

**KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA**

Derya ZOR

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

MART, 2018

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren(.....) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Derya
Soyadı : ZOR
Bölümü : Büro Yönetimi Eğitimi
İmza :
Teslim Tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı : Kişilik Özellikleri İle İş Stresi Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma

İngilizce Adı: Research On The Relationship Between Personality Traits And The Identification Of Work Stress And Burnout

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı: Derya ZOR

İmza:

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Derya ZOR tarafından hazırlanan “Kişilik Özellikleri İle İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Gazi Üniversitesi Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: (Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU)

(Turizm Fakültesi, Gazi Üniversitesi)

Üye: (Doç. Dr. Selami ERYILMAZ)

(Gazi Eğitim Fakültesi, Gazi Üniversitesi)

Üye: (Doç. Dr. Gonca GÜZEL ŞAHİN)

(İşletme Fakültesi, Atılım Üniversitesi)

Tez Savunma Tarihi:/...../.....

Bu tezin Gazi Üniversitesi Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olması için şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

Prof. Dr. Selma YEL

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam boyunca her türlü konudaki yönlendirmeleri ve destekleri için başta değerli danışman hocam Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU' na gösterdiği sabır ve destek için teşekkür ediyorum.

Anketleri doldurarak çalışmama katkıda bulunan ASPB çalışanlarına katkılarından dolayı teşekkür ediyorum.

Ankara'da beni yalnız bırakmayan ve bu süreçte desteklerini esirgemeyen hocam Nisari AÇIKEL'e ve arkadaşım Cansu ÖZTÜRK BOZDOĞAN'a teşekkürü bir borç biliyorum.

Çalışma süresince desteğini esirgemeyen her türlü koşulda yanımda olan eşim Musa ZOR'a, üzerimde büyük emeği olan sevgili Annem ve Babama sonsuz teşekkürler.

Yaşama sevincim olan benim bu yolda yürümeme yardımcı olan yaşından olgun oğlum Enis Efe ZOR'u ve bu çalışmam sırasında evimize yeni gelen minik kızım Asya ZOR'u sevgi ile öpüyorum.

Derya ZOR, Ankara, 2018.

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

Derya ZOR

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

Mart 2018

ÖZ

Bu tezin amacı; işgörenlerin kişilik özelliğinin, iş stresi ve tükenmişlik üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Bu amaç kapsamında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı personeli üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Araştırmanın evrenini Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı Bolu, Düzce ve Sakarya illerinde bulunan gündüzlü ve yatılı kuruluşlarda kadrolu ve özel hizmet alımı yoluyla görev yapan 1204 işgören oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklem çapı Yamane'nin sosyal bilimler için örneklem çapı belirleme formülü kullanılarak 384 olarak hesaplanmıştır. Örneklem grubu Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı Bolu, Düzce ve Sakarya illerinde görev yapan personel arasından kolayda örneklem belirleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Örneklem grubundan verilerin toplanmasında anket formu kullanılmıştır. Hazırlanan anket formları 384 personele dağıtılmış 350 anketin geriye dönüşü sağlanmıştır. Geriye dönüşü sağlanan 350 anketin 330 u değerlendirmeye alınmıştır. Anket formu demografik ve kişilik özelliğine ilişkin sorular ile iş stresi ve tükenmişliğe ilişkin ifadeleri içeren dört bölümden oluşmaktadır. Ölçek olarak Freidman ve Rosenman tarafından geliştirilen kişilik envanteri, Aktaş tarafından geliştirilen iş stresi ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçekleri kullanılarak elde edilen verilerin testi istatistik paket programı kullanılarak yapılmıştır. Pearson korelasyon, regrasyon, T ve ANOVA testleri kullanılarak verilerin analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda iş stresi ile tükenmişlik puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. A tipi kişilik özelliği taşıyanların iş stresi düzeyleri belirli bir oranda tükenmişliklerini etkilerken, B tipi kişilik özelliği taşıyanların iş stresi düzeyleri ise tükenmişliklerini yine belli bir oranda etkilemekte geri kalanı ise diğer değişkenler tarafından etkilendiği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler : Kişilik Özellikleri, İş Stresi, Tükenmişlik, A Tipi - B Tipi Kişilik

Sayfa Adedi : 92

Danışman : Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU

**RESEARCH ON THE RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY
TRAITS AND THE IDENTIFICATION OF WORK STRESS AND
BURNOUT
M.S. Thesis**

Derya ZOR

**GAZI UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES
March 2018**

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the worker's personality traits on the effect of work stress and exhaustion. A research has been done on a staff of the Ministry of Family and Social Policies on the basis of this purpose. The population of the research is consists of 1204 workers-staffed and special service procedure working in day/overnight institutions that are under the Ministry of Family and Social Policies in Bolu, Düzce and Sakarya. The sample module of the research has been calculated as 384 by means of Yamane's Formula of determining sample module for social sciences. The sample group has been selected among the staff working for the Ministry of Family and Social Policies in Bolu, Düzce and Sakarya by using the method of determining sample. A questionnaire form has been used in the collection of data's from the sample group. Prepared questionnaire forms have been distributed to 384 staffs and 350 feedbacks of questionnaires have been taken back. The feedbacks of 330 questionnaires of 350 that have been taken back have been assessed. The questionnaire form is comprised of four parts including the question about demographic / personality traits and the questions about work stress and exhaustion whatsoever. As scale, the personality inventory scale developed by Freidman and Rosenman, work stress scale by Aktas and Maslach's exhaustion scale have been used. Datas which have been obtained has been tested through statistical packet program. Pearson correlation, regression, T and ANOVA tests have been used in the analysis of datas. A positively meaningful correlation at between work stress and exhaustion points have been found at the end of the analysis. While the work stress level of the ones carrying type A personality traits affects their exhaustion, work stress level of those carrying type B personality traits affects their exhaustion. As for the rest, it is through they are affected by other variants.

Key Words : Personality Traits, Work Stress, Burnout, Type A - Type B Personality.

Page Number : 92

Supervisor : Ass. Prof. İrfan YAZICIOĞLU

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI.....	ii
JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI.....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZ.....	v
ABSTRACT.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	xi
BÖLÜM 1	1
GİRİŞ.....	1
1.1.Araştırmanın Konusu ve Önemi.....	2
1.2. Araştırmanın Amacı	4
1.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları.....	6
1.4. Varsayımlar	6
1.5. Tanımlar ve Kısaltmalar.....	7
BÖLÜM 2	9
KİŞİLİK KAVRAMI VE KAPSAMI.....	9
2.1. Kişilik Tanımı	9
2.2. Kişilik Kavramının Özellikleri.....	10
2.3. Kişiliği Belirleyen Faktörler.....	11
2.3.1. Kalıtım	11
2.3.2. Sosyo-Kültürel Sınıf.....	11
2.3.3. Aile	11
2.3.4. Sosyal Sınıf.....	12

2.3.5. Coğrafi ve Fiziki Çevre	12
2.4. Kişilik Modelleri	12
2.4.1. A Tipi ve B Tipi Kişilik.....	12
2.4.2. A Tipi Kişilik.....	14
2.4.3. B Tipi Kişilik	16
BÖLÜM 3	17
STRES KAVRAMI VE KAPSAMI	17
3.1. Stresin Tanımı	17
3.2. Stres Kaynakları	17
3.2.1.Çevreden Kaynaklanan Stres Faktörleri	18
3.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları.....	18
3.2.3. Bireysel Stres Kaynakları ve İş gören Kişiliği	19
3.3. İş Kavramı	19
3.4. İş Stresi	20
3.5. İş Stresinin Kaynakları	22
3.5.1. Örgüt İçi İş Stresi Kaynakları	23
3.5.2. Bireysel İş Stresi Kaynakları	23
3.6. İş Stresi Etkileri ve Sonuçları.....	24
BÖLÜM 4	25
TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE KAPSAMI.....	25
4.1. Tükenmişlik Kavramı.....	25
4.2. Tükenmişlik Modelleri.....	25
4.2.1. Freudenberger Tükenmişlik Kuramı	29
4.2.2. Maslach Tükenmişlik Kuramı	29
4.2.3. Cherniss Tükenmişlik Kuramı.....	29
4.2.4. Meier Tükenmişlik Kuramı	30
4.2.5. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Kuramı	30

4.2.6. Pines Tükenmişlik Kuramı	30
4.2.7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Kuramı	31
4.2.8. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Kuramı.....	31
4.2.9. Leiter Tükenmişlik Modeli.....	31
4.2.10. Gaines ve Jarmier'in Tükenmişlik Modeli	32
4.3. Tükenmişliğin Belirtileri	32
4.3.1. Fiziksel Belirtiler	32
4.3.2. Davranışsal Belirtiler	32
4.3.3. Psikolojik Belirtiler.....	33
4.4. Tükenmişliğin Sonuçları	33
4.4.1. Bireysel Sonuçlar.....	34
4.4.2. Çalışma Hayatı Üzerindeki Sonuçları	34
4.4.3. Aile Hayatı Üzerindeki Sonuçları.....	35
4.5. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları	35
BÖLÜM 5	36
YÖNTEM	36
5.1 Araştırmanın Modeli ve Örnekleme Süreci	36
5.2. Veri Toplama araçları ve Yöntemi.....	37
5.3. Verilerin Analizi.....	38
5.4. Araştırmanın Ölçekleri.....	38
5.4.1. Demografik Değişkenler.....	38
5.4.2. Kişilik Özelliği Tanıma Ölçeği.....	38
5.4.3. İş Stresi Ölçeği.....	39
5.4.4. Tükenmişlik Ölçeği	39
5.5. Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenirliliğinin Değerlendirilmesi	39
5.5.1. Kişilik Özelliği Tanıma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi	40
5.5.2. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi	41

5.5.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi	42
BÖLÜM 6	44
BULGULAR	44
6.1 Araştırmanın Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular	44
6.2. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular.....	48
6.2.1. Çalışanların Kişilik Özellikleri İle İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular	48
6.2.2. Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması.....	49
6.2.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması	55
BÖLÜM 7	61
SONUÇ ve ÖNERİLER	61
7.1. Sonuç.....	61
7.2. Öneriler.....	65
KAYNAKLAR	68
EKLER	76
EK 1. Kişisel Bilgi Formu.....	77
EK 2. Kişilik Özelliği Tanıma Testi.....	78
EK 3. İş Stres Ölçeği.....	79
EK 4. Maslach Tükenmişlik Envanteri	82

TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1 <i>A ve B Tipi Kişilik Yapıları</i>	13
Tablo 5.1 <i>Kişilik Özelliği Tanıma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizine Ait Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri</i>	40
Tablo 5.2 <i>Kişilik Özelliği Tanıma Ölçek İstatistik Değerleri</i>	40
Tablo 5.3 <i>İş Stresi Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizine Ait Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri</i>	41
Tablo 5.4 <i>İş Stresi Ölçek İstatistik Değerleri</i>	42
Tablo 5.5 <i>Tükenmişlik Ölçek İstatistik Değerleri</i>	42
Tablo 5.6 <i>Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizine Ait Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri</i>	43
Tablo 6.1 <i>Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı</i>	44
Tablo 6.2 <i>Araştırmaya Katılanların Yaş Değişkenine Göre Dağılımı</i>	44
Tablo 6.3 <i>Araştırmaya Katılanların Mezuniyet Değişkenine Göre Dağılımı</i>	45
<i>Araştırmaya Katılanların Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı</i>	45
Tablo 6.5 <i>Araştırmaya Katılanların Kurumdaki Statü Değişkenine Göre Dağılımı</i>	46
Tablo 6.6 <i>Araştırmaya Katılanların Kurumdaki Göreviniz Değişkenine Göre Dağılımı</i> ...	46
Tablo 6.7 <i>Araştırmaya Katılanların Kişilik Tiplerine Göre Dağılımı</i>	47
Tablo 6.8 <i>Araştırmaya Katılanların Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Dağılımı</i>	47
Tablo 6.9 <i>A Tipi Kişilik Özelliği Gösteren Çalışanların İş Stresi düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi</i>	48
Tablo 6.10 <i>B Tipi Kişilik Özelliği Gösteren Çalışanların İş Stresi Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi</i>	49
Tablo 6.11 <i>Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklaşması</i>	50

Tablo 6.12 Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması	50
Tablo 6.13 Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşması	51
Tablo 6.14 Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşması	51
Tablo 6.15 Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Kurumdaki Statü Değişkenine Göre Farklılaşması	52
Tablo 6.16 Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Kurumdaki Görev Değişkenine Göre Farklılaşması	53
Tablo 6.17 Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Çalıştığınız Kuruluş Değişkenine Göre Farklılaşması	54
Tablo 6.18 Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Kişilik Tipi Değişkenine Göre Farklılaşması	55
Tablo 6.19 Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması	55
Tablo 6.20 Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması	56
Tablo 6.21 Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşması	56
Tablo 6.22 Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşması	57
Tablo 6.23 Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Kurumdaki Statü Değişkenine Göre Farklılaşması	58
Tablo 6.24 Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Kişilik Tipi Değişkenine Göre Farklılaşması	58
Tablo 6.25 Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Kurumdaki Görev Değişkenine Göre Farklılaşması	59
Tablo 6.26 Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalıştığınız Kuruluş Değişkenine Göre Farklılaşması	60

BÖLÜM 1

GİRİŞ

Kişilik özellikleri ile iş stresi ve tükenmişlik kavramları özellikle son yıllarda davranış bilimcilerinin başlıca ilgi alanlarından biri haline gelmiştir. Tükenmişlik (Burnout) ifadesi ilk defa 1974 de Freudenberger ile ortaya atılmış ve iş stresi ile birlikte olarak incelenmeye başlanmıştır (Topaloğlu, Koç & Yavuz, 2007, s. 32). Tükenmişlik özellikle, insanlarla çok sıkı iletişim gerektiren işlerde görülen, stresle başa çıkamama sonucunda gözlenen insan bedeninde tükenme hissinin her haliyle ortaya çıkan duygu durumudur (Tuğrul & Çelik, 2002, s.1).

Yapılan daha önceki araştırmalarda ve bu araştırmada kişilik tiplerinin iş stresi ve tükenmişliğe etkilerinin sonuçları üzerinde durulmasının sebebi günümüzde iş stresi ve tükenmişlikle ilgili hastalıkların giderek çoğalmasındır. Özel sektör ve kamu sektöründeki her kademedeki çalışmanı etkileyebilen bu durum; işten soğuma, işe devamsızlık, kurumsal olarak performans düşüklüğü, kişisel bedensel ruhsal hastalıklar, davranış bozuklukları ve depresyona neden olabilmektedir (Sabuncuoğlu & Tüz, 2001 s. 229).

Araştırmanın bir başka değişkeni olan kişilik ise bir insanı diğerlerinden ayıran özelliklerin hepsini ve davranış biçimini belirtir (Yörükoğlu, 2000. s, 33). Konunun uzmanları tarafından kişilik tipleri ile ilgili birçok tip-model oluşturulmuştur. Kişilik tipi; kişileri ve kişilerin neyi ve hangi amaçla yaptıklarını anlamaya sağlayan, kişilerin yapabileceklerini, yapamayacaklarını ve kişinin seçimlerindeki eğilimlerini anlayabilen bir sistemdir (Yıldız, Boz ve Yıldırım, 2002 s. 216).

Bu tez Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı kurum ve kuruluşlarda görev yapan iş görenlerin kişilik özellikleri (A tipi / B tipi) ile iş stresi ve tükenmişlik ilişkisini incelemeye yönelik olarak yedi bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölüm giriş ile başlamıştır. İkinci

üçüncü ve dördüncü bölümde araştırmanın değişkenlerini ve kavramlarını içeren bilgiler verilmiştir. Beşinci ve altıncı bölümde araştırmanın yöntemi ile demografik yapısına ilişkin bulgular, anket formuna yönelik işlemler açıklanmakta, verilere yönelik bilgiler, verilerin analizi, yapısal modelin ve hipotezlerin test edilmesi ve testler sonucunda ulaşılan bulgulara bağlı olarak yapılan değerlendirmeler yer almaktadır. Yedinci bölümde elde edilen bulgular doğrultusunda değerlendirmeler yapılarak sonuçlar çıkarılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

1.1.Araştırmanın Konusu ve Önemi

Çalışmak kişinin hayatındaki en önemli rollerden biridir. Kişilerin niçin çalıştıkları hakkında çok fazla sebep belirtilebilir. Çalışmak, şüphesiz insan mutluluğunun, hayattan doyum sağlamanın sebeplerinden biridir. Freud konuşmasının birinde, ruh sağlığı için temel olarak “çalışma ve sevmeyi” göstermiştir.

Stres; baskı, zorlama, gerilim gibi sözcüklerle anlatılabilir. Stresin mutlaka kötü bir anlam taşıması gerekmez çünkü stresin olumlu bir değere de sahip olduğu unutulmamalıdır. Stresin bireysel yönü olduğu gibi örgütsel yönü de mevcuttur. Stres, kişiler üzerinde etki yapan ve kişilerin davranışlarını, diğer insanlarla ilişkilerini, iş verimini, etkileyen bir kavramdır (Koç & Topaloğlu, 2010, s. 230).

İş stresinin oluşmasını; çalışan ile çevresindeki etkileşimden dolayı ortaya çıkan gerilim olarak belirtebiliriz. Bir diğer deyişle çalışan üzerinde iş ortamının yaptığı baskı ile çalışanın performansını etkilenmesi iş stresi sebebidir. Sonuç olarak, iş stresi durağan değil değişken yapıdadır (Efeoğlu, 2006, s. 22). Çalışanın kişisel özellikleri ve özel hayatının kendisine yüklediği sorumluluklar ile birlikte kişide iş stresi artabilmektedir.

Tükenmişlikle ilgili en çok kullanılan tanım, konuyla ilgili araştırma yapan kişiler arasında en önemli isim olan Maslach tükenmişlik envanterini geliştiren Christina Maslach’a ait olan tanım olarak değerlendirilebilir. Bu tanımda duyguların tükenmesinden, hissizleşmeden ve kişisel başarısının düşük hissedilmesinden bahsetmektedir. Diğer bir ifadeyle tükenme hissi; iş, meslek, görev icabı diğer bireylerle iletişim halinde olan bireylerde görülen hissizleşme, duygu tükenmesi ve bireysel düşük iş motivasyonu olarak tanımlanabilir (Kayabaşı, 2008, s.192).

Tükenmişlik örgütlerde çok yaygın olan bir durumdur. Çalışanların büyük bir kısmı tükenmişliğe hayatlarının bir noktasında yakalanabilirler. Fakat bu ani bir şekilde gelişim gösteren bir duygu durumu yerine uzun bir süreçte değişik etmenlerden etkilenerek ortaya çıktıktan sonra da bireyin psikolojisini etkileyerek, bireyin aile içinde, iş çevresinde ve sosyal çevresinde sorunlara neden olabilir. Tükenmişlik, hizmet sektöründe görev yapan bireylerde daha fazla görülmektedir. Öncelikle kurumların, örgütlerin Yönetim kademesindeki çalışanlarda, olaylara yön ve karar verecek çalışanlarda, okul yöneticilerinde, öğretmenlerde ve takım liderlerinde görülme olasılığı çok yüksektir (Kayabaşı, 2008, s. 193).

Çalışanların davranışlarını önceden tahmin edebilmek ve bu yolla çalışanların ihtiyaçlarına mümkün olduğunca doğru cevap verebilmek adına son yıllarda kurum yöneticileri tarafından kişilik kavramına verilen önem giderek artmıştır. Çünkü kişiliğin bireyin çalıştığı kurumu algılamasından, iş yapış şekline kadar pek çok unsurla ilişkisi olduğu görülmektedir. Kurumsal açıdan bütün bireylerin kişilik özellikleri önemli olmakla birlikte, özellikle “yön tayin edici, politika üretici” konumunda bulunan yöneticilerin kişilik özellikleri, üzerinde sıklıkla durulan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü sürekli gelişim gösteren toplumun ihtiyaçlarına cevap verebilmek için yöneticilerin bir lider olarak hareket etmeleri ve bu yönde davranış sergilemeleri; bu davranış biçimini yakalayabilmek için ise, öncelikle kendilerini yeterince tanımaları gerekmektedir. Bu durum; kişilik unsurunun kurumlar açısından önemini ortaya çıkarmaktadır.

A tipi kişilikte olan denekler B tipi deneklere göre kendilerini daha fazla zorlamışlar fakat daha az yorgunluk belirtmişlerdir. B tipi kişiliklere göre daha başarılıdırlar fakat yinede A tipi kişiliklerin işlerinde daha uzun saatler çalıştıkları ve B tipi kişiliklerin ise dikkat gerektiren işlerde daha başarılı oldukları belirlenmiştir (Aydın, 2008, s. 25).

A tipi davranışların özellikleri:

- İki farklı şeyi aynı anda düşünmek veya yapmak,
- Daha çok işi daha az zamana sıkıştırmak
- Çevreyi ve güzel şeyleri farkına varamama veya ilgisizlik
- Diğer kişilerden de daha hızlı konuşmalarını isteme
- Bir şeyin iyi olmasını için kendin yap sözüne inanma

- Sürekli diz oynatma ya da parmak tıkırdatma gibi davranışlarda bulunma
- Geç kalmamaya sürekli özen gösterme
- Boş oturup hiçbir şey yapmamakta zorlanma
- Çocuklarla oynarken bile her oyunu kazanmak isteme
- Kendinin ve başkalarının başarılarını da sayılarla ölçme (görülen hasta, yazılan makale sayısı vb.)
- Kendisinin hızlı ve iyi yapabileceği işlerin başka kişiler tarafından yapılırken sabırsızlanması olarak sıralayabiliriz.

