



T.C.
GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**PSİKOLOJİK ŞİDDETİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNDE İŞ STRESİNİN ARACILIK ROLÜ**

(Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz)

Hazırlayan

Menekşe TARHAN ÖZTOPRAK

İşletme Ana Bilim Dalı

Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı

Doktora Tezi

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Yücel EROL

TOKAT – 2014

PSİKOLOJİK ŞİDDETİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE İŞ
STRESİNİN ARACILIK ROLÜ

(Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz)

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 21.11.2014

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

Başkan : Prof. Dr. Çetin BEKTAŞ

Üye : Doç. Dr. Hasan GÜL

Üye : Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Üye : Yrd. Doç. Dr. Elif Özlem AŞKIN

Üye : Yrd. Doç. Dr. Yücel EROL

İmzası



Bu tez, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun
...../...../..... tarih ve sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul
edilmiştir.

Enstitü Müdürü: Enstitü Müdürü
Prof. Dr. Ali AÇIKEL


Mühür
İmza

T.C.

GAZIOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Bu belge ile, bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak toplanıp sunulduğunu, bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçlara atıf yaptığımı ve kaynağını gösterdiğimi beyan ederim.

(21/11/2014)

Tezi Hazırlayan Öğrenci

Menekşe TARHAN ÖZTOPRAK



TEŞEKKÜR

Tez çalıőmasının her aşamasında yaptığı katkılarla beni yönlendiren değerli hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Yücel EROL'a araştırmanın yürütülmesinde, anketlerin uygulanmasında, analiz edilmesinde ve tezin son halinin gözden geçirilmesinde desteğini esirgemeyen öğretim elemanı arkadaşlarıma ve en önemlisi de bu zorlu süreçte tüm sevgisiyle, desteğiyle yanımda olan kızım Fatma Elif ÖZTOPRAK'a, anne, baba ve kardeşlerime en içten teşekkürlerimi sunarım.

Kasım, 2014

Menekşe TARHAN ÖZTOPRAK

ÖZET

Araştırmada işgörenlerin maruz kaldıkları psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünü ölçmek amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini Mart 2012- Eylül 2012 tarihleri arasında Ankara'daki kamu ve özel kurumlarda çalışanlar oluşturmuştur. Araştırma örnekleminin seçiminde, ankete cevap veren herkesin örneğe dahil edildiği kolayda örnekleme (Altunışık ve diğ., 2012:142) tekniği uygulanmıştır. Araştırma kapsamında tespit edilen Ankara ilindeki kamu ve özel kurumlarda çalışan 826 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırma verilerinin elde edilmesinde anket tekniği kullanılmıştır. Veriler sayı, yüzdeler, T testi, One-Way Anova, Korelasyon, Regresyon, Çoklu Regresyon (Hiyerarşik Regresyon) istatistikleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın sonuçları dikkate alındığında hem psikolojik şiddet, hem iş stresi hem de tükenmişlik algılarına yönelik ilişkiler tespit edilmiştir. Bu ilişkiler örgütsel yapı içerisinde işgörenlerin davranışlarını etkileyen önemli faktörler olarak dikkat çekmektedir. Organizasyon içerisinde bulunan bireylerin davranışlarını etkileyen bu faktörlerin gerek işgörenler gerekse de işletme yönetimi tarafından da dikkate alınması ve işgörenler üzerindeki olumsuz etkilerinin giderilmesine yönelik önleyici tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Yapılan araştırmanın sonucuna göre, uygulanan ve algılanan psikolojik şiddet işgörenlerin iş stres düzeyleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olup, iş stresinin oluşmasında da etkili olmaktadır. Diğer yandan ortaya çıkan iş stresinin sonucunda tükenmişlik sendromunun olduğu görülmektedir. Bu üç durum birbirini etkilemekte,

birinin örgütsel yapı içerisinde var olması diğerlerinin de ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle organizasyonlarda yönetimin, her kademe yöneticilerin ve bireysel olarak da işgörenlerin bu psikolojik durumların farkında olmaları ve önlenmesine yönelik çalışmalar yürütmeleri gerekmektedir.

Yapılan bu araştırmada, Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü'nde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Diğer yandan demografik değişkenler açısından hem psikolojik şiddet düzeylerinde, hem stres düzeylerinde hem de tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılaşmalara rastlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik şiddet, İş stresi, Tükenmişlik.

ABSTRACT

In this study, due to the influence of psychological violence on burnout, the mediating role of job stress on employees is examined.

The universe of this research consists of employees in public and private institutions between March 2012-September 2012 in Ankara. In the selection of the study sample, everyone who responded to the survey was included and convenience sampling (Altunışık et al., 2012:142) technique was used. Hence, a total of 826 employees of public and private institutions in Ankara were included in the sample. In obtaining the survey data, questionnaire technique was used. Data was evaluated by using number, percentage, t-test, One-Way ANOVA, correlation, regression, and multiple regression (Hierarchical Regression) statistics.

Considering the results of the research, relationships related to both psychological violence, job stress and burnout perceptions have been identified. It is noteworthy that these relationships are important factors that influence the behavior of employees in the organizational structure. These factors that influence the behavior of the individuals in the organization should be taken into consideration by management and employees and preventive measures need to be taken related to eliminate the negative impacts on employees.

As can be seen from the results of research, applied and perceived psychological violence has a significant impact on employees' job stress levels and becomes effective in the creation of job stress. On the other hand, burnout syndrome were seen as a consequence of the resulting job stress. These three conditions affect each other and

existence of one within the organizational structure, results in the emergence of the other two. Therefore, management of organization, all levels of managers, and employees as individuals should be aware of these psychological states and conduct studies aimed for its prevention.

In this research, meaningful relationships have been identified in the mediating role of job stress at the impact of psychological violence on burnout. On the other hand in terms of demographic variables, significant variations were found in the levels of psychological violence, burnout, and stress.

Key words: Mobbing, Job Stress, Burnout

İÇİNDEKİLER

ETİK SÖZLEŞME.....	i
TEŞEKKÜR.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xvi
1. GİRİŞ	1
1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ	5
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI	6
1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	8
1.4. VARSAYIMLAR	8
1.5. KAPSAM VE SINIRLILIKLAR	9
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	10
2.1. PSİKOLOJİK ŞİDDET (Mobbing)	10
2.1.1. Psikolojik Şiddet Kavramı	10
2.1.2. Psikolojik Şiddetin Nedenleri	14
2.1.3. Psikolojik Şiddetin Aşamaları	16
2.1.4. Psikolojik Şiddetin Sonuçları	19
2.1.4.1. Birey (Kurban) Üzerindeki Sonuçları	19

2.1.4.2. Örgüt Üzerindeki Sonuçları	21
2.1.5. Psikolojik Şiddetle Başa Çıkma Yöntemleri	23
2.1.5.1. Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri	23
2.1.5.2. Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri	26
2.2. STRES	29
2.2.1. Stres Kavramı	29
2.2.2. Örgütsel Stres	32
2.2.3. Stres Kaynakları	33
2.2.3.1. Bireysel Stres Kaynakları	34
2.2.3.2. Örgütsel Stres Kaynakları	35
2.2.3.3. Çevresel Stres Kaynakları	36
2.2.4. Stresin Derecesi	37
2.2.5. Stresin Belirtileri ve Sonuçları	40
2.2.5.1. Kişisel Belirtiler ve Sonuçlar	40
2.2.5.2. Örgütsel Belirtiler ve Sonuçlar	41
2.2.6. Stres Yönetimi ve Kontrolü	42
2.2.6.1. Stresle Başa Çıkma Bireysel Stratejiler	44
2.2.6.2. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Stratejiler	46
2.3. TÜKENMİŞLİK	48
2.3.1. Tükenmişliğin Evreleri	51
2.3.2. Tükenmişliğin Boyutları	52
2.3.2.1. Duygusal Tükenmişlik	54

2.3.2.2. Duyarsızlaşma	54
2.3.2.3. Kişisel Başarıda Azalma	55
2.3.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler	55
2.3.3.1. Bireysel Faktörler	56
2.3.3.2. Örgütsel Faktörler	57
2.3.4. Tükenmişliğin Belirtileri ve Sonuçları	57
2.3.5. Tükenmişliği Önleme ve Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları....	60
2.3.5. Tükenmişlikle Başa Çıkma Alınabilecek Bireysel Önlemler..	60
2.3.5. Tükenmişlikle Başa Çıkma Alınabilecek Örgütsel Önlemler...	61
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	63
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	63
3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM	64
3.3. VERİLERİN TOPLANMASI	66
3.4. VERİLERİN ANALİZ YÖNTEMİ	69
4. BULGULAR ve YORUMLAR	70
4.1. ARAŞTIRMA GRUBUNUN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN DAĞILIMI	70
4.2. ÇALIŞANLARIN MARUZ KALDIKLARI PSİKOLOJİK ŞİDDET DAVRANIŞLARINA AİT BULGULAR	74
4.3. ÇALIŞANLARIN YAŞADIKLARI İŞ STRESİNE AİT BULGULAR.	81
4.4. ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye AİT BULGULAR.....	88

5. SONUÇ ve ÖNERİLER	152
KAYNAKLAR.....	162
EKLER.....	188
ÖZGEÇMİŞ.....	195

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 4.1: Araştırmaya Katılan Çalışanların Sektör Dağılımı	70
Tablo 4.2 : Araştırmaya Katılan Çalışanların Cinsiyet Dağılımı	70
Tablo 4.3: Araştırmaya Katılan Çalışanların Eğitim Dağılımı	71
Tablo 4.4: Araştırmaya Katılan Çalışanların Medeni Durum Dağılımı	71
Tablo 4.5: Araştırmaya Katılan Çalışanların Kıdem Dağılımı	72
Tablo 4.6: Araştırmaya Katılan Çalışanların Yaş Dağılımı	73
Tablo 4.7: Araştırmaya Katılan Çalışanların Çocuk Durumlarının Dağılımı	73
Tablo 4.8: Katılımcıların Psikolojik Şiddet Algılarına Ait Ortalama Puanları	74
Tablo 4.9: "Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırırlar" ile İlgili 1. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı	75
Tablo 4.10: "Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırırlar" ile İlgili 2. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı	76
Tablo 4.11: "Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırırlar" ile İlgili 3. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı	77
Tablo 4.12: "İşe ve Göreve Yönelik Saldırırlar" ile İlgili 4. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı	79
Tablo 4.13: "Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırırlar" ile İlgili 5. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı	80

Tablo 4.14: Çalışanların İş Stres Düzeylerini Belirlemeye Yönelik İfadelerin Dağılımı	81
Tablo 4.15: Duygusal Tükenme Soruları Frekans Yüzdesi Dağılımı	89
Tablo 4.16: Kişisel Başarı Noksanlığı Soruları Frekans Yüzdesi Dağılım	90
Tablo 4.17: Duyarsızlaşma Soruları Frekans Yüzdesi Dağılımı	91
Tablo 4.18: Psikolojik Şiddet Algısı ile İş Stresi Düzeyi Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon).....	92
Tablo 4.19: Sektör Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)	93
Tablo 4.20: Cinsiyet Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)	94
Tablo 4.21: Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	95
Tablo 4.21-1: Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı ve Alt Boyutlarına İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları	97
Tablo 4.22: Medeni Durum Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	101
Tablo 4.22-1: Medeni Durumu Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı ve Alt Boyutlarına İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları	102

Tablo 4.23: Kıdem Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	105
Tablo 4.23-1: Kıdem Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı ve Alt Boyutlarına İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları	107
Tablo 4.24: Yaş Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	110
Tablo 4.24-1: Yaş Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı ve Alt Boyutlarına İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları	113
Tablo 4.25: Çocuk Sahibi Olma Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)	119
Tablo 4.26: İş Stresi Düzeyi ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)	120
Tablo 4.27: Sektör Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)	121
Tablo 4.28: Cinsiyet Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)	122
Tablo 4.29: Eğitim Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	110
Tablo 4.29-1: Eğitim Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyine İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları	123

Tablo 4.30: Medeni Durum Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	124
Tablo 4.31: Kıdem Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	125
Tablo 4.32: Yaş Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	126
Tablo 4.32-1: Yaş Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyine İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları	127
Tablo 4.33: Çocuk Sahibi Olma Değişkeni Açısından İş Stresi Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)	128
Tablo 4.34: Psikolojik Şiddet Algısı ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon).....	130
Tablo 4.35: Sektör Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)	130
Tablo 4.36: Cinsiyet Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)	132
Tablo 4.37: Eğitim Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	132
Tablo 4.37-1: Eğitim Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısına İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları	133

Tablo 4.38: Medeni Durum Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	135
Tablo 4.38-1: Medeni Durum Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısına Kişisel Başarı Noksanlığı Boyutuna İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları.....	136
Tablo 4.39: Kıdem Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	137
Tablo 4.39-1: Kıdem Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısına Kişisel Başarı Noksanlığı Boyutuna İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları	138
Tablo 4.40: Yaş Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)	142
Tablo 4.40-1: Yaş Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısına Kişisel Başarı Noksanlığı Boyutuna İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları	143
Tablo 4.41: Çocuk Sahibi Olma Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)	148
Tablo 4.42: Aracılık Testi Bulguları	150

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: Psikolojik Şiddetin Nedenleri ve Sonuçları	15
Şekil 2.2: Stres ve Performans Arasındaki İlişki	39
Şekil 3.1: Araştırmanın Modeli	64
Şekil 4.1: Aracılık Testi Modeli	150

1.GİRİŞ

Örgütlerin amaç ve hedeflerine ulaşmada en önemli kaynağı olan insan kaynağının etkinliğinin sağlanabilmesi için hem fizyolojik hem de psikolojik olarak desteklenmesi gerekmektedir. Diğer bir ifade ile insan kaynağının etkinliği, insan davranışlarının belirlenen hedefler doğrultusunda harekete geçirilmesi ile mümkün olabilmektedir. Bu nedenle insan kaynağının etkinliğinin sağlanmasında maddi etkenler kadar (örgüt yapısı, çalışma koşulları vb.) manevi etkenlerin de (motivasyon, tatmin vb.) sağlanması gerekmektedir. Manevi etkenler olarak adlandırılan bu faktörler, bireylerin davranışlarını etkileyen örgütsel davranışı oluşturmaktadır. Örgütsel davranışı olumlu yönde etkileyen faktörlerin yanında, olumsuz olarak etkileyen psikolojik şiddet, işyerinde stres ve tükenmişlik gibi durumlar da söz konusudur.

Bu araştırmanın amacını, işgörenlerin davranışlarını olumsuz yönde etkileyen faktörlerden birkaçı olan, iş stresi, psikolojik şiddet ve tükenmişlik kavramlarının üçlü bir şekilde yani, psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde, iş stresinin aracılık rolünün belirlenmesi oluşturmaktadır. Araştırmanın uygulama alanını oluşturan çalışanlar üzerinde sektör, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, kıdem, yaş, çocuk sahibi olup olmama gibi demografik özellikler açısından karşılaştırma yapılmıştır.

Örgütsel davranışı olumsuz yönde etkileyen bu üç kavram arasındaki ilişki öncelikle belirlenmeye çalışılmakla birlikte, ilişkinin farklı değişkenler açısından ne düzeyde olduğunun belirlenmesi ise araştırmanın ikincil amaçlarını oluşturmaktadır.

İlgili literatürde, konuya ilişkin çeşitli araştırmalar özellikle sanayileşmiş ülkelerde bulunmakla birlikte (Baba, Jamal ve Tourigny, 1998; Maslach, 2003), bu kavramların tekrarlanan önerilere rağmen gelişmekte olan ülkelerde kullanılması ve denenmesi yenidir (Leymann, 1996; Safaria, Othman ve Wahab, 2010). Literatürde, çalışanlar üzerinde bu üç kavram arasındaki ilişkinin karşılaştırmalı bir şekilde incelendiği araştırmalara rastlanmamıştır.

“Mobbing” sözcüğü “mob” kökünden gelmektedir. “Mob” sözcüğü, “aşırı şiddetle alakalı ve yasaya uygun olmayan kalabalık” anlamındadır. Latince “kararsız kalabalık” anlamında olan “mobile vulgus”tan türemiştir. “Mobbing” sözcüğü ise mağdurun çevresini kuşatma, mağdura karşı topluca saldırma ya da bireysel sıkıntı verme anlamında kullanılmaktadır (Yüçetürk, 2003:184). Türkçe’de bu olgu çeşitli sözcüklerle ifade edilmektedir. Mobbing yerine çoğu kez, “iş yerinde psikolojik taciz”, “işyerinde duygusal taciz”, “işyerinde psikolojik terör”, “yıldırma”, “işyerinde duygusal şiddet”, “psikolojik şiddet”, “işyerinde zorbalık”, işyerinde manevi taciz”, “işyerinde moral taciz” (Çobanoğlu, 2005:20) gibi ifadeler kullanılmaktadır. Bu araştırma da mobbing yerine, psikolojik şiddet ifadesi kullanılmıştır. Psikolojik şiddet iş yaşamında yeni karşılaşılan bir sorun değildir. Tarihsel süreç içerisinde daha çok önem kazandığı, farkına varıldığı, konuya ilişkin bilincin arttığı ve bu alanda yayınların yapıldığı, yardım örgütlerinin ve internet sitelerinin de kurulduğu görülmektedir (Cowie, Naylor, ve diğ., 2002:46). Psikolojik şiddetin etkilerine; bireysel, örgütsel ve toplumsal olarak bakılabilir. Ağır sonuçları olan psikolojik şiddet algısı çok yakın bir zamanda bu isimle adlandırılmış ve Türkiye’de de bilimsel çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.(Bahçe, 2007; Ertürk, 2005; Gökçe, 2006; Gücenmez, 2007; Güneş, 2006; Işık, 2007; Kılıç,

2006; Yaman, 2009, Yavuz, 2007; Yaman, 2012; Uysal ve Yavuz, 2013; Celep ve Konaklı, 2013).

İş stresinin; birçok alanda görev yapan insanları, görev alanlarıyla ilgili sorumluluklarını yerine getirirken gerilim ve baskı altına aldığı bir gerçektir. Bir iş adamının alacağı yatırım kararı, bir yöneticinin bir elemanı işe alma, eğitime, terfi ettirme, rotasyona tabi tutma, görevden alma, ücret düzeylerini, primlerini, maaşlarını ve yıllık artış oranlarını belirleme, görev alanıyla ilgili sorumluluk ve ilkelerini belirleme gibi kararlar, gerek yöneticileri gerekse de işgörenleri biyolojik ve psikolojik yönden gerilim ve sıkıntı içine düşürecektir.

Tükenmişlik ise, hem çalışanlar hem de örgütler açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olarak görülmektedir. İngilizcede “job burnout” veya “staff burnout” olarak adlandırılan bu kavram dilimizde “tükenmişlik, tükeniş sendromu, mesleki tükenmişlik” kavramları ile ifade edilmektedir (Arı ve Bal,2008:132).

“Bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi” olarak ifade edilebilen tükenmişlik, bireyde ve örgütte strese neden olmaktadır. Gerek işle ilgili gerekse örgütsel faktörlerin uzun dönemli etkisi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bireyin sahip olduğu kaynaklarla stres nedenlerini ortadan kaldıramaması tükenmişlikte önemli bir neden olarak nitelendirilmektedir. Tükenmişliğe neden olan stres kaynaklarını diğerlerinden ayıran en önemli unsur, bireyin çalışma ortamındaki etkileşimlerinin bir sonucu olmasıdır (Maslach, 2003:189; Ashforth ve Lee, 1997:705; Budak ve Sürgevil, 2005:95; Özdemir ve diğ., 2003:14; Singh ve diğ., 1994:558). Tükenmişlik hissi

yaşayan işgörenler, mesleğin ve işin gereklerini yerine getiremez duruma gelmektedirler. Tükenmişlik, bireyler kadar örgütler üzerinde de olumsuz sonuçlar yaratan bir durumdur. Bireysel, örgütsel ve yönetsel olarak yapılacak bazı uygulamalarla tükenmişlikle baş etmek mümkündür.

Tükenmişliğin doğrudan insanlara hizmet eden mesleklerde çok ciddi sonuçları olduğu ifade edilmiştir. Şiddetli tükenmişlik, kişinin işini bırakması, iş tatminsizliği, medeni ve ailevi uyum eksikliği, benlik saygısında azalma, konsantrasyon zorluğu, sosyal izolasyon, yorgunluk, libido kaybı/artışı, baş ağrısı, soğuk algınlığı, sindirim sistemi sorunları, uyku bozuklukları, alkol ve uyuşturucu bağımlılığı gibi sorunlara yol açmaktadır (Beemsterboer ve Baum, 1984; Barry, 1984; Dignam ve diğ., 1986; Duxbury ve diğ., 1984; Fredeunberger, 1974; Demir, 2004).

Öncelikle yöneticilerin, işgörenlerin yaşadığı tükenmişliği fark etmesi ve bu durumu ortadan kaldırabilmesi için gerekli düzenlemeleri yapmaları, konuya ve konunun önemine ilişkin ne kadar bilgi sahibi olduklarına bağlıdır.

Hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu ve direkt olarak insana hizmet eden alanlarda sıklıkla görülen tükenmişlik; bireysel ve örgütsel alanda ekonomik zararlara, elemanların işten ayrılmasına, hizmetin kalitesinin düşmesine neden olmaktadır.

Bu çalışmada birinci bölümde araştırmanın amacı, önemi, varsayımları tanımlanmakta, bunu takiben ikinci bölümde, psikolojik şiddet, iş stresi, tükenmişlik konuları ayrıntılı olarak incelenmektedir. Üçüncü bölümde ise; araştırmanın yöntemi,

bulguları ve yorumları yer almaktadır. Araştırmanın en sonunda ise; sonuç ve öneriler kısmıyla araştırma tamamlanmış bulunmaktadır.

1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Araştırmanın konusu; işgörenlerin maruz kaldıkları psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünü ölçmektir. Araştırmada psikolojik şiddet, stres ve tükenmişlik kavramları birlikte ele alınmış olup aralarındaki ilişki ve etki araştırmanın ana problemini oluşturmaktadır.

Bu problemle ilgili geliştirilebilecek araştırma soruları veya alt amaçlar şunlar olabilir:

1. Çalışanların psikolojik şiddete ilişkin algıları demografik değişkenler açısından farklılaşır mı?
 - a) Cinsiyetlerine,
 - b) Eğitim durumu,
 - c) Medeni durum,
 - d) Kıdem,
 - e) Yaş
 - f) Çocuk sahibi olup olmama

2. Çalışanların iş stresine ilişkin algıları demografik değişkenler açısından farklılaşır mı?
 - a) Sektör,
 - b) Cinsiyetlerine,
 - c) Eğitim durumu,
 - d) Medeni durum,
 - e) Kıdem,
 - f) Yaş
 - g) Çocuk sahibi olup olmama

3. Çalışanların tükenmişlik algıları demografik değişkenler açısından farklılaşır mı?

- a) Sektör,
- b) Cinsiyetlerine,
- c) Eğitim durumu,
- d) Medeni durum,
- e) Kıdem,
- f) Yaş
- g) Çocuk sahibi olup olmama

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, çalışanların maruz kaldıkları psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü oynayıp oynamadığını ölçmeye çalışmaktır.

Araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

H₁: Psikolojik şiddet algısı ile iş stresi düzeyi arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H_{1a}: Sektör değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1b}: Cinsiyet değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1c}: Eğitim durumu değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1d}: Medeni durum değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1e}: Kıdem değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1f}: Yaş değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1g}: Çocuk sahibi olma değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H₂: İş stresi düzeyi ile tükenmişlik algısı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H_{2a}: Sektör değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2b}: Cinsiyet değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2c}: Eğitim durumu değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2d}: Medeni durum değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2e}: Kıdem değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2f}: Yaş değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2g}: Çocuk sahibi olma değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H₃: Psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H_{3a}: Sektör değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3b}: Cinsiyet değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3c}: Eğitim durumu değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3d}: Medeni durum değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3e}: Kıdem değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3f}: Yaş değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3g}: Çocuk sahibi olma değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H₄: Psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresi aracılık rolü oynamaktadır.

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Araştırma, çalışanların maruz kaldığı psikolojik şiddet, yaşadığı iş stresi ve içinde bulunduğu tükenmişlik duygusunda, iş stresinin aracılık rolü oynayıp oynamadığının tespiti açısından önemlidir.

Araştırmayı, diğer araştırmalardan ayıran en önemli özellik; daha önceki araştırmaların ikili karşılaştırma ya da ilişki tespit etmeye yönelik olmasına karşın, bu araştırmanın üç kavram arasında bir ilişki ve etki taraması yapması ve iş stresinin aracılık rolü oynayıp oynamadığının belirlenmesi açısından ilgili literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Örgütsel davranışı olumsuz yönde etkileyen bu üç kavramın, çalışanlar üzerinde ne düzeyde yaşandığının tespit edilmesi de, konuya olan ilginin ve dikkatin çekilmesi açısından oldukça önemlidir. Diğer yandan problemlerin tespitinin somut verilerle ortaya konmasının, problemlere çözüm bulunması açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

1.4. VARSAYIMLAR

Araştırmada; seçilen örneklemin evreni temsil ettiği, uygulanan anketin yeterince anlaşıldığı, samimi ve tarafsız bir şekilde cevaplandırıldığı varsayılmıştır.

1.5. KAPSAM VE SINIRLILIKLAR

Araştırmanın kapsamını çalışanların maruz kaldıkları psikolojik şiddet ve tükenmişlik arasında iş stresinin aracılık rolü oluşturmaktadır. Araştırmanın temelini

psikolojik şiddet, iş stresi düzeyi, tükenmişlik derecesi en önemlisi de iş stresi düzeyinin psikolojik şiddet ve tükenmişlikteki oynadığı aracılık rolü oluşturmaktadır.

Araştırma, Sosyal Güvenlik Kurumu'na bağlı çalışanlar üzerinde yapılmış olup, araştırmada üç ana kavram ele alınmıştır. Birincisi; psikolojik şiddet; ikincisi, iş stresi; üçüncüsü ise tükenmişliktir. Araştırmanın amacı gereği çalışanların maruz kaldıkları “Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü” kamu ve özel kurumlarda incelenmiş olup, psikolojik stres, iş stresi ve tükenmişliğe etki eden diğer faktörler araştırma kapsamına alınmamıştır.

Araştırmanın evrenini Ankara ili'ndeki kamu ve özel kurumlarda çalışanlar oluşturmaktadır. Evrenin çok geniş olması nedeniyle Ankara ili'nde bulunan Sosyal Güvenlik Kurumuna bağlı her alanda görev yapan kamu ve özel kurum çalışanları ile bu çalışanların maruz kaldıkları psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünü belirlemeye yönelik sorulara verilen cevaplardan elde edilen verilerle sınırlı tutulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde araştırma alanını oluşturan psikolojik şiddet, stres ve tükenmişlik konusunda kavramsal çerçeve oluşturulmaya çalışılmıştır. Psikolojik şiddet ile ilgili genel bir bakış, psikolojik şiddetin aşamaları, psikolojik şiddetin nedenleri ve sonuçları ile stres kavramı, strese neden olan faktörler ve stresin sonuçları ayrıca bireysel ve örgütsel düzeyde stresi önleme yöntemleri, tükenmişlik kavramı, tükenmişliğin kademeleri ile sonuçları verilmiştir.

