı Ve Tanımı.....	36
2.5.1.Maslach Tükenmişlik Modeli	38
2.6.Tükenmişlik Sendromuna Yol Açan Faktörler.....	41
2.7.Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	41
2.8.Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları	42

2.8.1.Tükenmişlik Sendromunun Bireysel Sonuçları	42
2.8.2.Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Sonuçları.....	43
2.9.Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri.....	43
2.9.1.Tükenmişlikle Bireysel Mücadele Teknikleri.....	44
2.9.2.Tükenmişlikle Örgütsel Mücadele Teknikleri	46
2.10.Depresyon.....	48
2.10.1.Depresyon Tanı Ölçütleri.....	49
2.10.2.Depresyona Neden Olan Faktörler.....	50
2.11.Depresyonunun Gelişimini Açıklayan Kuramlar	53
2.11.1.Psikanalitik Kuram.....	53
2.11.2.Bilişsel Kuram	54
2.11.3.Öğrenilmiş Çaresizlik Kuramı	55
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
YÖNTEM.....	57
3.1.Araştırma Deseni	57
3.2.Araştırmanın Evreni ve Örnekleme.....	57
3.3.Veri Toplama Araçları.....	57
3.3.1.Kişisel Bilgi Formu.....	57
3.3.2.İş Stresi Ölçeği	58
3.3.3.Maslach Tükenmişlik Ölçeği	58
3.3.4.Beck Depresyon Ölçeği	59
3.4.Verilerin Toplanması ve Analizi	59
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	
BULGULAR VE YORUM	61
4.1.Araştırmaya Katılan Örneklemin Sosyodemografik Değişkenlerinin Dağılımı.....	61
4.2.Ölçeklerin İç Tutarlılıklarına İlişkin Cronbach's Alpha Değerleri.....	64
4.3.Shapiro Wilk- W Testi Kullanılan Ölçeklerin Normallik Analizi.....	64
4.4.Katılımcıların İş Stresi Tükenmişlik Depresyon Düzeylerine İlişkin Toplam Puanlar ..	66
4.5.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Cinsiyet Arasındaki İlişkiler...	67
4.6.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Medeni Durumları Arasındaki İlişkiler.....	67
4.7.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Yaşları Arasındaki İlişkiler	68
4.8.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon ve Eğitim Düzeyleri Arasındaki İlişkiler.....	68
4.9.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Meslekleri Arasındaki İlişkiler69	

4.10. Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Çalışma Yılları Arasındaki İlişkiler.....	69
4.11. Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Çalıştıkları Birimler Arasındaki İlişkiler.....	70
4.12. Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet İle Olan İlişkileri.....	70
4.13. Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Durum İle İlişkileri	71
4.14. Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Grupları İle Olan İlişkileri.....	72
4.15. Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumu İle Olan İlişkileri.....	74
4.16. Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çalıştıkları Birim İle Olan İlişkileri.....	75
4.17. Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışma Süreleri İle Olan İlişkileri.....	78
4.18. Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi.....	79
BEŞİNCİ BÖLÜM	
TARTIŞMA	80
ALTINCI BÖLÜM	
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	85
6.1. Sonuçlar.....	85
6.2. Öneriler.....	87
KAYNAKÇA	88
EKLER	
Ek 1. Bilgilendirilmiş Onam Formu	101
Ek 2. Sosyodemografik Bilgi Formu.....	102
Ek 3. İş Stresi Ölçeği	103
Ek 4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	105
Ek 5. Beck Depresyon Ölçeği.....	120

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. Stresin Fiziksel ve Psikolojik Belirtileri.....	11
Tablo 2. Stresin Zihinsel ve Davranışsal Belirtileri	11
Tablo 3. Stresin Duygusal Belirtileri.....	12
Tablo 4. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri.....	16
Tablo 5. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri.....	42
Tablo 6. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları.....	61
Tablo 7. Katılımcıların Yaş Dağılımları.....	61
Tablo 8. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları	62
Tablo 9. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları.....	62
Tablo 10. Katılımcıların Meslek Dağılımları	62
Tablo 11. Katılımcıların Çalışma Yılı Dağılımları.....	63
Tablo 12. Katılımcıların Çalıştığı Birim Dağılımları	63
Tablo 13. Ölçeklere Ait Katsayı Değerleri.....	64
Tablo 14. Ölçeklere Ait Katsayı Değerleri.....	64
Tablo 15. Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler	66
Tablo 16. Katılımcıların Cinsiyet Gruplarına Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki..	67
Tablo 17. Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki	67
Tablo 18. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki	68
Tablo 19. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki .	68
Tablo 20. Katılımcıların Meslek Gruplarına Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkiler	69
Tablo 21. Katılımcıların Çalışma Sürelerine Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki ...	69
Tablo 22. Katılımcıların Çalıştığı Birimlere Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki....	70
Tablo 23. Katılımcıların İş stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin T-Testi Sonuçları	70
Tablo 24. Katılımcıların İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Durum Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin T-Testi Sonuçları	71
Tablo 25. Katılımcıların İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Anova Sonuçları.....	72
Tablo 26. Katılımcıların İş stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Anova Sonuçları.....	74
Tablo 27. Katılımcıların İş stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çalıştıkları Birimlere Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Anova Sonuçları	75
Tablo 28. Katılımcıların İş stresi ve Tükenmişlik düzeylerinin çalışma sürelerine göre karşılaştırılmasına ilişkin Anova sonuçları	78

Tablo 29. Katılımcıların Depresyon, İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki Korelasyon Analizi.....	79
--	-----------



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil. 1 Yerkes-Dodson Kanunu.....	9
Şekil. 2 Bireysel Stres Kaynakları	14
Şekil 3. Örgütsel Stresin Sonuçları	27
Şekil 4. Stres Performans-Verimlilik	28



BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Bugününün modern dünyasında bireyler, yaşamlarının büyük bölümlerini iş yeri ortamında geçirmektedir. İş ortamında bulunmadığı zamanlarda dahi, işle ilgili düşünsel ya da eylemsel meşguliyetlerle özel ve sosyal yaşamlarını sürdürmektedirler. İş hayatının kişilerin yaşamında bu kadar merkezi bir rol almaya başlaması ile iş yaşamı, özel ve sosyal yaşam gibi ayrımlar ortadan kalkmış ve bu yaşantıların birbiri ile yakından ilişkili olduğu hem deneyimler hem de yapılan araştırmalarca ortaya konmuştur. Literatürdeki araştırmalar bugün, çalışma ortamındaki şartların ve bireysel faktörlerin çalışanlardaki psikolojik rahatsızlıkların ortaya çıkmasında, şiddetlenmesinde ve bu rahatsızlıkların sürmesinde oldukça etkili olduğuna dair veriler sunmaktadır (Gençöz, Durak ve Durak, 2008: 8).

Birçok meslek dalı, kendi içinde farklı zorlukları barındırmakta olup, stres kaynakları icra edilen mesleğin doğasına göre farklılaşabilmekte ya da benzerlikler gösterebilmektedir (Aytaç, 2009: 1). Adliyelerde istihdam edilen meslek dalları incelendiğinde, adliye personelinin sık sık yüz yüze gelerek çalıştıkları şüpheli, suçlu, mağdur gibi tehlikeli ve kırılgan gruplar dikkate alındığında bazı meslek gruplarının üstlendiği görev ve sorumlulukların diğer gruplara göre daha fazla ve uzun süreli stres içerdiği verisinin, adliye personeli için de geçerli olabileceğini düşündürmektedir. Görev ve sorumluluklar dışında adliyelerdeki çalışma koşullarının fiziki unsurlarının çalışmaya elverişli olmaması, ergonomi koşullarına uygunsuzluk, hiyerarşi barındıran katı ve mesafeli ast-üst ilişkileri, iş güvenliğine yönelik risk oluşturan tutuklu ve hükümlü gibi gruplarla çalışmak, alınan kararlarda söz sahibi olunamayışı, iş yerinde yaratıcılığı engelleyen monoton bir düzenin varlığı, mesleki rollerin net bir çerçevede belirlenmemesi nedeniyle yaşanan kişilerarası çatışmalar ya da rol belirsizliklerinin yarattığı karmaşa, personel sayısının azlığı, işe ilişkin zaman baskısı gibi farklı alanlarda birden fazla stresörün uzun süreli etkilerine maruz kalmak çalışanların yaptıkları işin kalitesini ve verimini düşürmekte, personeli yapılan işten uzaklaştırarak, tükenmişliğe sürüklemektedir (Türk, Eroğlu ve Türk, 2008: 7; Soysal, 2009: 20; Keser, 2013: 22).

Kronik ve uzun süreli strese maruz kalmanın son aşamasında çalışanlarda tükenmişlik sendromu meydana gelmektedir. Kendi baş etme yolları ile strese neden olan kaynakları ortadan kaldıramadığında bireylerin iş, aile ve sosyal yaşamı olumsuz etkilenmekte ve kişilerde fiziksel sağlık sorunları meydana gelmektedir. Tükenmişlik yaşantısı ve kronik stresin en çok etkilediği diğer alan ise kişilerin psikolojileri olmaktadır. Stresin psikolojik

dengeyi bozarak, tükenmişlik ve depresyon başta olmak üzere ruhsal sorunların ortaya çıkmasında etkili olduğu çalışmalarca ortaya konmuş olup, bilinen bir gerçek haline gelmiştir (Espeland'dan [2006] aktaran Gençöz, Durak ve Durak, 2008: 14; Kayabaşı, 2008: 192; Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 132).

Depresyon ise toplum içinde yaygınlığı oldukça yüksek ve kronik bir rahatsızlık olarak nitelenmekte, her beş kişiden biri yaşamının en az bir döneminde bu rahatsızlığı yaşamaktadır. Bu alanda yapılan çalışmalar da her yüz erkekten üçünde, her yüz kadından altısında depresyona rastlandığını ortaya koyuyor (Mete, 2008: 4). Toplumda sık karşılaşılan bir rahatsızlık olmasının yanında yeti yitimi ve işlev kaybının neden olduğu iş göremezliğe yol açması, iş yaşamında yaşanan sorunları etkilemesi nedeniyle bu alanda yapılacak olan çalışmaların oldukça önemli olduğu düşünülmektedir. Psikiyatrik sorunlar içinde, en sık depresif bozukluk yaşayan kişilerin sağlık kuruluşuna başvurduğu da göz önünde bulundurulduğunda bu bozukluğun tanınması tetikleyicilerinin neler olduğunun bilinmesi önem taşımaktadır (Demiraslan, Gökalp, Ögel ve Babaoğlu, 1999: 5; Mete, 2008: 4).

Devlet kurumlarında çalışan personelin ruh sağlığının korunması ve gerekli önleyici uygulama ve tedbirlerin yürütülebilmesi açısından bu alanda yapılacak çalışmaların arttırılarak, derinleştirilmesinin literatüre katkı sağlayacağı ve toplumsal açıdan faydalı olacağı düşünülmektedir.

1.1.Problem Durumu

Çalışmamız temelde şu soruya cevap aramaktadır:

Adliyede çalışan personelin iş stresi tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır ve bu değişkenlerin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

1.1.1.Alt Problemler

Tezin amacını gerçekleştirmek için aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır.

1. Adliyede çalışan personelin cinsiyete göre iş stresi, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik alt boyutu, kişisel başarı alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutu) ve depresyon puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
2. Adliyede çalışan personelin yaşına göre iş stresi, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik alt boyutu, kişisel başarı alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutu) ve depresyon puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

3. Katılımcıların eğitim düzeyine göre iş stresi, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik alt boyutu, kişisel başarı alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutu) ve depresyon puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
4. Adliyede çalışan personelin çalıştığı meslek grubuna göre iş stresi, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik alt boyutu, kişisel başarı alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutu) ve depresyon puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
5. Katılımcıların medeni durumuna göre iş stresi, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik alt boyutu, kişisel başarı alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutu) ve depresyon puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
6. Katılımcıların çalıştığı birime göre iş stresi, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik alt boyutu, kişisel başarı alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutu) ve depresyon puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
7. Katılımcıların meslekte çalışma süresine göre iş stresi, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik alt boyutu, kişisel başarı alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutu) ve depresyon puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
8. Adliyede çalışan personelin iş stresi, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik alt boyutu, kişisel başarı alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutu) ve depresyon düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

1.2.Araştırmanın Amacı

Yukarıda ortaya konulan açıklamalar doğrultusunda, bu araştırmada Gaziantep Adliyesinde hizmet veren personelin iş stresi, tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek ve bu değişkenlerin yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma yılı, çalışma birimi gibi demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğini incelemek amaçlanmıştır.

1.3.Araştırmanın Önemi

İçinde bulunduğumuz çağda, küreselleşen, değişen ve rekabetçi dünya koşullarının yansıdığı iş hayatı, yaşadığımız sürenin büyük kısmını kapsarken; iş stresi, tükenmişlik ve depresyon gibi psikolojik sorunları beraberinde getirmektedir. Çalışma koşullarının güçlükleri barındırdığı düşünülen, adliyede çalışan personelin iş stresi, tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkileri ortaya koyan ve bu değişkenlerin sosyo-demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini inceleyen bu araştırma, çalışanlarının içinde buldukları durumların psikopatoloji geliştirebilme yönünden risk faktörlerini anlayarak bir durum tespiti ortaya koyması ve farkındalık sağlaması açısından önem taşımaktadır. Yine bu

çalışmanın bireylerin sağlıklarını tehdit eden risk faktörlerini kontrol altına alabilmeleri, kendilerinde olumlu değişimler sağlayabilmeleri açısından aynı değişkenlerle yapılacak olan gerek ulusal gerek uluslararası önleyici yeni çalışmalar için literatüre ışık tutacağı düşünülmektedir. Ayrıca elde edilen verilerin gelecekte yapılacak yeni araştırmalarda kullanılarak, örgütsel önlemler geliştirme bağlamında devlet kurumlarında çalışanların ruh sağlığının korunmasına, kurum çalışanlarının performanslarının artmasına, personelden alınan verimin yükselmesine ve sonuçta da birçok meslek grubunun topluma sunmuş oldukları hizmetin kalitesinin artmasına faydalı olabileceği yönünden literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.4.Araştırmanın Sayıtları

Araştırmaya katılan adliye personelinin, uygulanan veri toplama araçlarına verdikleri cevapların yansız bir şekilde doğru bilgi ve düşüncelerini yansıttığı, soruları içtenlikle cevapladıkları varsayılmaktadır.

1.5.Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma 2017 yılının temmuz- eylül ayları arasında Gaziantep Adliyesinde çalışan kişilerden toplanan verilerle sınırlıdır.

Araştırmadan elde edilen bilgiler kullanılan veri toplama araçları ile sınırlıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde stres, tükenmişlik ve depresyon kavramları ve özellikleri tanımlanmış, bireylere olan etkileri ve baş etme stratejileri açıklanmış ve bu üç değişken ile ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

2.1.Stres

Günümüzde insanlar hayatlarının her alanında uzun ya da kısa süreli, geçici ya da kronik bir biçimde stresle yüz yüze gelmektedirler (Erdoğan, Ünsar ve Süt 2009: 447). Stres, her ne kadar son zamanlarda kitleleri etkileyen modern çağın bir rahatsızlığı haline gelse de bu alanda çalışma yapılmaya başlanması çok eskilere dayanmaktadır. Buna rağmen son 30-40 yılda stresle ilgili çalışmaların yoğunlaştığı dikkate değer bir bilgidir ki, bu durumda değişenin dünyanın payı olduğunu söylemek mümkündür (Gökdeniz, 2005: 173). Her geçen gün gelişen dünyada teknolojinin baş döndürücü hızına yetişmek, iletişim olanakları ve hızının artmasıyla yeniliklerden anında haberdar olunması, küreselleşmenin etkisi ile uluslararası sınırların ortadan kalkması, ekonomik sorunların baş göstermesi, artan insan nüfusu ve eğitim seviyesinin yükselmesi doğrultusunda kalifiye meslek elemanları sayısındaki hızlı artış, beraberinde hemen her alanda rekabeti getirmektedir (Cascio, 2001: 15; Torun ve Tekin, 2014: 46). Bu gelişmeler çalışanların psikolojik özelliklerine yansiyarak geçmişten günümüze bireylerde farklar meydana getirerek bugünün çalışma ortamının ihtiyaç duyduğu kişisel özelliklerin gerçeklerini oluşturmaktadır. Yeni yapılanmalar, kurumsallaşmalar ve iş yerlerinde ortaya çıkan küçülmelerle birlikte; çalışanların, yaşam boyu öğrenme stilini benimsemesi, çoklu kariyer ve beceri olanaklarına sahip olması, esnek çalışma saatlerine uyum sağlayabilmesi, kendilerine güvenmesi, değişime açık olması gibi özelliklere sahip olmaları önem kazanmıştır (Cascio, 2001: 14). Dünyadaki bu hızlı dönüşüm, bireyleri değişen yaşam koşulları ve özellikle iş olanakları konusunda bilgi ve becerilerini arttırmaya ve koşullara yeniden uyum yapmaya zorlamaktadır. Çalışanların birbiriyle olan yarışında ortaya çıkabilecek işini kaybetmeye dönük kaygılar, daha fazla oranda, daha iyi iş çıkarabilmek, daha az hata yapmak, uzun saatler çalışmak gibi etmenler iş yaşamında strese neden olmaktadır. Özellikle yaşamlarının çok büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren bireyler ister kamu ister özel sektörün bir üyesi olsunlar yapılan işin özelliğine, doğasına (Torun ve Tekin, 2014: 46) ve bireysel özelliklerine göre farklı seviyelerde stres yaşamaktadırlar (Lazarus, 2006: 28). Yaşamda olduğumuz süre boyunca iş hayatını sosyal ve özel hayattan ayrı

düşünmek, iş hayatının olumlu ve olumsuz etkilerini diğer alanlarda görmemek mümkün değildir. İş stresi bireyin işe bağlı performansını olumsuz etkilemesinin yanı sıra, depresyon anksiyete gibi duygudurum bozuklukları, çaresizlik, tükenmişlik gibi psikolojik; baş ve kas ağrısı, uyuyamama gibi fiziksel sıkıntılar meydana getirerek bireylerin yaşam kalitesini düşürmektedir (Aslan, Alparıslan, Aslan ve Kesepara, 1998: 4). Bu nedenle hem iş yaşamında hem de sosyal yaşamda stres yaratan faktörlerin farkına varılarak kontrol edilmesi önem kazanmakta, stresle hem bireysel hem de örgütsel anlamda baş edilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda insanların, modern çağın hastalığı olarak nitelendirilen stresle (Güçlü, 2001: 92) baş edebilmeleri, bireylerin kendi stres düzeylerine uygun alternatif yollar geliştirebilmeleri için hangi nedenlerin, faktörlerin strese yol açtığı, stresin yarattığı olumlu ve olumsuz sonuçların neler olabileceği, neyin stres olarak tanımlanabileceği ve bu kavramların açık bir biçimde tanımlanması, bireylerin stresin kavramı ve kapsamına ilişkin bilgilerini netleştirerek, stresle ilgili hatalı tutumlarını sağlıklı olanlarla değiştirmesine yardımcı olacak, stresle baş etme güçlerini arttıracaktır.

2.1.1. Stresin Tanımı

Stres kavramı, literatür incelendiğinde pek çok farklı disiplin tarafından birçok biçimde tanımlanmış olup, araştırmalar herkesin stres tanımının öznel olduğunu göstermiştir (Hisli Şahin, 2010: 1). Stresin günümüz toplumunda daha çok sıkıntı, endişe, üzüntü, gerginlik süresinin uzaması olarak tanımlanması (Hisli Şahin, 2010: 1), 17. yüzyılda felaket, musibet, dert, keder anlamındaki kullanımıyla benzerlik göstermektedir (Güçlü, 2001: 92). Latince karşılığı “estricia” Fransızca ‘estrece’ kelimelerin karşılığı olan stres, (Altıntaş, 2014: 1) bilimsel olarak ise yine 17. yüzyılda Robert Hooke isimli bir fizikçi tarafından ilk kez elastiki nesne ve ona uygulanan kuvvet arasındaki bağı açıklamak için kullanılmıştır. 18. yüzyılda bir diğer fizikçi Thomas Young, stresi nesnenin uygulanan güç oranında eğilip bükülerek uyum yapma ya da güç nesnenin kaldıramayacağı oranda olduğunda kırılma yönünde nesnede meydana gelen değişim anlamında kullanılmıştır (Hisli Şahin, 2010: 2). Stres kavramının fizik alanındaki kullanımından sonra farklı pek çok bilim alanı stresi birbirinden farklı anlamlarda kullanmalarına (Aksoy ve Kutluca, 2005: 458) rağmen, Hooke’un strese ilişkin açıklaması 20. yüzyılın başlarında fizyoloji, psikoloji ve sosyolojideki stres modellerine ilişkin açıklamalara büyük oranda yön vermiştir (Lazarus, 2006).

Bir biyolog olan Walter Canon stresi acil bir duruma verilen tepki olarak nitelendirmiş, canlının yaşamını ve çevreye olan adaptasyonunu tehdit eden bir etmene gösterdiği savaş ya da kaç tepkisi olarak tanımlamıştır (Hisli Şahin, 2010: 6).

Selye stresi, canlı organizmanın stres üreten uyarının ne olduğundan bağımsız özel olmayan, benzer, genel uyum sendromuna ilişkin tepkileri harekete geçiren bir durum olarak yorumlarken, biyolojik anlamda stresi hasar ve savunma arasındaki etkileşim olarak nitelendirmiştir (Selye, 1950: 1384).

Steinberg ve Ritzman (1990) canlı sistemler modeli adı altında stresi, organizmanın dengede olan sisteminin bozulmasının bir işareti, sinyali olarak yorumlamıştır. Sisteme giren, sistemden ayrılan bilgi, enerji ya da maddenin fazlalığı ya da eksikliği nedeni ile dengenin yeniden sağlanması gerektiğine dair bir ipucu olarak açıklamıştır (Hisli Şahin, 2010: 2).

Lazarus (2006) psikolojik anlamda stresin tanımlanmasında ilişkisel bir yaklaşım benimseyerek stresi sadece çevresel koşullardaki değişim doğrultusunda değil kişisel olarak bireyi savunmasız kılan onun dayanma gücünü aşan, bireyi tehdit eden, ona meydan okuyan çevresel talepler arasındaki ilişki olarak tanımlamıştır.

Magnuson (1990) da stresi, kişinin gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepki olarak tanımlamaktadır (Magnuson'dan [1990] aktaran Yetişen, 2010: 5).

Cüceloğlu (2010) stresi, kişinin fiziksel ve sosyal alandaki uyumsuz şartları nedeni ile oluşan bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayret olarak açıklamıştır.

Baltaş ise organizmanın fiziksel ve psikolojik sınırlarının tehdit edilmesi zorlanması sonucunda kendi baş etme gücünü yetersiz görmesi, değerlendirmesi sonucunun strese yol açtığını ifade etmiştir (Baltaş, 2010: 6).

Bir başka tanım stresi, deneyimlenen olay ya da durumda bireyde tehlike ve meydan okuma algısı yaratarak bununla başa çıkabilmek için gereken tüm kaynaklara ulaşamama, engellenme hissi olarak tanımlamıştır (Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 281).

Bütün bu tanımlamalar doğrultusunda stres kavramını sadece psikolojik anlamda ele alırken bile pek çok farklı dönemde birçok sosyal bilimcinin stresi kendi bakış açısı ve yaklaşımı doğrultusunda açıkladığını görmek mümkündür. Bu nedenle stresin herkes tarafından kabul gören net ve spesifik bir tanımını yapmak oldukça güç görünmektedir. Bu tanımların büyük bir bölümü her ne kadar stresi sıkıntı veren ve davranışları büyük ölçüde etkileyen olumsuz bir durum olarak tanımlama eğiliminde görünse de stresin aramak, çalışmak, motive olmak yönündeki olumlu etkilerini de gözden kaçırmamak gerekir (Altıntaş, 2014: 27).

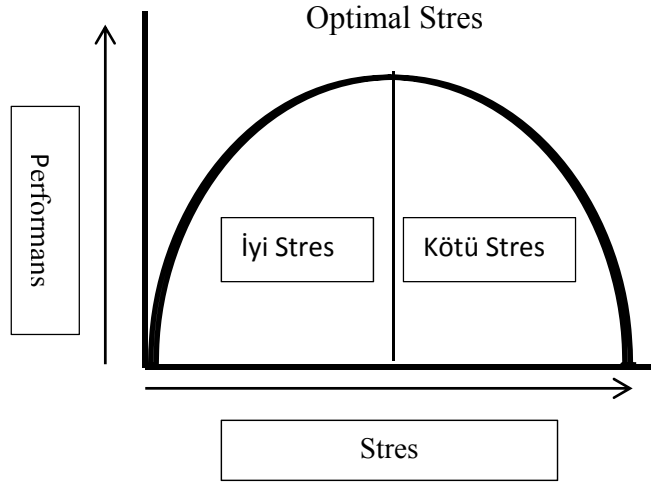
Hızla değişen dünya ve yaşam koşulları stres kavramını yaşamımızın merkezine taşıırken olumlu ve olumsuz strese dair farkındalığımız etkili bir işleyiş sürdürebilmek için yaşam tarzımıza katkı sağlayacaktır.

2.1.2.Olumlu ve Olumsuz Stres

Hans Selye belirli sınırlar içinde birey için faydalı olan ve çevreye uyumu sağlayan stresi “eustress” yani iyi olumlu stres olarak adlandırmıştır (Köknel, 1992: 14). Stres hayatın olağan akışının bir parçasıdır. Canlı organizma için tamamen ortadan kalkması gerçekçi ve mümkün değildir (Okutan ve Tenglimioğlu, 2002: 15). Makul ölçüler içinde organizmanın gelişimi, değişimi, harekete geçme motivasyonunu ve alternatif bakış açılarını sağlayan şey olumlu strestir. İşimizde yükselmek, alanımızda tanınır, ünlü olmak, evlenmek, çocuk sahibi olmak gibi insanlar tarafından arzulanan olaylar, olumlu strese örnek olarak verilebilir (Can, 2013: 28). Kendimiz ve diğer insanlarla olan yarışımız, değişen ve dönüşen işleri üstlenme tarzımız, sahip olduğumuz rolleri yerine getirme becerimizin yanında başarısızlıklarımız dahil bireyin yaşantısındaki öğrenim ve deneyimler bireyin işleyişine canlılık, hareket, derinlik ve çeşitlilik kazandırır (Baltaş, 2010: 11). Olumlu stres başarı, sağlama, kişisel gelişim, büyüme güç ve esnekliği arttırarak psikososyal bir gelişim sağlar. Yaşanabilecek olumlu stresler üç kategoride ele alınabilir. Bunlar: Yaratıcılığa katılım, zafer elde etme ve haz alma stresidir (Baltaş ve Baltaş, 2010: 69). Bunun yanında olumlu stres işbirliği, mutluluk ve yardım sağlarken bağışıklık sistemini güçlendirir, insan ömrünü uzatır (Altıntaş, 2014: 27).

Diğer yandan yaşanan olumsuz strete birey tehdit olarak gördüğü bir olay ya da durumla yüzleştiğinde bu sorunu nasıl çözebileceğine dair kaygı duymaya başlar. Bu kaygı bireyi içinde bulunduğu durumdan bir çıkış yolu aramaya iter. Ancak kaygı yüksek düzeyde ve kronik bir biçimde yaşanmaya başladığında strese dönüşerek alternatif yollar bulmak yerine sorun ya da tehlike üzerinde yoğunlaşarak geviş getirmeye neden olur. Bu durum zararlı, yani olumsuz stresi oluşturur. Bu olumsuz stres kişinin enerjisini boş yere harcamasına tüketmesine neden olur (Baltaş, 2010: 10). Olumsuz stresler bağışıklık sistemini olumsuz etkiler, yaşlanmayı hızlandırır ve insan ömrünü kısaltır (Altıntaş, 2014: 27).

Olumlu ve olumsuz stresi ele alırken dikkat edilmesi gereken önemli nokta yaşamda herkes için farklılaşan belirli oranda stres düzeyinin var olması gerektiğidir. Bu olumlu stres düzeyini tespit etmek için stresin performans üzerindeki etkilerini araştıran Harvard Fizyoloji Laboratuvarı’ndan Robert M. Yerkes ve John D. Dodson stres düzeyi arttıkça performansın bir yere kadar arttığını, stres düzeyi optimum düzeyi aştığında ise performansın düştüğünü çalışmalarında ortaya koymuşlardır. Yerkes- Dodson Kanunu adı verilen bu model bir çan eğrisi ile açıklanmıştır (Hisli Şahin, 2010: 19).



Şekil 1. Yerkes-Dodson Kanunu

Kaynak: Hisli Şahin, 2010:19

Yaşamda hiç stresin olmaması da bir stresördür. Çünkü organizmayı harekete geçirecek bir gerilim gerekmektedir. Bu nedenle bireyin stresini olumsuz düzeyden olumlu düzeye çekmesinde ölçüyü belirleyen nokta, karşılaştığı stresörleri nasıl değerlendirdiği, onunla nasıl başa çıkmaya çalıştığıdır (Hisli Şahin, 2010: 38).

2.1.3. Stresin Aşamaları – Genel Uyum Sendromu

Stres, organizmanın fizyolojik ve psikolojik sınırlarının zorlanarak organizmadaki dengenin bozulması ile ortaya çıkmaktadır. Bozulan dengenin yeniden tesis edilmesi, yeni duruma uyum sağlanması için organizmanın stresli durumlara verdiği üç aşamalı tepkiye genel uyum sendromu ya da belirtisi denir (Baltaş ve Baltaş, 2010: 26). Bu kurama göre insanlar bir stresörle yüz yüze geldikleri zaman sempatik sinir sistemi etkin hale gelir. Bu durumda beden olay ya da durumla savaşılabılır veya ondan kaçabilir (Aydın, 2008: 5).

Genel uyum sendromu, stresin nedeninden bağımsız, strese gösterilen fizyolojik cevabın her zaman aynı şekilde gerçekleştiğini belirten bir kuram olarak da ifade edilmektedir. Stres araştırmalarında öncü olan Hans Selye tarafından üç aşamalı bir model ile açıklanmıştır (Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 283). Bu üç aşama şunlardır:

A) Alarm Aşaması: Organizmanın dışsal bir faktörü stres olarak algıladığı dönemdir (Baltaş ve Baltaş, 2010: 26). Homeostatik dengenin bozulduğu gerginlik aşamasıdır (Hisli Şahin, 2010: 6). İki bölümden meydana gelir organizma önce şoka ardından kontr-şoka girer (Baltaş ve Baltaş, 2010: 26). Alarm reaksiyonunda kalp atışlarının ve solunumun hızlanması, tansiyonun yükselmesi ve adrenalın salınımının artması gibi birtakım fizyolojik ve hormonal değişiklikler meydana gelir (Aydın, 2008: 5). Canlı sistem bu basamakta savaşıma ya da

kaçma reaksiyonu gösterir (Hisli Şahin, 2010: 6).

B) Direnç Aşaması: Stresörlere uyum sağlamak üzere direncin gelişmesini ifade eder (Keser, 2013). Bu aşamada organizma stresörlerin üstesinden gelebilmek için pek çok farklı baş etme stratejisi kullanır (Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 283). Vücudun direnci normal sınırlarını aşar (Baltaş ve Baltaş, 2010: 26). Canlı organizma büyük oranlarda depolanmış enerjiyi harcar (Plotnik, 2009: 487) ve strese rağmen organizma işleyişini sürdürmeye çalışır (Hisli Şahin, 2010: 10). Bu dönemde birey stres verici koşullara uyum yaparak stresin üstesinden gelme olanağına sahiptir. Kişi eğer direnme sınırlarının çok üstünde uzun süreli bir stres yaşarsa ve baş etme stratejileri yeterli olmazsa savunması zayıflar, tükenme basamağına ilerlemek zorunda kalabilir (Keser, 2013: 6; Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 283).

C) Tükenme Aşaması: Stresörle herhangi bir baş etme yöntemi bulunamadığında ya da yeni koşullara uyum sağlanamadığında tükenme aşamasına girilir (Aydın, 2008: 5). İç organların hasara uğraması bağışıklık sisteminin zayıflaması gibi sorunlar ortaya çıkar (Plotnik, 2009: 487). Kronik ve uzun süreli stres sonucu canlı sistemin dengesi bozulmuş, uyum enerjisi bitmiştir. Organizmada tamiri olmayan hasarlar meydana gelmiş olup, bu dönemde hastalığa yakalanma riski artar, bedensel tükenme ve ölüm ortaya çıkar (Baltaş ve Baltaş, 2010: 27).

2.1.4. Stresin Belirtileri

İnsanlarda görülen stresin bireysel belirtileri çoğunlukla birbirinden farklı ve karışıktır (Aydın, 2008: 21). Bununla beraber insanların strese ilişkin kendi bedensel ipuçlarını tanıması strese baş etmeleri adına farkındalık yaratacak, kendi stres seviyelerini olumlu düzeyde tutmalarına yardımcı olacaktır (Altıntaş, 2014: 18). Stresin ortaya çıkardığı bireysel belirtiler beş kategori altında incelenebilir. Bu boyutlar: fiziksel, psikolojik, davranışsal, zihinsel ve duygusal olmak üzere sınıflandırılabilir (Keser, 2013: 10).