B tipi kişiler ise A tipi davranışlara sahip olmama, çalışırken, sabırlı ve rahat olma davranışlarını içerir. "B-tipi" kişiler daha rahat, daha uysal, daha az rekabetçi ve daha az saldırgan olarak tanımlansa da B-tip'lerinin de stres yaşadıklarını, fakat zorlanmalar karşısında daha az paniğe kapıldıkları belirtilmektedir. Bu kişiler, biyokimyasal tepkiler ve yüksek kan basıncı açısından da A-tipi kişilerden farklıdır (Batıgün & Şahin, 2006, s. 33). Kültürel farklılıklara bakılmaksızın yapılan çalışmalarda ölçülen A tipi kişilik puanlarından yüksek alan bireylerin aynı zamanda tükenmişlik ölçümlerinden de yüksek aldıkları görülmüş olup daha çok iş yükü algısı yaşadıkları belirtilmektedir (Şahin, Basım & Akkoyun, 2011, s. 32).

İş stresi ve tükenmişlik ile kişilik özelliklerine bağlı davranışsal tepkileri ölçen iş stresi, tükenmişlik ve kişilik özellikleri kavramları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmanın olup olmadığını belirlemek amacıyla yerli ve yabancı literatür incelenmiştir. Ancak, tüm bu değişkenleri bünyesinde toplayan bir araştırmaya rastlanamamıştır. Bu araştırma; kişilik özellikleri, iş stresi ve tükenmişlik ilişkisini birlikte inceleyen çalışmaların yetersiz olması, stres ve tükenmişliğin yoğun yaşandığı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı kuruluşlarda daha önce böyle bir çalışmanın yapılmamış olması ve ASPB'de çalışan iş görenlerin stres ve tükenmişliğinin kişilik özellikleri ile ilişkili olup olmadığını ortaya koyacak olması açısından önemlidir.

1.2. Araştırmanın Amacı

İşgörenlerin kişilik özelliğinin, iş stresi ve tükenmişlik üzerinde etkisinin olup olmadığının belirlenmesi araştırmanın temel amacıdır. Bu etkinin demografik değişkenler açısından

farklılaşmalarının tespit edilmesi araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Bu bilgiler çerçevesinde araştırmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

Temel hipotezler:

H₁: A tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: B tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Yardımcı hipotezler;

İş görenlerin “iş stres” düzeylerinin demografik değişkenler açısından farklılaşmasına yönelik hipotezler aşağıda sıralanmıştır:

H_{3a}: Çalışanların iş stresi düzeyleri “cinsiyet” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{3b}: Çalışanların iş stresi düzeyleri “yaş” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{3c}: Çalışanların iş stresi düzeyleri “eğitim düzeyi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{3d}: Çalışanların iş stresi düzeyleri “toplam çalışma süresi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{3e}: Çalışanların iş stresi düzeyleri “kurumdaki statü” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{3f}: Çalışanların iş stresi düzeyleri “görev” değişkenleri açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{3g}: Çalışanların iş stresi düzeyleri “çalıştığı kuruluş” değişkenleri açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{3h}: Çalışanların iş stresi düzeyleri “kişilik tipi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

İş görenlerin “tükenmişlik” düzeylerinin demografik değişkenler açısından farklılaşmasına yönelik hipotezler aşağıda sıralanmıştır:

H_{4a} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “cinsiyet” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{4b} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “yaş” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{4c} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “eğitim düzeyi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{4d} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “toplam çalışma süresi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{4e} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “kurumdaki statü” değişkenleri açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{4f} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “kurumdaki görev” değişkenleri açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{4g} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “çalıştığı kuruluş” değişkenleri açısından anlamlı olarak farklılaşır.

H_{4h} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “kişilik tipi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır.

1.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırmanın sonucunda bulunan bulgular, verilerin toplanmasında kullanılan örnekleme göre değişebileceğinden araştırmanın bulguları, verilerin toplandığı örneklem grubu ile sınırlıdır. Araştırmadaki değişkenler (statü, kuruluş adı vs.) zamanla değişikliğe uğrayabileceğinden araştırmanın bulguları, araştırmanın yapıldığı zaman dilimi ile sınırlıdır.

Araştırma zaman ve bütçe kısıtları nedeni ile ASPB’ye bağlı Bolu, Düzce ve Sakarya illerinde bulunan gündüzlü ve yatılı kuruluşlarda görev yapan kadrolu ve özel hizmet alımı yoluyla çalışan personeller ile sınırlandırılmıştır.

1.4. Varsayımlar

Araştırma, aşağıdaki varsayımlar çerçevesinde gerçekleştirilecektir.

- ASPB' ye bağlı çeşitli kurum ve kuruluşlarda görev yapan alışanlının kişilik özellikleri, iş stresleri ve tükenmişliğe ilişkin belirli bir algı ve farkındalık düzeyine sahip oldukları varsayılmıştır.
- Araştırmaya katılan çalışanların anketlerdeki maddeleri içtenlikle cevapladıkları varsayılmıştır.
- Araştırma için kullanılan veri toplama araçlarının, araştırmanın amacına uygun olduğu varsayılmıştır.

1.5. Tanımlar ve Kısaltmalar

ASPB; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı

Hizmet Alımları (Taşeron): İngilizce “outsourcing” kelimesinin karşılığıdır. Türkçe literatürde; dış kaynaklardan yararlanma, hizmet sözleşmeleri, satın alma veya taşeron istihdamı olan hizmet alımları yöntemi son dönemlerde sağlık alanı başta olmak üzere sosyal hizmet ve yardım alanlarında da kullanılmaya başlanmıştır.

Kuruluş; Sosyal hizmet kuruluşları; 2828 Kanunun amacına uygun olarak faaliyette bulunan kuruluşlar olup bunlardan;

ocuk Yuvaları; korunmaya muhtaç çocuklardan ve SSC – SM çocuklardan 0-6,7-12 yaş gruplarına yönelik kız ve erkek çocuklara hizmet veren yatılı bir sosyal hizmet kuruluşudur. Ülkemizdeki ocuk yuvaları kapatılarak sevgi evlerine ve ocuk evlerine dönüşmüştür (ASPB 2015, s. 198)

Yetiştirme Yurtları; korunmaya muhtaç 13-15,16-18 yaş gruplarına yönelik kız veya erkek çocuklara hizmet veren yatılı bir sosyal hizmet kuruluşudur. Ülkemizdeki yetiştirme yurtları kapatılarak sevgi evlerine ve ocuk evleri sitelerine dönüşmüştür (ASPB 2015, s. 198)

Huzurevleri; öncelikle kimsesiz, muhtaç yaşlı ve 60 yaş üstü bireyleri huzurlu bir ortamda etkileşimlerini sağlayarak geri kalan yaşantılarını sürdürülebilir kılmak amacıyla kurulan ücretli veya ücretsiz yatılı sosyal hizmet kuruluşlarıdır.(ASPB 2015, s. 198)

KKE (Konukevi); şiddet veya istismar mağdur, erkek veya kadın 18-60 yaş arası bireylere yönelik, geçici hizmet veren, yatılı bir sosyal hizmet kuruluşudur(ASPB 2015, s. 198).

ÇEKOM (Çocuk Evleri); korunmaya muhtaç çocukların kaldığı belirli yaş gruplarında kız veya erkek çocukların kaldığı ev sistemindeki birimlerdir(ASPB 2015, s. 198).

SHM: 8Sosyal Hizmet Merkezleri); ihtiyaç sahiplerinin belirlenerek sosyal hizmet müdahalesinin ve takibinin yapılabilmesi, çocuk, genç, kadın, erkek, özürlü, yaşlı bireylere ve ailelerine koruyucu, önleyici, destekleyici hizmetlerin verildiği, saha çalışmalarının, alan taramalarının ve sosyal inceleme neticesinde risk haritalarının çıkartıldığı daha çok arz talep odaklı hizmet veren gündüzlü bir sosyal hizmet kuruluşlarıdır(ASPB 2015, s. 198).

BÖLÜM 2

KİŞİLİK KAVRAMI VE KAPSAMI

Çalışmanın bu bölümü, öncelikle kişilik kavramı ve kişilik özellikleri hakkındaki kavramsal bilgileri ve bu konularla ilgili yapılan araştırma sonuçlarını içermektedir. Dolayısıyla bu bölümde kişilik tanımlamalarına, kişiliği belirleyen faktörlere ve kişilik tiplerine yer verilecektir.

2.1. Kişilik Tanımı

Kişilik terimi Latince de kişi "persona" kelimesinden geldiği söylenmiştir. Latincedeki "maske" anlamındaki "persona" kelimesi ile kişiler arasındaki fark anlatılmak istenmiştir (Yanbastı, 1990, s.9). Kişilik kavramıyla ilgili bugüne kadar çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Kişilik psikolojisi ise ilk kez 1930'lu yıllarda sosyal bilimlerden ayrılarak bir bilimsel disiplin olarak ele alınmıştır. Kişilik konusu için günümüzde henüz bir tanım üzerinde aynı fikirde uzlaşmamıştır. Çok fazla bilim insanı çok fazla kişilik tanımında bulunmuştur (Saltürk, 2006, s. 80).

Cüceloğlu'na (2003) göre kişilik bireyin iç ve dış çevresi ile oluşturduğu, diğer kişilerden tutarlı, ayırt edici ve yapılaşmış bir ilişki şeklidir (s.404). Benzer şekilde kişilik, bireylerin kendi yaşam durumlarına olan uyumunu tanımlayan, duygu ve düşünceleri içeren ayırıcı davranışlar olarak ifade edilmektedir. Başka bir ifade ile kişilik, fiziksel özelliklerin, içgüdülerin, deneyimlerin, bireyin çevresine uyum sağlamak amacıyla yaptığı davranışların ve duyguların, düşüncelerin, yeteneklerin ve alışkanlıkların oluşturduğu bütündür (Malkoç, 2011, s. 17).

Toplumbilimcilerine göre kişilik; “Bireyin toplum içinde edindiği alışkanlıkların ve davranışların tümü”. Ruhbilimcilere göre ise; “Kişinin kendine özgü düşüncelerini ve sergilediği davranışlarını belirleyen sistemlerin bütünü” olarak tanımlanır (Özdemir vd. 2012, s. 567).

Kişilik ile ilgili çok fazla görüş ortaya atılmış olup beş faktör kişilik kuramı bu farklı görüşleri bir çatı altında birleştirmiş görünmektedir. Yapılan araştırmalarda kişilik ile ilgili çalışmaların; dışadönüklük, duygusal denge/nevrotizm, yumuşak başlılık, sorumluluk ve deneyime açıklık/kültür olarak beş faktörde derlenebileceğini göstermiştir. Bu faktörler yapılan birçok kültürler arası çalışmada teyid edilmiştir (Bacanlı, İlhan & Aslan, 2009, s. 262).

Araştırma gereği yapılan tanımlardan yola çıkarak kişilik ile ilgili şu sonuca ulaşılmaktadır; bireyin doğuştan getirdiği nispeten kalıcı özellikler ile bireyin içinde bulunduğu çevrede şekillendirdiği, özellikle kişilerarası ilişkilerde gözlemlenebilen, kendisini diğerlerinden ayıran tutarlı davranışlarıdır şeklinde tanımlanabilir.

2.2. Kişilik Kavramının Özellikleri

Kişilik konusunda yapılan tanımlara bakıldığında kişilik özelliklerini, bireyin doğuştan gelen ve sonradan oluşan özellikleri olarak çevresinde sergilediği davranışların tümü olarak tanımlayabiliriz.

Fiziksel ve ruhsal özellikler ise bireyin davranışlarının toplamından oluşur ve bireyin davranışlarına yön verir. Bununla birlikte her kişilikte doğuştan getirilen bir mizaç vardır ve bu mizaç kişiliğin vazgeçilmez bir parçasını oluşturur. Başka bir ifadeyle; diğer değişkenlerin eşit olması durumunda, iyi insanları kötü insanlardan, nazik insanları kaba insanlardan kolayca ayırabilir ve daha çok severiz. Yukarıda belirttiğimiz özellikler bireyin kişiliğini oluşturmakla beraber sosyal çevresinde ve toplumda var olduğunu gösterebilmektedir. Kişiliğin bazı özellikleri ise aşağıda belirtilmiştir (Güney, 2006, s. 188).

- Kişisel dengenin ürünüdür,
- Kişilik bazı davranışların toplamıdır,
- Özel çevre ile ortaya konulan bir olgudur,

- Belli zamanlardaki davranışların birleşmesinden oluşur,
- Davranışlara yön veren ve idare eden bir kavramdır.

Kişilik özellikleri değişik olaylara göre meydana çıkan farklı hislerle verilen tepkilere göre kişilerin kendisini ve karşısındaki bireyi tanımlamak üzere kullandığı kavramlardır.

2.3. Kişiliği Belirleyen Faktörler

Kişiliğin oluşmasını etkileyen faktörlerin anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Aşağıda, bu faktörler birkaç grup olarak toplanarak ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

2.3.1. Kalıtım

Kişiliği belirleyen ilk faktör kalıtım (irsiyet) yani soyaçekimdir. Bu özellikler kişinin anne babasının kromozomları yoluyla bir kuşaktan diğer kuşağa aktardığı biyolojik faktörlerdir. İnsanlar kişisel özelliklerinin çoğunu kalıtsal olarak (saç, göz, ten renkleri, boy uzunluğu, yürüyüş ve duruş biçimleri) doğuştan getirirler. Kalıtım çok basit deyişle çevrenin etkisiyle kalıcı değişikliğe uğrayamayan özelliklerin ana ve babanın kromozomları ile nesilden nesile geçmesi olup insanın tüm yaşamına biçim veren önemli bir etkidir (Eroğlu, 1998, s. 140; Köknel, 1995, s. 27).

2.3.2. Sosyo-Kültürel Sınıf

Birey içinde doğduğu toplumun bir parçası olmak için ‘toplumsallaşma’ sürecinden geçmektedir. Birey bu süreçte doğuştan getirdiği birtakım özelliklerle diğer üyelerden farklı tepkiler verirken, içinde bulunduğu topluluğa uyum sağlamak için de toplumsal kabullere uyarak öteki üyelerle benzeşir. Bu noktada önemli olan bireyin kişiliğini tamamen sosyal çevresine göre şekillendirmesi değil, bireyin sahip olduğu kalıtsal özelliklerle çevresel faktörleri düzenleyen bir planlayıcı görevi görmesidir (Bandura, 1999, s. 4).

2.3.3. Aile

Bireyin karşılaştığı ilk sosyal ortam ve dolayısıyla toplumsallaşmanın ilk basamağı ailedir. Daha büyük sosyal sistemlerin yapı taşı olarak kabul edilen aile sistemi bireyin

toplumsallaşma basamaklarında evlenme, çocuk anne-baba ilişkileri ve kardeşler arası ilişkiler kişiliğin şekillendiği ilk evrelerdir (Saltürk, 2006, s. 22).

2.3.4. Sosyal Sınıf

Bireylerde kişiliğin gelişiminde bir diğer etmen de içinde bulunduğu sosyal sınıflardır. Kişilerin içinde bulunduğu sosyal sınıfların düşünce ve yaşam tarzı, inanç şekli ve eğitim şartları bireylerin özelliklerini şekillendirmektedir. Bununla birlikte kişilerin ait oldukları sosyal sınıflar ve içinde buldukları alt kültürler de kişiliğin gelişiminde etkili olmaktadır.

2.3.5. Coğrafi ve Fiziki Çevre

Bireyin yetiştiği bölgenin iklimi, fiziksel özellikleri ve benzer unsurlar bireyin yaşam tarzına ve dolaylı olarak da kişilik özelliklerine etki edebilmektedir. Nesiller boyu o yörede yaşayan insanların davranışsal özellikleri yöre insanına miras kalmıştır. Bu durum coğrafi ve fiziki faktörlerin kişilik üzerine dolaylı etkisinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir (Eroğlu, 2010, s. 215).

2.4. Kişilik Modelleri

Kişilik karmaşık bir olgudur. Kişilik modellerini belirlemek üzerine uzunca süredir yapılan çalışmalarda kişilik testleri kullanılmıştır. Bu testler bireylerde hangi kişilik özelliklerinin farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla ve hangi özelliklerin araştırılacağı belirlenerek kullanılır. Hazırlanan testler çok sayıda insana uygulanarak test normları oluşturulur. Tekrar araştırmalar yapılarak test normlarının geçerliliği ve güvenilirliği tespit edilir. Bu araştırmalar sonucu istenen özellikler ölçülebilen araçlarla test şekline getirilir. Kişilik oluşumu ve gelişimi ile ilgili yapılan araştırmalar sonucu birçok kuram geliştirilmiştir. Araştırmamızda A ve B tipi kişilik tipleri değerlendirilmiştir. (Durna, 2005, s. 275).

2.4.1. A Tipi ve B Tipi Kişilik

Meier Freidman ve Rosenman tarafından ilk kez ortaya atılan kavramda kişilik tiplerini A ve B tipi kişilik olarak belirtmişlerdir. Kardiyolog olan Freidman ve Rosenman tarafından belirtilen fikir, oturma odasının sandalyelerinin tamiri sırasında sandalyelerin çoğunun sadece önden yırtıldığını söyleyen döşemecinin sözleri üzerinden harekete geçen iki

kardiyolog muayenehaneye gelen kalp hastalarının birçoğunun endişeli olduklarını ve sandalyede otururken zor zaman geçirdikleri sonucuna vardılar. Bu sonuçtan yola çıkan Friedman ve Rosenman hastalarının iki farklı kişilik davranışı sergiledikleri sonucuna vararak kişilik tiplerine vardılar. Klinik uygulamaları sonucunda bu davranış farklılıklarının kişilik esaslı olduğuna karar verdiler (Durna, 2005, S. 277). Freidman ve Rosenman ile 1950’lerin sonlarında iş stresiyle ilişki kurularak ortaya çıkarılan “A tipi” ve “B tipi” kişilik biçimleri günümüzde geniş kabul görmüştür (Akıncı, Güven & Demirel, 2015, s. 406).

A ve B tipi kişiliğe sahip olan bireylerin iş ortamında ve sosyal çevresinde stres yaşamaları üzerine yapılan çalışmaların sonuçlarına göre; A tipi kişiliğe sahip bireylerde kalp rahatsızlıklarının B tipi kişiliğe sahip bireylere göre iki kat daha fazla olma ihtimali tespit edilmiştir. Söz konusu tipoloji ortaya atıldıktan sonra kişilik tiplerinin etkisi sosyal psikoloji, örgütsel psikoloji, endüstriyel psikoloji, psikofizyoloji, kardivasyoküler ve mesleki hastalıklar alanlarında yaygın çalışılan bir konu haline gelmiştir. (Yıldız & Özsoy, 2013, s. 270). Tablo 2.1 de A ve B tipi kişilik tipleri karşılaştırmalı olarak aşağıda verilmiştir.

Tablo 2.1

A ve B Tipi Kişilik Yapıları

A TİPİ KİŞİLİK YAPISI	B TİPİ KİŞİLİK YAPISI
Daima eylem halindedirler.	Zamanla ilgileri pek yoktur.
Hızlı yürürler	Sabırlıdırlar
Hızlı yerler	Övünmekten hoşlanmazlar
Hızlı konuşurlar	Yumuşak başlıdırlar
Sabırsızdırlar	İçleri rahat bir şekilde dinlenirler
Bir anda iki şeyi yaparlar	Asla acele etmezler
Boş zamanları yoktur	İşi hemen bitirme baskısı altında değildirler
Sayılarla başarıyı ölçme eğilimindedirler	Oyunları ve sporları kazanmak için değil eğlenmek için yaparlar
Sayılarla karşı saplantılıdırlar	
Agresiftirler	
Rekabetçidirler	
Sürekli zaman baskısı altındadırlar	

Kaynak: Luthans, F. (1995). Organizational Behavior, İstanbul: Literatür, s.304

Yukarıdaki özellikler (Tablo 2.1.) dikkate alındığında A tipi kişiliğin daha fazla strese maruz kaldığı görülmekle birlikte son zamanlarda yapılan araştırmalarda B tipi kişiliğe sahip bireylere oranla stresle daha kolay başa çıkabildikleri veya stresi azaltabildikleri de

görülmüştür. Bazı sonuçlara göre A tipi kişilik özelliği gösteren bireyler hırslı, rekabetçi, aceleci ve zaman sıkıntısı olduğundan örgüt içerisinde çatışma yaşamaktadırlar. Diğer taraftan yönetim kademesinde olmayan A tipi kişiliğe sahip bireylerin daha aktif, işine daha bağlı ve aynı anda birden fazla iş yapabildiği için daha verimli olduğu görülmekle birlikte yönetici konumunda ki B tipi kişiliğe sahip bireylerin iş konusunda daha rahat, daha sakin ve işte kaliteye önem verdikleri için daha başarılı oldukları görülmektedir.

