



Yeditepe Üniversitesi

Eğitim Bilimleri Enstitüsü

# **Öğretmenlerin Stresle Baş Edebilme Yöntemleri İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki**

Yüksek Lisans Tezi

Deniz TEKİNER TOZDUMAN

İstanbul 2016



Yeditepe Üniversitesi

Eğitim Bilimleri Enstitüsü

# **Öğretmenlerin Stresle Baş Edebilme Yöntemleri İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki**

Yüksek Lisans Tezi

Deniz TEKİNER TOZDUMAN

Danışman: Doç. Dr. Mehmet Emin OKUR

**İstanbul 2016**



T.C.  
YEDİTEPE UNIVERSİTESİ  
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Öğretmenlerin Sosyal Bilimler  
Mentorluk ve İhtisaplık Soruşturma Araştırma  
İlisti

Ad-Soyad:

Doç. Dr. TEKİNER TOZDAUMAN

ONAY:

Danışman : Doç. Dr. Mehmet Emin OKUR

Üye: Prof. Dr. İrfan ERDOĞAN

Üye: Dr. Mustafa FARUKOĞLU

Onay Tarihi: 14.04.2016...

## ÖNSÖZ

Ulu önder Mustafa Kemal ATATÜRK'ÜN “Yeni kuşak, en büyük cumhuriyetçilik dersini bu günkü öğretmenler topluluğundan ve onların yetiştirecekleri öğretmenlerden alacaktır” sözünde bahsettiği üzere, gelecek nesiller ve büyük fedakârlıklar sonucu elde edilen kazanımlar öğretmenlerin teminatı altında olacaktır. Bu büyük görevi üstlenmiş öğretmenlerin, stres faktörlerinin araştırılması ve mesleki anlamda tükenmişlik ile arasındaki ilişkinin incelenmesi öğretmenlik mesleğinin niteliği açısından faydalı olacağı ifade edilebilir.

Bu araştırma özellikle stres ve tükenmişlik kavramları üzerine hazırlanmıştır. Halen görev yaptığım ve benzer şartlarda çalıştığımı düşündüğüm, Ümraniye genelinde ki Endüstri Meslek Liseleri öğretmenleri bu tez kapsamında incelenmiştir.

Tez çalışması süresince araştırmamla ilgili her türlü konuda yardımlarını esirgemeyen, değerli hocam ve danışmanım Sayın Doç. Dr. Mehmet Emin OKUR'a, gerekli izinlerin alınması ve anketlerin dağıtılmasında yardımcı olan Sayın okul müdürüm M. Ragıp SEKMEN'e, anketlere katılıp, değerli zamanlarını ayıran ve yeterli sabrı gösteren kıymetli meslektaşlarıma, her zaman olduğu gibi her konuda bana destek veren sevgili eşim Gökhan TOZDUMAN ve manevi desteği ile yanımda olan biricik kızım Larin TOZDUMAN'a sonsuz teşekkürler.

Deniz Tekiner Tozduman

## ÖZET

### ÖĞRETMENLERİN STRESLE BAŞA ÇIKMA BECERİLERİ İLE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bu çalışmada; İstanbul İli Ümraniye İlçesinde görev yapmakta olan Endüstri Meslek Lisesi Öğretmenlerinin, Stresle başa çıkma becerileri ile Tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amaçlanmıştır ve üç endüstri meslek lisesinden 150 öğretmen ile çalışılmıştır.

Çalışmanın ikinci ve üçüncü bölümlerinde stres ve tükenmişlik üzerine literatür taraması yapılmış; stres ve tükenmişlik tanımlarına, alt faktörlerine, stres ve tükenmişlik ile başa çıkma yöntemlerine yer verilmiştir.

Dördüncü bölümde ise öğretmenlik mesleği açısından stres ve tükenmişlik incelenmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılmış iki farklı ölçek kullanılmıştır. İlki Folkman ve Lazarus'un "Başa Çıkma Yolları Envanteri" (Ways of Coping Inventory) (Şahin ve Durak tarafından türkçeleştirilen "Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği" 1995). İkincisi ise Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" (1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçeye uyarlanmıştır). Her iki ölçeğin alt faktörlerine verilen cevaplar, ayrı ayrı ortalamaları alınarak sperman testi uygulanmıştır.

Bu tez için, stresle baş etmede kullanılan yöntemler tek tek incelenerek tükenmişlikle arasındaki ilişki irdelenmiştir.

Anahtar sözcükler; *Öğretmen, Stres, Tükenmişlik*

## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN THE TEACHERS' BURNOUT SYNDROME AND THE WAYS THAT THEY COPE WITH STRESS**

The purpose of this study is to determine the relationship between teachers' coping ability with stress and their exhaustion who work in Vocational Secondary Schools in Ümraniye district of Istanbul. The study is limited with 150 teachers in 3 different Vocational Secondary Schools.

In the second and third sections of the study a literature review has been done on stress and burnout syndrome. Definitions of stress and burnout, their sub factors, the methods of coping with stress and burnout are also included.

In the fourth section, stress and burnout syndrome are investigated in terms of teaching profession.

In the study, validity and reliability are used as means of data collecting and two different scales are used. The first one is Folkman and Lazarus's "Way of Coping Inventory", the second one is Maslach and Jackson's "Maslach's Burnout Scale".

Sperman test is used to analyze the answers which are given to sub factors of both scales by averaging separately.

In the thesis, the methods used in coping with stress are examined one by one and its relationship with the burnout syndrome is tried to be discovered.

**Key words:** *Teacher, Stress, Burnout Syndrome*

## İÇİNDEKİLER:

Sayfa

ÖNSÖZ .....	ii
ÖZET .....	iii
ABSTRACT .....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
TABLolar, GRAFİKLER .....	viii

## BÖLÜM 1 GİRİŞ

1.1. Problem Durumu .....	1
1.2. Problem Cümlesi .....	3
1.3. Amaç .....	3
1.4. Önem .....	4
1.5. Sınırlılıklar .....	5
1.6. Sayıtlar .....	5
1.7. Tanımlar .....	5

## BÖLÜM 2 STRES KAVRAMI, TANIMI VE STRESLE BAŞ EDEBİLME

2. Stres Kavramı, Tanımı Ve Stresle Baş Edebilme .....	6
2.1. Stres Kavramı .....	6
2.2. Stres Kavramının Alt Unsurları .....	8
2.3. Stres Belirtileri .....	8
2.4. Stres Çeşitleri .....	12
2.5. Stres Kaynakları .....	12
2.6. Stresin Birey Üzerindeki Etkileri .....	15
2.7. Stresle Baş Edebilme Yöntemleri .....	16

## **BÖLÜM 3 TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE TANIMI**

3. Tükenmişlik .....	22
3.1. Tükenmişlik Kavramı .....	23
3.2. Tükenmişlik Kuramları .....	23
3.3. Tükenmişliğin Belirtileri .....	28
3.4. Tükenmişliğin Boyutları .....	29
3.4.1. Duygusal Tükenme .....	30
3.4.2. Duyarsızlaşma .....	30
3.4.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi .....	30
3.5. Tükenmişliğin Dönemleri .....	31
3.6. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları .....	32

## **BÖLÜM 4 ÖĞRETMENLİK MESLEĞİNDE, STRES VE TÜKENMİŞLİK**

4. Öğretmenlik Mesleğinde, Stres Ve Tükenmişlik .....	35
4.1. Öğretmenlik Mesleğinde Stres .....	35
4.2.1. Öğretmenlerin Fiziksel Koşullara Bağlı Stres Kaynakları .....	37
4.2.2. Öğretmenlerin Öğrenci Ve Veli İle İlişkilere Bağlı Stres Kaynakları .....	38
4.2.3. Öğretmenleri Etkileyen Kişisel Etkenli Koşullara Bağlı Stres Kaynakları .....	40
4.2. Öğretmenlik Mesleğinde, Stresle Baş Edebilme Yöntemleri .....	42
4.3. Öğretmenlerde Tükenmişlik .....	45
4.4. Tükenmişlik Ve Stres İlişkisi .....	46
4.4.1. Tükenmişlik Ve Stres İlişkisine Dair Çalışmalar .....	48

## **BÖLÜM 5 YÖNTEM**

5. Yöntem .....	51
5.1 Araştırmanın Modeli .....	51



5.1.1. Stresle Başa Çıkma Ölçeği .....	51
5.1.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği .....	51
5.2. Evren Ve Örneklem .....	52
5.3. Verilerin Çözümü Ve Yorumlanması .....	53

## **BÖLÜM 6 BULGULAR**

6. Bulgular .....	54
6.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular .....	54
6.1.1.Örnekleme Oluşturan Bireylerin Yaş Dağılımına İlişkin Bulgular ....	54
6.1.2.Örnekleme Oluşturan Bireylerin Mesleki Deneyimine İlişkin Bulgular .....	54
6.1.3.Örnekleme Oluşturan Bireylerin Cinsiyet Dağılımına İlişkin Bulgular .....	55
6.1.4.Örnekleme Oluşturan Bireylerin Medeni Durumuna Göre Dağılımı .	55
6.1.5.Örnekleme Oluşturan Bireylerin Çocuk Durumuna İlişkin Dağılım ..	56
6.1.6.Örnekleme Oluşturan Bireylerin Görev Yaptıkları Kurumun Zorunlu Hizmet Alanında Olup Olmamasına İlişkin Dağılım .....	56
6.2. Stresle Baş Edebilme Yöntemlerinin Alt Boyutları İle Tükenmişliğin Alt Boyutları Arasındaki Korelasyona İlişkin Sperman Testleri .....	58
6.2.1. İyimser Yaklaşım Ve Kişisel Başarı Arasında Ki İlişki .....	58
6.2.2. İyimser Yaklaşım Ve Duyarsızlaşma Arasında Ki İlişki .....	59
6.2.3. İyimser Yaklaşım Ve Duygusal Tükenme Arasında Ki İlişki .....	60
6.2.4. Kendine Güvenli Yaklaşım Ve Kişisel Başarı Arasında Ki İlişki ....	61
6.2.5. Kendine Güvenli Yaklaşım Ve Duyarsızlaşma Arasında Ki İlişki ...	62
6.2.6. Kendine Güvenli Yaklaşım Ve Duygusal Tükenme Arasında Ki İlişki .....	63
6.2.7. Sosyal Desteğe Başvurma Yaklaşımı Ve Kişisel Başarı Arasında Ki İlişki .....	64
6.2.8. Çaresiz Yaklaşım Ve Kişisel Başarı Arasında Ki İlişki .....	65
6.2.9. Çaresiz Yaklaşım Ve Duygusal Tükenme Arasında Ki İlişki .....	66

6.2.10. Boyun Eğici Yaklaşım Ve Kişisel Başarı Arasında Ki İlişki ..... 67

## **BÖLÜM 7 SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER**

**7.1 SONUÇ** ..... 70

**7.2 TARTIŞMA** ..... 70

**7.3 ÖNERİLER** ..... 71

**KAYNAKÇA** ..... 73

**EKLER** ..... 80

EK 1 Anketler ..... 80

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 1 Tükenmişlikle Başa Çıkmada kişisel ve örgütsel Yöntemler .....	34
Tablo 2. Örnekleme Oluşturan Bireylerin Yaş Dağılımına İlişkin Bulgular .....	54
Tablo 3. Örnekleme Oluşturan Bireylerin Mesleki Deneyim Dağılımına İlişkin Bulgular .....	54
Tablo 4. Örnekleme Oluşturan Bireylerin Cinsiyet Dağılımına İlişkin Bulgular ....	55
Tablo 5. Örnekleme Oluşturan Bireylerin Medeni Durumuna Göre Dağılımı .....	55
Tablo 6. Örnekleme Oluşturan Bireylerin Çocuklarının Olup Olmamasına İlişkin Dağılım .....	56
Tablo 7. Örnekleme Oluşturan Bireylerin Görev Yaptıkları Kurumun Zorunlu Hizmet Alanında Olup Olmamasına İlişkin Dağılım .....	56
Tablo 8. Örnekleme Oluşturan Bireylerin Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular ....	57
Tablo 9 İyimser Yaklaşım ve Kişisel Başarı Arasındaki İlişki Sonucu .....	58
Tablo 10 İyimser Yaklaşım ve Duyarsızlaşma Arasındaki İlişki Sonucu .....	59
Tablo 11 İyimser Yaklaşım ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişki Sonucu .....	60
Tablo 12 Kendine Güvenli Yaklaşım ve Kişisel Başarı Arasındaki İlişki Sonucu .	61
Tablo 13 Kendine Güvenli Yaklaşım ve Duyarsızlaşma Arasındaki İlişki Sonucu	62
Tablo 14 Kendine Güvenli Yaklaşım ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişki Sonucu .....	63
Tablo 15 Sosyal Desteğe Başvurma Yaklaşımı ve Kişisel Başarı Arasındaki İlişki Sonucu .....	64
Tablo 16 Çaresiz Yaklaşım ve Kişisel Başarı Arasındaki İlişki Sonucu .....	65
Tablo 17 Çaresiz Yaklaşım ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişki Sonucu .....	66
Tablo 18 Boyun Eğici Yaklaşım ve Kişisel Başarı Arasındaki İlişki Sonucu .....	67

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Alarm Tepkisinde Bedende Meydana Gelen Bazı Önemli Değişiklikler ..	10
Şekil 2: Stresin Biyolojik Faktörler Üzerine Etkisi .....	11
Şekil 3: Tükenmişlik Alt Boyutları .....	34
Şekil 4: Öğretmenlerde Tükenmişliğe Yol Açan Unsurlar .....	46



## BÖLÜM I

### 1.1. PROBLEM DURUMU

Stres kaynaklarına ilişkin yapılan çalışmalar özellikle öğretmenlik mesleğinin oldukça stresli bir meslek olduğunu, öğretmenlerin aşırı yorgunluk ve tükenme yaşadıklarını göstermekte ve bu stres kaynaklarının daha fazla araştırılması gerektiğini ifade etmektedir. Bununla birlikte stres kaynaklarının azaltılmasına ve öğretmenlere yönelik stresle etkin mücadele tarzlarının geliştirilmesi gerektiği ifade edilmektedir (Özdemir, Sezgin 2011).

Stresle etkin bir mücadelede, stres faktörünün belirlenmesi ve stresin şiddetinin ölçümü ile mümkün olacağından bu alanda da çeşitli araştırmalar mevcuttur. Bu amaçla stres faktörünün kişinin performansına etkisini ölçmek amacıyla “Performans Testleri” bu uygulamalardan birisidir. Diğer bir uygulama “Fizyolojik ve biyolojik değişimler yoluyla stres ölçümü”, bu metotta da fizyolojik değişiklikler -kan basıncı, kalp atışı, refleks, nefes hızı gibi- ve biyolojik değişiklikler -hormonların takip edilmesi ve benzer yöntemler- değerlendirilerek stresin şiddeti ölçülmeye çalışılır (Turunç, 2009).

Bu değerlendirmeler sonucu öğretmenlik mesleğinin niteliği açısından, uygun stresle başa çıkmak yöntemleri geliştirilmelidir. Ancak “Başa Çıkma Yöntemleri”, stresi ortadan kaldırmak amacıyla değil, stresi olumlu bir düzeyde tutabilmeyi öğrenmek anlamına gelmektedir. Stresi iyi yönetmek, daha verimli çalışma için olumlu etki yaratabilir. Kötü yönetilen ya da yok sayılan stres önemli bir takım sağlık sorunlarına neden olabilir (Şimşek, 2005).

Bu aşamada örgütsel yöntemlerin yanında kişisel yönetmeler ile stresle baş edilebileceğine yönelik araştırmalar söz konusudur. Kişi stres yaratabilecek duruma karşı;

- Yapmak istediği bir işi önceden planlamalı ya da düzenlemeli
- Gerekirse sorunları çözümlmek için uzman yardımı almalı
- Yardımcı olabilecek kişilerle, iş arkadaşları ile konuşmalı
- Stres yaratan faktörle yüzleşmeli
- Stresin şiddetini arttıracak durumlardan kaçınmalı
- Fiziksel olarak kondisyonunu yükseltmeli
- Dengeli beslenmeli
- Çeşitli gevşeme egzersizlerini uygulamalı

- Kişi stres anında kendini rahatlatacak bir olay ya da durumu zihninde canlandırmalıdır.

Stres, alışma hayatında motivasyon kaynağı olması sebebiyle bazı durumlarda olumlu karşılıansa da baş edilememesi sonucu olumsuz sonuçlar da sergilemektedir. Tükenmişlik sendromu da özellikle sosyal ilişkiler sonucu oluşan ve baş edilmeyen stres sonucu ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982). Cherniss ise stres ve tükenmişlik ilişkisi araştırmasında tükenmişliği ortaya çıkararak dört stres kaynağı belirlemiştir. Buna göre tükenmişliğe yol açan temel stres kaynakları (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001);

- Bürokratik engeller,
- Mesleki rolünü yerine getirememe,
- Arkadaşlık ilişkilerinin olmaması,
- Hizmet verilen bireylerle ilgili problemlerdir.

Bu araştırmada da, öğretmenlik mesleği açısından, meslek lisesi öğretmenleri çerçevesinde, stres ve tükenmişlik kavramlarının araştırılması, stres faktörlerini ortaya koyma ve stresle başa çıkma tarzları ile tükenmişlik arasında her hangi bir ilişki durumunu ortaya koymak hedeflenmiştir. Öğretmenlerin stres kaynaklı tükenmişlik yaşamamaları için mevcut durum değerlendirilmektedir.

## 1.2 PROBLEM CÜMLESİ

Ümraniye geneli Endüstri Meslek liselerinde çalışan öğretmenlerin stresle baş edebilme becerilerinin, tükenmişlikle bir ilişkisi var mı?

## 1.3. AMAÇ

Ümraniye İlçesinde çalışan Endüstri Meslek ve Teknik Lise öğretmenlerinin maruz kaldıkları stres faktörlerine karşı kullandıkları baş edebilme teknikleri ve muhtemel tükenmişliklerini belirlemek amacıyla;

1.3.1 Demografik yapı incelenmiştir,

1.3.2 *Stresle* baş edebilme yöntemlerinden iyimser yaklaşım ve *tükenmişliğin* alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?

1.3.3 *Stresle* baş edebilme yöntemlerinden iyimser yaklaşım ve *tükenmişliğin* alt faktörü olan duyarsızlaşma arasında ilişki var mıdır?

1.3.4 *Stresle* baş edebilme yöntemlerinden iyimser yaklaşım ve *tükenmişliğin* alt faktörü olan duygusal tükenme arasında ilişki var mıdır?

1.3.5 *Stresle* baş edebilme yöntemlerinden kendine güvenli yaklaşım ve *tükenmişliğin* alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?

1.3.6 *Stresle* baş edebilme yöntemlerinden kendine güvenli yaklaşım ve *tükenmişliğin* alt faktörü olan duyarsızlaşma arasında ilişki var mıdır?

1.3.7 *Stresle* baş edebilme yöntemlerinden kendine güvenli yaklaşım ve *tükenmişliğin* alt faktörü olan duygusal tükenme arasında ilişki var mıdır?

1.3.8 *Stresle* baş edebilme yöntemlerinden sosyal desteğe başvurma ve *tükenmişliğin* alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?

**1.3.9 Stresle** baş edebilme yöntemlerinden çaresiz yaklaşım ve **tükenmişliğin** alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?

**1.3.10 Stresle** baş edebilme yöntemlerinden çaresiz yaklaşım ve **tükenmişliğin** alt faktörü olan duygusal tükenme arasında ilişki var mıdır?

**1.3.11 Stresle** baş edebilme yöntemlerinden boyun eğici yaklaşım ve **tükenmişliğin** alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?

#### **1.4 ÖNEM**

Öğretmenlik mesleği öz veri gerektiren ve sorumluluğu toplum açısından büyük önem taşıyan bir meslek grubudur. Özellikle yüz yüze çalışılan meslek gruplarında yaşanan tükenmişlik, öğretmenlik mesleği kapsamında araştırılması gereken bir husustur.

Gelişen teknoloji, kuşak çatışması öğretmenlerin bu yeniliklere ayak uydurmaya çalışması, öğretmenlerin iş yükünü daha da arttırmaktadır.

Stres, stresle baş etme ve özellikle öğretmenlik mesleğinde stres kaynaklı tükenmişlik öğretmenlik mesleğinin niteliği açısından araştırılması gereken bir konudur.



## **1.4 SINIRLILIKLAR**

1.4.1. Bu araştırma İstanbul ili Anadolu yakası Ümraniye İlçesindeki 3 Endüstri Meslek ve Teknik Liselerinde yapılmıştır.

1.4.2. İstanbul ili Anadolu yakası Ümraniye İlçesindeki 3 Endüstri Meslek ve Teknik Liselerinde görev yapan 340 öğretmene anket dağıtılmış, anketi dolduran 150 öğretmen ile araştırma gerçekleştirilmiştir.

1.4.3. Araştırma 2015/2016 eğitim öğretim yılı ile içinde gerçekleştirilmiştir.

## **1.5 SAYILTILAR**

Araştırmaya katılacak öğretmenlerin cevaplamaları için kendilerine verilen, veri toplama araçlarına doğru ve objektif bir şekilde cevap verdikleri düşünülmektedir.

## **1.6 TANIMLAR**

**Stres:** Bedensel, psikolojik ve davranışsal belirtilerle kendini gösteren bir tepkidir (Baltaş,2006).

**Tükenmişlik:** Tükenmişlik, stresle etkin şekilde başa çıkmadaki başarısızlığın bir sonucudur (Arı ve Bal,2008).

## **BÖLÜM II**

### **2. STRES KAVRAMI, TANIMI VE STRESLE BAŞ EDEBİLME**

Bu bölümde stres kavramı, stres kavramı alt unsurları, stres çeşitleri, stresin belirtileri, stres kaynakları ve stresle baş edebilme yer alacaktır.

#### **2.1 Stres Kavramı**

Türkçe kökenli olmayan stres kavramı, Latince “estrica”, Fransızca “estrece” sözcüklerinden gelmekle beraber, günümüzde pek çok dilde kendine yer bulmuştur. Stres kavramı ilk olarak 17. yüzyılda “elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki”yi açıklamak üzere fizikçi Robert Hooke tarafından kullanılmıştır. 18. yüzyılda Thomas Young isimli bir başka fizikçi ise stresi maddenin kendi içinde olan bir güç ya da direnç olarak tanımlamıştır. Buna göre, madde kendi üzerinde uygulanan dış güce, sahip olduğu direnç oranında tepki gösterir. Eğer dış güç maddenin kendi içindeki dirençten daha büyükse, madde fiziksel bir değişime uğrar. Dıştan gelen gücün aşırı büyüklüğü durumunda ise kimyasal değişimler olabilir. İlk kez fizik bilminde kullanılan stres kavramı daha sonra biyoloji, psikoloji ve yönetim bilimlerine de, farklı anlamlarda karşımıza çıkmaktadır (Şahin,1998).