2.1. PSİKOLOJİK ŞİDDET

2.1.1. Psikolojik Şiddet Kavramı

Psikolojik şiddet kavramı, ilk olarak 1960'lı yıllarda Konrad Lorenz tarafından hayvan davranışlarının incelenmesiyle ortaya çıkmıştır. Lorenz psikolojik şiddeti, büyük bir hayvanın tehdidine karşı daha küçük hayvan gruplarından gelen karşı saldırıları ve kurbanı topluluktan soyutlayan ve ümitsizlik nedeniyle intihara kadar götürebilen davranışların ciddiyetini vurgulamak için kullanmıştır. Daha sonra İsveçli Peter Paul Heinemann, çocuklarda, diğer çocuklara yönelik olarak sergilenen, genelde zorbalık ve kabadayılık biçimindeki davranışları araştırmıştır (Yılmaz, Özler ve Mercan, 2008:336). İş yaşamında psikolojik şiddet kavramını kullanan ise İsveçli psikoloji profesörü Heinz Leymann'dir. Leymann İsveç'te psikolojik şiddet üzerine yaptığı çalışmalarda bu davranışların bir çeşit işyeri terörü olduğunu ileri sürmektedir. İşyeri terörü, bir ya da birkaç kişi tarafından tek bir kişiye sistemli olarak yöneltilen etik dışı iletişim ve düşmanca davranışlardan oluşmaktadır (Koç ve Topaloğlu, 2010:223). Ancak, psikolojik şiddetden söz edebilmek için belirli bir zarar verici aktivitenin

gerçekleşmiş olması, sürecin en az haftada bir kez olmak üzere belli aralıklarla yineleniyor olması ve altı ay gibi bir süredir sürüyor olması gibi ölçütler bulunmaktadır (Ançel, Yuva ve Öztuna, 2012:105)

İşyerinde psikolojik şiddet anlamına gelen “mobbing” kavramı, çalışanların birbirlerini rahatsız ve huzursuz edici davranışlarla taciz etmeleri, birbirlerine kötü davranmaları yani, kişilerarası psikolojik şiddet uygulamaları anlamında kullanılmaktadır. İşyerinde uygulanan psikolojik şiddet, örgüt içinde gerilimin ve çatışmalı bir iklimin oluşmasına neden olan tüm psikolojik faktörlerin birleşimi sonucunda ortaya çıkan, örgüt sağlığını bozan, işgörenlerin iş doyumunu ve çalışma barışını olumsuz yönde etkileyen temel bir örgütsel sorundur. (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008:191). Bu durum uzun bir süre devam ettiği takdirde bireyin, örgüt ve çalışma yaşamının dışına itilmesi kaçınılmazdır (Tınaz, 2006:11).

Örgütlerde psikolojik şiddet, “taciz etme, rahatsızlık verme, sosyal olarak birisini dışlama veya kişinin görevlerini olumsuz etkileme anlamındadır ve bir zaman periyodunda, düzenli ve tekrarlayarak devam eden bilinçli hareketler veya yöntemlere başvurmadır” şeklinde ifade edilen psikoloji şiddette, kurbanlara uygulanan olumsuz davranışın sürekliliği ve düzenliliği de söz konusudur (Aydın ve Özkul, 2007:172).

Psikolojik şiddet, kişinin saygısızca ve kendisine zarar verecek bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan bir süreçtir. İlk başta, bir kişinin veya bazı kişilerin, bir kişiye veya birkaç kişiye düşmanlığı biçiminde gelişen örgütsel psikolojik şiddet sonucunda mağdur, önce kendisine ve daha sonra çevresine karşı yabancılaşmaya ve yalnızlaşmaya başlar. Bu süreç, işe karşı kayıtsızlık, bıkkınlık, yılgınlık, umutsuzluk, işten zevk

alamama, performans düşüklüğü ile başlar ve istifayla sonuçlanır. Örgüt içinde iş tatmini ve örgüte bağlılıkta azalma yaşanırken, işgücü devir oranında gözle görülür artış yaşanır. Avrupa Birliği ülkelerinin birçoğu işyerinde uygulanan psikolojik şiddetle mücadele için düzenleyici önlemler almış olup, ortak bir anlaşma üzerinde çalışmaktadırlar (Tınaz, 2006:12).

Psikolojik şiddet, işyerindeki belirli işgörenler, yöneticiler veya işletme sahipleri tarafından tekrarlanan saldırılar şeklinde uygulanan bir psikolojik baskı olarak ortaya çıkan ve bu baskıya maruz kalan mağdurun saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan bir süreçtir. Bu süreçte işgören; işletme sahibi, amirleri veya diğer işgörenler tarafından düzenli olarak sürekli ve yinelenen basit şakalar, alay etmeler, komplolar, eleştiriler, hiçe saymalar, tehditler, iftiralar şeklinde sindirilmekte ve yıldırılmaktadır. Bu bağlamda psikolojik şiddetin oluşabilmesi için davranışın sistematik olarak yapılması veya gösterilmesi gerekmektedir (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008:191).

Andrea Adams'a göre (Tetik, 2010:82), psikolojik şiddet (mobing) kötü niyetli sözler ve negatif tavırlarla sürekli bir şekilde kişilerin küçük düşürülmesi ve alçaltılmasını sağlayan ve yavaş yavaş kişilerin güven ve benlik saygısını azaltan davranışlar bütünüdür.

Özetle psikolojik şiddet (mobbing), "genel tacizler, küçük düşürmeler, haksız suçlamalar, duygusal eziyetler ve/veya terör uygulamak yoluyla bir kişiyi işyerinden dışlamayı amaçlayan kötü niyetli bir eylemdir. Bir kişinin; yöneticileri, örgütü, örgüt liderlerini, üstleri, akranları veya astlarından birini veya birilerini düzenli ve sıklıkla

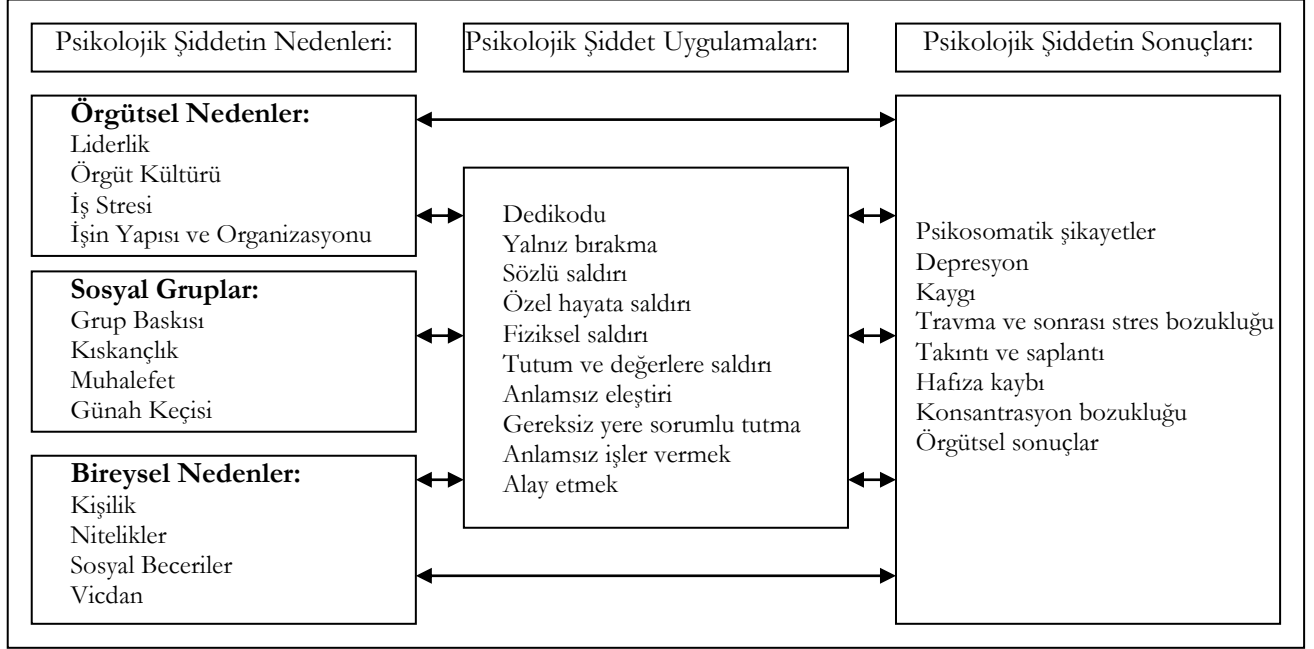
psikolojik davranışlara örgütleyerek kişiye karşı cephe oluşturmasıdır. Yönetim, bu davranışı görmezden geldiği, göz yumduğu hatta kışkırttığı için mağdur, karşısındaki çok sayıda ve güçlü kişi karşısında kendini çaresiz görür ve psikolojik şiddet gerçekleşir. Sonuç her zaman zarar görme; fiziksel, zihinsel, ruhsal sıkıntı veya hastalık, sosyal sorunlar ve en çok da işten çıkarılmadır (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011:4). Psikolojik şiddetin (mobingin) önemli bir özelliği kurban ile psikolojik şiddet uygulayan arasındaki güç dengesizliğidir. Kurban, güç dengesizliği nedeniyle, psikolojik şiddet sürecinde kendini savunmasız hisseder (Sevinç, 2011:11). Psikolojik şiddetin çalışanlar ve örgütsel performans üzerinde önemli bir olumsuz etkisi olabilir (Lutgen-Sandvik, 2003; Harvey ve diğ., 2006.; Gök, 2011; Estes ve Wang, 2008; Zapf ve diğ., 1996). Psikolojik şiddeti kişilerarası çatışmadan ayıran, sistematik, uzun vadeli ve saldırganlık üzerine kurulu olmasıdır (Kotler, 2007:131).

2.1.2. Psikolojik Şiddetin Nedenleri

Örgütlerde yaşanan psikolojik şiddetin birden fazla nedeni vardır. Birçok faktör psikolojik şiddetin ortaya çıkmasında etkili olabilir. Bu etkenler ise genel olarak üç başlık altında toplanabilir. Birincisi; liderlik tarzı, örgüt kültürü, iş stresi ve işin yapısı gibi faktörlerden oluşan **örgütsel** nedenlerdir. İkincisi; bireyin içinde bulunduğu çalışma grubunun baskısı, kıskançlıklar, muhalefet olma gibi faktörlerden oluşan **sosyal** nedenlerdir. Üçüncüsü ise; kişilik, nitelikler ve sosyal beceriler gibi faktörlerden oluşan **bireysel** nedenlerdir (Koç ve Topaloğlu, 2010:224).

Şekil 2.1’de görüldüğü gibi, psikolojik şiddete neden olabilecek, psikolojik şiddet eyleminin faili ve kurbanının olduğu kadar, örgütsel ve sosyal faktörler de etkilidir. Şekil 2.1, psikolojik şiddet araştırmalarının en can alıcı sorununu da açıklamaktadır. Örgütün yapılanma biçimi de psikolojik şiddete sebep olabilecek sorunları oluşturabilir. Psikolojik şiddete maruz kalan çalışanın tedirgin, gerilim hali, depresif veya obsesif hareketleri, grupta olumsuz tepki yaratabilir ki bu da bir süre sonra psikolojik şiddete yol açar. Psikolojik şiddet, örgütün ikliminin, örgütün ve sosyal yapının, dolayısıyla çalışanların ilişkilerinin etkilenmesine sebep olabilir ki, bu da bilgi akışını zayıflatır. Bunun sonucunda da iş stresinin artmasına sebep olabilir (Örneğin, çalışma amacı ve örgütsel sorunlarla ilgili belirsizliğin hâkim olması gibi durumlar). Liderlikle ilgili sorunlar, yönetimle ilgili sorunlar veya örgütsel sorunlar, bir işgöreni yıldıracaktır. Böyle bir durumda bu tür problemlere tepki gösterenin işgörenlerin olması gerekir. Psikolojik şiddetin çözülmemiş yaygın bir çatışma olarak anlaşılması, bir örgütte meydana gelen çatışmanın mutlak sıklığına bağlıdır. Eğer örgütün koşulları, çatışmanın sayısal olarak büyüklüğüne katkıda bulunuyorsa, o zaman çözülmemiş

çatışma sayısının da yükselmiş olması gerekir. Bu durum, bir örgütte çok sayıda psikolojik şiddet olayının yaşanmasına yol açar (Cemaloğlu, 2007: 117).



Şekil 2.1: Psikolojik Şiddetin Nedenleri ve Sonuçları (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008:195; Koç ve Topaloğlu, 2010:224)

Diğer yandan örgütlerde örgüt kültürünün yerleşmemiş olması, yöneticilerin psikolojik şiddet konularına karşı bilgisizliği ve duyarsızlığı, işgörelere örgütte önem verilmemesi, etik değerlerin zayıflığı, iletişim eksikliği, yıkıcı rekabet, psikolojik şiddet davranışlarını körüklemektedir (Alparslan ve Tunç, 2009:153).

Psikolojik şiddetle karşı karşıya kalan işgörelenin, neden psikolojik şiddete maruz kaldıkları ile ilgili araştırmalar incelendiğinde, farklı görüşlerin yer aldığı görülmektedir. Bu konudaki bir görüşe göre, kurbanların, psikolojik şiddete maruz kalmalarında kendilerinin sorumlu olduğu ileri sürülmektedir. Nitekim bu konuda araştırma yapan klinik psikologların bir kısmı da psikolojik şiddet ile ilgili bu görüşü

destekleyici açıklamalarda bulunmaktadır. Bu psikologlar, kurbanlarda gözlenen şiddetli bulguların, kurbanın örgütsel ilişkilerinin sonucu olduğuna inanmamaktadır. Bu durumla ilgili olarak, “şikâyet edilen davranış” veya “genel kaygının”, psikolojik şiddet eyleminin başlamasından önce var olduğunu ve eylemin psikolojik şiddet hâline gelmesine asıl bu rahatsızlıkların yol açtığı iddia edilmektedir (Cemaloğlu, 2007:115).

2.1.3. Psikolojik Şiddetin Aşamaları

Örgütlerde psikolojik şiddet, sessiz bir biçimde başlar ve belli bir süre sonra bu sessizlik giderek kendini gösterir veya açığa çıkar. Psikolojik şiddetin, başlangıcı ve açığa çıkması belli bir süreç içerisinde gerçekleşmektedir (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008:191). Psikolojik şiddet kavramını iş yaşamında ilk kullanan Heinz Leymann, bu sürece ilişkin aşamaları aşağıdaki gibi sıralamıştır (Cemaloğlu, 2007:119):

1. Aşama: Kendimi Gösterme ve İletişime Yönelik Saldırı: Mağdur, üstleri ve çalışma arkadaşları tarafından sınırlanır. Sözü sürekli kesilir. Kendini ifade etme şansı verilmez. Kurban sürekli azarlanır ve kendisine yüksek sesle bağırılır. Yaptığı işle ilgili olarak devamlı olarak eleştirilir. Sadece iş hayatı değil özel hayatı da gündeme getirilir ve eleştirilir. Telefonla rahatsız edilir. Sözlü ve yazılı olarak tehdit edilir. Yalancı olduğu imâ edilir (Ekiz, 2010:24).

2. Aşama: Sosyal İlişkilere Saldırı: İnsanlar mağdurla yani psikolojik şiddete uğrayan kişiyle konuşmazlar. Kurbanın işyerindeki arkadaşlarıyla iletişime geçmesi, konuşması bilinçli ve planlı bir şekilde engellenir. Görüşme hakkından yoksun bırakılır. Örgütte çalışan diğer işgörenlerden dışlanır. Örgütte, sanki kendisi yokmuş gibi davranılır (Özler ve diğ., 2008:35).

3. Aşama: İtibara Saldırı: Asılsız dedikodu çıkarılır. Kurban hakkında kötü konuşulur. Kurban alaya alınır ve akıl hastasıymış gibi davranılır. Psikiyatrik tedaviye ihtiyacı olduğu konusunda kendisine telkinlerde ve zorlamalarda bulunulur. Kurbanın varsa herhangi bir özrüyle, fiziksel özellikleriyle ve davranışlarıyla alay edilir. El kol hareketleri, yürüyüşü, sesi taklit edilir. Politik ya da dinî inançlarıyla, özel yaşamıyla ve milliyetiyle alay edilir. Kurbanın kendisine olan öz saygısını ve öz güvenini etkileyecek bir iş yapmaya zorlanır. Yaptığı her türlü iş, çabası, gayreti ve başarısı haksız bir şekilde değerlendirilir. Aldığı kararları sürekli sorgulanır. Kendisine küçük düşürücü isimler takılır ve o şekilde hitap edilir. Cinsel imâlarda bulunulur (Karcıoğlu ve Çelik 2012: 62)

4. Aşama: Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı: Kurbanın görevleri kısıtlanır, önemli görevler verilmez. Yaptığı işin dışında anlamsız görevleri yapması istenir. Özgüvenini sarsacak, kendisini beceriksiz hissettirecek yeteneklerinin altında görevler verilir. Sürekli yeni ve çeşitli görevler verilerek kurban üzerinde baskı yaratılarak, özgüveni ve öz saygısı olumsuz yönde etkilemeye çalışılır. İş yerinde oluşan zararların faturası kurbanı çıkarılır. Kurbanın işyerine ve evine hasar verilir (Cemaloğlu, 2007:119).

5. Aşama: Doğrudan Sağlığına Yönelik Saldırı: Kurbanı fiziksel şiddet uygulanır, fiziksel gücünün ve kapasitesinin üzerinde zor görevler yapmaya zorlanır. Hafif şiddetle tehdit edilir. Fiziksel ve cinsel tacizlere maruz kalabilir (Kocacık, 2001:3).

Yukarıda bahsedilen faktörlerden de anlaşılacağı üzere psikolojik şiddet, yaşı, ırkı, cinsiyeti, inancı, uyruğu ne olursa olsun, herhangi bir nedenle mağduru

rahatsız etme ve her tür kötü muameleyle başlayan ve giderek derinleşen sistematik bir psiko-terördür. Dolayısıyla iş hayatı boyunca “psikolojik şiddet”le karşı karşıya kalma, herkes için geçerlidir. Önemli bir başarı göstermiş, üstün veya doğrudan yönetimin takdirini kazanmış yada müşterinin övgüsünü almış bir kişi, kolayca çalışma arkadaşları tarafından kıskanılabilir. İşgörenin arkasından her türlü oyun oynanır, söylentiler çıkarılır ve çalışmaları sabote edilebilir (Mimaroglu ve Özgen, 2008 :184).

Kısaca ifade etmek gerekirse; “psikolojik şiddet” sürecinde çalışanların onuru, şerefi, haysiyeti, doğruluğu, güvenilirliği ve mesleki yeterliliği üzerine saldırılar başlar. Mesleki yeterlilik sorgulandığı zaman bu, o kişiye güvenilemeyeceği anlamına da gelir. Eğer kişiye güvenilmiyorsa yaptığı işin de kendisinin de değersiz olduğu hissi yaratılır. Mağdura karşı, olumsuz, küçük düşürücü, yıldırıcı, taciz edici, kontrol edici iletişim kurulur. Belli bir süre içinde başarılması zor görevler vermek, izole edilmek, bilginin saklanması, kuralların sıkça değiştirilmesi, mağdurun itibarını kaybetmeye, kafasını karıştırmaya, yıldırmaya, yalıtıma yönelik olması ve teslim olmaya zorlanması durumları gerçekleştirilir. Kişinin iş arkadaşları, bazı durumlarda da üstü; jest ve mimikler, hoş olmayan söz ve kelimelerle ve beden diliyle kişiyi taciz etmeye başlar. Kişiler sessiz duruşlarıyla dahi mağduru hedef alan hareketlerde bulunurlar. Örneğin; resmi toplantılarda mağdurun katılımı hoş karşılanmaz, kişiler mağdurla konuşmak yerine ondan özellikle uzak durarak tecrit ederler ve onun fark edebileceği tarzda arkasından konuşurlar, dedikodular hızla yayılır, mağdurun yaptığı iş ne kadar güzel olursa olsun ne kadar özenle yapılmış olursa olsun gene de sürekli eleştirilerek, kişiye önemsiz işler verilir (Hecker, 2007: 440; Mimaroglu ve Özgen, 2008:200).

2.1.4. Psikolojik Şiddetin Sonuçları

Mağdur üzerinde birçok etkiye sahip psikolojik şiddet uygulamalarının, psikolojik şiddete maruz kalan gerek işgörenler üzerinde gerekse de psikolojik şiddetin uygulandığı örgüt üzerinde çeşitli etkileri ve sonuçları bulunmaktadır.

2.1.4.1. Birey (Kurban) Üzerindeki Sonuçları

İşyerinde psikolojik şiddet davranışı; güç dengesizliğine, psikolojik şiddet sürecine, psikolojik şiddet uygulayıcılarının sayısına, davranışın türüne, şiddetine, örgütsel iklimin özelliklerine, mağdurun kişilik özelliklerine ve başa çıkma yöntemlerine bağlı olarak, mağdur üzerinde önemli derecelerde psikolojik rahatsızlıklara neden olabilmektedir (Fettahlıoğlu, 2008:127).

Psikolojik şiddet, kişilerde fiziksel şiddet ya da cinsel tacize eşit yıkıcı bir güç ortaya çıkarır (Zapf ve Einarsen, 2005:262). İşyerinde uygulanan psikolojik şiddet süreci içinde en büyük zararı gören mağdur yani kurban olarak seçilen bireydir. Kasıtlı ve sistemli olarak tekrarlanan psikolojik şiddetin etkileri, birey üzerinde yavaş yavaş oluşan birikimli zararlar şeklinde ortaya çıkar. Psikolojik şiddet sürecinin birey üzerinde fiziksel, psikolojik, ekonomik ve sosyal yönden önemli zararları vardır. Bozulan ruhsal ve fiziksel sağlığın tedavisi için yapılan harcamalar ve bireyin işten ayrılması sonucunda düzenli bir kazancın yok olması, uğranılan zararların ekonomik boyutudur. Bireyin uğradığı sosyal zararlara bakıldığında ise, öncelikle sosyal imajının zedelendiği gözlenir. İşyerinde dışlanmış ve mesleki kimliğini yitirmiş birey, yaşadığı çeşitli ruhsal sıkıntılarla birlikte, zamanla sosyal çevre ve aile çevresindeki yerini de yitirmekte ve benzer davranışlara sosyal hayatında da maruz kalması sonucunda, olan bitenlerle ilgili

kendi kendine bir açıklama getiremez ve her şeyin suçunu kendinde arar hale gelmektedir. Daha sonra kendini tam bir yalnızlık içinde bulur. İşte bu dönemde, sağlığıyla ilgili olumsuzlukları da hissetmeye başlar (Tınaz, 2006:17).

Psikolojik şiddete maruz kalanların çoğunluğu, söz konusu olumsuz olaylara karşı aynı psikolojik tepkileri göstermemektedirler. Daha baskın kişilik özelliklerine sahip olan bireyler, olmayanlara göre çok daha az olumsuz durum yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bunların yanında daha duyarlı ve duygusal olan kişilerin, psikolojik şiddetten daha fazla yara aldıkları ve kalıcı psikolojik rahatsızlıklar yaşadıkları da ortaya konan sonuçlar arasındadır (Tutar, 2004:55).

İşgörenin fiziksel ve ruhsal sağlığı üzerinde oluşan zararlar, ekonomik ve sosyal sonuçların oluşturduğu tablodan çok daha ciddidir. Sistemli olarak uygulanan psikolojik şiddetin, mağdurun sağlığı üzerinde yapmış olduğu etkilerin acımasız sonuçları, zamanla kendini gösterir: Stres, depresyon, panik atak krizleri şeklinde ortaya çıkan anlamsız korkular ve heyecanlar, yüksek ya da düşük tansiyon, taşikardi, dikkat dağınıklığı, ellerin terlemesi ve titremesi, yersiz sıcak basma veya üşüme duygusu, titreme, boğazda düğüm veya hava açlığı hissetme yani sinirsel nefes darlığı çekme, baş ağrıları, başta ağırlık hissetme, sırt ağrıları, bağışıklık sisteminde zayıflama, mide-bağırsak rahatsızlıkları, terk edilmişlik duygusu, iştahsızlık, zayıflama, deri üzerinde döküntüler ve kaşıntılar, vb. mağdur bireylerde bir çeşit “travma sonrası stres bozukluğu” ortaya çıkabilir. Stres yapıcı olgunun ortadan kalkmasına rağmen, bireyin duygusal dünyasında, özel yaşamında hissedilen bozuklukla birlikte, bireyde izlenen rahatsızlıkların kronikleştiği görülür (Tınaz, 2006:18).

Psikolojik şiddet çalışanların yaşam kalitesini olumsuz etkilemekte çevresiyle olan ilişkilerinin zedelenmesine neden olmaktadır. İşgören, her alanda kendine olan güvenini kaybetmeye başladığı için, ailesinde, sosyal ilişkilerinde ve iş çevresinde çeşitli olumsuzluklar yaşamaya başladığı görülür. Birey şaşkınlaşır, beceriksizleşir, korkmaya, utanmaya ve çekinmeye başlar. Bu durum sadece iş ortamında değil, kişilerarası ilişkilerde de devam eder. Psikolojik şiddetin ve tacizin çok yoğun yaşandığı durumlarda psikolojik şiddet mağdurunda intihar düşünceleri bile ortaya çıkabilmektedir (Tetik, 2010:86). Hatta, Leymana göre İsveç'teki yıllık intiharların %10-15'i işyerindeki psikolojik şiddetin olumsuz etkilerinden kaynaklanmaktadır (Leymann, 1990:122).

2.1.4.2. Örgüt Üzerindeki Sonuçları

Psikolojik şiddet bireylere olduğu kadar örgütlere de birçok açıdan zarar vermektedir. Örneğin örgüt, işten ayrılan veya çıkarılan çalışanların yerine yeni işe alınacak kişileri bulma, seçme, iş yerine alıştırma ve eğitim gibi maliyetlere katlanmak zorunda kalacaktır. Ayrıca, örgüt içerisinde psikolojik şiddet vakalarının yaşandığının duyulması ile kamuoyu önünde kurumun saygınlığı ve örgüte olan güveni sarsılmaya başlayacaktır (Özyer ve Orhan, 2012:512).

Psikolojik şiddet olaylarının örgütlerde ortaya çıkardığı ilk sonuç, aşırı stresli örgütsel bir iklimin oluşmasıdır. İş ortamında aşırı stres, örgütün her düzeydeki çalışanı üzerinde baskı, bitkinlik ve yılgınlığa neden olabilmektedir (Tutar, 2004:108). Bunların sonucunda örgüt performansında düşüşler yaşanabilmekte; devamsızlıklar, doyum ve motivasyon kayıpları ile işgücü devrinde artışlar meydana gelebilmektedir (Çekin,

2014:16). Örgütler açısından, psikolojik şiddetin ana sonuçları işe devamsızlık ve iş kalitesinde düşüştür (Thomas, 2005:280).

Psikolojik şiddetin örgüt üzerindeki etkileri, öncelikle ekonomik niteliktedir. Tecrübeli çalışanların işten ayrılmaları nedeniyle yeni personel bulma, seçme, eğitime deneyim kazanmaları gibi sıkıntılar kurum için söz konusu olacaktır. İşletmede sık sık hastalık izinlerinin alındığı görülür. Uygulanan psikolojik şiddet nedeniyle, işyerinden kaçış olarak kabul edilen hastalık izinleri maliyetleri artırır; buna karşılık verimliliği düşürür. Psikolojik şiddete maruz kalanların, istifaya zorlandıkları veya işlerine son verildiğini kanıtlamak ve haklarını elde etmek amacıyla girişecekleri yasal mücadelenin de, işverenlere daha fazla mali yük getirmesi, beklenen sonuçtur (Tetik, 2010:86).