2.4.2. A Tipi Kişilik

“A Tipi Davranış”lara sahip bireylerin en temel özelliklerinden biri “zaman baskısı” hissetmeleridir. Bu kişiler sürekli olarak acelecidirler; saate karşı yarış halindedirler. Bir işi yapmayı düşündüklerinde bunu hemen yapmak isterler. Kişiler arası ilişkilerde saldırganlık davranmak belirgin özellikleridir. “En az sürede en çok iş” yapmak isterler. Hayatlarının rekabet üzerine kurulu olduğu söylenebilir. Kendilerinden başka herkesin “çok yavaş” çalıştıklarına inanırlar ve bu durumda da öfkelenirler. Başarı içgüdülerinin ve kendilerine duydukları saygının yüksek olduğu söylenebilir. Aynı zamanda birden çok işi tamamlama eğilimindedirler. Kendilerine verdikleri değeri sayılarla ölçerler (örnek: yöneticilerin ne kadar maaş aldıkları, cerrahların yaptıkları ameliyat sayısı ve öğrencilerin kaç tane dersten yüksek puan aldıkları üzerinde durdukları gibi).

“A Tipi Kişi”lerin, değer sistemlerini sağlam zeminden çok, standartların karşılanmasına dayandırdıkları için, itibar görme hususları vardır. Kendi içsel değerlendirmelerini harcadıkları “para”yla kıyaslayarak yaparlar. “Değer miydi, ne kadara mal oldu, ne kadar kazandılar, harcadılar” vb. türden soruların cevaplarını ararlar. Harcadıkları veya verdikleri para, sevgilerini ve şefkatlerini göstermek maksatlıdır. İlişkilerinde orta seviyede bir değiş-tokuş ve kabullenme vardır ki o da çoğunlukla paradır.

A tipi kişilik özelliği taşıyan bireylerin temel özellikleri, hareketli olmaları, aynı anda birden çok işi yapabilmeleri, boşa zaman harcamayı sevmemeleri, başarıyı sayısal verilerle ölçmeleri, rakamlara önem vermeleri, rekabeti sevmeleri, astlarına güvenmemeleri, zaman baskısı altında olmaları ve yoğun stres içinde olmalarıdır. Otokratik “liderlik” davranışlarının özelliklerinin A tipi kişiliği yansıttığı görülmektedir. Otokratik liderlik davranışını gösteren bireylerin temel özellikleri ise, astlara güvenmemeleri, yetki devretmemeleri, bu tip liderlere bağlı olarak çalışan astların işle ilgili konularda kendilerini

serbest hissetmemeleri, işle ilgili konularda astların düşüncelerine pek önem vermemeleri, iletişime açık olmamaları ve kararların tümünün örgütün üst düzeyinde alınmasından yana olmalarıdır.

“A Tipi” kişilik özelliğinin davranışlarını sergileyen kişilerin diğer bir belirgin özelliği ise (polyphasic thinking) “çok fazla düşünme” diye tabir edilen aynı anda birçok şeyi düşünme özelliğidir. Örnek verecek olursak hem haber dinlerken diğer yandan bulmaca çözmek gibi birden fazla iş yürütebilirler. Tatilde bile iş hayatından uzak bir şekilde bedenen işten uzaklaşmış olsa da aklında hep iş ile ilgili sorunlar ve çözümler üretmesi birer örnektir (Yıldız & Özsoy, 2013, s. 270). A tipi kişiliğe sahip bireylerin hiçbir şey yapmadan boş durmaları imkânsızdır. Bu durum bu kişilerin iş kolik eğiliminde olduğunu göstermektedir.

“A tipi” kişiliğe sahip olan bireyler “duygu”larının olduğunu inkâr edebilirler veya sahip olduklarının farkında değildirler. Oysaki A tipi kişiliğe sahip bireyin kesin bir konuşma tarzı vardır ve konuşmalarını belirli bir noktaya yönelik odaklanarak yaparlar. Cümleler arasında kuvvetli nefes aralıkları bulunur. A tipi kişiliğe sahip bireyler, birlikte çalıştığı kişiler için hedefler koyar bu beklentilerin olmamasında ise rahatsızlık hissederler. A tipi kişiliğe sahip bireyler genellikle benmerkezcidir ve kendi çoluk çocuğunu ihmal ederek fazlasıyla iş koliktirler (A. Baltaş & Baltaş, 2002, s. 148).

“A Tipi” kişilik özellikleriyle “stres” ilişkisini inceleyen çalışmaların çoğunda, A Tiplerinin B Tipi bireylerden özellikle aşırı rol yükleri olduğunda, daha fazla stres yaşadıkları da görülmektedir. Günümüz toplumunda “A Tipi” olanların çoğu aslında yaşamlarının hızlı akışından hoşnuturlar ve değişime karşı isteksizdiler (Yıldız & Özsoy, 2013, s.270). A tipi kişilik davranışı gösteren yönetim kademesindeki bireylerin iş stresi algılama düzeylerinin yüksek olduğu ve iş stresi ile kişilik özellikleri arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu belirtilmiştir (Aktaş, 2001, s. 39).

A tipi kişilik davranışı gösteren bireylerin en belirgin özelliği üzerlerinde zaman baskısı hissetmeleridir. A tipi kişiler daima aceleci ve zamana karşı yarış içindedirler. Rekabetçi özellikleriyle karşısındakilere düşmanca ve saldırgan bir tutum sergilerler. B tipi kişilik davranışı gösteren bireyler ise saldırgan ve düşmanca bir tutum sergilemez ve gerekmedikçe başarılarını göstermez ve kimseyle tartışmazlar (Durna, 2005, s. 277).

2.4.3. B Tipi Kişilik

B Tipi kişilik özelliği sergileyen bireyler ise A Tipi kişilik özelliği sergileyen bireylere göre iş konusunda daha rahat ve sakin olup, rekabetçi olmayan, işte kaliteye önem veren olarak tanımlanmaktadır (Batıgün & Şahin, 2006, s.33). Kişilik tipleriyle ilgili yapılan araştırmalarda B tipi kişilik özelliği sergileyen bireylerin A tipi kişilik özelliği sergileyen bireyler kadar sert ve yoğun davranışlar göstermediğinden A tipi kişilik özelliği gösteren bireyler kadar yüksek stres seviyesinde olmadıkları görülmüştür (Durna, 2005, s.275).

Aynı zamanda B tipi kişilik özelliği gösteren bireyler ailelerine ve kendilerine zaman ayırabilmekte sosyal çevresiyle vakit geçirebilmektedir. Sonuç olarak B tipi kişilik davranışı gösteren bireyler A tipinin göstermiş oldukları hırs, rekabet, benmerkezcilik, acelecilik ve telaşlı davranışların aksine sakin, konuşurken yavaş ve dikkatli konuşup iyi bir dinleyici oldukları söylenebilir (Özsoy vd. 2014, s.106). B tipi kişilik davranışı gösteren kişiler ise A tipi kişiler gibi düşmanca ve saldırgan davranışlar sergilemez. Gerek olmadıkça kimseyle tartışmazlar ve başarılarını göstermezler (Durna, 2005, s. 277).

Diğer bir taraftan kişilik tiplerini belirlerken A tipi veya B tipi olarak gruplandırmak, kişilik özelliklerinin davranışlarını sadece bu iki gruba ayırmak bir kısıtlamadır. Oysaki çalışanların kişilik özellikleri çeşitlidir ve çalışanların kişilik özelliklerini A tipi kişilik özelliği ve B tipi kişilik özelliği olarak gruplandırarak değerlendirmek mümkün olmayabilir (Özsoy vd. 2014, s.106).

BÖLÜM 3

STRES KAVRAMI VE KAPSAMI

İş stresi kavramını açıklamadan önce stresin ne olduğunun tanımlanmasında yarar vardır. Bu bölümde stres kavramının ne olduğuna, iş stresi kavramının ne olduğuna, kaynaklarına, sonuçlarına değinilerek, diğer kavramlarla ilişkileri literatürde konuyla ilgili yapılan çalışmalar gözden geçirilerek incelenecektir.

3.1. Stresin Tanımı

Günümüzde en yaygın olarak kullanılan kelimelerden biri olan stres, Latince “estricia” veya “stringere” kelimelerinden türemiş olduğu düşünülmektedir (Güçlü, 2001, s. 92). Stresle ilgili farklı yazarlar tarafından farklı tanımlamalar yapılmıştır. Farklı stres tanımlarına bakacak olursak; kelime anlamı olarak ruhsal çöküntü olan stres çok daha geniş anlamlarda kullanılmaktadır (Çelikkol, 2001, s. 89).

Stres insanın ruhsal ve bedensel olarak sınırlarının zorlanması sonucu ortaya çıkan psikolojik bir durumdur. Stres, aşırı ve genellikle istenmeyen uyarılara ve çevredeki tehdit edici olaylara karşı bireyde gelişen fizyolojik ve psikolojik tepkileri içeren günümüzün en yaygın hastalığı olarak nitelendirilebilir (Kalay, 2009, s. 41).

3.2. Stres Kaynakları

İş yaşamında ortaya çıkan stresi, oluşum durumlarına göre çevresel, örgütsel ve bireysel olarak üç başlık altında toplamak söz konusu olabilir.

3.2.1.Çevreden Kaynaklanan Stres Faktörleri

Strese neden olan birçok çevresel faktör vardır (Güçlü, 2001, s. 108). Bunlar aşağıdaki gibi özetlenebilir.

- İklim ve hava ve koşulları,
- Hava kirliliği,
- Radyasyon,
- Gürültü,
- Işık,
- Kalabalık,
- Toz vb. örnek verilebilir.

Özellikle günümüzde kısa süre içerisinde geleneksel toplum yapısından çağdaş bir topluma dönüşme sürecinde insanlar yoğun stres altına girmişlerdir. Ayrıca iklim, kalıtım, din, aşırı kalabalık, toplumsal sınıf gibi unsurlar da strese neden olan çevresel unsurları oluşturmaktadır. Bu nedenle sosyo-kültürel ve coğrafi özelliklerden kaynaklanan stresler çevreden kaynaklanan stres faktörlerini belirlemektedir (İştar, 2012, s. 4).

3.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları

İş bölümü, iş akışı düzensizlikleri gibi örgütsel bozukluklar da, bireyin stres kaynaklarından birisidir. Örgüt çalışanlarının karar verme sürecine katılımlarında sorun yaşamaları, iş birliği oranının düşük olması, çalışanların davranışlarını sınırlandırması ve örgüte ait olmadığı duygularına kapılması gibi unsurlar potansiyel stres kaynaklarıdır. Kararlara katılma düzeyi, organizasyon içerisindeki sorumluluk – yetki süreci, örgüt içindeki yetki ve sorumluluk dengeliği, kişi rol çatışmasının olması, resmi ve resmi olmayan ol belirsizlikleri gibi unsurlar örgütsel nedenlere bağlı ortaya çıkan stres unsurlarıdır (Okutan & Tengilimoğlu, 2002, s. 7).

Örgütsel iş stresi kaynaklarından bazıları şunlardır; başarının adaletsiz değerlendirilmesi, iş-ücret dengesizliği, örgüt içerisindeki sert kuralların çokluğu, vardiyaların sık değişimi, yöneticiye göre yöntem belirleme, formalitelerin çokluğu olarak sıralanabilir (Aktaş, 2001, s.23).

3.2.3. Bireysel Stres Kaynakları ve İş gören Kişiliği

Örgütlerde yaşanan stresin kaynaklarından birisi de bireyin kendisinden kaynaklanan bireysel stres de olabilir. Çalışanlar sosyo-ekonomik yetersizliklerden dolayı kendi ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayamazlar. Hatta günümüzde gündüz belirli bir işte çalışan bireylerin geceleri de ek işler yaptıkları görülmektedir. İnsanların bireysel ihtiyaçlarını ekonomik nedenlerden dolayı karşılayamamaları sonucunda da stres oluşumu sıkça görülmektedir (Güçlü, 2001, s. 101). Strese neden olan bireysel faktörler, genellikle çalışanların huyları, kişilik özellikleri, karakterleri, mizaçları ve yetenekleri ile ilgili olmaktadır (İştar, 2012, s. 3).

Bireysel stres kaynakları kişinin kendisinden kaynaklanan faktörler dışında; kişinin algılama farklılıkları, çalışanın eleştirici yapıda olması, çalışanların cinsiyet ve aile düzeni, ekonomik sorunlar, deneyimler kişilik açısından stres kaynakları arasında sayılabilir (Okutan & Tengilimoğlu, 2002; Soysal, 2009, s. 89).

3.3. İş Kavramı

İş kavramı, insan yaşamında önemli bir yere sahip olan, bireye toplum için de belli bir rol, yer ve ekonomik yarar sağlayan, bireyin uyanık kaldığı sürenin büyük bir kısmını dolduran bir uğraş olarak tanımlanmıştır. İş kişilerin sosyal, ekonomik, kültürel ve psikolojik gereksinimlerini karşılamak için, bir organizasyon içinde ve belirli bir ücret karşılığında yerine getirmek üzere üstlendikleri görevler olarak da tanımlanmaktadır (Karadağ & Taşçı 2005, s. 69).

Günümüzde hayat şartlarının sürekli değişiyor olması, insanların fiziksel ve ruhsal yapıları üzerinde büyük bir baskı kurmaktadır. İnsanların bu baskılar karşısında yaşama uyum sağlaması kaçınılmazdır. Günümüzde insanların yaptıkları işler ve içinde buldukları ortamlar ne olursa olsun kendi yaşam sınırlarını zorlamak günümüz toplumunun genel özelliğidir. Bu nedenle insanlığın büyük bir bölümü stres altında yaşamak zorundadır. Bu durum stres kavramının günlük yaşamın dışında iş hayatına da sıçramasına neden olmuştur. Çünkü bireyler günlük yaşamlarında olduğu gibi iş hayatlarında da çeşitli olaylara bağlı olarak gerginlikler yaşamaktadırlar. Dolayısıyla iş dünyasında da stres yaratıcı unsurların ortaya çıkması kaçınılmazdır (Aydın, 2004, s. 49- 54). Bu nedenle hızlı değişim gösteren iş dünyasında çalışanların mesleki stres düzeylerinin en aza indirilmesi

için örgütsel destek sağlanması oldukça önemlidir (Demirel 2013, s. 221). Demirel'in (2013) bildirdiğine göre Bertil ve Gardel (1981) modern üretimin psiko-sosyal yapısını tanımlarken çalışanların sağlığının korunmasında ve geliştirilmesinde gerekli önlemleri de açıklamıştır. Bu önlemler;

- İş, çalışanın kendi çalışma yöntemini yapabileceği şekilde düzenlenmelidir.
- İş, çalışanın ürün/hizmetin tamamını bir bütün olarak algılamasını sağlamalıdır.
- İş düzeni, bireylerin becerilerini ve kaynaklarını kullanmasına ve geliştirmesine olanak tanımalıdır.
- İş düzeni, çalışma sırasında insan ilişkilerine ve yardımlaşmaya açık olmalıdır.
- İş, çalışanın iş dışındaki sorumluluk ve rollerini de yerine getirebilecek şekilde düzenlenmelidir.

3.4. İş Stresi

Dünya sağlık örgütü tarafından yapılan iş sağlığı tanımı her ülke ve yönetici için anlamlı sonuçlar ifade etmektedir. Buna göre çalışanın sağlığı, çalışanların her türlü bedensel, ruhsal ve sosyal refahlarını en üst düzeye çıkarmak, sağlıklarında iş şartlarından kaynaklanan bozulmaları önlemek, çalışanları sağlığa aykırı risk faktörlerinden korumak, her çalışanın kendi iş çevresinde bedensel ve psikolojik şartlara uyumlu yere yerleştirmek ve orada korumaktadır (Hişyar, 2012, s. 47-48).

Stresin önemli yer tuttuğu yaşam alanlarından biri de iş yerleridir. Stresin iş yerlerinde ortaya çıkması sebebiyle iş stresinin, çalışanların bireysel yetersizlikleri, bedensel ve ruhsal olarak çalışmada gerilim oluşturan durum olarak tanımlanmaktadır (Cam, 2004, s.2). Çalışma koşullarının her geçen gün zorlaştığı, işgörenler arası rekabetin en üst seviyelere çıktığı günümüz şartlarında, bireyler zamanlarının büyük bölümünü iş ortamında geçirmekte ve bu süre içerisinde belirli amaçları gerçekleştirmek üzere kendilerinden beklenen rolleri eksiksiz ve en iyi şekilde yerine getirmeleri istenmektedir. Bu durumda işgören ile çevresi arasındaki etkileşimler, çalışma ortamında gerilime yol açabilir. Bu gerilim durumu modern çağın hastalığı olarak bilinen iş stresi kavramını ortaya çıkarmıştır. Dolayısıyla en genel ifade ile bireylerin iş ortamında yaşadıkları strese "iş stresi"

denilebilir. İş stresi literatürde, örgüt stresi, endüstriyel stres, iş baskısı/gerilimi ya da mesleki stres olarak da ele alınmaktadır.

Jones, Flynn ve Kelloway (1995), iş stresine neden olan faktörleri çatışma, rol belirsizliği, fazla yüklenme, yetersizlik ve başkalarının sorumluluklarını almak olarak ele almışlardır. Stres neden olan çatışmalar beklentilerin (kişi – aile veya kişi – örgüt arasında) uyumsuzluğu sayesinde ortaya çıkabilmektedir. Rol belirsizliği dendiği zaman kişinin görev tanımı veya yapması gereken iş ile ilgili bilgilerin yeterince açık olmaması nedeniyle sıkıntı çekmesi anlaşılmaktadır. İş yükünün kaldırabileceğinden fazla olması, başlarına ait sorumlulukları kendi üstüne alması veya kendi becerisini işinin gerektirdiklerini yerine getiremeyecek kadar yetersiz görmesi kişi için iş stresi kaynağı olarak görülmektedir. İş stresi konusu özellikle psikoloji, fizyoloji ve örgütsel davranışlar için önem taşımaktadır. Stres ayrıca, işgücü devrinin ve işe devamsızlığın en önemli nedenlerinden biridir (Demiral, 2004, s. 22-26).

Literatürde yapılan tanımlarda iş stresi kısaca çalışma stresi olarak tanımlanmıştır. Dolayısıyla iş stresi çalışma ortamında meydana gelen, bireyin iş ortamında fiziksel ve duygusal özelliklerini olumsuz yönde etkileyen bir olgudur. İşgörenlerin yaşamış oldukları iş stresi nedeniyle ortaya çıkacak sorunlar iş ortamını olumsuz yönde etkilemektedir (Cam, 2004, s. 2). Bu nedenle iş stresinin en aza indirilmesi için çalışma ortamında bazı önlemler alınmalıdır. Bu önlemleri şu şekilde sıralamak mümkündür;

- Çalışanların iş uyumlarını ve iş verimlerini arttırmak için ihtiyacı olan malzemelerin alınması ve maddi destek sağlanması gereklidir,
- Vardiya değişimlerinin çok sık olması çalışanların hayat düzenlerini bozmaktadır. Bu nedenle vardiya değişimlerinin daha uzun aralıklarla yapılabilir,
- Çalışanların iş ortamındaki fiziksel ve ruhsal sağlıklarına zarar veren unsurların en aza indirilmesi için gerekli önlemler alınabilir,
- Çalışanların stresli, sinirli, gergin ve uyumsuz davranışlarına karşı yöneticilerin dikkatli yaklaşımları, çalışanların söz konusu davranışlarını dikkate almaları faydalı olabilir,
- Genellikle çalışanların stresle başa çıkma yollarını yeterli düzeyde bilmedikleri bir gerçektir. Bu nedenle çalışanların stresle baş edebilme düzeylerini geliştirici eğitimlere yönlendirilmeleri oldukça önemlidir,

- İşverenler çalışanlar arasındaki ast üst ilişkilerine özen göstermelidir. Ast üst ilişkilerinde ortaya çıkan sorunlar hemen çözüme kavuşturulmalıdır,
- İşçiler ile yöneticilerin arasındaki çatışmaları en aza indirmek için çalışanların da karar alma mekanizmasına dâhil edilmeleri faydalı olacaktır,
- Her çalışanın kabul edeceği şekilde adil bir yükselme ve terfi sistemi oluşturulmalıdır,
- Çalışanların iş ortamındaki üretim düzeyine ilişkin düşünceleri yöneticiler tarafından dikkate alınmalıdır,
- İşyeri hekimlik sistemine ağırlık verilmelidir. Böylece işçi sağlığı daha iyi korunabilir ve sağlık sorunlarına bağlı stres oluşumu en aza indirilir,
- İş yerinde çalışanların güvenliklerini sağlamak amacıyla iş güvenliği uzmanlığı ile ilgili birim kurulabilir. Bu durum işçilerin kendilerini daha güvende çalışıyor hissetmelerine yardımcı olur,
- İş yerlerinde çalışanların psikolojik sorunlarına çözüm önerileri getirecek olan psikologlar çalıştırılabilir,
- İş yerlerinde dinlenme ve sosyal yaşamı destekleyen ortamlar oluşturulabilir,
- Sıkı disiplin ve baskı altında çalıştırmaktan ziyade, çalışanların daha esnek bir ortamda çalışmalarını sağlanmalıdır (Okutan & Tengilimoğlu, 2002, s. 30-31).