Gerilim, baskı, zorlama, sıkıntıya düşme kelimeleri ile eş anlamlı kullanılıyor olsa da genel olarak bütün fizyolojik ve patolojik etmenlerin birey üzerinde yaptığı kaba ve sert etki olarak tanımlanabilir (Takan,1997).

Konuyla ilgili literatürde ortak bir çerçeve içerisinde pek çok tanıma rastlanmaktadır. Stres kavramı 19. yüzyılda bugünkü anlayışıyla ilk kez Fransız fizyolog Cladue Bernard tarafından kullanılmış ve “organizmanın dengesini bozan uyaranlar” olarak tanımlanmıştır (Çiftçi, 2000).

Stres, vücudun tehdit edici bir durum karşısında biyolojik ve kimyasal savunmalarıdır (Ünal,1999). Bu savunma mekanizması da genellikle çalışma hayatının kendi içindeki dinamikleri ve çevrenin etkisi ile ortaya çıkabilmektedir. Bu durumda stres gündelik hayatın olağan bir parçası halini alabilmektedir. İyi yönetildiğinde verimliliğin artmasında etkili olabilen stres, kötü yönetildiğinde veya yok sayıldığında olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Adiller,2011).

Günümüz koşullarında insanlar hangi işte çalışırsa çalışsınlar, yaşantılarının büyük bir bölümünü kendi sınırlarını zorlayarak geçirmekteler. Yirminci yüzyıl ve özellikle günümüz teknolojisi insanlara büyük bir hız getirmiş ve buda rekabeti doğurmuştur. Böyle bir çevrede hem özel hem de kamuda çalışan bireylerin stresle tanışmalarına sebebiyet vermektedir. Dolayısıyla stres kavramı hem araştırmacıların hem de örgüt yöneticilerinin araştırma konusu haline gelmiştir. Bu araştırmalar göstermiştir ki çalışan insanlar arasında uyum ve dengenin kurulması, sağlıklı üst üst ilişkilerinin geliştirilmesi, hizmetin niteliğinin iyileştirilmesi için stresin hem birey hem de örgütsel düzeyde daha iyi anlaşılması ve yönetilmesi gerekmektedir (Ertekin,1993).

Cüceloğlu, stresi hem bedensel hem de psikolojik yorgunluk olarak değerlendirmiş ve bireyin fiziksel ve sosyal çevreden gelen uyumsuz koşullar nedeniyle bedensel ve psikolojik sınırların ötesinde harcadığı çaba olarak ifade etmektedir. Sürekli uyum sağlama çabaları sırasında içsel ve dışsal koşullar bireyin uyumunu zorlaştırırsa kişi bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde çaba harcamaya başlar ve ortaya çıkan yorgunluğa stres denir, demektedir (Cüceloğlu,1998).

Farklı kaynaklarda ise genelde çalışma ortamında stresle karşılaşılması sebebiyle, stres çevrenin potansiyel tehdit edici durumlarına karşı gösterilen fiziksel ve duygusal tepki olarak da tanımlanmaktadır. Aşırı ses, ışık, ısı, çok fazla ya da çok az sorumluluk, çok fazla ya da çok az denetim sonucu ortaya çıkabilir. Stres her zaman olumsuz sonuçlar doğurmamaktadır. Bazen işi başarma arzusu fazla olan bir bireyi, işe karşı olan motivasyonunu artırırken, başka bir bireyi ise işten uzaklaştırabilir, çevresine karşı saldırganlaştırabilir (Akgemci, 2001).

Dolayısıyla stres her zaman olumsuz olarak nitelendirilmemelidir, özellikle iş ortamında bireye işi becerebilme gücüne yardımcı olan bir coşku, bir enerji şeklinde fayda sağlayabilir. Farklı uzmanlar ılımlı stres altında çalışan işçilerin daha fazla performans gösterdiklerini ifade etmektedirler. Yararlı aktiviteler ve yeni yöntemlerin kazandırılmasında bir miktar stres, psikolojik gelişme için yararlı olabilmektedir (Akgemci,2001).

Tüm bu tanımlar çerçevesinde stres şu şekilde açıklanabilir (Aydın, 2011):

- Çift yönlü bir olgudur, hem bireyi etkileyen çevresel uyarıcılardır, hem de bireyin bu uyarıcılara verdiği tepkiler bütünüdür.
- Bireyde olumsuz değişiklikler meydana getirebildiği gibi bir başarı elde etmek, ödül kazanmak, sınıfı geçmek gibi olumlu davranışlar geliştirebilmek adına bireyi güdüler.
- Stres kısıtlama, fırsat ve isteklerle ilgilidir. Tüm bunlar dışsal (çevresel) faktörler olup stresi oluşturan temel niteliklerdir.
- Birey strese yol açan çevresel faktörlere karşı spesifik (belirli) olmayan tepkiler geliştirebilir.

## 2.2 Stres Kavramının Alt Unsurları

Stres endişe, gerilim, engelleme, çatışma, depresyon gibi kavramlarla eş anlamlı ya da özdeş kullanılıyor olsa da, gerçekte stres kavramının alt unsurları, strese yol açan psikolojik temellidir, bunlar (Aydın 2011);

- *Engelleme*; çözülemeyen problem ya da tatmin edilemeyen istek zamanla bireyde tatminsizlik ve engellenmişlik duygusu ve hayal kırıklığına neden olmaktadır. Özellikle engelleme aralıklarıyla olmaksızın kişi ikame hedefler geliştirebilir, geçmiş tecrübeler sonucu engelleme toleransı oluşturabilir. Sürekli engelleme ise kişinin alternatif geliştirememesi sonucu stresin oluşumuna yol açar. Yani engelleme stres değil stresin unsurlarından birisidir.
- *Endişe*; fiziksel veya psikolojik, önceden tahmin edilebilen bir tehlike ya da zarara gösterilen tepkidir. Önceden önlem alınabilir, başarıya ilişkin motivasyon kaynağı olarak kullanılabilir. Stres ile endişe etkileri açısından birbirine yakın olsalar da endişe kavramı stresin sadece bir kısmını oluşturmaktadır.
- *Çatışma*; kişinin hedeflerine ulaşabilmesi önünde herhangi bir engel olmasa bile birden fazla amacı gerçekleştirilemeyen durumu birden fazla güdünün kişiyi etkileme durumudur. Çatışma stresin meydana gelmesinde etken olsa da sürekli değildir. Stresteki en önemli özelliği ise sürekliliğidir.

## 2.3 Stres Belirtileri

Organizmanın uzun stres yaratan etmenlere karşı geliştirdiği tepkilere “genel uyum sendromu” denir (Akgemci,2001). Uyum sağlayamayan kişi özellikle stres karşısında zihinsel düzeyde başarılı bir mücadele veremez ve başa çıkamadığı stres faktörlerinin doğurduğu bazı davranışsal değişiklikler gösterebilir, bunlar (Soytürk, 2011);

- Önemli veya önemsiz, daha önce kolaylıkla verebildiği kararları verememe,
- Değersizlik, yetersizlik, güvensizlik ve terk edilmişlik duyguları
- Alışılmış davranış biçimlerinde önemli değişiklik
- En iyi olanı değil garanti olanı seçmek
- Uygun olmayan durumlarda ortaya çıkan öfke, düşmanlık ve kızgınlık
- Sigara, içki içme vb. olumsuz davranışlar sergileme
- Kişisel hata ve başarısızlıkları sürekli düşünme
- Aşırı hayal kurma, sık sık düşünceye dalıp gitme,
- Duygusal ve cinsel hayatta düşüncesiz davranışlar
- Birlikte olunan kimselere aşırı güven veya güvensizlik
- Alışılmışlıktan daha titiz veya işin gerektirdiğinden daha fazla çalışma
- Konuşma veya yazıda belirsizlik, kopukluk
- Nispeten önemsiz konularda aşırı endişelenme veya tam tersi oluşan problemler karşısında ilgisizlik ve kayıtsızlık
- Uyku bozukluğu
- Ölüm fikrinin sürekli aklında olması

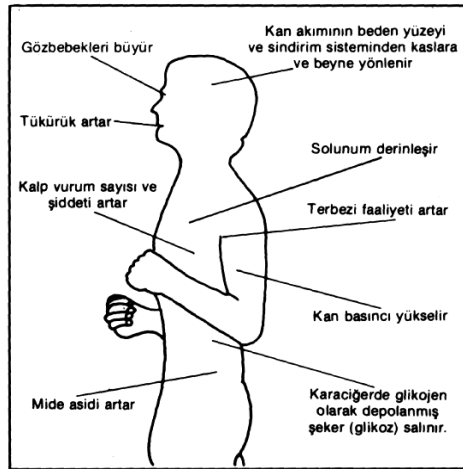
Rowshan (1998) ise stres belirtilerini, psikolojik, sosyal, duygusal, bilişsel ve fizyolojik olmak üzere beş başlık altında ele almıştır, bunlar (Aydın, 2003);

- *Psikolojik Stres Belirtileri:* Bir boşluk içerisinde olduğunu hissetme, hayatın anlamını kaybettiğini düşünme, suçluluk hissetmek, diğer insanlara düşmanlık duyma, suç işleme vb.
- *Sosyal Stres Belirtileri:* Diğer insanlardan soyutlanma, acı hissetme, gücenme duygusu, yalnızlık, geriye çekilme, toleranslı olamama, insanlarla ilişki kuramama vb.

- *Duygusal Stres Belirtileri:* Duygularda sıklıkla meydana gelen değişim, huzursuzluk, kızgınlık, depresiflik, üzüntü, soğuk olma, kâbus görme, ümitsizlik duygusu, sakinleşmede zorluk, sık sık ağlama, sinirsel gülme krizlerinin yaşanması, heyecan duyamama vb.
- *Bilişsel Stres Belirtileri:* Sıklıkla hafıza kaybı yaşamak, düşüncelerin yoğunluğu, konsantre olmada sorun yaşamak, karar alabilmede sorun yaşanması, can sıkıntısı, kafanın karışık olması, karamsar olma, fobiler, intihar etme düşüncesi vb.
- *Fizyolojik Stres Belirtileri:* Kalp çarpıntısı, kan basıncının artması, kabızlık, titreme, kulak çınlaması, sırt ağrısı, göğüs ağrısı, kalp spazmı, kas gerilmesi, ellerin ve ayakların buz kesmesi, deri hastalığı, ani kilo değişimi, kronik yorgunluk, uykusuzluk, baş ağrıları, el ve ayak parmaklarında hissizlik, diş gıcırdatma, tırnak yeme, alkol ve sigara içiminde artış, hazımsızlık, alerjiler, ülser, aşırı terleme, boğazda ve ağızda kuruluk, titreme, sinirsel tikler, sık sık idrar yapma, düzensiz aralıklarla yemek yeme, nefes kesikliği, baş dönmesi ve bayılma, kekemelik vb.

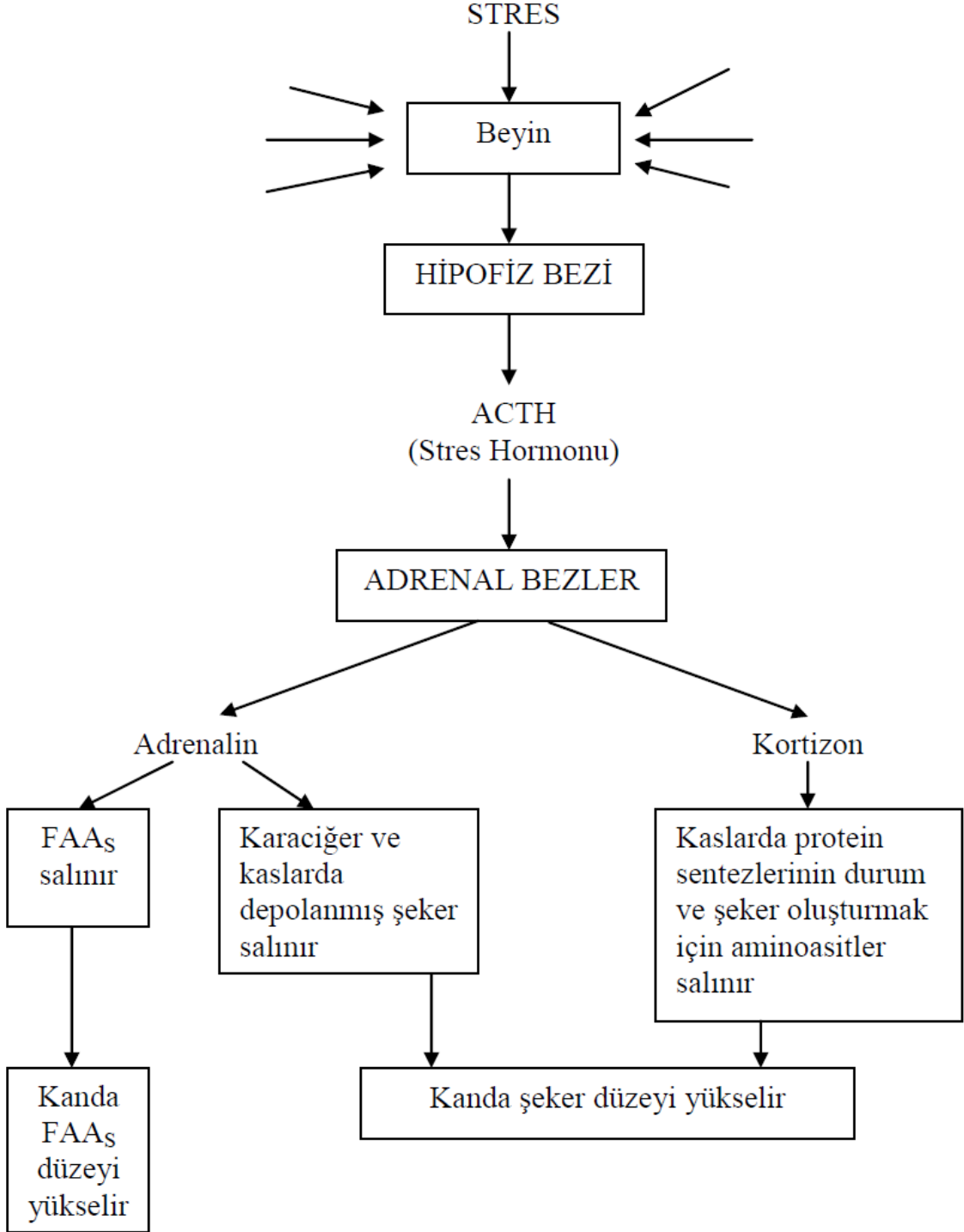
Genel Uyum Sendromu kavramını ortaya atan Selye'ye göre ise stres yaratan faktöre karşı birey bir savunma gösterir ve buna "Genel Uyum Sendromu" demektedir. Çünkü vücudun tamamına etki eden stres faktörü, bireyi Genel Uyum Sendromu ile tetkik eder ve Genel Uyum Sendromu üç aşamadan meydana gelir (Ayдын, 2001).

- **Alarm Tepkisi:** İlk basamaktır ve organizma bozulan dengeye karşı savaş ya da kaç sürecini başlatır. Kalp hızlanır tansiyon yükselir ve yeni duruma karşı organizma mücadele eder.



Şekil1: Alarm tepkisinde bedende meydana gelen bazı önemli değişiklikler (McDonald ve Doyle 1981, akt; Baltaş 2004, s. 24)

## Stresin Biyolojik Faktörler Üzerine Etkisi



Şekil 2: Stresin biyolojik faktörler üzerine etkisi (Batlaş 2004)

- *Direnç Aşaması:* Bu mücadelede başarılı olamayan organizma stres faktörüne ve bulunduğu ortama uyum sağlar ya da uyum sağlamış gibi görünür. Bu dönemde vücut daha fazla yorulur, direnç kaybeder ve daha sık hastalanır.
- *Tükenme Aşaması:* Direnç aşaması devam ettikçe metabolizma zaten sınırlı olan enerjisini kaybeder, sırasıyla savaşmak ve uyum sağlamak için harcanan enerji 3. Aşamada başa çıkılamayan stres karşısında denge bozulur. Depresyon ruhsal yıkım, ülser, kronik baş ağrısı, yüksek tansiyon gibi hastalıklara yakalanma riski ortaya çıkar.

## 2.4 Stres Çeşitleri

Stressiz bir hayat düşünülemez. Hayatta karşılaşılan problemlere karşı çözüm üretmek için stres iyi bir motivasyon kaynağı olabildiği gibi stresin aşırı boyutlara ulaşması da, insan ve toplum hayatı için birçok problemlere yol açmaktadır (Eroğlu, 1998).

Bu açıdan pozitif katkı sağlayan iyi stres, bedenin kendini savunması ve güçlüklerin üstesinden gelmesini sağlar. Uyum sağlama, başa çıkmayı öğrenme ve hatta zorluklara karşı daha dirençli olma gibi özellikler iyi stresin yararlı yönleridir.

Stresin ortaya çıkma sıklığı ve süresine ilişkin yapılan analize göre de stres çeşitleri şöyledir (Conlan, 2001):

- *Akut Stres;* Ani, ansızın karşılaşılan bir olay (örneğin bir saldırı gibi) sonucunda meydana gelmektedir.
- *Subakut Stres;* Bir dönem içerisinde yaşanan sıkıntılı yaşantının bir parçası ve birbirini başlatan bir dizi olumsuz olaylar ve yaşantılar sonucunda görülen süreçtir.
- *Kronikleşme Sürecinde Stres;* Değişik aralıklar ile sürekli stresli olaylar yaşanılması sonucunda görülen süreçtir.
- *Kronik Stres;* Hiç kesintisiz sürekli zorlanma ağır yük altında yaşamak zorunda kalmak, kronik strese neden olmaktadır. Sıralanılan stresin boyutları ne kadar fazla ve sayıları ne kadar çok ise zararlı etkilerinin ortaya çıkma olasılığı da o kadar fazladır



## 2.5 Stres Kaynakları

Bireysel özellikler örneğin, kişinin yaşı, sağlık durumu, ailevi durumu ve yaşam tarzı stresle doğrudan ilişkilidir. Bazı kişisel özellikler strese duyarlılığı arttırırken bazı özellikler ise stres karşısında duyarlılığın azalmasına sebep olabilmektedir. Dolayısıyla bir uyarıcı her bireyde farklı ölçüde stres yapıcı bir faktör olabilmektedir (Ataman, 2002).

Bireysel farklılıklar sebebiyle kişinin çevresel değişimlere nasıl tepki göstereceği kişinin kişiliğine bağlıdır. Otokratik yapılı olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük veya dışa dönük bir yapı göstermesi, duygusal açıdan çabuk incinmesi, olumsuzluklar karşısında gösterdiği direnç ve genel olarak başarı gereksinimi, kişi için birer stres kaynağı olabilmektedir (Erdoğan, 1999).

Kişisel stres kaynaklarını, bireysel ihtiyaçlar, kapasite ve karakter gibi unsurlar oluşturur. Algılama farklılıkları, deneyimler, aile sorunları, aile üyeleri arasındaki ilişkiler, çocukların yetiştirilmesi, eğitimi, eşlerin iş sorunlarını eve taşımaları, boşanma, ölüm gibi nedenler kişisel stres yaratan unsurlardır (Gümüştekin, 2004).

Bireyin kalıtsal özellikleri sebebiyle doğuştan gelen sistem bozuklukları, iç salgı bezleri veya hormonal denge düzensizlikleri ve kalıtsal hastalıkları stres karşısında kişilerin gösterdikleri tepkileri doğrudan etkileyebilmektedir. Bu tip bireylerde yüksek tansiyon ve yüksek kolesterol düzeyine bağlı kalp rahatsızlıklarına rastlamak mümkündür. Bu insanların kalıtsal olarak taşıdıkları bu tür hastalıklar aynı zamanda stresin bir sonucu olarak da ortaya çıkmakta, bu da doğal olarak stresin neden olduğu pek çok rahatsızlığı zaten taşıyan bireylerin diğerlerine oranla stres ortamından çabuk etkilenmelerine ve stresi daha yoğun yaşamalarına neden olabilmektedir (Eren, 2004).

Kalıtsal özellikler gibi bireyin yaşı da önemli bir stres kaynağı olabilmektedir. Kişi yaşlandıkça stresle başa çıkma gücü azalır. Beyni bilgiyi kullanmakta yetersiz kalır ve vücudu da değişimlere cevap verecek kapasitesini kaybetmiştir. Özellikle kadınlarda menopoz, erkeklerde andropoz dönemlerinde veya orta yaş krizlerinde insanlarda hormonal değişikliklerin oluşması ve dengelerin bozulması nedeniyle ruhsal ve duygusal sorun ve hayal kırıklıkları üst düzeyde yaşanabilmektedir (Eren, 2004).

Kişinin stres kaynakları birbirinden ayrı düşünülemez. Bütün stres etkenleri bir bütünün parçaları gibi, birbirini tamamlar ve etkiler. Kişi işinde iken dış koşullardan soyutlanamaz.

Örgüt içi ve örgüt dışı çevrede bulunan stres faktörleri, kişiye, örgüte ve çevreye ait değişkenlerin etkileşimi sonucu daha etkili olmaktadır (Keskin, 1997).

Örgüt ifadesi genel olarak, karşılıklı yardımda bulunmak üzere ortak bir amaçta toplanmış çabaların eşgüdümüdür ve eş güdüm de örgüt kavramının dayandığı diğer temeldir. Ortak maksat amacıyla otorite ile belli bir hiyerarşide iş bölümü yapılarak bir grup insanın faaliyetidir. Yaşamının büyük bölümünü bu tip örgütlerde geçiren bireyler için aynı zamanda da stres kaynağıdır örgütler (Ertekin, 1993).

Örgüt temelli stres faktörleri genellikle olumsuz olarak değerlendirilse de ilgili literatürde örgütsel stresin negatif etkilerinin yanında pozitif katkılarının da olabileceği yönünde yaklaşımlarda yer almaktadır (Gök, 2009).