Tablo 1. Stresin Fiziksel ve Psikolojik Belirtileri

Fiziksel Stres Belirtileri	Psikolojik Stres Belirtileri
Tansiyon yükselmesi	Gerginlik
Sindirim, mide ve bağırsak sorunları,	Geçimsizlik
Terleme, bulantı	İşbirliğinden kaçınma
Nefes darlığı, baş dönmesi	Sürekli endişe
Baş, boyunda, sırtta ağrı, gerginlik, kasılma	Yetersizlik duygusu
Yorgunluk, bitkinlik	Başkalarına aşırı güvenme
Alerji	Başkalarına güvensizlik
Kalp krizi	Depresyon
Cilt döküntüleri	Haddinden fazla savunmacı tutum

Kaynak: Aydın, 2008; Baltaş ve Baltaş, 2010: 30; Köknel 2003: 60; Güçlü, 2001: 95

Tablo 2. Stresin Zihinsel ve Davranışsal Belirtileri

Zihinsel Stres Belirtileri	Davranışsal Stres Belirtileri
Kararsızlık, muhakemede zayıflama	Uykusuzluk ya da aşırı uyuma
Hata ve başarısızlıkların zihinsel ruminasyonu	İştahsızlık ya da aşırı yemek yeme
Konsantrasyon güçlüğü, konuşmada kopukluk	Sigara kullanımında artış
Unutkanlık, aşırı hayal kurmak	Alkol kullanımında artış
Sık sık düşüncelere dalıp gitmek	Randevulara gitmemek, son dakika iptal etmek
Mizahi anlayışta kayıp	Duygusal ve cinsel hayatta düşüncesiz davranışlar

Kaynak: Aydın, 2008; Baltaş ve Baltaş, 2010: 32; Güçlü 2001: 95

Tablo 3. Stresin Duygusal Belirtileri

Duygusal Stres Belirtileri
Değersizlik
Yetersizlik
Uygun olmayan öfke, düşmanlık, kızgınlık duyguları
Terk edilmişlik hissi
Aşırı hassasiyet, kolay kırılabilirlik
Çabuk ağlama

Kaynak: Baltaş ve Baltaş, 2010: 32; Güçlü 2001: 95

2.2.İş Stresi

Çağımız 21. yüzyılda işverenler çalışanlardan yüksek oranda verimlilik ve maksimum performans beklemektedir. Uzun saatler çalışmaya dayalı, zaman baskının hissedildiği, yoğun rekabet ve belirsizliğin yer aldığı kaygan zemin olarak adlandırılan iş dünyasında, yaşanan evrensel değişiklikler, ona uyum sağlama endişesini beraberinde getirmiştir. Bu durum çalışanlar üzerinde baskı yaratmaktadır (Aytaç, 2009: 1). Dünya çapında ilgi odağı olan iş stresi kavramı hem kamu hem de özel sektörde çalışanları ve yöneticileri etkileyen önemli bir sorundur. Türkiye’de kurumlardaki köklü değişiklikler, sosyoekonomik sorunlar ve yasal düzenlemeler gibi konular, hayatının büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren çalışanlar için önemli stres kaynakları haline gelerek, iş yerinden beklenen mutlu ve huzurlu ortamı sekteye uğratmaktadır (Torun ve Tekin, 2014: 46).

İş stresi kavramının sık sık iş hayatında yaşanan zorluklarla karıştırılmasına rağmen bu iki kavramın etkileri ve sonuçlarının birbirinden farklı olduğunu bilmek oldukça önemlidir. İş yaşamında karşılaşılan zorluklar ya da aşılması gereken engeller kişiye psikolojik ve fiziksel olarak enerji verir ve kişiyi yeni beceriler geliştirmek, öğrenmek yönünde motive eder. Yapılan işte tam anlamıyla kontrol sahibi olmaya yöneltir. Bir engel aşıldığında ya da zorluğun üstesinden gelindiğinde bir meydan okuma kişinin galibiyeti ile sonuçlanır. Bu durumda kişi kendini rahat ve tatmin olmuş hisseder. Bu nedenle engeller ya da zorluklar sağlıklı ve üretken bir iş için önemli bileşenlerdendir. İş stresinde ise; meydan okuma, yerine

getirilemeyen iş taleplerine, gevşeme bitkinliğe ve memnuniyet duygusu baskı ve sıkıntı duygularına dönüşür. Sonuçta yaralanma, hastalık ve iş başarısızlığı gibi olumsuzluklar meydana gelir (NIOSH, 1999: 6).

Bireyin yaşam kalitesine birçok alanda olumsuz etkisi olan iş stresi kavramı genel olarak çalışanların normaldeki işleyişlerini olumsuz etkileyerek psikolojik veya fiziksel davranışlarında farklılığa yol açan iş kaynaklı meselelerin etkisi altında şekillenen psikolojik bir durumdur. Kısaca iş stresini çalışanlar ve çevresi arasında ortaya çıkan etkileşimin yol açtığı gerilim olarak adlandırabiliriz (Sönmez, 2017: 8).

İş stresinin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde birçok olumsuz sonucu vardır. Çalışanlardan herhangi birinde görülen stresin diğer çalışanları da etkisi altına alabilme potansiyelinin varlığı, çalışma ortamındaki pek çok olumsuzluğu tetikleyebilmektedir (Aytaç, 2009: 1). Bununla birlikte iş yerinde yaşanan stres, yapılan işten alınacak verimi düşürürken, işe odaklanmayı da olumsuz etkilemektedir (Sönmez, 2017: 7). Ayrıca işle ilgili stresörler çalışanlara fizyolojik ve psikolojik olarak zarar vermekte, sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir (Aytaç, 2009: 2). Bütün bu sayılan sorunların olumsuz sonuçlarını ise şöyle somutlaştırmak mümkündür: Bireyin sağlığının bozulması, sağlık harcamalarına yönelik büyük meblağlar ödenmesi, iş başarısının düşmesi, çalışanların işe dönük istikrarsızlıkları, işten ayrılmaları bu nedenle yeni çalışan sağlanması ve onların eğitimlerinin maliyeti iş stresinin ödenen bedelleri arasında sayılabilir (Şenyiğit, 2004: 104).

Bu alandaki sorunlarla baş etmenin gerekliliği ve iş yaşamındaki stresin her meslek alanındaki genişliği göz önünde bulundurulduğunda, iş stresi ile ilgili çalışmaların tüm alanlarda olduğu gibi psikoloji alanında da her geçen gün arttığı görülmektedir (Gökdeniz, 2005: 173). Ayrıca icra edilen mesleğin özelliklerine ilişkin yaşanan stresin yoğunluğunun farklılaşmasının da araştırmacıları meslekler ve stres arasındaki ilişkilerle ilgili çalışmalar yapmaya yönlendirdiği belirtilmiştir. Bu araştırmalar doğrultusunda yönetici, hemşire, polis, asker gibi meslek sahiplerinin diğer mesleklere göre daha yoğun stres yaşadıkları ortaya konmuştur (Aytaç, 2009: 1).

Adliyede istihdam edilen farklı meslek grupları ve bu grupların çalışanlarının temas halinde olduğu mağdurlar gibi kırılgan gruplar, suç işlemiş olma potansiyeli olan bireyler ve muhtemel psikopatolojiye sahip olan kişilerle sık sık temas etmeleri, uygun olmayan fiziksel şartlarda uzun saatler mesai yapmayı gerektiren ağır çalışma koşulları göz önünde bulundurulduğunda adliye personelinin iş stresini yoğun olarak yaşadığı düşünülmektedir. Bu nedenle bütün sektörler ve çalışma alanları için önemli olan iş stresi, adliyede çalışan personeller açısından da incelenmesi elzem bir konudur.

Yaşanan iş stresini analiz edebilmek ve sağlıklı biçimde yönetebilmek için çalışanları etkileyen iş stresi kaynaklarının neler olduğunu yakından tanımak gerekmektedir.

2.2.1.İş Stresinin Kaynakları

Stres kişisel olarak deneyimlenen, bireysel algı, yorum ve baş etme kaynakları tarafından şekillendirilen bir olgudur. Bu nedenle her insanın neyi stres kaynağı olarak değerlendirdiği birbirinden farklı olabileceği gibi, insanların benzer stres kaynaklarına ilişkin yaşadıkları stres düzeyi de farklılık gösterebilecektir (Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 281). Bu bireysel farklılıklardan dolayı her stresörü ayrı ayrı incelemek ve çerçevesini çizmek mümkün değildir. Literatür incelendiğinde de iş stresinin kaynaklarına ilişkin yapılan çalışmalarda sınıflandırmaların altında yer alan içerik ve tanımlamalar birbirine benzer olmasına rağmen birçok farklı sınıflandırma biçimi olduğu görülmektedir. Bu nedenle stres kaynaklarına ilişkin genel bir sınıflama yapmanın daha gerçekçi ve işlevsel olacağı düşünülmektedir (Aydın, 2004: 54).

Stres, çalışanları etkilerken sadece yalıtılmış şekilde iş yaşamı içinde kalmamakta, sınırları aşarak iş dışındaki özel ve sosyal yaşama da uzanmakta ve hayatı tüm boyutlarıyla etkilemektedir. Bu nedenle bir işin stres kaynağı olarak değerlendirilmesi sadece işle ilgili faktörlerden değil aynı zamanda çevrenin yarattığı nedenlerden ve kişisel etmenlerden kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda iş stresi kaynaklarını örgütsel, bireysel ve çevresel (örgüt dışı) olarak kategorize edebiliriz (Aydın, 2004: 54).

2.2.1.1.Bireysel Stres Kaynakları

Keser (2013) bireysel stres kaynaklarını 3 kategoriye ayırmıştır.



Şekil 2. Bireysel Stres Kaynakları

Kaynak: Keser, 2013: 67

Bu üç kategori arasında çoğunlukla kişilik özellikleri bireysel stres kaynakları arasında en önemli unsur olarak görülmektedir. Ayrıca bazı kaynaklarda yaş, yaşam tarzı ve aile yapısına ilişkin etmenlerde bireysel stres kaynakları arasında yer almaktadır (Yıldırım, Tektüfekçi ve Çukacı, 2004: 4).

2.2.1.1.1. Kişilik Özelliği

Günümüzde yapılan araştırmalar iş stresi ve kişilik özelliklerinin birbirini etkileyen iki değişken olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu araştırmalar doğrultusunda zaman zaman stres kaynağını var eden bireyin kişiliği olabilmektedir (Aytaç, 2009: 14). Yine bir düşünce ekolüne göre, kişilik ve başa çıkma tarzı gibi bireysel özelliklerdeki farklılıklar, belirli iş koşullarının stresle sonuçlanacağını öngörmede en önemli unsurdur (NIOSH, 1999: 7).

Kişilikle ilgili literatürde yapılmış pek çok tanım mevcuttur. En yalın ve genel anlamda Cüceloğlu (2010)' na göre 'kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir.' Yani kişilik bütün bireyleri kendine has bir tutarlılık içinde diğerlerinden farklılaştıran, süreklilik gösteren özellikleri, düşünce ve davranış repertuarını açıklar. Yapılan araştırmalar herkesin kişiliğinin kendine has özellikleri olduğunu, hatta kendi kişiliğimizin bile birbirinden farklı yönleri olduğunu ortaya koymuştur (Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 257).

1974 yılında Fredman ve Roseman yaptıkları çalışmalarda A tipi olarak adlandırılan bir kişilik örüntüsünün kalp hastalığı geliştirme açısından risk altında olduğunu ortaya koyan çalışmalar gerçekleştirmiştir (Plotnik, 2009: 496). Bu araştırmacılar yaşam tarzı ve kalp rahatsızlığı riskine sahip olma doğrultusunda insan kişiliğini A ve B tipi olmak üzere iki gruba ayırmışlardır (Aytaç, 2009: 14). A ve B tipi davranış özellikleri gösteren kişilerin davranış örüntülerini ise şöyle açıklamışlardır:

Tablo 4. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri

A TİPİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ	B TİPİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ
Sürekli zamanla yarışan	Olaylara geniş açıdan bakabilen
Sabırsız, telaşlı, hırslı	Sabırlı, uysal ve sakin
Aynı anda pek çok işle ilgilenen	Yapılan işlerde daha rahat ve güvenli giden
Aşırı rekabetçi, mükemmeliyetçi	İşbirlikçi, sorumluluk duygusu yüksek olmayan
Hızlı konuşan, yürüyen, aceleci	Zaman baskısını ve sınırlamasını hissetmeyen
Başarıya erişme ve kazanmayı üstün tutan	Zorlanmalar karşısında daha az panik olan
İşkolik, idealist	Boş zaman etkinliklerine daha çok zaman ayıran
Saldırgan ve düşmanca tutumları olan	Aşırı ve çeşitli iş yüklenmekten hoşlanmayan

Kaynak: Türk, Eroğlu ve Türk, 2008: 6; Aytaç, 2009: 14; Plotnik, 2009: 496 ; Hisli Şahin 2010: 56 ; Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 286

Friedman ve Rosenman yaptıkları çalışmalarda bireylerin diğer özelliklerden yalıtılmış bir biçimde tümenden A ya da B tipi kişilik örüntüsü göstermesinin mümkün olmadığını belirtmişlerse de bireylerin bu tiplerden birinin özelliklerini daha baskın olarak sergilediklerini ifade etmişlerdir (Torun ve Tekin, 2014: 48). Ortaya konan bu özelliklerden hareketle A tipi kişilik örüntüsüne sahip bireylerin performanslarını zorlayan çalışan kategorisinde olduğu dolayısıyla örgütlerin çoğunun tercih edeceği profilde olduğu çıkarımını yapmak mümkün görünmektedir. Bütün kamu ve özel sektörlerde amaç performansı, verimliliği arttırarak maximuma çıkarmaktır. Bu nedenle A tipi davranış örüntüsünün tüm sektör ve çalışma alanlarında ödüllendirilerek teşvik edildiği yapılan çalışmalarca da ortaya konmuştur (Koçak, Eti ve Gürsoy, 2017: 384). Bu durumun da bireylerin stres yaşamalarına neden olduğunu ya da yaşadıkları stresin sürmesine yol açtığını söylemek mümkün görünmektedir.

2.2.1.1.2.Kişi İş Uyumsuzluğu

Kişinin kendi eğitim gördüğü alan, sahip olduğu mesleki bilgi, beceri ve deneyimi dahilinde bir işte çalışmıyor oluşu ya da işe başladığı kurumda kendine uygun olmayan, yanlış bir görevde çalışıyor olması kişi iş uyumsuzluğunu tanımlamaktadır (Keser, 2013: 67). Bu durumu yaşayan kişiler çalıştıkları işi kendilerine yaraşır bulmadıklarından, yaptıkları işi benimseyemez ve sürekli başka bir işe girmeyi denemek için fırsat kollarlar. Bu da işten alınan tatmini ve işe olan verimi azaltır, stres yaratır (Aydın, 2008: 63).

Bireyin kişiliğine uygun olmayan bir işte istihdam edilmesi halinde sıkıntı ve stres yaşamaması kaçınılmazdır. İçeride dönük bir kişilik yapısı sergileyen bir çalışanın halkla ilişkiler bölümünde aktif olarak görev alması; inandırıcılığı, etkileyciliği yüksek, hitabı iyi ve hareketli olan bir kişinin pasif olarak masa başı evrak işinde çalıştırılması kişi iş uyumsuzluğunu açıklamak için bazı örnek modelleri teşkil etmektedir (Keser, 2013: 68).

2.2.1.1.3.İstenilmeyen İşlerde Çalışma

Bireyin yaşadığı uzun süreli işsizlik ve kendine uygun iş bulamaması sonucunda yaşamını idame ettirmesi için hoşlanmadığı, ilgi duymadığı, bilgisi, yeteneği ve tecrübesi olmayan bir alanda çalışmak zorunda kalması istenilmeyen işlerde çalışma olarak açıklanır. Kişi istemediği işi yaparken yapılan işten haz almaz ve iş kendini ortaya koyduğu bir alan olmaktan ziyade zorunluluk için yapılan bir aktiviteye dönüşür. Bu durum da bireyde baskı, gerilim ve kaçınılmaz olarak stres yaratan bir etken haline gelir (Keser, 2013: 71).

2.2.1.2.Çevresel Stres Kaynakları

Çalışanların iş yeri dışında zaman geçirdikleri içinde yaşadıkları ve ondan etkilendikleri bir toplumsal yaşam alanı vardır (Güçlü 2001: 100). Bireyin içinde yaşadığı dünyadaki hızlı değişimler ve gelişmelerle sınırların ortadan kalkması artan rekabet unsurları şüphesiz ki çalışan kişiler üzerinde baskı yaratmaktadır (Keser, 2013: 81). Günümüzde çalışanları maaşların yetersiz olması ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılanamaması, bireylerin ikinci bir iş bulup çalışmak zorunda kalmalarına neden olmaktadır. Özellikle gündüz çalışmaya ek gece çalışmak ya da hafta içi çalışmanın yanında hafta sonları çalışmak zorunda olmak, kısacası ekonomik sıkıntıların yarattığı yoğun tempo bireyler üzerinde gelecek kaygısı ve strese neden olmaktadır (Güçlü, 2001: 101). Bunula beraber dünyada ve ülkemizde meydana gelen sosyo-kültürel, teknolojik ve yaşam standartlarındaki değişimler bireyler üzerindeki çevresel stres kaynaklarını oluşturmaktadır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 276).

2.2.1.3.Örgütsel Stres Kaynakları

Modern bireyin yaşamını idam ettireceği, üretime katılacağı, kendini ifade ederek sosyalleşebileceği ortam olan iş yerleri geniş kapsamlı ve komplike bir yapıdan oluşmaktadırlar (Ural, 2002: 75). Yaşamının büyük bölümü çalışarak geçiren insanların iş yerlerinin stresten arınmış olması, bireylerin psikolojik, fiziksel sağlığını; refahını ve huzurunu, kısaca yaşam kalitesini olumlu yönde etkileyecektir (Keser, 2013: 15). Bütün örgütlerin ve kurumların yapısı ve kültürü kendine özgü özelliklere sahip olduğu için stres kaynakları da bu farklı özellikler dahilinde kendi içinde değişiklik gösterebilecektir (Sosyal, 2009: 19). Literatür incelendiğinde de stres kaynakları farklı şekilde adlandırılmalarına rağmen genel başlığın altındaki içeriklerin benzer olduğu görülmüştür. Dolayısıyla örgütsel stresörler kendi içinde birçok farklı kategoriye ayrılabilirler (Türk, Eroğlu ve Türk, 2008: 7). Bu nedenle iş görenlerin maruz kaldığı örgütsel stres kaynakları ayrı ayrı incelenecektir.

2.2.1.3.1.Çalışma Ortamının Fiziki Mekânı Çevresel Şartları ve Özellikleri

Çalışanların zamanının büyük bölümünü geçirdikleri çalışma alanı ve onu etkileyen fiziksel koşullar bireylerin moral motivasyon ve kuruma aidiyetini etkileyebilen faktörler arasında yer aldığı gibi çalışma alanındaki masa, sandalye vb. araç- gereçler çalışanlara rahatlık, güven ve kişisel bir alan sağlamaktadır (Aydın, 2008: 16; Hisli Şahin, 2010: 27; Keser, 2013: 23). İşten kaynaklanan nedenlerle farklı ve kendi iş ortamına yabancı yerlerde çalışmak zorunda kalmak, kişisel alandan uzaklaşmak işle ilgili gerginliği arttıran faktörler arasında yer almaktadır (Hisli Şahin, 2010: 27). Bunun yanında çalışma alanının uygun olmayan aydınlatma, gürültü, hava şartları (nem, sıcaklık vb.) çalışan sayısı gibi fiziksel çevre şartları çalışanlar üzerinde duygusal, zihinsel ve fiziksel yıpranmışlığa ve yorgunluğa sebep olmakta ve çalışanların stres düzeyini artırabilmektedir (Aytaç, 2009: 11; İştar, 2012: 4).

Sıcaklık ve Nem: Ofislerde ve çalışma alanlarında sıcaklığın çok yüksek olması halsizlik, bitkinlik ve performansın azalmasına yol açmaktadır (Aydın, 2008: 48). Diğer yandan çok düşük sıcaklıklar ve havasız ortam da konsantrasyonu olumsuz etkilerken, algıyı ve harekete geçmeyi yavaşlatmaktadır (Çukur, 2001: 10; Keser, 2013: 30). Isının homojen olup, ortamın sık havalandırılması performansı olumlu etkileyen önemli bir etmendir (Keser, 2013: 30).

Kalabalık ve Gürültü: Stres yaratan bir diğer fiziki koşul ise kalabalık alanlarda çalışmaktır. Çalışanların hem özel alandan yoksun kalmaları hem de kalabalığın yarattığı gürültü önemli bir stresör haline gelmektedir (Aydın, 2008: 49). Gürültü iletişimi bozmanın yanında yapılan işe engel olma gibi sorunlara da yol açar. Yetmiş desibeli aşan gürültü seviyesi kalbin atım ritmini bozarken, kan basıncında olumsuz değişimlere ve mide ülseri gibi rahatsızlıklara

neden olmaktadır (Çukur, 2001: 10). Birey için ideal olan gürültü desibeli elliyi aşmamalıdır (Keser, 2013: 27).

Aydınlatma Koşulları: Kötü aydınlatma koşulları çalışma alanında sıkıntılara ve çalışanlarda strese yol açar. Işığın yetersiz olması erken yorulmaya, konsantrasyonun azalmasına ve iş kazalarına sebep olmaktadır. İş yerindeki aydınlatma koşullarının iyileştirilmesi algılama, karar verme ve uygulama süreçlerini çabuklaştırmakta motivasyon ve performans üzerinde etki göstermektedir. Çalışılan mekanda ışıklandırmanın sarı ile beyaz arasında olması önerilmektedir (Çukur, 2001: 10).

Ayrıca madencilik, inşaat ve nükleer santraller gibi alanlarda istihdam edilen personelin yapılan işin çevresel özelliklerinin yarattığı kaza, yaralanma zehirlenme, ölme gibi riskleri çalışanlarda stres yaratmaktadır (Soysal, 2009: 22).

Adliyede çalışan personelin çalışma ortamının yukarıdaki sayılan ergonomik açıdan ve fiziksel şartlardan kaynaklanan uygunsuzluğu çalışanlarda strese yol açtığı gibi personelin performansı da olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle iş yerinde çalışma alanlarına ait fiziki çevre koşullarının en uygun seviyede olması olumsuz stres faktörlerini olumluya dönüştürecektir.

2.2.1.3.2.Zaman Baskısı

Zaman dünya üzerindeki herkese matematiksel olarak eşit şekilde sunulmuş bir kaynak olup, bir eylemi yaparken geçen süre olarak ifade edilebilir (Uğurluoğlu Aldoğan ve Aykora, 2017: 42). Zaman baskısı ise bireylerin zamanı yönetmek konusunda plansız ve programsız hareket etmesi sonucu ortaya çıkan bir stresör olarak adlandırılabilir (Balcı, 1990: 3). Yapılacak işler için zamanın kısıtlı olduğundan, yetersizliğinden yakınan birey sayısı her geçen gün artmaktadır (Soysal, 2009: 20). Yaşamın her evresi ve bölümünde önemli olan zamanın planlanması konusu en çok iş hayatında karşılaşılan ve problem yaratan bir mesele haline gelmiştir (Uğurlu Aldoğan ve Aykora, 2017: 42). Rekabetin acımasız bir hal aldığı günümüz dünyasında hızlı ve hatasız bir biçimde yüksek performans gösteren örgütlerin varlığını sürdürebilmesi, zaman baskısının yarattığı stresin görünür hale gelmesine neden olmuştur (Özçelik, Gülsün, Özçelik ve Öztosun, 2012: 231).

İcra edilen bazı mesleklerin tarih ve saatle belirlenmiş belirli bir zaman çerçevesinde yapılması gereken işleri tamamlamaya dönük zorunlulukları stresi doğurmaktadır. Bankacıların gün içinde müşteri ile ilgilenerek, akşam saatlerinde ise hesapları zamanla yarışarak tamamlamaya çalışması, çağrı merkezi çalışanlarının kısıtlı süre içinde yaşanan problemleri çözmeye çalışması zaman sınırı içinde çalışan meslekleri örneklemektedir (Keser, 2013: 57).

Zamanının etkili bir biçimde yönetilememesi ve yapılan işlerin aksamasına ve uzamasına neden olur. Yapılması planlanan zamanda bitmeyen işler kişide gerginlik ve stres oluşturur (Aytaç, 2009: 12). Ayrıca kısıtlı zaman algısı bireylerin gerilim huzursuzluk acelecilik, telaş gibi olumsuz duygular yaşamasına neden olarak davranışlarında bozucu etki meydana getirir (Balcı, 1990: 3).

2.2.1.3.3.Aşırı ya da Yetersiz İş Yükü

Aşırı iş yükü, çalışanın kendisine verilen işin normal sınırların üstüne çıktığına ilişkin öznel değerlendirmesini ifade etmektedir (Keser, 2013: 52). İş yükünün fazla olması çalışanlar üzerinde niceliksel ve niteliksel olarak iki şekilde gözlemlenmektedir (Hisli Şahin, 2010: 26). Niceliksel iş yükü, tamamlanması gereken iş için yetersiz, kısa bir zaman diliminin var olması, yoğun biçimde uzun saatler çalışarak birçok işi aynı anda yapmayı gerektiren, kişinin fiziksel kapasitesinin zorlanması sonucu ortaya çıkmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 35). Genel olarak kısa sürede bitirilmesi lazım olan fazla sayıda işi anlatır (Hisli Şahin, 2010: 26). Niceliksel iş yükü fiziksel ve duygusal olarak birtakım zorlanmalara yol açmaktadır. Kaygı ve paniği tetiklemesinin yanı sıra fiziksel enerji gerektirdiği için kas, kalp ve ciğerlere daha fazla oksijen gerekmekte, beden daha fazla enerji ihtiyacı içine girmektedir. Uzun saatler dinleme arası olmaksızın çalışmayı gerektiren niceliksel iş yoğunluğunun fazlalığında, dinlenmeksizin çalışılması durumunda organizmanın dengesi bozulmakta, dikkati azalmakta ve iş kazaları ortaya çıkmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 34). Niteliksel iş yükü kavramı ise işin, çalışan kişinin bilgi, beceri ve tecrübesini aşması ve çalışana zor gelmesi onu zorlaması durumunda meydana gelmektedir. Çalışanlar bazen yaşamın getirdiği iyi maaş, yüksek statü gibi mecburiyetler ve yükümlülükler sebebiyle niteliksel iş yüküne maruz kalarak zorlanma ve stres yaşamaktadırlar (Yılmaz ve Ekici, 2006: 35).

Aşırı iş yükü kadar yetersiz iş yükü de çalışanları etkileyen başka bir stresördür. Çalışanların sahip oldukları bilgi ve becerileri yansıtamayacakları ve bunları işlevsel bir biçimde kullanamayacakları tekdüze işleri yapmak zorunda kalmanın verdiği sıkıntı strese yol açmaktadır. Spesifik olarak ekonomik krizlerin yarattığı durgunluklarda yetersiz iş yükü sebebiyle iş yapamayan birçok çalışanda iş yükünün az olmasının yarattığı strese rastlamak mümkündür (Soysal, 2009: 20).

2.2.1.3.4.Çalışma Ortamındaki Tekdüzelik ve Monotonluk

Monoton kelimesi Türk Dil Kurumu'nun tanımına göre değişmeksizin aynı biçimde düzenli olarak tekrarlanan anlamına gelmektedir (TDK, 2018). Sanayileşme ile toplumlarda insan emeğine olan ihtiyacın azalması, işlerin teknolojik araçlarla otomatik olarak

yürütülmeye başlaması insanların yaratıcılıklarını kullanamamalarına neden olmaktadır. Diğer yandan insan, kendini ifade edip ortaya koyabilmek için üretime katılmaya, bir şeyler ortaya koymaya ihtiyaç duymaktadır (Aydın, 2008: 44). Bireyin yapıcı ve yaratıcı yeteneklerini dışta bırakılarak, iş ortamında yapılacak işi küçük parçalara bölerek kolaylaştırması her seferinde aynı biçimde ve tempoda yapması, tekrarlaması işlerin tekdüze ilerlemesine monotonluğa neden olacaktır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 276; Keser, 2013: 51). Bu da bireyin sıkıntı yaşamayı ve strese girmesine sebebiyet vermektedir. Bunun yanında monotonluk, çalışan bireylerde yapılan işten doyum sağlamanın önüne geçerek bıkkınlık, yorgunluk ve şikâyet meydana getirmektedir (Üstün ve Karagül, 2015: 61). Ayrıca monoton bir işte çalışan bireylerde genellikle zaman içinde performans kayıpları görülmektedir. Yaşantılanan durumun monoton olarak algılanması halinde bireyde psikolojik ve fizyolojik değişiklikler birlikte etkisini göstermektedir. Otonom sinir sistemindeki parasempatik etkinlikte bir artış meydana gelirken bu da hareketlilikte bir azalmaya neden olmaktadır. Psikolojik düzeydeki etkisi ise çalışana sıkıntı olarak yansımaktadır. Bunun sonucunda icra edilen göreve olan ilgi kaybolmakta, stres ortaya çıkmaktadır (Gödelek ve Çiçek, 2005: 38).

2.2.1.3.5.Vardiyalı Çalışma Düzeni

İş yerindeki çalışma saatlerinin yirmi dört saat içinde 08.00- 17.00 aralığının dışına çıkacak şekilde düzenli olarak farklılık göstermesi vardiyalı çalışma düzeni olarak adlandırılmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 35; Aytaç 2009: 12).

İnsan organizması için normal kabul edilen gündüz saatlerinde uyanık kalarak iş ve sosyal yaşama katılmak, gece saatlerinde ise uyumayı kapsayan bir döngü vardır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 36). Çalışanlar için çalışma ve dinlenme aralığının organize edilirken fizyolojik, psikolojik, sosyal ve kültürel gereksinimler doğrultusunda hareket edilmesi çalışanların sağlığı ve kurumların verimliliği açısından oldukça önemlidir (Uzunbacak, 2017: 1237). Yapılan çalışmalar, vardiyalı çalışan bireylerin fizyolojik ve psikolojik birtakım rahatsızlıklar yaşadığını ortaya koymuştur. Bireyin vücut sıcaklığı, metabolizması ve kan şekerinin olumsuz etkilenmesi fizyolojik sorunları örneklemektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 36). Bunun yanında vardiyalı çalışma, bireyin uyku kalitesinde azalma ve uyku düzeninde bir bozulma meydana getirmekte aşırı ve çabuk yorulmaya neden olmaktadır (Uzunbacak, 2017: 1238). Toplumun geri kalan pek çok bireyinden farklı ve bağımsız olarak dinlenme ve uyku saatlerinde çalışıyor olmak bireylerin psikolojisini olumsuz yönde etkilemekte, motivasyonunu düşürmekte sosyal ilişkilerini zayıflatarak, onları yalnızlaştırmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 36).

2.2.1.3.6.Fazla Mesai

Çalışma saatlerinin uzun bir zaman dilimini kapsamaları çalışanlarda hem fizyolojik hem ruhsal açıdan sorunlar ortaya çıkarmakla birlikte sosyal ve özel yaşamlarına ayıracakları zamanı sınırlandırdığı için strese sebebiyet vermektedir (Aydın, 2008: 47). Standart olarak belirlenen günde sekiz saatte tamamlanamayan işler fazla mesai yapılarak telafi edilmeye çalışılmaktadır (Keser, 2013: 58). Günümüzde yapılan çalışmalardan hareketle bireylerin sağlıklı ve güvenli olmaları için ideal çalışma süresinin ne kadar olması gerektiği konusunda net bir bilgi literatürde yer almamaktadır. Bunun yanında pek çok araştırma haftalık 40-50 saat arası sürenin ideal çalışma zamanı olduğu yönünde görüş birliğinde bulunmaktadır. Fazla çalışmanın çalışanın verimini arttıracakını söylemek mümkün görünmemektedir (Sezgin, 2013: 140). Çalışma saatlerin uzun, dinlenme aralığının kısa olması yorgunluk, stres ve iş kazalarına sebebiyet vermektedir (Soysal, 2009: 22). Ayrıca günümüz koşullarında yeni çalışma olanaklarının yaratılması evden, online ya da telefon araması üzerine çalışma gibi her an iş yapmaya izin veren yirmi dört saat ulaşılabilir olmayı sağlayan çalışma alanlarının varlığı özel, sosyal yaşam ve iş yaşamı dengesini bozmuştur. Böylece sınırları belli olmayan iç içe geçmiş bir yaşam tarzı bireyin geçirilen pek çok süreyi çalışma saati olarak algılamasına neden olarak stresi doğurmuştur (Keser, 2013: 59).

2.2.1.3.7.Kariyer Geliştirme Problemleri

Kariyer geliştirme, bireyin sahip olduğu eğitim, kendini yetiştirme çabası ve çalıştığı işlerde edindiği deneyimler aracılığıyla kariyerine yönelik bir hedef oluşturması ve bu kariyere ilişkin planların gerçekleşmesinin sağlanması olarak açıklanabilir (Bakioğlu ve Demirel, 2001: 39). Bireyler çalıştıkları kurumlarda başarılı olarak, daha iyi pozisyon ve statülere gelebilmek için rekabet eder, çok çalışır ve çaba harcarlar. Yaşanan bu durum ve sarf edilen emek çalışanların baskı ve gerginlik hissetmelerine neden olur (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 275). Bunun yanında görevin gerektirdiği yeterlilik, yetenek ve bilgiye sahip olmayan kişilerin yükselmesi çalışanlar arasında iş barışını bozarak kişisel çatışmalara sebebiyet verebilmektedir. Sahip olduğu mesleki donanımı tam olarak kullanmadığını, yetkinliğini yaptığı işe yansıtmadığını düşünen çalışanlar daha iyi mevkilere gelemedikleri için engellenmişlik ve gerginlik yaşamaktadırlar. Çalışma ortamında daha iyi mevkilere gelmesi engellenen, yükselme olanağı kısıtlı olan ya da böyle bir olanağın bulunmadığı çalışanlarda motivasyon eksikliği, moral bozukluğu ve yılgınlık görülebilmektedir (Soysal, 2009: 23). Bireylerin belirli bir süre boyunca çalışarak çaba göstermesi, onların kariyer gelişimine yardım edip yükselmesini sağlayacağı gibi, başarısızlıkları da buldukları

mevkiden daha düşük bir statüde görev almalarına neden olacaktır. Bu bilgiye sahip olmak çalışanlarda baskı ve gerilim hissetmeye, stres altında çalışmaya neden olacaktır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 275).