3.5. İş Stresinin Kaynakları

İş yaşamında stres sebepleri çeşitli araştırmacılar tarafından çeşitli şekillerde ortaya konulmuş ve ele alınmıştır. Bu kapsamda McGrath (1976) örgütsel stres nedenlerini şu şekilde sıralamıştır (Ertekin, 1993, s. 13). Görev kaynaklı stres, role bağlı stres, davranış ortamından kaynaklanan stres, fiziksel çevreden kaynaklanan stres, sosyal çevreden doğan stres ve bireyin kendinden kaynaklanan stres. Dolayısıyla çalışanların stres düzeylerinin ölçülmesi ve bunun sağlıkları ve çalışma performanslarına etkisini azaltmak için stresi meydana getiren faktörlerin belirlenmesi oldukça önemlidir.

3.5.1. Örgüt İçi İş Stresi Kaynakları

Yapılacak iş veya görevlerin ağır ya da fazla olması göreceli ve öznel bir durumdur. Hemen hemen her iş yerinde gün içerisinde yapılması gereken işlerin oranı, düzeyi ve miktarı ile ilgili yeterli bir açıklama vardır. Bu nedenle örgütte iş bölümü yapılırken, bireylerin yapabilecekleri düzeyde işlere yönlendirilmesi amaçlanır. Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları ve kapasiteleri dâhilinde gerçekleştirebildikleri iş yükü ideal iş yükü olarak tanımlanır. Buna karşılık kapasitenin üzerinde yapılan işler aşırı yük olarak nitelendirilir (Cam, 2004, s. 3).

Çalışanların iş yüklerinin belirli bir uyum içerisinde olması gerekir. Söz konusu uyumun sağlanması da yapılan işlerin nitelik ve nicelik olarak çalışanların kapasitelerine uygun olması ile mümkündür. Eğer yapılan iş bireyin kapasitesine uygun ise belirli bir akışı vardır ve çalışanı çok fazla zorlaması söz konusu değildir. Ancak bireyin yaptığı iş yükü fazla ise kişinin zorlanması söz konusu olacaktır. Ayrıca yapılacak iş zor olmasa bile bazı durumlarda çok karmaşık olabilmektedir. Her iki durumda da çalışanın işten usanması ortaya çıkacaktır (Kahraman, 2009, s. 83).

Örgütlerde personelin taşıyabileceğinden fazla iş yükü altına girmesi stres oluşumunu arttıran bir unsurdur (İştar, 2012, s. 2). Özellikle kısa sürede fazla miktarda iş yetiştirilecek olması, zaman baskısı altında çalışılması gibi unsurlar çalışanlar için önemli birer stres kaynağıdır (İştar, 2012, s. 4). Buna karşılık iş yükünün çok düşük olması da çalışanların yetenekleri doğrultusunda yeterli işi yapamamalarına neden olmaktadır. Bu durum işlerin sıkıcı bir hale gelmesine zemin hazırlayarak strese neden olabilir (Aytaç, 2009, s. 12).

3.5.2. Bireysel İş Stresi Kaynakları

En önemli bireysel stres kaynağı, kişiliktir. Birbirinden oldukça farklı kişilik özelliklerine sahip bireylerin aynı örgüt çatısı altında toplandığı ve zamanlarının büyük bir kısmını beraber geçirmek zorunda oldukları düşünüldüğünde bunun bireyler üzerinde nedenli stres yaratacağı az çok tahmin edilebilir. Kişilik ve stres ilişkisinde öncü çalışma kardiyolog Meyer, Freidman ve Ray Rosenman tarafından 1974 yılında gerçekleştirilmiştir. Freidman ve Rosenman (1974) çalışmalarında, bireyin sahip olduğu kişilikleri A ve B tipi olmak üzere kategorileştirmiş ve bu kişilik tiplerinin bazı özelliklerini tanımlamışlardır. Kişilik tipleriyle ilgili yapılan araştırmalarda B tipi kişilik özelliğine sahip olan bireylerin A tipi

kişiliğe sahip olan bireylerin sergilediği sert ve yoğun tutumlar sergilemediğinden A tipi kişilik özelliği gösteren bireyler kadar yüksek stres seviyesinde olmadıkları görülmüştür (Durna, 2005, s.275).

Aynı zamanda B tipi kişilik özelliği gösteren bireyler ailelerine ve kendilerine zaman ayırabilmekte sosyal çevresiyle vakit geçirebilmektedir. Sonuç olarak B tipi kişilik davranışı gösteren bireyler A tipinin göstermiş oldukları hırs, rekabet, benmerkezcilik, acelecilik ve telaşlı davranışların aksine sakin, konuşurken yavaş ve dikkatli konuşup iyi bir dinleyici oldukları söylenebilir (Özsoy vd. 2014, s.106). B tipi kişilik özelliğine sahip olan bireyler A tipi kişilik özelliği taşıyan bireylere oranla daha az iş stresi yaşarlar (Durna, 2005, s. 12; Öztürk, 2008, s. 56).

3.6. İş Stresi Etkileri ve Sonuçları

Modern insanın karşı karşıya kaldığı en önemli sorunlardan biri olan stresin örgütler üzerindeki olumsuz etkileri şu şekilde sıralamak mümkündür (Yılmaz & Ekici, 2003, s. 7).

- Örgütsel bağlılığın azalması,
- İş kazalarının artması,
- İş- görev tatminsizliği,
- İkaz ve yaptırımların artması,
- Üretim kalitesindeki düşüklük,
- Sağlık masraflarındaki artış,
- İş veriminin düşmesi,
- İş mahkemelerindeki dava sayılarının artması,
- Emir komuta zincirinin kopması,
- Yükselme yollarının tıkanması,
- İş devamsızlıklarının artması,
- Çalışma ortamında gerginliğin artması,
- Yatay ve dikey ilişkilerdeki zayıflık,
- Çalışan ve müşteri şikâyetlerinin çoğalması,
- Molaların uzaması,
- İş yerinde güvenlik zafiyeti,
- Çalışan tazminatlarındaki artış ve

- Örgütsel imajdaki gerileme olarak sıralamak mümkündür.

BÖLÜM 4

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE KAPSAMI

Bu bölümde tükenmişlik kavramının ne olduğuna, tükenmişlik kuramlarının neler olduğunu, kaynaklarına, sonuçlarına değinilerek, başa çıkma yöntemleriyle ilgili literatürde yapılan çalışmalar gözden geçirilerek incelenecektir.

4.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik, 1970'li yıllarda stres ile ilgili çalışmalarda ortaya çıkan ve günümüze kadar araştırmacıların ilgisini çeken bir kavramdır. Tükenmişlik ile ilgili yapılan ilk çalışmalarda tükenmişlik; kişinin iş motivasyonunun azalması olarak adlandırılmıştır (Keser,2009, s.465). Demirtaş ve Güneş (2002) tükenmişliği; kişinin uzun bir süre işiyle ilgili strese maruz kalması sonucunda ortaya çıkan duygusal, zihinsel ve fiziksel tükeniş olarak tanımlamıştır. Profesyonel bir kişinin mesleğinin gerekliliğini tam manasıyla yerine getirememesi, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması tükenmişlik olarak tanımlamıştır. Tükenmişlik, ilk başlarda, yüz yüze iletişim gerektiren meslek gruplarından doktorlarda, hemşirelerde, sosyal çalışmacılarda incelenmeye başlanılmıştır (Çapri vd., 2011, s. 135).

4.2. Tükenmişlik Modelleri

Bu çalışmada da bu temel modeller kısaca ele alınıp açıklanmaya çalışılacaktır. Tükenmişlik sendromu ile ilgili literatürde birçok model aşağıdaki gibi yer almaktadır.

4.2.1. Freudenberger Tükenmişlik Kuramı

Tükenmişlik sendromu ilk kez Freudenberger (1974) tarafından tanımlanmıştır. Tükenmişliğin; örgütteki işgörenin herhangi bir sebepten dolayı tükendiği, çalışamaz duruma geldiği ve amaca hizmet edemediği zamanı gösterdiğini belirtmektedir. Bu duruma yol açan sebeplerin başarısızlık; yıpranma; olduğunu belirtmiştir (Dibekoğlu, 2006, s. 7).

4.2.2. Maslach Tükenmişlik Kuramı

Tükenmişlik sendromu konusunda en ayrıntılı ve yaygın kabul gören tanımı bu alandaki çalışmalara öncülük eden Christina Maslach'ın yapmış olduğu tanımdır. Bu tanımda tükenmişlik olgusunun aniden ortaya çıkmadığını, yavaş bir şekilde uzun süreli ve stresli çalışma sonucunda özellikle yüz yüze iletişim gerektiren meslek gruplarında yaşandığını ve hem ruhsal, hem de fiziksel etkisinin olduğunu belirtmiştir. Maslach ve Jackson, tükenmişliği bedensel yorgunluk, ümitsizlik ve çaresizlik olgusu, benlik kavramının zayıflaması, insanlara, mesleğine yabancılaşma olarak tanımlamıştır (Dibekoğlu, 2006, s. 10).

Maslach ve Jackson tükenmişlik kavramını, insanlarla çalışmak zorunda olan bireylerde ortaya çıkabilecek duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı olarak tanımlar ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyutta gruplandırır (Kantaş, 2013, s. 25-26).

4.2.3. Cherniss Tükenmişlik Kuramı

Tükenmişlik modellerinin bir diğeri de Cherniss (1980) tükenmişlik kuramıdır. Bu kurama göre iş stresi sonucunda duygusal veya ruhsal olarak görülen geçici psikolojik tükenmişlik değil işinden ve iş yerinden soğumasıyla iş yerinden ayrılmasıyla sonuçlanan kalıcı bir durumdur. Cherniss tükenmişlik kuramında ana faktör olarak stresi ele almıştır ve tükenmişliği; iş stresinin sonucu olarak stresle başa çıkma noktasında işten soğuma davranışı içeren bir süreç olarak tanımlamış ve bunun sonucunda motivasyon düşüklüğü, yöneticilerine, iş arkadaşlarına ve hizmet verdiği kişilere yönelik yanlış tavır sergileme, iş

yaşamının devamının sorgulanması, kariyer hedeflerinin kalkması ve iş tatminsizliği gibi olumsuzlukları içerdiğini belirtmiştir (Demir, 2010, s. 186).

Cherniss tükenmişliği, bireyin işle ilgili aşırı stres ve doyumsuzluk yaşaması ve buna tepki olarak kendini işinden geri çekmesi olarak tanımlamıştır. İş ile ilgili yaşanan bu strese cevap olarak ruhsal ve fiziksel etkilerin değişimlerini tek başına ifade edebilecek bir bileşenden bahseder. Cherniss tükenmişliği, bireyin işle ilgili aşırı stres yaşaması sonucu tepkisel olarak bireyin kendisinin işten ayrılması olarak tanımlamıştır (Çelik, 2011, s. 11).

4.2.4. Meier Tükenmişlik Kuramı

Bandura'nın öz yeterlilik modelinden yola çıkarak oluşan Meier (1983) tükenmişlik kuramında tükenmişliğin bilişsel ve davranışsal yönlerini ortaya çıkaran dört boyuttan bahsetmiştir. Bunlar sırasıyla; (1) pekiştirme beklentileri, (2) sonuç beklentileri, (3) yeterli olma beklentileri ve (4) bağlamsal işleme süreçleridir. Ayrıca Meier tükenmişliğin bu modelinde tükenmişliğin psikolojik aşamaların da içinde olduğu uzun bir stres süreci sonucunda oluştuğunu vurgulamaktadır (Sezici & Güven, 2016, s. 114).

4.2.5. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Kuramı

Tükenmişliği Edelwich (1980) tanımlarken yardım kuruluşlarında çalışan bireylerde, amaçlarında, enerjilerinde ve ideallerinde, yoğun iş süreçlerinin sonucu olarak görülen bir kayıp olarak tanımlamıştır (Biçen, 2014, s. 10-11). Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişlik kuramları arasında yaptığı çalışmalar, araştırmalar, gözlem deneyimler neticesinde tükenmişlik sürecinin birbirini takip eden, belirli evrelerden geçerek bir sonuca vardığını bu süreçlerin de; idealist bir his, durağanlık, engellenme ve duyarsızlaşma olarak dört aşamada gerçekleştiğini belirtmiştir (Sezici & Güven, 2016, s. 114).

4.2.6. Pines Tükenmişlik Kuramı

Pines'e (1993) göre tükenmişlik, bireyin iş ortamında sürekli duygusal açıdan baskı altında kalması nedeniyle oluşan fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumudur. Tükenmişlik daha çok, iş ortamından beklentisi ve güdülenme düzeyi yüksek bireylerde görülür. Güdülenmesi yüksek bireylerin çok çalışması sonucunda beklentileri de o oranda yüksek

olur. Ancak bireyin beklentilerinin karşılanmaması durumu onda tükenmişlik sendromu meydana getirir. Pines'e (1993) göre, bireyde meydana gelen tükenmişlik zamanla çoğalarak ilerler. Pines, Aranson ile beraber bu kuram üzerine bir tükenmişlik ölçeği geliştirmişlerdir. Bu ölçek, Maslach'ın ölçeğinden sonra yurtdışında en yaygın kullanılan tükenmişlik ölçeğidir (Çelik, 2011, s. 11).

4.2.7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Kuramı

Gözlemlere ve deneyimlere dayanan bu model, erken ve orta yetişkinlik süresince mesleki gelişimin ve yetişkin gelişiminin kritik dönemlerinde başarı ihtiyacının yönetimine benzer psikolojik basamaklarla açıklanmıştır. Suran ve Sheridan'ına göre dört psikoloji basamak vardır (Akdoğan, 2009, s. 25). Bunlar; erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren dört basamağın detaylı olarak incelenmesi konusunda girişimde bulunan modeldeki birinci basamak; kimlik ve rol, ikinci basamak; yeterlilik, yetersizlik, üçüncü basamak; verimlilik, durgunluk ve dördüncü basamak ise yeniden oluşturma, hayal kırıklığıdır. Her bir basamak, tükenmişliğin oluşumunda etkili olan hayat tarzını içermektedir. Suran ve Sheridan (1985)'a göre tükenmişlik, her basamakta yaşanma ihtimali bulunan çatışmaların doyumsuz kalması ile ortaya (Başören, 2005, s. 78).

4.2.8. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Kuramı

Bu kuramda Perlman ve Hatman (1982) tükenmişliği, kronikleşmiş strese verilen duygusal yanıt olarak tanımlamışlardır. Bu modele göre, tükenmenin üç boyutu, stresin üç temel semptomunu yansıtmaktadır. Bunlar, fiziksel tükenme, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük iş verimidir (Demir, 2010, s. 187). Bu yaklaşımın dört aşaması söz konusudur. Bu aşamalar ise; tükenmişliğin iş stresine etkisi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve sonuç olarak da strese verilmiş olan tepkinin sonucu.

4.2.9. Leiter Tükenmişlik Modeli

Leiter tükenmişlik modelinin temelinde duygusal tükenmişlik vardır ve çıkış noktası olarak Maslach'ın tükenmişlik modelini örnek almıştır. İki koşula bağlamıştır. Birincisi; Maslach tükenmişlik ölçeğinin belirttiği üç bileşenin çalışma saatleri dışında kalan zamanı da etkiler

koşulu. İkincisi de tükenmişliğin üç bileşeninin çevresel koşullar, farklı kişilik özellikleri ile farklı ilişkilere sahip olduğu düşüncesidir (Çatır, 2014, s. 52).

4.2.10. Gaines ve Jarmier'in Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik modellerinin sırasıyla incelediğimiz bu bölümde son olarak ele alacağımız tükenmişlik modeli Gaines ve Jarmier'in tükenmişlik modelidir. Bu modele göre tükenmişlik, sürecin odak noktasında yer almaktadır. Duygusal tükenmişlik, yorgunlukla benzer olmasına karşın devamlılık gösterdiğinden dolayı süregelen yorgunluk olarak adlandırılabilir. Bireyler tarafından bu süregelen yorgunluk normal olarak algılanmaktadır. Çalışan, kendini işin gereklerinin yerine getirilmesinde bireysel olarak yetersiz hissetmektedir (Oruç, 2007, s. 20).

4.3. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliğin belirtileri yapılan araştırmalara göre üç ana grupta toplanmaktadır. Bunları fiziksel belirtiler, davranışsal belirtiler ve psikolojik belirtiler olarak sıralayabiliriz. Bireyler önce kendilerine bir hedef koyarlar sonra bu hedefe ulaşmak için uzun çabalar sarf ederler güçlü kişilikleriyle önceleri tükenme sendromunun farkına varmazlar uzun bir süreçte birey tükendiğini hisseder (Ardıç & Polatçı, 2008, s. 69-96).

4.3.1. Fiziksel Belirtiler

Yapılan çalışmalar tükenmişlik sendromunun bireyler üzerinde fiziksel anlamda da olumsuz etkiler oluşturabileceğini göstermektedir. Bu kapsamda tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasından önce bireyler; enerjik, sürekli performans sergileyebilen, dayanıklı, işe karşı hevesli, özgüveni yüksek iken tükenmişlik sendromunun etkileriyle bitkin, uykusuzluk, baş ağrısı, solunum güçlüğü gibi rahatsızlıkları daha fazla yaşayan bir hal almaktadır. (Dinçerol, 2013, s. 47).

4.3.2. Davranışsal Belirtiler

Yapılan çalışmalar tükenmişlik sendromunun bireyler üzerinde davranışsal anlamda da olumsuz belirtilerin oluşturabileceğini göstermektedir. Bunlardan bazıları şöyledir; suçlayıcı, alaycı tavır, rol çatışmaları, kolay ağlama, içine kapanıklık ve suçluluk psikolojisi, ailede ve evlilikte çatışmalar, özgüven eksikliği, işe geç gelme, işte verimsizlik ve işte doyumsuzluk, alingan-şüpheli ve endişeli olması, asabiyet ve öfke patlaması, sürekli bir savunma ve suçlama hali gibi kendine ve işine, genel olarak hayata karşı sergiledikleri negatif tutumlardır (Filizöz & Ay, 2011, s. 230).

4.3.3. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişlik sendromunun psikolojik belirtileri, fiziksel ve davranışsal belirtilere nazaran daha az gözle görülebilmektedir bununla birlikte psikolojik belirtiler fiziksel ve davranışsal belirtilere nazaran daha önce ortaya çıkar ve daha kolay kendisini gösterir. Tükenmişliğin psikolojik belirtilerinin bazıları şunlardır; yalnızlık hissi, ümitsizlik duygusu, ailesel sorunlar, uyku problemi, depresyon öyküsü ve ruhsal sorunlar, sinirlilik – agresiflik vb. olarak belirtiler sayılabilir. Psikolojik belirtiler; kişinin değer yargıları ve inançlarındaki şüpheler, örnek olarak evliliğini sonlandırma, iş ve mekan değiştirme çabası içerisine girme gibi büyük bir değişiklik gerekliliğine inanma, kadere karşı gelme, sosyal çevreden uzaklaşma, baş edilemeyen stres öyküsü, madde bağımlılığı gibi (Dönmez, 2012, s. 42), zaman zaman bilişsel yetilerinin kaybı, hayattan zevk almama, küskünlük, özgüven kaybı, tahammülsüzlük (Negiz & Tokmakçı 2011, s. 4045) durumlarını içermektedir.

4.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin insan hayatına olumsuz etkileri büyüktür. Tükenmişliğin etkileri ve sonuçları konusunda birçok araştırma yapılmış bunların sonucunda bireylerin iş hayatındaki tükenmişliğin aile hayatına, sosyal çevresine ve bireyin kendisine etkileri olduğu belirtilmiştir. Kısacası bireyin iş hayatındaki yaşanan olumsuzluklar bireyin aile hayatını da olumsuz bir şekilde etkileyebilir. Dolayısıyla bu sendromun muhtemel olan en kısa ve kolay yoldan çözülmesi ve anlaşılması sağlanmalıdır.

Fakat tükenmişliğin sonuçları konusunda kesin sonuçlardan bahsetmek zordur. Tükenmişliğe neden olan faktörlerden etkilenme kişiden kişiye değişmektedir. Bu bağlamda tükenmişlik sendromu birey üzerinde psikolojik, davranışsal ve fiziksel etkiler

göstermekle birlikte dolaylı olarak hem iş ilişkilerini hem de aile hayatı ve sosyal çevresini etkilemektedir (Karataş, 2006, s. 29). Yani tükenmişlik sendromunun bireysel, örgütsel ve ailesel sonuçlardan bahsetmek mümkündür (Gezer, 2009, s. 42; Karataş, 2006, s. 29).

4.4.1. Bireysel Sonuçlar

Tükenmişliğin bireysel sonuçlarından olan içe kapanıklık, alınganlık, alay etme, çabuk öfkelenme tükenmişliğin duygusal sonuçlarından olduğu bilinmekle birlikte uyumsuzluk, yorgunluk, bitkinlik hissi, uyku bozuklukları, baş ağrısı, sindirim güçlükleri vb. tükenmişliğin fiziksel sonuçları olarak ifade edilmekte ve strese uyum gösteremeyen çalışanlarda görülen bireysel sonuçlardandır (Sumeli, 2011, s. 13). Bireysel anlamda ise bu kişilerin yaşam kaliteleri düşecek, bunun neticesinde ise olumsuz birçok fiziksel ve ruhsal sorunlarla kişinin karşı karşıya kalması söz konusu olacaktır.