S. Freud, “İnsanın sağlığını koruyan iki faktör vardır. İşini sevmesi ve hayatı sevmesi” demiştir. Hans Selye ise stresle başa çıkabilmenin reçetesini şöyle yazmıştır: “Stresten kurtulmak için görevinizi en iyi şekilde yapın.” Bu iki bilim adamının işaret ettiği iş hayatı ve sağladığı doyum, bireyin beden ve akıl sağlığıyla doğrudan ilişkilidir. Stres olarak bilinen problemleri doğuran iş şartları, çalışanlar üzerinde baskı ve zorlama yaratır. Bu zorlanmanın uzun sürmesi de sağlıkla ilgili ciddi sonuçların doğmasına sebep olur (Baltaş, 2004).

Örgütsel stres kaynaklarına ilişkin farklı kaynaklarda ise

*Thomas ve Herson* örgütsel stres kaynaklarını (Gök, 2009):

- İşin kendisinden kaynaklanan stres
- Role bağlı stres
- Bireyler arasındaki ilişkiden kaynaklı stres
- Kariyere bağlı stres
- İş ve aile alanları ile ilişkili stres şeklinde beş kategoride incelemiştir.

*Luthans* ise dört başlıkta toplamıştır, bunlar;

- Örgütsel politikalar
- Örgütün yapısal özellikleri

- Fiziksel çalışma koşulları
- Örgütsel süreçler.

Örgüt içinde kişinin sahip olduğu rolün sınırlarının belli olmayışı, iş yaşamı içinde ast üst ve meslektaş ilişkilerinin niteliği, mesleki kariyer kaygıları ve terfi beklentisi, kişinin aile yaşantısı ile örgütün kendinden beklentilerini bir arada götürememiş olması birer stres kaynağı olarak tanımlanabilir. Bunu yanında salt kurumun niteliği bir stres kaynağı olabilmektedir. Örneğin kurum için mantıksız karar alma süreçleri, bürokratik yanlışlıklar vb (Stora, 1994).

## 2.6 Stresin Birey Üzerindeki Etkileri

Birey üzerindeki etkileri (Hughes, Boothroyd 2007);

- *Kişisel etkiler:* Huzursuzluk, saldırganlık, duyarsızlık, depresyon, yorgunluk, asabiyet, suçluluk ve utanç, sinirlilik, karamsarlık, düşük öz-saygı, yalnızlık, tehdit ve gerginlik.
- *Davranışsal etkiler:* Kaza eğilimi, ilaç alımı, duygusal patlamalar, aşırı yeme veya tat kaybı, aşırı alkol alımı veya sigara içme, heyecanlılık, tahrik edici davranışlar, az konuşma, sinirsel kahkahalar, hareketsiz kalamama, titreme.
- *Bilişsel etkiler:* Karar verme ve konsantre olmada yetersizlik, sık unutkanlık, eleştiriye aşırı duyarlılık ve psikolojik engeller
- *Psikofizyolojik etkiler:* Kan ve idrarda yüksek katekolamin ve kortikostreid bulunması, kan şekerinin yükselmesi, kan basıncı ve kalp atışlarının artması, ağız kuruluğu, terleme, göz bebeğinin genişlemesi, solunum güçlüğü, sıcak ve soğuk nöbetler, boğazda şişlikler, kol ve bacaklarda hissizlik ve karıncalanma
- *Tıbbi etkiler:* Astım, adet görememe, göğüs ve sırt ağrıları, koroner kalp hastalıkları, ishal, baş dönmesi ve halsizlik, hazımsızlık, sık idrara çıkma, migren ve baş ağrıları, kâbuslar, uykusuzluk, nevroz, psikoz, psikosomatik bozukluklar, şeker hastalığı, ciltte görülen hastalıklar, ülser, cinsel isteksizlik ve güçsüzlük.
- *Organizasyonla ilgili etkiler:* görev başında bulunmama, düşük endüstriyel ilişkiler ve verimsizlik, yüksek iş kazası ve düşük iş teslim oranları, kötü iş ortamı, işinden memnuniyetsizlik ve nefret ortamı

## 2.7 Stresle Baş edebilme Yöntemleri

Özellikle sanayi devriminden sonra tüm dünyayı etkileyen ve insanların ruhen ve bedenen etkileyen stres, üretim kayıplarına da sebebiyet veren önemli bir hastalık kabul edildiğinden strese yol açan unsurların kontrol altına alınabilmesi için farklı çabalara girişilmiştir (Akgemci , 2001).

Başa çıkma, stresin uyandırdığı duygusal gerilimi azaltma, yok etme ya da bu gerilime dayanma amacıyla gösterilen davranış veya duygusal tepkilerin bütünüdür (Gündüz,2000).

Başa çıkma, kişinin çevresiyle etkileşimi sonucu, dış ve iç dünyasının yarattığı gereksinim zorluklarını gidermek, onları kontrolü altına almak, yarattığı gerginlikleri azaltmak için gösterdiği bilişsel ve davranışsal çabayı tanımlar (Lazarus&Folkman, 1984).

**Coyne**, aslında hiçbir başa çıkma yönteminin özünde iyi ya da kötü olmadığını, ancak durumun gerektirdiği başa çıkma ile kişinin geliştirdiği yöntemin uygunluğuna bağlı olarak, iyi ya da kötü sonuçlara sebep olmaktadır demektedir (Coyne, 1991).

Çağdaş stres teorilerinin temelinde başa çıkma mekanizmalarının kavramlaştırılması, bulunmaktadır. Başa çıkma, stresli yaşam dönemi sürecinde psikososyal uyum temelinde kişiye yardım edebilir. Başa çıkma bir iş organizasyonundan çok, süreç organizasyonudur, çünkü (Lazarus , 1994):

- Kişi spesifik zarar veren etkilere yönelik sürekli değişim mekanizmasını kurar.
- Kişisel kaynakları bir devamlılık içinde ve bazen en üst sınırdaki kullanır.
- Başa çıkma etkinliği hayatla birlikte devam eden içsel ve dışsal talepleri yönetme sürecidir.
- Yönetimin ve karşı koymanın olmadığı durumlarda başa çıkma; stres veren çevresel faktörlere alışma, kabul etme, basitleştirme, kaçınma veya tolere etme gibi kişiye ve duruma uygun alternatifleri değişik şekillerde hazırlamaz.
- Ulaşılan sonuçlar spesifik bir ölçüde göre denenir ya da değerlendirilir. Geri bildirimler mevcut veya gelecek başa çıkma seçimlerini düzenler, bunlar hakkında konuşulur veya sürekli alternatif düşünceler üretilir.
- Duygular kişiyi sürekli destekleyecek boyutlarıyla daima işlemede tutulur.

Stresle baş edebilme adına özellikle gelişmiş ülkelerde eğitim seminerleri düzenlenmekte ve bu seminerlerde çeşitli teknikler öğretilmektedir (Akgemci, 2001):

- Bedensel gevşeme teknikleri ile bireyin sinirsel ve fiziksel olarak derin rahatlama becerisini geliştirmeleri beklenir.
- Kendi kendini yönetme kavramı ile kişinin kendi iç uyarılma düzeyini kontrol etmesi, anlık kışkırtıcı durumlarda nasıl serinkanlı sakin bir şekilde karşılık verildiği açıklanmaktadır.
- Yaşam tarzı yönetimi ile de, bireyin yaşadığı gerilimler ile yaşamına dair ödülleri nasıl dengede tutacağı, sakin ve kontrollü stres yönetimi için bu optimizasyonu nasıl sağlayacağı açıklanmaktadır.

Morris, stresle başa çıkmayı doğrudan ve savunucu başa çıkma olmak üzere iki kategoride incelemektedir. Bunlar (Morris, 2002):

- *Doğrudan başa çıkma teknikleri:* Bu teknik bireyin rahatsız edici, tehdit edici ya da engelleyici bir durumu değiştirmek amacıyla yaptığı her hangi bir davranış anlamına gelmektedir. Bireyin bir durum karşısında gösterebileceği üç temel başa çıkma tarzı vardır. Bunlar; (i) bireyin stres yaratan durumla yüz yüze gelmesi yani yüzleşmesi, (ii) isteklerinin bazılarından vazgeçerek karşı tarafında bazı isteklerinden vazgeçmesi konusunda ikna etmesi yani uzlaşması ve (iii) yenilgiyi kabul edip çabalamayı bırakması diğer bir değişle geri çekilmesidir.
- *Savunucu başa çıkma teknikleri:* Bu teknik bireylerin kendilerini gerçekten tehdit edilmediklerine yönelik olarak inandırmalarıdır. Savunucu başa çıkma tekniği daha az karmaşık, daha kolay ve çabuk sonuçlar verebileceği umuduyla sık kullanılan bir teknik olarak adlandırılabilir. Morris'e göre birey bu teknikte inkâr, bastırma, yansıtma, özdeşim kurma, gerileme, entelektüelleştirme, karşı tepki geliştirme, yer değiştirme, yüceltme gibi yollara başvurmaktadır. Başa çıkma davranışları, çok basit refleks cevaplardan çok karmaşık davranış modellerine uzanan çok çeşitli şekillerde kendini göstermektedir

Bireysel stratejiler olarak, etkili bir zaman yönetimi, rahatlama uygulamaları, olumlu hayal kurma, egzersiz ve beden hareketleri, davranışsal açıdan kişinin kendini kontrol etmesi, iletişim kurma, meditasyon, gıda kontrolü, bireyin kendine özgü bir hobi edinmesi ve dışa dönüklük sayılabilmektedir (Abacı, 2001).

Stresle başa çıkmada bireysel yöntemlerin rolü çok büyüktür. Bu yöntemlerde, bireylerin alışkanlıkları ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıları kontrol edilerek yaşamı olumsuz etkileyen stres faktörleri etkisiz hale getirilmeye çalışılır (Soylu, 2011). Bireysel yöntemler:

*Egzersiz:* stres kaynaklarının etkisi ile boyun, omuz sırt kaslarında gerginlik ve baş ağrısına yol açtığından çeşitli egzersizler ile vücut canlandırılıp kasların güçlenmesi sağlanabilir. Koşma, tenis, bisiklet, jimnastik, aerobik, yüzme ve tempolu yürüyüşler stresle baş edebilme adına yapılabilecek bazı egzersizlerdendir (Takan 1997).

*Solunum egzersizleri:* vücut dengesini en iyi sağlayan bedeni kontrol etmede en güçlü irade nefestir. İyi nefes ağır, derin ve sesiz olmalı burundan alınır, akciğerin tamamının dolması sağlanır ve sessizce verilir (Soytürk, 2011).

*Beslenme:* stres azaltma eğitimlerinde bireyden kendini kontrol etme becerisini geliştirmesi beklenir. Nispi heyecan düzeyini ayarlamalı bedenini kontrol etmelidir (Akgemci, 2001). Vücudun dengesi sağlıktan, sağlığında dengeli beslenmeden geçtiği bilinmektedir (Takan 1997):

- Aşırı yağ, şeker ve kaloriden uzak durma,
- Alkol ve sigara kullanmama,
- Bilinçsiz ilaç kullanmama,
- Kafein tarzı (çay, kahve ve kola) uyarıcı içeceklerden mümkün olduğunca uzak durma.

*Kişilik özelliklerinin değiştirilmesi:* birey kendi davranışlarının neden ve sonuçlarını düşünerek kendi içsel muhasebesini yaparak kendini kontrol etmeyi başarabilir (Takan 1997). Kişi farklı zihinsel ve davranışsal stratejiler geliştirerek stresle başa çıkabilir (Soytürk, 2011):

- Kişi kendi yaşamına dair kontrolü eline almalıdır, karşılaştığı stres karşısında mücadeleye devam etmeli, aslında bunun bir sorun olmadığını, yaşamını kendinin kontrol ettiğine inanmalıdır.
- Mizah ve şakaya yaşamında daha fazla yer vermelidir, mizahi yaklaşımlar stresi azaltır.
- Kişi kendini başka insanlarla kıyaslamamalıdır, toplumsal karşılaştırmalar sizden daha kötü durumda olan kişileri düşünmek, bireyi aslında hissettiğinden daha iyi bir durumda olduğunu görmesini sağlar.
- Stres belli bir eşiğin altında olduğunda pozitif yönde kişinin motivasyonu arttırdığından birey yaşadığı stres faktörünü kişisel gelişim yönünde kullanabilir.
- En sonunda da baş edemediği stres faktörü ile yaşamayı öğrenmelidir

*Toplumsal destek:* Sosyal destek üzerine yapılan araştırmalarda bir kısım akademisyen stresin olumsuz etkilerini azaltacak toplumsal bir destek programının nasıl gerçekleşeceğini ortaya koyamamakla birlikte böyle bir yardımın stres etmenlerinin etkisini azaltan bir tampon görevi göreceğini ifade etmektedir. Farklı bir görüşe göre ise sosyal desteğin kişinin başa çıkma yeteneğini geliştirdiğini ve böylece stresin etkilerinin azalabileceğini ifade etmektedir (Ertekin, 1993).

*Bireyin farklı gruplarla olan iletişimi* (Soytürk, 2001):

- Kendi duygularını açıklama ve anlamlı hale getirme olanağı sağlar
- Bireyin anlamlı duygu kazanmasına yardım eder, yaşantılarını uygun bir şekilde değerlendirebilmesi için diğer bireylerden dönüt elde eder.
- Toplumsal iletişim aynı zamanda olumlu deneyimler, pratik yardımlar kazanmasını sağlar.

Bazı durumlarda ise çalışanlara sosyal destek sağlamak, çalışanlar üzerinde ayrı bir stres kaynağı haline gelebilmektedir. Özellikle ilk kademe amirler tarafından uygulanmada, sosyal destek programları stres faktörlerini birleştirilmekte, daha güçlü hale getirilmektedir (Ertekin, 1993).

*Zaman yönetimi:* zaman yönetiminin amacı, zamanı ihtiyaç ve işleri karşılayabilecek biçimde kontrol altına alabilmektedir. Zaman yönetiminde amaç saptamak, amaca ulaşmak

için plan yapmak, planın başlangıç ve bitiş anını saptamak ve program çerçevesince hareket etmek gerekir. Zaman baskısının yarattığı stresle baş edebilmede en iyi yöntem zaman yönetimidir (Soytürk, 2001).

*İbadet:* Dua, gerilimle baş etmede geçmişten günümüze en sık başvuru ve gevşemeyi sağlayan yöntemlerden birisidir. Dua etmek bireyin ümit ve iyimserliğini yükseltirken inançlar ve ibadetler insanın olumsuz durumlar karşısında durumu kabullenmeyi ya da baş edebilecek iradeyi göstermesini sağlar. Yapılan pek çok araştırma dua sırasında kişinin tansiyonu ve nabzında düşme görüldüğünü ortaya koymaktadır (Soytürk, 2001).

Kişi bir zorlanma ile karşılaştığında bu durumla baş edebilme gücünü kendisinde bulursa çabaya yönelik bir davranış biçimi gösterir ve içinde bulunduğu duruma uyum sağlamaya çalışır. Yetersiz kaldığı durumlarda ise belirmeye başlayan stresten kurtulabilmek amacıyla savunmaya yönelik tepkiler geliştirir (Ertekin, 1993).

Bunlardan bazıları (Berant,2003):

- *Yüceltme:* Gerginlikleri asıl hedeflerinden başka olan ve çoğu kere de toplum tarafından kabul edilmiş hedeflere veya faaliyetlere intikal ettirme sürecidir. Bir alanda başarılı olamayan birinin başka bir alanda kendini kanıtlamaya çalışması bu duruma örnek gösterilebilir.
- *Özdeşleşme:* Herhangi bir kişi ya da grupla kendini bütünleştirmeye çalışma
- *Dengeleme:* Kişinin tatmin edilmeyen, engellenen istek ve amaçlarının yerine başkalarını koyması. Derslerinde başarısız olan öğrencinin sporda başarılı olmaya çalışması.
- *Bahane Bulma:* Akla uydurma da denebilir. İnsanın kendine ve başkalarına karşı akla uygun sebepler bulmaya çalışmasıdır. Öğrencinin başarısızlığını çalışma koşullarının kötü olmasına bağlaması gibi.
- *Yansıtma:* Başkasını suçlama da diyebileceğimiz yansıtma da başarısızlıkların sorumluluğunu başkasının üzerine atma söz konusudur.
- *Tepki Oluşturma:* Gerçek duygu düşünce ve beklentilerin tam karşıtlarını benimseme. Arkadaşını sevmeyen is görenin, bu duygusundan utanarak onu takdir etmeye başlaması gibi.



- *Uzlaşma*: Atılım ya da çekilme tepkileriyle çözümlenemeyen durumlarda kullanılan bir tepki biçimidir.

Stresle başa çıkma veya diğer bir deyişle stres yönetimi, ruh ve beden sağlığını korumak, üretici ve verimli bir yaşam sürebilmek için gereklidir. Stres yönetiminin amacı, sistemin bütününden kaçınmak değil, verimlilik, enerji ve atıklığe doğru olumlu bir güç oluşturmaktır.



## **BÖLÜM III**

### **3. TÜKENMİŞLİK**

Bu bölümde tükenmişliğin tanımı ve literatürde geçen tükenmişlik kuramları ile tükenmişliğin belirtileri ve boyutları yer alacaktır.

#### **3.1 Tükenmişlik Kavramı**

Gelişen teknoloji ile insanlara biçilen rollerde meydana gelen değişmeler sonucu, kişilere düşen sorumluluk artmakta, insanlar arası ilişkiler karmaşıklaşmakta ve buda ruh sağlığını zorlayıcı bir hal almaktadır (Barut ve Kalkan, 2002). Mesleki anlamda da özellikle insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde kişiler daha fazla çaba sarf etmelerine rağmen daha az mesleki doyum yaşamaktadır. Buda bireyleri tükenme kavramını ortaya çıkarmaktadır (Arslan, 2000).

Bireylerin insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı duygularının azalması şeklinde ortaya çıkan tükenmişlik özellikle insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde (sağlık, eğitim, güvenlik vb.) karşımıza çıkmaktadır. Tükenme sözlük anlamı olarak çok sıkıntı çekmek, yorulmak, yılmış bir duruma gelmek olarak tanımlanmakla beraber literatürde tükenmişlik bir stres sendromudur. Fiziksel, zihinsel ve duygusal bitkinlik haline düşmüş kişilerde stresin bir sonucu olarak ifade edilebilir (Eker, 2007).

Tükenmişlik olgusu, çalışma hayatıyla ilgili literatüre ilk olarak 1974'te Herbert Freudenberger'in uyuşturucu bağımlısı çalışanlarına yönelik klinik araştırmaları neticesinde girmiştir (Kaya ve Özhan, 2012). Freudenberger'e göre tükenme; enerji güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı talepten dolayı başarısız olma, enerjinin bitmesi, başkalarının probleminden dolayı bunalma olarak tanımlamış, bunu da duygusal olarak yoksun ve talep kar bireylerle, devamlı iş baskından kaynaklandığını ifade etmiştir (Yılmaz, Yazıcı ve Yazıcı, 2012). Maslach, Freudenberger, konuyla alakalı çalışmalar yapmış, geliştirdikleri ölçek ile de tükenmişlik konusunda önemli teorisyenlerdir. Maslach'a göre tükenmişlik işyerindeki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur (Maslach 2003).

Bazı yazarlara göre de tükenmişlik, stresle etkin şekilde başa çıkmadaki başarısızlığın bir sonucu olarak değerlendirilmez, bir başka tanıma göre ise, çalışma ortamında yaşanan stresin ortadan kaldırılmaması sonucu fiziksel sonuçlar da yaratabilen psikolojik bir sorundur (Arı ve Bal, 2008).

### 3.2 Tükenmişlik Kuramları

Sheesle'e göre stresin ilerlemiş ve kronikleşmiş halidir tükenmişlik. Süreç Sheesle'ye göre şu şekilde işlemektedir(Sheesle, 2001).

- *İlk Aşama:* Mutluluk duygusudur. İşler yolunda gitmekte ve birey sorunları çözebilmek için çeşitli stratejiler geliştirebilmektedir.
- *İkinci Aşama:* Kişinin geliştirdiği stratejide bir takım sorunların ve dengesizliklerin fark edilmesidir.
- *Üçüncü Aşama:* Uygun olmayan stratejilerin kullanılması sonucunda her şeyin kontrol dışında olduğu, fiziksel ve zihinsel kaynakların kaybedildiği aşamadır.
- *Dördüncü Aşama:* Stresle baş edemeyen ve bitkinlik hisseden bireyin tükenmişlik halidir.

Freudenberger 1974'te "Journal of Social Issues"te yayınladığı bir makalesinde Amerika'da ücretsiz kliniklerde çalışan personelin uzun mesai saatleri, düşük ücret, yetersiz kaynaklar sebebiyle kişilerin duygusal enerjilerinin tükendiği bulgusuna ulaşmıştır (Örmen, 1993).

1980'de örgütsel, kişisel ve kültürel faktörleri içeren teorisiyle Chernis tükenmişlik üzerinde aşırı iş yükünün ve insanların iş hayatlarına dair romantik hayallerinin iş hayatının gerçekleri arasındaki uçurumdan kaynaklanabileceğini ortaya koymuştur (Örmen, 1993).

Pearlman ve Hartman' a göre tükenmişlik; strese karşı verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler; duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır (Sılığ, 2003). Bu yaklaşım, bireysel özelliklerin ve çevrenin, tükenmenin etkisi ve algılanmasında önemli olduğunu göstermektedir.

Yaklaşımın dört aşaması bulunmaktadır (Sılığ, 2003) :

1. *Aşama*: Durumun, ne ölçüde stresle ilişkili olduğunu göstermektedir. Stresin oluşumunda iki temel durum mevcuttur. Bireyin becerisi ve yetenekleri, kendisinden beklenen talepleri karşılamak için yetersiz olabilir ya da iş bireyin istek, ihtiyaç ve değerleri ile örtüşmeyebilir.

2. *Aşama*: Bireyin algıladığı stres düzeyini içermektedir. Strese yol açan birçok durum, bireyin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanır.

3. *Aşama*: Strese verilen üç temel tepki kategorisini -duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşma- içerirken,

4. *Aşama*: Stresin sonuçlarını temsil etmektedir. Bu aşamada tükenmişlik, kronik duygusal stresin yaşanması ile oluşur. Tükenmişliğin sonucunda iş doyumunu ya da iş düzeyinde bir değişim olur. Psikolojik ve fizyolojik sağlık durumunda bir bozulma meydana gelebilir.