Diğer yandan psikolojik şiddetin örgüt üzerindeki sonuçlarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008:201):

- İş kalitesi ve etkinliğinin düşmesi,
- Verimlilik ve karlılığın düşmesi,
- Müşteri hizmetleri kalitesinin düşmesi,
- İşgörenlerin hayal kırıklığı ve moral bozukluğu,
- Örgütsel bağlılık ve sadakatin zayıflaması veya ortadan kalması,
- Hastalık nedeniyle işe devamsızlık ve işten ayrılmaların artması,
- İşgören devir hızının yüksek olması,
- Psikolojik şiddetin çözümü için yönetimin örgüt kaynaklarını harcaması,

- İşgörenlerin psikolojik şiddet sonucu kazandıkları tazminatlar,
- Örgütün, iş ve çalışma çevresinde kötü bir imaja sahip olması,
- Örgüt ikliminin bozulması.

2.1.5. Psikolojik Şiddetle Başa Çıkma Yöntemleri

Psikolojik şiddet kavramı çoğunlukla literatürde bireyler arasında gerçekleşen bir olgu olarak ele alınmaktaysa da, aslında sosyal şiddetin yansımalarından sadece biri olarak değerlendirilmelidir. Çünkü psikolojik şiddet, sadece mağdurları değil aynı zamanda örgütleri ve toplumsal kurumları da etkileyebilmektedir. Bu nedenle psikolojik şiddetle mücadele sadece, mağdur durumundaki kişilerin görevi olmamalıdır. İşyerinde çalışan herhangi birinin potansiyel psikolojik şiddet mağduru olabileceği düşüncesinden hareketle, psikolojik şiddetle mücadelenin örgütsel ve toplumsal bir görev haline getirilmesi gerektiğini söylemek mümkündür (Fettahlıoğlu; 2008:149).

İşyerlerinde ki psikolojik şiddet (mobbing) önlenabilir halk sağlığı sorunlarından biridir (Gül, 2012:9). Psikolojik şiddet ile mücadelede kurumların yapacağı en önemli şey psikolojik şiddete karşı farkındalığın artırılmasıdır. Bütün işgörenlerin birbirine saygılı davrandığı bir işyeri kültürü oluşumunu sağlamak, psikolojik şiddet davranışının ortaya çıkışını en aza indirmeye yardımcı olur. Organizasyonlarında psikolojik şiddeti önleyici bazı çalışmalar yapabilecekleri unutulmamalıdır (Tınaz, 2006:161).

2.1.5.1. Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri

İşyerinde psikolojik şiddetin neden olduğu psikolojik baskının kişilere, kurumlara ve topluma olan maliyetinin yüksekliği, psikolojik şiddetle mücadele etmeyi zorunlu hale getirmektedir. Bunun için her tür psikolojik şiddeti ortadan kaldırarak,

örgütleri iş tatmini, çalışma barışı ve huzuru ve örgütsel bağlılık hissi sağlayan sosyal yapılar haline getirmek gerekmektedir (Tutar, 2004:124).

İşyerinde psikolojik şiddetle bireysel olarak başa çıkmak için kurban öncelikle kendi kişiliğini geliştirecek ve direncini arttıracak çabalar içinde olmalıdır. Bu amaçla atılabilecek bazı adımlar şunlar olabilir (Tutar, 2012:2):

a) Öz-Saygının Geliştirilmesi: Herkesin psikolojik şiddete dayanma katsayısı farklıdır. Söz konusu katsayı bireyin “uyum düzeyini” ve “direnme sınırlarını” belirler. Psikolojik şiddete karşı direnç gösterip onunla başa çıkmak için, uygulanacak yöntemlerden birisi, özsaygının geliştirilmesidir. Psikolojik şiddetle mücadele stratejisi herkesin kişiliğine göre değişmektedir. İşin özü; kişi ne kadar kendisi olabiliyor ve kendisiyle ne derece barışksa, psikolojik şiddete karşı koyma yeteneği o oranda yüksek olacaktır.

b) Denge Bölgeleri Oluşturmak: Psikolojik şiddetin varlığı, çalışanı rahatsız eder, istikrarını ve yaşam düzenini bozar. Söz konusu istikrarsızlığa karşı “denge bölgeleri” psikolojik şiddetle başa çıkmaya yardımcı olur. Denge bölgesi, her tür istikrarsızlığın ve güvensizliğin ortadan kalktığı, kurbanın kendini güven ve esenlik içinde hissettiği bir ortamdır. Denge bölgesi, kurban için, istemediği değişimlerin olmadığı veya çok sınırlı olduğu güvenilir bir limandır.

c) Mesleki Beceri ve Nitelikleri Geliştirmek: Psikolojik şiddetin oluşturduğu psikolojik baskıyı azaltmanın bir başka yolu da, kişisel ve mesleki nitelikleri, mümkün olduğu kadar hatalardan arındırarak geliştirmektir. Yani çalışanın kişisel ve mesleki yönden kendisini geliştirmesine imkanlar tanınmalı ki, çalışanın özgüveni ve

özsaygısı yükselsin. Özgüveni yüksek bir insan, her tür gerilime karşı daha yüksek direnç gösterir.

d) Ruh Sağlığını Korumak: Çalışan üzerindeki psikolojik baskıyı azaltıcı önlemlerden bir diğeri, ruh sağlığıdır. Psikolojik yönden geliştirilen çalışan daha güçlü bir psikoloji ile uyum içerisinde olur ve psikolojik yaralanmalara karşı daha donanımlı hale gelir. Dolayısıyla, ruh sağlığı yerinde olan birinin psikolojik şiddete direnci de daha yüksek olur.

e) Algulama Stratejilerini Güçlendirmek: Her tür psikolojik şiddet faktörü, çalışanın kişilik süzgecinden geçer ve bu kişilik onun psikolojik şiddete tepkisinin ne kadar güçlü olacağını belirler. Bazı çalışanlar, psikolojik şiddete karşı oldukça güçlü bir direnç gösterebilirken, bazıları da çok basit psikolojik şiddet karşısında bile yıkıma uğrar. Kurbanın direncinin ölçüsü, psikolojik şiddeti tolere etme katsayısıdır.

f) Değerleri Açıklamak: Kişisel değerlerin farkında olmak ve yaşamın bu değerlerle doğal bir uyum içinde olduğundan emin olmak, psikolojik şiddete karşı direnç göstermede etkin bir yoldur. Mağdur sahip olduğu, inandığı değerleri nedeniyle kurban seçildiğini unutmamalıdır. İşgale uğramış vatan topraklarının ancak değerlere sarılarak kurtarıldığı gibi, psikolojik şiddete maruz kalan biri değerlerinden vazgeçerek, bu saldırıyı ortadan kaldıramayacağını bilincinde olmalıdır. Mağdur kendini kurtaracak en güçlü silahın, sahip olduğu değerleri olduğunu ve o değerleri, inançları doğrultusunda yaşaması gerektiğini bilmelidir. Yani, kurbanın yaşamı gerçek değerleriyle uyum içinde olduğu oranda psikolojik şiddet karşısında güç ve direnç kazanır. Kurbanı zayıf düşürecek en büyük yanlışlık, psikolojik şiddet karşısında

kendini yargılamak, kendini beğenmemek, eleştirmek, eleştirilere, kötülemlere izin vermek ve kendini yadsımaktır. Bu tutum onun ele geçirilmesinden başka türlü sonuçlanmaz.

Psikolojik şiddetin etkilerinden daha kolay kurtulabilmek için kişilerin birçok seçenekleri vardır. İçinde bulunduğunuz özel durum ve işyerinizin kültürüne ilişkin yargılarınız ışığı altında, bütün seçeneklerinizi dikkatle ve gerçekçi bir şekilde tartmak son derece büyük önem taşır. Erken eylem ve seçeneklerin hemen uygulanması verilebilecek en iyi karşılıktır (Kaymaz, 2007:88).

2.1.5.2. Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri

Psikolojik şiddet uygulamalarına karşı örgütsel başa çıkma yöntemleri ise şu şekilde sıralanabilir (Tutar, 2012:147):

a) Örgütsel Liderliğin Kurumsallaştırılması: Örgütlerde psikolojik şiddet daha çok örgütsel liderliğin zayıflığından kaynaklanır. Yöneticinin insan ilişkileri noktasında zayıflığı, olaylara ve kişilere duyarsızlığı ve duygusal zekadan yoksun oluşu, psikolojik şiddetin zemin bulmasına neden olur. Lider, psikolojik şiddetin tarafları arasında bir uzlaşma noktası bulup psikolojik şiddeti ortadan kaldıramazsa, her geçen gün şiddet biraz daha yayılır ve kökleşir. İşyerinde psikolojik şiddetin ortadan kaldırılması için lider vasıfları olan bir yönetici, tarafları memnun etmeli veya iki tarafın da bazı fedakarlıklarda bulunacakları bir sonuç için müzakere tekniklerini kullanmaktan çekinmemelidir. Bunun için önceden hazırlık yapılmalı, cesur, kararlı, tarafsız ve karşı tarafın ihtiyaçlarına duyarlı olunmalıdır. Lider, uzlaşma noktaları oluşturduktan sonra ilişkileri geliştirmek suretiyle, psikolojik şiddetin kaynaklarını ortadan

kaldırılmalıdır. Örgütsel lider, örgüt çalışanlarını yönlendirecek paylaşılan bir vizyon oluşturmalı, paylaşılan vizyon sayesinde, kurumun temel amaç ve değerleriyle örtüşmeyen tutum ve davranışların, örgüt ikliminde ve kültüründe yeri olmadığı açıkça belirtilmelidir. Örgütsel sağlığı bozacak ve örgütsel sinerjiye katkısı olmayacak tutum ve davranışların şiddetle kınanacağı, kabul görülmeyeceği, hatta cezalandırılacağı yönünde bir anlayışın örgütte yerleştirilmesi, liderin görevidir.

b) Örgütsel Rolün Yeniden Tasarımı: Örgütsel rol, bireyin örgütsel statüsünün belirlediği görev ve hakların, kişi tarafından algılanma biçimidir. Rol, örgütlerde işgörenin eylem ve davranışı ile, örgütsel tasarımı (yapı) kavramaya yarayan ve bireyle örgütsel görevi arasındaki ilişkiyi ortaya koyan bir çerçevedir. Kişiyile rolü arasındaki ilişki, kişinin kabul sınırları çerçevesinde oluşur. Kişi rolünü benimseyerek kabul etmiş ise, kişinin örgütsel rolünün psikolojik şiddet yeteneği son derece sınırlı olacaktır. Aksi halde kişinin rolünden dolayı psikolojik şiddete maruz kalması daha kolay olacaktır (Kaya, 2010:175).

c) Örgütsel Kültür ve İklimin Yeniden Tasarımı: İnsanlar farklı istek ve beklentilerinin, ortak değerlerin temsil edildiği bir örgütsel ortamda olmaya çalışırlar. İş tatmini sağlamak, örgüte bağlılığı oluşturmak, dolayısıyla örgütsel verimliliği yükseltmek için çalışanların ihtiyaçlarının tatmin edilmesi gerekir. İşgörenlerin, temel fizyolojik ihtiyaçlarının yanında güvenlik, sosyal, psikolojik, saygınlık ve diğer tüm ihtiyaçları, örgütün kültürü ve iklimi tarafından karşılanır. Sağlıklı bir örgüt kültürü ve iklimi sayesinde psikolojik şiddet ortamı ortadan kaldırılmış olur. (Tutar, 2012:148)

d) Örgütsel Sağlığın Geliştirilmesi: Her bakımdan sağlıklı örgütlerde çalışanlar arasında uyum, işbirliği ve tarafların birbirlerine karşı davranışlarını görgü ve nezaket kuralları belirler. Kişiyi, fiziksel ve ruhsal açıdan tatmin eden, aynı zamanda kendi gelişme stratejilerini de gerçekleştirebilen örgütler, daha sağlıklı örgütlerdir. Dolayısıyla örgütsel sağlığın geliştirilmesi de psikolojik şiddet ortamının gelişmesini engeller (Altun, 2001:11).

e) Psikolojik Şiddete Karşı Örgütsel Empati: İşyerinde psikolojik şiddet hem çalışanlar hem de örgüt için istenmeyen bir durumdur. Ne yazık ki psikolojik şiddete özellikle örgütsel sağlığın bulunmadığı yada çok önemsenmediği örgütlerde sık rastlanılmaktadır. Bu duruma genellikle psikolojik şiddet uygulayıcısının kendi bakış açısıyla olayları değerlendirmesi, ben merkezci ve narsist bir kişiliğe sahip olması neden olmaktadır. Bunun için psikolojik şiddetle başa çıkmada şüphesiz en etkili yol, psikolojik şiddeti uygulayan kişinin olaylara mağdurun gözüyle bakmasını, başka bir ifadeyle “empati” kurmasını sağlamaktır (Rech ve Schubinski, 2003:300)

f) Psikolojik Şiddete Karşı Açık Yönetim: Psikolojik şiddet nedeniyle yıkılmaya (entropi) yüz tutan bir örgütü, yok olmaktan kurtarmanın en etkili yollarından biri de “açık yönetim”dir. Bir örgütün kendini geleceğe taşıma kapasitesi ile, yönetimde izlediği “açıklık” politikası arasında fonksiyonel bir ilişki vardır. Dolayısıyla organizasyondaki tüm iş ve işlemlerin şeffaf bir biçimde yürütülmesi psikolojik şiddet olaylarını engelleyici bir örgüt ortamı sağlar (Turan, 2006:48).

2.2. STRES

2.2.1. Stres Kavramı

Stres; sosyal, ruhsal, gelişimsel, psikolojik (öfke, hayal kırıklığı ve endişe gibi) ve fizyolojik olumsuz duygusal tepkilere yol açan bir koşul ya da durumu belirten geniş bir olgudur (McCarthy, 2006:29). Stres, daima var olan etkisi dolaylı olarak gözlenebilen fakat iç ve dış çevredeki değişiklikler ya da tehdit edici olaylar karşısında artan fiziksel ve duygusal bir durum olarak tanımlanır. Stres kısaca, organizmanın fiziksel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durumdur (Karahan ve diğ., 2007:29). Diğer bir ifadeyle, stres, temel olarak sinir sistemine gelen bilgilere verilen tepkileri değiştiren ve evrensel olarak yaşanan bir deneyimdir (Shackman ve diğ., 2011:1156).

Diğer yandan bilimsel yayın literatürüne yoğun olarak 1980’li yıllarda giren stres kavramı, araştırmacı ve bilim adamları tarafından farklı ve çeşitli şekillerde ifade edilmiştir;

Stres, dış çevrenin çeşitli etkilerinin, durum veya olayların bireye/organizmaya yansıyan psikolojik ve/veya fiziki olumsuz sonuçlarıdır (Dinçer ve Fidan, 1996:322).

Stres bazı araştırmacılara göre kişi ile çevresi arasındaki etkileşimden doğan bir durum olarak tanımlanmaktadır. Aynı araştırmacılar iş stresini de, kişilerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerden sapmaya zorlayan değişik bir durum olarak ifade etmektedir (Aktaş, 2001:27).

Stres, bütün fizyolojik ve patolojik etmenlerin organizma üzerinde yaptığı kaba ve sert etkidir (Can, 1999:296). Yapılan araştırmalara göre, kadınların erkeklere nazaran

strese devamında da tükenmişliğe daha yatkın olduklarını göstermektedir (Matlin, 2004).

Stres, bireyi normal fonksiyonlarından saptıran, fiziksel veya psikolojik davranışlarını değiştiren işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durumdur (Wilson ve diğ., 2004:574).

Stres, fiziksel ve psikolojik taleplere karşı vücudun fizyolojik ve psikolojik olarak vermiş olduğu karşılıktır (Durna, 2004:192).

Stres, bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, iş verimini, başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır (Eren,1998:223).

Davis (1982:566) ise, stresi bireyin duygularında, düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, bireyin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu şeklinde tanımlamıştır.

İş ortamında çalışanların yaşadıkları stres literatürde “**iş stresi**” olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların yaşadıkları iş stres seviyesi, kişilik özelliklerine, işin niteliğine ve çevresel faktörlere bağlı olarak da değişmektedir (Güçlü, 2001:92). Bir başka tanıma göre de; iş stresi, işin gerekleri ile işçinin yetenekleri, kaynakları ve ihtiyaçları eşleşmeyince oluşan zararlı fiziksel ve duygusal tepkilerdir (Park, 2007:6). Literatür taraması sonucunda, mesleklere göre stresin olasılıklarının ve düzeyinin değişebileceği, meslekle ilgili yaşanan olayların stres düzeyinde etkili olduğu ve çalışanların performanslarını altüst edebileceği bulgusuna ulaşılmıştır (Gmelch & Gates, 1998; Holmlund & Strandvik, 2005; Erkutlu & Chafra, 2006).

Yabancı kökenli bir sözcük olan stres, günümüzde bütün toplumların günlük diline girmiştir. Bu bağlamda her sosyo-kültürel düzeydeki insan tarafından kullanılmaktadır. Gerilim, baskı, zorlama, sıkıntıya düşme olarak da tanımlanan stresin mutlak anlamda kötü bir içerik taşıması gerekmez. Çünkü stresin olumlu bir değere sahip olduğu da gözardı edilmemelidir. Buna örnek olarak kişilerin stres altında daha başarılı olduğu durumlar da sözkonusudur. Stres tipik olarak kısıtlama ve isteklerle ilgilidir ki, kısıtlamalar, kişiyi arzulanın şeyleri yapmaktan alıkoyar. İstekler ise, arzulanın bazı şeylerin kaybedilmesinin insanları strese sokmasıyla ilgilidir (Koç ve Topaloğlu, 2010:230).

Çalışanların dünyasında bireyi tasalandıran, gücendiren, şüpheye düşüren, umut ve beklentileri tehdit eden, kırgınlık ve kavgalara sürükleyici işyeri koşulları yanında, kişinin genel sağlığını bozabilen kurumun fiziksel çalışma koşulları, yapılan işin niteliği, türü, miktarı, bitkinlik, bezginlik ve yorgunluk gibi zorlamalara neden olan tüm faktörler fiziksel ve ruhsal zedelenmelere neden olurlar. Kısacası çalışan bireyin gerek işiyle ilgili, gerek kurumun çalışma şartlarıyla gerekse de iş arkadaşlarıyla ilgili stresle karşılaşması kaçınılmazdır. Çalışanlar arasında daha sağlıklı ilişkilerin kurulması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi daha etkili ve verimli çalışma koşullarının yaratılması karmaşık örgüt yapılarında stresin bireysel ve örgütsel nedenlerinin tanınmasına, anlaşılmasına bağlıdır. Bu nedenle stres sağlık ve verimliliği olumsuz yönden etkileyebilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:16).

Stresin birçok alanda görev yapan insanları görev alanlarıyla ilgili sorumluluklarını yerine getirirken gerilim ve baskı altına aldığı gerçektir. Bir iş adamının alacağı yatırım kararı, bir yöneticinin bir elemanı işe alma, eğitme, terfi

ettirme, rotasyona tabi tutma, görevden alma, ücret düzeylerini, primlerini, maaşlarını ve yıllık artış oranlarını belirleme, görev alanıyla ilgili sorumluluk ve ilkelerini belirleme gibi kararlar, gerek yöneticileri gerekse de işgörenleri fiziksel ve ruhsal yönden gerilim ve sıkıntı içine düşürecektir. Bu tür etkiler belirli bir sınıra kadar olumlu, ancak sınır aşıldıktan sonra ise olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu konuda yapılan çalışmalar, işadamlarının/yöneticilerin doğrudan stresle ilgili hastalıklara yakalanmalarına sebep olduğunu göstermiştir (Erdoğan, 1996:266).

Stres için yapılan çeşitli tanımlardan sonra stres, **“kişinin çevresinden veya kendinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik etkilerden dolayı, davranışsal ve fiziksel değişime uğraması, organizmanın etkilenmesine neden olan önce psikolojik sonra da fiziksel etkisi görülen güç”** olarak tanımlanabilir (Gümüştakin ve Öztemiz, 2004:64).

Günümüzde işgören, zamanının büyük bir bölümünü iş ortamında geçirmekte ve belli amaçları gerçekleştirmek üzere kendisinden beklenen rolleri ve görevleri yerine getirmektedir. Bu durum örgüt ortamından kaynaklanan örgütsel stres kavramını da ortaya çıkarmıştır. (Pehlivan, 1991:792).

2.2.2. Örgütsel Stres

Örgütsel stres, “bireyin çevre ile ilişkisi olarak ifade edilen, bireysel farklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, kişiye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış çevre, durum veya olayın sonucu olan bir tepkidir. Örgütsel stres, kişi ve iş ilişkilerinden doğan ve insanı normal işlevlerinden alıkoyan, değişiklikler getiren bir durumdur” (Pehlivan, 1995:12).

Örgütsel stres, organizasyonların başarısı üzerinde önemli etkileri olan ve özellikle organizasyonel performansı belirgin olarak etkileyen bir durumdur (Lukas, Menon & Bell, 2002:349).

Çalıştığı kurumda belirli rol ve görevleri yerine getiren işgören, örgüt ortamından kaynaklanan örgütsel stres ile karşı karşıya kalmaktadır. İşgörenlerin yaşadığı stres nedeniyle meydana gelen birçok rahatsızlıklar işyerlerinde maddi manevi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Örgütlerde stres nedeniyle; güdülenmenin kaybolması, işi yavaşlatma, performansın niteliğinin ve verimliliğinin değişmesi, yaratıcılığın azalması, çeşitli hastalıklar ve ölüm gibi sonuçlar görülür (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004:61).

2.2.3. Stres Kaynakları

Stresin kaynakları literatürde çeşitli şekillerde sınıflandırılmıştır. Farklı sınıflandırmalara başvurulmasının sebebi, kişinin sürekli olarak bir ortam içinde bulunması ve buna bağlı olarak çevreyle girdiği etkileşimin çok değişik boyutlarda olmasıdır. Günümüzde kitle üretimi ve iş hayatıyla ilgili problemlerin artmasıyla birlikte yaşam şartlarının güçleşmesi insanları strese sokmaktadır (Koç ve Topaloğlu, 2010:231).

Çalışanların kişiliklerinin haricinde yapılan işten ve niteliğinden ayrıca örgütten kaynaklanan bazı faktörler de stres düzeylerini etkilemektedir. Örgütten ve işten kaynaklanan stres faktörleri; çalışma koşulları, kişiler arası ilişkiler, örgütün politikaları, örgütün yapısı, iş yapma süreçleri, yapılan işin niteliği gibi faktörlerdir. Bunların haricinde kişinin yaşadığı ekonomik sıkıntılar, ailevi problemler, kişilik problemleri gibi

bazı faktörler de iş stresi üzerinde etkili olabilmektedir (Schafer, 1987: 74; Ertekin, 1993:86, Pehlivan, 1995:78; Güçlü, 2001:97; Turunç ve Çelik, 2010:186).

Stresin kaynakları bireysel kaynaklar, örgütsel kaynaklar ve çevresel kaynaklar olarak üç ana grupta toplanabilir (Can, 1999: 297-298):

2.2.3.1. Bireysel Stres Kaynakları

Stres kaynaklarından bireysel etmenler; kişisel ve duygusal, biyolojik-bedensel, ekonomik ve yaşam tarzı olarak dört kısımda ele alınabilir. Kişisel ve duygusal etmenler; evlilik içi sorunlar, ilişkilerin kopması, çocukların sağlığı ve eğitimi, anne baba ile olan ilişkilere (Can, 1999:298).

Biyolojik bedensel etmenler ise; bireyin yaradılıştan kaynaklanan daimi bozuklukları ve iç salgı bezleri ve hormonal denge düzensizlikleri olarak sayılabilir. Bu tip bireylerde yüksek tansiyon, yüksek kolesterol düzeyi ve buna bağlı kalp rahatsızlıklarına rastlamak mümkündür (Eren, 1998:225). Klinik hekimleri ve doktorlar, karşılaştıkları hastalarda, kadın hastaları erkek hastalardan daha çok depresyon ve anksiyete bozukluğu ile teşhis etmektedirler (Wrobel, 1993; Lichtenberg, Gibbons, Nanna, & Blumenthal, 1993; Garrett, 1991; Potts, Burnam, & Wells, 1991).

Ekonomik etmenler ise; bireyin finansal gücünü aşan harcamalar yapması ya da ödeme gücünü aşan borçlanmalardan kaynaklanmaktadır. Yaşam şartlarındaki zorlukların artması, çalışanların ailesini geçindirmek ve ekonomik sorumlulukları yerine getirmek için daha fazla çalışmak zorunda bırakmaktadır. Bu durum ise bireyin strese girmesinde önemli bir etken olmaktadır.

Yaşam tarzı ise; birey ne kadar doğal yaşam tarzından uzaklaşır ve birtakım saplantılara yönelirse stres ortamını kendi yaratmış olacaktır. Örneğin, yaşadığı yerden başka bir yere taşınmak, eğlence alışkanlığında değişiklik, sosyal faaliyetlerde değişme, bayram ve tatil günleri bireyin normal yaşantısında değişiklikler meydana getireceği için önemli bir stres kaynağı oluşturmaktadır (Eren, 1998:226).

2.2.3.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Çalışan, bulunduğu sosyal ortamda kişiliğini muhafaza etmeye çalışırken, bulunduğu ortam ve dengeler, çevresine bağlı olarak sürekli değişmekte ve bu durum bireyi sürekli stres içinde tutmaktadır (Aslan, 2008:307).

Örgütsel stres, “bireyin çevre ile ilişkisi olarak ifade edilen, bireysel farklardan ve psikolojik süreçlerden etkilenen, bireye fazla psikolojik veya fiziksel istekler yükleyen, dış çevre, durum veya olayın sonucu olan bir tepkidir. Örgütsel stres, birey ve iş ilişkilerinden doğan ve insanı normal işlevlerinden alıkoyan değişiklikler getiren bir durumdur” (Uzun ve Yiğit, 2011:183).

Örgütsel stres kaynakları birçok yazar tarafından farklı sınıflamalara tabi tutulmuştur. Luthans (1992:404), örgütteki stres kaynaklarını; örgütün yapısal özellikleri, örgütsel politikalar, örgütsel süreçler ve fiziksel koşullardan oluşan stres olarak dört grupta toplamaktadır (Sökmen, 2005:4):

1. Örgütün yapısal özellikleri; adem-i merkeziyetçilikten uzak olmak yani merkeziyetçi olmak ve karardan dışlanma, yükselme/yükseltme ve terfi olanaklarının azlığı, aşırı formaliteler, yüksek derecede uzmanlaşma, örgütsel bölümlerin birbirlerine karşılıklı bağımlılığı, karar alma, yürütme ve danışma birimleri arasındaki çatışma.

2. Örgütsel politikalar; örgüt kurallarının katılığı, tutarsız yöntemler, adaletsiz ücret politikası, gerçekçi olmayan iş tanımları, adil olmayan performans değerlendirmesi, iş gruplarını değiştirme ve sık sık rotasyona tabi tutma.