Yukarıda da görüldüğü gibi tükenmişlik bireylerde; uyku problemleri, asabiyet, depresyon, yorgunluk, uyku problemleri gibi zihinsel ve fiziksel rahatsızlıklara sebep olabilir. Tükenmişliğin bireysel sonuçlarından bir diğeri de alkol, sigara gibi zararlı maddelerin kullanımını arttırmasıdır (Oruç, 2007, s.26).

4.4.2. Çalışma Hayatı Üzerindeki Sonuçları

Tükenmişliğin insan hayatına olumsuz etkilerinden bir tanesi de çalışma hayatına etkisinin sonuçlarıdır. Tükenmişliğin örgütü ilgilendiren en önemli sonuçları hizmet kalitesinde düşüşler ve iş performansındaki düşüşlerdir. Bunun yanında çalışılan kurumun etkililik derecesini negatif bir şekilde etkileyebilmektedir (Basım & Şeşen, 2006, s. 6).

Tükenmişliğin iş hayatına etkilerinin sonuçları şu şekildedir; işten ve iş yerinden soğuma, işi yavaşlatma veya iş aksatma, hastalık-rapor süreciyle işe gelememedeki artış, mesaiye geç gelmelerdeki artış, işten ayrılma hissindeki artış veya davranış olarak sıralanabilir. Bununla birlikte tükenmişlik geniş çaplı etkilere sahiptir. Birçok çalışan tükenmişlik sebebiyle aile içi sorunlar yaşamakta bazen de mesleklerinden erken bir şekilde emekli olmaktadır. Aile hayatı ve iş hayatını birlikte dengeli bir şekilde yürütüldüğünde mutlak başarıdan söz edebileceğimizi de unutmamalıyız (Yüksel, 2011, s. 31).

4.4.3. Aile Hayatı Üzerindeki Sonuçları

Tükenmişliğin insan hayatına olumsuz etkilerinden bir diğeri de aile hayatı üzerindeki etkilerinin sonuçlarıdır. Aile içi çatışmalar, ilişkilerdeki ilginin ve paylaşımların azalması tükenmişliğin aile hayatı üzerindeki etkilerinin sonuçlarındandır. Bu sonuçlardan yola çıkarak Burke ve Greenglass'ın çalışmalarından yararlanarak tükenmişlik iş hayatını etkilediği gibi aile hayatını da etkilemiştir (Toprak, 2013, s. 34).

Bazen aile huzurunun gözden kaçması çalışma hayatındaki yoğun motivasyon ve başarı hırsı sonucu elde edilen başarıya gölge düşürebilir. İş yerindeki fazla çalışma süreleri sonucunda gelen başarı aile içerisinde de başarı olarak karşımıza çıkamayabilir. İş hayatında başarılı olan aile hayatında da başarılı olur demek değildir bu yüzden her geçen gün boşanmalar artmakta iş başarısı için aile hayatından ödün verildiği görülmektedir (Sürgevil, 2006, s.94).

4.5. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik bireyin tek başına aşamayacağı kadar uzun ve zor bir süreçtir. İş hayatında elde edilen ve sosyal hayatta etkisini gösteren tükenmişliğe çözüm bulunabilmesi için önce tükenmişliğin sebepleri tespit edilmelidir.

Araştırmalar, tükenmişliğe müdahalede kişiye yönelik çözümlerin yanı sıra iş ortamlarının da ele alınarak tükenmişlik nedenlerinin belirlenmesinin tükenmişlikle başa çıkma yollarında önemli olduğunu göstermektedir. İş ortamlarındaki iyileştirme çabaları tükenmişliği önlemeye katkı sağlayabilir. Bununla birlikte, bireysel mücadele yöntemleri yanı sıra, tükenmişlik probleminin çözümleri üzerinde daha etkili sonuçlar vereceği düşünülen örgüt içi düzenlemeler, eğitim süreçleri, organizasyonlar, grup çalışmaları; çalışanlar ve yöneticiler tarafından daha kolay uygulanabilir. Tükenmişlikle en iyi başa çıkma yolları olarak bireyin eğitimi ile yönetsel faaliyetlerin birlikte gerçekleşmesidir (Çalgan, Yeğenoğlu & Aslan, 2009, s. 70)

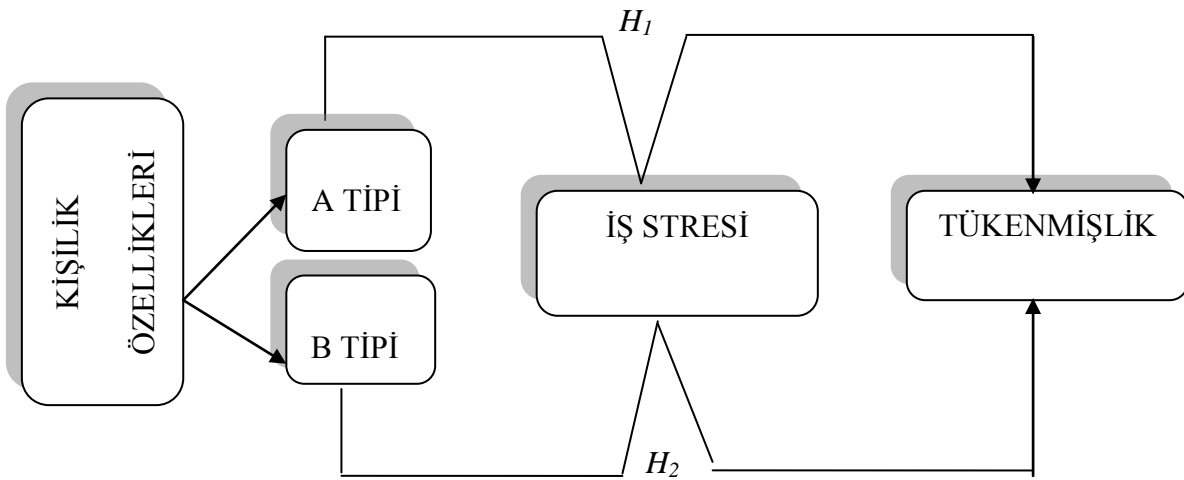
BÖLÜM 5

YÖNTEM

Araştırmamızın bu bölümünde; ilk olarak araştırmanın modeli ve örnekleme süreci, ardından veri toplama araçları ve yöntemi, verilerin analizi, araştırmanın ölçekleri ve araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğinin değerlendirilmelerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

5.1 Araştırmanın Modeli ve Örnekleme Süreci

Araştırma, tarama modelinin kullanıldığı betimsel bir çalışmadır. Kişilik özellikleri ile iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı Bolu, Düzce ve Sakarya illerinde görev yapan kadrolu ve özel hizmet alımı yoluyla çalışan işgörenler açısından bir çalışma yapılmıştır. Ayrıca, var olan durum cinsiyet, yaş ve çalıştığı kuruluşlar gibi bağımsız değişkenlerine göre değişip değişmediği ilişki olarak analiz edilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın modeli aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 5.1: Araştırma modeli

Araştırmanın evrenini Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı Bolu, Düzce ve Sakarya illerinde bulunan gündüzlü ve yatılı kuruluşlarda kadrolu ve özel hizmet alımı yoluyla görev yapan 1204 işgören oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklem çapı Yamane, (2001)'nin sosyal bilimler için örneklem çapı belirleme formülü kullanılarak 384 olarak hesaplanmıştır. Örneklem grubu Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı Bolu, Düzce ve Sakarya illerinde görev yapan personel arasından kolayda örneklem belirleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Örneklem grubundan verilerin toplanmasında anket formu kullanılmıştır. Hazırlanan anket formları 384 personele dağıtılmış 350 anketin geriye dönüşü sağlanmıştır. Geriye dönüşü sağlanan 350 anketin 330 u değerlendirmeye alınmıştır.

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

n= Örnek çapı,

N= Evren (yığındaki birim sayısı),

z = Standart normal dağılım tablo değeri,

d= Duyarlılık,

p.q= Araştırmaya konu olan özellikleri taşıyan bireylerin yüzdesi

(Yamane, 2001, s. 116- 117).

5.2. Veri Toplama araçları ve Yöntemi

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak dört bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Birinci bölümde demografik özelliklere ilişkin sorulara, ikinci bölümde kişilik özelliklerini tanımaya yönelik Freidman ve Rosenman tarafından geliştirilen kişilik envanterine, üçüncü bölümde işgörenlerin stres düzeyinin belirlenmesi amacıyla Aktaş (2001) tarafından geliştirilen stres ölçeğine ve dördüncü bölümde ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçeye uyarlanan 22 soruluk tükenmişlik ölçeğine yer verilmiştir. Ölçeklerde çalışanların ifadelerine katılım düzeyleri beşli Likert ölçeği kullanılarak belirlenmiştir. Anket formlarının bir kısmı yüz yüze görüşülerek, bir kısmı da Google Drive da hazırlanan anket formlarının WhatsApp, sosyal medya ve mail hesapları kullanılarak dijital ortamda doldurtulmuştur.

5.3. Verilerin Analizi

Hazırlanan anket formları 384 personele dağıtılmış 350 anketin geriye dönüşü sağlanmıştır. Geriye dönüşü sağlanan 350 anketin 330 u değerlendirmeye alınmıştır. Elde edilen verileri test etmek üzere istatistik paket programı kullanılmış, verilerin analizinde ise pearson korelasyon, regrasyon, T ve ANOVA testleri kullanılmıştır. Gruplar arasındaki farklılığı bulmak için HSD Tukey testi yapılmıştır.

5.4. Araştırmanın Ölçekleri

Araştırma ölçekleri olarak; sosyo-demografik bilgilerin olduğu Demografik Değişkenler, Kişilik Özelliği Tanıma Ölçeği, İş Stresi Ölçeği ve Tükenmişlik Ölçeği kullanılmış olup aşağıda belirtilmiştir.

5.4.1. Demografik Değişkenler

Bu araştırmada kullanılacak olan Kişisel Bilgi Formunda, İş Stresi ve tükenmişlik düzeylerini etkileyebileceği düşünülen sosyo-demografik bilgilerin (cinsiyet, yaş, mezuniyet, çalışma süresi kurumdaki statü, kurumdaki görev ve kuruluştaki değişken) belirlenebilmesi amacıyla hazırlanan 7 maddelik formlar demografik değişken olarak araştırmanın kapsamına alınmıştır.

5.4.2. Kişilik Özelliği Tanıma Ölçeği

Freidman ve Rosenman tarafından geliştirilen, kişilik tipini belirlemeyi amaçlayan kişilik envanteri, Aktaş ve Arıkan tarafından 1988 yılında Türkçeye çevrilmiş ve ilk olarak kalp hastaları üzerinde kullanılmıştır. Yapılan araştırmada elli iki kalp hastasının kişilik özellikleri ve sosyo-ekonomik statü değişkenleri ile kalp hastalığının ilişkisi incelenmiştir. Kişilik Özelliği tarama testi yedi sorudan oluşmakta ve likert tipi (1-8 dereceli) bir ölçektir. 7 sorudan oluşan likert tipi (8 dereceli) bir ölçektir. Yapılan araştırmalarda stres ile A tipi kişilik özelliği gösteren bireyler arasında önemli ilişki olduğu belirtilmektedir.

Kişilik özelliği tanıma ölçeği sonucunda elde edilen puanların toplamı üç ile çarpıldığında yüz puandan yüksek ise A tipi kişiliği, yüz puandan düşük ise B tipi kişiliği göstermektedir (Aktaş, 2001, s. 34).

5.4.3. İş Stresi Ölçeği

Suzanne G. Haynes tarafından geliştirilen, Türkçeye araştırmanın amaçları doğrultusunda Aktaş (2001, s. 33) tarafından yapılan “İş Stresi Ölçeği”, hem iş stresi alt boyutlarını hem de bütün olarak iş stresini ölçmek için kullanılan bir araçtır.

İş Stresi Ölçeği 5’li Likert tipi derecelemeye göre hazırlanmıştır. Ölçeğe verilecek yanıtlar “Hiçbir zaman”, “Çok nadir”, “Bazen”, “Çoğu zaman” ve “Her zaman” şeklindedir. Puanlamada ise “hiçbir zaman” 1, “çok nadir” 2, “bazen” 3, “çoğu zaman” 4 ve “her zaman” 5 puan olarak hesaplanmaktadır.

5.4.4. Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jakson (1981) tarafından tükenmişlik düzeyini belirlemek üzere geliştirilen ve 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçeye uyarlanan beşli likert tipi (0-4 puan) 22 maddeden oluşan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyini belirleyici özelliklere sahip bir araçtır.

5.5. Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenirliliğinin Değerlendirilmesi

Güvenilirlik yapılan testlerin ölçülmek istenen şeyi istikrarlı ve tutarlı şekilde ölçüp ölçemediği ile ilgilidir. Eğer bir test güvenilir denilebiliyorsa bu test her uyguladığında benzer sonuçların alınması beklenir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin bütün olarak ve uygulanan keşfedici faktör analizi sonucu oluşan boyutlara ilişkin güvenilirliği alfa katsayısı ile ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları ayrıntılı olarak aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Araştırmada kullanılan her bir değişkenin ortalama ve standart sapma değerleri tanımlayıcı istatistik bilgileri ile her bir ölçeğe uygulanan güvenilirlik analizlerinin ayrıntılı değerleri belirtilmiştir. Bununla birlikte her bir değişkene ilişkin, değişken silinip ölçeğin ortalaması ve varyansı düzeltilmiş, değişken – ölçek korelasyonu, ölçeğin ulaşacağı alfa katsayısı gibi bilgiler de bulunmaktadır.

Araştırmada öncelikli olarak, katılımcıların algıladıkları kişilik özelliği tanıma değerlendirilmesinde kullanılan yedi maddelik ölçeğe, ikinci olarak katılımcıların iş

stresinin belirlenmesinde kullanılan on maddelik ölçeğe, üçüncü olarak katılımcıların tükenmişliklerinin belirlenmesinde kullanılan yirmi iki maddelik ölçeğe güvenilirlik analizi uygulanmıştır.

5.5.1. Kişilik Özelliği Tanıma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Araştırmada yer alan katılımcıların kişilik özelliğine yönelik algıladıkları deneyim yedi değişkenli ölçek aracılığı ile değerlendirilip araştırmaya katılanların kişilik özelliğini değerlendirmede kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi hem bütün kişilik özelliklerine ait toplam örneklem ile hem de her bir kişilik özelliği için tek tek kendi örneklemini kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların kişilik özelliği algısını belirlemek için, güvenilirlik ölçeğine ait sonuçlar toplam örnekleme ait veriler kullanılarak aşağıda özetlenmiştir.

Tablo 5.1

Kişilik Özelliği Tanıma Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizine Ait Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Mean	Std. Deviation	N
Randevular konusunda titiz misiniz?	6,7580	1,79961	328
Rekabetçi misiniz?	4,4049	2,33162	328
Aceleci misiniz?	5,4490	2,09112	328
Düzenli misiniz?	4,7793	3,01950	328
Duyularınızı saklar mısınız?	4,2755	2,61362	328
Hobileriniz var mıdır?	4,4201	2,43953	328
Seri misiniz?	5,9985	1,75261	328

Tablo 5.2

Kişilik Özelliği Tanıma Ölçek İstatistik Değerleri

Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Değişken Sayısı	Cronbach's Alfa
36,0091	51,494	7,17592	7	,811

Ölçeğin ortalaması 36,0091, standart sapması 7,17592 ve C's Alfa değeri 0,811 olarak bulunan güvenilirlik değeri 0,70 olarak belirlenen alt sınır değerinden oldukça yüksektir. Bu oranın 0.80 ile 1.00 arasında olması ölçeğin yüksek derecede güvenilir bir ölçek

olduğunun göstergesidir (Kayış, 2008, s. 403). Bulunan sonuçla bu araştırmada kullanılan ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip bir ölçek olduğu söylenebilir.

5.5.2. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların iş stresi ölçeği 10 değişkenden oluşan bir ölçek aracılığıyla değerlendirilmiştir.

Toplam örnekleme ait veriler kullanılarak iş stresini belirlemek üzere kullanılan ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizi sonuçlarını kısaca aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür.

Tablo 5.3

İş Stresi Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizine Ait Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Mean	Std. Deviation	N
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	2,3938	1,05268	325
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	3,2077	3,24950	325
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum	2,4123	3,13524	325
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	4,0323	3,68655	325
İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1,7262	2,29398	325
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2,9138	2,17748	325
İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	4,2523	3,66859	325
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	2,6169	2,20506	325
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	4,1646	3,00061	325
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	2,4185	1,19461	325

Tablo 5.3.'de görüldüğü gibi en yüksek ortalamaya sahip ifade 4,2523 ile "İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum", en düşük ortalamaya sahip ifade ise 1,7262 ile "İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyordumdur. Aşağıdaki Tablo 5.4 incelendiğinde, söz konusu ölçeğin alfa katsayısı değerinin 0,790 olduğu görülmektedir. Bu değer güvenilirlik analizinde alt sınır olarak kabul edilen 0,70 değerinden oldukça yüksektir. Bu oranın 0.80 ile 1.00 arasında olması

ölçeğin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğunun göstergesidir (Kayış, 2008, s. 403). Böylece kullanılan ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip bir ölçek olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 5.4

İş Stresi Ölçek İstatistik Değerleri

Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Değişken Sayısı	Cronbach's Alfa
30,1385	105,355	10,26427	10	0,790

Tablo 5.4.'de İş stresi ölçmeye yönelik 10 değişkenli ölçeğin güvenilirlik analizi sonucunda bulunan aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri görülmektedir. Bu ölçekteki alfa katsayısı değerinin 0,790 olduğu görülmektedir. Bu değer güvenilirlik analizinde alt sınır olarak kabul edilen 0,70 değerinden oldukça yüksektir. Bu oranın 0.80 ile 1.00 arasında olması ölçeğin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğunun göstergesidir (Kayış, 2008, s. 403). Bu bağlamda araştırmada kullanılan ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip bir ölçek olduğu söylenebilir.

5.5.3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların tükenmişlik 22 değişkenden oluşan bir ölçek aracılığıyla değerlendirilmiştir.

Toplam örnekleme ait verilerek kullanılarak katılımcıların tükenmişliğini belirlemek üzere kullanılan ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizi sonuçlarını kısaca aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür.

Tablo 5.5

Tükenmişlik Ölçek İstatistik Değerleri

Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Değişken Sayısı	Cronbach's Alfa
65,6549	206,717	14,37766	22	0,811

Ölçeğin ortalaması 65,6549, standart sapması 14,37766, C's Alfa değeri ise 0,811 olarak bulunan bu değerlerin güvenilirlik analizinde alt sınır olarak kabul edilen 0,70 değerinden daha yüksek olduğundan kullanılan ölçeğin yüksek güvenilirliğe sahip bir ölçek olduğu söylenebilir.

Tablo 5.6

Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizine Ait Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Mean	Std. Deviation	N
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	2,3945	1,05337	324
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	3,2096	3,25166	324
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum	2,4145	3,13717	324
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	4,0339	3,68917	324
İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1,7273	2,29557	324
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2,9153	2,17886	324
İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	4,2527	3,67141	324
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	2,6194	2,20584	324
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	4,1649	3,00292	324
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	2,4191	1,19542	324
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	2,5439	1,55307	324
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	4,1109	3,75525	324
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	2,5948	1,18921	324
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	3,2635	2,07199	324
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1,6965	1,56209	324
Doğrudan doğruya insanlarla ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	2,6949	1,29433	324
İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.	3,7535	1,87600	324
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	3,6210	1,53496	324
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	3,4299	1,60105	324
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1,7750	1,56009	324
İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	3,7103	1,05960	324
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	2,3097	1,16186	324

BÖLÜM 6

BULGULAR

Bu bölümde örneklem grubunun demografik özelliklerine ilişkin bulgular ve araştırmanın hipotezlerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

6.1 Araştırmanın Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik yapılarını ortaya koyabilmek adına cinsiyet, yaş, mezuniyet, çalışma süresi ve kurumdaki statü, gibi değişkenlerden yararlanılmıştır.

Tablo 6.1

Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	225	68,2
Erkek	105	31,8
Toplam	330	100,0

Tablo 6.1’de yer alan veriler incelendiğinde, ilgili örneklemin %68,2’si kadın, %31,8’si erkeklerden oluşmaktadır.

Tablo 6.2

Araştırmaya Katılanların Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde
20-30 yaş	146	44,2
31-40 yaş	130	39,4
41-50 yaş	49	14,9
51 yaş ve üzeri	5	1,5
Toplam	330	100,0

Tablo 6.2’de yer alan veriler incelendiğinde, yaş dağılımı açısından katılımcıların %44,2’sinin 20–30 yaş aralığında, %39,4’ü 31–40 yaş aralığında, %14,9’u 41–50 yaş aralığında, %1,5’i 51 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Katılımcıların %83,6’sı 40 yaşın altındadır.