Suran ve Sheriden'a (1984) göre tükenmişlik ve tükenme ileri yaşlarda da ortaya çıkabilmektedir. Bu yaklaşıma göre, Erikson'un (1950) kişilik gelişimi kuramını temel alarak, tükenmişlik her basamakta yaşanma ihtimali bulunan, çatışmaların doyumsuz kalmasıyla ortaya çıkmaktadır ( Suran ve Sheriden, 1984).

- 1. Basamak; kimlik, rol çatışması: Bireylerin gelecekte ne işle uğraşacağı ve kariyer planlamasına ilişkin konuları etkin olarak dikkate alınması, lisenin son sınıfında ve üniversitenin ilk yıllarında başlamaktadır. Kişisel ve mesleki kimlik rollerinin olduğu bu zaman dilimi, psikolojik gelişim açısından kritik bir dönemdir. Ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışmaların kararlılığı, mesleki seçim ile profesyonel ve bireysel hedeflerin belirlenmesinde ağırlık kazanmaktadır. Ebeveyn, aile ve yaşlılar, yönlendirme ve kendine saygı konularında bireyi yönlendiren temel unsurlardır. Bu aşamada stres kaynağı nasıl bir profesyonel olacağım? sorusunu içermektedir. Mesleki gelişimin anlamlı bir şekilde tamamlanamaması, gelecekte bireyi rol karmaşası ile karşı karşıya bırakmaktadır. Böylece bireyleri ileride tükenmişlik ile karşı karşıya kalmasına yol açabilmektedir.
- 2. Basamak; yeterlilik, yetersizlik: Bireyin kimlik algısı, işindeki yeterlilik duygusunu elde etmesi ve kişisel-sosyal yaşamını etkili bir şekilde birleştirmesi ile tamamlanmaktadır. Bu süreçte birey becerileri geliştirerek bağımsızlaşmaktadır.

Deneyim esnasında birey, insanların gözünde profesyonel kimlik geliştirir bundan sonra gelen soru, yaptığım işte ne kadar iyiyim? sorusudur. Bu soruyu da birey benzer pozisyondaki iş arkadaşları ile kendini mukayese ederek arar. Bu dönem yirmili yaşların başlarında oluşmaktadır. Meslekle ilgili katı beklentileri olan bireyin tükenme riski olabilir.

- 3. Basamak; verimlilik, durgunluk: İş hayatında belirli bir tecrübeye ulaşan birey sistemden özgür hale gelmekte ve mesleki kariyeri başlamaktadır. Bu süreç otuzlu yaşlar ile başlayan ve otuzlu yaşların sonlarına kadar süren bir süreçtir. Bu aşama bireyin odaklandığı ve mesleğinde üretici olduğu bir aşamadır. Bireyin yeteneklerini geliştirmeye, işinde daha verimli olmaya çalışırken, enerjisini ilgi vs. sebeplerden bu alana yönlendirememesi ya da yeteneklerini yaratıcı olarak kullanabileceği bir ortam bulamaması durumunda kişi ne yapacağını bilemez hale gelmektedir. Bu durumda da tükenmişlik kaçınılmaz hale gelmektedir.
- 4. Basamak; yeniden oluşturma, hayal kırıklığı: Orta yaşlardan, orta ve ileri kırklı yaşlara kadar geçen zaman bireyin erken seçimlerini sorguladığı dönemdir. Bireyin işle ilgili doyumsuzluğu olabilir. Bireyin yeteneklerini kullanmasından yıllar sonra, sıkılma ve muhtemelen tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Stres, gerginlik ve yorgunluk bireyin hayatında baskın duruma geçmektedir. Bu dönemde incinme ve fanilik duygusu hakim olmaktadır. Yeniden oluşturma ise, kişinin kişisel ve profesyonel yaşamında olmak istediği kişi olması için yeni bir neden keşfetme sürecidir.

Pines (1993)'e göre; tükenmişliğin temel nedeni, bireyi sürekli duygusal baskı altında tutan iş ortamıdır. Bu yaklaşıma göre motivasyon düzeyi kavramı önemlidir. Motivasyon düzeyi yüksek olan bireylerin, kendilerini sürekli duygusal baskı altında hissettikleri bir çalışma ortamında, tükenmişlik yaşamaları söz konusu olmaktadır. Yüksek düzeyde stresli bir iş çevresi, düşük düzeyde destek ve ödüllendirme, motivasyon düzeyi yüksek olan bireyleri başarılı olabilecekleri iş ortamından veya fırsatlarından uzaklaştırmaktadır. Pines, gerçek yaşamda hiçbir iş çevresinin tamamen destekleyici ya da tamamen engelleyici olmadığını vurgulayarak, tükenmişlik durumunun ortaya çıkma olasılığının iş çevresindeki destekleyici ve engelleyici unsurlar arasında bir denge kurulup kurulmamasına bağlı olarak değişeceğini belirtmektedir (Yıldırım, 1996).

Bemmerboer ve Baum, Maslach Tükenmişlik olgusunu üç bileşenli sendrom olarak kavramlaştırmış ve üç düzeyde ifade etmiştir, literatürde bu model çok boyutlu tükenmişlik modeli olarak da adlandırılmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997).

- Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi
- İş ve hizmet verilenlerden soğuma
- Kendi kendinden şüphelenmeye varan ruhsal yorgunluk

Genel olarak literatürde stresin üç aşaması: alarm- direniş ve tükenme olarak ifade edilmektedir. Alarm döneminde birey herhangi bir dış uyarı stres yapıcı bir faktör olarak algılar. Bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlandığını hisseden birey bu uyarıdan kaçır ya da mücadele ederek yeniden eski uyum düzeyine dönmeye çalışır. Direniş döneminde ise birey fiziksel ve duygusal enerjisini harekete geçirilerek stres faktörünün olumsuz etkilerine karşı çıkmaya çalışır, sonrasında, başarılı bir şekilde sorunla başa çıkılmışsa “genel uyum düzeyi” ne dönülerek direniş aşaması sonlanır. Ancak, uyarı çok şiddetli ise, birey olumsuz etkileri ortadan kaldıramaz durumdaysa ve aynı zamanda stres faktörüne uzun süre maruz kalmış ise tükenme dönemi ortaya çıkar (Arı, Bal, 2008).

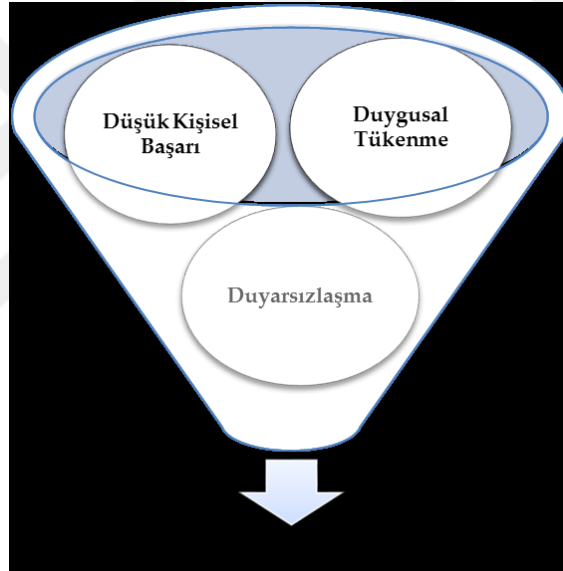
Maslach tükenmişlik modeli, literatürde “Çok Boyutlu Tükenmişlik Modeli” ya da “Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli” olarak da adlandırılmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik, “Yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmalarını ve kişisel başarı hislerinin azalma şeklinde görülen bir sendrom” olarak tanımlanmıştır (Yılmaz, Yazıcı ve Yazıcı, 2012). Maslach’a göre tükenmişlik; yapılan işle ilgili kronikleşmiş stres faktörlerine yönelik sürekli bir tepkidir ve Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion), Duyarsızlaşma (Depersonalization, Cynicism) ve Düşük Kişisel Başarı Hissi (Feeling Of Reduced Personal Accomplishment) şeklinde üç boyutlu olarak tanımlanmaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter; 2001). Bu boyutlar, bir anlamda tükenmişliği yaşayan bireyin hayatında gerçekleşen değişimleri ifade etmektedir. Buna göre; birey kronikleşmiş bir yorgunluk yasar; işinden soğur, kendi kabuğuna çekilir ve artan bir şekilde işinde yetersiz olduğunu hisseder.

En yalın haliyle; “Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Düşme Hissi” olmak üzere “Üç Bileşenli Psikolojik bir Sendrom” olarak tanımlanabilen

tükenmişlik sendromunun bu üç boyutu, kavramsal olarak birbirinden ayrı ve farklı olsalar da birbirleriyle ilişkili kavramlardır. Enerji, aidiyet ve yeterlilik kavramları tükenmişliğin üç boyutunun tam zıttı kavramlardır. Tükenmişlik başladığında, çalışma isteği azalmaya ve üç pozitif duygu yerini yavaş yavaş diğer üç negatif duyguya bırakmaya başlamaktadır. Enerji yerini duygusal tükenmeye, aidiyet yerini duyarsızlaşmaya, yeterlilik ise yerini yetersizliğe bırakmaktadır (Maslach, Leiter, 1997).

- Duygusal tükeneme (emotional exhaustion)
- Duyarsızlaşma (depersonalization)
- Düşük Kişisel Başarı Hissi(feeling of reduced personal accomplishment)

### Tükenmişlik alt boyutları



Şekil 3: Tükenmişlik alt boyutları

Duygusal Tükenme; Kişinin yaptığı iş nedeniyle kişiye aşırı yüklenilmesi ve tükenilmiş olma duyguları olarak tanımlanır. Tükenmişliğin başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşeni olarak tanımlanmaktadır (Teltik, 2009).

İnsanlar tükendikleri zaman, kendilerini hem duygusal hem de fiziksel açıdan aşırı zorlanmış hissetmektedirler. Kendisini bitmiş ve kullanılmış hisseden birey, yorgunluğunu gidermek ve kendine gelmek konusunda zorlandığını hissetmektedir. Sabah uyandıkları zaman, kendilerini en az akşam yatağa gittikleri kadar yorgun hisseder; farklı bir işe konsantre olamamaktadır. Duygusal tükenme, işin gereksinimlerini ve bireyde meydana gelen değişikliklerin yarattığı strese verilen ilk tepkidir (Maslach, Leiter, 1997).

Duyarsızlaşma; tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmektedir. Hizmet götürülen kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan bir tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi şeklinde tanımlanır. İşe yönelik idealizmde önemli bir azalmaya işaret eder (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001). İnsanların sorunlarını çözemeyen birey duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak görür (Teltik, 2009). Duyarsızlaşma yaşayan birey, diğer insanlarla arasında bir tür “duygusal tampon” oluşturmaktadır. Hizmet sağladığı insanlarla arasında gözle görülür şekilde, onları özel kılan nitelikleri yok sayarak, mesafe koyan birey; kendi ihtiyaçlarını ve isteklerini daha yönetilebilir kılabilmektedirler. Ancak bu kadar negatif olmak, insanın iyi halini ve etkin çalışabilme kapasitesini ciddi anlamda yok edici bir etki yaratabilmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001).

Kişisel Başarı; Bu boyut kişinin işindeki yeterlilik ve başarı durumlarını tanımlar. Sorunun üstesinden gelme veya gelememe, kişinin kendini yeterli bulma veya bulamama durumu olarak ifade edilmektedir (Teltik, 2009). Düşük kişisel başarı hissi tükenmişliğin bir parçasını oluşturmaktadır. Yetersizlik, başarısızlık duygusu düşük moral, iş verimliliğinde azalma, düşük üretkenlik, kişilerarası anlaşmazlık, sorunlarla başa çıkmada yetersiz kalma, benlik saygısında (öz saygıda) azalma gibi belirtiler ortaya çıkmaktadır. Bazı çalışmalarda da tükenmişliğin bir bileşeni olarak değil, bir sonucu olarak değerlendirilir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001).

Bu üç boyuta ilişkin tükenmişliği ölçebilmek için de 22 maddeden oluşan ‘Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ geliştirilmiştir.

### **3.3 Tükenmişliğin Belirtileri**

Tükenmişlik yavaş ilerleyen, ortaya çıkışı ani de olsa sürekli büyüyen, kronik bir olgudur. Tükenmişlik yaşayan bireyler genellikle zayıf yönlerini gizleyebilen ve yetenekli kişiler oldukları için genellikle bu durumun ilk dönemlerinde, içlerinde olup bitenlerin farkında değildirler. Bu bireyler kendilerini sürekli gergin olarak tanımlamaktadırlar (Maslach ve Leiter, 1977).



Tükenmişliğin belirtileri yapılan çalışmalarda üç temel başlıkta tanımlanmakta;

**Fiziksel Belirtiler:** Bedensel ve genel sağlık durumuna ilişkin belirtilerdir. Yorgunluk ve bitkinlik hissi, sık sık baş ağrısı, uykusuzluk, solunum güçlüğü, uyuşukluk, kilo kaybı, genel ağrı ve sızılar, çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler (Teltik, 2009). Bunu yanında kilo kaybı veya şişmanlama, diyabet, alerji, deri şikâyetleri (Maslach ve Lieter, 1997).

**Davranışsal Belirtiler:** Çabuk öfkelenme, işe gitmek istemeyiş hatta nefret etme, bir çok konuyu şüphe ve endişe içinde karşılama, alınganlık, takdir edilmediğini düşünme, iş doyumsuzluğu, işe geç gelmeler, unutkanlık, hareketli olmayış, başarısızlık hissi, hevesin kırılması, çaresizlik, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü, rol çatışması, görev ve sorumluluklarla ilgili karışıklık, yansıtma, örgütlemeye yetersizlik (Çam, 1991) gibi genellikle işine dair olumsuz tutum ve davranışlar.

**Psikolojik Belirtiler:** Duygularla ilgili belirtiler daha önce ortaya çıkar ve daha kolay tanınır. Bunlar aile sorunları, uyku düzensizliği, depresyon, psikolojik hastalıklar (Teltik, 2009), yalnızlık, yarımsızlık, umutsuzluk duyguları, engellenmişlik duygusu geliştirme, düşmanlık duygusu geliştirme, korku ve kaygı gibi belirtiler sayılabilir (Baltaş ve Baltaş, 1998).

Tükenmişlikte örgütler açısından da bir takım belirtiler söz konusudur. Bunlar; işi bırakan, çalışan sayısının artması, hizmet sunulanların hizmete yönelik şikâyetlerinin artması ve hizmet kalitesinin bozulması, çalışanın işten uzak kalma süresinin artması, kurum çalışanlarında duygusal ve fiziksel sorunların artması, çalışma ekibi içinde iletişim ve ilişkilerde uyumla ilgili zorluklar yaşanması, yapıcı eleştirilerin, yeniliklerin, üretken ve yaratıcı çabaların etkisiz kalması, demokratik ve işbirlikçi olmayan, hiyerarşik, merkeziyetçi bir yönetim anlayışının olması, ödüllendirme araçlarının eksikliği, güvensizlik ve çalışanların mesleki gelecek ve ilerlemeleri konusunda belirsizlik yaşamaları sayılabilir (Baltaş ve Baltaş, 1998).

### **3.4. Tükenmişliğin Boyutları**

Günümüzde kabul gören en yaygın tanım, Maslach ve arkadaşlarınca ortaya konulmuştur ve tükenmişlik üç boyutlu bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre tükenmişlik, iş gereği sürekli insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olan insanlarda ortaya çıkan üç boyutlu sendromdur. Bunlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi (Izgar, 2001).

#### **3.4.1 Duygusal Tükenme**

Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk basamağı olarak kavramlaştırılabilir. Bu nedenle de müdahale için önemli bir nokta oluşturur. Bu boyutta tükenme, yorgunluğun sıradan durumlarına benzer özellikler gösterir. Ancak geniş ve dirençli niteliklerinden dolayı kronik yorgunluğa daha yakın olarak değerlendirilmelidir. Bu boyutta tükenmişlik yaşayan birey kendini bitkin, yorulmuş, enerjisi azalmış, duygusal açıdan yıpranmış hisseder. İçsel bir boyut olarak ifade edilen duyarsızlaşmada bireyler bir sonraki gün işe gidecek olma fikrinden rahatsızlık duyarlar (Arı ve Bal, 2008). Bireyin işe gitme fikrinden rahatsız olması, her fırsatta işten kaçma ve devamsızlık yapma gibi davranışları sergilenmesine yol açabilecektir. Bu durum bireyin duyarsızlaşma ile baş etmesinde alabileceği bilinçli bir karar olabilecektir ( Yılmaz, Yazıcı ve Yazıcı, 2012).

#### **3.4.2 Duyarsızlaşma**

İşi gereği karşılaştığı diğer insanlara ve işine karşı geliştirilen soğuk, ilgisiz, katı hatta insani olmayan tutum tükenmişlik sendromunun ikinci ayağı olan duyarsızlaşmayı oluşturur. Dozu gittikçe artan bu negatif reaksiyon çeşitli şekillerde ortaya çıkar ve duyarsızlaşma yaşayan kişiler diğer insanlara karşı saygısız ve küçük düşürücü davranabilirler (Izgar, 2001). Ayrıca üyesi olduğu örgüt içinde aykırı davranışlar geliştirir, Bireyin etrafına duyarsız davranması arkadaş çevresince dışlanmasına da yol açacağından kişi kendini gittikçe yalnız hissedecektir ( Yılmaz, Yazıcı ve Yazıcı, 2012).

#### **3.4.3 Düşük Kişisel Başarı Hissi**

Bu kavram kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade etmektedir (Maslach,2003).

Kişisel başarı kişinin kendisini işinde yetersiz ve başarısız olarak değerlendirmesini ifade eder. Her birey iş yaşamına yüksek beklentilerle başlar. Fakat bu beklentiler zamanla pek çok faktörün etkisiyle hayata geçirilemez. Özellikle bireylerin iş yaşamı ile ilişkilendirilmeyen yüksek beklentileri, örgütsel kural ve ilkelerin bireyleri sınırlandırması, bireyin performansı hakkında geri bildirim alamaması gibi faktörler bu uyuşmazlığın yaşanmasına yol açabilmektedir. Düşük kişisel başarı hissini ortaya çıkması için elverişli koşulları sağlayan bu ve benzer faktörler neticesinde bireyler hizmet verdikleri insanlara ve kendilerine yönelik olumsuz bir tutum içine girerler ve yaptıkları işin gerektirdiği talepleri yerine getirmekte zorlandıklarından kişisel yeterlilik duyguları azalır ( Yılmaz, Yazıcı ve Yazıcı, 2012).

### 3.5 Tükenmişliğin Dönemleri

Aşama aşama yaşanan bir süreç olan tükenmişlik coşku dönemi, durgunluk dönemi, engellenme dönemi ve ilgisizlik dönemi olmak üzere dört dönemden oluşmaktadır (Işıkkhan, 2004).

- *Coşku Dönemi:* Başlangıçta kişide umut, enerji artışı ve mesleki idealler vardır. Fakat iş ortamındaki uygulama sorunları, önyargı, sık eleştiri, kendine ve yaşamın değer yönlerine yeterli zaman ayırmayışı, enerji sağlayamaması, uyum sağlama çabası ve tüm bunlarla baş edememe sonucu durgunlaşma başlar. Bu koşullar altındaki bu dönem çalışmaya başladıktan bir yıl sonra ortaya çıkar.
- *Durgunluk Dönemi:* İlk başlardaki ilgi motivasyon azalır. Kişinin beklentileri gerçekleşmediği için hayal kırıklığı oluşur. İş dışı ilgileri daha önemli konuma gelir.
- *Engelleme Dönemi:* Bu dönemi yaşayan kişi için işi ile alakalı değeri ve anlamıyla ilgili sorular sormaya baslar. İşini sürdürüp sürdürmemeyi sorgular. Duygusal, fiziksel ve davranışsal problemler bu dönemde görülmeye baslar.
- *İlgisizleşme Dönemi:* Bu dönemdeki kişi artık derin duygusal kopmalar, kısırlaşma, umutsuzluk, inançsızlık sergiler. İş istir düşüncesi oluştuğu için, işine çok uzun zaman harcar. Bu dönemde yaşanan ilgisizlik en yoğun dönemindedir. İşe geç gelme, duyarsızlık, rutin yapılacaklar dışında başka bir iş yapmama, sürekli isten yakınma gözlenir.

Bireylerin tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde tamamıyla tükenmişlik vardır veya yoktur denilmemeli, her döneme ilişkin değerlendirme ayrı ayrı yapılmalıdır. Bu evreler her zaman sırayla arka arkaya yaşanmayabilir. Bu değerlendirmelerin birbirini izlemesi, erkenden önleme aşamasında önem taşır.

### **3.6 Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları**

Tükenme ile baş edilebilmesi için öncelikle bunun bir problem olduğu kabul edilmeli ve tükenmişlik riski taşıyan çalışma alanlarında öncelikle örgütsel önlemlerin alınması gerekmektedir (Girgin, 1995).

Bailey göre tükenmişlikle baş etme yollarında, müdahalelerle baş etme girişimi birkaç şekilde yapılabilir (Teltik 2009):

- Problem çözme
- Duygusal süreç ya da duyguların düzenlenmesi
- Sosyal destek sistemlerinden yararlanma gibi kolektif yöntemlerdir.

Bireyler genellikle tükenmişlikle mesleki hayatlarında karşı karşıya kalır ve çalışılan ortamda işin yoğunluğu ve bireye yüklenen iş miktarı, bireyin bilişsel ve fiziksel açıdan aşırı yorulmasına ve tükenmişlik sendromunu yaşamasına neden olmaktadır. Tükenmişliği önlemek için, bireyin görevinde, görev yaptığı kişilerde ve görevin işleyişinde değişiklikler düşünülebilir. Bu sebeple tükenmişlikle başa çıkma yolları örgütsel değişiklikler, görev değişiklikleri ve bireysel değişiklikler olarak değerlendirilebilir (Girgin, 1995).

Örgütsel anlamda tükenmişlikle başa çıkma çalışan verimliliğini arttıracığından, bu noktada kriz yönetimi önem arz etmektedir. Kriz yönetimi de; “beklenmedik bir anda ortaya çıkan, bir ürünün, işletmenin, organizasyonunun veya ülkenin imajını olumsuz etkileyen sonuç itibarıyla başta insan olmak üzere çok yönlü kaynak kayıplarına yol açan olay veya olayların olumsuz ve yıkıcı etkilerini yok etmek veya azaltmak için gerçekleştirilen bilgi toplama, değerlendirme, planlama uygulama ve denetim işlevleri bütünü” olarak tanımlanabilir (Farsakoğlu, 2002).