2.2.1.3.8.Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması

Rol, kişinin bulunduğu çalışma ortamındaki mevkide önceden sınırları belirlenmiş yapabileceği ve yapamayacağı tanımlanmış olan davranışlar bütünüdür ifade eder (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 274). Çalışan bireylerin gerçekleştirdiği görevin sınırları net biçimde çizilmediğinde, personel bulunduğu konumun gereklerini bilmediğinde ve uygulanan prosedürü tam anlamıyla kavrayamadığında örgütlerde rol belirsizliği meydana gelmektedir (Aydın, 2008: 64). Rol belirsizliği çalışanların mesleki birikim ve becerilerini etkili biçimde kullanmalarını engeller. Bu durum çalışanların kendine olan güvenlerinin ve iş doyumunun azalmasını, motivasyonlarının düşmesini, sinirli ve gergin olmalarını beraberinde getirirken, rol belirsizliğin yarattığı anlaşılabilir ve öngörülemez bir çalışma stili çalışanların kendilerini aşağılanmış hissetmesine de neden olabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 38).

Rol çatışması ise örgütlerde farklı biçimlerde meydana gelmekte olup kararsızlıkla giden bir gerilimi ifade eder. Rol çatışması, kişinin sahip olduğu iki veya daha fazla rolün aynı zamanda ortaya çıkarak, zıt istekler yaratması olarak tanımlanabilir (Aytaç, 2009: 11). Amirin astından birbiriyle çelişen ve uyumsuz isteklerde bulunması, yöneticinin oluşturduğu bir rol çatışması meydana getirebilirken, aynı çalışana birden fazla üsttün birbiriyle çelişen isteklerde bulunması da farklı biçimde bir rol çatışması yaratacaktır. Yine çalışana, sahip olabileceğinden fazla aşırı rol yüklenmesi de, onu rol çatışmasına sürüklemekte bu durum da çalışanlar üzerinde baskı ve stres yaratmaktadır (Soysal, 2009: 25).

2.2.1.3.9.Düşük Ücret

Ücret çalışmayı başarı ile tamamlamanın karşılığında somut olarak elde edilen ekonomik getiri sağlayan ödüldür. Ücretler örgütlerde parasal değerinin yanında çalışanların emeklerinin ve çabalarının değerlendirme sistemi hakkında bilgi verir. Performans dahilinde yöneticilerin çalışanları nasıl değerlendirdiği hakkında da ipucu sağlar (Yılmaz ve Ekici, 2006: 45). Toplumun genelinde yapılan işin karşılığına yönelik insanlar, kendilerini başkalarıyla karşılaştırarak kendilerinin daha yüksek ücret hak ettiğine dair bir inanç geliştirir, haksızlığa uğradığına dair bir algı oluşturur. Bu durum da stres oluşumunun önünü açar (Keser, 2013: 43). Ayrıca düşük ve adaletli olmayan ücretle çalıştırılma, çalışanların moral ve işi sürdürmeye yönelik isteklerini olumsuz etkilemektedir (Yamuç ve Türker, 2014: 26).

2.2.1.3.10. Kişilerarası İlişkilerden ve Örgütsel İletişimden Kaynaklanan Stres Faktörleri

İş yerinde çalışanlarının birbiriyle ilişkilerini oluşturan iletişim ve etkileşimlerinin olumlu ya da olumsuz olması iş ortamını etkilemektedir (Aydın, 2008: 57). Hiyerarşiye önem veren kurumlarda iletişim eksikliğinden kaynaklanan sorunlara daha sık rastlanmaktadır. Doğrudan iletişim kurmak yerine araya giren kanallar iletişim güçlüklerine sebebiyet vermektedir (Keser, 2013: 46). Kişilerarası çatışmaların yaşandığı, etkili bir iletişimden yoksun ilişkilere sahip olan kurumlarda var olan sorunları çözmeye yönelik adım atılma yönünde isteksizlik görülmekte, çalışanlar birbirlerine güven duymamaktadır. Dolayısıyla çalışanlarda, iş doyumunu azalmakta, yapılan ya da yapılacak işe ilişkin kaygılar meydana gelmektedir. Bütün bunlar kurumun ulaşmayı hedeflediği amaçları gerçekleştirmeyi olumsuz etkiler (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 275). Kişilerarası ilişkilerdeki bu tür olumsuzluklardan kaynaklanan sorunlar baş edilmesi en zor stres kaynakları arasında yer almaktadır (Aytaç, 2009: 11).

Çalışanların üstleriyle ihtiyaç duydukları her an açık bir iletişim kurarak işle ilgili sıkıntıları paylaşabiliyor olmaları onları rahatlatarak olumlu etkiler. Tersine bir durum çalışanlarda stres yaratacaktır (Keser, 2013: 46). Yine bireysel açıdan iş ortamında bütün çalışanlar tarafından sevilen ve diğerleri ile iyi ilişkiler kurabilen bir iletişim tarzı benimsemek işte başarıyı ve takdir edilmeyi sağladığından motivasyonu artıracaktır (Yamuç ve Türker, 2014: 25).

2.2.1.3.11. Sorumluluk

Kişilerin birlikte çalıştıkları bireylerin sorumluluğunu alması ya da başkalarının yaşamlarını büyük oranda şekillendirecek kararlar almak zorunda kalması önemli bir stres kaynağını oluşturmaktadır (Hisli Şahin, 2009: 26). İş arkadaşlarının mesleki gelişim sorumluluğunu üstlenmek, çalışılan işin doğasının fazla sorumluluk gerektirmesi fakat belirli yetkilere sahip olup inisiyatif alamamak stres oluşturmaktadır. Yapılan çalışmalar en çok insanlarla iş yapan yöneticilerin stres yaşadıklarını ortaya koyarken, yine bu kişilerin kalp krizi, ülser ve yüksek tansiyon gibi sorunları diğer insanlara göre daha fazla yaşadıklarını ortaya koymuştur (Aytaç, 2009: 11). Ayrıca çalışanların çalıştıkları kurumun hedeflerine ilişkin de sorumlulukları vardır. Kurumun gerçekleştirmek istediği amaçlar ve çalışanların hedefleri birbiri ile örtüşmüyorsa gerilim ve stres kaçınılmaz olacaktır (Hisli Şahin, 2010: 26).

2.2.1.3.12. Kararlara Katılım

Çalışanların görev yaptığı kurumda, yaptıkları iş ve kendi ile ilgili karar verme sürecine dahil olması ya da kararları etkileme düzeyi, kararlara katılım olarak açıklanır. Karar verme sürecinde fikir beyan etmekte istekli olan çalışan, bu aşamaya dahil edilmediğinde ve özellikle verilen karar dinlenilmeyen çalışanı doğrudan etkilediğinde ve kişinin fikirleri önemsenmediğinde, kendisine sadece sonuçlarla ilgili açıklama yapıldığında, çalışanın strese girdiği ve kızgınlık yaşadığı görülür. Ayrıca iş yerinde meydana gelen, çalışanları etkileyen yeni durum ve olaylara ilişkin bilgi sahibi olmamak çalışanların moral, güven ve kontrol duygularını olumsuz etkilemektedir (Hisli Şahin, 2010: 27). Kararlara katılım aynı zamanda çalışanın diğer iş görenlerle ilişkilerini olumlu etkiler işe bağlılığını ve verimliliğini artırır, işe devamsızlığını azaltır (Soysal, 2009: 24).

2.2.1.3.13. İş Güvencesizliği

Çalışanın var olan işinin sürekliliğine engel teşkil eden tüm yasal veya yasal olmayan organizasyonel değişimlerle ortaya çıkan, belirsizlik ortamında, işgörenin işsiz kalmaya yönelik kaygı duyması, işini kaybedeceğine yönelik algısı iş güvencesizliği olarak nitelenebilir (Çakır, 2007: 120). İçinde bulunduğumuz yüzyılda hem kamu hem de özel sektörde örgütlerin yapılarında meydana gelen değişiklikler, küçülme yoluna gidilmesi, çalışma koşullarında yeniden düzenlemelerin yaşanması çalışanlarda belirsizlik, tehdit algısı ve endişe yaratmıştır. Geçtiğimiz yıllarda ülkemizde yaşanmış olan mali krizler sebebiyle pek çok iş yeri kapanmış, pek çok çalışan işten çıkarılmıştır. Bazı çalışanlar işini kaybetme tehdidi ve iş güvencesizliği ile yüzleşmiş, özelleştirme ve taşeron uygulamaları da bu sorunu çetrefilli hale getirmiştir (Çakır, 2007: 117).

Çalışanların düşüncelerinde, bünyesinde yer aldığı kurumda iş güvencesine ilişkin soru işaretleri oluştuğunda kurum ve kendileri arasında var olan bağ zayıflamaktadır. Çalışanın zihninde oluşan belirsizlik bireyin moral ve motivasyonunu olumsuz yönde etkilerken, bulunduğu kurumda işten çıkarılanları görmek kaygı ve stres yaratmakta, işten alınan doyumunu da azaltmaktadır (Keser, 2013: 87).

2.2.1.3.14. Mobbing

Mobbing, Türkçe'deki kullanımıyla iş yerindeki psikolojik taciz bireyin meslektaşları ve üstleri tarafından kişiliğine, onuruna, bedensel, ruhsal birliğine zarar veren, iş ortamındaki huzurunu engelleyen ve işini tehlikeye atan düzenli, tekrarlı biçimde maruz kaldığı söz, eylem ya da yazı ile ifade edilebilen suistimal edici tutumlardır (Göktürk ve Bulut, 2012: 53;

Hırıgoyen, 2015: 69). İş yerindeki psikolojik taciz dünyanın bütün ülkelerinde yaşanan olumsuz bir durum olsa da yapılan çalışmalar ülkemizdeki yaygınlığının, Avrupa ülkelerinden fazla olduğu ortaya koymaktadır (Göktürk ve Bulut, 2012: 53) Çalışanın iş yerinde mobbinge uğranması halinde ortaya çıkacak, maruz kalabileceği bazı tutumlar şunlardır: Çalışanın sahip olduğu olanaklar, kısıtlanabilir, katılacağı eğitimler önlenebilir ya da bütçesi sınırlandırılabilir. Daha iyi bir mevkie yükselmesinin önüne geçilebilir. Kişi dalga, hakaret ve küçük düşürmelere maruz kalabilir, yalnızlaştırılabilir (Soysal, 2009: 26). İş yerinde yaşanan psikolojik taciz iş ortamının barışını yok ederken, verimliliği düşürmekte, ruhsal rahatsızlıklara sebep olmakta ve işe olan devamı azaltmaktadır. Mobbing, bireyin kendisini stresli, aşağılanmış ve yıpranmış hissetmesine neden olmaktadır (Hırıgoyen, 2015: 71).

2.2.1.3.15.Yönetim Tarzı

İş yerinin merkezi veya hiyerarşik yönetim biçimini benimsemesi çalışanlar için stresör haline gelebilmektedir. Bu tür yapıya sahip olan kurumlarda personel arasındaki ilişkiler genellikle soğuk, mesafeli ve resmi bir hal almaktadır (Soysal, 2009: 23). Merkezi örgüt yapısı karar yetkisinin; hiyerarşinin üstünde yer alan yöneticide olduğu bir stili benimsemiştir. Merkezi yani otoriter bir yönetim anlayışına sahip bir iş yerinde çalışanlar korku, endişe, önemsizlik ve engellenmişlik hissederler. Çaba göstermek yerine verilen görevleri yapar ve pasif bir konumda kalmayı tercih eder, yaratıcı fikirler üretmez, inisiyatif almazlar. Otoriter yönetme stili disiplin ve saygılı davranışlar görülmesi için faydalı olsa da bu davranışlar içtenlikten yoksundur. Bu yapay uyum sağlama ve itaat kurumunda güvensizlik, şikâyet, ilgisizlik ve dedikodunun yer aldığı bir örgüt iklimi oluşturur (Özgür, 2011: 219). Ayrıca personelin kararlarda etkisinin olmadığı merkezi örgüt yapıları iş doyumunu düşürürken, çalışanların stres yaşamasına neden olmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 42).

2.3.İş Stresinin Sonuçları

Stres hem bireyler hem de örgütler için ağır sonuçlar doğurmaktadır. Psikolojik ve fiziksel sağlığın kısa ya da uzun süreli, geçici ya da geri döndürülemez biçimde bozulması, bunun neden olduğu yüksek sağlık harcamaları stresin bireysel sonuçları arasında yer alırken, iş yerlerinde üretim, performans ve verimin düşmesi de örgütlerin ödediği stresin bedelleri arasındadır (Okutan ve Tenglimioğlu, 2002: 16; Aydın, 2008: 91).

2.3.1.İş Stresinin Örgütsel Sonuçları

Etki alanı her geçen gün yaygınlaşan, örgütleri yakından ilgilendiren, çalışanların mesleki yaşantılarının herhangi bir döneminde kaçınılmaz şekilde karşılaştıkları örgütsel stres, örgütler üzerinde birçok olumsuz etkisi olan maliyeti yüksek bir sorundur (Gümüştekin ve Gültekin, 2009: 157). Örgütsel stres etkisinin sonuçlarından bazıları şunlardır:



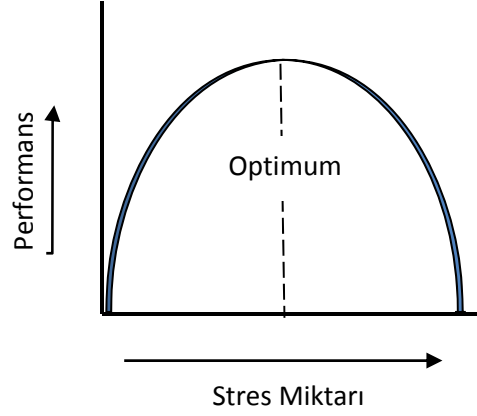
Şekil 3. Örgütsel Stresin Sonuçları

Kaynak: Çukur, 2001: 7

Bu etkilerin yarattığı sonuçlar bir sonraki bölümlerde ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

2.3.1.1.Performans ve Verimlilikte Azalma

Örgütlerde üretimi ve üretimin niteliğini arttırmak, daha iyi hizmet sunmak konusunda her ne kadar teknolojik olanaklar gelişse de en büyük pay çalışanlara yani insana düşmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 279). Çalışanların performanslarına olumlu katkıları olan, daha kaliteli ve çok çalışmaya teşvik eden, çalışma koşullarını daha iyi hale getiren teknikler verimlilik kavramını ifade eder (İştar, 2012: 9). İşgörenlerin ne kadar işlevsel çalıştıklarını verimlilik ve stres değişkenleri arasındaki ilişki yordamaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 279). Çalışanların belirli bir oranda stres yaşamaları onları güdüleyerek harekete geçirir ve performanslarını yükseltirken yoğun yaşanan stres bireyin işe ilişkin verimini yok etmektedir (Aydın, 2008: 93). Stres ve performans- verimlilik arasındaki ilişki çan eğrisi ya da ters dönmüş bir U olarak açıklanabilir (Aydın, 2008: 94).



Şekil 4. Stres Performans-Verimlilik

Kaynak: Hisli Şahin, 2010: 19

2.3.1.2.İşe Devamsızlık ya da Geç Gitme

Herhangi bir geçerli sebep olmadan çalışanın, amirine ya da yöneticiye haber vermeden işe gitmemesi işe devamsızlık olarak adlandırılmaktadır (Şahin, 2011: 25). Stres düzeyinin kontrol edilemez bir düzeye ulaşması çalışanın işine karşı olan motivasyonunu olumsuz etkileyerek işe gitmede isteksizlik yaratmaktadır. İş yerinde çalışanın, stres kaynağı olarak değerlendirdiği kişiler, fiziksel koşullar ya da ortamlarla karşılaşacağına ilişkin yaşadığı baskı ve gerilim işe olan davranışlarını da olumsuz etkileyerek geç gitmeye ya da devamsızlığa sebebiyet vermektedir. İşe yönelik motivasyonu olmayan çalışan mesaiye yüksek performans sağlayamayarak verimli olamamaktadır (Aydın, 2008: 98). İşe devamsızlık çalışılan kurum açısından etkili zaman yönetimini sekteye uğratmakta, personel arasındaki planlamayı ve iş akışındaki düzeni bozmakta bu yolla kaliteyi ve verimi düşürmekte, iş arkadaşları ile olan ilişkileri de olumsuz etkilemektedir (Şahin, 2011: 36).

2.3.1.3.Yöneticilerin Hatalı Kararlar Vermesi

Bir örgütün sahip olduğu güvenilirliği, gücü, uygulamaya geçirdiği faaliyetleri kısaca bunların hepsini kapsayan başarı ya da başarısızlığı, yöneticilerinin verdikleri kararlar doğrultusunda oluşan sonuçlardan meydana gelmektedir. Alınan kararlar kurumun gidişatını, kârı ya da zararı işlevselliği ya da etkisizliği, kazancı ya da kaybını oluşturmanın yanında örgütün kurumsal kimliğini de belirler (Torunlar, 2018: 34).

Karar verme süreci var olan bir problemin üstesinden gelebilmek amacıyla seçenekler arasından en uygunu tanımlayarak seçme olarak açıklanır (Aydın, 2008: 51). Kısaca tercih yapma, seçimde bulunma ya da benimseme, reddetme işlemlerini içerir (Torunlar, 2018: 36).

Genellikle yoğun baskı, gerilim ve iş stresi altında çalışan yöneticiler karar verme sürecinde gereken konsantrasyon ve bir tek karar alınan konuyla ilgilenmenin gerektirdiği odaklanmayı yaşayamazlar. Bu nedenle problemi tüm yönleri ile analiz edemeyerek, uygun olan alternatifi seçemez, isabetsiz ve kurum için olumsuz sonuçlar doğuran kararlar verebilirler. Bu durum dolaylı olarak hem yöneticinin özgüvenini olumsuz etkilerken hem de kurum açısından sermaye ve zaman kaybına yol açar (Aydın, 2008: 50).

2.3.1.4.İş Tatmini

Çalışanın iş yerinde görevinin gerekliliklerini yerine getirmesi sonucunda duyduğu manevi haz, iş doyumunu, işten alınan tatmin olarak adlandırılabilir (Yelboğa, 2007: 1). Başka bir ifadeyle iş doyumunu çalışanın işi ile ilgili yaşantılarını olumlu ve memnuniyet verici olarak değerlendirmesidir (Yazıcıoğlu, 2010: 245). İşten alınan doyum, yapılan işin özellikleri ile iş görenin istekleri örtüştüğünde gerçekleşmektedir (Yelboğa, 2007: 1). Örgütler çalışanların performanslarının iyileştirilmesi ve örgüt amaçlarını gerçekleştirmeleri yolunda iş görmeleri için çalışanlarını motive etmeli, çalışanların kendilerini çalışma alanında ruhsal ve fiziksel olarak sağlıklı ve mutlu hissetmelerini sağlayacak bir ortam yaratmalıdır (Yazıcıoğlu, 2010: 244). Aksi takdirde çalışanın işine karşı olumsuz tutumlara sahip olması işten alınan tatmini azaltacaktır (Yelboğa, 2007: 1). Çalışanların iş ortamında ve yapılan işe uyumunda yaşadığı problemler strese yol açarak çoğunlukla onların sağlıklarını bozmaktadır. Ayrıca örgütsel stres kaynakları, iş tatminsizliğine yol açarken, tatminsizlik de çalışanların psikolojik sağlıklarını olumsuz etkilemekte ve sağlığın bozulması performansı da düşürmektedir (Aydın, 2008: 92; Yazıcıoğlu, 2010: 244).

2.3.1.5.Çalışma İlişkilerinde Kesintiler

İş görenler çalıştıkları kurumun bir parçası olarak, herhangi bir katkı ve üretim sonucu örgütten bir ödül beklerler. Bunlar maaş, ikramiye, emeklilik hakkı gibi çeşitli beklentileri kapsayabilir (Aydın, 2008: 44). Çalışanlar, kurumdaki talepleri ve beklentileri karşılandığı takdirde, örgütün bir parçası olarak işlev görmeye devam edecektir. Beklentilerin karşılanmadığı ya da karşılanmayacağına dair bir değerlendirme yapıldığı durumlarda ki, bu durum işgören için bir stresör haline gelir, çalışanın performansı olumsuz etkilenir. Ayrıca işgören koşulları daha iyi olan bir iş arayışına girerek, kendisi için uygun gördüğü ilk seçenekte çalıştığı kurumdaki ayrılabilirlik fırsatı yaratacaktır (Aydın, 2008: 45). İş ilişkilerinde yaşanan kesintiler, oldukça yüksek bedeller ödetmektedir. Bunlar; işi bırakan ya da işe geç gelen çalışanın yerine geçici personel istihdam etme, mevcut personele daha fazla mesai ödenme, ücretli hastalık izni sebep olduğu ödemeler, kaliteli üretim yapılamaması ve

işgücü devrinin neden olduğu yeni çalışanlara verilecek eğitim vb. ile ilgili maliyetlerdir (Bacak ve Yiğit, 2010: 36).

2.4.Stres Yönetimi

Stres, her zaman olumsuz veya yıkıcı belirtilerden meydana gelmemektedir (Birkök, 2000: 3). İnsan yaşamının doğal, işlevsel, olağan ve tamamlanması gereken işler için motiveyi sağlayan bir parçasıdır (Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 283). Stresten tümüyle kaçınabilmek, stressiz bir alan yaratarak, sıfır stresi deneyimlemek hem mümkün değil hem de istenebilir bir durum değildir. İnsanların üretimde bulunması, verimlilikleri ve enerjilerini kanallandırmaları için belirli bir stres düzeyi gereklidir (Pehlivan, 1994: 803). Öte yandan kontrol edilemeyen stres kaynaklarının ve yoğun bir stres düzeyinin fiziksel ve psikolojik hasarlara yol açmakta olduğu bilinen bir gerçektir. Bu nedenle insanların strese neden olan tehditleri kontrol etme, azaltma ve tolere etme çabası stres yönetimi olarak adlandırılabilir (Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 284). Stresi yönetmekle ilgili doğru olduğu düşünülen yanlış inanışlardan en bilineni, stresle baş edebilmek için en iyi stratejinin, en yaygın ve en çok kullanılan yöntem olduğu, bu nedenle bizim de her zaman bu yöntemi kullanmamız gerektiğine ilişkin olan bilgidir ki bu yaklaşım tarzı doğru değildir. Bireylerin kişilik özellikleri, yaşadıkları durumlar, olaylar ve stres karşısındaki davranışları birbirinden farklı olduğu gibi baş etme stratejilerinin de farklı olacağı unutulmamalıdır (Birkök, 2000: 4). Stresle baş etmede hangi stratejiyi kullanırsak kullanalım önemli olan nokta esneklik gösterebilmek ve her zaman diğer seçenekleri inceleyerek değerlendirebilmektir. Kullanılan bir yöntem bazı stresörlerde stres düzeyini azaltmaya yardımcı olurken, diğerlerinde etkili bir başa çıkma sağlamayabilir. Bu nedenle kendimize uygun alternatifleri değerlendirerek, deneyebilmek yaşanan stres kaynağı ile baş etmemizi sağlayabilir (Hisli Şahin, 2010).

Stres yönetimi ile ilgili stratejileri genel olarak iki başlık altında incelenebilir. Bunlar: stres yönetiminde bireysel stratejiler ve stres yönetiminde örgütsel stratejilerdir (Okutan ve Tenglimioğlu, 2002: 25). Stresle baş etmede sadece tek bir grup strateji kullanarak stresle etkin bir mücadele gerçekleştirmek mümkün değildir. Bu nedenle hem bireysel baş etme yolları hem de örgütsel yollar birlikte kullanılmalıdır (Aydın, 2004: 59).

2.4.1.Stres Yönetiminde Bireysel Stratejiler

Stresle başa çıkmada, bireysel olarak kullanılan yöntemler stresin olumsuz etkilerine karşı önlem almayı sağlamanın yanında fiziksel, psikolojik ve davranışsal bileşenleri kontrol altında tutarak stresin zararlı etkilerini bertaraf etmeye çalışmaktadır (Pehlivan, 1994: 805).

Bu bireysel başa çıkma stratejilerden bazıları şunlardır: Fiziksel aktiviteyi kapsayan egzersiz, meditasyon, biyo feedback, aşamalı kas gevşetme ve nefes egzersizleri, sosyal destek sağlama, beslenme, doğru zaman yönetimidir (Pehlivan, 1994: 805; Hisli Şahin 2010: 95).

2.4.1.1.Fiziksel Aktivite- Egzersiz ve Spor Yapma

Bireyin sağlığını olumlu olarak etkileyen ve geliştiren, bu gelişimi sürdüren, yorgunluk ve hastalıklara direnç oluşturan hareketler bütünü fiziksel aktivite ya da egzersiz olarak adlandırılır. Yürüyüş, koşma, yüzmeye, bisiklet, dans gibi büyük kas gruplarını çalıştıran belirli bir ritim içeren aktivitelerdir (Özer ve Baltacı, 2008: 13). Canlı organizma stresle baş etmek için her zaman enerjiye ihtiyaç duyar. Bu nedenle stres, yapılan bedensel aktivite ile doğrudan bağlantılıdır (Baltaş, 2010: 55). Yapılan egzersiz kalp damar fonksiyonları ve solunumu olumlu etkilerken, sağlıklı kas ve eklem yapısı, vücut düzgünlüğü sağlar (Özer ve Baltacı, 2008: 14). Düzenli olarak yapılan fiziksel aktivite vücutta birçok biyokimyasal değişiklik meydana getirir. Beyindeki endorfin düzeyi artarken, opioidler ağrı eşiğini yükseltir. Bu durum mutluluk halinin artmasını, depresyon kaygı ve stresin azalmasını sağlar. Kendini iyi hissetme ve iyilik halinin artırılmasına yardımcı olur (Özer ve Baltacı, 2008: 13).

2.4.1.2.Meditasyon

Meditasyon birçok farklı tekniği içeren bir uygulamadır ve derin bir gevşeme hali yaratmak için uygulanır. Meditasyonun bütün farklı uygulamalarında amaç zihinsel kaygı, baskı ve gerilim yaratan düşüncelerden sıyrılarak sakin ve dingin kalmayı sağlamaktır (Sürgevil, 2006: 108). Meditasyon uygulamaları sırasında nefes, renk, soyut bir nesne ya da düşünce üzerinde odaklanılarak vücuttaki bütün kaslar gevşetilmeye çalışılır. Pasif bir tutum ve günde 15-20 dk. düzenli biçimde nefes alıp vererek yapılan meditasyon derin gevşemeye yardım edecektir (Hisli Şahin, 2010: 96).

2.4.1.3.Biyo-Feedback (Biyolojik Geribildirim)

Kas hareketleri, kan basıncı, vücut ısısı gibi farkında olunmayan bedensel tepkileri bir alet aracılığı ile kaydedip, görünür sinyallere dönüştürerek istemli bir şekilde kontrol etmeye yardımcı olan yöntem biyolojik geribildirim denir (Plotnik, 2009: 503). Stres sırasında vücutta ortaya çıkan fizyolojik durumlar ve bedensel tepkilerin değiştirilmesinde bir pekiştirici ve geribildirim görevi üstlenir. Bir kas grubunu gevşetmeye çalışırken, kasların gevşeyip gevşemediğini bir araçta gördüğümüzde bir geri dönüt almış oluruz. Bu araç yoluyla öğrenilen bedensel tepkilerin ve duyguların kontrolü, bir süre sonra otomatikleşerek herhangi

bir araç kullanılmadan da sağlanır ve gevşeme durumuna ulaşılmaya başlanabilir (Hisli Şahin, 2010: 96).

2.4.1.4.Aşamalı Kas Gevşetme ve Nefes Egzersizleri

Gevşeme, yaşanan stresli bir durum ya da stresör karşında yüksek düzeyde hissedilen stresin fiziksel etkilerini azaltmaya yardımcı olur. Gevşeyerek rahatlama sağlayan bireyler, biriken stresin meydana getirdiği baskı ve gerginlikten arınır ve yeniden enerji üretmek için bedenlerine olanak tanır. Tam anlamıyla gevşeyebilmek stresin yarattığı gerginlikten kurtulabilmek için bireyin öncelikle gerginlik ve gevşeklik arasındaki farkı bilmesi gerekir. Aşamalı kas gevşetmede kişiler rahat bir pozisyonda oturarak gözlerini kapatır ya da bir noktaya odaklanır, nefes alıp vererek; sırayla farklı kas gruplarının sıkıp bırakır, gerginlik ve gevşekliğin nasıl bir his olduğunu anlayarak bütünüyle vücutlarını gevşetir. Böylece gevşeme, sinir sisteminde ve kaslardaki baskı, gerginlik rahatlama dönüşür (Aytaç, 2009: 21).

Nefes egzersizleri ise solunumu düzenleyerek ritmik bir hale getirir. Stres altındayken pek çok birey nefesle ilgili sorunlar yaşar. Derin bir solunum sağlayamaz, nefes darlığı yaşar. Bu sorunlar beyne giden oksijen miktarını azaltır, midede bir baskı oluşturur. Nefes üzerine odaklanması, sakin bir şekilde diyafram nefesi alınması stresi yönetmeye yardımcı olur. Böylece sinir sistemi rahatlayarak stresin azalmasını sağlar (Hisli Şahin, 2010: 97).

2.4.1.5.Sosyal Destek Sağlama

İnsanlar için ana stresörlerden biri de şüphesiz ki kişinin kendini ifade edememesi, duygu ve düşüncelerini çevresindeki kişilere iletememesidir. Bireyler geçmişten günümüze hayatlarını sürdürebilmek için diğer insanlara gereksinim duymakta ve topluluk halinde yaşamaktadır. Diğer insanlarla yaşanan etkileşim, bir duruma ilişkin bilgi paylaşımından öte bireyler için iç dünyanın yansıtılması olarak da bir anlam taşımaktadır (Baltaş, 2010: 56). Bu nedenle bireylerin kendisini toplumdan yalıtması mümkün olmamaktadır.

Sosyal destek bireylerin çevresindeki kişilerle kurdukları yakın bağ olarak ifade edilebilir (Aydın, 2004: 60). Çevredeki kişilerden sosyal destek alarak üzüntülerini ve endişelerini diğer insanlara açabilen bireylerin rahatladığı araştırmalarla kanıtlanmıştır (Baltaş, 2010: 57). Sosyal desteği oluşturan kişiler bireyin aile bireyleri, arkadaşları, komşuları, öğretmenleri vb. kişiler olabileceği gibi profesyonel yardım sağlayabileceği uzmanlar da bu grupta yer almaktadır (Terzi, 2016: 3). Bununla beraber sosyal ve kültürel etkinlik kulüpleri, işyerindeki üstlerle olan olumlu ilişkiler, üye olunan dernekler de sosyal destek için diğer kaynakları oluşturmaktadır (Aytaç, 2009: 23). Stresle baş etme açısından değerlendirildiğinde sosyal destekler duygusal, zihinsel ve maddi konularda yardım

sağlayarak birbirinden farklı alanlarda işlev görmektedir (Terzi, 2016: 3). Sevilme duygusu, güven ve ait olma ihtiyacını karşılayarak özgüveni olumlu olarak etkilemesinin yanında bireylere araç ve hizmet sağlayarak da stresle baş etmeye yardımcı olmaktadır (Aytaç, 2009: 23; Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 293).

2.4.1.6.Beslenme

İyi beslenme hem fiziksel hem ruhsal sağlığımız için koruyucu bir faktördür. Vücudumuza aldığımız bazı besinler doğrudan stres tepkilerine yol açarak yorgunluk ve sinirsel duyarlılığı artırır, vücutta doğrudan stres tepkisine neden olur. Bu nedenle beslenme tarzımızı etkili bir biçimde düzenlemek önem kazanmaktadır. Strese neden olan bazı beslenme alışkanlıkları çok miktarda kafein, beyaz şeker, beyaz un ve tuz kullanımı ve bazı vitaminlerin eksikliğini içerir (Hisli Şahin, 2010: 124). Kafein uyarıcı etkiye sahiptir. Metabolizmayı hızlandırarak uyanıklık ve hareketliliğe neden olur. Kahve, çay, kolalı içecekler ve kakao kafein içermektedir. Bu içecekler yerine bitki çayları tercih edilmesi vücuda yatıştırıcı bir etki sağlayacaktır (Hisli Şahin, 2010: 124). Vitamin eksikliği de vücutta stres tepkisine neden olmaktadır. Hormonal sistem ve sinir sisteminin düzenli işlev görmesi için özellikle C ve B kompleks vitaminlerine ihtiyaç vardır. B kompleks vitaminlerinin eksikliği stres belirtileri ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle B vitamini eksikliğine yol açan rafine beyaz şeker ve beyaz un tüketiminden uzak durmak oldukça önemlidir (Hisli Şahin, 2010: 125). Sigara içmek ve fazla oranda sigara dumanına maruz kalma ise C vitamini eksikliğine yol açmaktadır. Bu nedenle sigara kullanmamak ve kullanıldığı ortamdan uzak durmak gerekmektedir (Pehlivan, 1994: 808). Doğal gıdaların yer aldığı düzenli ve dengeli öğünler yapmak en azından stresli dönemlerde beslenme alışkanlıklarını değiştirmek stres seviyesini azaltmaya yardımcı olacaktır (Hisli Şahin, 2010: 129). Ayrıca vücudun su dengesinden sorumlu olan sofr tuzu kullanımına dikkat etmek önemlidir. Çok miktarda sofr tuzu kullanımı bedende fazla sıvı birikimine yol açar. Anormal sıvı birikimi ise sinir ve beyin dokularındaki gerginliği, bazı kişilerde ise tansiyonu artırır. Bu nedenle yediğimiz besinlere dikkat etmek beslenme alışkanlığımızı sağlıklı olanlarla değiştirmek stres seviyemizi azaltacağı gibi yaşam kalitemizi de artıracaktır (Hisli Şahin, 2010: 128).