Tablo 6.3

Araştırmaya Katılanların Mezuniyet Değişkenine Göre Dağılımı

Mezuniyet	Frekans	Yüzde
İlkokul	12	3,6
Ortaokul	23	7,0
Lise	83	25,1
Üniversite	192	58,2
Yüksek lisans	20	6,1
Toplam	330	100

Tablo 6.3 incelendiğinde eğitim durumu açısından katılımcıların %3,6’sının ilkokul, %7’sinin ortaokul, %25,1’inin lise, %58,2’sinin üniversite, %6,1’inin de lisansüstü eğitime sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların %89,4’ü lise ve üzeri eğitim görmüştür.

Tablo 6.4

Araştırmaya Katılanların Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Dağılımı

Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
5 yıldan az	184	55,8
06 – 10	87	26,4
11 – 15	29	8,8
16 – 20	10	3,0
21 yıldan fazla	20	6,1
Toplam	330	100,0

Tablo 6.4’de katılımcıların çalışma sürelerine bakıldığında katılımcıların %55,8’inin 5 yıldan az çalışma süresi, %26,4’ünün 06 – 10 çalışma süresi, %8,8’inin 11 – 15 çalışma süresi, %3,0’ının 16 – 20 çalışma süresi, %6,1’inin 21 yıldan fazla toplam çalışma süresi olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların % 82,2’sinin hizmet süresi 10 yıldan azdır.

Tablo 6.5

Araştırmaya Katılanların Kurumdaki Statü Değişkenine Göre Dağılımı

Statü	Frekans	Yüzde
Kadrolu	163	49,4
Sözleşmeli	39	11,8
Taşeron	128	38,8
Toplam	330	100,0

Tablo 6.5’de katılımcıların kurumdaki statülerine bakıldığında %49,4’ünün kadrolu, %11,8’inin sözleşmeli, %38,9’u ise taşeron çalışanlardan oluşmaktadır. Diğer bir ifadeyle ankete katılan kadrolu personel oranı %50’nin altındadır.

Tablo 6.6

Araştırmaya Katılanların Kurumdaki Göreviniz Değişkenine Göre Dağılımı

Kurumdaki Göreviniz	Frekans	Yüzde
İdareci	25	7,6
Meslek Elemanı	5	1,5
Sosyal Çalışmacı	77	23,3
Öğretmen	10	3,0
Grup Sorumlusu	22	6,7
Çocuk Gelişimci	5	1,5
Sosyolog	5	1,5
Sağlık Personeli	28	8,5
Çocuk Eğitici	5	1,5
Memur- Danışma Yönlendirme	27	8,2
Bakım Elemanı	65	19,7
Temizlik Personeli	29	8,8
Güvenlik Görevlisi	27	8,2
Toplam	330	100,0

Tablo 6.6.’da yer alan veriler incelendiğinde katılımcıların %7,6’sının idareci, %1,5’inin meslek elemanı, %3,0’inin öğretmen, %6,7’sinin grup sorumlusu, %1,5’inin çocuk gelişimci, %1,5’inin sosyolog, %8,5’inin sağlık personeli, %1,5’inin çocuk eğitici, %8,2’sinin memur, %8,8’inin temizlik görevlisi, %8,2’inin güvenlik görevlisi olduğu tespit

edilmiştir. Örneklem grubunu oluşturan sosyal çalışmacıların %23,3 ile en yüksek katılımcıları oluşturmaktadır. Ardından bakım elemanı %19,7 ile takip etmektedir.

Tablo 6.7

Araştırmaya Katılanların Kişilik Tiplerine Göre Dağılımı

Kişilik Tipi	Frekans	Yüzde
A tipi	193	58,5
B tipi	137	41,5
Toplam	330	100,0

Tablo 6.7’de yer alan veriler incelendiğinde, ilgili örneklemin %58,5’i A tipi kişilik, %41,5’i B tipi kişilik özelliği göstermektedir. Araştırma örneğindeki A ve B kişilik tiplerindeki büyük çoğunluğunun, A tipi kişilik yapısındaki katılımcılardır.

Tablo 6.8

Araştırmaya Katılanların Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Dağılımı

Çalıştığınız Kuruluş	Frekans	Yüzde
İl Müdürlüğü	34	10,3
Sosyal Hizmet Merkezi	70	21,2
Kadın Konuk Evi - ŞÖNİM	30	9,1
Sevgi Evleri (0- 18)	84	25,5
Huzurevi	52	15,8
Rehabilitasyon (Genç)	15	4,5
Çocuk Destek Merkezi (ÇODEM)	5	1,5
Yaşlı Bakım Rehabilitasyon	10	3,0
Çocuk Evleri (ÇEKOM)	30	9,1
Toplam	330	100,0

Tablo 6.8.’de yer alan veriler incelendiğinde, katılımcıların %10,3’ünün il müdürlüğü, %21,2’sinin sosyal hizmet merkezi, %9,1’inin kadın konuk evi, %25,5’inin sevgi evleri, %15,8’inin huzur evleri, %4,5’inin rehabilitasyon, %1,5’inin çocuk destek merkezi, %3,0’ının yaşlı bakım rehabilitasyon ve %9,1’inin çocuk evlerinde görev yaptığı tespit edilmiştir.

Yukarıdaki demografik verilerin sonuçları kısaca değerlendirilecek olursa, katılımcıların çoğunluğunun sevgi evleri %25 ve en az katılımcıların ise %1,5 ile çocuk destek merkezinde çalıştığı görülmektedir. Bir başka açıdan bakarsak; ankete katılanların il

müdürlüğü ve sosyal hizmet merkezi gibi gündüzlü kuruluşlarda çalışanların oranı %31,5 yatılı kuruluşlarda çalışanların oranı %68,5 olarak gözükmektedir.

6.2. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde hipotezlerle ilgili bulguları üç başlıkta açıklayacağız. Birincisinde; çalışanların kişilik özellikleri ile iş stresi ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bulgular. İkincisinde; çalışanların iş stresi düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşması ile ilgili bulgular ve üçüncüsünde ise; çalışanların tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşması ile ilgili bulgular yer almaktadır.

6.2.1. Çalışanların Kişilik Özellikleri İle İş Stresi Ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

H1: A tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 6.9

A Tipi Kişilik Özelliği Gösteren Çalışanların İş Stresi düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

		İş stresi**
Tükenmişlik	R	,200
	R ²	0,245
	P	,000
	N	330

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Araştırmaya katılan A tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılan pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 6.9.'da verilmiştir. İş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında $\alpha= 0,01$ düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($R=0,200$; $p<0,01$). Belirlilik katsayısı olan R^2 ise 0,245 olarak bulunmuş olup A tipi kişilik özelliği taşıyanların iş stres düzeyleri tükenmişliklerini %24,5 etkilerken geri kalanı diğer değişkenler tarafından etkilenmektedir. Başka bir ifadeyle “ H_1 : A tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi

düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezimiz kabul edilmiştir.

Tablo 6.10

B Tipi Kişilik Özelliği Gösteren Çalışanların İş Stresi Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

		İş stresi**
Tükenmişlik	R	,315
	R ²	0,25
	P	,000
	N	330

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır

H₂: B tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmaya katılan B tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılan pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 6.10.’da verilmiştir. İş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında $\alpha= 0,01$ düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (R=315; $p<0,01$). B tipi kişilikte olan çalışanlarda tükenmişlik arttıkça iş stresi düzeyleri de artmaktadır. Belirlilik katsayısı olan R² ise 0,25 olarak bulunmuş olup B tipi kişilik özelliği taşıyanların iş stres düzeyleri tükenmişliklerini %25 etkilerken geri kalanı diğer değişkenler tarafından etkilenmektedir. Başka bir ifadeyle “H₂: B tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezimiz kabul edilmiştir.

Yukarıda “H₁: A tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezimiz ve “H₂: B tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezlerimiz kabul edilmiştir.

6.2.2. Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması

Bu bölümde çalışanların iş stresi düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşması ile ilgili bulgular yer almaktadır.

Tablo 6.11

Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması

Cinsiyetiniz	N	Ort.	S.S.	F	P
Kadın	225	3,0798	,67115	0,378	0,205
Erkek	105	3,0062	,73701		
Toplam	330				

P>0,05

Tablo 6.11.'de yer alan veriler incelendiğinde, çalışanların iş stresi düzeylerinin cinsiyetleri arasındaki farklılığın %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı olmadığı sonucuna varılır(F=0,378; p>0,05). Dolayısıyla " H_{3a} : Çalışanların iş stresi düzeyleri "cinsiyet" değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır" hipotezimiz reddedilmiştir.

Tablo 6.12

Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması

Yaş Değişkeni	N	Mean	Std. Deviation	F	P
20–30 yaş	146	2,9688	,63652	4,710	0,003
31–40 yaş	130	3,1414	,75895		
41–50 yaş	49	3,0429	,66441		
51 ve üzeri	5	3,5600	,06992		
Toplam	330	3,0565	,69297		

p<0,05

Tablo 6.12'de çalışanların iş stresi düzeylerinin yaş değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) bulguları yer almaktadır. Analiz sonuçlarına göre gruplar arasında anlamlı farklılık F=4,710; p<0,05 şeklindedir. Başka bir ifadeyle " H_{3b} Çalışanların iş stresi düzeyleri "yaş" değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır" hipotezimiz kabul edilmiştir. Tablo 6.12.'de görüldüğü gibi en yüksek stres düzeyi 3,5600 ortalama ile 51 yaş ve üzeri; en düşük stres düzeyi ise 2,9688 ortalama ile 20–30 yaş çalışanlarda görülmektedir. Sonuç olarak katılımcıların iş stresi düzeylerinin yaş ortalamalarına göre aralarında anlamlı bir farklılık vardır. Bu anlamlı farklılık Tukey Analizi sonucunda 51 ve üzeri yaş arasında (3,5600) olan katılımcıların diğer katılımcılara göre yüksek olduğu saptanmıştır (0,003<0,05).

Tablo 6.13

Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşması

Eğitim Düzeyi	N	Mean	Std. Deviation	F	P
İlkokul	12	3,2280	,99521		
Ortaokul	23	3,0889	,73615		
Lise	83	3,0781	,65509	2,384	0,051
Üniversite	192	3,0053	,62627		
Yüksek lisans	20	3,3150	1,05333		
Toplam	330	3,0565	,69297		

p>0,05

Tablo 6.13.'deki veriler incelendiğinde, yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonucunda ortalamalar arası farkın istatistiki olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. (F=2,384; p>0,05).

Örnekleme yer alan katılımcılardan eğitim durumu ilkökul mezunu olanların iş stresi düzeyi algılamalarına ilişkin ortalamaları 3,2280, ortaokul mezunu olanların 3,0889, lise mezunu olanların 3,0781, lisans mezunu olanların 3,0053 ve son olarak da yüksek lisans mezunu olanların 3,3150 olduğu, bunlara ait F değerinin de 2,384 ve p<0,051 olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre iş stresi düzeyi algılamaları arasında anlamlı farklılık yoktur. Dolayısıyla “ H_{3c} : Çalışanların iş stresi düzeyleri “eğitim düzeyi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz reddedilmiştir.

Tablo 6.14

Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşması

Çalışma Süresi	N	Mean	Std. Deviation	F	P
5 yıldan az	184	3,0641	,72132		
06 – 10	87	3,0193	,78156		
11 – 15	29	3,0966	,38862	0,470	0,758
16 – 20	10	3,2100	,39323		
21 yıldan fazla	20	3,0125	,44560		
Toplam	330	3,0565	,69297		

Tablo 6.14.'deki veriler incelendiğinde, iş stresi örnekleminde yer alan katılımcılardan toplam çalışma süresi 5 yıldan az olanların iş stresi algılamalarına ilişkin ortalamaları

3,0641, 06 – 10 çalışma süresi olanların 3,0193, 11 – 15 çalışma süresi olanların 3,0966, 16–20 çalışma süresi olanların 3,2100 ve son olarak da 21 yıldan fazla çalışma süresi olanların 3,0125 olduğu, bunlara ait F değerinin de 0,470 ve $p < 0,758$ olduğu görülmektedir.

Örnekleme yer alan katılımcıların toplam çalışma süresine göre iş stresi algılamaları arasında anlamlı farklılık yoktur. Bu sonuçlar ışığında genel anlamda toplam çalışma süresinin algılanan iş stresini farklılaştırmadığı belirtilebilir. Bu nedenle “ H_{3d} : Çalışanların iş stresi düzeyleri “toplam çalışma süresi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz reddedilmiştir.

Tablo 6.15

Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Kurumdaki Statü Değişkenine Göre Farklılaşması

Statü	N	Mean	Std. Deviation	F	P
Kadrolu	163	3,0587	,68365	0,015	0,985
Sözleşmeli	39	3,0436	,89770		
Taşeron	128	3,0577	,63417		
Toplam	330	3,0565	,69297		

Tablo 6.15.’deki veriler incelendiğinde, katılımcılardan kurumdaki statüsü kadrolu olanların iş stresi algılamalarına ilişkin ortalamaları 3,0587, sözleşmeli olanların 3,0436 ve taşeron olanların 3,0577, bunlara ait F değerinin de 0,015 ve $p < 0,985$ olduğu görülmektedir, diğer bir ifade ile örnekleme yer alan katılımcıların kurumdaki statülerine göre iş stresi algılamaları arasında anlamlı farklılık yoktur. Dolayısıyla “ H_{3e} : Çalışanların iş stresi düzeyleri “kurumdaki statü” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz reddedilmiştir.

Tablo 6.16

Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Kurumdaki Görev Değişkenine Göre Farklılaşması

Görev	N	Mean	Std. Deviation	F	P
İdareci	25	3,0216	,34253		
Meslek elemanı	5	3,2273	,58325		
Memur	27	3,1964	,86323		
Sosyal çalışmacı	77	2,8285	,54946		
Öğretmen	10	3,1000	,19194	4,843	0,000
Güvenlik	27	2,9200	,34015		
Sosyolog	5	3,4300	1,96754		
Grup Sorumlusu	22	3,2000	,91219		
Bakım Elemanı	65	2,9754	,56032		
Temizlik	29	3,3397	,85713		
Sağlık	28	3,3944	,76581		
Çocuk gelişimci	5	2,7667	,15811		
Çocuk eğiticisi	5	2,8364	,36407		
Toplam	330	3,0565	,69297		

Tablo 6.16.'deki veriler incelendiğinde, örnekleme yer alan katılımcılardan kurumdaki görevleri idareci olanların iş stresi algılamalarına ilişkin ortalamaları 3,0216, meslek elemanı olanların 3,2273, memur olanların 3,1964, sosyal çalışmacı olanların 2,8285, öğretmen olanların 3,1000, güvenlik olanların 2,9200, sosyolog olanların 3,4300, grup sorumlusu olanların 3,2000, bakım elemanı olanların 2,9754, temizlik görevlisi olanların 3,3397 sağlık çalışanlarının 3,3944, çocuk gelişimci olanların 2,7667, ve son olarak da çocuk eğiticisi olanların 2,8364 olduğu, bunlara ait F değerinin de 4,843 ve $p > 0,000$ olduğu görülmektedir.

Buna göre örnekleme yer alan katılımcıların kurumdaki görevlerine göre iş stresi algılamaları arasında anlamlı farklılık vardır. Bu farklılığın hangi meslekten kaynaklandığını belirlemek üzere HSD Tukey testi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre temizlik ile sağlık çalışanları arasında ($\text{sig}:0,000$), iş stresi algılamalarına ilişkin ortalamaları arasında anlamlı farklılığın olduğu görülmüştür. Başka bir ifadeyle " H_{3f} : Çalışanların iş stresi düzeyleri "görev" değişkenleri açısından anlamlı olarak farklılaşır" hipotezimiz kabul edilmiştir.

Tablo 6.17

Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Çalıştıkları Kuruluş Değişkenine Göre Farklılaşması

Kuruluş	N	Mean	Std. Deviation	F	P
İl Müdürlüğü	34	3,2074	,71952		
Sosyal Hizmet Merkezi	70	2,8439	,72323		
Kadın Konuk Evi – ŞÖNİM	30	3,1475	,79448		
Sevgi Evleri (0- 18)	84	3,1018	,56392		
Huzurevi	52	2,9152	,63953	3,756	0,000
Rehabilitasyon (Genç)	15	3,3822	,88254		
ÇODEM	2	3,3000	,00000		
Yaşlı Bakım Rehabilitasyon	10	3,2600	,35748		
Çocuk Evleri (ÇEKOM)	30	3,1427	,78485		
Çocuk destek merkezi	3	3,2000	,00000		
Toplam	330	3,0565	,69297		

Tablo 6.17.’deki veriler incelendiğinde, örnekleme yer alan katılımcılardan çalıştıkları kuruluşa göre il müdürlüğünde çalışanların iş stresi algılamalarına ilişkin ortalamaları 3,2074, sosyal hizmet merkezinde çalışanların 2,8439, kadın konuk evinde çalışanların 3,1475, sevgi evlerinde çalışanların 3,1018 huzurevinde çalışanların 2,9152 rehabilitasyon merkezinde çalışanların 3,3822, ÇODEM’de çalışanların 3,3000, yaşlı bakım merkezinde çalışanların 3,2600, çocuk evlerinde çalışanların 3,1427 ve son olarak da çocuk destek merkezinde çalışanların 3,2000 olduğu, bunlara ait F değerinin de 3,756 ve $p > 0,000$ olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle “ H_{3g} : Çalışanların iş stresi düzeyleri “çalıştığı kuruluş” değişkenleri açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz kabul edilmiştir.

Örnekleme yer alan katılımcıların çalıştıkları kurumlara göre iş stresi algılamaları arasında anlamlı farklılık vardır. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere HSD Tukey testi yapılmıştır. Test sonuçlarına göre rehabilitasyon merkezinde çalışanların (sig:0,000), iş stresi algılamalarına ilişkin ortalamaları arasında anlamlı farklılığın olduğu görülmüştür.

Bu sonuçlar ışığında; araştırmaya katılanların iş stresi algılaması en yüksek rehabilitasyon merkezinde 3,3822, en düşük de sosyal hizmet merkezinde 2,8439 olduğu görülmüştür.

Tablo 6.18

Araştırmaya Katılan Çalışanların İş Stresi Düzeylerinin Kişilik Tipi Değişkenine Göre Farklılaşması

Kişilik Tipi	N	Mean	Std. Deviation	P
A Tipi	193	2,8990	,60874	0,389
B Tipi	137	2,8587	,57998	
Toplam	330			

p>0,05

Tablo 6.18 incelendiğinde çalışanların iş stresi düzeylerinin kişilik tipi değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan t testi sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık yoktur (p>0,05). Dolayısıyla “ H_{3h} : Çalışanların iş stresi düzeyleri “kişilik tipi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz reddedilmiştir.

Tablo 6.18’de görüldüğü gibi A tipi kişilikte olan çalışanların iş stresi puan ortalaması B tipi kişilikte olan çalışanların iş stresi puan ortalamasından daha yüksektir.

6.2.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması

Bu bölümde ise; çalışanların tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi gibi demografik özelliklere göre farklılaşması ile ilgili bulgular yer almaktadır.

Tablo 6.19

Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması

Cinsiyetiniz	N	Ort.	S.S.	P
Kadın	225	3,0384	,66278	0,000
Erkek	105	2,8427	,60563	
Toplam	330			

Tablo 6.19 incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcılardan kadınların tükenmişlik düzeylerine ilişkin ortalamaları 3,0384 iken, erkelerin 2,8427 olduğu, bunlara ait p değerinin de 0,000 olduğu görülmektedir. Buna göre örnekleme yer alan kadın katılımcılar ile erkek katılımcıların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır.

Dolayısıyla “ H_{4a} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “cinsiyet” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz kabul edilmiştir.

Tablo 6.20

Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması

Yaş	N	Mean	Std. Deviation	F	P
20–30 yaş	146	3,0139	,64199	0,678	0,565
31–40 yaş	130	2,9413	,63955		
41–50 yaş	49	2,9685	,71948		
51 ve üzeri	5	2,8636	,52486		
Toplam	330	2,9764	,65117		

Araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) bulguları yer almaktadır. Tablo 6.20’deki veriler incelendiğinde, örnekleme yer alan katılımcılardan yaş değişkenine göre 20–30 yaş aralığında olanların tükenmişlik algılamalarına ilişkin ortalamaları 3,0139, 31–40 yaş aralığında olanların 2,9413, 41–50 yaş aralığında olanların 2,9685, son olarak da 51yaş ve üzeri çalışanların 3,751, bunlara ait F değerinin de 0,678 ve $p > 0,565$ olduğu görülmektedir. Sonuç olarak katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin yaş ortalamalarına göre aralarında anlamlı bir farklılık yoktur. Dolayısıyla “ H_{4b} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “yaş” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz reddedilmiştir.