Örgütsel değişiklikler kapsamında tükenmişliğe neden olan durumları düzeltmek için, çalışanın örgüt içerisinde kararlara katılımı sağlanmalı, iş tanımı, görev başlıkları net olarak belirlenmeli, iş yerinde açık ve alternatif politikalar belirlenmelidir. Ayrıca çalışan

maaşlarının iyileştirilmesi, iş yükünün fazla ise düzeltilmesi alınacak tedbirlerdendir (Akbulut, 2010).

Tükenmişlik ile mücadelede, işin yoğunlaştığı dönemde yardımcı personel ve ek donanım sağlamak, serbest karar verme olanaklarını ve kararlara katılımı arttırmak, başarıları takdir etmek ve ödül dağılımını gözden geçirmek, kişisel gelişme ve dinlenme için sağlanan süreleri çoğaltmak, üst yönetimin desteğini sağlamak, kişiler arası ilişkilerin düzenini değiştirmek, iletişim miktarını azaltıp kalitesini yükseltmek, işin gerektirdiği sorumluluk miktarını ayarlamak ve kişileri yeni görevlere atamak, örgütsel olarak yapılabilecek önemli faaliyetlerdir (Solmuş, 2004).

Kişisel değişiklikler, tükenmişlikle mücadelede örgütsel kontrolün kısmen olanaksız olduğu alanlarda önem kazanmaktadır. Özellikle başarılı olmak için yoğun çalışan ve kendi sınırlarını zorlayan kişiler tükenmişlikle mücadelede için, püf noktanın çok değil zekice çalışmak olduğu söylenebilir (Tetik,2009). Bu amaçla kendini aşırı zorlayan bireylere yönelik iletişim ve strateji taktikleri öğretilerek, sorunlarla daha kolay baş etme olanağı tanınmalıdır. Spor, müzik gibi sosyal etkinliklere bireyi yönlendirerek hem ortamdan uzaklaşma hem de farklı gruplara katılımı için önemlidir (Girgin, 1995). Zaman yönetimi, hobi edinme, tatile çıkma, meditasyon, gevşeme eğitimi, monotonluğun azaltılması ve hatta iş değişikliği önerilebilir (Solmuş, 2004).

Maslach, kişinin işinin hangi yönünü değiştirebileceğini, çeşitlendirebileceğini, kendi fikrine göre belirlemesini tavsiye etmektedir. İşin farklılaştırılmasının faydası bazen psikolojik olabilir fakat bu durum bile tükenmişlikle mücadelede yarar sağlamayabilir. Tükenmişlikle baş etmek başlangıçta kişinin kendi çabalarıyla mümkün olabileceken, daha ciddi durumlarda problemi halletmek farklı yöntemler uygulamak gerekebilir. Birçok uzman, tükendiğini hisseden kişinin bir takım sorular sorması gerektiği düşüncesinde hem fikirdir (Örmen,1993).

- Yorgunluk hissinizin ne zaman başladığını hatırlamaya çalışın, bu yorgunluk hissi hayatınızda önemli bir yer tutmaya başladı mı?
- Bulduğunuz projelerde sorumluluğunuzun ne olduğunu tam olarak biliyor musunuz?

Bu sorulara verilecek cevaplar kişilerin kendilerini daha iyi hissetmesine, değerlerini ve önceliklerini yeniden yapılandırmasına yardımcı olacaktır (Örmen,1993).

### Tükenmişlikle Başa Çıkmada Kişisel Ve Örgütsel Yöntemler

Örgütsel Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntemleri ↓	Bireysel Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntemleri ↓
Çalışanların gereksinimleri doğrultusunda, tükenen güç kaynaklarını yenilemeleri için mesleki ve teknolojik gelişmelerle ilgili hizmet içi eğitim faaliyetleri düzenlenmeli	Kendini iyi tanıma,
Kurum yöneticileri aldıkları ve uyguladıkları kararlarda, çalışanların ihtiyaç ve beklentileri göz ardı edilmemeli	Kendi kendini denetleme,
Çalışanların yükselme olanakları ve ödül kaynakları arttırılmalı	Yaptığı için zorluklarını ve risklerini bilme,
Çalışanların bireysel ihtiyaçları karşılanmalı	Kendini gerçekleştirebilme,
Personel seçimine dikkat edilmeli	Tükenmişliğin farkında olma,
Yönetim geliştirme programları uygulanma	Stres etkenlerini tanımlama,
Isı, ses ve ışık düzeyleri, çalışanlar için en uygun seviyeye getirilmeli	Değişimi sevip, rutinleri değiştirebilme,
Düzenli ekip toplantıları yapılmalı	Zaman zaman işe ara verme,
Çalışanlar makul hedeflere yönlendirilmeli,	Tatil yapma,
Performans değerlendirme sistemleri uygulanmalı	Gerektiğinde yardım ve destek alma,
Çalışanların görev tanımları açık ve net yapılmalı	Mizah yönlerini geliştirme,
Çalışanlara sosyal destek verilmeli	İş dışında hobiler edinme,
Çalışanlara mesleki yardım hizmetleri sunulmalı	Hayır demeyi öğrenebilme,
Strese karşı eğitim verilmeli	Dinlenme aralarını etkili kullanma,
Çalışma ortamı zaman zaman değiştirilmeli	İş arkadaşlarıyla ilişkileri ilerletme,
Hoşgörülü, adaletli, esnek, dinleyen ve değer veren yöneticiler yetiştirilmeli,	Aileyle vakit geçirme,
Ücretler iyileştirilmeli.	Dua ve ibadet etme,
	Sağlığına dikkat etme

Tablo 1: Tükenmişlikle başa çıkmada kişisel ve örgütsel yöntemler (Akbulut 2010)

## **BÖLÜM IV**

### **4. ÖĞRETMENLİK MESLEĞİNDE, STRES VE TÜKENMİŞLİK**

Bu bölümde öğretmenlik mesleğinde stres, stres faktörleri, öğretmenlik mesleğinde kullanılan stresle baş edebilme yöntemleri ve stresle tükenmişliğin ilişkisi yer alacaktır.

#### **4.1 Öğretmenlik Mesleğinde Stres**

Öğretmen stresi konusunda çeşitli çalışmalar yapan Kyriacou (1997), öğretmenlik stresini, "Bir öğretmen olarak çalışmanın sonucunda oluşan depresyon, kızgınlık, endişe, sinirlilik ve gerginlik gibi hoş olmayan duyguların bir öğretmen tarafından yaşanması" olarak tanımlamaktadır (Abacı, 2001).

Öğretmenlik mesleği, eğitim ortamında kişilerin etkisinde kaldıkları özgün ve yoğun stres yaratan durumlar nedeniyle, bireylerin özellikle ruhsal sağlıklarının etkilenmesinde yüksek risk grubu olan bir meslektir. Örneğin, disiplin problemleri, öğrencilerin ilgisiz tavır ve tutumları, kalabalık sınıflar, gönülsüz yapılan nakiller, aşırı kâğıt işi, düşük maaşlar, çok iddialı ya da destek vermeyen anne-babalar, araç gereç eksikliği, öğretmen yönetici ilişkilerindeki bozukluklar, yöneticilerin desteklerinin eksikliği, iş doyumsuzluğu, rol çatışmaları ve rol belirsizliği gibi olumsuz durumlar öğretmenlerin karşılaştıkları stres yaratıcı etmenler olarak düşünülebilir (Işıkhani, 2004).

Öğretmenlik mesleği yoğun stres yaşanan mesleklerden biri olarak kabul görmektedir, öğretmen stresi, öğretmenin öğretim işini gerçekleştirirken öfke, gerginlik, depresyon gibi mutsuz durumları yaşamasıdır (Kyriacou, 2001).

Stres, öğretmenler üzerinde öfke, hayal kırıklığı, kaygı ve depresyon gibi olumsuz duyguların oluşmasına neden olur. Öğretmenler üzerinde ki diğer stres kaynağı olarak ta kalabalık sınıflar ve meslektaşlarla yaşanan olumsuz ilişkiler gösterilebilir. Bu açıdan, öğretmenlerin okulda yaşadıkları stres, fiziksel ya da psikolojik etkenlerden kaynaklanabilir (Dick ve Wagner, 2001). Öğrencilerdeki motivasyon eksikliği, disiplin sağlama, zaman baskısı ve iş yükü, değişikliklerle başa çıkma, başkaları tarafından değerlendirilmek, meslektaşlarla uğraşmak, özsaygı ve statü, idare ve yönetim, rol çatışması ve belirsizlik, yetersiz çalışma koşulları diğer stres kaynakları olarak öğretmenleri olumsuz etkilediği ifade edilebilir (Doğan, 2008).

Öğretmenlerin mesleki yaşantıları ile sosyal yaşantılarının iç içe oluşu ve stresli bir ortamda çalışan bir öğretmenin öğrencilerine karşı mesleki verimlerini kaybetmeleri sebebiyle giderek tüm topluma yansıyan olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Doğan, 2008). Bu nedenle, öğretmenler için stresle başa çıkma konusunda farklı yöntemleri öğretmek ve günlük hayatlarında da bunlardan faydalanmaları ayrı bir önem arz etmektedir. Özellikle stres yapıcı faktörleri araştıran çalışmaların önemli olduğu düşünülebilir.

Rees 1989'daki çalışmasında okullardaki başlıca stres yapıcı etkenleri şu şekilde gruplamış (Ünal 1999).

Öğretmenler:

- Disiplin sorunu yaşayanlara üst düzey yönetim tarafından yardım gelmemesi
- Öğretmenlerin rehberlik sorumluluklarını yerine getirmedeki yetersizlikleri
- Sürekli değerlendirmeler
- Öğrenci sayılarına uygun olmayan fiziki yapılar

Çalışma Ortamı:

- Yetersiz ısıtma, ışık, temizlik gibi fiziki eksiklikler
- Eğitim öğretim için kaynak yetersizliği (eğitim materyali vs)
- Yetersiz yardımcı personel eksikliği

Örgütsel Faktörler:

- Zamanın iyi yönetilememesi
- Yararsız toplantılar
- Aşırı bürokrasi, kırtasiyecilik
- İş belirsizliği, rol çatışması

Kişiler arası ilişkiler

- Sosyal yaşam için yeterince vakit ayıramama
- Meslektaşlar arası yetersiz iletişim
- Teşvik mekanizmasındaki ayırıcılık



Veliler ve toplumdan gelen dış baskılar

- Çevreden gelen farklı talepleri karşılamak adına yeterli sorumluluk alamama
- Olumsuz haber yapan medya kuruluşları
- Öğretmenlik kariyeri gelişimi için fırsat yetersizliği

Zaman:

- Aşırı iş yükü ve evde vs. fazla mesai yapma zorunluluğu
- Ders harici idarece verilen angarya işler.

Ellison (1991) ise, Rees'in 1989'daki çalışmasına dayanarak öğretmenin stres kaynaklarını sadeleştirerek şöyle gruplandırmaktadır ( Nayan, 2005) .

- Rol belirsizliği,
- Rol fazlalığı.
- Rol yetersizliği.
- Başkaları için sorumluluk,
- Kişilerarası ilişkiler,
- Yönetici.

Yapılan bir başka araştırmada öğretmenleri en çok etkileyen stres kaynakları şöyle sıralanmaktadır (Ertekin,1993):

- Yönetimsel destek.
- Meslekten kaynaklanan sıkıntılar,
- Mali açıdan güvenlik içinde olup olmama,
- Öğrenci disiplinine ilişkin sorunlar.

Çeşitli araştırmalarla, ortaya konan tüm bu stres faktörlerini fiziksel koşullar, sosyal çevre ve kişisel faktörler şeklinde üç temel noktada incelenebilir.

#### **4.2.1 Öğretmenlerin Fiziksel Koşullara Bağlı Stres Kaynakları**

Öğretmenlerin sağlığını özellikle psikolojik durumunu okulun fiziksel şartlarını oluşturan az veya fazla ısı, temizlik, gürültü, kalabalık gibi unsurlar olumsuz şekilde

etkilediği ve bu etkenlerin strese sebep oldukları düşünülmektedir. Kötü çalışma koşullarının temel psikolojik etkisi, motivasyona engel olabilmesidir (Yıldırım, 2008). Bu sebeple çalışma ortamındaki ısının, yeterli havalandırmanın ve ses yalıtımı gibi fiziksel koşulların öğretmenlerin çalışma temposu ve isteğini arttıracak yönde düzenlenmesi oldukça önemlidir. Öğretmenlerin çalışma ortamlarının istenilen düzeyde olmaması; kısa sürede yorulmalarına, işten doyum almamalarına, okuldan uzaklaşmalarına, verimlerinin düşmesine ve beraberinde strese neden olabilir.

Örneğin, okulun aşırı sıcak veya soğuk olması, öğretmen ve öğrencilerin derse yönelik konsantrasyonunu azaltacak, ilgi süresinin kısalmasına ders saatlerinin veriminin azalmasına yol açacaktır. Bunu yanında okulun bulunduğu yerin gürültü faktörlerine yakın oluşu, mimarisi ve öğrencilere bağlı oluşan gürültü eğitim-öğretimi olumsuz yönde etkileyebilmektedir bu sebeple fizikî mekân hiçbir zaman öğrenci sayısından bağımsız düşünülmemelidir. Bahsi geçen sebeplerden ötürü oluşan gürültü, öğretmen-öğrenci etkileşimini de olumsuz yönde etkileyerek strese neden olabilir (Yılmaz, 2007).

Ülkemizde halen kullanılmakta olan okul binalarını gözlemlediğimizde binalar yapılırken öğrenci sayısı gibi önemli bir faktörün genellikle göz önünde bulundurulmadığı, yeni yapılan okulların dahi tek tip inşa edildiği söylenebilir. Bu sebeple okulun fiziksel yapısı; görünüş, kullanım, sağlık koşullarına uygunluk açılarından strese neden olmayacak biçimde düzenlenmelidir. İnşa edilen bina mevcut ve potansiyel öğrenci sayıları dikkate alınarak planlanmalıdır. Temiz, bakımlı, iyi donanımlı okullar, yalnız morali değil, davranışı ve verimi de etkiler. Fiziksel yapı ve düzenlenişin çekiciliği öğrenciyi zamanını okul içinde kullanmaya yöneltmeli, öğrenci sokağa yönelme gereksinimi duymamalıdır (Kalfa, 2006).

Öğretmenin yaşadığı alan ile okul arasındaki mesafede öğretmen üzerinde stres faktörü olabilecek diğer bir husustur. Örneğin şehir merkezinde yaşayan ancak, şehre uzak bir köy veya mezrada öğretmenlik yapan bir öğretmen her gün yapacağı uzun ve yorucu yolculuklar sebebiyle bu ortamdan kaçıp kurtulmak isteyecektir.

#### 4.2.2 Öğretmenlerin Öğrenci ve Veli ile İlişkilere Bağlı Stres Kaynakları

Okullarda farklı sosyo-kültürel çevrelerden gelen öğrenciler bir arada bulunabilmektedir. Dolayısıyla öğrenciler davranış kalıplarıyla, duygularıyla, akademik yeterlilikleriyle, fiziksel gelişimleriyle, zihinsel güçleriyle, sağlık yapılarıyla, ihtiyaçlarıyla, okuldan beklentileriyle ve iletişim becerileriyle farklılık gösterebilirler (Erken, 2002). Bu nedenle, her öğrencinin öğretmenle ilişkisi farklı olabilmektedir. Pozitif birikimiyle katılımcı, hevesli bir öğrenci ile öğretmen ilişkisi sınıfta verimi artırırken, tam tersi bir durum da öğretmenlerde stres yaratmaktadır. Eğitim öğretime karşı olumsuz algı geliştirmiş öğrencilerden kaynaklanan problemlerin başında, disiplin sorunları yer almaktadır (Yıldırım, 2008).

Öğrencilerden kaynaklanan ve öğretmenlerde strese neden olan genel problemler (Yıldırım, 2008):

- Öğrencilerin derse karşı ilgisiz ve isteksiz olmaları,
- Öğrencilerin sınıfa araç-gereç açısından hazırlıksız gelmeleri,
- Öğrencilerin disiplin kurallarına uymamaları,
- Öğrenciler arası bireysel farklılıkların fazla olması,
- Velilerin çocuklarının eğitimleri ile ilgilenmemeleridir.

Problem yaratan öğrenci davranışlarından bazılarıdır şunlardır (İstanbulu, 2007):

- Temizlik ve görgü kurallarına uymamak,
- Kırıcı ve küfürlü konuşmak,
- Başkalarını rahatsız etmek,
- İşini yaparken dikkatli ve özenli olmamak,
- Dersi dinlememek, başkaları konuşurken konuşmak,
- Başka işlerle ilgilenmek,
- Arkadaşlarının dinlemesini veya çalışmasını engellemek,
- Arkadaşlarına ve hatta öğretmene kaba ve saygısız davranmak, sakız çiğnemek, cep telefonlarıyla uğraşmak, derste müzik dinlemek, yerlere veya arkadaşlarına bir şeyler fırlatmak

- Sabahları derse öğretmenden sonra gelmek, nedensiz devamsızlıklar,
- Sınavlarda sınav düzenini bozucu hareketlerde bulunmak ve kopya çekmek de böyle davranışlardandır

Öğrenci kalitesinin her yıl biraz daha düşmesi, öğretmenlerin sınıf yönetiminde başarısız olmaları ve sınıflarda öğrenci sayılarının fazla olması, öğretmenler üzerinde öğrencilerle ilgili stres yaratan diğer kaynaklardır (Aydın, 2002).

Sınıfların aşırı kalabalık olması; öğrencilerin öğrenme fırsatlarının engellenmesini, bilişsel öğrenci gereksinimlerinin yeterince karşılanmamasını ve öğretmenin öğrenciden aldığı dönüt ödülünün azalmasına neden olmaktadır (Celep, 2000).

Sınıf ortamı öğrencilerinin birbirinden etkilendiği sosyal bir etkileşim yeridir. Önceden her olayın kontrol altına alınması söz konusu olamayabilir. Öğretmenin yeterliliği ve öğretme ortamını düzenleme becerisi ne kadar yüksek olursa olsun, sınıf ortamında bazı öğrenciler istenmeyen davranış göstererek öğrenme etkinliklerini olumsuz yönde etkileyebilirler. Derste bazı öğrenciler dikkatlerini derse vermez ya da öğrenme etkinliklerine katılmazlar. Diğer yandan bazı öğrenciler ise arkadaşlarıyla ders dışı iletişim içinde olup, dersin amacına göre planlanmış etkinlikleri engellemek için fırsat kollayabilirler. Yine aynı sınıfta bir başka öğrenci grubu ise, dersten olabildiğince daha fazla şeyler öğrenme çabası içinde olabilir. Bu örnekler gibi pek çok ve farklı öğrenci davranışlarının bir anda sınıfta olması, okulun en sabırlı ve deneyimli öğretmeninde bile stres yaratabilir. Sınıfta istenmeyen davranışları engellemek ya da düzeltmek için öğretmen hem sınıfın tümüne bir grup olarak yaklaşırken, her bir öğrenciyle de aynı anda bireysel olarak etkileşime girmektedir. Bu durum öğretmenin fazladan enerji sarf etmesine yol açmakla birlikte ders anlatırken dikkatinin dağılmasına, zamanı verimli kullanamamasına neden olur (İstanbullu, 2007).

Okulda, istenmeyen davranışlardan bazılarının kaynağı aile de olabilir. Aile çocuğun psiko-sosyal gelişimini, tutum ve davranışlarını ve başarısını etkiler. Okulun en sorunlu öğrencileri, genellikle sorunlu ailelerden gelmektedir (Sarıtaş, 2000). Öğrencinin aile ortamı, yaşantı çevresi ve okul, öğrenci davranışının temel kaynaklarıdır. Öğrencinin çevresindeki insanların eğitilmişlik düzeyleri, onun davranışlarına yansır, sınıf içine taşınır. Olumsuz olan davranışlar, öğretilmede stres yaratarak ciddi sıkıntılara neden olur

(İstanbulu, 2007). Veliler, okul örgütünün dışında bulunan, ancak okul yönetiminde rol oynayan öğelerden biridir. Öğrencinin başarı düzeyinde veliler önemli bir etkidir. Velilerin öğrencilerine ve okula ilgisiz kalmaları, velilerin çocuklarının ödevlerini yapmaları, velilerin çocuklarının başarısızlığından öğretmeni sorumlu tutmaları, velilerin öğretmenin işine karışmaları da öğretmenleri çaresiz durumda bırakmakta ve strese girmelerine sebep olmaktadır (Yıldırım, 2008).

#### **4.2.3 Öğretmenleri Etkileyen Kişisel Etkenli Koşullara Bağlı Stres Kaynakları**

Maaş ve ders ücretlerinin azlığı, ekonomik koşullardan dolayı ek iş yapma ihtiyacı duymak, rol çatışmaları ve mesleğe karşı yeterli saygının gösterilmemesi olarak sıralanabilir. Zoraloğlu'na (1998) göre, maaşların düşüklüğü ve öğretmenlik mesleğinin saygınlığının düşük olması, öğretmenlerde en yüksek stres yapıcı kaynaklar olarak ifade edilmektedirler. Ücret yeterliliği ya da yetersizliği göreceli bir kavram olmakla beraber, öğretmen maaşlarının yetersizliği konusu sürekli gündemdedir. Yetersiz maaş alan bir öğretmen bu sebepten dolayı stres yaşamaktadır. Bu ücret yetersizliğini gidermek için ek iş yapması hem daha çok ve uzun saatler çalışmış olması yönüyle hem de ek iş yapmanın yasak olmasından kaynaklanabilecek hukuki ve mesleki sorunları düşünmesi nedeniyle çok daha fazla stres yaşamasına yol açmaktadır (Çelik, 2006). Öğretmenlik mesleği, çağın getirdiği değişiklikleri, yeni eğitim gereksinmelerini ve artan iş sorunlarını sürekli yaşamaktadır. Öğretmenlerin, daha etkin öğretmen yetiştirmeye yönelik programlara katılımı hem istenir hem de bunlar için öğretmenlere gerekli olan ekonomik destekler sağlanmaz. Bu durum öğretmenlerde potansiyel stres yaratır (Swick, 1989). Öğretmen de, diğer meslek sahipleri gibi yaşamını sürdürebilmek için alt seviyedeki ihtiyaçlarını öncelikle gidermek zorundadır. Ancak diğer insanlardan farklı olan entelektüel seviyesini devam ettirebilmek hatta geliştirebilmek için eğitimle ve bilimle ilgili her türlü gelişmeyi, yenilikleri de takip etmesi gerekmektedir. Eğer öğretmenler, bu üst seviyedeki ihtiyaçlarını gideremezse, toplum ve öğrencileri karşısında zor durumda kalabilirler. Bu durum da onun, mesleğine karşı yabancılaşma duygusu taşımasına ve strese girmesine neden olur. Yapılan ek işlerin çoğu ise, öğretmenlikle doğrudan bağdaşmadığı gibi toplumda da öğretmenin sosyal statüsüne önemli ölçüde zarar vermekte, öğretmenin itibarını sarsmaktadır (Çivilidağ, 2003). Toplumda öğretmenlerin aldıkları ücretin düşüklüğü nedeniyle bu mesleğe olan

rağbet azalmakla birlikte, bu mesleğin saygınlığını yitirmeye başladığı düşünülmekte ve bu durum stres nedeni olmaktadır. Ayrıca, çalışanlar işlerine ilişkin statü algıları düşük olduğunda da strese sürüklenebilmektedirler.