2.4.1.7.Zaman Yönetimi

Zaman yönetimi problemi bireyin kendini yönetememesi, örgütlenememesi, planlı ve programlı hareket edememesi sonucunda gelişmektedir (Balci, 1990: 6). Günlük çalışmalarımız için öncelikli ve önemli olanları diğerlerinden ayırabilmek, yapılacakları bir plan çerçevesinde yazmak, günlük plan oluşturmak yaşanan stresi azaltmak adına

kullanılabilecek alternatiflerdendir (Aytaç, 2009: 22). Ayrıca zamanı etkili yönetebilmek için gün içinde yapılacak işi sekteye uğratan ziyaretçiler, ani toplantılar, telefon görüşmeleri gibi kesintiler kontrol altına alınmalıdır. Kişinin üstünde çok fazla sorumluluk varsa, daha önemli işlerle ilgilenebilmek için zamanlarının kalmasını istiyorlarsa; çalıştıkları örgütte yetki devrini sağlamaları zamanı etkili kullanmalarını sağlayacaktır. İşleri erteleyerek biriktirmek de zamanı iyi kullanamamaya sebebiyet vererek işlerin tamamlanmasına yönelik kaygı ve stresi arttıracaktır. Bu nedenle işlere başlanmak için tam anlamıyla hazır hissetmek beklenmemeli erteleme üzerine gidilmelidir (Demirel ve Ramazanoğlu, 2005: 32).

2.4.2. Stres Yönetiminde Örgütsel Stratejiler

Stresin, bireysel ve örgütsel baş etme stratejileri kullanarak olumsuz etkisini minimum düzeyde tutmak oldukça önemlidir. Örgütlerin hedeflerine ulaşmaları ve başarı sağlamaları için çalışanlarının stresörlerini doğru olarak tespit etmeleri gerekmektedir (Gümüştakin ve Öztemiz, 2005: 285). Örgütteki stresörlerin kontrol altına alınması için, örgütsel başa çıkma stratejilerinden bazıları şunlardır: Çalışma ortamının koşullarını gözden geçirme, çalışanların rollerini yeniden tanımlama ve çatışmanın azaltılması, işin zenginleştirilmesi, çalışanların kararlara katılımını sağlama, kariyer planlaması, çalışanlara stres yönetimine ilişkin danışmanlık hizmeti ve eğitimler vermeyi içermektedir (Aydın, 2004: 58; Aytaç, 2009: 24).

2.4.2.1. Çalışma Ortamının Koşullarını Gözden Geçirme

Kalabalık gürültü, aydınlatma, sıcaklık, nem gibi şartların çalışma alanındaki personelin moral ve motivasyonunu ve stres düzeyini etkilemesi bilinen bir gerçektir. Bu nedenle iş yerinde çalışma alanlarına ait fiziki çevre koşullarının personel için en uygun seviyede olması olumsuz stres faktörlerini azaltacaktır. Bunun yanında çalışılan ortamdaki malzemelerin ergonomik biçimde dizayn edilmesi personel için stres oluşumunu azaltan unsurlardandır (Aydın, 2004: 68).

2.4.2.2. Çalışanların Rollerini Yeniden Tanımlama ve Çatışmanın Azaltılması

Rol çatışması ve belirsizlikler, işle ilgili yaşanan stresörler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Bu çatışmaları ortadan kaldırmada iş yerlerinde özellikle yöneticilere önemli görevler düşmektedir. Her görev ya da yapılacak olan iş, çalışana destek olacak şekilde açık beklentilerin ve gerekli, spesifik bilgilerin yer alacağı biçimde bildirilmelidir. İyi organize olmuş sistemli bir kurum, çalışanına yeterli hizmet öncesi eğitimi sunar. Ayrıca iş sırasında bilgi ve deneyim paylaşımı ile kişilerin ne yapacaklarını gösteren görev tarifleri ve uygulama imkânı sağlar. Aynı zamanda personelinin her zaman bilgi alabilmesinin önünü açmak için

ortaya çıkabilecek engelleri ortadan kaldırmaya çalışır. Rol çatışmasının önlenmesi ya da azaltılması için, işin yapısına, çalışanın ve yöneticinin beklentilerine uygun olarak rol düzenlemelerin yapılması gerektiği göz önünde bulundurulmalıdır. Örgütler, yukarıdaki faktörleri dikkate alarak düzenlemeler yaptığında, çalışanlar için rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak, bunların neden olduğu örgütsel kaynaklı stresi azaltabilirler (Güçlü, 2001: 103).

2.4.2.3.İşin Zenginleştirilmesi

İşin zenginleştirilmesi; görevin içerdiği sorumluluk, tanınma, başarı sağlama fırsatı gibi faktörlerin yanında, farklı beceriler sağlama, görevin anlamlılığı, özerklik gibi işin özüne ilişkin niteliklerin geliştirilmesini ifade etmektedir. İşin zenginleştirilmesi, monotonluğa karşı bir önlem olmakla birlikte daha rutin ve yapılandırılmış işlere göre stres kaynaklarının azalmasına yardımcı olacaktır. Dikkatli bir şekilde hazırlanmış olan göreve ilişkin düzenlemeler, iş stresi ile baş etmeyi kolaylaştırmaktadır. İşin zenginleştirilmesi çalışana daha fazla sorumluluk yükleyebilir, önüne başarı fırsatları çıkarabilir, kariyer olanağı yaratabilir. Böylece çalışanda aranan becerilerde çeşitlilik yaratılır, yapılan işler önem derecesine göre sıralanır, kişilerin anlam ifade eden görevler gerçekleştirmeleri sağlanır (Güçlü, 2001: 103).

2.4.2.4. Çalışanların Kararlara Katılımını Sağlama

Günümüzde pek çok kurumda hiyerarşik ve resmi bir yapının yanında katı, değişikliğe izin vermeyen ve kişisel olmayan bir etkileşim tarzı bulunmaktadır. Bu tür etkileşim ve iletişim tarzı çalışanlar önemli bir stres kaynağı haline gelmektedir. Merkeziyetçilikten uzak, kararlara katılımı sağlayan, yukarıya doğru kolay iletişim kurmaya izin veren bir yapı kurulması, örgütsel stresle başa çıkmada etkili bir yöntem olabilir. Yöneticilerin, çalışanlar için destekleyici bir kurumsal yapı geliştirmesi, işleyiş ve iş bölümü planlanırken merkeziyetten uzak bir örüntü sergilenmesi, katılımı destekleyici, ortak ve birlikte karar vermeyi teşvik eden bir sistem kurulması örgütsel stresi azaltacaktır (Güçlü, 2001: 103).

2.4.2.5.Kariyer Planlaması

Çalışılan kurumlarda çoğunlukla mesleki ilerleme ve yükselmenin geleneksel yollardan gerçekleştirildiği bilinmektedir. Yöneticiler, personelinin yükselmesine kişisel bir tavır sergileyerek çalışandan bağımsız olarak karar vermektedir. Böyle bir yaklaşımla geleceği belirlenen personel, sonraki pozisyonuna ilişkin bilinmezlik yaşamakta ve kafasında işle ilgili yapacaklarına ilişkin soru işaretleri oluşmaktadır. Dolayısıyla bu belirsizlikler çalışanın stres yaşamasına neden olmaktadır (Pehlivan, 1994: 813). Stresin etkisini azaltmak

adına, kurumlarda sağlıklı kariyer geliştirme planları hazırlanmalı, çalışana kendi kariyerini geliştirme ve planlama imkânı tanınmalıdır. Eğer çalışanların kariyer planlarını örgüt hazırlıyorsa gerçekçi ve çalışanların becerilerini zenginleştiren bir içerik belirlemek stresi azaltacaktır (Aydın, 2004: 65).

2.4.2.6.Çalışanlara Stres Yönetimine İlişkin Eğitim ve Danışmanlık Hizmeti Verme

Örgütler, çalışanların yaşadıkları stresin olumsuz etkilerini kontrol edebilmelerini amacıyla çalışanlarına uzmanlar tarafından stres yönetimi eğitimi vermektedirler. Bu eğitimlerde, çalışanların işleri ile ilgili, yaptıkları işin içeriğine göre değişen kapsamlı bir eğitim planı oluşturulmaktadır. Çalışanlara stresin belirtileri, nedenleri, sonuçları ve kontrol yöntemleri ile ilgili bilgiler sunulmaktadır.

Örgütlerde stresle baş etmeyi sağlayan bir başka yol ise stres danışmanlığı hizmetinin sunulmasıdır. Stres danışmanlığı, çalışanların bireysel sorunlarını anlayıp azaltmayı sağlamak amacıyla bir uzmanla karşılıklı görüşme yapmayı içerir. Ayrıca kurumların çalışanların donanımlarını arttırmak için eğitimler düzenlemeleri, personelin olumlu yönde gelişimini sağlamakta ve işlerini hızlı, kolay ve doğru bir biçimde gerçekleştirmelerini sağlayarak, işle ilgili yaşadıkları stresin azaltılmasını sağlayabilmektedir (Soysal, 2009: 35).

2.5.Tükenmişlik Kavramı Ve Tanımı

Tükenmişlik kavramı ilk defa 1970'li yıllarda, iş hayatında yapılan, sürdürülen işte çalışanların işe ilişkin deneyimleri ile ilgili kritik bir bilgi olarak ortaya çıkmıştır (Schafeli, Leiter ve Maslach, 2008: 204). 1974 yılında ilk kez tükenmişlik, Freudenberg tarafından başarıda azalma, işe katılım ve ilginin azalması, duyarsızlaşmanın bulunduğu sorunları içeren fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluğu açıklamak için kullanılmıştır (Weisberg ve Sagie, 1999: 333). Bir metafor olarak ise tükenmişlik, bir mumun yanarak ateşinin sönmesi ve tükenmesi olarak nitelenmiştir. Aynı durumun yani tükenmişliğin insanları, enerjilerinin bitmesi ve üretkenliklerinin azalması yönünde etkilemesi sebebiyle mumla benzeşim kurularak açıklanmıştır (Schafeli, Leiter ve Maslach, 2008: 205).

Yaşadığımız dünyada tüketim ihtiyaçları çeşitlenmiş ve tüketim kültürü pek çok ülkede yaygınlaşmıştır. Artan insan nüfusunun çalışma alanında yarattığı rekabet, buna bağlı olarak çalışanların iş gücü ve enerji kaynaklarını sonuna kadar kullanmayı gerektiren çalışma koşulları ve uzun süreler artan oranda strese maruz kalmak tükenmişlik sendromuna ilişkin sorunları ortaya çıkarmıştır. Bu sayılan sebeplerden dolayı günümüz dünyasında çalışan sağlığının iyileştirilmesi üzerine yapılan çalışmalar önem kazanmıştır (Budak ve Sürgevil, 2005: 95; İlgün ve Izgar, 2014: 103). Tükenmişlik sendromu son zamanlarda toplumun

genelinde sık rastlanılan bir sorun haline gelmiştir. İnsanların hayatları boyunca en fazla zamanını alan etkinlik, uyumak dışında hiç şüphesiz ki iş yerinde işte geçirdikleri zamandır (İlgün ve Izgar, 2014: 103). Bu nedenle özellikle iş yaşamında insanların pek çoğu hayatlarının bir döneminde tükenmişlik sendromuna yakalanmaktadır. Tükenmişlik birdenbire, tek bir neden ile ortaya çıkan bir sorun değildir. Aşamalı olarak zaman içinde bazı etmenlerin aracılığı ve birikimiyle oluşmaktadır (Kayabaşı, 2008: 192). Bu nedenle yorgunluk ve tükenmişlik arasındaki ayrımın yapılması bireyler açısından faydalı olabilecektir. Yorgunluk, günün sınırlı bir bölümünde, zaman diliminde gerçekleştirilen uğraşlar, yapılan etkinlikler sonrasında ya da yoğun çalışma temposu nedeniyle oluşan doğal bir his, vücudun gösterdiği reaksiyon olarak tanımlanır. Tükenmişlik ise yapılan etkinlikler, çalışma ve gösterilen uğraşı ile ilişkili bulunmayan tüm vücutta etkisi hissedilen anormal ve haddinden fazla yorgunlukla karakterize edilmektedir. Ayrıca yorgunluktan fazla; aşırı, yoğun ve ağır olarak hissedilip, tarif edilmektedir (Philips, 2016: 30).

Kaçmaz (2005), tükenmişliği belirli bir meslek grubunda istihdam eden bireylerin gerçekleştirdikleri mesleğin özgün anlamını ve amacını göz ardı etmeye başlayarak hizmet verdiği insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu ya da yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak bireylerin kendini psikolojik olarak mesleğinden uzaklaştırması olarak ifade etmiştir. Algül (2014) ise, tükenmişlik sendromunu iş yaşamının yarattığı stresin bireyde bir takım fiziksel ve duygusal yorgunluk ve yıpranmışlığa neden olması, bireyi çalışma ortamından uzaklaştırması, kendine, iş arkadaşlarına ve çevresindeki diğer insanlara olumsuz duygular hissetmesi olarak açıklamıştır.

Diğer bir tanımlamaya göre bireyde hem işe ilişkin stresörler hem de örgütsel stres kaynaklarının uzun süreli etkisi sonunda ortaya çıkan tükenmişlik sendromu, kişinin gerek ruhsal, gerek fiziksel olarak enerjisinin bitmesi olarak tanımlanmaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 132).

Yoğun iş stresine maruz kalma sonucu ortaya çıkan, mesleki tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalar, tükenmişliğin; çalışılan işin doğası nedeniyle insanlarla sık sık yüz yüze gelerek iletişim halinde bulunan, insanlara hizmet veren ve yardım eden meslek gruplarının çalışanlarında daha fazla gözlemlendiği tespit edilmiştir (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 466). Bununla birlikte tükenmişlik bireylerde ruhsal dengeyi altüst ederek iş, aile ve sosyal yaşamında ciddi problemler yaşamaya sebebiyet vermektedir (Kayabaşı, 2008: 192). Kişinin kendisini genel olarak bıkkın, yılmış hissetmesi, çalışma yaşamında yetersizlik ve işe devam konusunda isteksizlik gibi sorunlara yol açmaktadır. Bu tür hisler birey üzerinde baskı ve stres oluşturmakta bu stresle mücadele edemeyenler ise tükenmişlik basamağına ilerlemektedirler

(Özmen, 2016: 5).

Tükenmişlik genel olarak bireyler üzerinde çok yoğun bitkinlik, tükenmişlik duyguları, kızgınlık, duyarsızlaşma, etkisizlik ve başarısızlıktır gibi sorunlar meydana getirmektedir (Ören ve Türkoğlu, 2006: 357). Ayrıca tükenmişlik konusunda dikkate alınması ve göz ardı edilmemesi gereken önemli nokta kişinin, kendi baş etme yolları ile strese neden olan kaynakları ortadan kaldıramaması sonucu bu sendroma yakalanması olarak ifade edilebilir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 145). Tükenmişlik sendromu ile ilgili birçok araştırma yapılmış olup, literatürde pek çok tanımlama mevcuttur. Tükenmişlik kavramını açıklamak için yaygın olarak kullanılan geçerli bir olan model olması ve Christina Maslach tarafından kendi adını taşıyan, Maslach Tükenmişlik Ölçeği 'nin bu çalışmada da kullanılması sebebi ile bir sonraki bölümde Maslach tarafından oluşturulan tükenmişlik modeli üzerinden kavrama açıklık getirilmeye çalışılacaktır.

2.5.1.Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach tarafından geliştirilen tükenmişlik modeli, alanda çok boyutlu tükenmişlik modeli ya da üç boyutlu tükenmişlik modeli olarak da ifade edilmektedir (Sürgevil, 2006: 42). Maslach tükenmişliği, "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının; yapılan işe, hayata, diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansısıyla oluşan bir sendrom" olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Maslach'ın tanımladığı modele göre tükenmişlik üç ana boyutu olan bir psikolojik sendromdur. Bunlar; duygusal tükenmişlik, kişiliğini kaybetme (duyarsızlaşma) ve kişisel başarının azalması ile kategorize edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1986: 192). Bu üç boyut, tükenmişlik sendromu sorununa sahip olan bireylerin yaşamlarının farklı alanlarında meydana gelen değişimleri ve sorunları anlatmaktadır (Sürgevil, 2006: 42). Bu üç boyut bir sonraki bölümlerde ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

2.5.1.1.Duygusal Tükenmişlik

Duygusal tükenmişlik, tükenmişliğin meydana gelmesindeki ilk aşama ve stresle en çok ilişkisi olan boyut nitelendirilebilir (Sürgevil, 2006: 43). Kişinin duygusal ve fiziksel kaynaklarının büyük oranda azalmasıyla, duygusal bir yorgunluk yaşaması ve iş yerinde çalıştığı, hizmet sunduğu insanlara geçmişe kıyasla daha az verici ve sorumlu davrandığı yönünde eylem ve düşüncelere sahip olması duygusal tükenmişlik kavramını açıklamaktadır.

Bireyler bu aşamada, uğraştıkları işe ilişkin gerginlik ve kaygı gibi duygulara kapılırlar. Kişiler, genel olarak yaşadıkları duygusal tükenmişliği, özellikle insanlara yardım ederken yaşadıklarını ve kendi kapasitelerini aşacak kadar fazlalaşan psikolojik, duygusal taleplerden yorgun ve bitkin düşme hali olarak ifade edeler (Kayabaşı, 2008: 195). Yoğun iş temposunun neden olduğu stres ve diğer insanlarla kurulan iletişimin sık ve fazla olması, kişinin verilecek tepkilerle baş edememesi sonuçta kaçınılmaz olarak tükenmişliğe doğru sürüklenmesini meydana getirecektir (Özmen, 2016: 7).

Duygusal tükenmişlik yaşayan kişilerde karamsarlık ve olumsuz duygulara sahip olmanın yanında, kendine güvende azalma ve sosyal destekten yoksun kalma gibi hislerin yaşandığı da görülmektedir. Bunun yanında duygusal tükenmişlik yaşayan kişilerin özel ve sosyal yaşamlarında tahammülün azaldığı, gerginlik öfke, huzursuzluk, gibi duygularında artış meydana geldiği tespit edilmiştir. Ayrıca bu kişilerin nezaket, saygı, sevgi ve dostluk gibi olumlu hislerinin de azaldığı ortaya konmuştur (Kayabaşı, 2008: 195). Tükenmişlik sorunu yaşayan kişiler deneyimlerini tanımlarken daha çok duygusal tükenme yaşadıklarına ilişkin aktarımlar yapmaktadırlar. Bununla beraber tükenmişlik yaşayan bireylerde üç boyut arasında karşılaştırma yapıldığında en sık rastlanılan ve rapor edilen boyut olarak duygusal tükenmenin ön plana çıktığı görülmüştür (Sürgevil, 2006: 44).

2.5.1.2.Duyarsızlaşma

Bireyin hizmet sunduğu kişilere yönelik olarak bu kişilerin birer insan olduğunu göz önünde bulundurmaksızın, duygudan yalıtılmış olarak tutumlar göstermesi ve davranışlarda bulunması tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutudur. Kişiler bu boyutta adeta nesneleştirilmektedirler (Kaçmaz, 2005: 29). Duyarsızlaşma, hizmet verilen kişilere karşı katı, soğuk ilgisiz ve insancılıktan uzak olumsuz yaklaşımlar bütünü olarak açıklanmaktadır. Çalışan bireyin mesleğine ilişkin sahip olduğu idealizmde azalma ile de karakterize edilir (Sürgevil, 2006: 44). Duygusal tükenme aşamasından sonra gelinen duyarsızlaşma boyutunda bireyler, diğer insanlara yardım etme ve onların sorunlarıyla ilgilenmek için kendilerinin yetersiz olduğunu düşünürler. Hissettikleri güçsüzlük ve yetersizlik gibi duygusal baskılardan arınmak için kaçmaya dönük bir strateji kullanırlar. İnsanlarla gerekli olan ilişkilerini, işin yapılabilmesi için minimum zaman, düzey ve seviyede tutarlar. Bunlar bireyin yaşadığı duyarsızlaşmaya ilişkin ilk sinyalleri oluştururken, bu aşamada kişiler kendilerini, diğer insanlarla anlamlı ilişkiler kurmaktan koparmaya doğru giden bir aşamaya sürüklenirler (Işıkhan, 2016: 374). Mesleğini ve görevini sürdürürken çalışan kişilerin, duyarsızlaşma aşamasında diğer insanlarla aralarına mesafe koymaları, ilişkilerini minimum düzeye

indirmeleri ve diğerlerini küçümseyen tavırlar göstermelerini içeren davranış ve tutumları, aslında bireylerin tükenmişlikten kendilerini korumak amacıyla aldıkları önlemlerdir. Fakat bu önlemler geçici ve uzun vadede işe yaramayan çözümler olarak değerlendirilmesinin yanında, bunların kişiyi mutsuz ederek, ilişkilerden alınan manevi doyumunu da azalttığı tespit edilmiştir (Özmen, 2016: 8; Enderoğlu, 2018: 10). Bu aşamada duyarsızlaşma yaşayan bireylerin çalışma ortamındaki kişilerarası ilişkileri olumsuz etkilenirken diğer insanlarla olan ilişkilerinde azalma da gözlemlenir (Özmen, 2016: 8).

Duyarsızlaşma aşamasında kişilerin işe etkin şekilde katılımları önemli oranda azalırken, hedef ve ideallerini gerçekleştirmek için de çaba göstermeyi bıraktıkları yapılan çalışmalarca ortaya konmuştur (Ören ve Türkoğlu, 2006: 357).

2.5.1.3. Kişisel Başarının Azalması

Bütün insanlar mesleklerine başlamadan ve iş hayatına girmeden önce yapacakları işlerle ilgili birbirinden farklı hedef ve beklentilere sahiptir. Bireyin sahip olduğu değerler sistemi, işe ilişkin beklentilerini gerçekleştirebilmesine yön verirken aynı zamanda kurumun değerler sistemi ile paralellik göstermelidir (Algül, 2014: 15). Çalışma yaşamında karşılaşılan bazı zorluklar, uygun olmayan çalışma koşulları, kişilerarası çatışmalar ve çalışılan kurumla örtüşmeyen işe dönük amaçlar motivasyonu düşürerek bireyler üzerinde engellenmişlik hissi yaratmaktadır. Böylece zaman içinde yaşanan olumsuz süreçler nedeniyle çalışanlar kendilerini bilgisiz ve yetersiz hissetmekte, başarısız olarak nitelendirmeye başlayabilmektedir (Kır, 2018: 28).

Kişisel başarı düşüncesi, kişinin yaptığı işte algıladığı üretkenlik, yeterlilik ve başarı ile yapılan işi çözüme ulaştırma, sorunun üstesinden gelme duyguları ile karakterize edilen bir boyuttur (Atasoy, 2009: 10). Bireyin kendine ilişkin yaptığı değerlendirmelerinin genellikle olumsuz bir hal almasıyla birlikte icra ettiği meslekle ya da işle ilgili farklı konularda kendini yetersiz hissetmesi ve algılamasının yanında işyerinde de diğer kişilerle kurulan ilişkilerde başarısızlık duygusunun baş göstermesi, kendine yönelik değerlendirmelerin olumsuzluğu kişisel başarının azalmasına neden olmaktadır. Bu boyutta bireyler suçluluk duyguları hissederek emeklerinin boşuna olduğuna ilişkin düşüncelere kapılabilir. Kendini yetersiz, başarısız olarak nitelendiren kişi hiçbir şeyle başa çıkamayacağına yönelik bir algı oluşturarak, eksiklik duygusu geliştirir (Sürgevil, 2006: 45). Bu düşünce sistemi çalışan kişinin işe olan motivasyonunu olumsuz etkiler ve başarı kazanmak için atılması gereken adımları gerçekleştirmesinin önünde bir engel oluşturur (Kayabaşı, 2008: 195). Maslach'ın tanımladığı tüm bu boyutlardan hareketle; tükenmişliğin anlık birdenbire ortaya çıkan bir

sorun olmadığı anlaşılmaktadır. Tükenmişlik, farklı boyutlar ve evreler halinde ilerleyen bir süreçtir. Erken tanı ve önleme çalışmalarının etkin biçimde yönetilebilmesi için her dönemin kendi içinde gösterdiği farklı özellikler göz önünde bulundurularak bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirilmesi gerekmektedir (Işıkkhan, 2016: 375).

2.6.Tükenmişlik Sendromuna Yol Açan Faktörler

Literatür incelendiğinde tükenmişlik sendromuna yol açan birçok etmen ve buna bağlı nedenler bulunmaktadır. Yapılan çalışmalar genç, bekâr ve çocuk sahibi olmayan kişilerin; evli, yaşlı ve çocuk sahibi olanlara göre üniversite mezunlarında; üniversite mezunu olmayanlara göre, iş deneyimi birkaç yıllık olanlarda; bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişliğe rastlanmıştır (Kayabaşı, 2008: 196). Bu demografik bilgilerin yanında Kaya Göktepe (2016: 31) tükenmişliğe yol açan faktörleri bireysel ve çalışma ortamından kaynaklanan faktörler olarak iki kategori altında toplamıştır. Tükenmişliği tetikleyen bu faktörler şunlardır: Düşük özsaygı, sosyal destek azlığı, düşük kontrol algısı, yüksek beklentiler, kararlara katılım eksikliği, adil olmayan rekabet koşulları, riskli çalışma koşulları, hizmet alan kişilerin memnuniyetsizliği vb. (Kaya Göktepe, 2016: 32)

2.7.Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik sendromu yavaş ve gizil bir biçimde süreç halinde ilerleyen kronik bir sorundur (Sürgevil, 2006: 95). Belirtileri birden fazla alanda ortaya çıkmakta olup etkisi zincirleme reaksiyonlar meydana getirebilmektedir. Tükenmişlik sendromundan etkilenen bireyler çok yönlü olarak olumsuz birtakım yaşantılar deneyimlemektedir. Bir yandan çalışanın fiziksel, ruhsal ve duygusal açılarından sağlığı olumsuz etkilenirken diğer yandan çalışma yaşamındaki hizmetlerin kalitesi ve niceliğinde de düşüş ve bozulmalar yaşanmaktadır (Dolgun, 2010: 289).

‘İşime karşı olan ilgimi kaybettim, iş yerinde her gün artan biçimde öfkeli, gergin ve mutsuz oluyorum, kendimi çok çalışmış ve iş yükü altında ezilmiş hissediyorum, hiçbir çıkış yolu göremiyorum’ gibi cümlelerle sinyallerini gösteren tükenmişliğin herkes için anlamı birbirinden farklı olsa da temel belirtiler birbirine benzerdir (Sürgevil, 2006: 19). Tükenmişlik sorunu, çoğunlukla bireysel bir sıkıntı olarak değerlendirilse de, sonuçları ve etki alanının genişliği itibarıyla toplumsal bir nitelik taşımaktadır (Dolgun, 2010: 289). Tükenmişlik sendromunun belirtilerini genel olarak 4 grupta ele almak mümkündür. Bunlar fiziksel, psikolojik-zihinsel, davranışsal-sosyal ve örgütsel belirtilerden meydana gelmektedir (Dolgun, 2010: 289; Algül, 2014: 17).

Tablo 5. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Fiziksel Belirtiler	Psikolojik-Zihinsel Belirtiler	Davranışsal- Sosyal Belirtiler	Örgütsel Belirtiler
Enerji azlığı	Anksiyete	Sigara kullanımında artış	İşe geç gelme
Kronik yorgunluk	Depresyon	Alkol kullanımında artış	İşten erken çıkma
Güçsüz hissetme, halsizlik, bitkinlik	Baskı altında kendini gergin hissetme	Sık sık rapor alma	İşin gerekliliklerini yapma da yetersiz hissetme.
Genelde geçmeyen bedensel ağrılar	Umutsuzluk, kendine ilişkin değersizlik düşünceleri.	Yeme alışkanlıklarında değişimler	İş kazaları ve işteki hataların oranının artması
Sindirim sistemi sorunları (şişkinlik vb.)	Kolay öfkelenme, sinirlilik	İlaç kullanımında artış	Yapılan işe ilgisizlik
Solunum güçlüğü, kalp çarpıntısında artış	Özsaygı ve özgüvenin düşmesi	Eskiden zevk alınan etkinlikler hobilerden çabuk sıkılma.	İş ortamında gerginlik ve çatışmaların artması
Bağışıklık sisteminin zayıflaması	Yabancılaşma, hayal kırıklığı	Uyanmakta uykuya dalmakta zorluk	Hizmet alanlara karşı umursamaz davranma

Kaynak: Weisberg ve Sagie, 1999: 334; Algül, 2014: 17-18-19

2.8.Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişlik hem bireyler hem de örgütler açısından yüksek bedelleri ve maliyetleri olan olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Algül, 2014: 14). Genel olarak tükenmişlik sendromunun sonuçlarını bireysel ve örgütsel sonuçlar bağlamında iki farklı kategoriye ayırarak incelemek mümkündür (Işıkhani, 2016: 374).

2.8.1.Tükenmişlik Sendromunun Bireysel Sonuçları

- Bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlıklarının bozulması,
- Psikosomatik rahatsızlıkların artması,

- Kişiler arası ilişkilerin olumsuz etkilenmesi aile ve sosyal çevre ile çatışmalar yaşama ya da ilişki kurmaktan geri çekilme,
- Karamsar bir ruh halinin eşlik ettiği yeni başlangıçlara ilişkin ümitsiz ve cesaretsiz bir yaklaşıma sahip olma,
- Olumsuz duygularda artış,
- Kronikleşen yorgunluk, gerginlik, enerji azlığı, uyku sorunları,
- Vücut direncinin düşmesi gibi birçok problem tükenmişliğin bireyi doğrudan etkileyen sonuçları arasında yer almaktadır (Sürgevil, 2006 ; Algül, 2014: 18).

2.8.2. Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Sonuçları

- Örgütlerde ya da kurumlarda işlerin aksaması, yavaşlaması,
- İş yerine geç gelme, işten erken ayrılma,
- İşe izinsiz gelmeme, işe duyulan bağlılıkta azalma,
- Sunulan hizmetin kalitesinin düşmesi, nitelikli iş gücü kaybı,
- Hizmet alan kişilerin memnuniyetsizliklerinde artış,
- İş yerinde hata ve kaza oranlarında artış meydana gelmesi,
- İş yerindeki iletişim ve etkileşimin kalitesinin azalması, kişilerarası çatışma ve gerginliklerin artması gibi sorunlar tükenmişliğin örgütleri etkileyen sonuçlarından bazılarını oluşturmaktadır (Sürgevil, 2006; Algül, 2014: 19; Işıkhan, 2016: 379).

2.9. Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri

Tükenmişliğin bireyin yaşamındaki çok boyutlu olumsuz etkilerinin tespit edilmesiyle birlikte bu alanda mücadeleye dönük pek çok alternatif strateji geliştirilmiştir (Sürgevil, 2006: 96). Tükenmişliği önlemek ve etkin bir biçimde baş edebilmek için öncelikle problemin varlığının kabul edilmesi, sinyallerinin ciddiyetle değerlendirilmesi ve yaşanan sorunun öneminin yadsınmaması gerekmektedir (Atasoy, 2009: 22). Çoğunlukla bireysel kurumsal ve sistemden kaynaklanan stresörlerin etkileşimi ile ortaya çıkan tükenmişliğe bir sistem sorunu olarak yaklaşılmalıdır. Bu nedenle mücadele aşamasında bireysel ve örgütsel stratejiler bir arada kullanılmalıdır (Kaçmaz, 2005: 31).

Literatürdeki tükenmişlikle baş edebilmek için geliştirilen yöntemler incelendiğinde bu stratejilerin pek çoğunun stresle mücadele alanında elde edilen deneyimlere dayandığı ve bu yöntemlerle örtüştüğü dikkat çekmektedir (Atasoy, 2009: 22). Tükenmişlikle baş etmeyi de tıpkı streste olduğu gibi bireysel ve örgütsel baş etme yöntemleri olarak ikiye ayırmak mümkündür (Soysal, 2011: 22).

2.9.1. Tükenmişlikle Bireysel Mücadele Teknikleri

Kurumsal yaşamı ve mesleğin gerektirdiği sorunları kontrol etmenin mümkün olmadığı ya da zor olduğu yerlerde bireysel baş etme stratejileri önem kazanmaktadır (Kaçmaz, 2005: 29). Tükenmişlik sorunu her ne kadar bireysel çabalarla ortadan kalkabilecek bir sorun olarak görülmeyip, geniş kitleleri etkileyen bir sorun olarak adlandırılrsa da kişilerin hem fiziksel hem de psikolojik olarak bu sorunla baş etmek, kendilerini güçlü hissetmek için pek çok alternatifleri vardır (Sürgevil, 2006: 96). Tükenmişlik sorunu ile yüz yüze gelen kişinin öncelikle yaşadığı sorunu tanıması ve yaşamındaki farklılıkları tespit ederek alternatif çözümler denemesi konusunda sorumluluk üstlenmesi gerekmektedir.

Tükenmişlikle baş edebilmek için uygulanan bazı bireysel stratejiler şunlardır: Kendini tanıma, gerçekçi, hedefler belirleme, kişinin kendisiyle olumlu diyaloglar kurması, nefes egzersizleri, doğru beslenme, uyku hijyeni, egzersiz, zaman yönetimi, dinlenme, gevşeme, mizah duygusu ve gülme, işin yapılış şeklini geliştirme, işe ara verme gibi yöntemler kullanılabilir alternatifler arasında yer almaktadır (Maslach, 1982; Akt: Sürgevil, 2006: 99). Bu mücadele yolları stresle baş etme stratejilerinin pek çoğu ile kesiştiği için tükenmişlik sorunu ile mücadele etmek için kullanılabilir yöntemlerden stresten farklı olan ya da stresle baş etme konusunda değinilmeyen bazı bireysel çözüm yolları bir sonraki bölümde tek tek ele alınmıştır.