3. Örgütsel süreçler; iletişim yetersizliği, formal iletişime ağırlık verilirken, informal iletişimin gözden kaçırılması, başarı düzeyi ile ilgili yetersiz veya hatalı geri bildirim, belirsiz, çelişkili ve net olmayan amaçlar, adaletsiz denetim düzeni, yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya doğru yetersiz, eksik, hatalı hatta değiştirilmiş bilgi akışı.

4. Fiziksel koşullar; aşırı gürültü, aşırı sıcak ya da soğuk ortam, havanın çok kuru ya da nemli olması, ortak kullanılan araç gereçler, kalabalık çalışma koşulları ve özel yaşam alanı, zehirli maddeler ve radyasyon, hava kirliliği, iş kazaları ve yetersiz aydınlatma.

2.2.3.3. Çevresel Stres Kaynakları

Örgütsel stres, belirli sınırlar içerisinde örgüt dışı stres kaynaklarının etkisindedir. Örgütün dışında kalan her şey onun çevresini oluşturmaktadır. Çevre de sürekli değişime açıktır. Dolayısıyla örgüt için olumlu ya da olumsuz değişen çevresel etmenler ve belirsizlikler nedeniyle çalışanlar gerilim ve stres altında kalmaktadırlar. Günümüz işletmeleri birer açık sistem yani çevreden enerji alan ve enerji veren dolayısıyla çevreyi etkileyen ve de etkilenen örgütler oldukları için, iş stresini sadece işletmede karşılaşılan bir durum olarak değerlendirmek eksik olacaktır. Kısaca, iş stresinin işletmede geçirilen olaylarla sınırlı olmadığı söylenebilir. Örneğin, çalışanların günlük yaşantısında karşı karşıya kaldığı toplumsal ve teknolojik değişimler, yaşanan

kentin genel problemleri, ekonomik koşullar, politik gelişmeler ve meydana gelebilecek doğal felaketlerin birer stres kaynağı olduğu açıktır (Ekinci ve Ekici, 2003:111).

Çevresel stres kaynakları temel olarak kendi içinde ekonomik, politik ve teknolojik belirsizlikler olarak alt gruplara ayrılmaktadır (Can, 1999: 298):

Ekonomik belirsizlikler, iş yaşamındaki değişiklikler sonucunda ortaya çıkmaktadır. Ekonomik dalgalanmaların doğurabileceği çalışma saatlerinin azaltılması/artırılması, düşük ve adil olmayan ücret sistemi ve işsizlik tehlikesi gibi durumlar buna örnek olarak verilebilir (Gümüştekin ve Öztekin, 2005:276).

Politik belirsizlikler, iktidarın uyguladığı rejimler, aldıkları kararlar, sürekli meydana gelen değişiklikler ve güvensizlikler de stres yaratmaktadır. (Koç ve Topaloğlu, 2010:231).

Teknolojik gelişmeler, yenilikler çalışanlar için stres kaynağı haline gelebilir. Çünkü çalışanların daha önce edinmiş olduğu bilgi, beceri, deneyimleri yetersiz ve geçersiz kılabilenmektedir. Buna bilgisayarlar, robotlar ve otomasyon örnek olarak verilebilir (Can, 1999: 297).

2.2.4. Stresin Derecesi

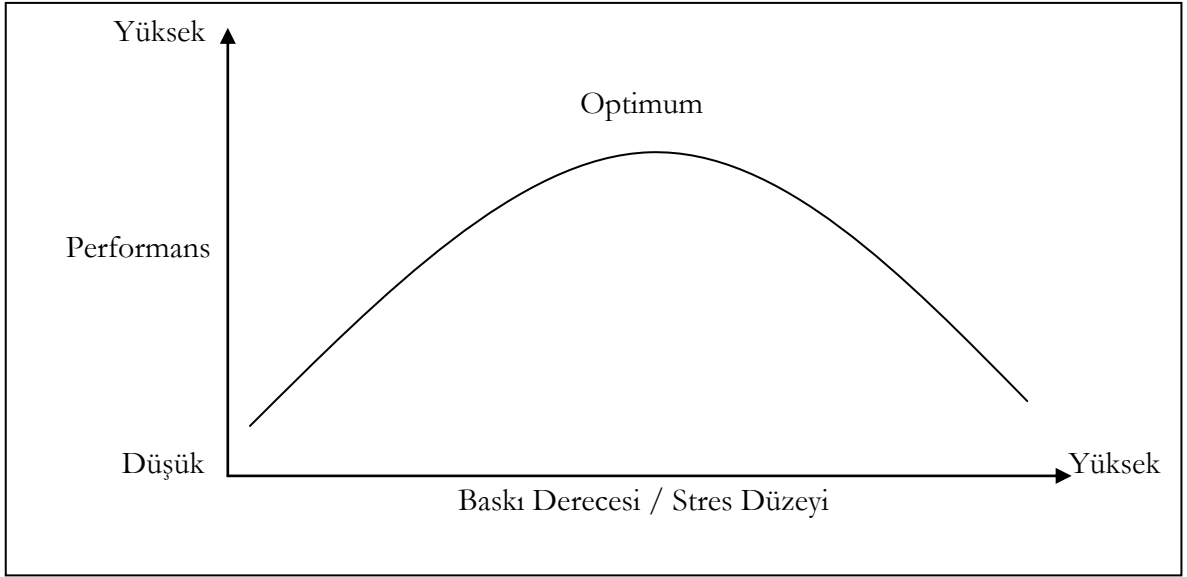
Birey ve örgütün üzerindeki stresin derecesi verimlilikle doğrudan ilişkilidir. Stresin gerekenden az olması veya aşırı fazla olması durumunda verimlilikte azalma gözlenmektedir (Topaloğlu ve Tuna, 1998: 158). Bireysel ve örgütsel yaşamda olumsuz bir kavram olarak algılanan stres, kontrol altına alınıp, optimal seviyeye getirildiğinde bireyin ve örgütün verimliliğinde belirgin bir artışa ve etkinliğe neden olmaktadır. Bu

nedenle stres, olumsuz bir durum değil, kontrol altına alınması gereken diğer bir ifadeyle yönetilmesi gereken bir durumdur (Koç ve Topaloğlu, 2010:233).

Örgütsel veya bireysel stres, davranış yönetimi için önemli bir konudur. Çünkü aşırı ve uzun süreli stres bireyin gerek bedensel gerekse ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Alkollü içki, sigara, ilaç, uyuşturucu gibi çeşitli madde bağımlılıkları, duygusal bozulma, içine kapanma, kendi dünyasında yaşama, insanlara karşı güven duygusunu yitirme, sürekli kendini savunma halinde olma, sinirlerine hakim olamama, devamlı gergin, agresif ve kuşkucu olma bunlar arasında yer almaktadır (Topaloğlu ve Tuna, 1998: 158).

Ayrıca aşırı stresin bireyin zihinsel sağlığını da olumsuz olarak etkilediği söylenebilir. İşte stres yaratan faktörlerin bireyin iş davranışında etkili olmasında bireyin kişiliği aracı değişken konumundadır. Yüksek dozda stres, bireyin strese direncinin düşük olması durumunda bireyde kalp hastalığı, ülser, zihinsel rahatsızlıklar, düşük iş performansı, üretime karşı davranışta bulunma, işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi sonuçlara yol açabilmektedir (Erdoğan, 1996:323).

Diğer yandan tıpkı aşırı stres gibi stresin yokluğu yada orta düzeyin altında oluşu da bireyin üretken olmasını olumsuz yönde etkilemektedir. Bireyin düşük düzeyli strese tepkisi, durağan bir performans, düşük fiziksel aktivite, düşük yada yeterince uyarılmama olmaktadır. Bireyin bu durumda kapasitesinin pek azını kullandığı, bir anlamda herhangi bir çabasının olmadığı görülmektedir (Balcı, 1993:315).



Şekil 2.2: Stres ve Performans Arasındaki İlişki (Beehr, 1995:14)

Şekilde de görüldüğü gibi kişi veya örgüt üzerindeki baskının yetersiz olması, aşırı baskı kadar stres yaratıcı bir etki göstermektedir. Stresin doğru kullanılması, stresle rahatlama arasındaki dengenin dikkatlice ortaya konulmasıyla mümkündür. Eğer stres belli ölçülerde gerçekleşirse, gerek birey gerekse örgütün başarı düzeyini yükseltmektedir (Topaloğlu ve Tuna, 1998:158).

Stres ve iş verimliliği arasındaki ilişki, stresin düzeyine bağlıdır. Stresin olmadığı durumlarda, çalışanlarda, işi yapma ve başarma isteği yok olmakta ve iş performansı düşmektedir. Stres düzeyi arttığında, iş performansı da artmaktadır. Normal düzeyde stres, çalışanları mücadeleye özendiren sağlıklı bir uyarıdır. Ancak stres düzeyi aşırı boyutlara ulaştığında iş performansı düşer, kişi karar alma ve uygulamada güçlük çeker ve davranışları tutarsız olur. Aşırı stres düzeyi işgörenin iş verimliliğini tamamen veya kısmen ortadan kaldırır, çalışanların sinir sistemini olumsuz yönde etkiler. Hatta işten ayrılmaya kadar etkileri görülür (Davis, 1987:445).

Sonuç olarak, stres üzerinde yapılan birçok çalışma, stres faktörlerinin farklı ortamlarda değişiklik gösterdiğini, kişilerin stres düzeylerini etkilediğini ve tükenmişliğe yol açabileceğini işaret etmektedir (Abbas, Roger ve Asadullah, 2012:1).

2.2.5. Stresin Belirtileri ve Sonuçları

Stresin kişi ve örgüt üzerinde psikolojik, fizyolojik ve davranışsal açıdan etkilerinin olduğu, yapılan birçok araştırma tarafından ortaya konulmuştur. Kişi ve örgüt üzerinde stresin belirtileri aşağıda açıklanmaktadır (Koç ve Topaloğlu, 2010:233):

2.2.5.1. Kişisel Belirtiler ve Sonuçlar

Yoğun stres altında ve baskılara maruz kalan ve stresini kontrol altına almayan bireylerin yaşadıkları stres derecesine göre fiziksel ve psikolojik yapıları ile davranışlarında belirgin değişimler meydana gelmektedir. Baskı altında bulunan kişi problemi zihninde çözemediği takdirde davranışlarında bazı değişiklikler görülür. Bu değişiklikler kişinin fiziksel, psikolojik ve davranışsal dengesini bozmaktadır (Topaloğlu ve Tuna, 1998:157).

Fiziksel Belirtiler ve Sonuçları: Strese karşı verilen fiziksel tepkiler kısa süreli ve uzun süreli olmak üzere iki ayrı grupta ele alınmaktadır. Kısa süreli fiziksel tepkiler, stres kaynaklarına karşı birkaç saat ya da birkaç gün süren tepkilerdir. Bu tepkiler genel olarak standart bir niteliktedir ve organizmanın olumsuz etkenler karşılığında zorlandığını ve baskı altında olduğunu gösterir. İkinci grup fizyolojik belirtiler ise, uzun süreli (haftalarca ya da yıllarca) stres karşısında organizmanın kısa dönemdeki fiziksel değişikliklerinin süreklilik arz etmesi sonucunda ortaya çıkan hastalıkları içermektedir. Genel olarak bu türden strese bağlı hastalıklara *psikosomatik (psychosomatic)*

hastalıklar denilmektedir (Eroğlu, 2000:329). Söz konusu psikosomatik hastalıklar, stres kaynaklarıyla başa çıkamayan bireylerin tıbbi yardıma ihtiyaç duyması anlamına gelmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003:4). Aynı zamanda stresin, vücudun çeşitli yerlerinin iltihaplanmasın da tetikleyici olduğu tespit edilmiştir (Welk ve diğ., 2008; Steptoe ve diğ., 2007; Pace ve diğ., 2009).

Psikolojik Belirtiler ve Sonuçları: Örgütsel stresin birey üzerindeki psikolojik belirtileri ve sonuçları ise; depresyona girme, aşırı sinirlilik durumu, aşırı hassasiyet hissi, endişe duygusu, yorgunluk, can sıkıntısı ve iş tatminsizliği şeklinde sıralanabilir (Koç ve Topaloğlu, 2010:234).

Davranışsal Belirtiler ve Sonuçları: Stresli ortamların insan beyninin ve ilişkili davranışlarının gelişmesi üzerinde etkili olduğuna dair yeterli düzeyde kanıtlar mevcuttur (Castrén ve Rantamäki, 2010; Shonkoff ve Garner, 2012; Shonkoff, 2011; Heim ve diğ., 2010; Gould, 2012; Choi ve diğ., 2009). Örgütsel stresin bireyde davranışsal belirtilerinden en yaygın şekilde görünenleri, sigara kullanımı, alkol ve uyuşturucu alışkanlığı, uyku bozukluğu ve düzensiz beslenme olarak sıralamak mümkündür (Yılmaz ve Ekici, 2003:6).

2.2.5.2. Örgütsel Belirtiler ve Sonuçlar

Örgütlerde bireylerin beklentileri ile gerçekleşen durum arasında farklılıkların olması ve bu farklılıkların çok büyük boyutlara ulaşması stresin oluşmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Stresin optimal (kontrol edilen) seviyede gerçekleşmesi, bireylerin verimliliğinin artmasına sebep olacaktır. Fakat stres seviyesinin aşırı artması veya hiç olmaması örgüte zarar verecektir. Stresin örgüt üzerindeki belirtileri; katılımın düşük

olması, yüksek personel devir hızı, endüstriyel ilişkilerde problem ve düşük kalite kontrolü olarak görülmektedir (Koç ve Topaloğlu, 2010:234).

Stresin derecesi örgüt üzerinde çok fazla veya çok az gerçekleştiği ve süreklilik kazandığı durumlarda daha ağır sonuçlar vermektedir. Sürekli grevler, aşırı kayıtsızlık, sık ve ciddi kazalar, verimlilikte görülen düşüşler, stresin örgüt üzerindeki etkisinin büyüklüğünü göstermektedir. Dolayısıyla söz konusu problemlerle karşılaşılmasının engellenmesi, örgüt üzerindeki stresin sıkı takibini ve kontrolünü zorunlu kılmaktadır (Topaloğlu ve Tuna, 1998:158). Yapılan bir araştırmaya göre, İngiltere'de her yıl 40 milyon iş gününün stresin yol açtığı hastalıklar nedeniyle kaybolması konuyla ilgili önemli bir sonuçtur (Demir, Ulusoy ve Ulusoy, 2003:808). İş stresi ile ilgili yapılan çalışmalar da, ciddi iş streslerinin faydasız olduğunu ve organizasyona olan bağlılık ve verimliliği azalttığını göstermektedir (Montgomery ve diğ., 1996:33).

2.2.6. Stres Yönetimi ve Kontrolü

Normal düzeyin üzerinde ya da altındaki stres gerek çalışanların gerek örgütlerin gerekse toplumun önemli sorunlarından birisidir. Çok az ya da çok fazla strese girildiğinde çalışanların performans düzeyi etkilenmektedir. İlimli bir stres düzeyi motive edici olabildiği gibi, ilgi ve dikkati de artırabilir. Ancak stres düzeyi aşırı hale geldiğinde dikkat dağılması, motivasyon düşüklüğü, algı eksikliği, yetersizlik hissi, umutsuzluk, başarısızlık düşüncesi, isteksizlik, yaşamdan keyif alamama, yalnızlık ve terk edilmişlik gibi hislerin yanı sıra fiziksel olarak da mide, başağrısı sinir ve sindirim sistemi rahatsızlıkları, uyku bozuklukları, tansiyon, kolestrol, şeker, migren atakları gibi çeşitli rahatsızlıklara da neden olabilir. Bu nedenle önemli olan kişinin stres düzeyinin

belirlenmesi ve mümkün olduğu kadar stresin belirli bir düzeyde tutulup yönetilebilir olmasıdır (Durna, 2004:194).

Stres yönetimi, stresin olumlu etkilerini bir bakıma desteklemek ve olumsuz olan etkileri de kontrol altına almaktır. Diğer bir ifadeyle olumsuz stresi yaratan faktörleri yok etmek her zaman mümkün olmadığına göre, bu faktörlerin kontrol altına alınması ve zararlarının azaltılması gerekir. Stresle ilgili olumsuzlukların giderilmesi ve stresle başa çıkılması için kabul edilen bir çok yaklaşım bulunmaktadır. Stres yönetimiyle ilgili yaklaşımların çokluğu, kişi açısından stres yaratan faktörlerin çokluğundan ve kişilere göre öneminin farklılığından kaynaklanmaktadır. Stres çevresel bir uyarıcının sonucunda ortaya çıkıyorsa, kişi bu duruma uygun olan korunma yaklaşımı olarak bu olayları minimuma indirme, şekli değiştirme veya kaçınmayı tercih edecektir (Koç ve Topaloğlu, 2010:235).

Örgütlerde stresi önleme yöntemleri geliştirilmeye çalışılmalıdır. Çünkü stres gerek toplumsal hayatta gerekse örgütsel yaşamda kaçınılmazdır ve örgütler açısından da maliyetlidir. Stres, birey ile çevresi arasındaki ilişki sonucu ortaya çıktığından, stresin olumlu etkilerinden faydanlanmak, olumsuz etkilerini önlemek hatta korunmak bir anlamda çevreyi kontrol etmek ve de bireyin çevreye adapte olması anlamına gelmektedir. Diğer bir ifadeyle; çevredeki değişimlerin bilinçli olarak izlenerek denetiminin yapılması ve bu konuda örgüt ve çalışan açısından gerekli düzenlemelerin yapılması stresin yönetilmesi anlamına gelmektedir (Aydın, 2004:58).

Stres yönetiminde diğer bir uygulama ise, stres kaynağı açısından pasif yapılı olan kontrol yaklaşımıdır. Kişi stresin varlığını ve stres faktörlerinin (çevresel uyarıcı)

etkilerini değiştirmeyeceğini kabul ederek bu etkilerden rahatlama yoluyla kendisini uzaklaştırabilirse stres yönetimde pasif yaklaşımı benimsemiş olacaktır.

Stresle başa çıkmayı örgütsel ve bireysel olmak üzere iki grupta toplamak mümkündür. Çalışanların iş hayatında karşılaştığı örgütsel stres kaynaklarını tek başına yok etmesi mümkün değildir. Ancak bireysel olarak çeşitli başa çıkma yöntemlerine başvurması, stresin olumsuz etkilerini kontrol altına almasına yardımcı olacaktır. Yöneticiler de çalışanlar için stres yaratan faktörlerden bir kısmını ortadan kaldırırlarsa, kişi daha huzurlu bir ortamda çalışır hale gelecektir (Erdoğan, 1996:313). Aşağıdaki başlıklarda stresle başa çıkma stratejileri açıklanmaktadır.

2.2.6.1. Stresle Başa ıkmada Bireysel Stratejiler

Stresle başa çıkmada kullanılan bireysel stratejiler literatürde çok önemli bir yer tutmaktadır. Bu stratejilerin ortak yönü, fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınması ve kişisel alışkanlıkları öngörmeleridir. Böylece stresin bedende başlayan psikolojik olarak devam eden zararlı etkilerine karşı önlemler alınarak etkisiz kılınmaya çalışılmaktadır. Aşağıda bu strateji ve teknikler yer almaktadır (Pehlivan, 1994:805-810).

Bedensel Hareketler (Egzersiz): Günümüzde her yaştan insan için yürüyüş, koşu, yüzme, bisiklete binme, tenis gibi egzersizler stresle mücadelede çok önemli bir yer tutmaktadır (Ateş, 2014:22).

Solunum Egzersizi: Derin derin nefes alıp verme kalp ve akciğerlerin iyi çalışmasına yardımcı olduğu gibi, gerginliği de azaltır. Bu alışkanlığı kazanmak için rahat bir biçimde oturarak veya uzanarak yavaş yavaş derin nefes almak gerekir. Birkaç

dakika içinde normalde alınan nefes sayısının yarısı kadar düzenli ve ağır nefes alarak beş dakika bu alıştırma sürdürülür. Bu nefes alma yöntemi günde iki kez tekrarlandığında gerginliği azaltmaktadır (Güney, 2001:540).

Meditasyon: Stresle baş etmede kullanılan meditasyon uygulaması temel olarak, dikkati yönlendirme, dikkati odaklama veya dikkati terbiye etme egzersizidir (Bezci, 2010:23). Meditasyonun özü, dikkati, değişmeden tekrarlayan bir uyarıcıya yönlendirme ve bunu sürdürmedir (Onbaşıoğlu, 2004:103).

Biyolojik geri bildirim: İnsanın normal ve normal dışı olan ve kendisinin farkında olmadığı fizyolojik tepkileri, bir araç yardımı ile bir eğitim programı içinde istenilen şekilde ve yönde düzenlemeyi öğrendiği bir yöntemdir (Özer, 2012:53).

Gevşeme: Gevşeme hareketleri ile kaslar rahatlar, tansiyon düşer, solunum yavaş ve derin olur, kan şekeri azalır, böylece bedende başlayan psikosomatik stres tepkisi kırılır ve zararları engellenmiş olur (Çakır, 2006:57).

Beslenme: Araştırmalar beslenme ile stres arasında bir ilişki bulunduğunu göstermekte ve bazı yiyeceklerin stres tepkisini başlattığı, artırdığı hatta bireyleri strese karşı daha duyarlı hale getirdiği bilinmektedir (Aydın, 2002:105).

Toplumsal Destek: Bireye kendini tanıma ve duygularını anlama, açıklama ve ifade etme olanağı sağlar. Diğer yandan bireyin farkındalık duygusunu kazanmasına ve geliştirmesine yardım eder. Amaçları ve olayları uygun bir şekilde değerlendirebilmesi için diğer bireylerden dönüşler almasına yardım eder (Pehlivan, 1994:810).

Sosyal, Kültürel ve Sportif Etkinliklere Katılma: Stresle başa çıkmada kullanılan sosyal, kültürel faaliyetler, çeşitli sportif etkinlikler boş zamanı

değerlendirmekte önemli bir yer tutar. Sinema, tiyatro, bale, dans gibi çeşitli gösteriler, sergiler, kermesler, spor karşılaşmaları gibi etkinliklere katılmak ve izlemek, hobilerle uğraşmak, toplumun faydasına olan çeşitli sosyal faaliyetlerde bulunmak bireyleri daha rahat ve psikolojik yönden sağlıklı kılar (Pehlivan, 1994:810).

2.2.6.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Stratejiler

Örgütsel yapıdan ve işleyişten kaynaklanan örgütsel stresle başa çıkmak için işletmede etkili iletişim sistemi, güvene ve iyi niyete dayalı beşeri ilişkiler sistemi, doğru ve etkili kariyer geliştirme çalışmaları ve çalışanın sağlığına ve işe uygun fiziki çevre koşullarının sağlanması gerekmektedir (Koç ve Topaloğlu, 2010:234).

Örgütsel stresörler arasında yer alan genel politikalar, işletmenin yapı bozuklukları, fiziksel ortam yetersizliklerine ilişkin düzenlemeler stres yönetiminin örgütsel yönüyle ilgilidir (Erdoğan, 1996:313).

Örgütsel stresin azaltılması için kullanılacak genel stratejiler aşağıda belirtilmiştir (Pehlivan, 1994:812-813):

Destekleyici Bir Örgütsel Hava Yaratmak: Daha az merkeziyetçi, çalışanların kararlara katılımını sağlayan, yukarı doğru iletişim akışına izin veren bir yapı kurulması, işgörenler için daha destekçi bir örgüt havasının yaratılması, iş stresinin önlenmesini ve azaltılmasını sağlayacaktır (Güçlü, 2001:103).

İş Zenginleştirme: İş zenginleştirme, işlerin dikey olarak genişlediği (Parker, 1998:837) ve işgörenlerin işleri üzerinde üst düzeyde karar verme ve inisiyatif sahibi olmalarını sağlayan bir yönetim uygulamasıdır (Wood ve Wall, 2007:1336). Böylece çalışanların iş verimliliğinin ve tatmininin artmasını, ast üst ilişkilerinin geliştirilmesini,

işgörenlerin devamsızlığının ve işi bırakmasının azaltılmasını sağlar (Alber, 1979:15; Moberg, 1981:24). Zenginleştirilmiş görevler her ne kadar rutin ve yapılandırılmış işlere göre stres kaynaklarının azaltılmasında rol oynasa da bazı bireyler için zenginleştirilmiş işlerin daha çok stres kaynağı olduğu da unutulmamalıdır.

Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması: Yöneticiler, işgörene örgütsel amaçları açık ve net ileterek, işle ilgili gerekli bilgileri tam vererek, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmaları ortadan kaldırarak stresi azaltabilirler (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:26).

Kariyer Planlaması ve Danışmanlık: Örgütlerin çalışanların eğitim, yetiştirme ve kariyer amaçlarına ulaşması konusunda yardımcı olmaması veya böyle bir endişesinin olmaması da bir stres kaynağıdır (Glueck, 1982:344). Dolayısıyla, çalışanların bir sonraki pozisyonlarının ne olacağını ve ne yapacaklarını bilmemesi büyük bir stres kaynağıdır (Kaynak, 1996:161). Kariyer planlama tekniklerinin kullanılması örgütlerde işgörenlerin kendi yeteneklerini, ilgi alanlarını, zayıf ve güçlü yanlarını değerlendirmesini sağlayarak stresle mücadelede önemli bir yer tutar. Bunun yanında kariyer geliştirmenin çalışanlarda asabiyeti azalttığı, bağımsızlığı arttırdığı ve ruhsal olarak bir tatmin sağladığı da ifade edilmektedir (Uygur, 1998:84).

2.3. TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlik (Burnout) kavramı ilk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından gönüllü sağlık çalışanları arasında yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma gibi davranışları betimlemek için ortaya atılmış ve daha sonra konuya ilişkin detaylı incelemeler ve kavramsal çerçevesi Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach yaptığı çalışmalarda tükenmişlik kavramını işyerindeki stres ile birlikte bir sendrom olarak ele almaya başlamıştır (Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007:32). En basit haliyle bireyi ayakta tutan fiziksel ve ruhsal enerjinin azalması ya da bitmesidir. Tükenmişlik, çalışma ortamıyla ve bireyin etkileşiminin bir sonucu olduğu varsayımına yönelik gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda, hem birey hem de örgütler açısından olumsuz etkilerini göz önüne sermektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 95).

Tükenmişliğin literatürde karşılaşılan tanımlarından ikisi de, ideallerde, amaçlarda ve enerji de sürekli olarak artan bir kayıp (Edelwich ve Brodsky, 1980:14), aşırı stresli, talepkâr ya da mücadele ve itibardan yoksun çalışma koşullarına uyum göstermeye karşı gelişen başa çıkma mekanizmasıdır (Sarros ve Densten, 1989:48).

Cordes ve Dougherty tarafından belirlenen tükenmişlik tanımları ise şu unsurları içermektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623);

- Yetersiz kalmak, yıpranmak, tükenmek,
- İşe bağlılığın azalması,
- Yaratıcılığın kaybı,
- Hizmet verilenlere, çalışanlara, işe ve örgüte karşı kayıtsızlık,

- Sürekli mükemmel olmaya yönelten baskılara tepki gösterme,
- Hizmet verilen bireylere ve kendine karşı olumsuz tutumlar geliştirme.