Belli stresler, bireylerin kendi ilişkilerinden kaynaklanır. Öğretmen için birbirini etkileyen stres iki alanda oluşur. Bunlar, kişisel ilişkiler ve iş ile ilgili ilişkilerdir. Bu alanlar oldukça sık birbirinin gelişimini etkiler. Bazı bireyler, iş ilişkilerinde oldukça başarılı olmalarına karşın, kişisel hayatta aynı etkililiği gösteremezler. Olumlu kişisel görüntüsü olan öğretmenlerde, kronik stres daha azdır (Swick, 1989). Öğretmenlerin kişisel yapıları ile öğretmenlik mesleğinin uyuşmaması da onlarda stres yaratan kaynaklardandır. Kişi, olmak istediği ideal öğretmen modelini zihninde oluşturmuştur. Bu ideal benlik, öğretmeni ideal kişi olmaya ve başarıya motive eder. Okul çevresinde karşılaştığı sorunlarını yine ideal benliğine bağlı olarak çözümlenmeye çalışır. Sorunlarla başa çıktığında kendine güveni artarken, karşıt durumda ideal benliğine uygun hareket edememe öğretmen stresine yol açar (Ünal, 1999). Eğitim kurumunda yer alan herhangi bir öğretmen için olası rol beklentileri; okulun ya da işin beklentileri, diğer öğretmenlerin beklentileri, öğrencilerin beklentileri, velilerin beklentileri ve rol yükümlüsünün beklentileridir. Bu farklı beklenti ve talepler birbiriyle uyuşmadığı zaman öğretmenlerin karar vermesi yönünde aksaklıklar yaşanır ve bu durum, öğretmenlerde rol çatışmasına neden olarak stres yaratır. Bazı işler iş görenin çocuğuna, eşine ve ailesine karşı kişisel yükümlülüklerini yerine getirmesine olanak vermekte, bazıları bunlara önem vermemektedir. Bir okul müdürü, özellikle bayan öğretmenlerin ders programlarını olanaklar ölçüsünde çocuğuna ve ev yaşantısına uygun olarak düzenleyebilmelidir (Celep, 2000). Aksi takdirde, öğretmen meslek yaşamı ile kişisel yaşamı arasında çatışma yaşayarak strese girer.

Öğretmenin kişiliği, çevresi ve bu süreçte meydana gelen iletişim süreci, öğretmen stresinde etkilidir. Öğretmede ve öğrenmede de stres esastır. Çoğu zaman, stres kaynağı toplumdur. Okuldan yüksek beklentiler öğretmeni halkın eleştirilerine maruz bırakır. Örneğin, medyada çıkan olumsuz yorumlar, öğrencilerin düşük puan alması, öğretmenlerin toplumun hastalığından sorumlu tutulması bunlardan bazılarıdır (Swick, 1989). Mesleki yönden yetersiz olan öğretmen sürekli stres altındadır.

## 4.2 Öğretmenlik Mesleğinde, Stresle Baş Edebilme Yöntemleri

Yapılan bazı çalışmalarda öğretmenlerin stresle başa çıkmada kullandıkları stratejiler şu şekilde sıralanabilir (Saylan ve Yurdakul, 1998):

- Gevşetici etkinlikler yapma,
- Zamanı düzenleme, öncelikleri belirleme,
- Diyet ve egzersiz uygulama,
- Meslektaşlarıyla problemleri tartışma,
- Bir günü dinlenmeye ayırma, olarak ortaya konmuştur.

Bu araştırma sonucu stresi önlemek adına okullarda alınması gereken önlemlerde şu şekilde sıralanmıştır (Saylan ve Yurdakul, 1998):

- İşbirliği ve konuşma için öğretmenlere zaman verilmeli
- Daha fazla workshop, hizmet içi eğitim, ilerleme kursları sağlanmalı,
- Daha fazla sözlü övgü – pekiştirme, mesleğe saygı sağlanmalı,
- Daha fazla çalışanları destekleme ve yardım sağlanmalı,
- Davranış bozukluğu olan öğrencileri tanımayla ilgili daha fazla eğitim olanakları ve program seçenekleri sağlanmalı,
- Yöneticilerin daha iyi iletişim ve karar verme sürecine katma stratejileri uygulamaları gerekmektedir.

Stres durumlarında hangi bireysel stratejilerin kullanıldığını belirlemek üzere öğretmenlere sunulan 19 bireysel stratejiden 7'sini öğretmenlerin orta düzeyin üzerinde ve sık sık kullandığı belirlenmiştir. Bunlar sırasıyla (Akbaba ve Gözüm, 1998):

- İnsanları anlama ve tanımaya çalışma
- Strese rağmen amaca yönelik davranışları belirleme
- Kendini geliştirmeye çalışma
- Kendini anlamaya ve tanımaya çalışma
- Zaman konusunda yaşadığı stres durumlarında çalışmalarını planlama yolunu seçme

- Kendini zihinsel olarak teselli etme
- Stres durumunu unutmaya çalışma, olarak sıralanmaktadır.

Öğretmenlerin kendileriyle olumlu diyalog kurarak etkin bir stresle başa çıkmak yöntemi gelişebileceğini ifade eden başka bir araştırmada, olaylar karşısında gösterilen olumsuz tutumlar ya da kişinin kendi kendine söylediği olumsuz sözler, o olay sırasında hissedilen gerginliği arttırmaktadır (Akbaba ve Gözüm, 1998). Öğretmen sınıfa girdiğinde öğrencilerin her birinin bir yerde olması ve karışık sınıf ortamı karşısında öğretmenin “Bu sınıf adam olmaz.” tarzındaki içsel konuşması zaman geçtikçe otomatikleşip o sınıf hakkında olumluya dönüşmesi zor bir fikir sahibi olmasına neden olabilmektedir. Oysaki öğretmenin “Biraz gayretle bu sınıf normal düzenini kazanır.” şeklindeki düşüncesi ise stresinin azalmasını sağlayabileceği; dolayısıyla kişinin stresli ortama hazırlıklı girmesi gerektiği ifade edilmektedir (Akbaba ve Gözüm, 1998).

Ulaşılan bu sonuçlar çerçevesinde öğretmenlerin yaşadıkları stresi olası en uygun düzeye çekmek üzere (Saylan ve Yurdakul, 1999):

- Yöneticiler, örgütteki huzursuzlukların ve stresin nedenlerini belirlemeli ve gidermeye çalışmalıdır. Bunun için: Yönetici öğretmen ve rehber öğretmen arasında güçlü bir sacayağı oluşturulmalıdır.
- Öğretmenlerin stresle başa çıkmaları için üniversite, okul, aile ve meslek kuruluşları işbirliği ile destek hizmetleri sunulmalıdır.
- Stresle başa çıkmada, örgütsel stratejiler kullanılmadığından, okulların örgüt yapısına uygun stresle başa çıkma stratejileri belirlenmelidir. Yöneticiler, stres yönetimi konusunda eğitilerek, belirlenen stratejiler uygulanmalı ve geliştirilmelidir.
- Ülkemizde örgüt iklimi ve yapısının sık sık değişmesi öğretmenleri strese yönelttiğinden eğitim sisteminin yapılanma süreci bir an önce tamamlanmalıdır. Atama ve yer değiştirme işlemleri ülke bazında değerlendirilerek örgüt ikliminde yaşanan hareketliliğe son verilmelidir. Bir okuldaki öğretmenlerin sürekli değişmesinin örgüt ikliminde olumsuzlukların yaşanmasına ve eğitim sisteminin



ürünlerinde yıllar sonra ortaya çıkabilecek derin izlerin oluşmasına neden olabileceği unutulmamalıdır.

- Öğretmenlerin stresle başa çıkma yöntemlerini desteklemek için, fiziksel stres gidericileri kullanmaları sağlanmalı; stresle başa çıkma stratejileri ve stres denetimi konusunda seminerlere katılmaları özendirilmelidir.
- Sınıf öğretmenlerinin stres düzeyini azaltmak üzere, aile desteğinin sağlanmasına önem verilmelidir .

### 4.3 Öğretmenlerde Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı, başlangıçta insanlarla yüz yüze ve yoğun etkileşim içinde bulunan sağlık çalışanlarında incelenmeye başlanmış ve daha sonra polislik, öğretmenlik gibi benzer etkileşimlerin bulunduğu meslek dallarında da araştırma konusu olmuştur (Gündüz, 2004).

Tükenmişliğin, diğer mesleklerle karşılaştırıldığında en çok öğretmenler arasında yaşandığı söylenebilir. Çünkü öğretmenlik mesleği sürekli fedakârlık isteyen, etkili iletişim gerektiren ve duygusal olarak bireyi tüketen bir meslektir. Bu nedenle de öğretmenlik mesleği tükenmişlik durumunun ortaya çıkma olasılığı yüksek olan mesleklerden biri olarak kabul edilmektedir (Baltaş & Baltaş, 1993).

Öğretmenlik, kişilerle bire bir ilgilenilmesi gereken günümüzde de özellikle artan nüfusa paralel artan sayıda öğrenci sebebiyle yetersiz kalan bir meslek çeşididir. Artan öğrenci sayısı ile birlikte gelişen teknoloji öğretmenlere yüklenen rol ve beklentileri de arttırmaktadır (Işıklar, 2002).

Eğitime duyulan talebin hızla artması, eğitimi verme sorumluluğunu üstlenen devleti zorlamaktadır. Çünkü bu hizmetin verilebilmesi için büyük miktarda kaynak ayırmak gerekmektedir. Oysa devletin sağlık, savunma, adalet ve sosyal güvenlik gibi diğer vazgeçilemez öncelikleri söz konusudur (Erdoğan, 2012) Dolayısı ile artan nüfuz sebebiyle öğrenci başına düşen, eğitime ayrılan kaynak miktarı sürekli düşmektedir.

Artan öğrenci sayısının yanı sıra öğrencilerin öğretmenlerine olan saygılarının kalmayıp, eğitim politikalarında yaşanan sürekli değişim ve bunun getirdiği belirsizlik ortamı gibi

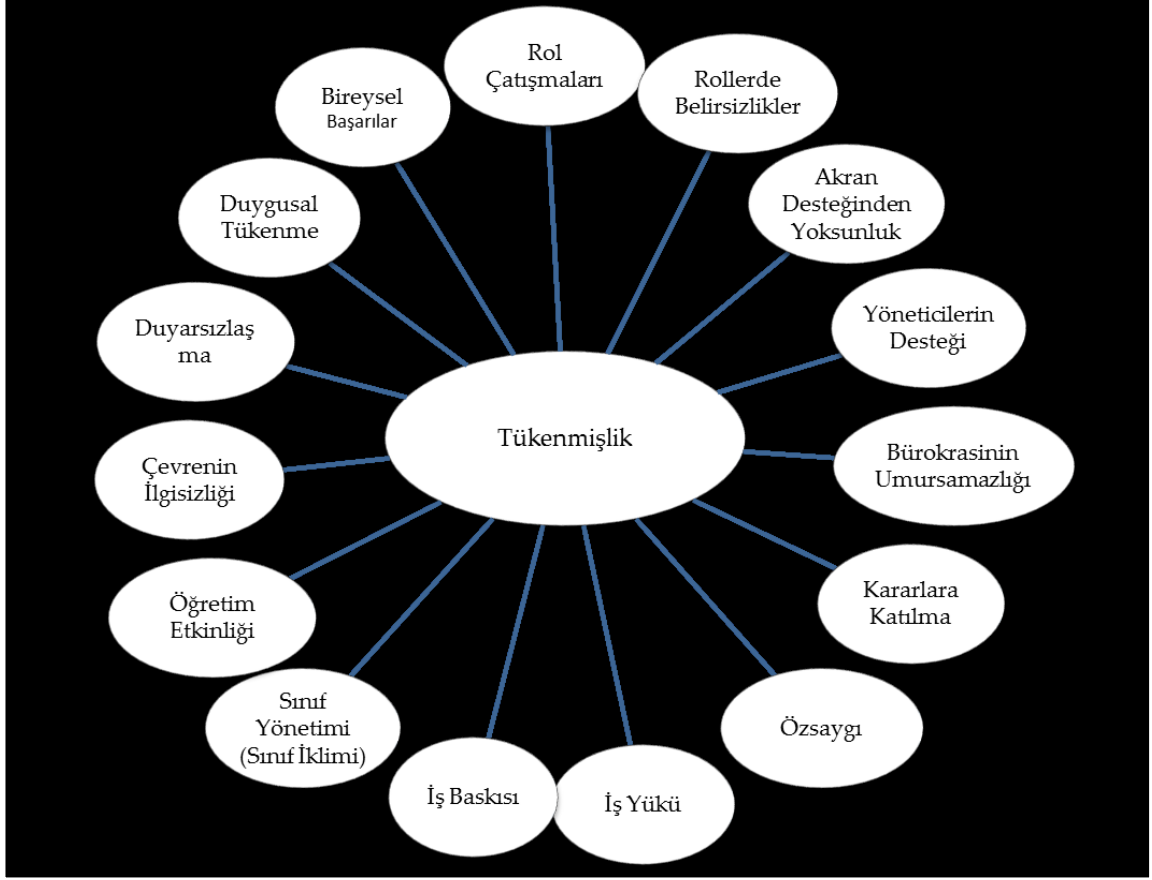
olgular öğretmenlerin potansiyelinden daha fazla iş yükü oluşturmakta bunun yanında, güvenlik kaygılarının olduğu stresli öğretim koşulları, birer öğretmen tükenmişliğine örnek teşkil etmektedir (Teltik, 2009).

Öğretmenlerin mesleklerinde daha bilgili ve etkili olmaları bakımından günden güne artan bir baskı vardır. Bunun yanında öğretmenlerin akademik uzmanlığın ötesinde yerine getirmeleri beklenen başka sorumlulukları bulunmaktadır. Öte yandan öğretmenler birçok duygusal ve davranışsal sorunlara sahip olan öğrencilerle de çalışmaktadırlar. Birçok öğretmen öğrencilerin bireysel ihtiyaçlarını karşılamakta kaynakların yetersizliği nedeniyle sıkıntılı anlar yaşamaktadırlar ve bu sebepler yüzünden tükenmişlik öğretmenlerin çalışmalarını sürdürmelerine çok ciddi zarar verir. Öğretmenler bu sendromu yaşadığında olumsuz duygular beslemeye başlarlar. Öğrencileriyle ve öğretmenleriyle aralarında iletişimde kopukluklar yaşarlar. Böylece öğretmenin özel hayatı da zarar görebilir ve sağlık problemleri de yaşanabilir ( Dorman, 2003).

Öğretmenlerin mesleklerini yürütürken karşılaştıkları çok sayıdaki sorunla kendi başlarına başa çıkmaları beklenmektedir. Oysa öğretmenler kendileri ve yetenekleri hakkında iyi ve başarılı olduklarını hissetmeye ihtiyaç duyarlar, bir başka deyişle motivasyona ihtiyaçları vardır. Ancak bu şekilde öğrencilerine de aynısını hissettirebilirler. Eğer öğretmenler başarısız olduklarını hissediyor ve doyum almıyorlarsa bundan öğrencilerle olan ilişkileri ve hatta tüm okul zarar görebilir. Öğretmen tükenmişliği yayılabilen bir sorundur (Seferoğlu vd, 2014).

Faber, öğretmen tükenmişliği için; tükenen öğretmenler öğrencilere daha az sempatik olur, daha dikkatsiz plan yapar, sık sık mesleği bırakmayı hayal eder, kendilerini duygusal ve fiziksel olarak yorgun ve gergin hisseder demektedir (Çimen, 2007).

## Öğretmenlerde Tükenmişliğe yol açan unsurlar



Şekil 4: Öğretmenlerde Tükenmişliğe yol açan unsurlar (Seferoğlu vd, 2014)

### 4.4 Tükenmişlik ve Stres İlişkisi

Tükenmişlik kavramı; hem “kronikleşen bir *stres* durumu” olarak ifade edilmekte, hem “iş ve yaşamdan zevk almama nedeniyle geçmiş ve geleceğe karamsar bakma eğilimi” şeklinde ifade edilerek depresyona benzetilmekte, hem de “yapılan işe karşı sergilenen hoşnutsuzluk” olarak tanımlanarak iş tatminsizliği ile ilişki kurulmaktadır.

Tükenmişlik ve stres kavramları bu açıdan birbirlerine benzer özellikler taşımaktadır. Bu iki kavram arasında bir ilişkinin varlığı bilimsel olarak da kanıtlanmıştır. Ancak tükenmişlik ile stresi birbirine karıştırmamak gerekmektedir. Tükenmişlik sendromu özellikle başarılı olmak için yoğun bir tempoda çalışan, kendi sınırlarını zorlayan kişilerde görülmektedir (Baltaş ve Baltaş,1998).

Marley ve arkadaşlarına göre de; tükenmişlik bazı kavramlarla benzer içeriklere sahip oldukları için birbirlerine karıştırılmaktadır. Bu anlamda iş tatminsizliği ve stres tükenmişlikle sık sık aynı anlamda kullanılabilir. Ancak tükenmişlik bu kavramlardan farklı olarak iş ve diğer faktörlerle ilişkili olarak ortaya çıkan bir olgu olduğu için aynı kapsamda değerlendirilmemelidir. Bununla birlikte söz konusu kavramlar arasındaki ilişkiyi kesin çizgilerle birbirinden ayırmanın mümkün olmayabileceğini de belirtmek gerekmektedir. Çünkü bu kavramlar birbirlerinin nedenleri ve sonuçları olabilmeleri itibariyle yakın ilişki içerisinde. Aynı zamanda bireyin hayat kalitesini olumsuz yönde etkileme noktasında da kavramların kesiştiklerini söylemek yanlış olmayacaktır (Yılmaz, Yazıcı ve Yazıcı, 2012).

Kabul edilebilir stres düzeyi, insanı canlı kılar ve motivasyonunu artırarak performansta ilerleme sağlarken aşırı ve sürekli stres bireyin psikolojik ve biyolojik dengesini bozacaktır. İş ortamında da stres günlük iş taleplerinin bir parçası olarak kabul edilirken söz konusu iş talepleri ile bireyin potansiyeli ile örtüşmez ve bireyin uzun süreli stres yaşamasına neden olarak tükenmişliğe dönüşebilmektedir (Eker, 2007).

Milne, Burdet ve Beckett'e göre (1986) stres bireyin baş etme kaynaklarını tüketen bir tepkidir ve sürekli devam eden stres sonucunda kaygı ve depresyon artar, tükenmişlik ortaya çıkar (Baysal, 1995). Genellikle kısa vadede strese neden olan iş yükü, zaman kısıtlılığı, rol çatışması, rol belirsizliği, kişi ve iş arasındaki uyumsuzluk, kararlara katılamama gibi faktörler (Davis ve Newstrom, 1988), uzun vadede tükenmişliğe neden olmaktadır. Ancak buradan tükenmişliğin her zaman aşırı stresle oluşan bir sendrom olduğu sonucunu çıkarmak doğru değildir.

Tükenmişliğin iş hayatında, insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerde görülen sosyal ilişki kaynaklı bir stres türü oluşu, onu stresten ayıran en önemli özelliktir (Ergin, 1995).

Perlman ve Hartman (1982)'in tükenmişlik modelinde; durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu" olmak üzere dört aşama bulunmaktadır (Eker 2007):

- Durumun strese götürme derecesi: Hangi durumun strese yol açtığını gösteren bir aşamadır. Strese neden olan iki büyük durum mevcuttur. Birincisi, algılanan ya da gerçek örgütsel istekleri kişinin beceri ve yetenekleri karşılamakta yeterli olmayabilir, İkincisinde ise bireyin işteki beklentileri, ihtiyaçlarını ve değerlerini karşılamayabilir. Stresin derecesini kişi ile örgüt değişkenleri arasındaki uyumsuzluğun derecesi belirlemektedir.
- Algılanan stres düzeyi: Strese yol açan birçok durum kişinin kendini stres altında algılamasına yol açmaz. Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçiş, rol ve örgüt değişkenlerine, bireylerin kişiliklerine ve geçmiş özelliklerine bağlıdır.
- Strese verilen tepki: Bu aşama, strese cevap olarak verilen üç ana tepki kategorisini içermektedir. Fizyolojik, bilişsel ve davranışsal belirtilerden hangisinin ortaya çıkacağını, kişisel ve örgütsel değişkenler belirlemektedir.
- Strese verilen tepkinin sonucu: Bu aşamada tükenmişlik, kronik duygusal stresin yaşanması ile oluşur. Tükenmişliğin sonucunda iş doyumunu ya da iş düzeyinde bir değişim olabilir. Psikolojik ve fizyolojik sağlık durumunda bir bozulma meydana gelebilir.

#### **4.4.1 Tükenmişlik ve Stres İlişkisine Dair Çalışmalar**

Literatürde stres ve tükenmişliğin ilişkisine dair bazı araştırmalar şu şekildedir (Güner, Çiçek ve Can 2014)

- Pines ve Kainen 2004 yılında yaptığı çalışmada İsraili polislerin tükenmişlik ve stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiş, araştırma verileri sonucunda tükenmişlik ile stres arasında düşük bir ilişki bulunmuştur.
- Wang'ın 2014 yılında gerçekleştirdiği çalışmada ise Çin'de görev yapan polisler incelenmiş ve araştırmada polislerin yaşadıkları stres düzeyi ile mesleki tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.
- Hayes ve Weathington (2007) restoran yöneticileri ile yaptıkları araştırmada ruhsal iyimserlik, stres, yaşam doyumunu ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmiş, veriler sonucunda stres ve mesleki tükenmişlik arasında güçlü bir ilişkinin var olduğu fakat bu ilişkinin ruhsal iyimserlik durumuna aracı olmadığı tespit edilmiştir.