2.9.1.1. Kendini Tanıma ve Gerçekçi Hedefler Belirleme

Birey kendinde meydana gelen değişimlerin ayırımında olmalı ve bu değişimlerin niçin ve nasıl ortaya çıktıklarına dönük gerekli olan soruları kendine sorarak zaman zaman iç gözlem yapmalıdır. Kendi durumuna dair içgörüsünü geliştirecek olan bu sorular, bireye memnun olmadığı konular için harekete geçme şansını artıracak bir perspektif sağlayacaktır (Sürgevil, 2006: 99). Yorgunluk ne zaman başladı, bu bitkinlik hissi kişinin yaşamında önemli bir yere sahip mi, birey çevresindekilerle olan ilişkilerinde toleransını, hoşgörüsünü ne zaman hangi noktada kaybediyor vb. gibi sorular öncelikleri ve önem atfedilen durumları değerlendirmeyi sağlayacaktır (Soysal, 2011: 22). Kendi özelliklerinin farkında olan, hangi

konuların üstesinden gelip hangi konularda zorluk yaşayacağını en iyi bilen, kişinin kendisidir. Bu anlamda iş ve meslek yaşamında da kişiler kendi kapasitesini aşmayan bir kariyer planı hedefleyerek yol haritası çizmeli. Geliştirilmesi gereken yanları ve güçlü taraflarını bilen, ulaşılabilir ve hedeflerinin sınırlarını gerçekçilik doğrultusunda çizen kişilerin diğerlerine göre daha az engellenmişlik ve düş kırıklığı yaşayacağı düşünülmektedir (Kır, 2018: 46).

2.9.1.2. Kişinin Kendi İle Olumlu Diyalog Kurması

Yaşanan sıkıntılı ve gergin bir durumda çözüme ulaşmak için bireyin kendisine olumlu ve mantıklı şeyler söylemesinin, yani zihinsel tutumları değiştirmenin olayla başa çıkmayı kolaylaştırdığı uzmanlarca ortaya konmuştur. Sorun yaşanan bir durumda olaya ya da kendimize ilişkin sarf edilen olumsuz sözler stres seviyemizi arttırmaktadır. Bunun yanında çoğu kez otomatik olarak gerçekleşen içselleştirdiğimiz olumsuz içerik, olumlularla kolay kolay yer değiştirmez (Hisli Şahin, 2010: 85). Stres düzeyini arttıran değersizlik, başarısızlık, umutsuzluk, yetersizlik gibi duygulara yol açan bireyin kendi içindeki eleştirel diyaloga sebep olan bilişsel çarpıtmalardan bazıları şunlardır: Aşırı genelleme, ya hep ya hiç tarzı düşünme, zihin okuma, kişiselleştirme, olumluyu geçersiz kılma gibi düşünme tarzlarıdır (Burns, 2016: 64). Bu bilişsel çarpıtmaları tespit etmek için bilinçli bir çaba harcamak, öncelikle bu otomatik düşüncelerin farkına vararak, bunların olumlu alternatiflerini geliştirmek ve olumsuz olanlarla yerini değiştirmek stres kaynağını ortadan kaldırmak ve bireyin psikolojik sağlığını korumak ve geliştirmek için oldukça önemlidir (Hisli Şahin, 2010: 92).

2.9.1.3. İşe Ara Verme- Dinlenme

Çalışanların, iş yerinin yoğun iş yükünü, temposunu ve monotonluğunu kırmak; yapılan iş üzerindeki konsantrasyonu arttırmak, duygusal yükü ve birikmişliği azaltmak için gün içinde çay, kahve araları, çalışma yılı içinde senelik izinler, hafta sonu tatilleri, kurumun sağladığı dinlenme olanaklarını kullanmaları personele yenilenme olanağı sağlamaktadır. Bu aralıklar çalışanların zihinsel, fiziksel ve psikolojik olarak dinlenmelerini, enerji depolamalarını sağlamaktadır (Sürgevil, 2006: 101). Literatür incelendiğinde gerçekleştirilen araştırmalarda, çalışmalarını ve sorumluluklarını mola vererek yürüten personelin başarı oranının daha fazla olduğunu ve dinlenme, rahatlama yaşandığı için sıkılma ya da tükenmişlik hislerinin daha az ortaya çıktığı saptanmıştır (Kır, 2018: 47).

2.9.1.4.İşin Yapılış Şeklini Geliştirme

Çalışanların işin yapılış şeklini farklılaştırmaları, monotonluğu azaltmanın yanında yapılan işe yenilik ve dinamizm sağlar. Personelin kendi arasında zor işlere yönelik adil iş bölümü yapması tek bir kişinin aşırı yüklenmişlik ve baskı altında kalmasını önleyebileceği gibi zor işlerin dönüşümlü olarak yapılması da çalışanları rahatlatan bir başka alternatiftir. Çalışma saatleri içinde personelin iş dışındaki aktiviteler için kısa da olsa zaman ayırması ve kurumun çalışanlara kendi programlarını yapabilmeye dönük esneklik sunması ya da yarım gün çalışmayı desteklemek gibi alternatifler bireyler üzerinde fiziksel, zihinsel bir rahatlama sağlayacak ve tükenmişlik yaşantısını önleyebilecek uygulamalardandır (Atasoy, 2009: 24).

2.9.1.5.Mizah Duygusu ve Gülme

Mizah, yaşanan olayların içinde bulunulan durumların eğlenceli, komik yönlerini fark edebilme becerisi olarak adlandırılır. Hayatın sıkıntılı ve güç olan durum, olayları ya da tükenmişlikle mücadelede farklı, alternatif bakış açısı sağlayan etkili ve sağlıklı mücadele yöntemlerinden biridir (Aydın, 2005: 1). Bireylerin sadece iş hayatını değil tüm yaşamlarını renklendiren bir unsurdur. Her ne kadar genel anlamda mizahın ciddi bir olgu olmayıp baş etme yöntemi olarak kullanılmasına şüpheli bakan yaygın bir yanlış inanç, mizahla ilgili çalışmalar gerçekleştirmeyi mümkün görmese de literatürdeki araştırmalar mizah kullanımının gerek fiziksel gerek psikolojik sağlığı olumlu etkilediğini, fiziksel iyileşmeyi sağladığını stresi ve endişeyi azalttığını ümitli olmayı arttırdığını ortaya koymuştur. Ayrıca yapılan çalışmalar gülmenin tek başına vücudun endorfin hormonu salgılamasına yardım ettiğini, bu hormonun stresi azaltan vücudun kendi doğal ağrı kesicilerinden olduğunu belirlemişlerdir (Recepoğlu, 2008: 78).

2.9.2.Tükenmişlikle Örgütsel Mücadele Teknikleri

Tükenmişlik kavramı, üzerinde çalışılmaya başlanan dönemlerde bu sendrom daha çok bireyden kaynaklanan bir sorun olarak adlandırılmış, bireysel özellikler sebebi ile ortaya çıktığına ilişkin görüş birliğine varılmıştır. Böyle bir yaklaşım da çözüm olarak ya bireyin kişisel sorunları ile mücadele etmeyi ya da sorunlu olarak nitelendirdiği bireyden kurtulmayı önermiştir. Bu alanda yapılan çalışmalar artarak çeşitlendikçe tükenmişliğin sadece birey odaklı bir sorun olmadığı ortaya konmuştur (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24). Tükenmişlik bireysel bir problemde ötede ve her zaman bireysel mücadelede bulunularak çözülecek bir sorun değildir. Her ne kadar kişi kendi davranışlarını değiştirirse de, içinde bulunduğu çevreyi tek başına değiştirmesi mümkün olmadığı için örgütsel bir bakış açısının yardımına ve bu

alanda yapılacak iyileştirmelere de ihtiyaç duymaktadır (Sürgevil, 2006: 136).

Tükenmişlikle mücadelede kullanılan birçok örgütsel teknik bulunmaktadır. Bunlar bireysel baş etme stratejilerinde olduğu gibi örgütsel anlamda da stresle baş etme tekniklerinde kullanılan stratejilerle benzeşim göstermekte hatta örtüşmektedir. Bu nedenle stres kısmında yer alan tekniklerinden bu bölümde ayrıca bahsedilmeyecektir. Tükenmişlikle mücadeledeki örgütsel tekniklerden bazıları şunlardır: personel seçimi, örgüt ve yönetim geliştirme, işin modifikasyonu vb. (Soysal, 2011: 23)

2.9.2.1. Personel Seçimi

Personel seçimine dönük yöntemler aslında çalışma hayatının en başında doğru şekilde planlanması gereken bir süreci vurgular (Dolgun, 2010: 297). Personelin işe başlama aşamasında, potansiyel tükenmişlik sorunlarının önceden saptanması ya da önlenmesi bakımından önemli olan nokta; işgörenin beklentileri ile iş yaşamında karşılaştıkları yani sistemin değerleri arasındaki büyük farkların tükenmişliği meydana getirebileceğidir. Bu noktada çalışılan kurum ya da işverenin ve çalışanların değerlerinin, beklentilerinin işe alınma sürecinde açık ve net bir şekilde belirtilmesi gerekir (Soysal, 2011: 23). Yapılan iş kadar kimin hangi işi yapacağını da çok önemli olduğu unutulmamalıdır. Yapılan iş ve statü ile uyumlu; uygun bilgi, beceri, deneyim ve kişisel özelliklere sahip olan kişilerin çalışan olarak seçilmesi tükenmişlik durumunun yarattığı işi bırakma ve iş değiştirme gibi hem bireyi hem örgütü olumsuz etkileyen sorunları ortadan kaldıracaktır (Keser, 2013: 67).

2.9.2.2. Yönetim ve Örgüt Geliştirme

Yönetimi geliştirme, kurumda işinin gerekliliklerini iyi ve etkili bir biçimde yapabilecek, kurumun iklimine uyum sağlayabilecek personeli istihdam etmeyi ve personelin örgütteki gelişmelere uyum sağlayabilmesi için yetiştirilmesini kapsamaktadır (Kır, 2018: 50).

Örgüt geliştirme ise tam anlamıyla kurumun tüm performansını ve verimliliğini planlı şekilde arttırmayı amaçlayan bu doğrultuda çalışanların inanç, tutum, beklenti ve davranışlarını olumlu yönde geliştirerek, etkin iletişim, iş birliği, güven ve sorunların yapıcı bir biçimde ele alınmasını sağlayan bir atmosfer, ekip ruhu oluşturmak olarak tanımlanabilir (Sürgevil, 2006: 121). Böyle bir ortamda çalışmanın, çalışanların kendilerini iyi hissetmelerini ve kurumsal aidiyetini sağlayarak, kişileri tükenmişlikten koruyacağı düşünülmektedir.

2.9.2.3. İşin Modifikasyonu

Yapılan iş ve personel arasında bir uyum yakalanması, işin yapılış şekline göre bazı konularda personele seçim hakkı tanınması örgütün verimliliği ve personelin memnuniyeti

açısından oldukça önemlidir (Soysal, 2011: 23). Kurumda yapılacak iş paylaşımında personele karar ve seçim hakkı tanınması, yapılan işin monotonluktan uzaklaşarak daha anlamlı hale getirilmesi, inisiyatif alma ve esneklik sağlama yönünden çalışanlara daha fazla hak tanınması tükenmişlikle baş etmede, kurumun sağlayabileceği destekler arasındadır (Keser, 2013:52 ; Sürgevil, 2006: 123).

2.10.Depresyon

Depresyon kelimesi ilk kez 17. yüzyılda ruhsal durumu ifade etmek için kullanılmış olup, köken olarak Latince ‘deprimere’ yani bastırmak sözcüğünden meydana gelmiştir (Gilbert, 2009: 30). Uzun yıllardan beri bilinen bu ruhsal sorunun görülme sıklığı ve oranı son zamanlarda büyük bir artış göstermiş olup, dünya üzerinde her dört kişiden birinin hayatının en az bir döneminde bu ruhsal rahatsızlıkla karşılaştığı yapılan çalışmalarca ortaya konmuştur (Alper, 2001: 9). Depresyon, son yıllarda ruh sağlığı alanında en çok tartışılan sorunlardan biri haline gelmiş olup, 2020 yılında majör depresyonun dünyayı etkileyen en önemli ikinci sıra sağlık sorunu olacağı tahmin edilmektedir (Davidson ve Meltzer Brody, 1999: 4). Dünya Sağlık Örgütü’nün koordinasyonu ile dünya çapında on dört ülkede yapılan “Birinci Basamakta Ruhsal Bozukluklar” çalışmasında yardım almaya başvuran hastalarda en yaygın görülen ruhsal bozukluğun % 10,4 oranla depresyon olduğu verisine ulaşılmıştır (Kızılgök, 2018: 10). Yine herhangi bir zamanda depresif belirti gösteren popülasyonun oranının %15-%20 civarında olduğu saptanmıştır (Alper, 2001: 4). Cinsiyet temelinde toplumda yaşamının herhangi bir döneminde depresyon yaşayan bireyler ele alındığında, erkeklerin %10, kadınların ise %20 oranında bu rahatsızlığı yaşadığı saptanmıştır (Koroğlu, 2015: 15).

Depresif duygudurumunun literatürde tek ve spesifik bir tanımı yoktur. Depresif duygudurum genel anlamda mutsuzluk, çaresizlik, umutsuzluk ve karamsarlık gibi olumsuz duygularla karakterize edilerek bu duyguların hissedildiği bir küme olarak tanımlanmaktadır. Bunun yanında depresif ruh hali çoğunlukla çökkünlük ile eşanlamlı olarak kullanılsa da klinik uygulamada tek bir duygudan fazlasını ifade etmektedir (Akın Aslan, Akın Sarı ve Kuruoğlu, 2012: 57). Genel olarak depresyonu biyo-psiko-sosyal nedenleri olan bir duygulanım bozukluğu olarak adlandırmak mümkündür (Alper, 2001: 9). Temel olarak mutsuzlukla beraber ilerleyen bir olumsuz duygular tablosu olarak ele alınır. Bu tabloya ek olarak kişilerde herhangi bir aktiviteye karşı genel bir isteksizlik hali mevcut olduğu ve daha önce kolayca yapılan işlere karşı zorlanma yaşadıkları, kendine güvenlerinin azalırken, konsantrasyonlarında güçlükler meydana geldiği, unutkanlık ve dalgınlık gibi sorunlar yaşayarak karar vermekte zorlandıkları görülür. Depresif rahatsızlığa sahip olan bireyler hiç

gücünün kalmadığını ve enerjilerinin azaldığını, uyku problemleri yaşadıklarını, (uykuya dalamama, gece uyanma, sabah erken uyanma vb.) iştah ve kilo ile ilgili sorunlarının olduğunu belirtirler. Bunun yanında ölüm ile ilgili düşünceler, ölen tanıdıkları daha fazla düşünme, hastalık ve rahatsızlıklarla ilgili endişeler ve ölüm korkusu yaşanması da bu rahatsızlığın bileşenlerindedir (Mete, 2008: 4).

2.10.1. Depresyon Tanı Ölçütleri

Dünyada en fazla kullanılan ve üzerinde görüş birliği bulunan sınıflandırma sistemi, Amerikan Psikiyatri Birliği'nin sınıflandırma sistemidir (Kızılgök, 2018: 16). Amerikan Psikiyatri Birliği'nin günümüzde kullanılan son revizyonu 2013 yılında yayınlanmış olan DSM-V'e göre depresyon, duygudurum bozuklukları kategorisinde yer almaktadır. Major depresif bozukluğun DSM-V tanı kriterleri şunlardır:

A. Aynı iki haftalık dönem boyunca, belirlenen belirtilerden en az beşi kişide mevcuttur. Bununla beraber kişinin önceki işlevsellik düzeyinde bir değişiklik meydana gelmiştir.

Bu belirtilerden en az biri ya (1) çökkün duygudurum ya da (2) anhedoni ilgisini yitirme ya da zevk almama durumu mevcuttur. Bu durum değerlendirilirken açıkça başka bir sağlık durumuna bağlı belirtiler bu kapsamda değerlendirilmez.

1. Çökkün duygudurum, neredeyse her gün, günün büyük bir bölümünde bulunur ve bu durumu ya kişinin kendisi bildirir (üzüntülü umutsuz vb.) ya da bu durum başkalarınca gözlenir (örn. ağlamaklı görünür).

2. Neredeyse bütün etkinliklere karşı ilgide belirgin azalma ya da bunlardan zevk almama durumu, hemen her gün, günün büyük bir bölümünde vardır (öznel anlatıma göre ya da gözlemlerle belirlenir)

3. Kilo vermeye çalışmıyorken (diyet yapmıyorken) çok kilo verme ya da kilo alma ya da neredeyse her gün, yeme isteğinde azalma ya da artma.

4. Neredeyse her gün, uykusuzluk çekme ya da aşırı uyuma.

5. Neredeyse her gün ajitasyon ya da yavaşlama. (başkalarınca gözlenebilir; yalnızca, öznel, dinginglik sağlayamama ya da yavaşladığı duygusu taşıma olarak değil).

6. Neredeyse her gün, bitkinlik ya da enerji azlığı.

7. Neredeyse her gün, değersizlik ya da aşın ya da uygunsuz suçluluk duyguları .

8. Neredeyse her gün, düşünmekte ya da odaklanmakta güçlük çekme ya da kararsızlık yaşama (öznel anlatıma göre ya da başkalarınca gözlenir).

9. Yineleyici ölüm düşünceleri (sadece ölmekten korkma olarak değil) intihar girişimi ya da intihar etmek üzere özgül bir tasarı kurmaksın yineleyen intihar etme düşünceleri, intihar girişimi ya da tasarımının bulunması.

B. Bu belirtiler klinik açıdan belirgin bir sıkıntıya ya da toplumsal, işle ilgili alanlarda ya da önemli diğer işlevsellik alanlarında işlevsellikte düşmeye neden olur.

C. Bu dönem, bir maddenin ya da başka bir sağlık durumunun fizyolojiyle ilgili etkilerine bağlanamaz.

D. Depresyon döneminin ortaya çıkışı şizoduygulanımsal bozukluk, şizofreni, şizofrenimsi bozukluk, sanrılı bozukluk ya da şizofreni açılımı kapsamında ve psikozla giden tanımlanmış ya da tanımlanmamış diğer bozukluklarla daha iyi açıklanamaz.

E. Hiçbir zaman bir mani dönemi ya da bir hipomani dönemi geçirilmemiştir (Amerikan Psikiyatri Birliği, 2013).

2.10.2. Depresyona Neden Olan Faktörler

Depresyon toplumda yaygın görülen ve çok sık rastlanan bir ruhsal bozukluk olması sebebiyle bu alanda oldukça fazla çalışma yapılmış, depresyonun altında yatan mekanizma saptanmaya çalışılmıştır. Bugüne kadar gerçekleştirilen çalışmalar ve araştırmalardan toplanan veriler genetik ve çevresel faktörlerin beyinde meydana getirdikleri yapısal ve işlevsel bozulmaların bir sonucu olarak depresyonun meydana geldiğini göstermiştir (Camkurt, 2005: 23). Depresyonu açıklayan biyolojik ve genetik modeller depresyonun fizyolojik boyutunu, psikolojik açıklamalar ise fiziksel boyut kadar doğrudan olmasa da yaşanan olayların, durumların psiko-sosyal boyutlarının rahatsızlığı tetikleyebileceği, bu bozukluk için uygun ortamı oluşturabileceği ya da başlayan sorunun sürmesine neden olabileceğini belirtir (Blackburn, 2002: 20).

Depresif bozukluğu açıklamak için birbirinden farklı paradigmlar kullanılmasına rağmen tüm modeller genel olarak depresyonun biyo-psiko-sosyal faktörlerden meydana geldiği konusunda görüş birliğine sahiptir (Davison, Neale 2011: 240; Aydın, Baytunca ve Eremiş, 2014: 174; Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 310). Bir sonraki bölümde depresyonu etkilediği düşünülen biyo-psiko-sosyal etmenler tek tek ele alınmıştır.

2.10.2.1.Biyolojik Faktörler

Depresyonu açıklayan biyolojik faktörler; genetik, nörokimyasal, nöroanatomik ve nöroendokrin olmak üzere sınıflandırılmaktadır (Aydın, Baytunca ve Eremiş, 2014: 174). Yapılan genetik çalışmalar duygudurum bozukluklarının %50'sinin genetik geçişle meydana geldiğini ortaya koymuştur (Toros, 2016: 151). Tek yumurta ikizleri ile yapılan araştırmalar kardeşlerden birisi majör depresif bozukluk geçirdiği takdirde diğerinin de bu rahatsızlığa yakalanma oranının %65 gibi olasılık olduğunu belirtmektedir (Blackburn, 2002: 17).

Beynin nöroanatomik yapısı ile ilişkili olan nöroplastisite beyindeki sinapsların yapısal ve işlevsel değişikliklerini ifade eder. Kronik strese maruz kalmak beyindeki BDNF miktarını düşürür. BDNF birçok araştırmaca beynin doğal antidepresanı olarak nitelenir. BDNF'nin azalması ile nöral atrofi ve budama hızlanır, duygudurum bozuklukları meydana gelebilir. Bu durum istenmeyen olumsuz yönde gelişen nöroplastisite olarak adlandırılır (Uzbay, 2004: 4; Aydın, Baytunca ve Eremiş, 2014: 177). Hipotalamik hipofiz adrenal akstaki bozukluk da majör depresif bozukluk için önemli bir risk faktörü olarak nitelendirilmektedir. Bununla birlikte depresif bozukluğa sahip kişilerin kortizol seviyesinde de artış görülmektedir (Toros, 2016: 152).

Beyindeki nörokimyasalların salınımının bozulması, özellikle beyindeki haberleşmeyi sağlayan bazı nörotransmitter olarak adlandırılan maddelerin düşük olmasının depresyona neden olabileceği yapılan çalışmalarca kanıtlanmıştır. Bu nörotransmitterlerden serotonin, noradrenalin ve dopaminin depresyonu olmayan kişilere göre daha düşük olduğu ortaya konmuştur (Uzbay, 2004: 5). Ayrıca uyku epizodunda beyin elektriksel fonksiyonunda meydana gelen problemlerin de majör depresif bozukluğun görülme sıklığını arttırdığı ortaya konmuştur (Blackburn, 2002: 19; Toros, 2016: 152).

2.10.2.2.Psiko-Sosyal Faktörler

Depresyonun altında yatan süreçleri açıklayan bir diğer paradigma ise bireyin içinde bulunduğu psikolojik ve sosyal durumunun yani yaşantılarının etkileşiminin bir araya gelerek bütünleşmesinin yarattığı etkilerdir (Davidson ve Neale, 2011: 271). Literatür incelendiğinde erken yaşta yaşanan olumsuz yaşantılar, yaşam döngüsü içinde herhangi bir dönemde yaşanan stresli olaylar, (kayıp, hastalık vb.) azalmış sosyal destek gibi değişkenlerle beraber cinsiyet, medeni durum, sosyo-ekonomik durum gibi demografik faktörlerin de depresyona sebep olan psikososyal faktörler arasında yer aldığı görülmektedir (Ünal, Küey, Güleç, Bekaroğlu, Evlice ve Kırılı 2002: 8; Gilbert, 2009: 117; Durak, Şenol Durak ve Kocatepe, 2016: 311).

Erken Çocuk Döneminde Yaşanan Olumsuz Deneyimler- Stresli Yaşam Olayları:

Çocukluk döneminde yaşanan cinsel ve fiziksel istismar gibi acı verici deneyimler, erken çocuklukta yaşanan ebeveyn kaybı gibi olumsuz yaşantılar ve her yaşta karşılaşılması mümkün olan iş kaybı, eş kaybı, sağlığa ilişkin birtakım sorunlar ve zorlanmalar gibi büyük ve etkileyici stresli yaşam olayları majör depresif bozukluğa yatkınlık oluşturmaktadır (Blackburn, 2002: 22; Gilbert, 2009: 102; Kızılgök, 2018: 13). Bunun yanında aile içi ilişkilerin iyi olması sevgi ve duygusal olarak birbirine yakınlık hissedilen üyelerin bulunduğu aileler de depresyona karşı koruyucu bir görev üstlenmektedir (Kızılgök, 2018: 13).

Medeni Durum: Depresyon, medeni durum değişkeni açısından bir değerlendirme yapıldığında ayrı yaşayan ya da boşanmış çiftler arasında daha yüksek oranda görülmektedir. Kısa süre önce eşinden ayrılan ya da boşanan bireylerde major depresyon oranı daha yüksektir. Eşe ilişkin bir kayıp depresyonun ilk epizodunun tetikleyicisi sayılabilecek çevresel bir stresör olarak adlandırılabilir (Binbay, 2011: 8). Yapılan çalışmalarda sürekli evli bireylerin evli olmayanlara göre psikolojik sağlığının daha iyi olduğu yönünde veriler sunulmaktadır (Soulsby ve Bennet, 2015: 1349).

Algılanan Sosyal Destek: Algılanan sosyal destek, stresli olaylar karşısında bir tampon görevi üstlenerek yaşanan olayın olumsuz etkisine karşı koruyucu bir görev üstlendiği için psikolojik iyi olma hali ile ilişkilendirilebilmektedir (Soulsby ve Bennet, 2015: 1349).

Cinsiyet: Cinsiyet açısından değerlendirildiğinde yapılan çalışmalar kadınların erkeklere göre depresyona yakalanma konusunda iki, üç kat risk altında olduğunu ortaya koymuştur (Gilbert, 2009: 119). Kadınların depresif bir bozukluk yaşamaya erkeklere göre daha yatkın olduğunu açıklayan çeşitli biyolojik, sosyal ve kişilikle ilgili açıklamalar sunulmuştur (Nolen Hoeksema, Larson ve Grayson, 1999: 1071). Kadınların biyolojik açıdan üreme ve hormonal değişimlerle birlikte daha fazla duygusal olarak değişim yaşadığı doğum, doğumu izleyen dönem ve menapoz yaşantısının psikiyatrik rahatsızlıklar ve özellikle depresyon oranlarını arttırdığı yapılan çalışmalarca ortaya konmuştur (Kayahan, Altıntoprak, Karabilgin ve Öztürk, 2003: 209). Kadınların sosyal ve kişisel yaşamlarında düşük yetersiz kontrol algısına sahip olmaları, erkeklere göre daha fazla stresli deneyimlere maruz kalmaları ve yaşanan olumsuz olayları daha çok zihinlerinde rumine etmelerinin olumsuz düşünceleri geliştirerek depresyona girmeye ya da sürdürmeye katkıda bulunduğu dolayısıyla bu durumun da kadınların depresyona yatkınlığını açıklayan bir başka model olarak yer alabileceği görüşleri öne sürülmüştür (Nolen Hoeksema, Larson ve Grayson, 1999: 1062). Bazı çalışmalar ise kadınlarda depresyon rahatsızlığı için en riskli yaş döneminin orta yaş olduğunu ileri sürmüştür. Bu dönemde kadının toplumsal statü ve rolü tümüyle annelik yani çocukların

bakımı üzerine kurulmuşsa ve bu dönemde genellikle çocuklar evlerinden ayrılarak kendi yaşamlarına yön verdiği için, kadınlar bir boşluğa düşmekte ve yeni duruma uyum yapmak zorunda kalmaktadır (Blackburn, 2002: 22). Ayrıca sosyal imkanlar ve cinsiyet rollerine ilişkin olan geleneksel kabuller kadınların gerek iş gerek aile yaşantısında daha alt pozisyonlarda bulunmasına, ev içinde sınırlı kalmasına ve sosyalleşme imkanı yakalayamamasına neden olarak depresyona yatkınlığı arttırabilmektedir (Gilbert, 2009: 120). **Sosyo-Ekonomik Düzey:** Son olarak ekonomik ve kültürel sınıf faktörleri açısından değerlendirildiğinde pek çok araştırma düşük sosyo-ekonomik ve kültürel sınıfın içinde yer alan kişilerin depresyonu da içeren ruhsal bozukluk geliştirme oranının, orta ve üst sosyal kategoriye göre daha fazla oranda olduğunu ortaya koymuştur (Almeida-Filho ve ark. [2004]; Link ve ark. [1993] : Wohlfarth'dan [1997] aktaran Kaya, 2007: 12).

Bugün depresyonun ortaya çıkma nedenlerine ilişkin kullanılan yaygın kabul gören eklektik bir açıklama mevcuttur. Bireylerin yaşadıkları olumsuz yaşantılar, karşılaştıkları kötü durumların yanında kişilik yapısı, beyin kimyasında meydana gelen değişiklikler, ailesel yatkınlık, kullanılan ilaçlar, alkol ve madde kullanımı gibi farklı durumlar etkileşim göstererek depresyon ortaya çıkabilmekte ve depresyonu tetikleyebilmektedir (Türkçapar, 2018: 41).

2.11. Depresyonunun Gelişimini Açıklayan Kuramlar

Depresyon zihinsel, fizyolojik, duygusal ve davranışsal alanlarda ortaya çıkan birden fazla sorunla seyreden psikolojik bir rahatsızlıktır (Alper, 2001: 75). Toplum genelinde bu kadar sık görülen bir rahatsızlığın nedenlerini saptayabilmek için geçmişten günümüze pek çok araştırma yürütülmüştür. Tarihsel süreç içerisinde bu araştırma ve açıklamaların ilki Hipokrat'ın depresyonun kara safra miktarındaki artış sonucu ortaya çıktığına ilişkin yaptığı açıklamaya dayanır (Türkçapar, 2018: 40). Depresyonun altında yatan nedenleri saptayabilmek, nasıl geliştiğini anlayabilmek için süreç içerisinde literatürde birden fazla görüş dile getirilerek varsayımlar ve kuramlar oluşturulmuştur. Depresyonu açıklayan birbirinden farklı bu yaklaşımların amacı depresyonun sağaltımı için uygun yolu belirlemek ve bu sorunu etkili biçimde ele almaktadır (Alper, 2001: 76). Bu doğrultuda bir sonraki bölümde farklı kuramların depresyona ilişkin açıklamalarına yer verilmiştir.

2.11.1. Psikanalitik Kuram

Depresyonun psikanalitik açıklaması hayali ya da gerçek sevilen kişi ya da bir nesnenin kaybı üzerine temellendirilmiş bir görüşü benimsemiştir (Alper, 2001: 12). Depresif

bozukluğa sahip olan bireyler olumsuz ve düşmanca duygularını geri plana iterek bastırmaktadırlar. Böyle bir bastırmanın altında aslında destek görmek için bağımlı oldukları kişileri kaybetme ve onlara yabancılaşma korkusu yer almaktadır. Diğer kişiye yansıtılmayan öfkenin içe, kişinin kendisine yönelmesi durumu depresyona neden olmaktadır (Doğan, 2018: 13). Bu doğrultuda Freud'un depresyona ilişkin geliştirdiği açıklaması genel olarak bir kayıp çıkarımına dayanmaktadır. Bir kişinin kaybının ardından yas sürecini yaşayan birey, kayıp kişi ile özdeşleşerek onu içine alarak geri getirmeye çalışmaktadır. Sevilen kişinin bireyi terk etmesi, yalnız bırakması ya da gitmesine dönük kızgınlık, öfke ve nefret duygularının yanında sevilen kişiye karşı işlenen gerçek ya da hayali suçların yarattığı suçluluk duyguları, sevilen kişi içe alındığı özdeşim kurulduğu için bireyin kendisine benliğine yönelir. Erken çocukluk döneminde takılma yaşayan aşırı bağımlı kişiler ya dönemini sağlıklı biçimde tamamlayamayan kişiler kendilerine dönük mütemediyen eleştiren ve suçlayan bir tavır takınarak, olumsuz bir süreç meydana getirirler. Bu kendine yöneltilen öfke, kızgınlık ve suçluluk gibi duygular da psikodinamik görüşe göre depresyonu meydana getirir (Davison, Neale 2011: 240).

2.11.2.Bilişsel Kuram

1950'li yıllarda Albert Ellis ve Aaron Beck'in araştırmaları ile başlayan; 1970'lerde Beck ve Ellis'in isimleriyle gündeme gelen bilişsel kuram 1980'li yıllarda kuramda ampririk bulgulara yer verilmesinin meydana getirdiği etki ile gücünü arttırarak, dünya çapında yaygınlaşmıştır (Türkçapar ve Sargın, 2012: 13). Bilişsel terapinin öncüsü olarak anılan Aaron T. Beck, bilişsel terapinin kuramsal alt yapısını depresyon rahatsızlığı üzerinde araştırmalar yaparken, oluşturmuştur (Türkçapar, 2018: 43). Beck, Rush, Shaw ve Emery Depresyonun Bilişsel Terapisi adlı kitaplarında depresyon ve diğer ruhsal bozuklukların açıklanması ve tedavisinde bilişsel açıklamalar öne sürmüşlerdir. Depresyonun açıklanmasını üç ana hat içinde ele alarak bilişsel üçlü, bilişsel hatalar ve şemalarla depresyonun bağlantısını kurarak bu bağlantıya ilişkin açıklamalarda bulunmuşlardır (Beck, Rush, Shaw ve Emery, 1979: 10). Depresyonun Beck tarafından ortaya konulan bilişsel modelinde, genel olarak umutsuzluk ve olumsuz otomatik düşünceleri kapsayan bir tema hakimdir (Öngider, 2014: 75). Bu umutsuzluğu olumsuz bilişsel üçlü kavramında da net olarak görmek mümkündür.

Bilişsel üçlü kavramı depresif bozukluğa sahip kişinin kendisi, geleceği ve dünyaya ilişkin deneyimlerinin olumsuz perspektiften değerlendirmesini yansıtan örüntüyü tanımlamaktadır. Bu olumsuz üçlü kavramının ilk bileşeni kişinin kendisini kusurlu, değersiz, yetersiz değerlendirerek kendine olumsuz atıflarda bulunması, kendi ile ilgili negatif bakış

açısına sahip olmasıdır. Bilişsel üçlünün ikinci bileşeni, kişinin dünyadaki genel olarak pek çok yaşantısını ve deneyimlerini olumsuz şekilde değerlendirmesi ve dünyayı engellerle dolu olumsuz bir yer olarak görmesidir. Son bileşen ise kişinin, olumsuz ve kötü giden yaşam koşullarının gelecekte de her zaman devam edeceğini ve başarısız olacağına ilişkin geleceğe dönük negatif bakış açısıdır (Beck, Rush, Shaw ve Emery, 1979: 11).