Tablo 6.21

Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşması

Eğitim Düzeyi	N	Mean	Std. Deviation	F	P
İlkokul	12	2,7863	,71176	9,515	0,000
Ortaokul	23	2,7352	,55217		
Lise	83	2,7807	,60866		
Üniversite	192	3,0909	,66217		
Yüksek lisans	20	3,0795	,49234		
Toplam	330	2,9764	,65117		

Tablo 6.21’deki veriler incelendiğinde, yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonucunda ortalamalar arası farkın istatistikî olarak anlamlı farklılık vardır. ($F=9,515$; $p < 0,05$). Örnekleme yer alan katılımcılardan eğitim durumu ilkökul mezunu olanların

tükenmişlik düzeyi algılamalarına ilişkin ortalamaları 2,7863, ortaokul mezunu olanların 2,7352, lise mezunu olanların 2,7807, lisans mezunu olanların 3,0909 ve son olarak da yüksek lisans mezunu olanların 3,0795 olduğu, bunlara ait F değerinin de 9,515 ve $p < 0,000$ olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyi algılamaları arasında anlamlı farklılık vardır. Bu nedenle “ H_{4c} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “eğitim düzeyi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz kabul edilmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyi algılamaları arasında anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan HSD Tukey testi sonuçlarına göre ortaokul ve üniversite mezunlarının (sig:0,004), lise mezunları ile üniversite mezunlarının (sig:0,000), tükenmişlik algılamalarına ilişkin ortalamaları arasında anlamlı farklılığın olduğu görülmüştür.

Tablo 6.22

Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşması

Çalışma Süresi	N	Mean	Std. Deviation	F	P
5 yıldan az	184	2,9857	,61317		
06 – 10	87	2,9555	,77351		
11 – 15	29	3,1210	,64369		
16 – 20	10	2,9909	,50800	1,894	0,110
21 yıldan fazla	20	2,7614	,39836		
Toplam	330	2,9764	,65117		

Tablo 6.22.’deki veriler incelendiğinde, tükenmişlik örnekleminde yer alan katılımcılardan toplam çalışma süresi 5 yıldan az olanların iş stresi algılamalarına ilişkin ortalamaları 2,9857, 06 – 10 çalışma süresi olanların 2,9555, 11 – 15 çalışma süresi olanların 3,1210, 16–20 çalışma süresi olanların 2,9909 ve son olarak da 21 yıldan fazla çalışma süresi olanların 2,7614 olduğu, bunlara ait F değerinin de 1,894 ve $p < 0,110$ olduğu görülmektedir. Örnekleme de yer alan katılımcıların toplam çalışma süresine göre tükenmişlik algılamaları arasında anlamlı farklılık yoktur. Bu nedenle “ H_{4d} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “toplam çalışma süresi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz reddedilmiştir. Bu sonuçlar ışığında genel anlamda toplam çalışma süresinin algılanan tükenmişliği farklılaştırmadığı belirtilebilir.

Tablo 6.23

Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Kurumdaki Statü Değişkenine Göre Farklılaşması

Statü	N	Mean	Std. Deviation	F	P
Kadrolu	163	3,0719	,60087	7,013	0,001
Sözleşmeli	39	2,8910	,79040		
Taşeron	128	2,8816	,65105		
Toplam	330	2,9764	,65117		

Tablo 6.23.'deki veriler incelendiğinde, katılımcılardan kurumdaki statüsü kadrolu olanların tükenmişlik düzeylerine ilişkin ortalamaları 3,0719, sözleşmeli olanların 2,8910 ve taşeron olanların 2,8910, bunlara ait F değerinin de 7,013 ve $p > 0,001$ olduğu görülmektedir, diğer bir ifade ile örnekleme yer alan katılımcıların kurumdaki statülerine göre tükenmişlik algılamaları arasında anlamlı farklılık vardır. “ H_{4e} : Çalışanların iş stresi düzeyleri “kurumdaki statü” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz kabul edilmiştir. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere HSD Tukey testi yapılmıştır. Test sonuçlarına göre kadrolu çalışanlar ile taşeron olarak çalışanlar arasında (sig:0,001), tükenmişlik algılamalarına ilişkin ortalamaları arasında anlamlı farklılığın olduğu görülmüştür.

Tablo 6.24

Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Kişilik Tipi Değişkenine Göre Farklılaşması

Kişilik Tipi	N	Mean	Std. Deviation	P
A	193	2,9930	,70846	0,440
B	137	2,9533	,56168	
Toplam	330			

Araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin kişilik tipi değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan t testi sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık yoktur ($p > 0,05$). Dolayısıyla “ H_{4h} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “kişilik tipi” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz reddedilmiştir. Tablo 6.24 incelendiğinde A tipi kişilikte olan çalışanların tükenmişlik puan ortalaması B tipi kişilikte olan çalışanların tükenmişlik puan ortalamasından daha yüksektir.

Tablo 6.25

Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Kurumdaki Görev Değişkenine Göre Farklılaşması

Görevi	N	Mean	Std. Deviation	F	P
İdareci	25	2,9483	,49884		
Meslek elemanı	5	3,1777	,01371		
Memur	27	2,9256	,61877		
Sosyal çalışmacı	77	2,9197	,57381		
Öğretmen	10	3,0773	,89876		
Güvenlik	27	2,7717	,36267	4,135	0,000
Sosyolog	5	3,0955	,22108		
Grup sorumlusu	22	3,3564	,74017		
Bakım elemanı	65	2,9403	,81028		
Temizlik	29	2,8167	,60763		
Sağlık	28	3,3112	,64976		
Çocuk gelişimci	5	3,0000	,35209		
Çocuk eğiticisi	5	2,6116	,23475		
Toplam	330	2,9764	,65117		

Tablo 6.25.'deki veriler incelendiğinde, örnekleme yer alan katılımcılardan kurumdaki görevleri idareci olanların tükenmişlik algılamalarına ilişkin ortalamaları 2,9483, meslek elemanı olanların 3,1777, memur olanların 2,9256, sosyal çalışmacı olanların 2,9197, öğretmen olanların 3,0773, güvenlik olanların 2,7717, sosyolog olanların 3,0955, grup sorumlusu olanların 3,3564, bakım elemanı olanların 2,9403, temizlik görevlisi olanların 2,8167, sağlık çalışanlarının 3,3112, çocuk gelişimci olanların 3,0000, ve son olarak da çocuk eğiticisi olanların 2,6116 olduğu, bunlara ait F değerinin de 4,843 ve $p > 0,000$ olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle " H_{4f} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri "görev" değişkenleri açısından anlamlı olarak farklılaşır" hipotezimiz kabul edilmiştir.

Buna göre örnekleme yer alan katılımcıların kurumdaki görevlerine göre tükenmişlik algılamaları arasında anlamlı farklılık vardır. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere HSD Tukey testi yapılmıştır. Test sonuçlarına göre memurlar ile grup sorumlusu (sig:0,045), sosyal çalışmacı ile grup sorumlusunun (sig:0,005), grup sorumlusu ile güvenlik (sig:0,000), güvenlik ile sağlık çalışanları (sig:0,000), temizlik çalışanları ile sağlık çalışanlarına (sig:0,002), ilişkin ortalamaları arasında anlamlı farklılığın olduğu görülmüştür.

Tablo 6.26

Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Çalıştığı Kuruluş Değişkenine Göre Farklılaşması

Çalıştığı Kuruluş	N	Mean	Std. Deviation	F	P
İl Müdürlüğü	34	3,0047	,49158		
Sosyal Hizmet Merkezi	70	2,9261	,50519		
Kadın Konuk Evi – ŞÖNİM	30	3,0306	,49646		
Sevgi Evleri (0-18)	84	3,1649	,77103		
Huzurevi	52	2,7352	,63730	10,190	0,000
Rehabilitasyon (Genç)	15	3,2121	,49697		
ÇODEM	2	2,5364	,02033		
Yaşlı Bakım Reh.	10	3,3886	,66355		
Çocuk Evleri (ÇEKOM)	30	2,5750	,52502		
Çocuk destek merkezi	3	4,0076	1,11726		
Toplam	330	2,9764	,65117		

Tablo 6.26.'daki veriler incelendiğinde, örnekleme yer alan katılımcılardan çalıştıkları kuruluşa göre il müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik algılamalarına ilişkin ortalamaları 3,0047, sosyal hizmet merkezinde çalışanların 2,9261, kadın konuk evinde çalışanların 3,0306, sevgi evlerinde çalışanların 3,1649 huzurevinde çalışanların 2,7352 rehabilitasyon merkezinde çalışanların 3,2121, ÇODEM de çalışanların 2,5364, yaşlı bakım merkezinde çalışanların 3,3886, çocuk evlerinde çalışanların 2,5750 ve son olarak da çocuk destek merkezinde çalışanların 4,0076 olduğu, bunlara ait F değerinin de 10,190 ve $p > 0,000$ olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle " H_{4g} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri "çalıştığı kuruluş" değişkenleri açısından anlamlı olarak farklılaşır" hipotezimiz kabul edilmiştir.

Buna göre örnekleme yer alan katılımcıların çalıştıkları kurumlara göre tükenmişlik algılamaları arasında anlamlı farklılık vardır. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere HSD Tukey testi yapılmıştır. Test sonuçlarına göre il müdürlüğü ile çocuk evleri (sig:0,004), sosyal hizmet merkezi ile çocuk destek merkezi (sig:0,001), kadın konuk evi ile çocuk evleri (sig:0,002), sevgi evleri ile huzurevine (sig:0,000), ilişkin ortalamaları arasında anlamlı farklılığın olduğu görülmüştür.

BÖLÜM 7

SONUÇ ve ÖNERİLER

Kişilik; kişiler arası farklılığının altında yatan en önemli değişkendir. Bireylerin kişilik özellikleri nasıl bir yaşam stiline sahip olduklarını ortaya çıkarabilme açısından son derece önemlidir. Araştırmanın bu bölümünde, araştırma bulgularına dayalı sonuçlar ve öneriler verilmiştir.

7.1. Sonuç

Bu araştırma “Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve Tükenmişlik” arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak yapılmıştır. Ayrıca iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri yaş, cinsiyet, çalışma süresi, statü ve görev yeri gibi demografik değişkenler açısından da incelenmiştir. Çalışanların ölçeklerden aldıkları puanların ortalamaları arasında önemli düzeyde farklılıklara rastlanmamıştır. Bununla birlikte araştırmada yapılan analiz ve testlerden elde edilen sonuçlar H_1 ve H_2 hipotezlerini destekler niteliktedir.

Aytaç (2009)’a göre iş stresi ile kişilik arasında da bir ilişki olduğu bireylerin farklı kişilik özelliklerinin bireyler arasında ve bireylerle örgütler arasında birtakım çatışmaların yaşanmasına neden olabileceği, yani stres kaynağının bizzat bireyin kişiliği olabileceği denilmektedir. Bir çalışmada derinlemesine gözlem ve görüşme yöntemi ile denekleri davranışlarına göre A tipi ve B tipi olarak sınıflandırmışlardır. Stresten etkilenme derecesi bireyin kişilik yapısına bağlı olarak değişebileceğini belirtmiştir. Araştırmaya katılan A ve B tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında $\alpha=0.01$ düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. A tipi kişilik özelliği taşıyanların iş stresi düzeyleri tükenmişliklerini %24,5 etkilerken, B tipi kişilik özelliği taşıyanların iş stresi düzeyleri ise tükenmişliklerini %25 etkilemekte geri kalanı ise diğer değişkenler tarafından etkilendiği düşünülmektedir. Sonuçta Katılımcıların kişilik

özelliklerinin, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini etkilediği belirlenmiştir. Her iki kişilik özelliğini de taşıyan çalışanlarda iş stresi ve tükenmişlik görülse de sonuç olarak B tipi kişilik özelliği gösteren çalışanların, A tipi kişilik özelliği gösteren çalışanlara göre daha yüksek iş stresi ve tükenmişlik yaşadıkları görülmekle birlikte “ H_1 ve H_2 ” hipotezlerimiz kabul edilmiştir ve literatürle uyumluluk göstermektedir.

EğİN(2015)’e göre çalışan kişilerin stres ve tükenmişlik yaşamada birçok etken vardır bunların bir kısmı yaş, eğitim, cinsiyet, medeni durum ve aile içi ilişkiler olarak belirtmiştir. Çelebi ve Uğurlu(2014)’nın resmi liselerde çalışan öğretmenler arasında yapılan bir çalışmada; öğretmenlerin cinsiyetlerine göre stres sonuçlarında belirttiği, öğretmenlerden bayan olanların daha disiplinli, daha planlı, daha sosyal, erkek öğretmenlere göre daha enerjik ve girişken olarak belirtmiş bunun yanında bayan öğretmenlerin daha güvensiz, daha endişeli, duyguları aşırı değişiklik gösteren ve erkek öğretmenlere göre daha sık stres yaşayan bireyler olarak tespit etmiştir. ASPB çalışanları ile yapılan bu çalışmada ise; iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenler açısından elde edilen verilerine bakıldığında; çalışmaya katılan çalışanların iş stresi düzeylerinin cinsiyetleri arasında anlamlı farklılık olmadığı ($F=0,378$; $p>0,05$) görülmüştür. Bu bağlamda yapılan diğer çalışmalarla uyumluluk göstermemektedir. Bunun sebebinin ise ASPB çalışanlarının cinsiyete bağlı olmaksızın iş stresi yoğun ortamda çalıştıkları düşünülmektedir.

Tükenmişlik düzeylerinin ise çalışanların cinsiyetleri arasında (kadınlarda 3,0384, erkeklerde 2,8427, $p<0,05$) anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Buna göre örnekleme yer alan katılımcılar arasında cinsiyetin iş stresine etkisi olmadığı fakat tükenmişliğe etkisi olduğu görülmüştür. Dolayısıyla “ H_{4a} : Çalışanların tükenmişlik düzeyleri “cinsiyet” değişkeni açısından anlamlı olarak farklılaşır” hipotezimiz kabul edilmiştir.

EğİN(2015)’e göre stres; yaş, cinsiyet, medeni durum gibi birçok faktörden etkilenmektedir. EğİN yaptığı çalışmada strese bağlı genç çalışanların tükenmişliği genç olmayan çalışanlara oranla daha fazla olduğu bu durumun nedeni olarak da çalışma hayatındaki iş tecrübesi sayesinde stresle baş etme yöntemleri geliştirdiğini belirtmiştir. Ancak ASPB çalışanları üzerinde yapılan çalışmamızda; iş stresi düzeylerinin yaş değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (one way anova) sonuçlarına göre ($F:4,710$; $p<0,05$) gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Çalışmada en yüksek iş stres düzeyi 51 yaş ve üzeri; en düşük stres düzeyi ise 20–30 yaş

arası çalışanlarda görülmektedir. Bu anlamda farklılığın 51 yaş ve üzeri olan katılımcılarda olması normal olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda yaptığımız çalışma diğer çalışmalarla farklılık göstermektedir.

Yine çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkenine göre en yüksek tükenmişlik düzeyi 51 yaş ve üzeri çalışanlarda, en düşük tükenmişlik düzeyi ise 31–40 yaş aralığında çalışanlarda görülmektedir. Sonuç olarak; 51 yaş ve üzeri çalışanlarda iş stresi düzeylerinin ve tükenmişliğin daha fazla olduğu gözlemlenmiştir.

Eğitim durumuna göre elde edilen verilerde çalışanların iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bununla birlikte, tükenmişlik düzeyleri ile eğitim değişkeni arasında ise anlamlı farklılık vardır. bu sonuçlara göre eğitim seviyesi yükseldikçe stresle başa çıkma yöntemlerinin kazanıldığı ancak sorumluluk ve iş yükünün artması sebebiyle tükenmişlik düzeyinin arttığı düşünülmektedir.

Dinçerol(2015) yapmış olduğu bir araştırmaya göre; öğretmenlerin kıdem yılları ile tükenmişlik algıları ortalamaları arasında ($F=2,641$ ve $p=0,033$) $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğunu tespit ettiği sonuçlara göre öğretmenlik mesleğine yeni başlayan bireylerin idealist tutum ve fiziksel artıları sayesinde tükenmişliği daha az hissederken uzun süre görev yapan öğretmenlerin ise ruhsal ve fiziksel açıdan yıpranma sonucunda tükenmişlik algılarının daha yüksek olduğunu, özellikle çalışma süresinin on yılın üzerinde olan öğretmenlerin tükenmişlikleri daha yoğun yaşadığı tespit edilmiş olsa da; araştırmamıza katılan ASPB çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri ile çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. Araştırmaya katılan her grup çalışmada belli oranlarda iş stresi ve tükenmişlik görülmekle birlikte katılımcıların % 82,2'sinin hizmet süresinin 10 yıldan az olduğu da görülmektedir. Bakanlığın yeni kurulmuş olması, kendini sürekli revize ediyor olması ve son yıllarda yaptığı yeni personel alımları ile genç ve dinamik personele sahip olması bu sonuca etkisi olduğu düşünülmektedir sonuçta çalışma bu anlamda literatürle uyumluluk göstermemektedir.

Katılımcıların statü değişkenine göre iş stresi düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmama ile birlikte tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür. Farklılığın kadrolu olarak çalışan personelden kaynaklanması yıllarını bu kurumlarda geçiren ve özellikle yönetim kadrosunda bulunan personelin iş yükünün ağırlığından ve yılların yıpranmışlığından olduğu düşünülmektedir, her statüde çalışanın ise düzeyleri farklı olsa da iş stresine sahip olduğu görülmüştür.

Araştırmada yer alan çalışanların görev değişkenine göre iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri açısından aralarında anlamlı farklılık bulunmaktadır. Tüm görevlerde çalışanların hepsinde değişik oranlarda iş stresi ve tükenmişlik bulunmakla beraber buldukları pozisyon gereği kararlar katılımın ve inisiyatif almanın daha fazla olduğu üst kademelerde, sosyal çalışmacı ve psikolog gibi meslek elemanlarında iş stresi ve tükenmişliğin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Katılımcıların çalıştıkları kuruluşlara göre iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere HSD Tukey testi yapılmıştır. Çıkan sonuçlar ışığında; araştırmaya katılanların iş stresi algılaması en yüksek rehabilitasyon merkezinde (3,3822) en düşük de sosyal hizmet merkezinde (2,8439) olduğu görülmüştür. Bunun sebebinin ise yatılı kuruluş olarak hizmet veren rehabilitasyon merkezlerinin zihinsel engellilere beceri ve hayatı idame ettirebilme kazanımları sağlamak üzere 7/24 esasına göre çalışan ve emek yoğun bir kuruluş olması düşünülmektedir. Sosyal hizmet merkezlerinin ise; gündüzlü bir kuruluş olması, saha çalışmalarının, alan taramalarının ve sosyal inceleme neticesinde risk haritalarının çıkartıldığı daha çok arz talep odaklı hizmet veren merkezler olup iş stresi ve tükenmişlik görülse de yatılı kuruluşlara nazaran oranın daha düşük olmasının normal olduğu düşünülmektedir

Aktaş(2001)'a göre; mal ya da hizmet sektöründeki örgütlerde iş stresinin uzun süreli olması işgörenlerin iş verimini ve iş sağlığını bozduğunu belirtmiştir. Kamu hizmet kuruluşlarının vatandaşa hizmet odaklı faaliyet yürüttüğünü göz önüne aldığımızda çalışanların kişilik tipleri açısından A tipi bireylerin hem hizmet alan hem de hizmet veren bireylere olumsuz etki edebileceğini belirtmiştir. ASPB de yapılan araştırmaya katılan çalışanların kişilik tipi değişkenine göre iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri arasında farklılaşmasının tespiti için yapılan t testi sonucunda gruplar arasında anlamlı farklılık tespit edilememiştir ($p>0,05$). Bununla birlikte A tipi kişilikte olan çalışanların iş stresi puan ortalaması (2,89) B tipi kişilikte olan çalışanların iş stresi puan ortalamasından (2,85), A tipi kişilikte olan çalışanların tükenmişlik puan ortalaması (2,99) B tipi kişilikte olan çalışanların tükenmişlik puan ortalamasından (2,95) daha yüksek olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan çalışanların iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin kişilik tipi değişkenine göre gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamış olup A tipi kişilikte olan

çalışanların B tipi kişilikte olan çalışanlara göre iş stresi ve tükenmişlik oranlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir ve diğer çalışmalarla uyumluluk göstermektedir.

Bu araştırmanın kısıtlarından biri sadece ASPB'ye bağlı Bolu, Düzce ve Sakarya illerinde bulunan gündüzlü ve yatılı kuruluşlarda görev yapan çalışanlar üzerindedir. Bunun nedeni, ASPB'ye bağlı kurum ve kuruluşlarının sayısının fazlalığı ve bu kuruluşların tamamına ulaşmanın zaman ve maddi kısıtlar açısından mümkün olmamasıdır. Araştırmanın zayıf yönü ise farklı tarihlerde farklı kuruluşlarda çalışanlarla yapılmış olmasıdır çünkü ASPB ye bağlı kuruluşlarda çalışılan kuruluş ve çalışma şartları sabit olmadığı için çalışan kişinin değişen şartlara bağlı olarak iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinde de değişiklikler yaşayabilmesi mümkündür.

Bu araştırmanın sonuçları çalışanların farklı kişilik yapılarına sahip olduklarını bu yüzden onlarla ilgili hizmetlerin de çok yönlü olarak sürdürülmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu çalışmada bazı demografik değişkenlerin kişilik özellikleri üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Bu nedenle çalışanlarla ilgili yapılacak olan değerlendirmelerde bu değişkenlerin önemini dikkate alınması gerektiği düşünülmektedir.