- Ok (2004) araştırmasında; banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu, rol çatışması, rol belirsizliği ve bireysel özelliklere göre ele alıp incelemiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre çalışanların tükenmişlik düzeyleri bireysel özelliklerden değişik derecelerde etkilenmektedir. Araştırmada cinsiyet, hizmet süresi, statü, iş yoğunluğu ve iş arkadaşları ile olan ilişkilerinin duygusal tükenmişlik düzeyini tahmin etmeye katkısının anlamlı olduğu görülürken; medeni durum, yaş, çalışılan örgüt birimi ve karar verme mekanizmasına katılımın duygusal tükenmişlik düzeyini tahmin etmeye katkısının anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır.
- Friedman (1991), öğretmenlerin tükenmişliklerinin cinsiyet değişkeni ile ilişkisini ve öğretmenin tükenmesine neden olan okuldaki kaynaklanan faktörleri belirlemek için 78 okuldan 1597 öğretmen üzerinde incelediği çalışmada, erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlerden daha yüksek tükenmişlik yaşadıkları ve araştırmaların çevresel faktörlerin tükenmişliğin etkisi üzerinde yoğunlaştırılması gerektiği sonucu saptanmıştır. Araştırma tükenmeye yol açan nedenleri iki değişik bakış açısıyla ele almaktadır. Birincisi kişisel özelliklerin ele alındığı (yaş, cinsiyet, medeni durum) ve deneyimler, ikincisi örgütsel bakış açısı, çalışılan ortam, iş yerindeki sosyal ve profesyonel destek, rol çatışması, iş yükü, rol belirsizliği gibi faktörleri içermektedir.
- Terry (1997), öğretmenlerde tükenmişliğin gerçekliğini ve bunun engellenebilirliğini incelediği çalışmada, uzun süreli stresin vücudun psikolojik yapısını değiştirebileceği, uygun bir müdahale mekanizması kurulmadığında bunun tükenmişliğe yol açabileceğini saptanmıştır. Amerika'da çalışan öğretmenlerin %40'ına yakınının emekli oluncaya kadar öğretmeye devam edemeyeceklerini tahmin ettiklerini açıklamıştır. Terry, öğretmenin eğer yıllarca zevkle öğretmeye devam etmesi bekleniyorsa, tükenmelerini engelleme yöntemlerinin uygulanması gerektiğini, bunun içinde öğretmenin kendi kendisini, takdir etmesi, stresini azaltması, özel fiyat uygulaması, dinlenmesi ve egzersiz yapması gerekmekte olduğunu belirtmiştir. Öğretmenler stresle başa çıkmaya gereksinim duymasalar bile, bu ödüllendirici ve aynı zamanda en yıpratıcı meslekte hoşlanmaları için onunla fiziksel ve psikolojik olarak nasıl baş edebileceklerini öğrenmeleri gerektiğini ifade etmiştir.

## **BÖLÜM V**

### **5. YÖNTEM**

Bu bölümde araştırmanın modeli, evreni ve örneklemini, araştırmada kullanılmak üzere geliştirilen veri toplama aracı, verilerin toplanması, elde edilen verilerin çözümlenmesi ve kullanılan istatistikî yöntemler açıklanmıştır.

#### **5.1 ARAŞTIRMANIN MODELİ**

İstanbul ili Ümraniye İlçesi Endüstri Meslek ve Teknik Liselerinde görev yapan öğretmenlerin stresle başa çıkma becerileri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi inceleyecek olan bu araştırmada, iki ölçek arasındaki korelasyon incelenmiştir.

##### **5.1.1. Stresle Başa Çıkma Ölçeği**

Folkman ve Lazarus'un "Başa Çıkma Yolları Envanteri" (Ways of Coping Inventory) Türkiye'de Şahin ve Durak (1995) tarafından üniversite öğrencileri için uyarlanmıştır. Orijinali 66 'madde olan, ölçek, çeşitli psikometrik teknikler kullanılarak kısaltılmış ve 30 maddeye indirilerek "Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği" (SBTÖ) olarak isimlendirilmiştir. Ölçekte katılımcılara stresli durumlarda insanların başvurduğu başa çıkma yöntemlerine ilişkin ifadeler verilmekte ve bu ifadelerin kendileri için ne kadar uygun olduğu sorulmaktadır. İfade hiç uygun değilse "hiç uygun değil", çok uygunsuzsa "tamamen uygun" seçenekleri işaretlenmektedir. Ölçek 4'lü Likert tipindedir. Yapılan 3 farklı çalışmadaki faktör analizlerinde 30 maddenin 5 faktörlü bir yapıda toplandığı görülmüştür.

Anketteki faktörler şu şekilde oluşmaktadır.

1. İyimser Yaklaşım (2,4, 6, 12, 18)
2. Kendine güvenli yaklaşım (8, 10, 14, 20, 23, 26 )
3. Çaresiz Yaklaşım (3, 7, 11, 19, 22, 25, 27, 28 )

4. Boyun eğici yaklaşım (5,13,15,17,21,24)

5. Sosyal desteğe başvurma (1,9, 29, 30 )

### **5.1.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI)**

Akademik personelin tükenmişliğini ölçmek için 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen ve 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçeye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Toplam 22 ifadeden oluşan bu ölçek, tükenmişliği üç farklı boyut üzerinden ölçmektedir. Bunlardan birincisi 9 ifadeden oluşan duygusal tükenme (DT) (emotional exhaustion), ikincisi 5 ifadeden oluşan duyarsızlaşma (D) (depersonalization) ve sonuncusu 8 ifadeden oluşan kişisel başarı (KB) (personal accomplishment) alt boyutudur. Anketin orijinalinde her ifade için 7’li ölçek kullanılmıştır. Ancak anketi Türkçeye çeviren Ergin (1992) yaptığı araştırmalar sonucunda Türk kültürüne uygunluk ve uygulama açısından kolaylık nedeniyle 7’li yerine 5’li ölçeği kullanmıştır. Deneklerden her ifade için “hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman ve her zaman” seçeneklerinden kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nde yer alan ifadelerin üç alt boyuta göre dağılımına bakıldığında;

1. Duygusal tükenme alt boyutunu,1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20. ifadeler
2. Duyarsızlaşma alt boyutunu 5, 10, 11, 15 ve 22. ifadeler
3. Kişisel başarı alt boyutunu 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21. ifadeler temsil etmektedir.

Ankette yer alan kişisel başarı ifadeleri diğerlerinin aksine olumlu ifadelerdir ve bu ifadelerden alınan yüksek puan yüksek kişisel başarıyı ifade etmekte, diğer taraftan tükenmişliğin düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Buna göre duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanlar ve kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan yüksek düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir. Tükenmişlik düzeyi tek bir puanla değil, alt boyutlardan alınan üç ayrı puanla değerlendirilmektedir. Sonuç olarak her birey için, üç ayrı puan elde edilir ve bunlar üzerinden yorum yapılır.



## 5.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini 2015-2016 eğitim öğretim yılında İstanbul ili Anadolu yakasındaki Endüstri Meslek ve Teknik Liselerinde görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır. Örneklemine ise Ümraniye İlçesinde bulunan 3 Endüstri Meslek ve Teknik Liselerinde bulunan 340 öğretmenden, anket doldurup çalışmaya katılan 150 öğretmen oluşturmaktadır. Anket çalışmasında 2 anket geçersiz olup toplam 148 anket üzerinden çalışma yapılmıştır. Örneklemenin evren temsil yeteneği ( $n/N$ ;  $148/340$ ) %43 olarak gerçekleşmiştir ve evreni temsil açısından yeterli olduğu kabul edilmektedir (Özdamar, 2003).

## 5.3. VERİLERİN ÇÖZÜMÜ VE YORUMLANMASI

Araştırmada veri toplama araçları lise öğretmenlerine gerekli izinler alındıktan sonra uygulanmıştır. Veri toplama araçlarını dolduracak öğretmenler için yönerge sayfası hazırlanmıştır, ayrıca uygulamayı gerçekleştirirken sözlü açıklamalarda bulunulmuştur. Katılımcıların özel bilgileri (ad-soyad gibi) istenmemiştir. Uygulama yaklaşık 20dk. sürmüştür. Uygulama 2015 Ekim ayında tamamlanmıştır. Verilerin analizi, araştırmaya katılan öğretmenlere uygulanan ölçeklerden elde edilen veriler kodlanarak bilgisayara yüklenmiş ve bu veriler SPSS 21.0 IBM İstatistik paket programı kullanılarak çözümlenmiştir.

Araştırmaya katılacak öğretmenlerin genel yapısını tanıtıcı frekans ve yüzde dağılımları çıkartılmış, ayrıca tüm öğretmenlerin kullanılan iki ölçme aracından aldıkları puanların ortalama ( $x$ ) ve standart sapma ( $ss$ ) değerleri hesaplanacaktır.

Başta Çıkma Yolları Envanteri ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt faktörlerine verilen cevapların ayrı ayrı ortalamaları alınarak sperman testi uygulanmıştır. Anlamlı farklılığa rastlanan gruplar tablolaştırılmış ve yorumlanmıştır. Elde edilen istatistiklerin anlamlılığı .05 düzeyinde ve çift yönlü olarak sınanmıştır; bulgular araştırmanın amaçlarına göre çizelgeler halinde sunulmuştur.

## BÖLÜM VI

### 6.1 BULGULAR

Bu bölümde örnelemi oluşturan öğretmenlerin demografik özellikleri grafiklerle özetlenecek ve tez konusu analizler yer alacaktır.

#### 6.1.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 2. Örnelemi oluşturan bireylerin yaş dağılımına ilişkin bulgular

YAŞINIZ			
	Frekans	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
21-30	24	16,2	16,2
31-40	84	56,8	73,0
41-50	37	25,0	98,0
51 VE ÜSTÜ	3	2,0	100,0
Total	148	100,0	

Örnelemi oluşturan bireylerin yaş dağılımına ilişkin bulgular Tablo 2 de verilmiştir. Buna göre örnelemi oluşturan bireylerin %16,2'si (24 kişi) 21-30 yaş, %56,8'i (84 kişi) 31-40 yaş, %25'i (37 kişi) 41-50 yaş, %2'si (3 kişi) 51 ve üzeri yaş olarak dağılmıştır.

Tablo 3. Örnelemi oluşturan bireylerin mesleki deneyim dağılımına ilişkin bulgular

MESLEKTEKİ DENEYİM			
	Frekans	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
1-5 YIL	37	25,0	25,0
6-10 YIL	27	18,2	43,2
11-15 YIL	33	22,3	65,5
16-20 YIL	31	20,9	86,5
21 YIL VE ÜSTÜ	20	13,5	100,0

Toplam	148	100,0	
--------	-----	-------	--

Örnekleme oluşturan bireylerin mesleki deneyim dağılımına ilişkin bulgular Tablo 3 de verilmiştir. Buna göre örnekleme oluşturan bireylerin %25'i (37 kişi) 1-5 yıllık deneyim, %18,2'si (27 kişi) 6-10 yıllık deneyim, %22,3'ü (33 kişi) 11-15 yıllık deneyim, %20,9'u (31 kişi) 16-20 yıllık deneyim, %13,5'i (20 kişi) 21 ve üzeri mesleki deneyim şeklinde dağılmıştır.

Tablo 4. Örnekleme oluşturan bireylerin cinsiyet dağılımına ilişkin bulgular

CİNSİYETİNİZ			
	Frekans	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
ERKEK	60	40,5	40,5
KADIN	88	59,5	100,0
Total	148	100,0	

Örnekleme oluşturan bireylerin cinsiyet dağılımına ilişkin bulgular Tablo 4 de verilmiştir. Buna göre örnekleme oluşturan bireylerin %40,5'i(60 kişi) erkek, %59,5'i (88 kişi) bayan şeklinde dağılım göstermektedir.

Tablo 5. Örnekleme oluşturan bireylerin medeni durumuna göre dağılımı

MEDENİ DURUMUNUZ			
	Frekans	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
EVLİ	112	75,7	75,7
BEKAR	34	23,0	23,0
DİĞER	2	1,4	1,4
Total	148	100,0	100,0

Örnekleme oluşturan bireylerin medeni durumuna göre dağılımına ilişkin bulgular Tablo 5 te verilmiştir. Buna göre örnekleme oluşturan bireylerin %75,7'si (112 kişi) evli, %23'ü (34 kişi) bekar, %1,4'ü (2 kişi) diğer(dul) şeklinde dağılmaktadır.

Tablo 6. Örnekleme oluşturan bireylerin çocuklarının olup olmamasına ilişkin dağılım

ÇOCUĞUNUZ VAR MI?			
	Frekans	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
EVET	91	61,5	61,5
HAYIR	55	37,2	98,6
CEVAP YOK	2	1,4	100,0
TOPLAM	148	100,0	

Örnekleme oluşturan bireylerin çocuklarının olup olmadığına dair sorulara verilen cevaplara ilişkin bulgular Tablo 6’da verilmiştir. Buna göre örnekleme oluşturan bireylerin %61,5 (91 kişi) evet var, %37,2 (55 kişi) hayır yok diye cevaplandırırken, %1,4 (2 kişi)de cevap vermek istememiştir.

Tablo 7. Örnekleme oluşturan bireylerin görev yaptıkları kurumun zorunlu hizmet alanında olup olmamasına ilişkin dağılım

GÖREV YAPTIĞINIZ KURUM ZORUNLU HİZMET KAPSAMINDA MI?			
	Frekans	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
EVET	99	66,9	66,9
HAYIR	48	32,4	99,3
CEVAP YOK	1	,7	100,0
TOPLAM	148	100,0	

Örnekleme oluşturan bireylerin zorunlu hizmet kapsamında çalışıp çalışmadıklarına dair sorulara verilen cevaplara ilişkin bulgular Tablo 7’de verilmiştir. Buna göre örnekleme oluşturan bireylerin %66,9’u (99 kişi) evet, %32,4’ü (48 kişi) hayır şeklinde cevaplamış, 1 kişi de cevap vermemiştir.

Tablo 8. Örnekleme oluşturan bireylerin eğitim durumlarına ilişkin bulgular

EĞİTİMİNİZ			
	Frekans	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
ÖNLİSANS	1	,7	,7
LİSANS	100	67,6	68,2
YÜKSEK LİSANS	44	29,7	98,0
DOKTORA	3	2,0	100,0
TOPLAM	148	100,0	

Örnekleme oluşturan bireylerin eğitim düzeylerine dair sorulan soruya verilen cevaplara ilişkin bulgular Tablo 8 de verilmiştir. Buna göre örnekleme oluşturan bireylerin %0,7'si (1 kişi) önlisans, %67,6'sı (100kişi) lisans, %29,7'si(44 kişi) yüksek lisans, %2'si (3kişi) doktora şeklinde dağılım sergilemiştir.

## 6.2 Stresle Baş Edebilme Yöntemlerinin Alt Boyutları İle Tükenmişliğin Alt Boyutları Arasındaki Korelasyona İlişkin Sperman Test Sonuçları

Tablo9: Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

İYİMSER YAKLAŞIM VE KİŞİSEL BAŞARI ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	İyimser Yaklaşım	Kişisel Başarı
İyimser Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	1,000	,434**
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,000
	N	148	148
Kişisel Başarı	Korelasyon Katsayısı	,434**	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,000	.
	N	148	148

Tablo2 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabii tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,00$  olduğu görülmüştür;  $p<0,05$  olduğundan  $h_0$  red  $h_1$  kabul edilir. Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasında pozitif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur.

Tablo 10 Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

İYİMSER YAKLAŞIM VE DUYARSIZLAŞMA ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	İyimser Yaklaşım	Duyarsızlaşma
İyimser Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	1,000	-,323
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,000
	N	148	148
Duyarsızlaşma	Korelasyon Katsayısı	-,323	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,000	.
	N	148	148

Tablo 10 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabii tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,00$  olduğu görülmüştür;  $p<0,05$  olduğundan  $h_0$  red  $h_1$  kabul edilir. Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma arasında negatif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur. Diğer bir ifade ile İyimserlik yaklaşımı ile Duyarsızlık arasında ters orantılı bir ilişki söz konusudur.

Tablo 11 Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

İYİMSER YAKLAŞIM VE DUYGUSAL TÜKENME ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	İyimser Yaklaşım	Duyarsızlaşma
İyimser Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	1,000	-,336
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,000
	N	148	148
Duyarsızlaşma	Korelasyon Katsayısı	-,336	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,000	.
	N	148	148

Tablo 11 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabii tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,00$  olduğu görülmüştür;  $p<0,05$  olduğundan  $h_0$  red  $h_1$  kabul edilir. Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasında negatif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur. Diğer bir ifade ile İyimserlik yaklaşımı ile Duygusal Tükenme arasında ters orantılı bir ilişki söz konusudur.



Tablo 12 Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

KENDİNE GÜVENLİ YAKLAŞIM VE KİŞİSEL BAŞARI ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	Kendine Güvenli Yaklaşım	Kişisel Başarı
Kendine Güvenli Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	1,000	,441**
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,000
	N	148	148
Kişisel Başarı	Korelasyon Katsayısı	,441**	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,000	.
	N	148	148

Tablo 12 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabii tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,00$  olduğu görülmüştür;  $p<0,05$  olduğundan  $h_0$  red  $h_1$  kabul edilir. Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasında pozitif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur.

Tablo 13 Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

KENDİNE GÜVENLİ YAKLAŞIM VE DUYARSIZLAŞMA ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	Kendine Güvenli Yaklaşım	Duyarsızlaşma
Kendine Güvenli Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	1,000	-0,316
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,000
	N	148	148
Duyarsızlaşma	Korelasyon Katsayısı	-0,316	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,000	.
	N	148	148

Tablo 13 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabii tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,00$  olduğu görülmüştür;  $p<0,05$  olduğundan  $h_0$  red  $h_1$  kabul edilir. Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma arasında negatif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur. Yani Kendine güvenli yaklaşım sergileyen bireylerin duyarsızlaşma seviyeleri ters orantılıdır.

Tablo 14 Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

KENDİNE GÜVENLİ YAKLAŞIM VE DUYGUSAL TÜKENME ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	Kendine Güvenli Yaklaşım	Duygusal Tükenme
Kendine Güvenli Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	1,000	-0,301
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,000
	N	148	148
Duygusal Tükenme	Korelasyon Katsayısı	-0,301	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,000	.
	N	148	148

Tablo 14 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabii tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,00$  olduğu görülmüştür;  $p<0,05$  olduğundan  $h_0$  red  $h_1$  kabul edilir. Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasında negatif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur. Yani Kendine güvenli yaklaşım sergileyen bireylerin duygusal Tükenme seviyeleri ters orantılıdır.

Tablo 15 Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Sosyal Desteğe Başvurma ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

SOSYAL DESTEĞE BAŞVURMA YAKLAŞIMI VE KİŞİSEL BAŞARI ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	Kişisel Başarı	Sosyal Desteğe Başvurma
Kişisel Başarı	Korelasyon Katsayısı	1,000	,186*
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,024
	N	148	148
Boyun Eğici Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	,186*	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,024	.
	N	148	148

Tablo 15 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabi tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,024$  olduğu görülmüştür;  $p<0,05$  olduğundan  $h_0$  red  $h_1$  kabul edilir. Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Sosyal Desteğe Başvurma ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasında bir ilişki söz konusudur.

Tablo 16 Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

ÇARESİZ YAKLAŞIM VE KİŞİSEL BAŞARI ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	Çaresiz Yaklaşım	Kişisel Başarı
Kişisel Başarı	Korelasyon Katsayısı	1,000	-,140
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,089
	N	148	148
Çaresiz Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	-,140	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,089	.
	N	148	148

Tablo 16 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabii tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,089$  olduğu görülmüştür;  $p>0,05$  olduğundan  $h_0$  kabul  $h_1$  red edilir. Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasında bir ilişki söz konusu değildir.

Tablo 17 Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

ÇARESİZ YAKLAŞIM VE DUYGUSAL TÜKENME ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	Çaresiz Yaklaşım	Duygusal Tükenme
Çaresiz Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	1,000	,053
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,166*
	N	148	148
Duygusal Tükenme	Korelasyon Katsayısı	,166	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,043	.
	N	148	148

Tablo 17 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabii tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,053$  olduğu görülmüştür; Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasında bir ilişki söz konusu değildir.

Tablo 18 Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Boyun Eğici Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin sperman testi uygulanmıştır.

BOYUN EĞİCİ YAKLAŞIM VE KİŞİSEL BAŞARI ARASINDA Kİ İLİŞKİ			
	Frekans	Kişisel Başarı	Boyun Eğici Yaklaşım
Kişisel Başarı	Korelasyon Katsayısı	1,000	-,097
	İki Yönlü Anlamlılık	.	,240
	N	148	148
Boyun Eğici Yaklaşım	Korelasyon Katsayısı	-,097	1,000
	İki Yönlü Anlamlılık	,240	.
	N	148	148

Tablo 18 incelendiğinde Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinin Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasındaki korelasyona ilişkin bu alt boyutları ölçen sorulara verilen cevapların ortalaması alınmıştır; parametrik olmayan veriler sperman testine tabii tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde İki yönlü anlamlılık (Sig. 2-tailed)  $p=0,240$  olduğu görülmüştür;  $p>0,05$  olduğundan  $h_0$  kabul  $h_1$  red edilir. Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Boyun Eğici Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasında bir ilişki söz konusu değildir. Başka bir ifade ile stres karşısında çaresiz yaklaşım sergileyenlerde kişisel başarıdan ziyade duygusal tükenme veya duyarsızlaşma gözlemlenebilir.

Elde edilen bulgulara istinaden;

- i. Stresle baş edebilme yöntemlerinden iyimser yaklaşım ve tükenmişliğin alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?
- ii. Stresle baş edebilme yöntemlerinden iyimser yaklaşım ve tükenmişliğin alt faktörü olan duyarsızlaşma arasında ilişki var mıdır?
- iii. Stresle baş edebilme yöntemlerinden iyimser yaklaşım ve tükenmişliğin alt faktörü olan duygusal tükenme arasında ilişki var mıdır?
- iv. Stresle baş edebilme yöntemlerinden kendine güvenli yaklaşım ve tükenmişliğin alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?
- v. Stresle baş edebilme yöntemlerinden kendine güvenli yaklaşım ve tükenmişliğin alt faktörü olan duyarsızlaşma arasında ilişki var mıdır?
- vi. Stresle baş edebilme yöntemlerinden kendine güvenli yaklaşım ve tükenmişliğin alt faktörü olan duygusal tükenme arasında ilişki var mıdır?
- vii. Stresle baş edebilme yöntemlerinden kendine sosyal desteğe başvurma ve tükenmişliğin alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?
- viii. Stresle baş edebilme yöntemlerinden kendine çaresiz yaklaşım ve tükenmişliğin alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?
- ix. Stresle baş edebilme yöntemlerinden kendine çaresiz yaklaşım ve tükenmişliğin alt faktörü olan duygusal tükenme arasında ilişki var mıdır?
- x. Stresle baş edebilme yöntemlerinden boyun eğici yaklaşım ve tükenmişliğin alt faktörü olan kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?