Depresyonu açıklayan bilişsel modelin temellendirildiği ikinci kısım bilişsel hatalardır. Depresyonu düşünce bozukluğunun bir çeşidi olarak açıklayan Beck, klinikte yaptığı görüşmelerde kişilerin dile getirdiği düşüncelere dikkat çekerek danışanlarının ifade ettiği düşüncelerindeki çarpıklıkların düzeltilmesinin iyileştirici yönünü gözlemlemiştir (Özdel, 2015: 18). Bu düşünce bozuklukları depresif kişilerin yaşadıkları durumları ve olayları değerlendirirken kendilerinde otomatik hale gelmiş birtakım irrasyonel inançlar doğrultusunda olaylara, olumsuz kavramların geçerliliğine dair neden bulmayı alışkanlık haline getirmesi olarak ifade edilebilir (Arkar, 1992: 38; Bozkurt, 2003: 61). Depresif kişilerdeki otomatik, sistematik düşünce hatalarından bazıları şunlardır: Aşırı genelleme, kişiselleştirme, seçici soyutlama, aşırı büyütme küçültme, mantığa dayanmayan çıkarsama, mutlakçı iki uçlu düşünmedir (Burns, 2016: 64).

Depresyonla bağlantılı olan son kavram şemalardır. Şemalar depresif bireylerin yaşamlarında bulunan olumlu objektif kanıtlara karşın nasıl ve neden kendi kendini engelleyen tutumlarını sürdürdüğünü açıklamaktadır. Yaşanan herhangi bir olay ya da durum pek çok uyarandan meydana gelir. Bu olay karşısında kişi seçici olarak belirli bir uyarana yönelir ve yöneldiği bu uyarıyı bir örüntü çerçevesinde bütünleştirerek yaşananları kavramsal hale getirir. Şemalar bilgi işlerken kullanılan kurallar ya da kalıplar gibi işlev gören kökleşmiş yerleşik düşünceler olarak adlandırılır. Kişi bir durumla yüz yüze geldiğinde o duruma ilişkin sahip olduğu şeması aktive olur. Depresyondaki kişide daha çok duruma ilişkin işlevsel olmayan şemalar yaşananlar üzerinde etkilidir (Beck, Rush, Shaw ve Emery, 1979:12). Depresyonu açıklayan bilişsel model genel olarak depresyonu bir duygulanım bozukluğundan ziyade bilişsel bir bozukluk olarak nitelendirmiştir (Alper, 2001: 78).

2.11.3.Öğrenilmiş Çaresizlik Kuramı

Seligman 'ın 1974 yılında ortaya koyduğu, 1978 yılında ise Abramson, Seligman ve Teasdale tarafından geliştirilen depresyonu açıklamak için kullanılan öğrenilmiş çaresizlik kuramı; kişinin hayatını kontrol edememe, geçmişten bugüne karşılaşılan acı verici uyarılardan kurtulamama, harekete geçemeyerek, pasif kalmasının depresyona yol açtığı üzerine temellendirilmiştir (Abramson, Seligman ve Teasdale 1978: 51; Davison ve Neale

2011: 244). Kuram, depresif kişilerin yaşadıkları olumsuzluklar ve başarısızlıklar için çoğunlukla içsel, genel ve durumun kalıcı olduğuna ilişkin algıları ve bu doğrultudaki atıfları ile açıklamalarda bulunduğunu ileri sürer. Başarı gibi olumlu yaşantılarda ise bu kişilerin olaylara ilişkin yüklemelerinin dışsal, spesifik ve geçici olduğu ifade edilmiştir (Davison ve Neale 2011: 245). Kişinin genel olarak alışkanlık haline getirdiği, başarılı veya başarısız olduğu bir durumda yaptığı çaresiz açıklama, gelecekte elde edebileceği iyi sonuçları da olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durumda çaresizlik düzeyi arttıkça kişi başarmak için gereken çabadan ve davranış örüntüsünden mahrum kalmaktadır (Ekinci ve Gökler, 2017: 379). Öğrenilmiş çaresizlik kuramı bu tarz yıkıcı, depresif yüklemelerin kişinin benlik saygısının düşmesine yol açarak umutsuzluk ve çaresizlik duygularını tetikleyeceğini bunun ise depresyona yol açabileceğini belirtmiştir (Davison ve Neale 2011: 245).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde; araştırmanın desenine, çalışmada yer alan evren, bu evrenden seçilen örnekleme, katılımcılara uygulanan ölçeklere, verilerin toplanması, uygulanması ve analizine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

3.1.Araştırma Deseni

Bu araştırmada adliyede çalışan personelin iş stresi, tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkiler ve sosyodemografik özelliklerin bu değişkenlerle olan ilişkisinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine odaklanılmıştır. Çalışma ilişkisel araştırma modellerinden, nedensel karşılaştırma modeli bağlamında yürütülmüştür. Nedensel karşılaştırma araştırmalarında, gruplar arasındaki farklılıkların nedenlerinin ve sonuçlarının, koşullar ve katılımcılar üzerinde herhangi bir müdahale olmaksızın belirlenmesi amaçlanmaktadır.

3.2.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini 2017 yılının mart ayında Gaziantep Adli Yargı İlk Derece Mahkemesi Adalet Komisyonu kaleminden alınan verilere göre Gaziantep Adliyesi'nde aktif olarak görev yapan 910 kişi oluşturmaktadır.

Çalışmanın örnekleme evreni temsil ettiği düşünülen, uygun örnekleme yolu ile gönüllülük esasına göre seçilen %95'lik güven düzeyi %5 güven aralığına göre hesaplanmış, 18-65 yaş arasındaki 270 kişiden oluşmuştur.

3.3.Veri Toplama Araçları

Yapılan çalışmada, katılımcılara veri toplamak için;

- Kişisel Bilgi Formu
- İş Stresi Ölçeği
- Maslach Tükenmişlik Ölçeği
- Beck Depresyon Ölçeği uygulanmıştır.

3.3.1.Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu, araştırmada değişken olarak incelenen iş stresi, tükenmişlik ve depresyon ile ilişkili olduğu düşünülen katılımcıların yaş,

cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleği, çalışma yılı, çalıştıkları birime ilişkin toplam 7 demografik sorudan oluşmaktadır.

3.3.2.İş Stresi Ölçeği

1996 yılında ilk kez Dr. Suzanne Haynes, Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezi'nde istihdam edilen kadınlar ve erkekler üzerinde iş stresi ölçeğini uygulamıştır. Bu ölçek, aynı yıl Aktaş tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır (Aktaş, 2001: 33). Aktaş iş stresi ölçeğini, özel sektörde çalışan yöneticilerle, kamuda orta ve üst düzey yönetim kadrosunda bulunan yönetici ve memurların iş stresi düzeylerini kıyaslamak için kullanmıştır (Öçalan, 2013: 51).

Ölçeğin güvenilirlik çalışmalarında gerekli değerlendirmeyi yapabilmek amacı ile iki farklı analiz gerçekleştirilmiştir. Bu analizler Cronbah's Alpha ve Split Half testleridir. Ölçeğin güvenilirlik çalışmalarında Cronbah's Alpha yani soruların birbiriyle ilişki düzeyi, iç tutarlılık (Alpha: 0.8789) bulunmuştur. Bu ölçekte iç tutarlılık hesaplaması için başka bir çalışmada, Ankara'da 100' ün üzerinde personeli bulunan, 40 işyeri sahibine iki hafta aralıklı iş stresi ölçeği uygulanmış olup ön test sonucu (Alpha: .9239) son test sonucu (Alpha: .9347) olarak saptanmıştır. Ölçeğin son test uygulamasında katsayının yükselmiş olması, güvenilirliği arttıran bir veri olarak yorumlanmaktadır. Ölçekle ilişkin diğer analiz split half testidir. Bu analizde Cronbah's Alpha testinin alternatifidir. Ölçekte yer alan sorular iki ayrı gruba bölünerek bu gruplar arasındaki korelasyona bakılmış .92 değeri bulunduğu için ölçeğin güvenilir olduğu saptanmıştır (Aktaş, 2001: 33).

İş stresi ölçeği puanlanırken ise, ölçekte yer alan her bir madde 1-5 aralığında değer almaktadır. Ölçekten 12 ve altında puan alanlar düşük strese sahip, 12-30 puan aralığında alanlar stresli, 30 üstü puan alanlar yüksek stres düzeyini belirtmektedir (Aktaş, 2001: 34).

3.3.3.Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen toplam 22 madde ve üç alt boyuttan oluşan bir ölçektir (Maslach ve Jackson, 1981: 101). Ölçeğin üç alt boyutunda duygusal tükenmişlik 9 maddeden, kişisel başarı 8 maddeden ve duyarsızlaşma alt ölçeği ise 5 maddeden oluşmaktadır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puan vermemektedir. Bu nedenle her bir alt boyut için puanlar tek tek hesaplanarak değerlendirilmektedir. Sonuçta her katılımcı için üç ayrı puan elde edilmektedir. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın alt boyutlarından alınan puanların fazlalığı tükenmişliğin yüksek olduğuna; kişisel başarı puanının yüksek olması ise tükenmişliğin düşük olduğuna işaret etmektedir (Maslach ve Jackson'dan [1986] aktaran Tunçel, 2017: 23).

Maslach Tükenmişlik Envanteri, Ergin (1992) tarafından Türk kültürüne uyarlanmıştır. Türkçeye uyarlanırken orijinal ölçekte olan 7 basamaklı yanıt seçeneklerinin Türk kültürüne uygun olmadığı anlaşılarak, 5 basamaklı olarak değiştirilmiştir. Son şekli 0=Hiçbir zaman, 1=Çok nadir, 2=Bazen, 3=Çoğu zaman, 4=Her zaman olarak düzenlenmiştir (Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006). Ölçeğin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı duygusal tükenmişlik boyutu için .83, kişisel başarı boyutu için .72 ve duyarsızlaşma boyutu için .65 olarak bulunmuştur. Ölçekten elde edilen puanların güvenilirliği test-tekrar test yöntemi ile hesaplanmıştır (Tunçel, 2017: 23).

3.3.4.Beck Depresyon Ölçeği

Beck Depresyon Ölçeği, depresyonu ortaya çıkan duygusal, bilişsel, vegetatif ve motivasyonel olarak bireyi etkileyen belirtilerle seyreden bir rahatsızlık olarak nitelemiş; ölçeği bu alanlarda ölçüm yapmayı sağlayan 21 maddeden oluşan bir kendini değerlendirme ölçeği olarak belirtmişlerdir. Ölçek farklı tipteki depresyon tanıları arasında ayırım yapmak amacıyla değil, depresyonun derecesine ilişkin bir veri sağlamak amacı ile geliştirilmiştir (Beck, 1961: 564). Bu envanterin ülkemizde yapılan bir çalışmada iki yarıya bölme güvenilirliği hesaplamaları sonucunda $r=.78$ olarak bulunmuştur. Aynı çalışmada test tekrar test güvenilirliği $r=.65$ olarak tespit edilmiştir (Tegin, 1980 aktaran Hisli, 1989:5) .

Ölçekteki bütün maddeler depresyona ilişkin davranışsal bir örüntü saptamak amacıyla hazırlanmıştır. Her yanıt azdan çoğa doğru ilerlemekte ve bu yanıtlar kendini değerlendirmeye dönük dört seçenekli ifadeleri içermektedir. 0-3 arasında derecelenen ifadeler depresyonun görünümünü ve ciddiyetini belirtmekte, depresyonun etiyojisine ilişkin ise herhangi bir kuramı yansıtmamaktadır (Hisli Şahin, 1988: 119). Ölçeğin puan aralıkları doğrultusunda 1-10 puan arası normal, 11-16 puan aralığı orta derecede duygu durumu bozukluğu, 17-20 puan arası klinik depresyon; 21-30 arası orta düzeyde depresyon; 31-40 arası ciddi düzeyde depresyon; 41-63 arası ağır depresyon biçiminde değerlendirilmektedir (Hisli Şahin, 1988: 121).

3.4.Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmanın yapılması için gereken izin sağlanması amacı ile uygulamaya başlamadan önce Gaziantep Adliyesi'nin başsavcısı ile görüşülerek araştırmanın amacı ve kapsamı konusunda bilgilendirme yapılarak sözlü ve yazılı onay alınmıştır. Daha sonra adliye personeline gönüllülük esası doğrultusunda uygun örnekleme yolu ile bilgilendirilmiş onam formu dağıtılarak bireysel ve grup uygulamaları şekline yüz yüze olarak ölçekler

uygulanmıştır. Araştırmada yer alan ölçekler, uygulamadan önce demografik bilgi formu, bütün katılımcılarda n sayfada yer alacak şekilde araştırmacı tarafından sıralamadaki yerleri değiştirilerek birleştirilmiş bu şekilde katılımcıların ölçeklerin verilif sırasını etkileyebilecek olan yorgunluğun azaltılması sağlanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın problemlerine cevap bulmak için, toplanan verilerin analizi sürecinde, SPSS20.0 (Statistical Packet for The Social Science) programından yararlanılmıştır



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde araştırmanın temel amacı ve alt amaçları doğrultusunda örneklemden elde edilen verilerden yararlanılarak hipotez testlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

4.1.Araştırmaya Katılan Örneklemin Sosyodemografik Değişkenlerinin Dağılımı

Araştırmaya katılan 270 kişiye ait olan verilerin frekans dağılımları incelenmiştir. Kişilerin depresyon düzeyleri, iş stresi düzeyleri ve tükenmişlik durumlarındaki toplam puan ortalamalarındaki farklılıkların kişisel bilgi formundan elde edilen sosyo-demografik değişkenler ile karşılaştırılması yapılmıştır.

Tablo 6. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	128	47,4
Erkek	142	52,6
Toplam	270	100,0

Araştırmaya katılan bireylerin cinsiyet dağılımları incelendiğinde %47,4'ünün (128 kişi) kadın, %52,6'sının (142 kişi) erkek olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Yaş Dağılımları

Yaş	Frekans	Yüzde
21-30	119	44,1
31-40	83	30,7
41-55	56	20,7
55-65	12	4,4
Toplam	270	100,0

Araştırmaya katılan bireylerin yaş aralığı incelendiğinde %44,1 (119 kişi) 21-30 yaş aralığında, %30,7 (83 kişi) 31-40 yaş aralığında, %20,7 (56 kişi) 41-55 yaş aralığında ve %4,4 (12 kişi) 55-65 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları

Medeni Hal	Frekans	Yüzde
Evli	165	61,1
Bekar	105	38,9
Toplam	270	100,0

Çalışmaya katılan kişilerin medeni durumlarına bakıldığında çoğunluğunun evli olduğu görülmektedir. Medeni hal oranları incelendiğinde %61,1 (165 kişi) evli olduğu,%38,9 (105 kişi) bekâr olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
İlköğretim	5	1,9
Lise	50	18,5
Yüksek okul	85	31,5
Üniversite	122	45,2
Yüksek lisans	8	3,0
Toplam	270	100,0

Katılımcı kişilerin eğitim durumlarına bakıldığında büyük bir çoğunluğunun yüksek okul ve üniversite mezunu olduğu görülmüştür. Oran dağılımlarına bakıldığında ise %1,9 (5 kişi) ilköğretim, %18,5 (50 kişi) lise, %31,5 (85 kişi) yüksek okul, %45,2 (122 kişi) üniversite, %3,0 (8 kişi) yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Meslek Dağılımları

Meslek	Frekans	Yüzde
Yazı işleri müdürü	39	14,4
Zabıt kâatibi	112	41,5
Sosyal çalışmacı	15	5,6
Mübaşir	45	16,7
Hizmetli	8	3,0
Diğer	51	18,9
Toplam	269	100,0

Araştırmamıza destek veren kişilerin meslek grup dağılımları ise, %14,4 (39 kişi) yazı işleri müdürleri, %41,5 (112 kişi) zabıt katibi, %5,6 (15 kişi) sosyal çalışmacı, %16,7 (45 kişi) mübaşir, %3,0 (8 kişi) hizmetli ve %18,9 (51 kişi) diğer meslek gruplarından oluşmaktadır.

Tablo 11. Katılımcıların Çalışma Yılı Dağılımları

Çalışma Yılı	Frekans	Yüzde
1-5 yıl	135	50,0
6-15 yıl	76	28,1
16-25 yıl	32	11,9
26 yıl ve üstü	27	10,0
Toplam	270	100,0

Katılımcı kişilerin çalışma süreleri incelendiğinde yüksek bir oranla %50,0 (135 kişi) 1-5 yıl arası çalışmaktadır. Diğer yıllara bakıldığında bu oranlar %28,1 (76 kişi) 6 ile 15 yıl arasında, %11,9 (32 kişi) 16 ile 25 yıl arasında ve %10,0 (27 kişi) 26 yıl ve üzeri çalışma yılı arasında olduğu görülmüştür.

Tablo 12. Katılımcıların Çalıştığı Birim Dağılımları

Çalıştığı Birim	Frekans	Yüzde
Ceza mahkemeleri	55	20,4
Hukuk mahkemeleri	68	25,2
İcra Müdürlüğü	53	19,6
Cumhuriyet savcılığı	37	13,7
Diğer	57	21,1
Toplam	270	100,0

Araştırmamızda kişilerin çalıştığı birimler incelendiğinde %20,4 (55 kişi) Ceza Mahkemeleri, %25,2 (68 kişi) Hukuk Mahkemeleri, %19,6 (53 kişi) İcra Müdürlükleri, %13,7 (37 kişi) Cumhuriyet Savcılığı, %21,1 (57 kişi) diğer birimlerde görev almaktadır.

4.2.Ölçeklerin İç Tutarlılıklarına İlişkin Cronbach's Alpha Değerleri

Tablo 13. Ölçeklere Ait Katsayı Değerleri

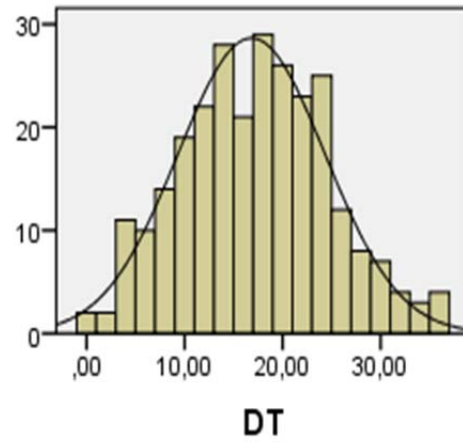
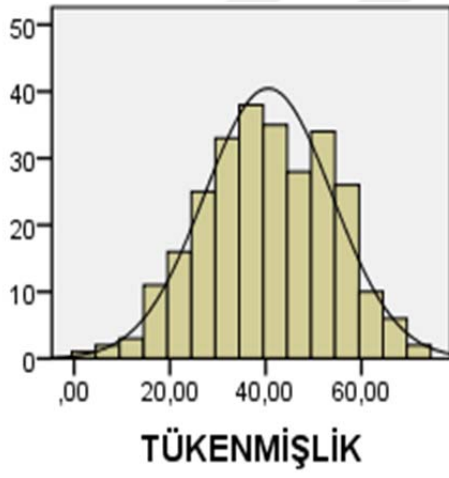
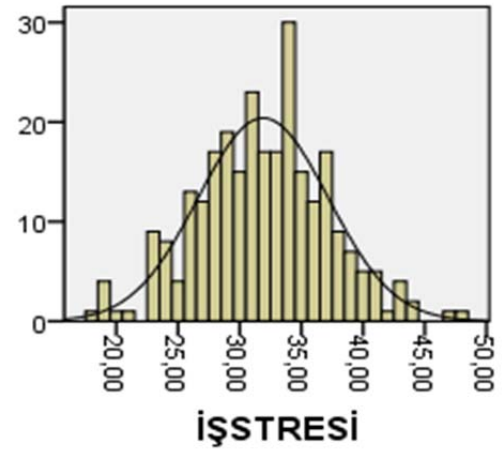
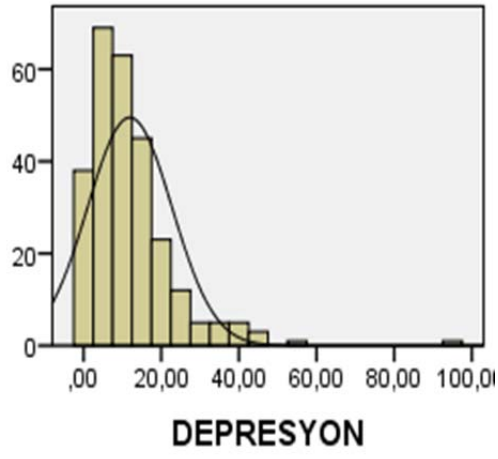
Ölçekler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Depresyon	,894	21
İş stresi	,534	10
Tükenmişlik	,887	22
(T) Duyarsızlaşma	,758	5
(T) Duygusal Tükenme	,878	9
(T) Kişisel Başarı	,771	8

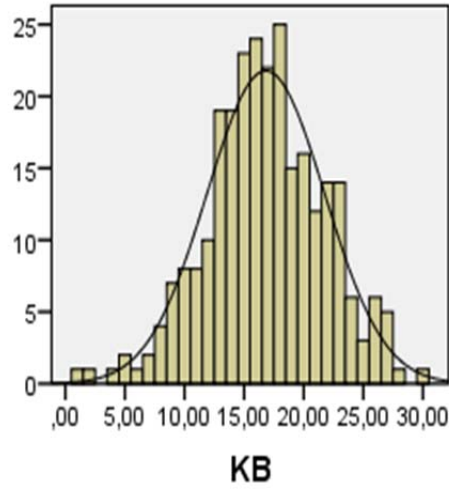
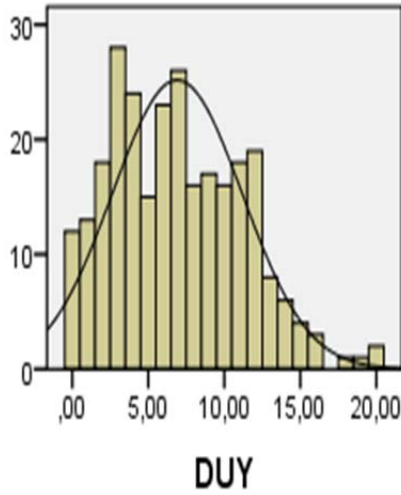
Araştırmada kullanılan ölçeklere ait güvenilirlik alpha katsayı değerleri incelendiğinde 21 madde ile depresyon ölçeği (.894), 10 madde ile iş stresi ölçeği (.534), 22 madde ile tükenmişlik ölçeği toplamı (.887) olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik ölçeğine ait 3 alt boyuta ait güvenilirlik düzeyleri incelendiğinde duyarsızlaşma alt boyutu (.758), duygusal tükenme alt boyu (.878) ve kişisel başarı alt boyutu güvenilirlik düzeyi (.771) dir.

4.3.Shapiro Wilk- W Testi Kullanılan Ölçeklerin Normallik Analizi

Tablo 14. Ölçeklere Ait Katsayı Değerleri

	Shapiro-Wilk		
	İstatistik	Ser. Der.	Sig.
Depresyon	,805	270	,000
İş Stresi	,994	270	,304
Tükenmişlik	,993	270	,231
Duygusal Tükenme	,991	270	,090
Duyarsızlaşma	,967	270	,000
Kişisel Başarı	,992	270	,181





4.4. Katılımcıların İş Stresi Tükenmişlik Depresyon Düzeylerine İlişkin Toplam Puanlar

Tablo 15. Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler

Ölçekler	N	Ortalama	Std. Sapma
Depresyon	270	11,9000	10,87685
İş Stresi	270	31,9037	5,28007
Tükenmişlik	270	40,5444	13,31167
Duygusal Tükenmişlik	270	16,8222	7,51837
Duyarsızlaşma	270	6,9037	4,27906
Kişisel Başarı	270	16,8185	4,94584

Ölçek maddelerinden alınan puanların toplanması ile DT için 0-36, D için 0-20 ve KB için de 0-32 arasında değişen puanlar elde edilir. DT ve D alt ölçekleri olumsuz anlatımlardan, KB boyutu ise olumlu anlatımlardan oluşmaktadır. DT ve D puanlarının artışı tükenmişliğin fazlalığını, KB puanının artışı ise azlığını gösterir.

Araştırmaya katılan kişilerin ölçeklere vermiş oldukları puan ortalamalarını incelediğimizde genel depresyon düzeyleri 11.9 ortalama ile hafif depresyon, 31.9 ortalaması ile yüksek iş stresine sahip oldukları gözlenmiştir. Tükenmişlik düzeylerini incelediğimizde genel puan ortalaması (40.5), duygusal tükenmişlik durumu (16.8), duyarsızlaşma düzeyi (6.9) ve kişisel başarı alt boyut puanı ise (16.8) dir.

4.5.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Cinsiyet Arasındaki İlişkiler

Çalışmanın araştırma soruları doğrultusunda araştırmaya katılan kişilerin cinsiyet ve depresyon puan ortalamaları, arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bilgiler aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 16. Katılımcıların Cinsiyet Gruplarına Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Cinsiyet	N	Sıra Ort.	Mann Whitney-U	P
Depresyon	Kadın	128	139,90	8524,500	,379
	Erkek	142	131,53		
	Total	270			

Araştırmaya katılan kişilerin cinsiyet gruplarının depresyon düzeyleri arasında anlamlı ilişki yoktur. P değeri 0.05 değerinden büyüktür. Kadın ve erkeklerin depresyon puan ortalamaları arasındaki ilişki anlamsızdır. Buna rağmen kadınların depresyon puan ortalaması erkeklere göre biraz yüksektir.

4.6.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Medeni Durumları Arasındaki İlişkiler

Çalışmanın araştırma soruları doğrultusunda araştırmaya katılan kişilerin medeni durum ve depresyon puan ortalamaları, arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen bilgiler aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 17. Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Medeni hal	N	Sıra Ort.	Mann Whitney-U	p
Depresyon	Evli	165	136,73	8459,500	,745
	Bekâr	105	133,57		
	Total	270			

Araştırmaya katılan kişilerin medeni durumları ile depresyon düzeyleri arasında istatistiksel anlamlı fark yoktur ($p > 0.05$).

4.7.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Yaşları Arasındaki İlişkiler

Tablo 18. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Yaş	N	Sıra Ort.	Kruskall Wallis-H	P
Depresyon	21-30	119	140,04	1,778	,620
	31-40	83	126,04		
	41-55	56	139,50		
	55-65	12	137,25		
	Total	270			

Araştırmaya dâhil olan katılımcıların yaş grupları ile depresyon düzeyleri arasındaki farklılıkları belirlemek adına yapılan Kruskal Wallis analizi sonucunda farklı yaş gruplarına sahip kişilerin depresyon düzeylerinde farklılık yoktur ($p>0.05$).

4.8.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon ve Eğitim Düzeyleri Arasındaki İlişkiler

Tablo 19. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Eğitim durumu	N	Sıra Ort.	Kruskall Wallis-H	p
Depresyon	İlköğretim	5	174,10	6,092	,192
	Lise	50	145,36		
	Yüksekokul	85	143,01		
	Üniversite	122	123,50		
	Yüksek Lisans	8	152,88		
	Total	270			

Araştırmaya katılan kişilerin eğitim durumları ile depresyon puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur ($p>0.05$). Kişilerin eğitim durumundaki farklılıkları depresyon düzeylerini etkilememektedir.

4.9.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Meslekleri Arasındaki İlişkiler

Tablo 20. Katılımcıların Meslek Gruplarına Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkiler

	Meslek	N	Sıra Ort.	Kruskall Wallis-H	p
Depresyon	Yazı işleri müd.	39	120,04	23,164	,000
	Zabıt kâtibi	112	130,67		
	Sosyal çalışmacı	15	67,80		
	Mübaşir	45	169,33		
	Hizmetli	8	160,63		
	Diğer	51	144,05		

Araştırmamıza dâhil olan katılımcıların meslek gruplarına bağlı olarak depresyon düzeylerindeki ortalamaları incelediğimizde en düşük depresyona sahip kişiler “sosyal çalışmacı” meslek grubudur. Katılımcıların depresyon puan ortalamaları meslek gruplarına göre farklılık göstermektedir ($p<0.05$). Mübaşirlerin depresyon düzeyleri diğer meslek gruplarındaki kişilere göre daha yüksektir.

4.10. Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Çalışma Yılları Arasındaki İlişkiler

Tablo 21. Katılımcıların Çalışma Sürelerine Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Çalışma yılı	N	Sıra Ort.	Kruskall Wallis-H	p
Depresyon	1-5 yıl	135	135,15	1,150	,765
	6-15 yıl	76	142,10		
	16-25 yıl	32	129,41		
	26 yıl ve üstü	27	125,91		
	Total	270			

Araştırmaya katılan kişilerin çalışma süreleri ile depresyon puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur ($p>0.05$). Katılımcıların çalışma süreleri depresyon düzeylerini etkilememektedir.

4.11.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon Düzeyleri ve Çalıştıkları Birimler Arasındaki İlişkiler

Tablo 22. Katılımcıların Çalıştığı Birimlere Göre Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Çalıştığı birim	N	Sıra Ort.	Kruskall Wallis-H	P
Depresyon	Ceza mahkemeleri	55	118,83	4,567	,335
	Hukuk mahkemeleri	68	145,79		
	İcra Müdürlüğü	53	132,38		
	Cumhuriyet savcılığı	37	146,85		
	Diğer	57	134,85		
	Total	270			

Yapılan Kruskall Wallis analizi sonucunda; katılımcıların çalıştığı birimler ile depresyon puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur ($p>0.05$).

4.12.Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet İle Olan İlişkileri

Tablo 23. Katılımcıların İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	T değeri	P
İş stresi	Kadın	128	32,2656	5,45487	1,070	,286
	Erkek	142	31,5775	5,11475		
Tükenmişlik	Kadın	128	42,2109	12,63021	1,963	0,50
	Erkek	142	39,0423	13,76905		
Duygusal tükenme	Kadın	128	17,6953	7,52273	1,819	,070
	Erkek	142	16,0352	7,45332		
Duyarsızlaşma	Kadın	128	7,2031	4,20603	1,092	,276
	Erkek	142	6,6338	4,34093		
Kişisel başarı	Kadın	128	17,3125	4,50328	1,562	,119
	Erkek	142	16,3732	5,28964		

Katılımcıların cinsiyetlerine göre iş stresi puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Katılımcıların cinsiyetlerine göre tükenmişlik puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0,05$). Kadınların tükenmişlik düzeyleri erkeklere göre daha yüksektir.

Katılımcıların cinsiyete göre tükenmişlik duygusal tükenme alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Katılımcıların cinsiyete göre tükenmişlik duyarsızlaşma alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Katılımcıların cinsiyete göre tükenmişlik kişisel başarı alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

4.13.Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Durum İle İlişkileri

Tablo 24. Katılımcıların İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Durum Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin T-Testi Sonuçları

	Medeni hal	N	Ortalama	Std. Sapma	T değeri	P
İş stresi	Evli	165	32,2182	5,42810	1,228	,221
	Bekâr	105	31,4095	5,02435		
Tükenmişlik	Evli	165	39,5273	13,68218	-1,578	,116
	Bekâr	105	42,1429	12,60603		
Duygusal tükenme	Evli	165	16,6182	7,58406	-,558	,577
	Bekâr	105	17,1429	7,43876		
Duyarsızlaşma	Evli	165	6,6606	4,45916	-1,171	,243
	Bekâr	105	7,2857	3,97036		
Kişisel başarı	Evli	165	16,2485	5,11622	-2,395	,017
	Bekâr	105	17,7143	4,54616		

Araştırmaya katılan kişilerin medeni durumlarına göre iş stresi puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Araştırmaya katılan kişilerin medeni durumlarına göre tükenmişlik duygusal tükenme alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik duyarsızlaşma alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Araştırmaya katılan kişilerin medeni durumlarına göre tükenmişlik kişisel başarı alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır ($p<0,05$). Medeni durumu bekar olan kişilerin kişisel başarı düzeyleri daha yüksektir.

4.14.Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Grupları İle Olan İlişkileri

Tablo 25. Katılımcıların İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Anova Sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	F Değeri p
İş stresi	21-30	119	31,4958	5,50173	1,960 ,120
	31-40	83	31,7108	4,84524	
	41-55	56	32,3571	5,02875	
	55-65	12	35,1667	6,39365	
Tükenmişlik	21-30	119	41,1513	13,92269	0,644 ,587
	31-40	83	40,1084	13,29681	
	41-55	56	40,9286	12,17278	
	55-65	12	35,7500	12,80004	
Duygusal tükenme	21-30	119	16,9748	7,91101	0,254 ,859
	31-40	83	16,3855	7,63629	
	41-55	56	17,3393	6,76697	
	55-65	12	15,9167	6,58453	
Duyarsızlaşma	21-30	119	7,2185	4,64167	1,132 ,337
	31-40	83	6,6386	4,00785	
	41-55	56	7,0357	3,98618	
	55-65	12	5,0000	3,43776	
Kişisel başarı	21-30	119	16,9580	5,14105	0,808 ,491
	31-40	83	17,0843	5,03937	
	41-55	56	16,5536	4,36065	
	55-65	12	14,8333	4,98786	

Bireylerin yaş değişkenlerine bağlı olarak iş stresi puan ortalamaları yapılan anova analizi sonucunda incelendiğinde gruplar arası anlamlı farklılık yoktur ($p>0,05$).

Kişilerin yaş grupları ile tükenmişlik düzeyleri puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$).

Katılımcıların yaş gruplarına bağlı olarak tükenmişlik duygusal tükenme alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Katılımcıların yaş gruplarına bağlı olarak tükenmişlik duyarsızlaşma alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Bireylerin yaş değişkenlerine bağlı olarak tükenmişlik kişisel başarı alt boyut puan ortalamaları yapılan anova analizi sonucunda incelendiğinde gruplar arası farklılık yoktur ($p>0,05$).