Tükenmişlik, iş ve meslek hayatına bağlı stresin uzun dönemli bir sonucu olarak değerlendirilmektedir ve özellikle doktorlar, hemşireler, psikologlar, öğretmenler, avukatlar, çocuk bakıcıları, danışmanlar ve güvenlik görevlileri gibi insanlarla ilişkileri fazla olan iş ve mesleklerde görülmektedir (Gorter, Eijkman ve Hoogstraten, 2000:262; Özdemir, Kılıç ve diğ., 2003:14; Pines ve Keinan, 2005:632; Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007:33). Tükenmişlik konusu üzerine Türkiye’de birçok araştırma yapılmıştır. Genellikle bu araştırmalar insanlarla iletişimi yoğun olan öğretmenler, akademisyenler, muhasebeciler ve sağlık çalışanları üzerinde yapılmıştır (Tarakçı, Tütüncüoğlu, Tarakçı, 2012; Ay ve Avşaroğlu, 2010; Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007; Budak ve Sürgevil, 2005; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Kurçer, 2005; Özdemir, 2003; Kırılmaz, Çelen, Sarp ve Diğ., 2003; Dolunay, 2002; Tuğrul ve Çelik, 2002).

Ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenişi olarak ifade edilen tükenmişlik kavramı üzerine yapılan araştırmalar, hem birey hem de örgütler üzerindeki olumsuz etkilerini gözönüne sermektedir (Budak ve Sürgevil, 2005:95). Birçok çalışmada da, çalışma yeri ve/veya çalışma koşullarının çeşitli alanlarda tükenmişlik için önemli değişkenler olduğu sonucuna varılmıştır (Nagy ve Davis, 1985; Brown, 1991; Marriner ve Craigie, 1977; Çam, 1991; Hare ve diğ., 1989; Jones, 1981; Patric, 1979; Piscopo, 1994). Tükenmişlik daha çok, yoğun iletişim gerektiren ve hizmet ağırlıklı meslek gruplarında görülen ve mesleğin yapısı gereği yaşanan stresle başa çıkamama sonucunda gözlenen fiziksel ve psikolojik tükenme hissiyle kendini ortaya koyan bir

durumdur (Tuğrul ve Çelik, 2002;1; Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007:32). Bireylerin kişilikleri, tecrübeleri tükenmişlik düzeyinde güçlü bir belirleyicidir (Swider ve Zimmerman, 2010:502).

Tükenmişlik sendromu kişiler üzerinde fiziksel, duygusal ve zihinsel rahatsızlıklara sebep olmaktadır (Tepeci ve Birdir, 2003:963). Tükenmişliğin fiziksel belirtileri; güçsüzlük, kronik yorgunluk, enerji kaybı, yıpranma, hastalıklara daha duyarlı olma, sık baş ağrıları, bulantı, kas krampları, bel ağrısı, uyku bozuklukları gibi değişik rahatsızlıkları içerir. Tükenmişliğin duygusal bulguları, ümitsizlik, güvensiz hissetme, depresif duygulanım, gerilim ve tartışma artışı, kızgınlık, sabırsızlık, huzursuzluk gibi negatif duygularda artış, nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi pozitif duygulanımlarda azalma içermektedir. Zihinsel tükenmişlik bulguları ise doyumsuzluk, kendine, işine ve genel olarak yaşama karşı negatif tutumlar içerebilir (Naktiyok ve Karabey, 2005:183).

Görev yapılan mesleğin özelliklerinin haricinde, bazı bireysel özellikler de tükenmişlik sendromu yaşama ihtimalini artırmaktadır. Bireylerde tükenmeye yatkın olma nedenleri içerisinde; fazla vaadde bulunmak, söz vermek, hayır diyememek, kendisini herhangi bir şeye adanmak, kendini tam olarak tanımamak, kişilik yapısının strese elverişli olması (A tipi kişilik yapısı), iş ve özel hayat arasında dengeli bir ilişki kuramamak, stresli iş ortamı, yetki ve sorumlulugun eşitsizliği, yetersiz kaynakla iş yapmaya çalışmak, yetersiz destek almak, aşırı duygusal talepler vb. sayılabilir. Belirtilen bu durumlara maruz kalma oranı ne kadar yüksek ise, kişinin tükenmesi de o kadar kolay olacaktır (Polatcı, 2007:11).

İş tükenmişliği, kronik duygusal ve kişilerarası stres içeren bir psikolojik sendrom olarak kişilerin iş ortamında deneyimlediği ve daha sonra bunu görevlerine, kuruluşlarına, iş arkadaşlarına, müşterilerine ve kendilerine yansıttıkları bir durumdur. (Maslach ve Leiter, 2008; Maslach, 2003; Cordes ve Dougherty, 1993).

Yaş, iş deneyimi, medeni durum, çocuk sahibi olma, eğitim düzeyi veya gelir gibi sosyo-demografik faktörler ve aşırı iş yükü, iş kaynakların yokluğu, özerklik eksikliği gibi işle ilgili faktörler tükenmişlikle bağlantılıdır (Tyler ve Ellison, 1994:469; Aries ve Ritter, 1999:83; Stundin-Huard ve Fahy, 1999:8).

2.3.1. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişlik çoğunlukla bir semptom örüntüsü olarak tanımlanmıştır. Tükenmişliği hisseden kişi, işinde tatminsiz, yorgun ve karmaşık duygular içerisindedir. Ancak çalışan, bu duygularını ifade etmekte zorluk yaşamakta beklentilerinin ne olduğunu anlayamamaktadır. Dolayısıyla da bu durum tükenmişlik hissinin gözardı edilmesine neden olur. Zamanla işten soğuma, işe gitmeyi istememe, tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme ve kendilik imajında uygun olmayan şekillerde davranma biçiminde görülür (Tümekaya, 1996:10).

Dört evre ile tanımlanan tükenme, bu evreler sayesinde tükenmeyi anlamayı kolaylaştırmıştır. Aslında tükenme kişinin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgudur. Bu evreler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Kaçmaz, 2005:30; Ergin, 1992: 146):

Birinci Evre: (Şevk ve Çoşku Evresi) Bu evrede yüksek bir mutluluk, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan beklentiler sergilenmektedir. Birey için işi

her şeyin önündedir. Uykusuzluğa, gergin çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer yönlerine zamanını ve enerjisini ayıramayışına karşı üstün bir uyum sağlama çabasındadır.

İkinci Evre: (Duraganlaşma Evresi) Bu evrede artık istek ve mutlulukta bir azalma olur. Birey işini vurgularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulanmaya başlanan “işten başka bir şey yapmıyor” olmaktır. Zira işinin kurumsal ve pratik tüm yönleri, bireyin varoluşunu tamamen dolduramamıştır.

Üçüncü Evre: (Engelleme Evresi) Başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan birey; insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar.

Dördüncü Evre: (Umarsızlık Evresi) Bu evrede, çok derin duygusal kopma yada kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. İşini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, bireye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olacaktır.

2.3.2. Tükenmişliğin Boyutları

Maslach (1981) tükenmişliği; fiziksel tükenme, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları ile olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen fiziksel ve zihinsel tükenme sendromu olarak tanımlanmaktadır (Demir, 2004:10).

Tükenmişlikle ilgili en yaygın ve kabul gören tanım, “Maslach Tükenmişlik Envanteri”ni geliştiren Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach’a göre, **tükenmişlik kavramı; duygusal tükenme** (emotional exhaustion), **duyarsızlaşma** (depersonalization) ve **kişisel başarıya** (personnel accomplishment) ilişkin duyguları katagorize eden üç ayrı boyutta ele alınmaktadır (Koç ve Topaloğlu, 2010:237).

Tükenmişliğin üç faktörlü yapısı pek çok araştırma ile desteklenmekte; ancak tükenmişliğin özünde “duygusal tükenme boyutunun bulunduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığının buna eşlik eden değişkenler olduğu ileri sürülmektedir (Ergin, 1992:144). Tükenmişlik, belirli bir dinlenme süresinden sonra ortadan kalkan geçici bir yorgunluk durumu değildir. Çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilen tükenmişlik olgusu, süreklilik taşıyan bir olumsuz duygusal tepki özelliği gösterir. Yapılan araştırmalara göre, yoğun bir tükenme durumu; bireylerde belirli psikosomatik rahatsızlıklar, işten ayrılma, işe devamsızlık, verimliliğin düşmesi, iş doyumuzluğu, alkol ve ilaç bağımlılığı, evlilik ve aile yaşantısında sorunlara da neden olmaktadır (Çimen, 2000:6).

Tükenmişlik konusunda araştırma yapanlar duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın kavramsal karşıtları olarak sırasıyla dinçlik (vigor) ve adanmışlığı (dedication) önermişlerdir (Maslach ve Leiter, 1997; Schaufeli ve diğ., 2002). Dinçlik, birinin çalışmalarındaki istekliliğini ve hatta zorluklar karşısında sebat etmesini, çalışırken yüksek düzeyde enerji ve zihinsel esneklik ile hareket etmesini karakterize etmektedir. Adanma ise, birinin coşku, ilham, gurur ve meydan okuma duygusu ile hareket etmesini karakterize etmektedir (Gonza’lez-Roma’, Schaufeli, Bakker, Lloret, 2006:166).

2.3.2.1. Duygusal Tükenmişlik

Bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında tükenmeyi ve enerjisinin azalmasını ifade etmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:402). Duygusal tükenmişlik yaşayan çalışanlar duygusal anlamda kendilerini işlerine verememektedirler (Tuğrul ve Çelik, 2002:2).

Duygusal tükenme boyutunda kişide, enerji eksikliği, yorgunluk, yıpranmışlık hissi, güçsüzlük hissi gibi belirtiler gözlenmektedir. Duygusal tükenme tükenmişliğin içsel boyutu olup literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutudur. Duygusal tükenmişliği yasayan kişi hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır (Arı ve Bal, 2008:133). Araştırmalar, kadınların duygusal tükenmişliğe erkeklerden daha fazla eğilimli olduğunu göstermektedir (Purvanova ve Muros, 2010:178).

2.3.2.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil etmekte ve hizmet alanlara yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:101). Duyarsızlaşma yaşayan bireyler iş yerindeki insanların hayatında gereğinden fazla yer tuttuğunu düşünmektedir (Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007:33).

Birey duyarsızlaşma boyutunda insancılıktan uzaklaşmış, alaycı, küçümseyen, katı, duygusuz ve kayıtsız bir tutum içerisine girmektedir (Kaçmaz, 2005:29). İşgörenler, hem hizmet sundukları kişilere hem de çalıştıkları kuruma karşı mesafeli,

umursamaz ve kinayeli bir tavır sergileyebilirler ve bu durumdan rahatsızlık duymazlar (Çimen, 2000:6). Küçültücü bir dil kullanma, insanları kategorize etme, katı kurallara göre iş yapma ve endişe duyarsızlaşmanın belirtileri arasındadır (Arı ve Bal, 2008:133). Her ne kadar, kadınlar duygusal tükenmişliğe erkeklerden daha fazla eğilimliyse de, erkekler de kadınlardan daha fazla duyarsızlaşma eğilimindedirler (Purvanova ve Muros, 2010:178).

2.3.2.3. Kişisel Başarıda Azalma

Kişisel başarıda azalma ise, bireyin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimine girmesi şeklinde tanımlanabilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:403). Birey işinde başarısız olduğu düşüncesiyle tatminsizlik duymakta ve iş dışındaki faaliyetlere yönelmektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002:2).

Kişisel başarıda azalma hisseden birey kendisini yetersiz hisseder, yetkin bir birey olmadığını düşünür ve motivasyonunda da düşme yaşar, birey kendisine ilişkin değerlendirmelerinde genel bir olumsuzluk hisseder, işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini, harcadığı çabanın bir işe yaramadığını ve çevresinde bir fark yaratmadığını düşünür (Naktiyok ve Kaygın, 2012:25). Sonuç olarak birey işinde ya da etkileşim içinde bulunduğu insanlarla ilişkilerinde genel bir yetersizlik ve başarısızlık hissetmeye başlamıştır (Arı ve Bal, 2008:134).

2.3.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişliği etkileyen faktörler, bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grupta toplanmaktadır. Örgütsel faktörler, bireysel ve/veya kişisel faktörlerden daha fazla tükenmişlik ile ilişkilidir (Çam, 2001:206).

2.3.3.1. Bireysel Faktörler

Bireylerin tükenmişlik yaşamalarına neden olan bireysel faktörler demografik özelliklerinden ve kişilik özelliklerinden kaynaklanan bazı farklılıklardan etkilenmektedir. Yaş, medeni durum, cinsiyet, çocuk sayısı, çalışma yılı, eğitim düzeyi vb. demografik değişkenler bireylerin tükenmişlik yaşamalarına etki eden önemli faktörler arasında bulunmaktadır. Bu konuda yapılan birçok araştırma demografik özelliklerden kaynaklanan farklılıkların, bireylerin tükenmişlik düzeylerinde de farklılaşmaya neden olduğunu göstermektedir. Örneğin, Maslach ve Jackson (1981) yaptıkları araştırmada aynı mesleği yapan kadın ve erkeklerin tükenmişliğin farklı boyutlarını farklı düzeylerde yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Duygusal tükenmişliği kadınlar daha çok yaşarken duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissini erkeklerin daha fazla yaşadıkları ortaya konulmuştur (Ardıç ve Polatçı, 2008:71).

Bireyin kişilik özelliklerinden kaynaklanan tükenme durumu ise, bireyin diğer insanlarla ilişkileri, sorunları karşılama biçimi, olaylara yaklaşımları, kendilerini kontrol edebilme yetenekleri gibi özellikler ise tükenmişlik düzeyinde farklılaşmalara neden olmaktadır. Yani, bireyin kişisel özelliklerinden kaynaklanan farklılıklar tükenme durumunda etkili olmaktadır. (Arı ve Bal, 2008:138).

Loonstra, Brouwers ve Tomic tarafından yapılan çalışmada çalışanların kendini gerçekleştirip gerçekleştirilememesinin tükenmişlik düzeyi ile bağlantılı olduğu ortaya konulmuş olup, yüksek seviyede kendini gerçekleştiren kişilerin tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğu gözlenmiştir (Loonstra, Brouwers ve Tomic, 2009:757).

2.3.3.2. Örgütsel Faktörler

Bireylerde tükenmişliği etkileyen iş ve örgütle ilgili faktörler ise işin kendisi, iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet, değerler, çalışma ortamındaki ilişkiler, biçimsel olmayan ilişkiler, iş ortamında karşı karşıya gelinen kişilerle geçirilen sürenin uzaması, bireyin işte kendisini gerçekleştirme olanağı bulamaması, yetersiz kaynakla bir işin başarılmaya çalışılması, yönetimin yetersizliği ve iletişim problemleri olarak sıralanabilmektedir (Arı ve Tunçay, 2010:116).

Birey ile iş çevresi arasında iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler açısından yaşanan bir uyumsuzluk tükenmişliği etkilemekte, dolayısıyla örgüt değerleri ile çalışanların değerleri arasında farklılık söz konusu olduğunda tükenmişlik daha fazla yaşanmaktadır (Arı ve Bal, 2008:139).

Birey ile iş çevresi arasında bu alanlarda yaşanabilecek uyumsuzluk, bireyin işe yönelik sahip olduğu enerjiyi, aidiyet ve yeterlilik duygusunu azaltıcı bir etki yaratmakta ve tükenmişliğe neden olmaktadır (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011:86). Tükenmişliğin kaynakları kişisel olmaktan çok durumsaldır, bu yüzden tükenmişliğe yönelik çözümler, çoğunlukla işin sosyal ortamında aranmalıdır (Budak ve Sürgevil, 2005:98).

2.3.4. Tükenmişliğin Belirtileri ve Sonuçları

Yavaş yavaş ve sinsice başlayan tükenmenin ortaya çıkışı ne kadar ani olsa da tükenme hissi sürekli gelişen bir durumdur. Birey tükenme durumuna gelmeden kısa bir süre önce, genellikle ya bir iş baskısı ya da bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen sınavlar gibi bazı çevresel koşullara rastlanır (Ören ve Türkoğlu, 2006:66).

Tükenmiş kişiler zayıf yönlerini iyi gizleyebilen, becerikli ve yetenekli insanlar oldukları için çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında değildirler (Tümkaya, 1996:12).

Tükenmişliğin belirtileri dört maddede toplanmaktadır. Bu belirtiler, psikolojik-duygusal, davranışsal, fiziksel ve ruhsal belirtiler şeklinde sıralanabilir (Ören ve Türkoğlu, 2006:68):

Duygusal Belirtiler: Kişisel güvende azalma, motivasyon eksikliği, kaygı, çaresizlik, zihin karışıklığı, duygusuz davranış, insanlarla ilgilenmeme, düşük kişisel başarı hissi, hayal kırıklığı, sıkılma, depresyon, endişe, umutsuzluk, zayıf konsantrasyon, alınganlık, yabancılaşma ve tek başına kalma duygularını içerir (Lambie, 2007:83; Ören ve Türkoğlu, 2006:68).

Davranışsal Belirtiler: İnsanlardan uzaklaşma, alınganlık, iş yerinde başka şeylerle ilgilenme, insanlarla daha az zaman geçirme, yavaşlık ve görev yerinde olmama davranışları sergileme, yetersiz kayıt tutma, acı söz, herkese şüpheyle bakma, evde ve işte konuşmaktan kaçınma, sık sık gözyaşı ve duygusal patlama belirtileri gösterme davranışlarını içerir (Sweeney ve Summers, 2002:227; Ören ve Türkoğlu, 2006:68).

Fiziksel Belirtiler: Fiziksel belirtiler depresyon, geri çekilme, baş ağrısı, alerji, uykusuzluk, empotans, kronik soğuk algınlığı, yüksek tansiyon, diabet, ülser, kolit ve kanser olarak sıralanmaktadır (Zann, 1980:5). Araştırmacılar tükenmişliğin olası sonuçlarını; alkolizm, aşırı sigara içme veya ilaç alma, işte başarısızlık, şişmanlık, kazalar, aile çatışmaları, boşanma ve intihar şeklinde bildirmektedirler (Tümkaya, 1996). Hızlı kalp atması, uykusuzluk, yorgunluk, enfeksiyona karşı direncin azalması,

zayıflık ve sersemlik, hafıza problemleri, kilo değişmeleri, mide Őikayetleri, mutsuzluk, kronik hale gelmiŐ iyileŐmeyen hastalıklar, hipertansiyon, baş ve kas ağrıları vb. davranışları içerir (Ören ve Tükoğlu, 2006:67).

Psikolojik Belirtiler: Duygularla ilgili belirtiler daha önce ortaya ęıkar ve daha kolay tanınır. Yalnızlık, yardımsızlık, umutsuzluk duyguları, engellenmişlik (Baltas ve Baltas, 1998), aile sorunları, uyku düzensizliği, depresyon, psikolojik rahatsızlıklar (Sabuncuoğlu, 1996), sinirlilik, agresiflik, daha cezalandırıcı olma, düşmanlık duygusu geliştirme, korku ve kayęı (Sürgevil, 2006) gibi belirtiler sayılabilir.

Tükenmişlik ciddi bireysel ve örgütsel sorunlara yol açmaktadır. Tükenmenin yalnızca iş koşullarına bağlı geliŐmedięi mükemmeliyetçilik, ayrıntıcılık gibi obsesif kişilik özelliklerini taşıyanlarda amaçlarına, beklentilerine eriŐememenin sonucunda da görüldüğüne ilişkin ęalıŐmalar vardır. Bu ęalıŐmalar, kişiler arası ilişkiler, motivasyon, fazla iş yükü ve kişinin stresle başa ęıkma becerisinin tükenmişlikle ilişkili olduğunu göstermektedir (Koç ve Topaloğlu, 2010:240). Yoğun bir tükenme durumu bireyde psikosomatik bozukluklara, evlilik ve aile yaŐantısındaki sorunlara, uykusuzluk, alkol ve madde kullanımına neden olabilmektedir (Arslan ve diğ., 1996:49). Bunun yanında örgütsel açıdan ise, bireyin işe geğ gelmesi, erken ayrılması, işi bırakması, dinlenme raporları alması, işte yeniliklerin, yapıcı eleŐtirilerin, üretkenliğin ve aşırı giriŐimlerin kısırlığı gibi sorunlarla kendini göstermektedir (Aktuğ, Susur ve diğ.,2006:92).

2.3.5. Tükenmişliği Önleme ve Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik bireyleri mesleki, kişisel ve örgütsel açıdan gereksinimleri olan canlılıktan alıkoyan bir durumdur. Sadece tükenmişliği yaşayan bireyi değil bireyin hizmet verdiği kişileri, çalıştığı kurumu, aile ve arkadaş çevresini ve de içinde yaşadığı toplumu etkiler. Bu nedenden ötürü tükenmişliğin önlenmesi ve tükenmişlikle baş etme yollarının belirlenmesi ve uygulanması çok önemlidir (Oruç, 2007:26).

Tükenmenin ortadan kaldırılabilmesi için öncelikle tükenmenin arkasında yatan nedenler ortaya çıkarılmalıdır. Tükenmeyi azaltmada iki şey önem taşır. Birincisi kişinin yaşadığı stres ve tükenmenin farkında olması, ikincisi ise değişimi gerçekleştirebilecek etkili başa çıkma mekanizmalarının geliştirildiği “stres yönetim programları”dır. Bu programlarda iş ortamında ve dışında yapılabilecek aktiviteler yer alır (Oruç, 2007:26-27). Tükenmişlikle başa çıkmada alınabilecek önlemler ise bireysel önlemler ve örgütsel önlemler olarak sıralanabilir;

2.3.5.1. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Alınabilecek Bireysel Önlemler

Örgütlerin tüm sistemlerini etkileyen tükenmişlik sorununu sadece örgüt içerisinde bireyleri değiştirerek çözümenin mümkün olmadığı yapılan araştırmalarla ispatlanmıştır. Tükenme ile başa çıkabilmek için bireye de aşağıdaki görevler düşmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008:77);

- ✓ Tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak,
- ✓ Kendini iyi tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek,
- ✓ İşle ilgili gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek,
- ✓ Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak,

- ✓ Nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek, rahatlamak için müzik dinlemek, spor yapmak,
- ✓ Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi,
- ✓ Hobi edinmek,
- ✓ İşe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek,
- ✓ Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak,
- ✓ Tatile çıkmak,
- ✓ İşte ve özel hayattaki monotonluğu azaltmak,
- ✓ Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek,
- ✓ İşe ara vermek veya iş değişikliği yapmak
- ✓ Kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek.

2.3.5.2. Tükenmişlikle Başa Çıkma Alınabilecek Örgütsel Önlemler

Tükenmişlik ile mücadelede örgütsel düzeyde dikkate alınması gereken bazı unsurlar ve bu sorunun üstesinden gelmek üzere örgütlere önerilebilecek bazı çözüm yolları söz konusudur. Buna göre; çalışanların görev tanımlarının açık ve net bir biçimde yapılması, hoşgörülü, esnek ve katılımcı bir yönetim anlayışının uygulanması, işe alımlarda kişi-iş uyumuna dikkat edilmesi, kişisel yetersizlikleri azaltma açısından hizmet içi eğitim programlarının yoğunlaştırılması, özellikle işe yeni başlayanlarda ve örgüt içi iş değişikliklerinde gerekli oryantasyon çalışmalarının yapılması, iş yoğunluğunu azaltıcı önlemlerin alınması, görevlerde periyodik değişimler yapılması, görevlerde ve ödüllendirmede adil bir sistemin gerçekleştirilmesi, kişisel gelişime imkân sağlayan bir ortam yaratılması, sorun çözmede kalıcı mekanizmaların oluşturulması ve sorunlar ortaya çıktığında kronikleşmeden çözümlenmeye çalışılması

örgütlerin uygulayabileceği bazı çözüm yolları arasında sayılabilir. İşte esnek zaman uygulamaları, yetki devri, örgüt geliştirme ve çatışma yönetimi uygulamaları, işe yeni başlayanlar için örgütsel düzeyde rehberlik ve mentorluk mekanizmalarının kurulması, son yıllarda pek çok işletmede uygulanan personel güçlendirme uygulamaları da tükenmişliği önlemede yapılabilecek uygulamalar olarak düşünülebilir (Arı ve Bal, 2008:142).

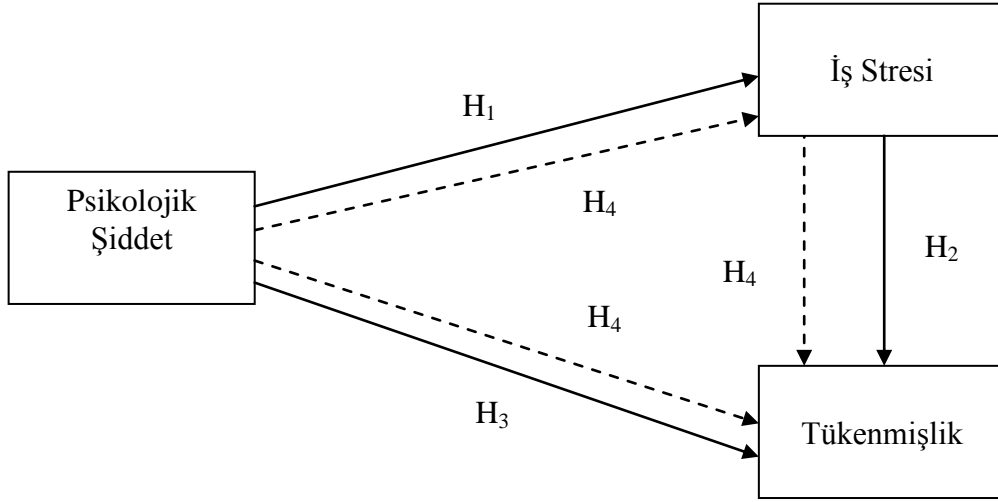
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde; araştırmanın modeli, araştırmanın evreni ve örnekleme, verilerin toplanması ile verilerin analiz edilmesi başlıklarına yer verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmada tanımsal araştırma modeli kullanılmıştır. Tanımlayıcı araştırma modelinde amaç, eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaktır (Kurtuluş,1996:310; Tüzüner ve Özaslan, 2011:146). Buna göre araştırma için şekil 3.1'deki model geliştirilmiştir.

Araştırmada iş stresi psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde aracılık rolü açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın modeli şekil 3.1'de şekillendirilmiştir. Heinz Leymann (1996) tipolojisine göre 45 psikolojik şiddet davranışı bulunmaktadır ve bu davranışlar da davranışın özelliğine göre mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumunu etkilemek, sosyal ilişkilere saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve kişinin sağlığına doğrudan saldırılar olmak üzere beş grupta toplanmıştır. Araştırma modelinde psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde, iş stresinin aracılık rolü incelenmeye çalışılmıştır.



Şekil 3.1: Araştırmanın Modeli

3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Bu araştırmanın çalışma evrenini, Ankara'daki kamu ve özel kurumlarda çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın bu kadar geniş bir alanı kapsaması, söz konusu alan ve işletmelerin tümüne ulaşmada birtakım zorlukları gündeme getirmektedir. Bu sebeple, araştırmada örneklem alınmıştır.

Araştırmalarda örneklem sayısının belirlenmesinde dikkat edilmesi gereken temel unsur, esas alınan örneğin hedef kitle olarak alınacak yığın özelliğini yansıtacak nitelikte olmasıdır (Connon, 1994:137).

Araştırma ile ilgili daha önceden herhangi bir araştırma yapılmamış ise topluluk oranı ve tahminini ifade eden p değeri 0,05 olarak alınır. Örnek sayısının belirlenmesinde katlanılabilir hata oranı Hurst'un da (1994) ifade ettiği gibi bir matematiksel kavram olup araştırmaya konu olan topluluk ile seçilen kitlenin uyumsuzluğunu gösterir ve araştırmacının bunu önceden tahmin etmesi gerekir.