Yapılan araştırma sonucunda amaçlanan hedeflerle ilgili bulgular ise şu şekildedir:

i.  $P < 0,05$ ; Correlation Coefficient: 0,434

Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel başarı arasında pozitif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur

ii.  $P < 0,05$ ; Correlation Coefficient: -0,323

Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma arasında negatif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur.



iii.  $P < 0.05$ ; Correlation Coefficient: -0,336

Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan İyimserlik yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasında negatif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur.

iv.  $P < 0.05$ ; Correlation Coefficient: 0,441

Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan kendine Güvenli Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel Başarı arasında pozitif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur.

v.  $P < 0.05$ ; Correlation Coefficient: -0,316

Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duyarsızlaşma arasında negatif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur.

vi.  $P < 0.05$ ; Correlation Coefficient: -0,301

Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Kendine Güvenli Yaklaşımı ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasında negatif yönde ve orta şiddette bir ilişki söz konusudur.

vii.  $P < 0.05$ ; Correlation Coefficient: 0,186

Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Sosyal Desteğe Başvurma ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel Başarı arasında düşük şiddette bir ilişki söz konusudur.

viii.  $P > 0.05$ ; Correlation Coefficient: -0,140

Yani beklendiği üzere Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel Başarı arasında bir ilişki söz konusu değildir.

ix.  $P < 0.05$ ; Correlation Coefficient: 0,166

Yani Stresle Baş edebilme yöntemlerinin alt boyutu olan Çaresiz Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Duygusal Tükenme arasında bir ilişki söz konusu değildir.

x.  $P < 0.05$ ; Correlation Coefficient: 0,240

## **BÖLÜM VII**

### **7. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER**

#### **7.1 SONUÇ**

Analizi yapılan sonuçlar incelendiğinde; stresle baş edebilmede İyimser Yaklaşımı ve Kendine Güvenli Yaklaşımı sergileyen öğretmenlerin; tükenmişliğin alt faktörleri ile anlamlı bir korelasyon içinde olduğu görülmüştür.

Stresle Baş Edebilme Yöntemlerinin alt boyutu olan Boyun Eğici Yaklaşım ile Tükenmişliğin alt boyutu olan Kişisel Başarı arasında bir ilişki ise söz konusu değildir.

İyimser Yaklaşım sergileyen öğretmenlerin; Kişisel Başarı, Duyarsızlaşma ve Duygusal Tükenme ile anlamlı bir ilişkilerinin olduğu ( $P<05$ ), iyimser yaklaşımın şiddeti arttıkça da Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma yaşamadıkları, Kişisel Başarı hislerinin yüksek olduğu görülmektedir.

İyimser Yaklaşımında olduğu gibi ( $P<05$ ), Stres karşısında Kendine Güvenli Yaklaşımı sergileyen öğretmenlerin de görece şiddeti azalsa da duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamadıkları, Kişisel Başarı hislerinin yüksek olduğu görülmektedir.

Bu iki yaklaşım göstermektedir ki stres karşısında Kendine Güvenli Yaklaşım ve İyimser Yaklaşım sergileyen öğretmenlerin tükenmişlik yaşamayacakları ifade edilebilir.

Ancak Stresle baş etmekte Çaresiz Yaklaşım ve Boyun Eğici Yaklaşım sergileyen öğretmenlerin, Tükenmişliğin alt faktörleri ile anlamlı bir ilişkisi ( $P>05$ ) bulunamamıştır.

Bu tez araştırmasında stres karşısında etkin olmayan yöntemleri kullanan her öğretmen stres karşısında tükenmişlik yaşamayabilir.

#### **7.2 TARTIŞMA**

Tükenmişlik kavramı kronikleşen stres durumu, iş ve yaşamdan zevk almama, geleceğe karamsar bakma vb şekillerde ifade edilmekte ve stres kavramı ile karıştırılmaktadır (Baltaş, 1998). Ancak kabul edilebilir stres düzeyi aynı zamanda başarıyı getirmektedir. İnsanı canlı kılar motivasyonunu artırır. İş ortamında da günlük stres motivasyonun bir

parçası olarak ifade edilebilir (Eker, 2007). Buna göre stresle baş edebilen bireylerin tükenmişlik yaşamayacakları ifade edilmektedir.

Araştırma grubundan alınan cevaplara göre de İyimser ve Kendine Güvenli Yaklaşımı sergileyen öğretmenlerin tükenmişlik yaşamadıkları, İyimser ve Kendine Güvenli Yaklaşım şiddetleri arttıkça tükenmişlik şiddetinin azalacağını söylemek mümkündür.

Stresle başa çıkma ölçeğinin beş alt boyutu bulunmaktadır, Çaresiz ve Boyun Eğici Yaklaşımları stresle başa çıkmada etkisiz yöntemler olarak değerlendirilmektedir (Şahin ve Durak 1995).

Ancak Ümraniye geneli Endüstri Meslek Lisesi öğretmenlerinden oluşan araştırma grubundan alınan cevaplara göre Çaresiz Yaklaşım ve Boyun Eğici Yaklaşım sergileyen öğretmenlerin tükenmişlik ile herhangi bir ilişkisi gözlemlenmemiştir.

Gelişmiş ve Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeler kalkınma hamlelerini hem nitelik hemde nicelik olarak gelişmiş insan kaynakları sayesinde yaparlar. Ülkenin sahip olduğu insan kaynaklarını yetiştirmek ise öğretmenlik mesleğinin bir ürünüdür. Özellikle ülkemizde öğretmenlerin yasaların belirlediğinden fazla öğrenci ile ilgilenmek zorunda kalmaları, maaşlarının düşük olması, öğretmen atamalarının da plansız olduğu düşünülürse, öğretmenlerde stresin sık sık ortaya çıkması kaçınılmazdır. Öğretmenlerde stres ve tükenmişlik sorununun incelenmesi, öğretmenler açısından olduğu kadar öğrencilerin, velilerin ve hatta ülkenin geleceği açısından yararlı olacaktır.

### **7.3 ÖNERİLER**

Stresin birey üzerindeki etkilerinden söz edebilmek için öncelikle stresin ölçülmesi gerekmektedir. Bu amaçla stres yaşadıklarını düşünen öğretmenlere çeşitli stres ölçüm yöntemleri uygulanmalıdır. Performans testleri, Fizyolojik ölçümler ve Kişisel raporlar (envanter) ile stres düzeyi araştırılan öğretmenlerin böylece iş performansını artırıcı önlemler alınabilir.

Stresin çalışanlar üzerinde yarattığı sonuçlar üzerine seminerler düzenlenebilir, böylece öğretmenler hangi hallerde stres düzeylerinin arttığını fark eder, stres kaynaklarının etkisini azaltmaya yönelik yaklaşımları sergilemesi sağlanabilir.

Öğretmenlerin kendileri ile ilgili olumlu yargıları güçlendirilmeli, iyi ve başarılı yönleri ortaya çıkarılmalıdır.

Etkili bir şekilde stres ile mücadele için, vücudun doğal yollarla gevşemesi sağlanmalıdır. Bu amaçla derin nefes alma, meditasyon, bisiklet sürmek, düzenli yürüyüş yapmak gibi ritmik egzersizler hakkında öğretmenlere çeşitli eğitim seminerleri düzenlenmelidir.

Stresle baş edebilmede İyimser Yaklaşımı ve Kendine Güvenli Yaklaşımı sergileyen öğretmenlerin Tükenmişlik yaşamadığı, dolayısıyla öğretmenlerin stres karşısında bu iki yaklaşım konusunda farkındalık kazanmaları önem arz etmektedir.

İş hayatındaki belirsizlikler bir diğer stres yaratan sebeptir bu nedenle belirsizlikleri en aza indirmek gereklidir. İş yükünün fazla olduğu bir meslek olan öğretmenlikte ekonomik olarak iyileştirmelere gidilmesi bir nebze olsa stresi azaltmada etkili bir yöntem olacaktır.

Bununla birlikte, öğretmenlerin stres faktörleri ve tükenmişlikleri üzerine benzer araştırmalar yapılması, farklı okul türlerinde ve farklı illerde görev yapan öğretmenler üzerinde anket çalışmalarının yapılması, tez konusunun geçerliliğini arttıracaktır.

## **KAYNAKÇA**

**AKBULUT Ç. N.** 2010 “Tükenmişlik Sendromu ve İş Tatmini arasındaki ilişki” Y.Lisans Tezi Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enst. İşletme ABD. Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı.

**AKÇAMETE, G. Kaner, S. ve Sucuoğlu, B.** (2001), “Engelli ve Engelli Olmayan Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi”, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

**AKGEMCİ, Tahir** 2001 “ÖRGÜTLERDE STRES VE YÖNETİMİ” Atatürk üniversitesi İktisadi ve idari bilimler dergisi cilt 15, sayı1-2.

**ARI SAGLAM Güler, BAL ÇINA Emine** “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi” Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi Yıl:2008 Cilt:15 Sayı:1.

**ARTAN İnci** 1987 “Örgütsel Stres Kaynakları” Marmara Üniversitesi İBBF Dergisi C4: 12-13, İstanbul

**ASLAN H,** “Hekimlerde Tükenme Sendromu ve Önleme Yolları” Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniv, Psikiyatri ABD, Arşiv 9, 2000.

**AVŞAROĞLU Selahattin, DENİZ M. Engin, KAHRAMAN Ali** “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi sayı 1, 2005.

**AYDIN, A. S.** (2003). Ergenlerde Stresle Başa Çıkma Tarzları ile Cinsiyet ve Cinsiyet Rollerini Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

**AYDIN, P. İ.** (2002). İş Yaşamında Stres, 2. Baskı, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

**BARUT Y**, Kalkman M “Ondokuz Mayıs Üniversitesi Öğretim elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Ondokuz Mayıs Ün. Dergisi 14. Samsun 2002

**CELEP, C.** (2000). Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler, Anı Yayıncılık, Ankara.

**ÇAPRI**, Burhan 2006 “Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması” Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt2 Sayı 1.

**ÇELİK, M.** (2006). Müzik Öğretmenlerinin Örgütsel Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Tarzları, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi, İstanbul.

**ÇİMEN S.** 2007 “İlköğretim öğretmenlerinin tükenmişlik yaşantıları ve yeterlik algısı”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

**ÇİVİLİDAĞ, A.** (2003). Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İş Tatmini, İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Analiz, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Bölümü, İstanbul.

**DİCK, R. V. & Wagner, U.** (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. British Journal of Educational Psychology.

**DOĞAN, F.** (2008). Sınıf öğretmenlerinin stres kaynakları ve baş etme yolları (Kilis ili örneği) (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

**DOLU, Banu** “Bankacılık Sektöründe Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma” Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Bölümü Y.lisans Tezi Isparta 2011.

**DORMAN, J.** (2003). Testing a model for teacher burnout. Austrian Journal of Educational & Developmental Psychology, 3.

**DUYGULU**, Sergül. “Örgütsel Bağlılık: Çalışanların Kurumda Kalma ya da Kurumdan Ayrılma Kararının Bir Belirleyicisi” Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2007

**EKER** Gönül, 2007 “Endüstri Meslek Lisesi Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeyi” Marmara Ün. Fen Bilimleri Enst. Y.lisans Tezi İstanbul.

**ERDOĞAN**, İlhan.1999,İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.

**ERDOĞAN**, İrfan. 2012, Eğitimde Değişim Yönetimi, Pegem Yayınları, Ankara

**EREN**, E. 2004,Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayım Dağıtım, Yayın No:1433, İstanbul.

**ERKEN**, V. (2002). Sınıf Yönetimi, Berikan Yayınları, Ankara.

**FARSAKOĞLU**, M. 2002, Kriz Durumları ve Türkiye’de Kamusal Alanda Kriz Yönetimi,(Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul.

**GİRGİN**, G. (1995), “İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

**GÜLLÜOĞLU**, Özlem “Kurumsal Bağlılık İle İletişim Doyumu Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi Ve Bir Uygulama Örneği” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Ana Bilim Dalı Halkla İlişkiler Bilim Dalı Y.lisans Tezi Konya 2011.

**GÜMÜŞTEKİN**, Gülten Eren. 2004, Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerine Bir Uygulama(Y.Lisans Tezi).

**GÜNDÜZ**, B. (2004). Öğretmenlerde tükenmişliğin akılcı olmayan inançlar ve mesleki bazı değişkenlere göre yordanması, Yayınlanmamış doktora tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

**GÜNER** Feriştah, **ÇİÇEK** Hüseyin, **CAN** Ali (2014) “ Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi” Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi International Journal of Alanya Faculty of Business.

**HUGHES** B, Boothroyd R (Çeviri: Kusun I). (1997) Günlük hayatın stresine son. 1. Basım. Ankara: Doruk yayıncılık.

**İŞIKLAR** A. 2002 Lise ve Dengi okullardaki öğretmenlerin iş doyumunu, tükenmişlik ve empatik eğilimleri arasındaki ilişkilerin bazı değişkenler açısından incelenmesi, Y lisans tezi Selçuk Ün. Sosyal Bilimler Enst.

**IZGAR** H (2001), Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Nobel Yayınları , Ankara.

**İSTANBULLU**, S. A. (2007). Öğrenci Davranışlarının Öğretmenlerde Yarattığı Stres ve Öğretmenlerin Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Yüksek Lisans Programı, İstanbul.

**KACMAZ** Nazmiye, 2005 “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu” İstanbul; üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi Sayı 68.

**KALFA**, Y. (2006). Okul Büyüklüğünün Kalite, Verim ve Öğrenci Başarısına Etkileri, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, İstanbul.

**KAYA**, U. ve Özhan, K. Ç. (2012) “Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, Çalışma İlişkileri Dergisi, 2: 109-130.

**KOÇ** Hakan, Derya **KARA**, “Öğretim Elemanlarının Stresle Başa çıkma Davanışlarının Bazı Değişkenlere Göre Değerlendirmesi” İşletme Araştırmaları Dergisi 1/2 2009.



**KYRIACOU, C.** (2001). Teacher stress: Directions for future research. Educational Review.

**MASLACH, C., ve Leiter, M.P.** (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey Bass.

**MASLACH, Christina.** (2003), “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention” Current Directions in Psychological Science.

**OK, S.** (1995), “İş Görenlerinin İş Doyumunun Bazı Değişkenler Açısından incelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

**ÖRMEN U.** 1993 “Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerine dair uygulama” Marmara Üniv. Sosyal bilimler Enst. Y. Lisans tezi İstanbul .

**ÖRMEN, U.** (1992), “Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, \_İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

**ÖZDAMAR, K.** (2003). *Modern bilimsel araştırma yöntemleri*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.

**POYRAZ Engin** “İlköğretim Ve Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerin Örgütsel Stres, Kaynakları Ve Stresle Başa Çıkma Yolları” Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı Ylisans Tezi 2009, İstanbul.

**SARITAŞ, M.** (2000). “Sınıf Yönetimi ve Disiplinle İlgili Kurallar Geliştirme ve Uygulama”, Sınıf Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar, Editör: Leyla Küçükahmet, Nobel Yayıncılık, Ankara, 47-90.

**SAYLAN N. Yurdakul B.** (1999) “İlköğretim Öğretmenlerinin Stres Düzeyi ile Stresle Başa Çıkma Kulları Kullanılan Bireysel ve Örgütsel Stratejilerin Değerlendirilmesi” KTÜ Fatih

Eğit. Fak. VIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bilimsel alışmaları 01 – 03 Eylöl 1999.  
Trabzon 2000, KTÜ Yayınları.

**SEFEROĞLU** Süleyman Sadi 1, Hatice Yıldız 2, Ümmühan Avcı Yücel, 2014  
“Öğretmenlerde Tükenmişlik: Tükenmişliğin Göstergeleri ve Bu Göstergelerin eşitli  
Değişkenler Açısından İncelenmesi” Eğitim ve Bilim Dergisi Cilt 39 (2014) Sayı 174 348-  
364.

**SOLMUŞ**, T. (2004), “İs Yaşamında Duygular ve Kişiler Arası İlişkiler”, Beta Yayınları,  
Ankara.

**SWICK**, J. K. (1989). Stress and Teaching, National Education Association, Washington,  
DC.

**ŞAHİN**, Nesrin H. ve **DURAK** Ayşegöl, 1995, Stresle Başa ıkma Tarzları Ölçeği, Türk  
Psikoloji Dergisi 10 (34)

**ŞİMŞEK** M. A. 2005, Stres Yönetimi Programının Bursa İlinde Sanayi Alanında alışan  
Personelin Stres Düzeyine Etkisi (tez). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler  
Enstitüsü

**TELTİK** H, 2009 “Okul Öncesi öğretmenlerin mesleki yeterlilik algılarının iş doyumunu ve  
tükenmişlik düzeyleriyle ilişkisinin belirlenmesi” Y.Lisans tezi Marmara üniv Eğitim  
Bilimleri Enst, İstanbul

**TURUNÇ**, Yaser, 2009 “Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa ıkma  
Yöntemleri” Y.Lisans Tezi Trakya Üniversitesi Edirne

**ÜNAL**, S. (1999). “Okullardaki Stres Kaynakları Verimlilik İlişkisi”, Marmara  
Üniversitesi Atatürk Eğitim Faköltesi Eğitim Bilimleri Dergisi, Sayı: 11

**YILDIRIM**, D. F. (2008). Sınıf Öğretmenlerinin Stres Kaynakları ve Baş Etme Yolları(Kilis İli Örneği), (Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı Sınıf Öğretmenliği Bilim Dalı, Ankara.

**YILMAZ**, ERSOY Sevdije, Nihal YAZICI, Hasan YAZICI “Öğretmen Ve Yönetici Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi Sayı:24, 2014.

**YILMAZ**, S. Yazıcı N. Ve Yazıcı H. (2014) “Öğretmen ve Yönetici Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” , Yönetim ve Ekonomi Araştırma Dergisi, 2: 135-157.

**YILMAZ**, Z. (2007). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları ile Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki (Gaziantep Örneği), (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Gaziantep.

**ZORALOĞLU**, R. Y. (1998). Öğretmenlerin Mesleki Stres Kaynakları ve Stresin Örgütsel Doğurguları, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi, Denetimi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Ankara, 1-160.

## EKLER

### ANKET

Değerli meslektaşım

Bu araştırma, Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi yüksek lisans programı kapsamında danışmalığını Doc. Dr. Mehmet Emin OKUR'un yaptığı yüksek lisans tezi kapsamında gerçekleştirilmektedir.

Araştırmanın güvenilirliği için yaklaşık on dakikalık anket sorularını içtenlikle ve eksiksiz cevaplayınız. Anket sorularını size uygun gelen şıkki işaretleyerek gerçekleştirebilirsiniz. Ankette kimlik bilgilerinize gerek olmadığı gibi, tez konusu araştırma haricinde kesinlikle kullanılmayacağını taahhüt ederim.

Gösterdiğiniz ilgi ve işbirliğinizden dolayı teşekkür ederim

Deniz TEKİNER TOZDUMAN

<b>Meslekteki kıdeminiz.</b> <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11-15 yıl <input type="checkbox"/> 16-20 yıl <input type="checkbox"/> 21 yıl ve üstü	<b>Cinsiyetin iz.</b> <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın	<b>Medeni durumunuz.</b> <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar Diğer:.....	<b>Çocuğunuz var mı?</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	<b>Görev yaptığımız kurum zorunlu hizmet kapsamında mı?</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
<b>Eğitiminiz.</b> <input type="checkbox"/> Ön lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek lisans <input type="checkbox"/> Doktora	<b>Çalıştığımız kurumun türü.</b> <input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Düz lise <input type="checkbox"/> Meslek lisesi <input type="checkbox"/> Anadolu Lisesi	<b>Zorunlu hizmet yükümlüsü müsünüz?</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır Diğer:..... <b>Branşımız.</b> ..... .....	<b>Yaşınız.</b> <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51 ve üstü	

Stresle Başa Çıkma Tarzlarını Folkman - Lazarus  
Belirleme Ölçeği  
(Şahin ve Durak)

Bu bölümde size uygun olan seçeneği ( x ) işareti ile işaretleyiniz.

<b>BİR SIKINTIM OLDUĞUNDA.....</b>		<b>%0</b>	<b>%30</b>	<b>%70</b>	<b>%100</b>
1	Kimsenin bilmesini istemem				
2	İyimser olmaya çalışırım,				
3	Bir mucize olmasını beklerim				
4	Olayı/ olayları büyütmeyp üzerinde durmamaya çalışırım				
5	Başta gelen çekilir diye düşünürüm				
6	Sakin biçimde düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım				
7	Kendimi kapana sıkışmış gibi hissederim				
8	Olayın/olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararları vermeye çalışırım.				
9	İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem				
10	Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum				
11	Olayları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam				
12	Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım				
13	İş olacağına varır diye düşünürüm				
14	Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır bunun için uğraşırım				
15	Problemin çözümü için adak adarım				
16	Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum				
17	Elimden hiçbir şey gelmeyeceğine inanırım				
18	Olaydan/ olaylardan olumlu bir şey çıkartmaya çalışırım				
19	Her şeyin istediğim gibi olamayacağına inanırım				
20	Problemi/ problemleri adım adım çözmeye çalışırım				
21	Mücadeleden vazgeçerim				
22	Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm				
23	Hakkımı savunabileceğime inanırım.				
24	Olanlar karşısında " kaderim buymuş" derim				
25	"Keşke daha güçlü bir insan olsaydım" diye düşünürüm				
26	Bir birey olarak iyi yönde değişip olgunlaştığımı düşünürüm				
27	"Benim suçum ne" diye düşünürüm				
28	"Hep benim yüzümden oldu" diye düşünürüm				
29	Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım				
30	Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.				

<b>MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ</b>	<b>Hiçbir Zaman</b>	<b>Çok Nadir</b>	<b>Bazen</b>	<b>Çoğu Zaman</b>	<b>Her Zaman</b>
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. Öğrencilerimin ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. Bazı öğrencilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün öğrencilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. Öğrencilerin sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde öğrencilerin yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. Öğrencilere ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. Öğrencilerle aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18. Öğrencilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22. Öğrencilerin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.					