4.15.Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumu İle Olan İlişkileri

Tablo 26. Katılımcıların İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre İncelenmesine İlişkin Anova Sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	P Değeri
İş stresi	İlköğretim	5	35,6000	5,22494	,474
	Lise	50	31,9400	5,48248	
	Yüksekokul	85	32,2353	5,32212	
	Üniversite	122	31,4918	5,13334	
	Yüksek lisans	8	32,1250	5,98659	
Tükenmişlik	İlköğretim	5	46,0000	17,53568	,921
	Lise	50	40,6200	11,88188	
	Yüksekokul	85	40,6471	13,71713	
	Üniversite	122	40,1967	13,33586	
	Yüksek lisans	8	40,8750	17,02467	
Duygusal tükenme	İlköğretim	5	20,0000	10,27132	,625
	Lise	50	16,8800	6,71775	
	Yüksekokul	85	16,5294	7,39303	
	Üniversite	122	16,6557	7,62420	
	Yüksek lisans	8	20,1250	10,68293	
Duyarsızlaşma	İlköğretim	5	8,6000	4,21900	,794
	Lise	50	7,2000	4,06076	
	Yüksekokul	85	6,9647	4,19877	
	Üniversite	122	6,6311	4,32406	
	Yüksek lisans	8	7,5000	6,23355	
Kişisel başarı	İlköğretim	5	17,4000	5,07937	,307
	Lise	50	16,5400	4,53652	
	Yüksekokul	85	17,1529	5,06507	
	Üniversite	122	16,9098	4,84641	
	Yüksek lisans	8	13,2500	7,10634	

Araştırmaya katılan kişilerin eğitim durumlarına bağlı olarak yaşadıkları iş stresi tutumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($p>0,05$). Buna rağmen ilköğretim mezunu olan kişilerin iş stresi düzeyleri daha yüksektir.

Katılımcıların eğitim durumlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Araştırmaya katılan kişilerin eğitim durumlarına göre tükenmişlik duygusal tükenme alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Katılımcıların eğitim durumlarına göre tükenmişlik duyarsızlaşma alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Araştırmaya katılan kişilerin eğitim durumlarına göre tükenmişlik kişisel başarı alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

4.16.Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin alıştıkları Birim İle Olan İlişkileri

Tablo 27. Katılımcıların İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin alıştıkları Birimlere Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Anova Sonuçları

		N	Ortalama	Std. Sapma	P Değeri
İş stresi	Ceza mahkemeleri	55	30,2909	4,70489	,006
	Hukuk mahkemeleri	68	30,9265	5,67349	
	İcra Müdürlüğü	53	33,5094	5,25365	
	Cumhuriyet savcılığı	37	32,8919	4,79458	
	Diğer	57	32,4912	5,14824	
Tükenmişlik	Ceza mahkemeleri	55	37,6545	15,27188	,019
	Hukuk mahkemeleri	68	39,7794	12,97626	
	İcra Müdürlüğü	53	43,6038	12,38538	
	Cumhuriyet savcılığı	37	45,1892	11,69007	
	Diğer	57	38,3860	12,56093	
Duygusal tükenme	Ceza mahkemeleri	55	14,3091	7,31278	,001
	Hukuk mahkemeleri	68	16,6029	8,59910	
	İcra Müdürlüğü	53	19,4151	7,17751	
	Cumhuriyet savcılığı	37	19,1351	6,07894	
	Diğer	57	15,5965	6,49687	
Duyarsızlaşma	Ceza mahkemeleri	55	6,1091	4,56506	,075
	Hukuk mahkemeleri	68	6,8676	4,49180	
	İcra Müdürlüğü	53	7,6226	3,81911	
	Cumhuriyet savcılığı	37	8,2162	3,93796	
	Diğer	57	6,1930	4,17663	
Kişisel başarı	Ceza mahkemeleri	55	17,2364	5,68612	,571
	Hukuk mahkemeleri	68	16,3088	5,13477	
	İcra Müdürlüğü	53	16,5660	4,50004	
	Cumhuriyet savcılığı	37	17,8378	4,84489	
	Diğer	57	16,5965	4,42743	

Katılımcıların çalıştıkları birimlere göre tükenmişlik duyarsızlaşma alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları birimlere göre tükenmişlik kişisel başarı alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p>0,05$).

Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları farklı birimlere göre iş stresi puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ($p<0,05$). Yapılan tukey testi sonucunda ceza mahkemeleri ve icra müdürlüğünde çalışan kişilerin iş stres düzeylerinde farklılık saptanmıştır. İcra müdürlüğünde çalışan kişilerin iş stres düzeyleri daha yüksektir.

Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları farklı birimlere göre tükenmişlik puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ($p<0,05$). Yapılan tukey testi sonucunda ceza mahkemeleri ve cumhuriyet savcılığında çalışan kişilerin tükenmişlik düzeylerinde farklılık saptanmıştır. Cumhuriyet savcılığında çalışan kişilerin tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları farklı birimlere göre tükenmişlik duygusal tükenme alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ($p<0,05$). Yapılan tukey testi sonucunda ceza mahkemeleri ile cumhuriyet savcılığı ve icra müdürlüğünde çalışan kişilerin (tükenmişlik) duygusal tükenme düzeylerinde farklılık saptanmıştır. İcra müdürlüğünde çalışan kişilerin duygusal tükenme alt boyut düzeyleri daha yüksektir.

4.17.Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışma Süreleri İle Olan İlişkileri

Tablo 28. Katılımcıların İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Anova Sonuçları

		N	Mean	Std. Sapma	P değeri
İş stresi	1-5 yıl	135	31,4222	5,62705	,190
	6-15 yıl	76	32,7632	4,38442	
	16-25 yıl	32	31,0938	5,84399	
	26 yıl ve üstü	27	32,8519	4,89665	
	Total	270	31,9037	5,28007	
Tükenmişlik	1-5 yıl	135	40,9037	13,47406	,052
	6-15 yıl	76	42,9474	13,30453	
	16-25 yıl	32	36,4688	13,33195	
	26 yıl ve üstü	27	36,8148	11,07678	
	Total	270	40,5444	13,31167	
Duygusal tükenme	1-5 yıl	135	16,6296	7,79087	,151
	6-15 yıl	76	18,3026	7,64551	
	16-25 yıl	32	15,4688	7,13910	
	26 yıl ve üstü	27	15,2222	5,57697	
	Total	270	16,8222	7,51837	
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	135	7,1556	4,47692	,125
	6-15 yıl	76	7,3421	4,14263	
	16-25 yıl	32	5,5000	3,93496	
	26 yıl ve üstü	27	6,0741	3,76140	
	Total	270	6,9037	4,27906	
Kişisel başarı	1-5 yıl	135	17,1185	4,78968	,147
	6-15 yıl	76	17,3026	5,32421	
	16-25 yıl	32	15,5000	5,04176	
	26 yıl ve üstü	27	15,5185	4,20961	
	Total	270	16,8185	4,94584	

Araştırmaya katılan kişilerin çalışma süreleri ile iş stresi, tükenmişlik ve alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur ($p>0.05$). Katılımcıların çalışma süreleri tükenmişlik düzeylerini ve iş stres düzeylerini etkilememektedir.

4.18.Araştırmaya Katılan Kişilerin Depresyon, İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Tablo 29. Katılımcıların Depresyon, İş stresi Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki Korelasyon Analizi

		Depresyon	İş stresi	Tükenmişlik	Duygusal tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel başarı
Depresyon	R	1	,254**	,414**	,414**	,432**	,110
	P		,000	,000	,000	,000	,071
İş stresi	R		1	,486**	,590**	,360**	,100
	P			,000	,000	,000	,102
Tükenmişlik	R			1	,886**	,850**	,609**
	P				,000	,000	,000
Duygusal tükenme	R				1	,724**	,238**
	P					,000	,000
Duyarsızlaşma	R					1	,322**
	P						,000
Kişisel başarı	R						1
	P						
	N						

Araştırmamıza katılan kişilerin depresyon düzeyleri ile iş stresi puanları arasında düşük düzeyde ($r=0,254$) ve pozitif bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$). Bu ilişkinin sonucu olarak iş stresi ve depresyon düzeylerinde artış gözlenmektedir.

Araştırmaya katılan kişilerin depresyon düzeyleri ile tükenmişlik ve duygusal tükenme alt boyut puanları arasında orta düzeyde ($r=0,414$) ve pozitif bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan bireylerin depresyon düzeyleri ile duyarsızlaşma alt boyut puanları arasında orta düzeyde ($r=0,432$) ve pozitif bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$). Araştırmaya katılan kişilerin iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyut puanları arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki saptanmıştır ($p<0,05$).

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde elde edilen bulguların, literatürde iş stresi, tükenmişlik ve depresyon ile ilgili yapılan çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılması yapılacaktır.

Araştırmada katılımcıların iş stresi, tükenmişlik ve depresyon puanları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelenmiş olup, depresyon ile tükenmişlik puanları arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki saptanmıştır. Literatür incelendiğinde bu sonuçların diğer araştırma bulgularının bazılarına göre düşük, bazılarına göre yüksek olduğu tespit edilmiştir. Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın (2006) hemşirelerle yaptıkları çalışmalarında depresyon ve tükenmişlik arasında ileri derecede anlamlı bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Tunçel, Kaya, Kuru, Menteş ve Ünver (2014) çalışmalarında depresyon ve duygusal tükenmişlik arasında ileri düzeyde, depresyon ve duyarsızlaşma alt boyutu arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Yıldırım ve Hacıhasanoğlu (2011) araştırmalarında depresyon ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bildirmişlerdir. Lacovides, Fountoulakis, Kaprinis ve Kaprinis (2003) iş stresi, tükenmişlik ve klinik depresyon arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalarında her ne kadar depresyon ve tükenmişliğin birbirine benzer karakteristik özellikleri olsa da ampirik verilerin depresyon ve tükenmişliğin birbirinden farklı bozukluklar olduğunu desteklediğini belirtmiş olup, depresyon ve tükenmişlik arasında zayıf fakat anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bazılarına göre ise bizim araştırmamızla benzer düzeyde ilişki bulunmuştur. Martin ve arkadaşları (1997) depresyon ve tükenmişlik prevalansını karşılaştırmak ve bu iki değişken arasındaki ilişkileri saptamak üzere 964 sağlık çalışanı üzerinde bir çalışma yapmış ve bu araştırma doğrultusunda depresyon ile tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bunun yanında pek çok farklı kişisel demografik değişkenin depresyon ve tükenmişliği farklı yönlerden etkilediğini bildirmişlerdir. Çalışmamızda katılımcıların depresyonla ilişkili olabileceği düşünülen cinsiyet, medeni hal, yaş, eğitim durumu, çalışma yılı, çalışılan birim gibi sosyodemografik değişkenlerin depresyon ile ilişkisi anlamsız olarak saptanmıştır.

Literatür incelendiğinde genel olarak çalışmalar, depresyonun cinsiyetle ilişkili olduğunu ve kadınlarda erkeklere göre daha fazla görüldüğü ortaya koysa da (Nolen Hoeksema, Larson ve Grayson, 1999: 1071; Hankin ve Abramson, 2001: 789; Blackburn, 2002: 22; Gilbert, 2009: 119; Balcı, Şenol, Eşel, Günay ve Elmalı; 2012: 41) bizim çalışmamızla paralel şekilde depresyonun cinsiyet üzerinde etkisi olmadığını gösteren

çalışmalar da mevcuttur (Hisli, 1989: 12; Kaya, Genç, Kaya ve Pehlivan, 2001: 141; Özdel, Bostancı, Özdel ve Oğuzhanoğlu, 2002: 160; Erözkan, 2005: 147; Gençöz, Durak ve Durak, 2008: 55; Tokuç, Turunç ve Ekuklu, 2011: 41).

Depresyon ve medeni durum arasındaki ilişki incelendiğinde bazı araştırmalar evli kişilerin psikolojik sağlığının daha iyi ve depresyon riskinin daha az olduğunu göstermektedir. (Akın Aslan, Sarı ve Kuruoğlu, 2012: 60; Soulsby ve Bennet, 2015: 1349) Literatürde bizim çalışmamızı destekleyecek şekilde depresyon ve medeni durum arasında ilişki olmadığını gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (Demirarslan, Gökalp, Ögel ve Babaoğlu, 1999: 6; Hacıhasanoğlu, Karakurt, Yıldırım ve Uslu, 2010: 214; Tokuç, Turunç ve Ekuklu, 2011: 41). Araştırmamızda depresyon ve yaş arasındaki ilişkinin de literatürdeki bazı araştırmalarla tutarlı olarak anlamsız olduğu belirlenmiştir (Özarslan, Fıstıkçı, Keyvan, Uğurad ve Saygılı, 2013: 132; Doğan, 2018: 47). Bazı çalışmalar ise depresyonun orta yaşlarda (25-44) daha sık görüldüğünü belirtmektedir (Ünal, Küey, Güleç, Bekaroğlu, Evlice ve Kırılı, 2002: 13; Atasoy, 2009: 6; Kızılgök, 2018: 51).

Depresyon ve eğitim durumu arasındaki ilişkiler incelendiğinde bizim çalışmamızla benzer şekilde eğitim durumunun depresyon üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını gösteren çalışmalar mevcuttur (Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006: 104; Kayahan, Altıntoprak, Karabilgin ve Öztürk, 2003: 215). Yine literatürde eğitim düzeyi düşük olanların depresyon riski geçirme olasılığının daha yüksek olduğunu gösteren pek çok çalışma da yer almaktadır (Hacıhasanoğlu, Karakurt, Yıldırım ve Uslu, 2010: 214; Üskül, Selvi, Melikoğlu, Varol ve Türker, 2006: 14).

Depresyon ve adliyede istihdam edilen meslekler arasındaki ilişkiler incelendiğinde icra edilen meslek ve depresyon arasında anlamlı ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir. Depresyon düzeyi en yüksek olan grup mübaşirler olarak saptanmıştır. Ulaştığımız sonuç literatür bilgileri ile tutarlılık göstermektedir. Diğer insanlarla yüz yüze ve yoğun ilişki kurmayı gerektiren meslekler iş stresi ve tükenmişliği daha fazla yaşamaktadır (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 466; Köse ve Gülova, 2006 aktaran Onay ve Kılıcı, 2011: 364). Adliyede çalışan personel göz önünde bulundurulduğunda mübaşirlerin diğer meslek gruplarına göre daha fazla insan görerek sürekli iletişim kurduğu kendi kapasitelerini aşacak kadar fazlalaşan psikolojik, duygusal taleplerden yorgun ve bitkin düştüğü bilinen bir gerçektir. Yine literatürdeki bilgiler kapsamında icra edilen mesleğin doğrudan depresyonu etkilemese de iş stresi ve tükenmişliğe yol açarak depresyonu tetikleyebileceği ve psikiyatrik bozukluk geliştirme yönünden risk taşıdığı yapılan çalışmalarca ortaya konmuştur. (Nadaoka, Kashiwakura, Oiji, Morioka ve Totsuka, 1997:176; Tennat 2001: 702 ; Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 466; Aytaç, 2009: 1).

Çalışmamızda iş stresi ve tükenmişlik puanları arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki saptanmıştır. Bizim çalışmamıza benzer şekilde Ogresta, Rusac ve Zorec (2008) tükenmişlik ve iş stresi arasında ileri derecede anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Alan yazınında stres ve tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler ortaya koyan bir diğer çalışma da garsonlar ve aşçıbaşılar ile yapılmıştır (Onay ve Kılıcı, 2011: 368).

Tükenmişlik ve demografik değişkenler arasındaki ilişkiler de çalışmamızda ele alınmıştır. Çalışmamızda katılımcıların cinsiyetlerine göre tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Kadınların tükenmişlik düzeyi erkeklere göre daha yüksektir. Pek çok çalışma ulaştığımız veriyi destekler niteliktedir (Ergin, [1993] aktaran Dikmetaş, Top, Ergin, 2010: 11; Aslan, 1997: 24; Serinken, Ergör, Çımrın ve Ersoy, 2003: 298) fakat literatürdeki bilgiler incelendiğinde cinsiyet değişkeninin tükenmişlik üzerindeki etkisinin tartışmalı olduğunu görmek mümkündür. (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 480) Bazı çalışmalarda cinsiyet tükenmişlik üzerinde anlamlı bir fark oluşturmazken, bazılarında anlamlı bir etki yaratmaktadır (Sayıl, Haran, Ölmez ve Özgüven, 1997: 75; Budak ve Sürgevil, 2005: 101; Çan, Topbaş, Yavuzyılmaz, Çan ve Özgün, 2006: 20; Ören ve Türkoğlu, 2006: 360; Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2012: 49). Bazı araştırmalar ise tükenmişliğin özellikle alt boyutlarında cinsiyet için anlamlı farklar olduğunu belirtmişlerdir. Kadınların duygusal tükenmişlik alt boyutundan aldığı puanlar erkeklere göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur (Budak ve Sürgevil, 2005: 101; Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 472; Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2012: 44). Başka araştırmalar ise kadınların tükenmişliğin bir başka boyutu olan duyarsızlaşma açısından da aldığı puanların erkeklere göre anlamlı olarak daha yüksek olduğunu göstermektedir (Dikmetaş, Top, Ergin, 2010: 8; İlgün ve Izgar, 2014: 108).

Araştırmamızda medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Bu veri daha önce yapılan çalışmalardaki literatür bulguları ile uyum göstermektedir (Serinken, Ergör, Çımrın ve Ersoy, 2003: 296; Sünter, Canbaz, Dabak, Öz ve Pekşen, 2006: 11; Kayabaşı, 2008: 201; Akbolat ve Işık, 2009: 240). Fakat bizim çalışmamızda bireylerin tükenmişliğin alt boyutlarından biri olan kişisel başarı düzeyi ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bekar bireylerin kişisel başarı düzeyi daha yüksek olarak bulunmuştur. Bu veriyle aynı sonuca ulaşan başka bir araştırma da bulunmaktadır (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 472).

Araştırmaya katılan kişilerin çalışma süreleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farka rastlanmamıştır. Literatürde çalışma süresinin tükenmişlikle ilişkili olup olmadığı yönünde çelişkili bulgular olduğu görülmektedir (Maslach ve Jackson'dan [1981] aktaran Tuğrul ve Çelik, 2002: 8). Literatürdeki bazı çalışmalar bu veriyi desteklemektedir

(Goldberg ve ark., 1996: 1163; Sünter, Canbaz, Dabak, Öz ve Pekşen, 2006: 13 ; Kayabaşı, 2008: 205).

Tükenmişlik ve yaş grupları arasında da anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Literatürde bu bulguyu destekleyen çalışmalar mevcuttur (Kırwan ve Amstrong, 1995: 259; 1; Sayıl, Haran, Ölmez ve Özgüven, 1997: 75; Budak ve Sürgevil, 2005: 102; Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006: 106; Kayabaşı, 2008: 202; Oğuzberk ve Aydın, 2008: 170; Akbolat ve Işık, 2009: 241).

Tükenmişlik ve eğitim düzeyi arasında anlamlı farklılık saptanmamıştır. Bizim çalışmamızla benzer veriler olduğu gibi (Gençöz, Durak ve Durak, 2008: 56; Akbolat ve Işık, 2009: 248) literatür çoğunlukla eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların, eğitim seviyesi düşük olanlara göre tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermiştir (İlgün ve Izgar, 2014:111; Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 481). Tükenmişliğin alt boyutlarında eğitim durumlarının anlamlı etki gösterdiği çalışmalar vardır. İlkokul mezunu infaz koruma memurlarının duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı olarak düşük puan aldığını gösteren bir çalışma da literatürde mevcuttur (İlgün ve Izgar, 2014: 108).

Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları birimler ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Cumhuriyet savcılığında çalışan kişilerin tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Literatür incelendiğinde, araştırmamızın sonuçlarını değerlendirebilecek herhangi bir adliye örnekleminde tükenmişlik çalışmasına rastlanmadığı için, gelecekte bu alanda yapılacak araştırmalar açısından bu sonucun literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Araştırmanın ele alınan son değişkeni iş stresi ve demografik değişkenler arasındaki ilişkilidir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre iş stresi puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur. Literatürdeki pek çok çalışma bulgular araştırmamızla paralellik göstermektedir (Aslan, Alparıslan, Aslan, Kesepara ve Ünal, 1998: 6; Tel, Karadağ, Tel ve Aydın, 2003: 22; Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009: 458; Tokmak, Kaplan ve Türkmen, 2011: 61; Can, 2013: 32; Torun ve Tekin, 2014: 54).

Araştırmamıza katılan kişilerin medeni durumlarına göre de iş stresi puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur. Araştırmaların büyük çoğunluğu verilerimizi desteklemektedir (Aslan, Alparıslan, Aslan, Kesepara ve Ünal, 1998: 6; Tel, Karadağ, Tel ve Aydın, 2003: 22; Nur, 2011: 237 Tokmak, Kaplan ve Türkmen, 2011: 61; Erşan, Yıldırım, Doğan ve Doğan, 2013: 118; Torun ve Tekin, 2014: 54).

Bireylerin yaş değişkenlerine bağlı olarak iş stresi puan ortalamaları yapılan anova analizi sonucunda incelendiğinde gruplar arası anlamlı farklılık yoktur. Alan yazınında bu verileri destekleyen çalışmalar olduğu gibi (Tel, Karadağ, Tel ve Aydın, 2003: 22; Can, 2013: 33; Erşan, Yıldırım, Doğan ve Doğan, 2013: 119; Torun ve Tekin, 2014: 54) yaşın artması ile birlikte stresin azaldığını gösteren araştırmalarda bulunmaktadır (Tokmak, Kaplan ve Türkmen, 2011: 61)

Son olarak araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları farklı birimlere göre iş stresi puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır. Yapılan tukey testi sonucunda ceza mahkemeleri ve icra müdürlüğünde çalışan kişilerin iş stres düzeylerinde farklılık saptanmıştır. İcra müdürlüğünde çalışan kişilerin iş stres düzeyleri daha yüksektir. Ceza mahkemelerinde çalışan personelin çalışma koşulları değerlendirildiğinde sık sık yüz yüze gelerek çalıştıkları şüpheliler, suçlular gibi tehlikeli gruplar ve olumsuz birtakım olaylara süreğen şekilde maruz kalmak, mağdurlar, suçtan zarar görmüş kişilerin travmatik yaşantılarına, kırılğan ruh hallerine şahit olmak, ayrıca çoğu zaman ceza mahkemelerinde yaşanan arbede ve şiddet olaylarına tanık olmanın diğer birimlere kıyasla, ceza mahkemelerinde çalışan personelin iş stresini arttırdığı düşünölmektedir. İcra müdürlüğünde çalışan kişilerin ise diğer adliye personeline göre çalışma koşulları değerlendirildiğinde çoğunlukla adliyedeki diğer personelden bağımsız bir alanda iş görmesi sebebi ile halk tarafından bir devlet kurumundan ziyade özel bir birim gibi düşünölmesi, fiziksel koşullar olarak daha olumsuz ve kalabalık bir ortamın bulunması, gün içerisinde adliyedeki diğer personelin karşılaştığından daha fazla insanla yüz yüze gelerek çalışmayı gerektirmesi, yapılacak hataların yaptırımının, diğer birimlerde çalışan kişilere göre daha ağır ve çalışanların bireysel olarak sorumluluklarının olmasının icra müdürlüğünde çalışan personelin iş stresini arttırdığı kanaatini oluşturmaktadır.

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1.Sonuçlar

Bu çalışmada adliyede çalışan personelin iş stresi, tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Ayrıca söz konusu bu değişkenlerin farklı demografik değişkenler açısından nasıl bir farklılık gösterdiği, söz konusu ilişkileri nasıl etkilediği ele alınmıştır.

1. Araştırmada katılımcıların iş stresi, tükenmişlik ve depresyon puanları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelenmiş olup, depresyon ile tükenmişlik puanları arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki, iş stresi ve tükenmişlik arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki, son olarak depresyon ve iş stresi puanları arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki saptanmıştır.
2. Depresyon ve adliyede çalışan meslek grupları arasındaki ilişkiler incelendiğinde icra edilen meslek ve depresyon arasında anlamlı ilişkiler bulunduğu tespit edilmiştir. Depresyon düzeyi en yüksek olan grup mübaşirler, depresyon düzeyi en düşük grup ise sosyal çalışmacılar olarak saptanmıştır. Ulaştığımız sonuç literatür bilgileri ile tutarlılık göstermektedir. Adliyedeki iş yoğunluğu, çalışma şartları, katı hiyerarşik bir yapının bulunması, bu yapının en alt grubu olarak bir önyargının bulunduğu halk ile yüz yüze ve yoğun temas halinde olan mübaşirler iş stresi ve tükenmişliği daha fazla yaşamaktadır. Bu olumsuz yaşantıların da depresyonu tetikleyebileceği ve psikiyatrik bozukluk geliştirme yönünden risk oluşturabileceği yapılan çalışmalarca ortaya konmuştur.
3. Çalışmamızda katılımcıların cinsiyetlerine göre tükenmişlik puanları arasındaki ilişkiler ele alındığında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Kadınların tükenmişlik düzeyi erkeklere göre daha yüksektir. Pek çok çalışma ulaştığımız veriyi destekler niteliktedir. Özellikle Türk toplumunda kadının iş dışında özel yaşamda ailevi sorumluluklarının daha fazla olması, çocuk sahibi olan çiftlerde genel olarak kadınların bakım görevini üstlenmesi, evde de yürütmesi gereken işlerin olmasının bu duruma neden olabileceğine ilişkin literatürde yer alan görüşler mevcuttur.
4. Araştırmamızda örnekleme yer alan kişilerin çalıştıkları birimler ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Cumhuriyet savcılığında çalışan kişilerin tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Savcılıkta çalışan pek çok kişinin

düzenli mesai kavramının olmayışı, iş yoğunluğunun fazla olması gibi nedenlerin bu sonucu destekleyen faktörlerden olabileceği düşünülmektedir.

5. Son olarak araştırmamızda örnekleme yer alan kişilerin adliyedeki görev yaptıkları farklı birimlere göre iş stresi puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır. Yapılan tukey testi sonucunda ceza mahkemeleri ve icra müdürlüğünde çalışan kişilerin iş stres düzeylerinde farklılık saptanmıştır. İcra müdürlüğünde çalışan kişilerin iş stres düzeyleri daha yüksektir. Her iki grubun çalışma şartları ele alındığında şüpheli, suçlu, borçlu, alacaklı gibi gruplar ile çalıştıkları sık sık tehdit, çatışma, şiddet gibi durumları hem gördükleri hem de zaman zaman bu gibi olumsuz durumları yaşadıkları için bu birimlerde çalışan kişilerin iş stres düzeylerinin diğer birimlerdekilere göre daha fazla olduğu özellikle icra müdürlüğünde çalışan kişilerin ise diğer adliye personeline göre çalışma koşulları değerlendirildiğinde çoğunlukla adliyedeki diğer personelden bağımsız bir alanda iş görmesi sebebi ile halk tarafından bir devlet kurumundan ziyade özel bir birim gibi düşünülmesi, fiziksel koşullar olarak daha olumsuz ve kalabalık bir ortamın bulunması, gün içerisinde adliyedeki diğer personelin karşılaştığından daha fazla insanla yüz yüze gelerek çalışmayı gerektirmesi, yapılacak hataların yaptırımının diğer birimlerde çalışan kişilere göre daha ağır ve çalışanların bireysel olarak sorumluluklarının olmasının icra müdürlüğünde çalışan personelin iş stresini arttırdığı kanaatini oluşturmaktadır.

6.2.Öneriler

1. Literatür incelendiğinde araştırmamızda ele aldığımız iş stresi, depresyon ve özellikle tükenmişlik konusunda yapılan çalışmaların genelde sağlık çalışanlarını kapsadığı ve belirli meslek grupları (doktorlar, hemşireler, akademisyenler) üzerinde yoğunlaştığı dikkat çekmektedir. Türkiye’de adli sistem içerisinde çalışan personelin iş yükü, çalışma koşulları ve sorunları düşünüldüğünde psikolojik rahatsızlıklar geliştirme yönünden riskli bir grup olması sebebi ile gelecekte, bu çalışmada ele alınan konularda yapılacak olan araştırmaların özellikle farklı adliye personelini kapsayan daha geniş bir örnekleme yapılmasının bu konunun netlik kazanmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Hem dünyada hem de Türkiye’de gün geçtikçe artan iş stresi, tükenmişlik ve depresyon rahatsızlıklarına ilişkin çalışmaların farklı iş kollarında da gerçekleştirilmesinin farkındalık yaratarak, alana yeni bilgiler sunabileceği hatta böyle bir çalışmada kültürel farklılıkları inceleyen araştırmaların yapılmasının da faydalı olabileceği öngörülmektedir.

2. Bu araştırma ve yapılacak benzer çalışma bulguları sonucunda adaletin hızlı, etkin, şeffaf bir biçimde yerine getirilmesinde önemli görev ve sorumlulukları olan adliye çalışanlarının psikolojik sağlıklarının önemine dikkat çekmek adına farkındalık yaratacağı düşünülmektedir. İş stresi, tükenmişlik ve depresyonla bireysel ve örgütsel rehberlik sağlamak ve baş etme stratejileri geliştirmek için bu alandaki çalışma bulgularının yol gösterici olacağı tahmin edilmektedir.

KAYNAKÇA

Abramson, L., Seligman, M. ve Teasdale, J. (1978). Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87(1), 49-74.

Akbolat, M. ve Işık, O. (2009). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11 (2). 229-254.

Akın Aslan, A., Akın Sarı, B. ve Kuruoğlu, A. (2012). Depresif duygudurumdan majör depresyona klinik spektrurum. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 15 (1), 56-64.

Aksoy, A. ve Kutluca, F. (2005). Çalışma hayatında stres kaynakları, stres belirtileri ve stres sonuçlarının incelenmesi üzerine bir araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (49), 457-486.

Aktaş, A. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 56(4). 25-42

Algül, R. (2014). *Bugün işe gitmesem iş yaşamında tükenmişlik sendromu*. (1. Baskı). İstanbul: Mitra Yayınları.

Alper, Y. (2001). *Depresyon psikoterapisi*. (1. Baskı). Bursa: Alfa Basım Yayıncılık.

Altıntaş, E. (2014). *Stres yönetimi*. (2. Baskı). Ankara: Anı Yayıncılık.

Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (32), 22-46.

Arkar, H. (1992). Beck'in depresyon modeli ve bilişsel terapisi. *Düşünen Adam: Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 5 (1-3), 37-40.

Aslan, H., Alparslan, N., Aslan, O. ve Kesepara, C. (1998). İşe bağlı gerginlik ölçeğinin sağlık alanında çalışanlarda geçerlik ve güvenilirliği. *Düşünen Adam*, 11 (2), 4-8.

Atasoy, Ş. (2009). *Asistan doktorlardaki anksiyete, depresyon ve tükenmişlik düzeyinin öğretmenlerdeki düzeyi ile karşılaştırılması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Bezm-i Alem Vakıf Üniversitesi, İstanbul.

Aydın, İ. (2008). *İş yaşamında stres* (3.Baskı). Ankara : Pegem Akademi.

Aydın, R., Baytunca, M. ve Eeremiş, S. (2014). Pediatrik majör depresif bozukluğun genetik özellikleri. *The Journal of Pediatric Research*, 1 (4), 174-179.

Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (3), 49-74.

Aytaç, S. (2009). *İş stresi yönetimi el kitabı iş stresi: Oluşumu, nedenleri başa çıkma yolları, yönetimi* 21.08.2018, <https://kayseri.aile.gov.tr/>

Bacak, B. ve Yiğit, Y. (2010). İşe devamsızlığın nedenleri ekonomik sonuçları ve azaltılması için alınması gereken önlemler. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5 (1), 29-44.

Balcı, A. (1990). Zaman yönetimi. *Ankara Üniversitesi Eğitim bilimleri Fakültesi Dergisi*, 23 (1), 96-102.

Balcı, E., Şenol, V., Eşel, E., Günay, O. ve Elmalı, F. (2012). 65 yaş ve üzeri bireylerin depresyon ve malnutrisyon durumları arasındaki ilişki. *Türkiye Halk Sağlığı Dergisi*, 10 (1), 37-43.

Baltaş, A. ve Baltaş Z. (2010). *Stres ve başa çıkma yolları* (26. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Baltaş, Z. (2010). *Verimli iş hayatının sırrı: Stres* (4. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Bakioğlu, A. ve Demirel, A. (2001). İlköğretim müfettişlerinin kariyer gelişimleri. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, (13), 37-54.

Beck, A. (1961). An inventory for measuring depression. *Archives of General Psychiatry*, 4, 561-571.

Beck, A., Rush, J., Shaw, B. Ve Emery, G. (1979). *Cognitive therapy of depression*. 15.10.2018,

https://books.google.com.tr/books?id=L09cRS0xWj0C&printsec=frontcover&hl=tr&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Binbay, Z. (2011). *Majör depresyonu olan hastaların birinci dereceden yakınlarında depresyon varlığının araştırılması, stresle başa çıkma yöntemleri, mizaç ve karakter özellikleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.

Birkök, C. (2004). Poliste çatışma ve stres yönetimi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1 (1), 1-9.

Bozkurt, N. (2003). Depresyonda bilişsel davranışçı yaklaşımlar: Beck'in bilişsel kuramı. *Ege Eğitim Dergisi*, 3 (2), 59-64.

Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-108.

Blackburn, I. (2002). *Depresyon ve başa çıkma yolları*. (4. Baskı). (N. Şahin ve N. Rugancı, Çev.). Ankara: Remzi Kitabevi. (Orijinal çalışma basım tarihi 1987).

Cascio, W. (2001). Knowledge creation for practical solutions appropriate to a changing world of work. *Journal of Industrial Psychology*, 27 (4), 14-16.

Camkurt, M. (2015). Majör depresyonun tedavisinde ve etiyolojisinde yeni umutlar, yeni ufuklar: MikroRNA'lar. *Journal of Mood Disorders*, 5 (1), 23-30.

Can, S. (2013). Kamu personeli seçme sınavı nedeniyle öğretmen adaylarında oluşan stresle başa çıkma yöntemleri. *E journal of new world sciences academy*, 8 (1), 27-45.