Katlanılabilir nispi standart hata oranı % 3-5 arasında tahmin edilmelidir. % 3'e yaklaştıkça örneklem sayısı büyüyecek, bununla birlikte araştırmanın güvenilirliği artacak % 5'e yaklaştıkça örneklem sayısı azalacaktır (Öztürk ve Türkmen, 2006:80). Bu araştırmada katlanılabilir hata oranı, maddi olanaklar ve zaman unsuru da dikkate alınarak % 5 olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte, araştırmalarda yapılan çalışmaların bir güven aralığında olması büyük önem arz etmektedir. Araştırmacıların tespit ettiği bu aralık ise (+ -) % 2,5'dir (Koç, 2007:71).

Diğer bir ifadeyle güven aralığı % 95'dir. Buna bağlı olarak z değeri ise; 1,96'dır. Bunlara ilave olarak araştırmada örneklem büyüklüğü; kullanılacak örneklem yöntemi, evrenin büyüklüğü, araştırma değişkenleri açısından evrenin yapısının homojen ya da heterojen bir özellik göstermesi vb. gibi birçok faktörden etkilendiğinden araştırmacı örneklem büyüklüğünü tüm bu belirtilen unsurları dikkate alarak hesaplamalıdır (Ural ve Kılıç, 2005:41).

İlgili literatürde (Arıkan, 2000; Baş, 2001; Çil, 2003) örneklem büyüklüğünün hesaplanmasına yönelik çeşitli formüller verilmekle birlikte bu araştırmada örneklem sayısının belirlenmesinde basit tesadüfi örneklem formülünden yararlanılacaktır (Yamane, 2001:116-117):

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

n= Örnek çapı (Araştırma için uygulama yapılacak kişi sayısı)

N= Evren (yığındaki birim sayısı) (Araştırmaya konu olan illerdeki toplam nüfus)

z = Standart normal dağılım tablo değeri (Araştırmada istenilen güvenilirlik düzeyi % 95 gibi)

d = Duyarlılık (Araştırma için kabul edilebilir hata payı – 0,05, 0,1, 0,03 gibi)

$p.q$ = Araştırmaya konu olan özellikleri taşıyan bireylerin yüzdesi 0,25 gibi

Evrenimizi oluşturan Ankara ilinde Sosyal Güvenlik Kurumu'na bağlı olarak çalışan sayısı 948.000 kişidir (TÜİK, 2012). 2012 yılı itibariyle Ankara'nın nüfusu 4.771.716 kişi merkez nüfusu ise; 3.203.362 kişidir (TÜİK,2012). Formül evrene uygulandığında örneklem büyüklüğü **384** olarak belirlenmiştir.

3.3. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmada birincil ve ikincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. Araştırmanın kavramsal ve kuramsal kısmında daha önce yapılmış çalışmalar, makaleler, tezler gibi yazılı ve ikincil veri kaynakları taranmıştır. Bu çalışmalar ışığında çalışanların maruz kaldıkları psikolojik şiddet algısı, iş stresi düzeyi ve tükenmişlik algısının tespit edilmesine yönelik olarak anket uygulanmıştır.

Ölçme aracında bulunan psikolojik şiddete düzeyi, Heinz Leymann tarafından belirlenen 45 ifadeden oluşan mobbing tipolojisinden faydalanılarak geliştirilen davranışları, psikolojik şiddetin nedenlerini, etkilerini ve tepkilerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan Psikolojik Şiddet (mobbing) ölçeği kullanılmıştır. İş stresini belirlemek için ise, Dr. Suzanne Haynes tarafından Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezi'nde çalışan kadınlar ve erkekler üzerinde uygulanmış 10 ifadeden oluşan Stres Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Aliye AKTAŞ (1996) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak

güvenilirlik çalışması gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin uyarlama çalışmasında uzman grubundan yararlanılmıştır (Aktaş, 2001:33). Son olarak, tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik ise, Christina Maslach (1981) tarafından geliştirilen 3 boyut ve 22 ifadeden oluşan tükenmişlik envanteri kullanılmıştır.

Ölçme aracı dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalışma süresi, medeni durum, çocuk sayısı gibi demografik özelliklerin yer aldığı sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise; 45 ifadeden oluşan psikolojik şiddet düzeyi, üçüncü bölümde, 10 ifadeden oluşan iş stresi düzeyi ve dördüncü bölümde ise 22 ifadeden oluşan tükenmişlik düzeyini belirlemeye yönelik 5’li likert soruları yer almıştır.

Psikolojik şiddet algısına ait davranışlara katılım derecelerini belirlemek üzere 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler “Kesinlikle Katılmıyorum (1)”, “Katılmıyorum (2)”, “Kısmen Katılıyorum (3)”, “Katılıyorum (4)”, “Kesinlikle Katılıyorum (5)” olarak ölçeklendirilmiştir.

İş stresi düzeylerini belirlemeye yönelik olarak 10 ifadeden oluşan stres belirleme ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekte likert ifadeleri yerine her bir ifadeyi karşılayacak cevaplar seçilmiş ve katılımcıların kendi durumlarına uygun seçeneği işaretlemeleri istenmiştir.

Tükenmişlik seviyesini belirlemeye yönelik verilen ifadelere anketin üçüncü bölümünde yer verilmiş ve 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler “Her zaman (1)”, “Çoğu Zaman (2)”, “Bazen (3)”, “Çok Az (4)”, “Hiç (5)” olarak ölçeklendirilmiştir.

Anket çalışmasına başlamadan önce, pilot uygulama yapılmıştır. Bu amaçla 50 kişi üzerinden anketin anlaşılabilirlik düzeyi test edilmiştir. Anketin güvenilirlik düzeyini saptamak amacıyla Alpha Modeli ve Cronbach Alfa güvenilirliği kullanılmıştır.

Bu kapsamda psikolojik şiddet ölçeği genel güvenilirlik katsayısı ve alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları, iş stresi ölçeği güvenilirlik katsayısı ve tükenmişlik ölçeği genel güvenilirlik katsayısı ile alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları aşağıda sıralanmaktadır:

	Cronbach Alpha katsayısı
1. Boyut: Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	0,913
2. Boyut: Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	0,870
3. Boyut: Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	0,895
4. Boyut: İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	0,883
5. Boyut: Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları	0,612
Genel Psikolojik Şiddet Ölçeği Güvenilirlik Değeri	0,966
İş Stresi Ölçeği Güvenilirlik Değeri	0,891
1. Boyut: Duygusal Tükenmişlik	0,937
2. Boyut: Duyarsızlaşma	0,770
3. Boyut: Kişisel Başarıda Azalma	0,877
Genel Tükenmişlik Ölçeği Güvenilirlik Değeri	0,861

Özdamar'a göre (2002:673) güvenilirlik katsayısı; $0,60\alpha \leq 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir. $0,80\alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

3.4. VERİLERİN ANALİZ YÖNTEMİ

Bu araştırmanın değişkenleri psikolojik şiddet, stres ve tükenmişliktir. Her üç değişkeni ölçmek için uygulanan ölçek, belirlenen örneklemdaki kamu ve özel sektörde çalışanlara uygulanmıştır. Uygulama alanındaki bireylerin anketlere verdikleri cevapların geri dönüşümü sağlandıktan sonra veri tabanı oluşturulmuş ve bu veri tabanı SPSS aracılığıyla bilgisayara yüklenmiştir.

Araştırmada elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistikî analizler (Frekans, T testi, One-Way Anova, Pearson Korelasyon, Regresyon) kullanılarak ve konuya ilişkin uzman desteği alınarak yorumlanmıştır.

Anketin giriş bölümünde ankete katılan kişilere araştırmanın niteliği, amaçları ve niçin yapıldığı yönünde bilgi anketlerin objektif, samimi ve amacına uygun olarak cevaplanması için verilmiştir. Anketi cevaplayanlar kendileriyle ilgili sonuçların yayınlanması konusunda çekinceli davranmışlarsa da gerekli analizlerin yapılması esnasında, şahıs ve kurum isimlerinin açıklanmayacağı belirtilerek bu endişeleri giderilmiştir. Yüz yüze görüşme yapılarak anketin doldurulması sağlanmıştır. Böylece ankette bulunan değişkenlerin daha sağlıklı şekilde test edilmesi amaçlanmıştır.

4. BULGULAR ve YORUMLAR

Bu bölümde anket sonucunda elde edilen verileri analiz edilerek, elde edilen sonuçlar ile hipotezlerin karşılaştırılmasına ilişkin yorumlar yer almaktadır.

4.1. ARAŞTIRMA GRUBUNUN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER

AÇISINDAN DAĞILIMI

Araştırmaya katılan çalışanların sektör, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, kıdem, yaş ve çocuk sahibi olma durumu değişkenlerine göre dağılımları aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo 4.1: Araştırmaya Katılan Çalışanların Sektör Dağılımı

Kurum	Sayı	%
Kamu	449	54,4
Özel	377	45,6
Toplam	826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların çalıştıkları kuruma göre dağılımı Tablo 4.1’de gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların 449 kişi ile % 54,4 oranla kamu sektöründe, 377 kişi ile % 45,6 oranla özel sektörde çalıştıkları görülmektedir.

Tablo 4.2: Araştırmaya Katılan Çalışanların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	%
Kadın	420	50,8
Erkek	406	49,2
Toplam	826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 4.2’de gösterilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere 826 kişiden oluşan örneklem grubunun % 50,8’lik oranla kadınlardan, % 49,2’lik oranla erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Bu durumun araştırma için normal bir dağılım gösterdiği söylenebilir.

Tablo 4.3: Araştırmaya Katılan Çalışanların Eğitim Dağılımı

Eğitim	Sayı	%
İlköğretim	13	1,6
Ortaöğretim	164	19,9
Önlisans	142	17,2
Lisans	310	37,5
Lisans Üstü	197	23,8
Toplam	826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumlarına göre dağılımı Tablo 4.3’te gösterilmiştir. Çalışanların % 37,5’inin en yüksek katılım ile Lisans mezunu oldukları ve % 1,6’sının en düşük katılım ile İlköğretim mezunu oldukları görülmektedir. Yine katılımcıların % 19,9’u Ortaöğretim, % 17,2’si Önlisans, % 23,8’i ise Lisans Üstü eğitime sahiptirler. Tablodan da anlaşılacağı üzere araştırmanın örneklem grubunu çoğunlukla lisans mezunlarının oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 4.4: Araştırmaya Katılan Çalışanların Medeni Durum Dağılımı

Medeni Durum	Sayı	%
Bekar	460	55,7
Evli	349	42,3
Boşanmış/Dul	17	2,0
Toplam	826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durumlarına göre dağılımları Tablo 4.4'te gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların 460 kişi ile % 55,7 oranla bekar, 349 kişi ile % 42,3 evli ve araştırmaya katılan çalışanların en düşük oranla 17 kişi % 2 oranla da boşanmış ya da eşinden ayrı yaşıyor oldukları görülmektedir.

Tablo 4.5: Araştırmaya Katılan Çalışanların Kıdem Dağılımı

Hizmet Süresi	Sayı	%
1 yıldan az	119	14,4
1-3 yıl	174	21,1
4-7 yıl	223	27,0
8-12 yıl	119	14,4
13 yıl ve üzeri	191	23,1
Toplam	826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların hizmet sürelerine göre dağılımı Tablo 4.5'te gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların % 27'si en yüksek oran ile 223 kişinin 4-7 yıl hizmet süresinin olduğu, % 14,4'ünün en düşük oranla 119 kişinin 1 yıldan az yine % 14,4'ünün en düşük oranla 119 kişinin 8-12 yıl hizmet süresinin olduğu, % 21,1'i 174 kişinin 1-3 yıl hizmet süresinin olduğu ve % 23,1'inin 191 kişi ile 13 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4.6: Araştırmaya Katılan Çalışanların Yaş Dağılımı

Yaş Dağılımı	Sayı	%
20-25 yaş aralığı	234	28,3
26-31 yaş aralığı	266	32,2
32-37 yaş aralığı	122	14,8
38-43 yaş aralığı	140	16,9
44-49 yaş aralığı	49	5,9
50-55 yaş aralığı	15	1,8
Toplam	826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların yaşlarının dağılımı Tablo 4.6’da gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların en yüksek oran ile % 32,2’sinin 26-31 yaş aralığında ve en düşük oran ile % 1,8’inin 50-55 yaş aralığında oldukları görülmektedir. Araştırma grubu içerisinde 20-25 yaş aralığındaki çalışanların oranı % 28,3, 32-37 yaş aralığındaki çalışanların oranı % 14,8, 38-43 yaş aralığındaki çalışanların oranı % 16,9, 44-49 yaş aralığındaki çalışanların oranı ise % 5,9 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 4.7 :Araştırmaya Katılan Çalışanların Çocuk Durumlarının Dağılımı

Çocuk	Sayı	%
Evet	329	39,8
Hayır	497	60,2
Toplam	826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların çocuk sahibi olup olmadıklarını gösteren dağılımları Tablo 4.7’de gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların 329 evet ile % 39,8’i çocuklu, 497 kişi ile % 60,2’si çocuksuz çalışanlardan oluşmaktadır.

4.2. ÇALIŞANLARIN MARUZ KALDIKLARI PSİKOLOJİK ŞİDDET

DAVRANIŞLARINA AİT BULGULAR

Tablo 4.8’de çalışanların psikolojik şiddet davranışları olarak verilen ifadelere ne sıklıkla maruz kaldıklarına dair vermiş olduğu yanıtlar bulunmaktadır. Tablo 4.8’de yer alan 1-11 numaralı davranışlar, “**kendini ifade ve iletişiminin engellenmesine yönelik saldırılar**”, 12-16 numaralı davranışlar “**Sosyal ilişkilerine yönelik saldırılar**”, 17-31 numaralı davranışlar “**kişilik ve itibara yönelik saldırılar**”, 32-38 numaralı davranışlar “**iş ve göreve yönelik saldırılar**”, 39-45 numaralı davranışlar “**kişisel sağlığa yönelik saldırılar**”, olarak gruplandırılmıştır.

Tablo 4.8: Katılımcıların Psikolojik Şiddet Algılarına Ait Ortalama Puanları

Psikolojik Şiddet Boyutları	Boyut Ortalaması
1. Boyut: Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar	39,0
2. Boyut: Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar	33,6
3. Boyut: Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar	34,7
4. Boyut: İş ve Göreve Yönelik Saldırılar	32,6
5. Boyut: Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar	31,7
Genel	34,7

Tablo 4.8’de görüldüğü üzere “Kendini İfade ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırılar” diğer boyutlara göre daha çok katılımın olduğu bir boyuttur. Çalışanların diğer boyutlarda saldırıya uğramadıklarını düşündükleri ya da daha az katıldıkları görülmüştür. En büyük oran daha çok iletişimlerinin engellendiği konusunda kendisini göstermiştir.

Tablo 4.9: "Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar" ile İlgili 1. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı (%)

	"Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar"	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kısmen Katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar	229	27,7	326	39,5	101	12,2	135	16,3	35	4,2	826	100,0
2	Sözünüz sürekli kesilir	248	30,0	384	46,5	107	13,0	63	7,6	24	2,9	826	100,0
3	Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığımız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar	292	35,4	336	40,7	98	11,9	81	9,8	19	2,3	826	100,0
4	Yüzünüze bağırlır ve yüksek sesle azarlanırsınız	387	46,9	328	39,7	38	4,6	48	5,8	25	3,0	826	100,0
5	Yaptığınız iş sürekli eleştirilir	298	36,1	357	43,2	94	11,4	48	5,8	29	3,5	826	100,0
6	Özel yaşamınız sürekli eleştirilir	415	50,2	271	32,8	62	7,5	45	5,4	33	4,0	826	100,0
7	Telefonla rahatsız edilebilirsiniz	366	44,3	278	33,7	74	9,0	81	9,8	27	3,3	826	100,0
8	Sözlü tehditler alırsınız	468	56,7	221	26,8	57	6,9	42	5,1	38	4,6	826	100,0
9	Yazılı tehditler gönderilir	458	55,4	261	31,6	55	6,7	30	3,6	22	2,7	826	100,0
10	Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir	341	41,3	247	29,9	115	13,9	92	11,1	31	3,8	826	100,0
11	İmalar yoluyla ilişki reddedilir	346	41,9	234	28,3	111	13,4	96	11,6	39	4,7	826	100,0

Psikolojik Şiddetin 1. Boyutu olan “**Kendini İfade ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırılar**” ile ilgili 11 ifadenin her birine tek tek bakıldığında 1.ifade % 35,9 ile en yüksek oranda katılmıyorum, 2. ifade % 46,5 ile en yüksek oranda katılmıyorum, 3.ifade % 40,7 ile en yüksek oranda katılmıyorum, 4. ifade % 46,9 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 5. ifade % 43,2 ile en yüksek oranda katılmıyorum, 6. ifade % 50,2 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 7. ifade % 44,3 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 8. ifade %

56,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 9. ifade % 55,4 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 10. ifade % 41,3 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 11. ifade % 41,9 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum olduğu görülmüştür.

Tablo 4.10: “Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları” ile İlgili 2. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı (%)

	“Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları”	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kısmen Katılıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
12	Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar	488	59,1	239	28,9	64	7,7	22	2,7	13	1,6	826	100,0
13	Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir	475	57,5	236	28,6	54	6,5	44	5,3	17	2,1	826	100,0
14	Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir	435	52,7	265	32,1	66	8,0	47	5,7	13	1,6	826	100,0
15	Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır	502	60,8	261	31,6	26	3,1	20	2,4	17	2,1	826	100,0
16	Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır	477	57,7	242	29,3	36	4,4	47	5,7	24	2,9	826	100,0

Psikolojik Şiddetin 2. Boyutu olan “Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları” ile ilgili 12-16. ifadelerinin her birinin yer aldığı Tablo 4.10’daki verilere tek tek bakıldığında 12. ifade % 59,1 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 2. ifade % 57,5 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 3. ifade % 52,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 4. ifade % 60,8 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum ve 5. ifade % 57,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum şeklinde yer almıştır. Tablo 4.10’da görüldüğü gibi; Psikolojik şiddetin “Sosyal İlişkilere Yönelik

Saldırılar” boyutundaki ifadelerden en çok katılımın “Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır” ifadesinde olduğu % 60,8 kesinlikle katılmıyorum olarak görülmektedir.

Tablo 4.11: "Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar" ile İlgili 3. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı (%)

	"Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar"	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kısmen Katılıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
17	İnsanlar arkanızdan kötü konuşur	360	43,6	276	33,4	119	14,4	47	5,7	24	2,9	826	100,0
18	Asılsız söylentiler ortada dolaşır	334	40,4	281	34,0	95	11,5	87	10,5	29	3,5	826	100,0
19	Gülünç durumlara düşürülürsünüz	428	51,8	285	34,5	55	6,7	34	4,1	24	2,9	826	100,0
20	Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır	493	59,7	253	30,6	38	4,6	18	2,2	24	2,9	826	100,0
21	Psikolojik değerlendirme geçirmeniz için size baskı yapılır	528	63,9	218	26,4	31	3,8	30	3,6	19	2,3	826	100,0
22	Bir özrünüzle alay edilir	502	60,8	231	28,0	34	4,1	38	4,6	21	2,5	826	100,0
23	Sizi gülünç düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir	460	55,7	242	29,3	48	5,8	55	6,7	21	2,5	826	100,0
24	Dini veya siyasi görüşünüzle alay edilir	517	62,6	212	25,7	48	5,8	29	3,5	20	2,4	826	100,0
25	Özel yaşamınızla alay edilir	513	62,1	233	28,2	37	4,5	24	2,9	19	2,3	826	100,0
26	Milliyetinizle alay edilir	517	62,6	242	29,3	25	3,0	25	3,0	17	2,1	826	100,0
27	Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız	435	52,7	238	28,8	69	8,4	57	6,9	27	3,3	826	100,0
28	Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır	421	51,0	279	33,8	53	6,4	45	5,4	28	3,4	826	100,0
29	Kararlarınız sürekli sorgulanır	396	47,9	300	36,3	41	5,0	58	7,0	31	3,8	826	100,0
30	Alçaltıcı isimlerle anılırsınız	489	59,2	263	31,8	36	4,4	18	2,2	20	2,4	826	100,0
31	Cinsel imalarda bulunulur	510	61,7	250	30,3	27	3,3	19	2,3	20	2,4	826	100,0

Psikolojik Şiddetin 3. Boyutu olan “**Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar**” ile ilgili 17-31. ifadelerinin her birinin yer aldığı Tablo 4.11’deki verilere tek tek bakıldığında 17. ifade % 43,6 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 18. ifade %

40,4 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 19. ifade % 51,8 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 20. ifade % 59,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 21. ifade % 63,9 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 22. ifade % 60,8 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 23. ifade % 55,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 24. ifade % 62,6 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 25. ifade % 62,1 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 26. ifade % 62,6 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 27. ifade % 52,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 28. ifade % 51,0 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 29. ifade % 47,9 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 30. ifade % 59,2 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 31. ifade % 61,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, şeklinde yer almıştır.

Tablo 4.11’de Psikolojik Şiddetin 3. Boyutuna bakıldığında; en çok katılımın “Psikolojik değerlendirme geçirmeniz için size baskı yapılır” ifadesinde % 63,9 kesinlikle katılmıyorum ile yer aldığı görülmektedir.

Tablo 4.12: "İş ve Göreve Yönelik Saldırılar" ile İlgili 4. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı (%)

	"İş ve Göreve Yönelik Saldırılar"	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kısmen Katılıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
32	Sizin için hiçbir özel görev yoktur	467	56,5	262	31,7	46	5,6	32	3,9	19	2,3	826	100,0
33	Size verilen işler geri alınır	467	56,5	268	32,4	44	5,3	30	3,6	17	2,1	826	100,0
34	Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir	446	54,0	257	31,1	64	7,7	38	4,6	21	2,5	826	100,0
35	Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir	388	47,0	268	32,4	65	7,9	82	9,9	23	2,8	826	100,0
36	İşiniz sürekli değiştirilir	438	53,0	264	32,0	61	7,4	34	4,1	29	3,5	826	100,0
37	Özgüveninizi etkileyecek işler verilir	427	51,7	249	30,1	76	9,2	56	6,8	18	2,2	826	100,0
38	İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir	431	52,2	243	29,4	87	10,5	42	5,1	23	2,8	826	100,0

Psikolojik Şiddetin 4. Boyutu olan "**İş ve Göreve Yönelik Saldırılar**" ile ilgili 32-38. ifadelerinin her birinin yer aldığı Tablo 4.12'deki verilere tek tek bakıldığında 32. ifade ile 33. ifade % 56,5 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 34. ifade % 54,0 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 35. ifade % 47,0 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 36. ifade % 53,0 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 37. ifade % 51,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 38. ifade % 52,2 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum şeklinde olduğu görülmektedir.

Tablo 4.13: "Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları" ile İlgili 5. Boyutun Frekans Yüzdesi Dağılımı (%)

	"Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları"	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kısmen Katılıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
39	Size mali yük getirecek genel zararlara neden olunur	452	54,7	292	35,4	45	5,4	20	2,4	17	2,1	826	100,0
40	Eviniz ya da işyerinize zarar verilir	481	58,2	247	29,9	33	4,0	33	4,0	32	3,9	826	100,0
41	Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız	493	59,7	215	26,0	52	6,3	42	5,1	24	2,9	826	100,0
42	Fiziksel şiddet tehditleri yapılır	491	59,4	217	26,3	59	7,1	36	4,4	23	2,8	826	100,0
43	Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır	540	65,4	213	25,8	27	3,3	27	3,3	19	2,3	826	100,0
44	Fiziksel zarar verilir	537	65,0	206	24,9	34	4,1	29	3,5	20	2,4	826	100,0
45	Doğrudan cinsel taciz yapılır	570	69,0	184	22,3	30	3,6	19	2,3	23	2,8	826	100,0

Psikolojik Şiddetin 5. Boyutu olan "**Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları**" ile ilgili 39-45. ifadelerinin her birinin yer aldığı Tablo 4.13'deki verilere tek tek bakıldığında 39. ifade % 54,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 40. ifade % 58,2 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 41. ifade % 59,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 42. ifade % 59,4 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 43. ifade % 65,4 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 44. ifade % 65,0 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, 45. ifade % 69,0 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum şeklinde yer almıştır.

4.3. ÇALIŞANLARIN YAŞADIKLARI İŞ STRESİNE AİT BULGULAR

Araştırmaya katılan çalışanların iş stresi düzeylerini belirlemeye yönelik olarak Dr. Suzan Haynes tarafından Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezi'nde çalışan kadınlar ve erkekler üzerinde uygulanmış 10 ifadeden oluşan stres belirleme ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekte likert ifadeleri yerine her bir ifadeyi karşılayacak cevaplar seçilmiş ve katılımcıların kendi durumlarına uygun seçeneği işaretlemeleri istenmiştir. Verilen cevapların frekans tabloları Tablo 4.14'te gösterilmiştir.

Tablo 4.14: Çalışanların İş Stres Düzeylerini Belirlemeye Yönelik İfadelerin Dağılımı

1. İfade: Şu anki iş yükünüzle ilgili duygunuz?		Sayı	%
5 puan	Beni çok fazla zorluyor ve bunaltıyor	53	6,4
4 puan	Beni çok bunaltıyor	74	9,0
3 puan	Beni zorluyor	74	9,0
2 puan	Beni biraz zorluyor	321	38,9
1 puan	Beni hiç bunaltmıyor	304	36,8
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stresi düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden birincisi olan “**Şu anki iş yükünüzle ilgili duygunuz?**” ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında, % 38,9'luk oranla beni biraz zorluyor ve % 36,8'lik oranla beni hiç bunaltmıyor cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 6,4'lük kısmının ise beni çok fazla zorluyor ve bunaltıyor cevabını verdikleri görülmektedir. Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 1. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında **büyük çoğunluğunun şu anki iş yüklerinin onlar üzerinde bir stres yapmadığı anlaşılmaktadır.**

2. İfade: Genellikle işten ayrılana kadar yapmanız gereken her şeyi bitirebiliyor musunuz?		Sayı	%
5 puan	İşte kalıp bitirmeye çalışırım	52	6,3
4 puan	Çok azını bırakırım	111	13,4
3 puan	Genellikle büyük bir bölümünü bitiririm	282	34,1
2 puan	Ancak bir bölümünü bitiririm	41	5,0
1 puan	Çoğunlukla yapmam gereken her şeyi zamanında bitiririm	340	41,2
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden ikincisi olan “**Genellikle işten ayrılana kadar yapmanız gereken her şeyi bitirebiliyor musunuz?**” ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında ise, % 41,2’lik oranla çoğunlukla yapmam gereken her şeyi zamanında bitiririm cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 5,0’lik kısmının ise ancak bir bölümünü bitiririm cevabını verdikleri görülmektedir. Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 2. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında büyük çoğunluğunun **yapmaları gereken işleri zamanında bitirdikleri ve bu durumun bir stres kaynağı olmadığı anlaşılmaktadır.**

3. İfade: “Bazı iş arkadaşlarımla veya aşımla çalışmak güçtür”. Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?		Sayı	%
5 puan	Çoğunlukla çok fazla güç bulurum	59	7,1
4 puan	Çok güç bulurum	69	8,4
3 puan	Bazen güç bulurum	363	43,9
2 puan	Çok az güç bulurum	234	28,3
1 puan	Çok olumlu bulurum	101	12,2
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden üçüncüsü olan **“Bazı iş arkadaşlarımla veya astlarımla çalışmak güçtür”** ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında ise, % 43,9’luk oranla bazen güç bulurum cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 7,1’lik kısmının ise çoğunlukla güç bulurum cevabını verdikleri görülmektedir. Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 3. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında **iş arkadaşları ve astların bazen stres yaratan bir kaynak olarak görüldüğü anlaşılmaktadır.**

4. İfade: İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim.		Sayı	%
5 puan	Tamamıyla katılıyorum	233	28,2
4 puan	Çoğu zaman katılıyorum	227	27,5
3 puan	Zaman zaman katılıyorum	217	26,3
2 puan	Nadiren katılıyorum	92	11,1
1 puan	Hiç bir zaman katılmıyorum	57	6,9
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden dördüncüsü olan **“İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim”** ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında ise, % 28,2’lik oranla tamamen katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 6,9’lik kısmının ise hiçbir zaman katılmıyorum cevabını verdikleri görülmektedir.

Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 4. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında bu durumun **stres yaratan kaynaklardan birisi olduğu anlaşılmaktadır.**

5. İfade: İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır.		Sayı	%
5 puan	Tamamıyla katılıyorum	69	8,4
4 puan	Çoğu zaman katılıyorum	167	20,2
3 puan	Zaman zaman katılıyorum	245	29,7
2 puan	Nadiren katılıyorum	185	22,4
1 puan	Hiç bir zaman katılmıyorum	160	19,4
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden beşincisi olan “**İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır**” ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında ise, % 29,7’lik oranla zaman zaman katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 8,4’lik kısmının ise tamamen katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 5. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında bu durumun **kısmen stres yaratan bir durum olduğu anlaşılmaktadır.**

6. İfade: İşimin gereklerini yerine getirmek için çoğunlukla kendime aşırı yüklenirim.		Sayı	%
5 puan	Tamamıyla katılıyorum	170	20,6
4 puan	Çoğu zaman katılıyorum	260	31,5
3 puan	Zaman zaman katılıyorum	246	29,9
2 puan	Nadiren katılıyorum	118	14,3
1 puan	Hiç bir zaman katılmıyorum	32	3,8
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden altıncısı olan **“İşimin gereklerini yerine getirmek için çoğunlukla kendime aşırı yüklenirim”** ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında ise, % 31,5’lik oranla çoğu zaman katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 3,8’lik kısmının ise hiçbir zaman katılmıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 6. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında bu durumun **stres yaratan kaynaklardan birisi olduğu anlaşılmaktadır.**

7. İfade: İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimdeyim.		Sayı	%
5 puan	Tamamıyla katılıyorum	86	10,4
4 puan	Çoğu zaman katılıyorum	113	13,7
3 puan	Zaman zaman katılıyorum	161	19,5
2 puan	Nadiren katılıyorum	194	23,5
1 puan	Hiç bir zaman katılmıyorum	272	32,9
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden yedincisi olan **“İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimdeyim”** ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında ise, % 32,9’luk oranla hiçbir zaman katılmıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 10,4’lük kısmının ise tamamen katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 7. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında bu durumun **stres yaratan bir durum olmadığı görülmektedir.**

8. İfade: İşimin gereklerini yerine getirmemi engelleyen birçok müdahalenin sıkıntısını yaşıyorum.		Sayı	%
5 puan	Tamamıyla katılıyorum	47	5,7
4 puan	Çoğu zaman katılıyorum	82	9,9
3 puan	Zaman zaman katılıyorum	143	17,3
2 puan	Nadiren katılıyorum	301	36,4
1 puan	Hiç bir zaman katılmıyorum	253	30,6
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden sekizincisi olan “**İşimin gereklerini yerine getirmemi engelleyen birçok müdahalenin sıkıntısını yaşıyorum**” ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında ise, % 36,4'luk oranla nadiren katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 5,7'lük kısmının ise tamamıyla katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 8. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında bu durumun **stres yaratan bir durum olmadığı görülmektedir.**

9. İfade: Hem mükemmel bir yönetici veya çalışan, hem mükemmel bir eş, hem de bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir.		Sayı	%
5 puan	Tamamıyla katılıyorum	446	54,0
4 puan	Çoğu zaman katılıyorum	233	28,2
3 puan	Zaman zaman katılıyorum	85	10,3
2 puan	Nadiren katılıyorum	37	4,5
1 puan	Hiç bir zaman katılmıyorum	25	3,0
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden dokuzuncusu olan “**Hem mükemmel bir yönetici veya çalışan,**

hem mükemmel bir eş, hem de bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir” ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında ise, % 54,0’lık oranla tamamıyla katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 3,0’lık kısmının ise hiçbir zaman katılmıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 9. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında bu durumun **stres yaratan kaynaklardan birisi olduğu anlaşılmaktadır.**

10. İfade: İşim evde de devam eder, işimi bitirmeden hayatta uyuyamam.		Sayı	%
5 puan	Tamamıyla katılıyorum	101	12,2
4 puan	Çoğu zaman katılıyorum	167	20,2
3 puan	Zaman zaman katılıyorum	220	26,6
2 puan	Nadiren katılıyorum	155	18,8
1 puan	Hiç bir zaman katılmıyorum	183	22,2
Toplam		826	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların iş stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10 ifadeden onuncusu olan **“İşim evde de devam eder, işimi bitirmeden hayatta uyuyamam”** ifadesine verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında ise, % 26,6’lık oranla zaman zaman katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer yandan % 12,2’lik kısmının ise tamamıyla katılıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Çalışanların stres düzeylerini belirlemeye yönelik olarak sorulan 10. ifadeye verdikleri cevaplar dikkate alındığında bu durumun **kısmen stres yaratan bir durum olduğu anlaşılmaktadır.**

4.4. ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye AİT

BULGULAR

Araştırmaya katılan çalışanların Tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik olarak Christina Maslach (1981) tarafından geliştirilen 3 boyut ve 22 ifadeden oluşan tükenmişlik envanteri kullanılmıştır.

Bu ölçekte; Her zaman, Çoğu Zaman, Bazen, Çok Az ve Hiç ifadelerinden oluşan 5'li likert ifadeleri kullanılarak katılımcıların kendi durumlarına uygun seçeneği işaretlemeleri istenmiştir. Verilen cevapların frekans tabloları Tablo 4.15-4.16-4.17'de gösterilmiştir. Tablo 4.15'te yer alan 1-9. sorular tükenmişlik düzeyinin belirlenmesinde birinci boyut olan "Duygusal Tükenmişlik", 10-17. sorular ikinci boyutta yer alan "Kişisel Başarı Noksanlığı," 18-22.sorular da tükenmişlik düzeyinin belirlenmesinde üçüncü alt boyut olan "Duyarsızlaşma" olarak gruplandırılmıştır.

Tablo 4.15: Duygusal Tükenme Soruları Frekans Yüzdesi Dağılımı (%)

	Duygusal Tükenmişlik	Herzaman		Çoğu Zaman		Bazen		Çok Az		Hiç		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	İş yerinde işimden soğumuş hissediyorum	33	4,0	79	9,6	210	25,4	289	35,0	215	26,0	826	100,0
2	İş dönüşü ruhen yorgun hissediyorum	62	7,5	159	19,2	308	37,3	201	24,3	96	11,6	826	100,0
3	Her iş günü uyandığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağım hissine kapılıyorum	44	5,3	43	5,2	186	22,5	253	30,6	300	11,6	826	100,0
4	Bütün gün iş yerinde insanlarla çalışmak bende gerginliğe sebep oluyor	30	3,6	56	6,8	160	19,4	319	38,6	261	31,6	826	100,0
5	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	36	4,4	57	6,9	200	24,2	265	32,1	268	32,4	826	100,0
6	İş yerimde İşimden dolayı hayal kırıklığı yaşıyorum	34	4,1	78	9,4	196	23,7	234	28,3	284	34,4	826	100,0
7	İşimin gereklerini layıkıyla yerine getirdiğimi düşünüyorum	315	38,1	333	40,3	110	13,3	35	4,2	33	4,0	826	100,0
8	İş yerimde insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor	43	5,2	62	7,5	197	23,8	304	36,8	220	26,6	826	100,0
9	İşimde yolun sonuna geldiğim hissine kapılıyorum	51	6,2	37	4,5	113	13,7	189	22,9	436	52,8	826	100,0

Tükenmişlik düzeyinin belirlenmesinde birinci boyut olan “**Duygusal Tükenmişlik**”, ile ilgili 9 ifadenin yer aldığı Tablo 4.15’deki ifadelerin her birine tek tek bakıldığında 1. ifade % 35,0 ile en yüksek oranda çok az, 2. ifade % 37,3 ile en yüksek oranda bazen, 3. ifade % 30,6 ile en yüksek oranda çok az, 4. ifade % 38,6 ile en yüksek oranda çok az, 5. ifade % 32,4 ile en yüksek oranda hiç, 6. ifade % 34,4 ile en yüksek oranda hiç, 7. ifade % 40,3 ile en yüksek oranda çoğu zaman, 8. ifade % 36,8 ile en yüksek oranda çok az, 9. ifade % 52,8 ile en yüksek oranda hiç, olduğu görülmektedir.

Tablo 4.16: Kişisel Başarı Noksanlığı Soruları Frekans Yüzdesi Dağılımı (%)

	Kişisel Başarı Noksanlığı	Herzaman		Çoğu Zaman		Bazen		Çok Az		Hiç		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
10	İşim gereği karşılaştığım insanları iyi tanırım, iyi iletişim kurarım ve ne hissettiklerini hemen anlayabilirim	212	25,7	396	47,9	166	20,1	32	3,9	20	2,4	826	100,0
11	İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerine çok kolay ve etkili çözüm yolları bulabilirim	197	23,8	273	33,1	309	37,4	39	4,7	8	1,0	826	100,0
12	İş çevremdeki insanların hayatlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum	164	19,9	304	36,8	236	28,6	78	9,4	44	5,3	826	100,0
13	Kendimi çok çalışkan ve verimli hissediyorum	208	25,2	327	39,6	235	28,5	26	3,1	29	3,5	826	100,0
14	İş çevremde karşılaştığım insanlarla çok rahat bir iletişim ortamı oluşturabilirim	242	29,3	382	46,2	152	18,4	30	3,6	20	2,4	826	100,0
15	İş çevremde karşılaştığım insanlarla yaptığım çalışmalardan sonra faydalı olduğuma inandığım için kendimi neşeli hissedirim	224	27,1	397	48,1	156	18,9	26	3,1	23	2,8	826	100,0
16	İş yerimde bir çok kayda değer başarı elde ettim	129	15,6	340	41,2	251	30,4	52	6,3	54	6,5	826	100,0
17	İşimde karşılaştığım duygusal problemleri çok sakin bir şekilde çözerim.	161	19,5	293	35,5	313	37,9	51	6,2	8	1,0	826	100,0

Tükenmişlik düzeyinin belirlenmesinde ikinci boyut olan “**Kişisel Başarı Noksanlığı**”, ile ilgili 8 ifadenin yer aldığı Tablo 4.16’deki ifadelerin her birine tek tek bakıldığında 10. ifade % 47,9 ile en yüksek oranda çoğu zaman, 11. ifade % 37,4 ile en yüksek oranda bazen, 13. ifade % 39,6 ile en yüksek oranda çoğu zaman, 14. ifade % 46,2 ile en yüksek oranda çoğu zaman, 15. ifade % 48,1 ile en yüksek oranda çoğu zaman, 16. ifade % 41,2 ile en yüksek oranda çoğu zaman, 17. ifade % 37,9 ile en yüksek oranda bazen, olduğu görülmektedir.

Tablo 4.17: Duyarsızlaşma Soruları Frekans Yüzdesi Dağılımı (%)

	Duyarsızlaşma	Herzaman		Çoğu Zaman		Bazen		Çok Az		Hiç		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
18	İş yerimde işim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum	12	1,5	45	5,4	143	17,3	217	26,3	409	49,5	826	100,0
19	Bu iş yerinde işe başladığımdan beri insanlara karşı daha duygusuz ve hissiz olmaya başladım.	18	2,2	37	4,5	149	18,0	216	26,2	406	49,2	826	100,0
20	Bu iş yerinde yaptığım işlerin beni duygusal olarak olumsuz etkilemesinden endişeliyim.	26	3,1	44	5,3	180	21,8	254	30,8	322	39,0	826	100,0
21	İş yerimde karşılaştığım insanların yaşadığı problemler umurumda değil	29	3,5	25	3,0	137	16,6	235	28,5	400	48,4	826	100,0
22	İş çevremdeki insanların yaşadıkları problemlerden beni sorumlu tuttıklarını hissediyorum	23	2,8	31	3,8	101	12,2	115	13,9	556	67,3	826	100,0

Tükenmişlik düzeyinin belirlenmesinde üçüncü boyut olan “**Duyarsızlaşma**”, ile ilgili 5 ifadenin yer aldığı Tablo 4.17’deki ifadelerin her birine tek tek bakıldığında 18. ifade % 49,5 ile en yüksek oranda hiç, 19. ifade % 49,2 ile en yüksek oranda hiç, 20. ifade % 39,0 ile en yüksek oranda hiç, 21. ifade % 48,4 ile en yüksek oranda hiç, 22. ifade % 67,3 ile en yüksek oranda hiç, olduğu görülmektedir.

Psikolojik Şiddet Algısı ile İş Stresi Düzeyi Arasındaki İlişki ve Psikolojik Şiddet Ortalamalarındaki Farklılıklar Tabloları

Araştırmaya katılan örneklem grubunun Psikolojik Şiddet Algısı ile İş Stresi Düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Araştırmanın analiz sonucuna göre İş Stres Düzeyi ile Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamaları arasında anlamlı ve şiddetli bir ilişkinin bulunduğu tesbit edilmiş ve Tablo 4.18’de verilmiştir. Diğer yandan Psikolojik Şiddet Algısının sektör, cinsiyet, eğitim, medeni durum, kıdem, yaş ve çocuk sayısı değişkeni açısından farklılaşmaları da Tablo 4.19 ile Tablo 4.25 arasında verilmiştir.

Tablo 4.18: Psikolojik Şiddet Algısı ile İş Stresi Düzeyi Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)

		İş Stresi Düzeyi
Psikolojik Şiddet Algısı	Pearson Korelasyonu (r)	0,268**
	Anlamlılık (p)	0,00
	N	826

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algıları ile iş stresi düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, psikolojik şiddet algısı ve iş yerinde stres ortalaması arasında ($r=0,268$) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile **H₁ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.18-1: Psikolojik Şiddet Algısının İş Stresi Düzeyi Üzerine Etkisi Tablosu (Regresyon)

R	R Square	Adjusted R Square	F	p
,268	,072	,071	63,844	,000

Bağımsız bir değişkenin bir birimlik değişiminin, bağımlı dekişken üzerinde yaratacağı ortalama değişimi, diğer bir ifadeyle bağımlı değışken üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmaktadır. Bu kapsamda r bağımlı değışken ile bağımsız değışken arasındaki ilişkiyi belirlerken, r^2 ise bağımsız değışkenin bağımlı değışken üzerindeki etki puanını ifade etmektedir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algılarının (bağımsız değışken) iş stresi düzeyleri (bağımlı değışken) üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda $R^2=0,071$ ($p=0,000$) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile psikolojik şiddetin, iş stresini % 7'lik bir oranda etkilediği görülmektedir.

Tablo 4.19: Sektör Değışkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)

	Sektör	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	Kamu	449	2,12	0,77	6,863	0,00*
	Özel	377	1,76	0,71		
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	Kamu	449	1,82	0,89	3,804	0,00*
	Özel	377	1,59	0,77		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	Kamu	449	1,78	0,86	5,679	0,00*
	Özel	377	1,48	0,66		
İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	Kamu	449	1,93	0,82	6,783	0,00*
	Özel	377	1,57	0,64		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları	Kamu	449	1,78	0,83	4,802	0,00*
	Özel	377	1,53	0,65		
Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	Kamu	449	1,89	0,79	6,329	0,00*
	Özel	377	1,58	0,61		

* $p < 0,05$

Araştırmaya katılan örneklem grubunun kamu ve özel sektör değışkeni açısından psikolojik şiddet algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem psikolojik şiddet algı ortalamaları hem de boyutlarında anlamlı

bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{1a} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.19’ dan da anlaşılacağı üzere psikolojik şiddet algısı ve boyutları açısından kamu kurumlarında çalışanlar ile özel sektörde çalışanların psikolojik şiddet algılarına bakıldığında kamu kurumlarında çalışanların psikolojik şiddet algılarının daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.20: Cinsiyet Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)

	Sektör	N	\bar{x}	s.s.	t	p
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	Kadın	420	1,95	0,72	-0,119	0,905
	Erkek	406	1,96	0,81		
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	Kadın	420	1,63	0,80	-3,121	0,002*
	Erkek	406	1,81	0,89		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	Kadın	420	1,57	0,70	-2,507	0,012*
	Erkek	406	1,71	0,87		
İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	Kadın	420	1,74	0,73	-0,984	0,325
	Erkek	406	1,79	0,80		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları	Kadın	420	1,60	0,69	-2,589	0,01*
	Erkek	406	1,73	0,83		
Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	Kadın	420	1,70	0,67	-2,003	0,045*
	Erkek	406	1,80	0,78		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun cinsiyet değişkeni açısından psikolojik şiddet algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem psikolojik şiddet algı ortalamaları hem de boyutlarında (birinci boyutunda yer alan “Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları” ile 4 ncü boyutunda yer alan “İş ve Göreve Yönelik Saldırıları” boyutları hariç) anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{1b} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.20'den de anlaşılacağı üzere psikolojik şiddet algısı ve boyutları açısından kadın ve erkek psikolojik şiddet algılarına bakıldığında erkek çalışanların psikolojik şiddet algılarının daha yüksek olduğu gözlenmektedir.

Diğer bir ifadeyle erkek çalışanların psikolojik şiddet algı düzeylerinin kadınlara göre daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.21: Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (ANOVA)

	Eğitim Değişkeni	N	\bar{X}	s.s.	F	p
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	İlköğretim	13	1,39	0,49	4,972	0,001*
	Ortaöğretim	164	1,95	0,89		
	Önlisans	142	2,01	0,77		
	Lisans	310	2,05	0,79		
	Yüksek lisans	197	1,81	0,58		
	Toplam	826	1,96	0,77		
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	İlköğretim	13	1,33	0,44	1,517	0,195
	Ortaöğretim	164	1,71	0,98		
	Önlisans	142	1,71	0,87		
	Lisans	310	1,78	0,87		
	Yüksek lisans	197	1,64	0,67		
	Toplam	826	1,72	0,85		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	İlköğretim	13	1,18	0,57	2,973	0,019*
	Ortaöğretim	164	1,61	0,91		
	Önlisans	142	1,57	0,72		
	Lisans	310	1,74	0,84		
	Yüksek lisans	197	1,60	0,61		
	Toplam	826	1,64	0,79		
İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	İlköğretim	13	1,10	0,21	4,974	0,001*
	Ortaöğretim	164	1,77	0,80		
	Önlisans	142	1,74	0,74		
	Lisans	310	1,87	0,84		
	Yüksek lisans	197	1,66	0,60		
	Toplam	826	1,77	0,76		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları	İlköğretim	13	1,38	0,53	2,704	0,029*
	Ortaöğretim	164	1,61	0,89		
	Önlisans	142	1,58	0,72		
	Lisans	310	1,77	0,80		
	Yüksek lisans	197	1,62	0,62		
	Toplam	826	1,66	0,77		
Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	İlköğretim	13	1,27	0,38	3,551	0,007*
	Ortaöğretim	164	1,77	0,88		
	Önlisans	142	1,70	0,64		

	Lisans	310	1,84	0,77		
	Yüksek lisans	197	1,66	0,57		
	Toplam	826	1,75	0,73		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim değişkeni açısından psikolojik şiddet algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem psikolojik şiddet algı ortalamaları hem de boyutlarında anlamlı bir anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{1c} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.21'den de anlaşılacağı üzere psikolojik şiddet algısı ve boyutları açısından psikolojik şiddet ortalamasında en yüksek düzeyde lisans mezunu çalışanların psikolojik şiddet algılarının daha yüksek olduğu gözlenmektedir.

Dolayısıyla; Lisans mezunu çalışanların psikolojik şiddet algı düzeylerinin ilköğretim, ortaöğretim, önlisans ve yüksek lisans çalışanlarına göre fazla olduğu anlaşılmaktadır. Başka bir ifade ile eğitim düzeyleri artan bireylerin farkındalıklarının da artması psikolojik şiddet algısını artırmakta olup, lisans mezunu bireylerin farkındalık düzeylerinin ilköğretim, ortaöğretim ve önlisans mezunlarından daha fazla olduğu söylenebilir.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.21-1: Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı ve Alt Boyutlarına İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları

Tukey HSD			Ortalama Farkları	Standart Hata	P
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	İLKÖĞRETİM	ORTAÖĞRETİM	-,55928	,21900	,080
		ÖNLİSANS	-,61545*	,22024	,042
		LİSANS	-,65416*	,21518	,021
		LİSANS ÜSTÜ	-,41351	,21765	,318
	ORTAÖĞRETİM	İLKÖĞRETİM	,55928	,21900	,080
		ÖNLİSANS	-,05618	,08713	,968
		LİSANS	-,09488	,07339	,696
		LİSANS ÜSTÜ	,14576	,08034	,366
	ÖNLİSANS	İLKÖĞRETİM	,61545*	,22024	,042
		ORTAÖĞRETİM	,05618	,08713	,968
		LİSANS	-,03870	,07702	,987
		LİSANS ÜSTÜ	,20194	,08367	,113
	LİSANS	İLKÖĞRETİM	,65416*	,21518	,021
		ORTAÖĞRETİM	,09488	,07339	,696
		ÖNLİSANS	,03870	,07702	,987
		LİSANS ÜSTÜ	,24065*	,06925	,005
	LİSANS ÜSTÜ	İLKÖĞRETİM	,41351	,21765	,318
		ORTAÖĞRETİM	-,14576	,08034	,366
		ÖNLİSANS	-,20194	,08367	,113
		LİSANS	-,24065*	,06925	,005
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	İLKÖĞRETİM	ORTAÖĞRETİM	-,67115*	,21801	,018
		ÖNLİSANS	-,64235*	,21925	,029
		LİSANS	-,76482*	,21421	,003
		LİSANS ÜSTÜ	-,55282	,21666	,081
	ORTAÖĞRETİM	İLKÖĞRETİM	,67115*	,21801	,018
		ÖNLİSANS	,02880	,08673	,997
		LİSANS	-,09367	,07306	,702
		LİSANS ÜSTÜ	,11833	,07998	,576

	ÖNLİSANS	İLKÖĞRETİM	,64235*	,21925	,029
		ORTAÖĞRETİM	-,02880	,08673	,997
		LİSANS	-,12247	,07667	,499
		LİSANS ÜSTÜ	,08953	,08329	,819
	LİSANS	İLKÖĞRETİM	,76482*	,21421	,003
		ORTAÖĞRETİM	,09367	,07306	,702
		ÖNLİSANS	,12247	,07667	,499
		LİSANS ÜSTÜ	,21200*	,06894	,018
	LİSANS ÜSTÜ	İLKÖĞRETİM	,55282	,21666	,081
		ORTAÖĞRETİM	-,11833	,07998	,576
		ÖNLİSANS	-,08953	,08329	,819
		LİSANS	-,21200*	,06894	,018
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	İLKÖĞRETİM	ORTAÖĞRETİM	-,38497	,24360	,510
		ÖNLİSANS	-,38434	,24498	,518
		LİSANS	-,45533	,23935	,317
		LİSANS ÜSTÜ	-,31775	,24210	,684
	ORTAÖĞRETİM	İLKÖĞRETİM	,38497	,24360	,510
		ÖNLİSANS	,00062	,09691	1,000
		LİSANS	-,07037	,08163	,911
		LİSANS ÜSTÜ	,06722	,08937	,944
	ÖNLİSANS	İLKÖĞRETİM	,38434	,24498	,518
		ORTAÖĞRETİM	-,00062	,09691	1,000
		LİSANS	-,07099	,08567	,922
		LİSANS ÜSTÜ	,06660	,09307	,953
	LİSANS	İLKÖĞRETİM	,45533	,23935	,317
		ORTAÖĞRETİM	,07037	,08163	,911
		ÖNLİSANS	,07099	,08567	,922
		LİSANS ÜSTÜ	,13759	,07703	,382
	LİSANS ÜSTÜ	İLKÖĞRETİM	,31775	,24210	,684
		ORTAÖĞRETİM	-,06722	,08937	,944
		ÖNLİSANS	-,06660	,09307	,953
		LİSANS	-,13759	,07703	,382

İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	İLKÖĞRETİM	ORTAÖĞRETİM	-,42620	,22627	,327
		ÖNLİSANS	-,38917	,22755	,428
		LİSANS	-,56379	,22232	,084
		LİSANS ÜSTÜ	-,41781	,22487	,341
	ORTAÖĞRETİM	İLKÖĞRETİM	,42620	,22627	,327
		ÖNLİSANS	,03703	,09002	,994
		LİSANS	-,13759	,07582	,366
		LİSANS ÜSTÜ	,00840	,08301	1,000
	ÖNLİSANS	İLKÖĞRETİM	,38917	,22755	,428
		ORTAÖĞRETİM	-,03703	,09002	,994
		LİSANS	-,17462	,07957	,183
		LİSANS ÜSTÜ	-,02863	,08645	,997
	LİSANS	İLKÖĞRETİM	,56379	,22232	,084
		ORTAÖĞRETİM	,13759	,07582	,366
		ÖNLİSANS	,17462	,07957	,183
		LİSANS ÜSTÜ	,14599	,07155	,248
	LİSANS ÜSTÜ	İLKÖĞRETİM	,41781	,22487	,341
		ORTAÖĞRETİM	-,00840	,08301	1,000
		ÖNLİSANS	,02863	,08645	,997
		LİSANS	-,14599	,07155	,248
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları	İLKÖĞRETİM	ORTAÖĞRETİM	-,23562	,22016	,822
		ÖNLİSANS	-,20513	,22141	,887
		LİSANS	-,39169	,21631	,368
		LİSANS ÜSTÜ	-,23855	,21880	,812
	ORTAÖĞRETİM	İLKÖĞRETİM	,23562	,22016	,822
		ÖNLİSANS	,03049	,08759	,997
		LİSANS	-,15607	,07378	,214
		LİSANS ÜSTÜ	-,00293	,08077	1,000
	ÖNLİSANS	İLKÖĞRETİM	,20513	,22141	,887
		ORTAÖĞRETİM	-,03049	,08759	,997
		LİSANS	-,18656	,07743	,114
		LİSANS ÜSTÜ	-,03342	,08411	,995

	LİSANS	İLKÖĞRETİM	,39169	,21631	,368
		ORTAÖĞRETİM	,15607	,07378	,214
		ÖNLİSANS	,18656	,07743	,114
		LİSANS ÜSTÜ	,15314	,06962	,181
	LİSANS ÜSTÜ	İLKÖĞRETİM	,23855	,21880	,812
		ORTAÖĞRETİM	,00293	,08077	1,000
		ÖNLİSANS	,03342	,08411	,995
		LİSANS	-,15314	,06962	,181
Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	İLKÖĞRETİM	ORTAÖĞRETİM	-,50238	,20901	,115
		ÖNLİSANS	-,42755	,21020	,251
		LİSANS	-,56704*	,20536	,046
		LİSANS ÜSTÜ	-,38823	,20772	,335
	ORTAÖĞRETİM	İLKÖĞRETİM	,50238	,20901	,115
		ÖNLİSANS	,07483	,08315	,897
		LİSANS	-,06466	,07004	,888
		LİSANS ÜSTÜ	,11415	,07668	,570
	ÖNLİSANS	İLKÖĞRETİM	,42755	,21020	,251
		ORTAÖĞRETİM	-,07483	,08315	,897
		LİSANS	-,13949	,07351	,319
		LİSANS ÜSTÜ	,03932	,07985	,988
	LİSANS	İLKÖĞRETİM	,56704*	,20536	,046
		ORTAÖĞRETİM	,06466	,07004	,888
		ÖNLİSANS	,13949	,07351	,319
		LİSANS ÜSTÜ	,17881	,06609	,054
	LİSANS ÜSTÜ	İLKÖĞRETİM	,38823	,20772	,335
		ORTAÖĞRETİM	-,11415	,07668	,570
		ÖNLİSANS	-,03932	,07985	,988
		LİSANS	-,17881	,06609	,054

Tukey-HSD testi tablosuna göre önlisans ve lisans mezunlarının ilköğretim mezunları arasında Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları

Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar Boyutunda lisans ve lisansüstü mezunları arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre ortaöğretim, önlisans ve lisans mezunlarının ilköğretim mezunları arasında Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar Boyutunda lisans ve lisansüstü mezunları arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre lisans mezunlarının ilköğretim mezunları arasında Psikolojik Şiddet Algısı genel ortalamasında anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 4.22: Medeni Durum Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (ANOVA)

	Medeni Durum	N	\bar{X}	s.s.	F	p
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar	Bekar	460	1,92	0,72	8,833	0,00*
	Evli	349	1,96	0,79		
	Boşanmış/Dul	17	2,71	1,15		
	Toplam	826	1,96	0,77		
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar	Bekar	460	1,67	0,80	6,447	0,002
	Evli	349	1,74	0,87		
	Boşanmış/Dul	17	2,40	1,21		
	Toplam	826	1,72	0,85		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar	Bekar	460	1,57	0,71	16,525	0,00*
	Evli	349	1,69	0,82		
	Boşanmış/Dul	17	2,63	1,29		
	Toplam	826	1,64	0,79		
İş ve Göreve Yönelik Saldırılar	Bekar	460	1,68	0,70	13,951	0,00*
	Evli	349	1,84	0,80		
	Boşanmış/Dul	17	2,54	1,01		
	Toplam	826	1,77	0,76		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar	Bekar	460	1,61	0,73	13,01	0,00*
	Evli	349	1,69	0,77		
	Boşanmış/Dul	17	2,54	1,13		
	Toplam	826	1,66	0,77		
Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	Bekar	460	1,68	0,66	14,531	0,00*
	Evli	349	1,80	0,77		
	Boşanmış/Dul	17	2,58	1,12		
	Toplam	826	1,75	0,73		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun medeni değişkeni açısından psikolojik şiddet algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem psikolojik şiddet algı ortalamaları hem de boyutlarında anlamlı bir anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{1d} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.22'den de anlaşılacağı üzere psikolojik şiddet algısı ve boyutları açısından medeni durum değişkenine göre psikolojik şiddet algılarına bakıldığında boşanmış çalışanların psikolojik şiddet algılarının daha yüksek olduğu gözlenmektedir.