7.2. Öneriler

Araştırmanın bu bölümünde, araştırma bulgularına göre uygulayıcılar ve bu konu ile ilgili daha sonra çalışma yapacak araştırmacılara yönelik şu önerilerde bulunulabilir:

İleride yapılacak olan çalışmalarda farklı iller ve bölgelerdeki ASPB çalışanları ile görüşerek sonuçlar analiz edilebilir. ASPB çalışanlarının iş stresi ve tükenmişliklerinin azaltılması adına üst yöneticiler tarafından farklı motivasyon araçlarının uygulanması önerilir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı kuruluşlarda; çocuk, kadın, engelli ve yaşlı korunmaya ve bakıma muhtaç toplumun dezavantajlı kesimlerine hizmet verilmektedir. Bu hizmeti yerine getiren idari kadrodan meslek elemanına, bakım elemanına, temizlik personeline, güvenlik görevlisinden teknik personele kadar binlerce sosyal hizmet çalışanı 7 gün 24 saat zor koşullarda ve fedakârca hizmet vermektedir. Bu hizmetleri verirken de çalışanların iş stresi ve tükenmişlik yaşamaları kaçınılmaz bir sonuçtur. İş stresi ve tükenmişliği azaltmak ve başa çıkmak için bireysel ve kurumsal stratejiler izlenebilir. Kurumsal düzeyde alınabilecek her türlü önlem iş stresini ve tükenmişliği engelleyebilecektir. Bu önlemlerden bazıları şöyledir: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı kurum ve kuruluşlarına alınacak personelin sosyal hizmet

sektörüne uygun kişilerden seçilmesi çalışanların mesleğini severek yapmasını sağlayabilir. Kişileri mesleğe yerleştirirken sadece KPSS puanına göre ve IQ zekâsına göre değil, diğer zekâ türlerinde örneğin EQ (duygusal zekâ) dikkate alınması yararlılık sağlayabilir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında dört çeşit istihdam biçimi kullanılmaktadır: 1:Kadrolu (4/A), 2: ek ders karşılığı çalışan, 3:sözleşmeli (4/B, 4/C) ve 4: taşeron (özel hizmet alımları). Bu farklı çalışma biçimlerinin çalışanlarda iş stresi ve tükenmişliğe neden olduğu düşünülmektedir. Şöyle ki; farklı istihdam biçimi nedeniyle aynı işyerinde aynı işi yapan personel, değişik maaş ve özlük hakları ile karşı karşıya kalmakta bu da iş barışını, huzurunu, verimini ve kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Aynı görevi yapan çalışanları kadrolu, ek ders karşılığı ve taşeron olarak ayırmak kişiler arasında da sorunlara neden olmaktadır. Kadrolu olarak görev yapmayan personel işini kaybetme korkusundan dolayı rahat çalışmamakta, zaten dezavantajlı kesimle çalıştığından ve iş yükleri fazla olduğundan daha fazla stres altındadırlar. Bu yüzden severek yaptığı işinden uzaklaşma korkusu olmadan kadrolu istihdam biçimi benimsenebilir.

ASPB çalışanlarının diğer kamu kurum ve kuruluşların özlük haklarına göre yetersiz olduğu düşük ücret ve gelir ile karşı karşıya oldukları dile getirilmektedir. ASPB çalışanları toplumun en sorunlu kesimiyle ve ciddi stres altında haftanın her günü 24 saat kesintisiz yaşlıya, engelliye, çocuğa, aileye, şiddete uğramış kişilere rehberlik hizmeti veren çalışanlar olarak hiçbir yan ödemedi faydalanmamaktadır. Devletin farklı kurumlarında çalışan aynı görevi yapan birçok personel; hemşire (ASPB, Sağlık Bakanlığı), öğretmen (MEB, ASPB, Adalet Bakanlığı), sosyal çalışmacı (ASPB, Sağlık, Adalet Bakanlığı) vs. farklı maaş veya yan ödeme almaktadırlar. Eşit işe eşit ücret prensibiyle bir düzenleme yapılabilir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışanları haftanın her günü 24 saat, gece gündüz demeden, bakıma ve korunmaya muhtaç yaşlı, engelli, çocuk, kadın ve aileler gibi toplumun en sorunlu kesimleri ve bu kitlenin problemleri ile de ilgilenmektedir. Bunun neticesinde psikolojik yıpranma, iş stresi ve tükenmişlik daha yoğun oluşmaktadır. Bundan dolayı Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kuruluşlarının özellikli birim statüsüne alınması ve çalışan personelin ise belli bir oranda yıpranma payından faydalandırılması tükenmişliğin azaltılması yönünde olumlu katkı sağlayabilir.

ASPB'ye bağlı kreş, lokal, sosyal tesis, kamp alanı, misafırhane gibi hizmetler bulunmamaktadır. Çalışanların iş yerine bağlılığı, verimi, moral ve motivasyonu açısından bu önemli bir ihtiyaçtır. Örneğin ocuk kulüpleri, kreşler ve gündüz bakım evleri ASPB'ye bağlı olduğu halde personel bu imkânlardan faydalanamamakta ve çalışanlarının çoğunun bayanlardan oluştuğu kuruluşlarda çocuğunu bırakacak yeri olmayan personel strese maruz kalarak verimli çalışmamaktadırlar. Bu kreşlerden kontenjan dahilinde indirimli olarak faydalanmaları personelin ve kurumun yararına olacağı verimi artıracaağı düşünölmektedir.

Çok fazla iş yükü, rol belirsizliği sosyal destek eksikliği, iş stresini ve beraberinde fiziksel ve duygusal tükenmişliği getirmektedir. Çalışanların motivasyonu için ödöl verme ve eğitim yoluyla yıpranmişliği ve çaresizliği giderme çalışmalarının yapılmasının iyi olacağı öneriler arasındadır.

KAYNAKLAR

- Akdoğan, M. (2009). *Büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis iş görenlerinin tükenmişlik düzeylerinin kişisel, örgütsel ve kişilerarası faktörlere göre yordanması*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Akıncı, Z. Güven, M. & Demirel, O. N. (2015). Öğrencilerin a ve b tipi kişilik yapısı ile psikoşiddet (mobbing) ve depresyon arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 52(604), 55-74.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(4), 25-43.
- Ardıç, K. & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Ardıç, K. & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(32), 21-46.
- Arkonaç, S. A. (1998). *Psikoloji: Zihin süreçleri bilimi*. İstanbul: Alfa
- ASPB (2011). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2011 Faaliyet Raporu*. s.20-22
- ASPB (2015). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2015 Faaliyet Raporu*. s.198
- Aydın, H. (2008). *Ergenlerin kişilik özelliklerinin stresle başa çıkma ve bazı özlük niteliklerine göre karşılaştırmalı olarak incelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- Aytaç, S. (2009). *İş stresi yönetimi el kitabı iş stresi: oluşumu, nedenleri, başa çıkma yolları, yönetimi*, Labor Ministry, CASGEM, s.1-34
- Bacanlı, H., İlhan, T. & Aslan, S. (2009). Beş faktör kuramına dayalı bir kişilik ölçeğinin geliştirilmesi: sıfatlara dayalı kişilik testi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*,7(2), 261-279.
- Balkıs, M. (2006). *Üniversite öğrencilerinin düşünme stilleri ile kişilik tipleri arasındaki ilişkinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Baltaş, A. & Baltas, Z. (2002). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi
- Bandura, A. (1999) *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman
- Basım, H. N. & Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamu'da bir araştırma. *Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimi Dergisi*, 6(2), 15-23.
- Başören, M. (2005). *Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Batıgün, A.D. & Şahin, N. H. (2006). İş stresi ve sağlık psikolojisi araştırmaları için iki ölçek: A-tipi kişilik ve iş doyumunu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1), 32-45.
- Biçen, H. (2014). *Yeni atanan öğretmenlerde tükenmişlik sendromu*. Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Diyarbakır.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimler Dergisi*, 1(1), 1-10.
- Cüceloğlu, D. (2003). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi
- Çalgan, Z., Yeğenoğlu, S. & Aslan, D. (2009). Eczacılar da mesleki bir sağlık sorunu: Tükenmişlik. *Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 29(1), 61-74.

- Çapri, B., Gündüz, B. & Gökçakan, Z. (2011). Maslach tükenmişlik envanteri-öğrenci formu'nun Türkçe'ye uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 40(1), 134-147.
- Çatır, V. (2014). *İkili öğretim yapan ilköğretim kurumlarında (ilkokul-ortaokul) görevli yöneticilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çelebi, N. & Uğurlu, B. (2014). Resmi liselerde çalışan öğretmenlerin kişilik özelliklerinin demografik değişkenlere göre incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(18), 537-569.
- Çelik, A. (2011). *Otel işletmelerinde tükenmişlik sendromu: Konya ili örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çelikkol, A. (2001). *Çağdaş iş yaşamında ruh sağlığı*, İstanbul: Alfa
- Demir, C. (2012). *Kişilik özellikleri ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Demir, N. (2010). Küçülmeye giden işletmelerde geri kalanların yaşadıkları tükenme sendromunun örgüte bağlılık üzerindeki etkisi. *Öneri Dergisi*, 9(33), 185-198.
- Demiral Y. (2004). Çalışma yaşamında psikososyal etmenler. *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, (20), 22-26.
- Demirel, E.T. (2013). Mesleki stresin iş tatminine etkisi: Örgütsel desteğin aracılık rolü, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 220-241.
- Demirtaş, H. & Güneş, H. (2002). *Eğitim yönetimi ve denetimi sözlüğü*. Ankara: Anı
- Dibekoğlu, Z. (2006). *Okul yöneticilerinin denetim odaklarına göre tükenmişlik düzeyleri (Sakarya ili örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

- Dinçerol, C. (2013). *Tükenmişlik sendromunun mesleki tükenmişlik ve iş tükenmişliği açısından incelenmesi: Öğretmenler üzerinde bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dönmez, G. (2012). *Personeli güçlendirme ve tükenmişlik ilişkisi: İş yükü kontrolü modeli açısından bir değerlendirme*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Durna, U. (2005). A tipi ve b tipi kişilik yapıları ve bu kişilik yapılarını etkileyen faktörlerle ilgili bir araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 275-290.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Eğın, A. (2015). *Çalışma hayatında iş stresi ve tükenmişlik*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi
- Eren, E. (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta
- Eroğlu, F. (1998). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta
- Eroğlu, F. (2010). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve yönetim*. Ankara: TODAİ
- Filizöz, B. & Ay, F.A. (2011). Örgütlerde mobbing ve tükenmişlik olgusu arasındaki ilişkilere yönelik bir araştırma. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 6(2), 229-241.
- Freudenberger, N. J. (1974). Staff burnout, *Journal of Social*, 30(1), 159-165.
- Gezer, E. (2009). *Stres veren yaşam olaylarının, öğretim elemanlarının, depresyon ve tükenmişlik düzeylerine etkisi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Güney, S. (2000). *Davranış bilimleri*, Ankara: Nobel
- Güney, S. (2006). *Davranış bilimleri*, Ankara: Nobel
- Hazar, Ç. M. (2006). Kişilik ve kişilik tipleri. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 4(2), 125-140.
- Hişyar, M. K. (2012). *Kamu yönetiminde stres algısı*. İstanbul: Hayat
- İştar, E. (2012). Stres ve verimlilik ilişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, (33), 1-21.
- Kahraman, T. (2009). *Özel bir hastanede çalışan hemşirelerin iş gücü verimliliğini etkileyen faktörlerin belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kalay, F. (2009). *Bilişim teknolojilerinin iş stresi ve iş doyumunu üzerindeki etkileri: kuram ve Türk bankacılık sektöründe bir uygulama*, Doktora Tezi Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Karataş, E. (2006). *Ankara ilindeki iki kamu hastanesinde çalışan sağlık personelinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri, *Sosyal Bilimler Dergisi*, (20), 191-212.
- Kayış, A. (2008). SPSS Uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ş. Kalaycı (Ed.). *Güvenilirlik analizi* içinde (s.400-419). Ankara: Asil
- Keser, A. (2009). *Çalışma psikolojisi*. Bursa: Ekin
- Koç, H. & Topaloğlu, M. (2010). *Yönetim bilimi*, Ankara: Seçkin
- Köknel, Ö. (1995). *Kaygıdan mutluluğa kişilik*. İstanbul: Altın Kitaplar
- Luthans, F. (1995). *Organizational behavior*. İstanbul: Literatür

- Malkoç A. (2011). *Öznel iyi oluş müdahale programının üniversite öğrencilerinin öznel iyi oluş düzeylerine etkisi*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Maslach, C. & Jackson, Susan E. (2007). *Maslach tükenmişlik envanteri el kitabı* (A. Arık ve Ö.Turunç Çev.). İstanbul: Litera
- Maslach, C.& Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: CA: Jossey-Bass
- Meier, Scott T. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57(3), 211-219.
- Negiz, N. & Tokmakçı, E. (2011). Çalışma yaşamında kadının tükenmişliği: aile-iş-sosyal yaşam açısından tükenmişlik (Süleyman Demirel üniversitesi örneği). *Journal of Yaşar University*, 24(6), 4041-4070.
- Okutan, E. (2010). *Kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisi: bir örnek olay incelemesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Okutan, M. & Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 15-42.
- Onur, B. (2000). *Gelişim psikolojisi: yetişkinlik, yaşlılık, ölüm*. Ankara: İmge
- Oruç, S. (2007). *Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (Adana ili örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Özdemir, O., Özdemir, P.G., Kadak, M.T. & Nasıroğlu, S. (2012). Kişilik gelişimi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi*, 4(4), 566-589
- Öztürk N. (2008). *Evli bayan öğretmenlerde iş-aile çatışmasının iş stresi ve performansa etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Özsoy, E., Erol, E., Kotkutata, A. & Şeker, M. (2014). Kişilik modelleri boyutlarının karşılaştırılması: a tipi ve b tipi kişilik ve beş faktör kişilik modeli. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 3(9), 104-116.
- Sabuncuoğlu, Z. & Tüz, M. (2001). *Örgütsel psikoloji*. Bursa: Ezgi
- Saltürk, M. (2006). *İşletme yönetiminde yöneticinin kişilik özellikleri ile algılanan yönetim başarısı arasındaki ilişki ve bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sandıkçı, E. (2010). *Tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisi: Diyarbakır'da öğretmenler üzerinde bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Sezici, E. & Güven, Ö. Z. (2016). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 111-132.
- Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres, *Çimento İşveren Dergisi*, 3(23), 17-39.
- Sumeli, F. (2011). *Özel bir hastane çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel
- Şahin, N. H., Basım, H. N. & Akkoyun, N. (2011). A-tipi kişilik ve stres ilişkisinde üç önemli bileşen: öfke, etkisiz başa çıkma ve iş saplantısı. *Türk Psikoloji Dergisi*, 26(68), 31-44.
- Topaloğlu, M., Koç, H. & Yavuz, E. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Kamu-İş Dergisi*, 9(3), 31-52.
- Toprak, E. (2013). *Mesleki tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki sağlık sektöründe bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Siyasi Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- Tuğrul, B. & Çelik, E. (2002). Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(12), 1-11.
- Yanbastı, G. (1999). *Kişilik kuramları*. İzmir: EÜEF
- Yapraklı Ş. ve Yılmaz M. K. (2007). Çalışanların iş stresi algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisi: Erzurum'da ilaç mümessilleri üzerinde bir saha araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 155-183.
- Yıldız, S., Boz, İ. T. & Yıldırım, B. F. (2012). Kişilik tipi ile olumlu sosyal davranış arasındaki ilişki: Marmara Üniversitesi öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 215-233.
- Yıldız, G. & Özsoy, E. (2013). Çalışanların kişilik özelliğine göre iş doyumunu farklılaştırır mı? *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(1), 268-278.
- Yılmaz, A. & Ekici, S. (2003). Örgütsel yaşamda stresin kamu çalışanlarının performansına etkileri üzerine bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 1-20.
- Yörükoğlu, A. (2000). *Gençlik çağı*. İstanbul: Özur
- Yüksel, G. (2011). *Ege Üniversitesindeki tıp fakültelerinin anesteziyoloji ve reanimasyon anabilim dallarında görevli araştırma görevlisi doktorlarda tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik değişkenler ile ilişkisi*. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi, İzmir.

EKLER

EK 1. Kişisel Bilgi Formu

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli katılımcılar,

Bu anket bir tez çalışmasında kullanılmak üzere yapılmaktadır. Bu araştırmanın amacı; kamu ve özel kuruluşlarda çalışanların kişilik özellikleri iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenler açısından incelemektir. Araştırma bilimsel bir amaç doğrultusunda yapılmaktadır, bundan dolayı anketler kişi veya kişilere verilmeyecektir. Anket formlarını doldururken isimlerinizi yazmayınız.

Araştırmanın amacına ulaşması, açıklamaların ve anket sorularının dikkatlice okunmasına, cevapların özenle seçilmesine ve soruların cevapsız bırakılmamasına bağlıdır. İçten vereceğiniz yanıtlarla araştırmaya yapacağınız katkılar için şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Derya ZOR

Aşağıdaki sorulara size en uygun seçenekleri işaretleyerek ya da açıklamalar yazarak yanıtlayınız.

1. Cinsiyetiniz: Kadın Erkek
2. Yaşınız: 20-29 31-40 41-50 51 ve üzeri
3. Mezuniyetiniz?
 İlkokul Ortaokul Lise Üniversite Yüksek Lisans
4. Toplam çalışma süreniz?
 5 Yıldan az 06-10 11-15 16-20 21 yıldan fazla
5. Kurumdaki statünüz?
 Kadrolu Sözleşmeli Taşeron
6. Kurumdaki göreviniz nedir?...
7. Çalıştığınız kuruluş?.....

EK 2. Kişilik Özelliği Tanıma Testi

KİŞİLİK ÖZELLİĞİ TANIMA TESTİ

Randevular konusunda titiz değilim	1 2 3 4 5 6 7 8	Asla geç kalmam
Rekabetçi değilim	1 2 3 4 5 6 7 8	Çok rekabetçiyim
Baskı altında bile kendimi asla acele içinde hissetmem	1 2 3 4 5 6 7 8	Kendimi her 7.aman acele içinde hissederim
Bir Zaman zarfında her şeyi ele alırım	1 2 3 4 5 6 7 8	Bir kerede birçok şeyi yapmayı denerim daha sonra ne yapacağımı düşünürüm
Birşeyi yavaşça yaparım	1 2 3 4 5 6 7 8	Birşeyi hızlı yaparım
Duygularımı ifade ederim	1 2 3 4 5 6 7 8	Duygularımı saklarım
Birçok ilgim vardır	1 2 3 4 5 6 7 8	İş dışında çok az ilgim vardır

Sayın iş gören, yukarıdaki ifadelerden hangi taraftaki numara sizin durumunuzu ifade ediyorsa onu daire içine alınız.

EK 3. İş Stres Ölçeği

İŞ STRES ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki soruları, şu anki işinizi göz önünde bulundurarak yanıtlayınız.

1- Şu anki iş yüküm;

- a) Beni çok fazla zorluyor (5)
- b) Beni zorluyor (4)
- c) Beni orta düzeyde zorluyor (3)
- d) Beni biraz zorluyor (2)
- e) Beni hiç zorlamıyor (1)

2- Günlük mesaimin sonuna kadar yapmam gereken işlerin;

- a) Tamamını bitiririm (1)
- b) Büyük bir bölümünü bitiririm (2)
- c) Yarısını bitiririm (3)
- d) Çok azını bitiririm (4)
- e) Hiçbirini bitiremem(5)

3- "Bazı iş arkadaşlarımla veya astlarımla çalışmakta;

- a) Her zaman güçlük çekerim (5)
- b) Çok güçlük çekerim (4)
- c) Bazen güçlük çekerim (3)
- d) Çok az güçlük çekerim (2)
- e) Hiçbir zaman güçlük çekmem (1)

4- "İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim" ifadesine;

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

5- "İşim çok monotondur" ifadesi sizin için ne derece doğrudur?

- a) Her zaman doğru (5)
- b) Çoğu zaman doğru (4)
- c) Zaman zaman doğru (3)
- d) Nadiren doğru (2)
- e) Hiçbir zaman doğru değil (1)

6- "İşimin gereklerini yerine getirmek için kendime aşırı yüklenirim" ifadesi sizin için ne derece doğrudur?

- a) Her zaman doğru (5)
- b) Çoğu zaman doğru (4)
- c) Zaman zaman doğru (3)
- d) Nadiren doğru (2)
- e) Hiçbir zaman doğru değil(1)

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

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

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

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

9- "Hem mükemmel bir çalışan, hem mükemmel bir eş, hem de iyi bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir" ifadesine ne derece katılıyorsunuz?

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

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

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

EK 4. Maslach Tükenmişlik Envanteri

MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ

Aşağıda belli bazı duyguları ve durumları içeren ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerde belirtilen duygu ve durumları yaşayıp yaşamadığınızı düşünerek size en uygun olanı aşağıdaki tabloya bakarak işaretlemeniz gerekmektedir.

		Hicbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1.	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2.	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3.	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.					
4.	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5.	İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6.	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7.	İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8.	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9.	Yaptığım iş sayesinde insanların 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 kısıtladığını hissediyorum.					
14.	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					

15.	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16.	Doğrudan doğruya insanlarla ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.					
17.	İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.					
18.	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19.	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20.	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21.	İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22.	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					