Cemaloğlu, N. ve Şahin, D. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (2), 4-65-484.

Cüceloğlu, D. (2010). *İnsan ve davranışı* (15. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çakır, Ö. (2007). İşini kaybetme kaygısı: İş güvencesizliği. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (12), 117-140.

Çan, E., Topbaş, M., Yavuzylmaz, A., Çan, G. ve Özgün, Ş. (2006). Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesindeki araştırma görevlisi hekimlerin tükenmişlik sendromu ile iş doyumu düzeyleri ve ilişkili faktörler. *On Dokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Dergisi*, 23 (1), 17-24.

Çukur, M. (2001). Örgütsel stres yönetimi (I). *İş sağlığı ve güvenliği dergisi*, (3), 7-10.

Dağ, İ. (Ed.). (2011). *Anormal psikolojisi*. (7.Baskı). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Davidson, J. R. T. & Meltzer Brody, S. E. (1999). The underrecognition and undertreatment of depression: What is the breadth and depth of the problem. *The Journal of Clinical Psychiatry*, 60 (7), 4-9.

Demirarslan, P., Gökalp, P., Ögel, K. ve Babaoğlu, A. (1999). Kronik depresyonda sosyodemografik ve klinik özellikler: iyileşen majör depresyon olguları ile karşılaştırma. *Düşünen Adam Dergisi*, 12(1), 4-11.

Demirel, E. T. ve Razamanoğlu, F. (2005). Yöneticiler açısından etkin zaman yönetimi tekniklerinin değerlendirilmesi. *Fırat Üniversitesi Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları Dergisi*, 4 (1), 30-35.

Dikmetaş, E., Top, M. ve Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(1), 1-15.

Doğan, C. (2018). *Eczane çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerinin depresyon düzeyleri ile ilişkisinin araştırılması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Üsküdar Üniversitesi, İstanbul.

Dolgun, U. (2010). Tükenmişlik sendromu. D. Özler. (Ed.), *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* (287-311). Bursa: Ekin Yayınevi.

Durak Batıgün, A. ve Hisli Şahin, N. (2006). İş stresi ve sağlık psikolojisi araştırmaları için iki ölçek: A- tipi kişilik ve iş doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17 (1), 32-45.

Durak, M., Şenol Durak, E. ve Kocatepe U. (Ed.). (2016). *Aklımın aklı: Psikoloji* (2.Baskı). Ankara: Nobel.

Ekinci, E. ve Gökler, R. (2017). Ortaöğretim öğrencilerinin akademik özyeterliklerinin ve akademik erteleme davranışlarının öğrenilmiş çaresizlikleri üzerine etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(50), 378-385.

Erdoğan, T., Ünsar, S. ve Süt, N. (2009). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: Bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 447-461.

Erözkan, A. (2005). Üniversite öğrencilerinin kişilerarası duyarlılık ve depresyon düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Muğla Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2(14), 128-155.

Erşan, E., Yıldırım, G., Doğan O. ve Doğan, S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14, 115-121.

Enderoğlu, E. (2018). *Bilişim sektöründe çalışan bireylerde pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik belirtileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.

Gençöz, T., Durak, E. ve Durak, M. (2008). *Ceza infaz kurumu personelinde psikolojik semptomatoloji: İş stresi, psikolojik dayanıklılık, tükenmişlik, sosyal destek ve baş etme tarzları*. (Proje No: 105K155). Ankara: Tübitak.

Gilbert, P. (2009). *Depresyon*. (3. Baskı). (N. Yener, Çev.). İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık. (Orijinal çalışma basım tarihi 1997.)

Goldberg, R., Boss, W., Chan, L., Goldberg, J., Mallon, W., Moradzadeh, D., Goodman & E., Mcconkie, M. (1996). Burnout and its correlates in emergency physicians: four years experience with a wellness booth. *Academic Emergency Medicine*, 3(12), 1156-1164.

Gödelek, E. ve Çiçek, U. (2005). İş doyumu, monotonluk otonomi ve kazaya yatkınlık. *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, (21), 37-43.

Gökdeniz, İ. (2005). Üretim sektöründeki işletmelerin örgüt içi stres kaynakları ve mobilyacılık sektöründe bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 173-189.

Göktürk, G. ve Bulut, S. (2012). Mobbing: İş yerinde psikolojik taciz. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (24), 53-70.

Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 91-109.

Gümüştekin, G. ve Gültekin, F. (2009). Stres kaynaklarının kariyer yönetimine etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (23), 147-158.

Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 271-288.

Gündüz, B., Çapri, B., Gökçakan, Z. (2012). Üniversite öğrencilerinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19 ,38-55.

Hacıhasanoğlu, R., Karakurt, P., Yıldırım, A. ve Uslu, S. (2010). Bir sağlık ocağına başvuran kronik hastalığı olan bireylerde anksiyete ve depresyon. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 9(3), 209-216.

Hankin, B. & Abramson, L. (2001). Development of gender differences in depression an elaborated cognitive vulnerability-transactional stress theory. *Psychological Bulletin*, 127 (6), 773-796

Hisli, N. (1988). Beck Depresyon Envanteri'nin geçerliği üzerine bir çalışma. *Psikoloji Dergisi*, 6(22), 118-126

Hisli, N. (1989). Beck Depresyon Envanteri'nin üniversite öğrencileri için geçerliği, güvenilirliği. *Psikoloji Dergisi*, 7(23), 3-13.

Hisli Şahin, N. (2010). *Stresle başa çıkma olumlu bir yaklaşım* (4. Baskı). Ankara : Türk Psikologlar Derneği.

Hırngoyen, M. (2015). *Manevi taciz*. (1.Baskı). (H. Bucak, Çev.). İstanbul: İletişim Yayıncılık. (Orijinal çalışma basım tarihi 2003.)

Işıkhan, V. (2016). *Çalışanlarda tükenmişlik sendromu*. 08.08.2018, http://www.solunum.org.tr/TusadData/Book/472/1762016128282_Bolum_31_Tukenmislik.pdf

İlgün, E. ve Izgar, H. (2014). İnfaz koruma memurlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri üzerine bir araştırma. *Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (1), 101-114.

İştar, E. (2012). Stres ve verimlilik ilişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, (33), 1-21.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1), 29-32.

Kaya, B. (2007). Depresyon: Sosyo-ekonomik ve kültürel pencereden bakış. *Klinik Psikiyatri*, 10 (6), 11-20.

Kaya, M., Genç, M., Kaya, B. ve Pehlivan, E. (2007). Tıp fakültesi ve sağlık yüksekokulu öğrencilerinde depresif belirti yaygınlığı, stresle başa çıkma tarzları ve etkileyen faktörler. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 18(2), 137-146.

Kaya Göktepe, A. (2016). *Tükenmişlik sendromu*.

https://books.google.com.tr/books?id=y1LjCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=tr&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Kayabaşı, Y. (2008). Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, (20), 191-210

Kayahan, B., Altıntoprak, E., Karabilgin, S. ve Öztürk, Ö. (2003). On beş- kırk dokuz yaşları arasındaki kadınlarda depresyon prevalansı ve depresyon şiddeti ile risk faktörleri arasındaki ilişki. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 4 (4), 208-219.

Keser, A. (2013). *Geleneksel ve güncel boyutlarıyla iş stresi kaynakları* (1. Baskı). Ankara: Ekin.

Kır, A. (2018). *Örgütsel sessizlik, tükenmişlik sendromu ve çalışan performans ilişkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi, Niğde.

Kırwan, M., Armstrong, D. (1995). Investigation of burnout in a sample of British general practitioners. *British Journal of General Practice*, 45, 259-260.

Kızılgök, S. (2018). *Üniversite öğrencilerinde kişisel ve ailesel işlevselliğin depresyon-anksiyete riskine etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

Koçak, O., Eti, S. ve Gürsoy, G. (2017). A ve B kişilik tiplerine sahip kamu ve özel sektör çalışanlarının kişilik tiplerinin incelenmesi: Yalova örnekleme. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6 (6), 380-397.

Köknel, Ö. (1992). *Stres*. (1.Baskı). İstanbul: Radikal.

Köroğlu, E. (2015). *Depresyon nedir? Nasıl baş edilir?*. (5.Baskı). Ankara: HYB Yayıncılık.

Lacovides, A., Fountoulakis, K., Kaprinis, S. & Kaprinis G. (2003). The relationship between job stress, burnout and clinical depression.. *Journal of Affective Disorders* , 75 (3). 209-221.

Lazarus, R. S. (2006). *A new synthesis stress and emotion*. 03.08.2018, <https://books.google.com.tr/books?id=mATTP46QIp4C&printsec=frontcover&dq=Lazarus+2006&hl=tr&sa=X&ved=0ahUKEwiwmonJwcneAhXoposKHftBi4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=Lazarus%202006&f=false>

- Martin, F., Poyen, D., Boudier E., Gouvernet, J., Rivet, B., Disdier, P., Martinez, O. & Scotto, J. (1997). Depression and burnout in hospital health care professionals. *International Journal Of Occupational and Environmental Health*, 3(3), 204-209.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Occupational Behaviour*, 2, 9-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. ve Leiter, M. (1986). *Maslach burnout inventory*. (3. Baskı). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Mete, H. (2008). Kronik hastalık ve depresyon. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 11 (3), 3-18.
- Nadaoka, T., . Kashiwakura, M., Oiji, A., Morioka, Y. & Totsuka S. (1997). Stress and psychiatric disorders in local government officials in Japan, in relation their employment level. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 96, 176-183.
- Niosh. (1999). *Stress at work*. Colombia: Niosh Publication.
- Nolen Hoeksema, S., Larson, J. & Grayson, C. (1999). Explaining the gender difference in depressive symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77 (5), 1061-1072.
- Nur, D. (2011). Kamu hastanelerinde çalışan sağlık personelinde iş doyumu ve stresi ilişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 14 (4), 230-240.
- Ogresta, J., Rusac, S.& Zorec, L. (2008). Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. *Croatian Medical Journal*, 49(3), 364-74.
- Oğuzberk, M. ve Aydın, A. (2008). Ruh sağlığı çalışanlarında tükenmişlik. *Klinik Psikiyatri*, 11(3), 167-179.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4 (3), 15-42.
- Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 363-372.
- Öçalan, S. (2013). *Çevik kuvvet polisinin iş stresi ve depresyon düzeyinin azaltılmasında grupla psikolojik danışmanın etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Öngider, N. (2014). Bilişsel davranışçı terapinin duygu durum ve anksiyete bozukluğu olan çocuk ve ergenlerde kullanımı: Bir gözden geçirme çalışması. *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, (3), 73-83.
- Ören, N. ve Türkoğlu H. (2006). Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (16), 355-365
- Özarlan, Z., Fıstıkçı, N., Keyvan, A., Uğurad, Z. Ve Saygılı, S. (2013). Depresyon hastalarının stres ile başa çıkma stratejileri. *Marmara Medical Journal*, 26(3), 130-135.
- Özçelik, N., Gülsün, M., Özçelik, F. ve Öztosun, M. (2012). Yöneticilerin zaman yönetimi becerisinin iş stresi üzerine etkisi. *The Anatolian Journal of Clinical Investigation*, 6 (4), 231-238.
- Özdel, K. (2015). Düünden bugüne bilişsel davranışçı terapiler: Teori ve uygulama. *Türkiye Klinikleri Dergisi*, 8(2), 10-20.
- Özdel, L., Bostancı, M., Özdel, O. ve Oğuzhanoğlu, N. (2002). Üniversite öğrencilerinde depresif belirtiler ve sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3(3), 155-161
- Özer, D. ve Baltacı, G. (2008). *İş yerinde fiziksel aktivite*. 12.08.2018, <http://sbu.saglik.gov.tr/ekutuphane/kitaplar/t32.pdf>
- Özgür, B. (2011). Yönetim tarzları ve etkileri. *Maliye Dergisi*, (161), 215-230.
- Özmen, Z. (2016). *Maslach tükenmişlik ölçeği açısından hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin incelenmesi: Bursa Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşireler örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Pehlivan, İ. (1994). Stresle başa çıkmada bireysel ve örgütsel stratejiler. *Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(2), 803-815.
- Philips, H. (2016). *Tükenmişlik sendromu*. (1.Baskı). (N. Yener, Çev.). İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık. (Orijinal çalışma basım tarihi 2015.)
- Plotnik, R. (2009). *Psikolojiye giriş* (1. Basım). (T. Geniş, Çev.). İstanbul: Kaknüs. (Orijinal çalışma basım tarihi 2007).

Recepoğlu, E. (2008). Okul m¼d¼rlerinin mizah yeteneğinin ¼đretmenlerin iş doyumlarına etkisi. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 33(150), 74-86.

Sağlam Arı, G. ve ına Bal, E. (2008). T¼kenmiřlik kavramı: Birey ve ¼rg¼tler açısından ¼nemi. *Y¼netim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.

Sayıl, I., Haran, S., ¼lmez, ř. ve ¼zg¼ven, H. D. (1997). Ankara ¼niversitesi hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin t¼kenmiřlik d¼zeyleri. *Kriz Dergisi*, 5(2), 71-77.

Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British Medical Journal*, 17(1), 1383-1392.

Serinken, M., Erg¼r, A., ımrın, A. ve Ersoy, G. (2003). İzmir ilindeki acil servis hekimlerinin t¼kenme d¼zeyleri. *Toplum ve Hekim Dergisi*, 18 (4), 293-299.

Sezgin, T. (2013). Çalışma s¼resi modellerindeki değişim ve çalışan sağlığı üzerine etkileri. *SBG alışma D¼nyası Dergisi*, 1 (1), 137-143.

Schaufeli, W., Leiter, M. & Maslach, C. (2008). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14 (3), 204-220.

Soulsby, L. & Bennett, K. (2015). Marriage and psychological wellbeing: The role of social support. *Psychology*, 6 (11), 1349-1359.

Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *imento İşverenler Dergisi*, 23(3), 17-40.

Soysal, A. (2011). İş yaşamında t¼kenmiřlik. *imento İşverenler Dergisi*, 6(25), 14-26.

S¼nmez, H. (2017). *alışma yaşamındaki iş stresinin depresyon ve benlik saygısı ile ilişkisi: Okul¼ncesi, ilkokul, ortaokul ve lise ¼đretmenleri üzerine bir uygulama*. Yayınlanmamış y¼ksek lisans tezi, ¼sk¼dar ¼niversitesi, İstanbul.

S¼nter, A. T., Canbaz, S., Dabak, ř., ¼z, H. ve Pekşen, Y. (2006). Pratisyen hekimlerde t¼kenmiřlik, işe bağlı gerginlik ve iş doyum d¼zeyleri. *Genel Tıp Dergisi*, 16(1), 9-14.

S¼rgevil, O. (2006). *alışma hayatında t¼kenmiřlik sendromu t¼kenmiřlikle m¼cadele teknikleri*. (1.Baskı). Ankara: Nobel Yayın.

şahin, F. (2011). İşe devamsızlığın nedenleri, sonuçları ve ¼rg¼tler için ¼nemi. *Niğde ¼niversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fak¼ltesi Dergisi*, 4 (1), 24-39.

Şenyiğit, G. (2004). Çalışma hayatında stres. *Verimlilik Dergisi*, (3), 103-120.

Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. ve Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, (7), 100-108.

Tel, H., Karadağ, M., Tel, H. ve Aydın, Ş. (2003). Sağlık çalışanlarının çalışma ortamlarındaki stres yaşantıları ile başetme durumlarının belirlenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, (2), 13-23.

Tennat, C. (2001). Work-related stress and depressive disorders. *Journal of Psychosomatic Research*, 51 (5), 697-704.

Terzi, Ş. (2016). Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve algıladıkları sosyal destek arasındaki ilişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (29), 1-11.

Tokmak, C., Kaplan, Ç. Ve Türkmen, F. (2011). İş koşullarının sağlık çalışanlarında yol açtığı stres üzerine Sivas'ta bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 49-68

Tokuç, B., Turunç, Y. ve Ekuklu, G. (2011) Edirne'de ambulans çalışanlarının anksiyete, depresyon ve işe bağlı gerginlik düzeyleri. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 1(42), 39-44.

Toros, F. (2016). Çocuk ve ergenlerde depresif bozukluk. *Çocuk ve ergen ruh sağlığı ve hastalıkları*. (1. Bakı) içinde. (150-156). Ankara: Türkiye Çocuk ve Genç Psikiyatrisi Derneği Yayınları.

Torun, N. ve Şenel Tekin, P. (2014). Ankara ilinde çalışan sağlık kurumu yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri açısından değerlendirilmesi. *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 13 (1), 45-56.

Torunlar, M. (2018). Yönetim eyleminin bir parçası olarak karar verme süreçlerinde belge/bilgi yönetiminin önemi ve katkıları. *Bilgi Yönetimi Dergisi*, 1 (1), 32-43.

Tuğrul, B., Çelik, E. (2002). Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(2), 1-10.

Tuncer, E., Mestçioğlu, Ö., Atak, İ., Acar, G. ve Karaosmanoğlu, O. (Eds.). (2016). *İyi hissetmek*. (28.Baskı). İstanbul: Psikonet Yayınları.

Tunçel, A. (2017). *Çocuklarında otizm spektrum bozukluğu olan annelerin depresyon, tükenmişlik ve umutsuzluk düzeylerinin çocuktaki otizmin ağırlık derecesine göre karşılaştırılması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.

Tunçel, Y., Kaya, M., Kuru, R., Menteş, S. ve Ünver, S. (2014). Onkoloji hastanesi yoğun bakım ünitesinde hemşirelerin tükenmişlik sendromu. *Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi*, 12, 57-62.

Türk, K., Eroğlu, C. ve Türk, D. (2008). T.C. devlet hastanelerinde çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Gevye devlet hastanesi örneği, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 1-17.

Türk Dil Kurumu. (2018). *Mobbing*. <http://www.tdk.gov.tr/> (10.08.2018).

Türkçapar, H. ve Sargın, E. (2012). Bilişsel davranışçı psikoterapiler: Tarihçe ve gelişim. *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 7-14.

Türkçapar, H. (2018). *Klinik uygulamada bilişsel- davranışçı terapi : Depresyon*. (1.Baskı). İstanbul: Epsilon Yayınevi.

Uğur, M. (2005). Medikal açıdan stres ve çareleri. *Stres kavramı ve psikiyatrik hastalıklar* (ss. 13-33). İstanbul: Sempozyum Dizisi Yayınları.

Uğurluoğlu Aldoğan, E. ve Aykora, D. (2017). Sağlık kurumları çalışanlarında örgütsel stres ve zaman yönetimi incelemesi: Bitlis ili örneği. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (1), 41-56.

Ural, A. (2002). Okul müdürlerinin yönetsel stres kaynakları. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 74-84.

Uzday, T. (2004). Anksiyete ve depresyonun nörobiyolojisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 7 (4), 3-11.

Uzunbacak, H. (2017). Çalışma saatlerinin aile yaşam kalitesine etkisi üzerine nitel bir çalışma. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 1235-1256.

Ünal, S., Küey, L., Güleç, C., Bekaroğlu, M., Evlice, Y. ve Kırılı, S. (2002). Depresif bozukluklarda risk etkenleri. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, (5), 8-12.

- Üskül, B., Selvi, A., Melikoğlu, A., Varol, N. ve Türker, H. (2006). Göğüs hastalıkları kliniğinde yatan hastalarda anksiyete ve depresyon düzeyleri ile sosyodemografik faktörlerin ve hastalık tanılarının ilişkisi. *Türkiye Klinikleri Akciğer Arşivi*, 7(1), 11-15.
- Üstün, B. ve Karagül, S. (2015). Hastanelerde monotonluk sorunu ve alınabilecek önlemler. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 1 (2), 60-72.
- Yamuç, V. A. ve Türker, D. (2014). Kadın ve erkek çalışanların stresle baş etme sürecinde yönetimden beklentilerine ilişkin nitel bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (1), 21-40.
- Yazıcıoğlu, İ. (2010). Örgütlerde iş tatmini ve işgören performansı ilişkisi: Türkiye ve Kazakistan karşılaştırması, *Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (55). 243-264.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (2), 1-18.
- Yetişen, E. (2010). *İş stresinin işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkisinde sosyal desteğin biçimlendirici rolü*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Yıldırım, A. ve Hacıhasanoğlu, R. (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 61-68.
- Yıldırım, O., Tektüfekçi, F. ve Çukacı, C. (2004). Modern toplum hastalığı: Stres ve muhasebe meslek elemanı üzerindeki etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (2), 1-20.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 31-58.
- Weisberg, J. & Sagie A. (1999). Teacher's psychical, mental and emotional burnout: Impact on intention to quit. *The Journal of Psychology*, 133 (3), 333-339

EKLER

Ek 1. Bilgilendirilmiş Onam Formu

Bu çalışma, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Klinik Psikoloji Bölümü Yüksek Lisans öğrencisi tarafından yüksek lisans tez çalışması kapsamında yürütülmektedir.

Bu çalışmanın amacı adliyede çalışan personelden oluşan katılımcıların sosyodemografik özellikleri, iş stresi, tükenmişlik ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemektir.

Araştırmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmaya katılmayı reddedebilir veya başladıktan sonra, devam etmek istemediğinize karar verip yarım bırakabilirsiniz.

Cevaplarınız gizli tutulacak ve sadece araştırmacılar tarafından değerlendirilecektir. Kitapçığın doldurulması en fazla **30 dakikanızı** alacaktır.

Araştırmanın güvenilirliği açısından vereceğiniz yanıtlar önem taşımaktadır, bu nedenle soruları içtenlikle ve eksiksiz yanıtlanmanız önemlidir. Alınan bilgiler yalnızca araştırmacı tarafından bilimsel olarak kullanılacaktır. Bireysel hiçbir değerlendirme yapılmayacaktır.

Bu araştırma, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Klinik Psikoloji Bölümü öğretim üyesi Prof. Dr. Levent Sütçigil danışmanlığında, klinik psikoloji yüksek lisans öğrencisi Sinem Urhan tarafından yönetilmektedir.

Çalışmaya katılmayı kabul ediyorsanız lütfen parantez içine işaret koyunuz ve imzalayınız

Çalışmaya katılmayı kendi rızamla gönüllü olarak kabul ediyorum. ()

İmza.....

İhtiyacınız olduğu durumda ya da ayrıntılı bilgi edinmek için aşağıdaki iletişim adresine başvurabilirsiniz.

Katkılarınız için teşekkürler.

Sinem Urhan

Sinem.urhan @outlook.com

Ek 2. Sosyodemografik Bilgi Formu

Bu bölümde size ait kişisel bilgiler sorulmaktadır. Lütfen soruları cevapsız bırakmayınız.

1. Cinsiyetiniz nedir?

a) Kadın b) Erkek

2. Doğum yılınız?

.....

3. Medeni durumunuz nedir?

a) Evli b) Bekâr

4. Eğitim durumunuz nedir?

a) İlköğretim b) Lise c) Yüksek Okul d) Üniversite e) Lisans Üstü

5. İş yerindeki statünüz nedir?

a) Yazı İşleri Müdürü b) Zabıt Katibi c) Sosyal Çalışmacı d) Mübaşir e) Hizmetli
f) Diğer..... (Belirtiniz)

6. Meslekte çalışma süreniz ne kadardır?

.....

7. Çalıştığınız birim hangisidir?

a) Ceza mahkemeleri b) Hukuk Mahkemeleri c) İcra Müdürlüğü

d) Cumhuriyet Savcılığı e) Diğer(Belirtiniz)

Ek 3. İş Stresi Ölçeği

Aşağıdaki sorular, şu anki işinizi göz önünde bulundurarak yanıtlayınız.

1- Şu anki iş yükünüzle ilgili duygunuz?

- a) Beni çok fazla zorluyor ve bunaltıyor. (5)
- b) Beni çok bunaltıyor. (4)
- c) Beni zorluyor. (3)
- d) Beni biraz zorluyor. (2)
- e) Beni hiç bunaltmıyor. (1)

2- Genellikle işten ayrılana kadar yapmanız gereken her şeyi bitirebiliyor musunuz?

- a) Çoğunlukla yapmam gereken her şeyi zamanında bitiririm. (1)
- b) Ancak bir bölümünü bitiririm. (2)
- c) Genellikle büyük bir bölümünü bitiririm. (3)
- d) Çok azını bırakırım. (4)
- e) İşte kalıp bitirmeye çalışırım. (5)

3- "Bazı iş arkadaşlarımla, astlarımla çalışmak güçtür". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

- a) Çoğunlukla çok fazla güç bulurum. (5)
- b) Çok güç bulurum. (4)
- c) Bazen güç bulurum. (3)
- d) Çok az güç bulurum. (2)
- e) Çok olumlu bulurum. (1)

4- "İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim". Bu ifadeye ne düzeyde katılıyorsunuz?

- a) Kesinlikle katılıyorum. (5)
- b) Çoğunlukla katılıyorum. (4)
- c) Bazen katılıyorum. (3)
- d) Çok az katılıyorum. (2)
- e) Hiç katılmıyorum. (1)

5- "İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

- a) Tamamıyla doğru. (5)
- b) Çoğu zaman doğru. (4)
- c) Zaman zaman doğru. (3)
- d) Nadiren doğru. (2)
- e) Hiç doğru değil. (1)

6- "İşimin gereklerini yerine getirmek için çoğunlukla aşırı yüklenirim". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

- a) Tamamıyla katılıyorum. (5)
- b) Çoğu zaman doğru. (4)
- c) Bazen (zaman zaman) doğru. (3)
- d) Nadiren doğru. (2)
- e) Kesinlikle doğru. (1)

7- "İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimdeyim". Bu ifade sizin için ne derece doğrudur?

- a) Tamamıyla katılıyorum. (5)
- b) Çoğu zaman doğru. (4)
- c) Zaman zaman doğru. (3)
- d) Nadiren doğru. (2)
- e) Kesinlikle doğru değil. (1)

8- "İşimi gereklerini yerine getirmemi engelleyen birçok müdahalelerin sıkıntısını yaşıyorum".

- a) Tamamıyla katılıyorum. (5)
- b) Çoğu zaman doğru. (4)
- c) Zaman zaman doğru. (3)
- d) Nadiren doğru. (2)
- e) Hiç doğru değil. (1)

9- "Hem mükemmel bir yönetici, hem mükemmel bir eş, hem de bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

- a) Tamamıyla katılıyorum. (5)
- b) Çoğu zaman katılıyorum. (4)
- c) Zaman zaman katılıyorum. (3)
- d) Nadiren katılıyorum. (2)
- e) Hiçbir zaman katılmıyorum. (1)

10- "İşim evde de devam eder, işimi bitirmeden hayatta uyuyamam". Yukarıdaki ifade sizin için ne derece doğrudur?

- a) Tamamıyla katılıyorum. (5)
- b) Çoğu zaman doğru. (4)
- c) Zaman zaman doğru. (3)
- d) Nadiren doğru. (2)
- e) Hiç doğru değil (1)

Ek 4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Lütfen, aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı, ifadenin yanında yer alan seçeneklerden size uygun olanı işaretleyerek belirtiniz. Hiçbir zaman ve Her zaman aralıkları arasında size uygun olan alanı işaretleyiniz.

		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.					
4	Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.					
5	Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.					
6	Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor.					
7	Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.					
8	İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum					
9	Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.					
10	Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.					
11	Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.					

		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum					
14	İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum					
15	Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor					
16	İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor					
17	Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum					
18	Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim					
19	İşimde birçok önemli şey yaptım.					
20	Sabırımın tükendiğini hissediyorum.					
21	İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım					
22	Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum					

Ek 5. Beck Depresyon Ölçeği

Bu form son bir hafta içerisinde kendinizi nasıl hissettiğinizi araştırmaya yönelik 21 maddeden oluşmaktadır. Her maddenin karşısındaki dört cevabı dikkatlice okuduktan sonra, size en çok uyan, yani sizin durumunuzu en iyi anlatanı işaretlemeniz gerekmektedir.

1-) (0) Üzgün ve sıkıntılı değilim.

- (1) Kendimi üzüntülü ve sıkıntılı hissediyorum.
- (2) Hep üzüntülü ve sıkıntılıyım. Bundan kurtulamıyorum.
- (3) O kadar üzgün ve sıkıntılıyım ki, artık dayanamıyorum.

2-)(0) Gelecek hakkında umutsuz ve karamsar değilim.

- (1) Gelecek için karamsarım.
- (2) Gelecekte beklediğim hiçbir şey yok.
- (3) Gelecek hakkında umutsuzum ve sanki hiçbir şey düzelmeyecekmiş gibi geliyor.

3-) (0) Kendimi başarısız biri olarak görmüyorum.

- (1) Başkalarından daha başarısız olduğumu hissediyorum.
- (2) Geçmişe baktığımda başarısızlıklarla dolu olduğunu görüyorum.
- (3) Kendimi tümüyle başarısız bir insan olarak görüyorum.

4-) (0) Her şeyden eskisi kadar zevk alıyorum.

- (1) Birçok şeyden eskiden olduğu gibi zevk alamıyorum.
- (2) Artık hiçbir şey bana tam anlamıyla zevk vermiyor.
- (3) Her şeyden sıkılıyorum.

5-)

- (0) Kendimi herhangi bir biçimde suçlu hissetmiyorum.
- (1) Kendimi zaman zaman suçlu hissediyorum.
- (2) Çoğu zaman kendimi suçlu hissediyorum.
- (3) Kendimi her zaman suçlu hissediyorum.

6-)(0) Kendimden memnunum.

- (1) Kendimden pek memnun değilim.
- (2) Kendime kızgım.
- (3) Kendimden nefrete ediyorum.

7 -)(0) Başkalarından daha kötü olduğumu sanmıyorum.

- (1) Hatalarım ve zayıf taraflarım olduğunu düşünmüyorum.
- (2) Hatalarımdan dolayı kendimden utanıyorum.
- (3) Her şeyi yanlış yapıyormuşum gibi geliyor ve hep kendimi kabahat buluyorum.

8-)(0) Kendimi öldürmek gibi düşüncelerim yok

- (1) Kimi zaman kendimi öldürmeyi düşündüğüm oluyor ama yapmıyorum.
- (2) Kendimi öldürmek isterdim.
- (3) Fırsatını bulsam kendimi öldürürüm.

9-) (0) İimden ağlamak geldiği pek olmuyor.

(1) Zaman zaman iimden ağlamak geliyor.

(2) oğu zaman ağlıyorum.

(3) Eskiden ağlayabilirdim ama Őimdi istesem de ağlayamıyorum.

10-) (0) Her zaman olduğumdan daha canı sıkkın ve sinirli değilim.

(1) Eskisine oranla daha kolay canım sıkılıyor ve kızıyorum.

(2) Her Şey canımı sıkıyor ve kendimi hep sinirli hissediyorum.

(3) Canımı sıkın Őeylere bile artık kızamıyorum.

11-) (0) Başkalarıyla görüşme, konuŐma isteğimi kaybetmedim.

(1) Eskisi kadar insanlarla birlikte olmak istemiyorum.

(2) Birileriyle görüşüp konuŐmak hiç iimden gelmiyor.

(3) Artık evremde hiç kimseyi istemiyorum.

12-) (0) Karar verirken eskisinden fazla güçlük çekmiyorum.

(1) Eskiden olduğu kadar kolay karar veremiyorum.

(2) Eskiye kıyasla karar vermekte çok güçlük çekiyorum.

(3) Artık hiçbir konuda karar veremiyorum.

13-) (0) Her zamankinden farklı göründüğümü sanmıyorum.

(1) Aynada kendime her zamankinden kötü görünüyorum.

(2) Aynaya baktığımda kendimi yaŐlanmıŐ ve çirkinleŐmiŐ buluyorum.

(3) Kendimi çok çirkin buluyorum.

14-) (0) Eskisi kadar iyi iş güç yapabiliyorum.

(1) Her zaman yaptığım işler Őimdi gözümde büyüyor.

(2) Ufacık bir işi bile kendimi çok zorlayarak yapabiliyorum.

(3) Artık hiçbir iş yapamıyorum.

15-) (0) Uykum her zamanki gibi.

(1) Eskisi gibi uyuyamıyorum.

(2) Her zamankinden 1-2 saat önce uyanıyorum ve kolay kolay tekrar uykuya dalamıyorum.

(3) Sabahları çok erken uyanıyorum ve bir daha uyuyamıyorum.

16-) (0) Kendimi her zamankinden yorgun hissetmiyorum.

(1) Eskiye oranla daha çabuk yoruluyorum.

(2) Her Şey beni yoruyor.

(3) Kendimi hiçbir Şey yapamayacak kadar yorgun ve bitkin hissediyorum.

17-) (0) İŐtahım her zamanki gibi.

(1) Eskisinden daha iŐtahsızım.

(2) İŐtahım çok azaldı.

(3) Hiçbir Şey yiyemiyorum.

18-) (0) Son zamanlarda zayıflamadım.

(1) Zayıflamaya alıŐmadıđım halde en az 2 kg verdim.

(2) Zayıflamaya alıŐmadıđım halde en az 4 kg verdim.

(3) Zayıflamaya alıŐmadıđım halde en az 6 kg verdim

19-) (0) Sağlığımla ilgili kaygılarım yok.

(1) Ağrılar, mide sancıları, kabızlık gibi Őikayetlerim oluyor ve bunlar beni tasalandırıyor.

(2) Sağlığımın bozulmasından çok kaygılanıyorum ve kafamı başka Őeylere vermekte zorlanıyorum.

(3) Saęlık durumum kafama o kadar takılıyor ki, baŐka hiçbir Őey dűŐünemiyorum.

20-) (0) Sekse karşı ilginde herhangi bir değişiklik yok.

(1) Eskisine oranla sekse ilgin az.

(2) Cinsel isteğim çok azaldı.

(3) Hiç cinsel istek duymuyorum.

21-) (0) Cezalandırılması gereken Şeyler yaptığımı sanmıyorum.

(1) Yaptıklarımın dolaylı cezalandırılabilceğimi dűŐünüyorum.

(2) Cezamı çekmeyi bekliyorum.

(3) Sanki cezamı bulmuŐum gibi geliyor.