Diğer bir ifadeyle boşanmış/eşini kaybetmiş çalışanların psikolojik şiddet algı düzeylerinin evli ve bekarlara göre daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.22-1: Medeni Durumu Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı ve Alt Boyutlarına İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları

Tukey HSD		Ortalama Farkları	Standart Hata	P	
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesi ne Yönelik Saldırıları	BEKAR	EVLİ	-,03435	,05396	,800
		BOŞANMIŞ/DUL	-,78878*	,18774	,000
	EVLİ	BEKAR	,03435	,05396	,800
		BOŞANMIŞ/DUL	-,75442*	,18880	,000
	BOŞANMIŞ/DUL	BEKAR	,78878*	,18774	,000
		EVLİ	,75442*	,18880	,000
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	BEKAR	EVLİ	-,16607*	,05339	,005
		BOŞANMIŞ/DUL	-,85865*	,18577	,000
	EVLİ	BEKAR	,16607*	,05339	,005
		BOŞANMIŞ/DUL	-,69259*	,18682	,001
	BOŞANMIŞ/ DUL	BEKAR	,85865*	,18577	,000
		EVLİ	,69259*	,18682	,001

Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar	BEKAR	EVLİ	-,07344	,05970	,436
		BOŞANMIŞ/ DUL	-,72695*	,20770	,001
	EVLİ	BEKAR	,07344	,05970	,436
		BOŞANMIŞ/ DUL	-,65351*	,20887	,005
	BOŞANMIŞ/ DUL	BEKAR	,72695*	,20770	,001
		EVLİ	,65351*	,20887	,005
İş ve Göreve Yönelik Saldırılar	BEKAR	EVLİ	-,12260	,05499	,067
		BOŞANMIŞ/DUL	-1,05879*	,19131	,000
	EVLİ	BEKAR	,12260	,05499	,067
		BOŞANMIŞ/ DUL	-,93619*	,19239	,000
	BOŞANMIŞ/ DUL	BEKAR	1,05879*	,19131	,000
		EVLİ	,93619*	,19239	,000
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar	BEKAR	EVLİ	-,08525	,05369	,251
		BOŞANMIŞ/ DUL	-,93524*	,18679	,000
	EVLİ	BEKAR	,08525	,05369	,251
		BOŞANMIŞ/DUL	-,84999*	,18784	,000
	BOŞANMIŞ/ DUL	BEKAR	,93524*	,18679	,000
		EVLİ	,84999*	,18784	,000
Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	BEKAR	EVLİ	-,12110*	,05098	,047
		BOŞANMIŞ/ DUL	-,90402*	,17737	,000
	EVLİ	BEKAR	,12110*	,05098	,047
		BOŞANMIŞ/DUL	-,78292*	,17838	,000
	BOŞANMIŞ/ DUL	BEKAR	,90402*	,17737	,000
		EVLİ	,78292*	,17838	,000

Tukey-HSD testi tablosuna göre bekarların boşanmış-dullar arasında Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar Boyutunda Evli ve boşanmış-dullar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre bekarların boşanmış-dullar arasında Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları Boyutunda Evli ve boşanmış-dullar arasında ve Evli ve Bekarlar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre bekarların boşanmış-dullar arasında Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları Boyutunda Evli ve boşanmış-dullar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre bekarların boşanmış-dullar arasında İş ve Göreve Yönelik Saldırıları Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan İş ve Göreve Yönelik Saldırıları Boyutunda Evli ve boşanmış-dullar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre bekarların boşanmış-dullar arasında Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları Boyutunda Evli ve boşanmış-dullar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre bekarların boşanmış-dullar arasında Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalamalarında anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalamalarında Evli ve boşanmış-dullar arasında ve Evli ve Bekarlar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tablo 4.23: Kıdem Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (ANOVA)

	Kıdem	N	\bar{X}	s.s.	F	p
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	1 Yıldan Az	119	1,88	0,70	3,047	0,017*
	1-3 Yıl arası	174	1,89	0,73		
	4-7 Yıl arası	223	1,89	0,68		
	8-12 Yıl arası	119	2,05	0,80		
	13 Yıl ve üzeri	191	2,09	0,89		
	Toplam	826	1,96	0,77		
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	1 Yıldan Az	119	1,59	0,89	4,086	0,003*
	1-3 Yıl arası	174	1,67	0,84		
	4-7 Yıl arası	223	1,61	0,73		
	8-12 Yıl arası	119	1,86	0,95		
	13 Yıl ve üzeri	191	1,87	0,86		
	Toplam	826	1,72	0,85		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	1 Yıldan Az	119	1,59	0,83	2,108	0,078
	1-3 Yıl arası	174	1,55	0,71		
	4-7 Yıl arası	223	1,61	0,76		
	8-12 Yıl arası	119	1,70	0,83		
	13 Yıl ve üzeri	191	1,76	0,83		
	Toplam	826	1,64	0,79		
İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	1 Yıldan Az	119	1,62	0,67	6,362	0,00*
	1-3 Yıl arası	174	1,65	0,72		
	4-7 Yıl arası	223	1,70	0,69		
	8-12 Yıl arası	119	1,93	0,89		
	13 Yıl üzeri	191	1,93	0,81		
	Toplam	826	1,77	0,76		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları	1 Yıldan Az	119	1,64	0,82	1,975	0,096
	1-3 Yıl arası	174	1,56	0,72		
	4-7 Yıl arası	223	1,64	0,68		
	8-12 yıl arası	119	1,78	0,82		
	13 Yıl üzeri	191	1,74	0,82		
	Toplam	826	1,66	0,77		
Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	1 Yıldan Az	119	1,67	0,74	3,332	0,01*
	1-3 Yıl arası	174	1,67	0,71		
	4-7 Yıl arası	223	1,69	0,65		
	8-12 Yıl arası	119	1,87	0,81		
	13 Yıl ve üzeri	191	1,87	0,76		
	Toplam	826	1,75	0,73		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun kıdem değişkeni açısından psikolojik şiddet algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem psikolojik şiddet algı ortalamaları hem de **Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları, Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları, İş ve Göreve Yönelik Saldırıları ve Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması** boyutlarında bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{1e} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.23'den de anlaşılacağı üzere psikolojik şiddet algısı ve boyutları açısından kıdem değişkenine göre psikolojik şiddet algılarına bakıldığında araştırma grubunun çalışma yılı değişkeni açısından 8-12 yıl ve 13 yıl ve üzeri çalışanlarda daha yüksek olduğu görülmektedir.

Diğer bir ifadeyle çalışma süresi arttıkça çalışanların psikolojik şiddet algı düzeylerinin arttığı anlaşılmaktadır. Bu durum çalışanların çalışma süresinin artmasına bağlı olarak psikolojik şiddete karşı farkındalıklarının da artmakta olduğu söylenebilir.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.23-1: Kıdem Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı ve Alt Boyutlarına İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları

Tukey HSD			Ortalama Farkları	Standart Hata	P
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	1 YILDAN AZ	1-3 YIL ARASI	-,01149	,09083	1,000
		4-7 YIL ARASI	-,01177	,08668	1,000
		8-12 YIL ARASI	-,17437	,09899	,397
		13 YIL VE ÜZERİ	-,21401	,08917	,116
	1-3 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,01149	,09083	1,000
		4-7 YIL ARASI	-,00028	,07724	1,000
		8-12 YIL ARASI	-,16288	,09083	,378
		13 YIL VE ÜZERİ	-,20251	,08002	,085
	4-7 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,01177	,08668	1,000
		1-3 YIL ARASI	,00028	,07724	1,000
		8-12 YIL ARASI	-,16260	,08668	,331
		13 YIL VE ÜZERİ	-,20223	,07528	,057
	8-12 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,17437	,09899	,397
		1-3 YIL ARASI	,16288	,09083	,378
		4-7 YIL ARASI	,16260	,08668	,331
		13 YIL VE ÜZERİ	-,03964	,08917	,992
	13 YIL VE ÜZERİ	1 YILDAN AZ	,21401	,08917	,116
		1-3 YIL ARASI	,20251	,08002	,085
		4-7 YIL ARASI	,20223	,07528	,057
		8-12 YIL ARASI	,03964	,08917	,992
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	1 YILDAN AZ	1-3 YIL ARASI	-,07633	,09995	,941
		4-7 YIL ARASI	-,02401	,09539	,999
		8-12 YIL ARASI	-,26471	,10893	,108
		13 YIL VE ÜZERİ	-,28139*	,09813	,034
	1-3 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,07633	,09995	,941
		4-7 YIL ARASI	,05232	,08499	,973
		8-12 YIL ARASI	-,18838	,09995	,326
		13 YIL VE ÜZERİ	-,20506	,08806	,137

	4-7 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,02401	,09539	,999
		1-3 YIL ARASI	-,05232	,08499	,973
		8-12 YIL ARASI	-,24069	,09539	,086
		13 YIL VE ÜZERİ	-,25738*	,08284	,017
	8-12 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,26471	,10893	,108
		1-3 YIL ARASI	,18838	,09995	,326
		4-7 YIL ARASI	,24069	,09539	,086
		13 YIL VE ÜZERİ	-,01669	,09813	1,000
	13 YIL VE ÜZERİ	1 YILDAN AZ	,28139*	,09813	,034
		1-3 YIL ARASI	,20506	,08806	,137
		4-7 YIL ARASI	,25738*	,08284	,017
		8-12 YIL ARASI	,01669	,09813	1,000
İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	1 YILDAN AZ	1-3 YIL ARASI	,04200	,09361	,992
		4-7 YIL ARASI	-,02317	,08933	,999
		8-12 YIL ARASI	-,11204	,10202	,807
		13 YIL VE ÜZERİ	-,17197	,09190	,334
	1-3 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,04200	,09361	,992
		4-7 YIL ARASI	-,06517	,07960	,925
		8-12 YIL ARASI	-,15405	,09361	,469
		13 YIL VE ÜZERİ	-,21397	,08247	,072
	4-7 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,02317	,08933	,999
		1-3 YIL ARASI	,06517	,07960	,925
		8-12 YIL ARASI	-,08887	,08933	,858
		13 YIL VE ÜZERİ	-,14880	,07758	,308
	8-12 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,11204	,10202	,807
		1-3 YIL ARASI	,15405	,09361	,469
		4-7 YIL ARASI	,08887	,08933	,858
		13 YIL VE ÜZERİ	-,05993	,09190	,966
	13 YIL VE ÜZERİ	1 YILDAN AZ	,17197	,09190	,334
		1-3 YIL ARASI	,21397	,08247	,072
		4-7 YIL ARASI	,14880	,07758	,308
		8-12 YIL ARASI	,05993	,09190	,966

Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	1 YILDAN AZ	1-3 YIL ARASI	-,00384	,08634	1,000
		4-7 YIL ARASI	-,02066	,08239	,999
		8-12 YIL ARASI	-,20335	,09409	,196
		13 YIL VE ÜZERİ	-,19792	,08476	,135
	1-3 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,00384	,08634	1,000
		4-7 YIL ARASI	-,01682	,07341	,999
		8-12 YIL ARASI	-,19951	,08634	,142
		13 YIL VE ÜZERİ	-,19408	,07606	,081
	4-7 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,02066	,08239	,999
		1-3 YIL ARASI	,01682	,07341	,999
		8-12 YIL ARASI	-,18269	,08239	,174
		13 YIL VE ÜZERİ	-,17726	,07155	,097
	8-12 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	,20335	,09409	,196
		1-3 YIL ARASI	,19951	,08634	,142
		4-7 YIL ARASI	,18269	,08239	,174
		13 YIL VE ÜZERİ	,00543	,08476	1,000
	13 YIL VE ÜZERİ	1 YILDAN AZ	,19792	,08476	,135
		1-3 YIL ARASI	,19408	,07606	,081
		4-7 YIL ARASI	,17726	,07155	,097
		8-12 YIL ARASI	-,00543	,08476	1,000

Tukey-HSD testi tablosuna göre 1 yıldan az kıdemi olanlar ile 13 yıl ve üzeri kıdemi olanlar arasında Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları Boyutunda 4-7 yıl arası kıdemi olanlar ve 13 yıl ve üzeri kıdemi olanlar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tablo 4.24: Yaş Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (ANOVA)

	Yaş Değişkeni	N	\bar{x}	s.s.	F	p
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	20-25 yaş arası	234	1,94	0,73	4,527	0,00*
	26-31 yaş arası	266	1,88	0,66		
	32-37 yaş arası	122	1,88	0,73		
	38-43 yaş arası	140	1,99	0,86		
	44-49 yaş arası	49	2,37	1,02		
	50-55 yaş arası	15	2,35	1,06		
	Toplam	826	1,96	0,77		
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	20-25 yaş arası	234	1,67	0,93	7,998	0,00*
	26-31 yaş arası	266	1,65	0,69		
	32-37 yaş arası	122	1,63	0,78		
	38-43 yaş arası	140	1,71	0,72		
	44-49 yaş arası	49	2,26	1,08		
	50-55 yaş arası	15	2,55	1,56		
	Toplam	826	1,72	0,85		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	20-25 yaş arası	234	1,55	0,80	9,399	0,00*
	26-31 yaş arası	266	1,59	0,66		
	32-37 yaş arası	122	1,66	0,80		
	38-43 yaş arası	140	1,61	0,67		
	44-49 yaş arası	49	2,20	1,10		
	50-55 yaş arası	15	2,44	1,35		
	Toplam	826	1,64	0,79		
İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	20-25 yaş arası	234	1,61	0,75	9,636	0,00*
	26-31 yaş arası	266	1,71	0,65		
	32-37 yaş arası	122	1,85	0,71		
	38-43 yaş arası	140	1,80	0,74		
	44-49 yaş arası	49	2,27	1,05		
	50-55 yaş arası	15	2,42	1,14		
	Toplam	826	1,77	0,76		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları	20-25 yaş arası	234	1,58	0,77	5,672	0,00*
	26-31 yaş arası	266	1,63	0,66		
	32-37 yaş arası	122	1,76	0,75		
	38-43 yaş arası	140	1,58	0,77		
	44-49 yaş arası	49	2,12	1,03		
	50-55 yaş arası	15	2,03	1,06		
	Toplam	826	1,66	0,77		
Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	20-25 yaş arası	234	1,68	0,77	7,237	0,00*
	26-31 yaş arası	266	1,69	0,61		
	32-37 yaş arası	122	1,78	0,67		
	38-43 yaş arası	140	1,73	0,69		
	44-49 yaş arası	49	2,23	1,02		
	50-55 yaş arası	15	2,31	1,07		
	Toplam	826	1,75	0,73		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun yaş değişkeni açısından psikolojik şiddet algısı ortalamalarının farklılaşp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem psikolojik şiddet algı ortalamaları hem de psikolojik şiddet boyutlarında bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{1f} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.24'den de anlaşılacağı üzere psikolojik şiddet algısı ve boyutları açısından yaş değişkenine göre psikolojik şiddet algılarına bakıldığında araştırma grubunun yaş ortalaması arttıkça çalışanlarda daha yüksek olduğu görülmektedir.

Diğer bir ifadeyle yaş arttıkça çalışanların psikolojik şiddet algı düzeylerinin daha genç olanlara göre göre daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.24-1: Yaş Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Algısı ve Alt Boyutlarına İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları

Tukey HSD			Ortalama Farkları	Standart Hata	P
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	,05577	,06805	,964
		32-37 YAŞ ARASI	,05697	,08479	,985
		38-43 YAŞ ARASI	-,04911	,08113	,991
		44-49 YAŞ ARASI	-,43228*	,11929	,004
		50-55 YAŞ ARASI	-,40983	,20223	,328
26-31 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,05577	,06805	,964	
	32-37 YAŞ ARASI	,00120	,08302	1,000	
	38-43 YAŞ ARASI	-,10489	,07928	,772	

		44-49 YAŞ ARASI	-,48805*	,11804	,001
		50-55 YAŞ ARASI	-,46560	,20150	,191
	32-37 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,05697	,08479	,985
		26-31 YAŞ ARASI	-,00120	,08302	1,000
		38-43 YAŞ ARASI	-,10609	,09404	,870
		44-49 YAŞ ARASI	-,48925*	,12842	,002
		50-55 YAŞ ARASI	-,46680	,20775	,218
		38-43 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,04911	,08113
	26-31 YAŞ ARASI		,10489	,07928	,772
	32-37 YAŞ ARASI		,10609	,09404	,870
	44-49 YAŞ ARASI		-,38316*	,12603	,029
	50-55 YAŞ ARASI		-,36071	,20628	,500
	44-49 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	,43228*	,11929
		26-31 YAŞ ARASI	,48805*	,11804	,001
		32-37 YAŞ ARASI	,48925*	,12842	,002
		38-43 YAŞ ARASI	,38316*	,12603	,029
		50-55 YAŞ ARASI	,02245	,22405	1,000
		50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,40983	,20223
	26-31 YAŞ ARASI		,46560	,20150	,191
	32-37 YAŞ ARASI		,46680	,20775	,218
	38-43 YAŞ ARASI		,36071	,20628	,500
	44-49 YAŞ ARASI		-,02245	,22405	1,000
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	20-25 YAŞ ARASI		26-31 YAŞ ARASI	-,10745	,06674
		32-37 YAŞ ARASI	-,24289*	,08315	,042
		38-43 YAŞ ARASI	-,19792	,07956	,129
		44-49 YAŞ ARASI	-,66527*	,11699	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,81538*	,19833	,001
	26-31 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,10745	,06674	,592
		32-37 YAŞ ARASI	-,13544	,08142	,557
		38-43 YAŞ ARASI	-,09048	,07775	,854
		44-49 YAŞ ARASI	-,55782*	,11576	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,70794*	,19761	,005

	32-37 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,24289*	,08315	,042
		26-31 YAŞ ARASI	,13544	,08142	,557
		38-43 YAŞ ARASI	,04496	,09223	,997
		44-49 YAŞ ARASI	-,42238*	,12594	,011
		50-55 YAŞ ARASI	-,57250	,20374	,057
	38-43 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,19792	,07956	,129
		26-31 YAŞ ARASI	,09048	,07775	,854
		32-37 YAŞ ARASI	-,04496	,09223	,997
		44-49 YAŞ ARASI	-,46735*	,12360	,002
		50-55 YAŞ ARASI	-,61746*	,20230	,028
	44-49 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,66527*	,11699	,000
		26-31 YAŞ ARASI	,55782*	,11576	,000
		32-37 YAŞ ARASI	,42238*	,12594	,011
		38-43 YAŞ ARASI	,46735*	,12360	,002
		50-55 YAŞ ARASI	-,15011	,21973	,984
	50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,81538*	,19833	,001
		26-31 YAŞ ARASI	,70794*	,19761	,005
		32-37 YAŞ ARASI	,57250	,20374	,057
		38-43 YAŞ ARASI	,61746*	,20230	,028
		44-49 YAŞ ARASI	,15011	,21973	,984
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	,02270	,07431	1,000
		32-37 YAŞ ARASI	,04603	,09259	,996
		38-43 YAŞ ARASI	-,03764	,08859	,998
		44-49 YAŞ ARASI	-,58713*	,13026	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,87692*	,22083	,001
	26-31 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,02270	,07431	1,000
		32-37 YAŞ ARASI	,02333	,09066	1,000
		38-43 YAŞ ARASI	-,06034	,08657	,982
		44-49 YAŞ ARASI	-,60983*	,12889	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,89962*	,22003	,001
	32-37 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,04603	,09259	,996
		26-31 YAŞ ARASI	-,02333	,09066	1,000

		38-43 YAŞ ARASI	-,08367	,10269	,965
		44-49 YAŞ ARASI	-,63315*	,14023	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,92295*	,22685	,001
	38-43 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,03764	,08859	,998
		26-31 YAŞ ARASI	,06034	,08657	,982
		32-37 YAŞ ARASI	,08367	,10269	,965
		44-49 YAŞ ARASI	-,54949*	,13762	,001
		50-55 YAŞ ARASI	-,83929*	,22525	,003
	44-49 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,58713*	,13026	,000
		26-31 YAŞ ARASI	,60983*	,12889	,000
		32-37 YAŞ ARASI	,63315*	,14023	,000
		38-43 YAŞ ARASI	,54949*	,13762	,001
		50-55 YAŞ ARASI	-,28980	,24466	,844
	50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,87692*	,22083	,001
		26-31 YAŞ ARASI	,89962*	,22003	,001
		32-37 YAŞ ARASI	,92295*	,22685	,001
		38-43 YAŞ ARASI	,83929*	,22525	,003
		44-49 YAŞ ARASI	,28980	,24466	,844
İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	-,04115	,06898	,991
		32-37 YAŞ ARASI	-,11321	,08595	,776
		38-43 YAŞ ARASI	-,06716	,08224	,965
		44-49 YAŞ ARASI	-,65304*	,12092	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,89295*	,20500	,000
	26-31 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,04115	,06898	,991
		32-37 YAŞ ARASI	-,07206	,08416	,957
		38-43 YAŞ ARASI	-,02600	,08037	1,000
		44-49 YAŞ ARASI	-,61189*	,11965	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,85180*	,20426	,000
	32-37 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,11321	,08595	,776
		26-31 YAŞ ARASI	,07206	,08416	,957
		38-43 YAŞ ARASI	,04606	,09533	,997
		44-49 YAŞ ARASI	-,53983*	,13018	,001

		50-55 YAŞ ARASI	-,77974*	,21059	,003
	38-43 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,06716	,08224	,965
		26-31 YAŞ ARASI	,02600	,08037	1,000
		32-37 YAŞ ARASI	-,04606	,09533	,997
		44-49 YAŞ ARASI	-,58588*	,12776	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,82579*	,20911	,001
	44-49 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,65304*	,12092	,000
		26-31 YAŞ ARASI	,61189*	,11965	,000
		32-37 YAŞ ARASI	,53983*	,13018	,001
		38-43 YAŞ ARASI	,58588*	,12776	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,23991	,22712	,898
	50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,89295*	,20500	,000
		26-31 YAŞ ARASI	,85180*	,20426	,000
		32-37 YAŞ ARASI	,77974*	,21059	,003
		38-43 YAŞ ARASI	,82579*	,20911	,001
		44-49 YAŞ ARASI	,23991	,22712	,898
Kişisel Sağlık Yönelik Saldırıları	20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	-,04699	,06781	,983
		32-37 YAŞ ARASI	-,17350	,08449	,313
		38-43 YAŞ ARASI	,00119	,08084	1,000
		44-49 YAŞ ARASI	-,54082*	,11886	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,45000	,20151	,224
	26-31 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,04699	,06781	,983
		32-37 YAŞ ARASI	-,12650	,08273	,645
		38-43 YAŞ ARASI	,04818	,07900	,990
		44-49 YAŞ ARASI	-,49382*	,11762	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,40301	,20078	,339
	32-37 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,17350	,08449	,313
		26-31 YAŞ ARASI	,12650	,08273	,645
		38-43 YAŞ ARASI	,17469	,09371	,425
		44-49 YAŞ ARASI	-,36732*	,12796	,048
		50-55 YAŞ ARASI	-,27650	,20701	,765
	38-43 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,00119	,08084	1,000

		26-31 YAŞ ARASI	-,04818	,07900	,990	
		32-37 YAŞ ARASI	-,17469	,09371	,425	
		44-49 YAŞ ARASI	-,54201*	,12558	,000	
		50-55 YAŞ ARASI	-,45119	,20555	,241	
	44-49 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,54082*	,11886	,000	
		26-31 YAŞ ARASI	,49382*	,11762	,000	
		32-37 YAŞ ARASI	,36732*	,12796	,048	
		38-43 YAŞ ARASI	,54201*	,12558	,000	
		50-55 YAŞ ARASI	,09082	,22326	,999	
	50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,45000	,20151	,224	
		26-31 YAŞ ARASI	,40301	,20078	,339	
		32-37 YAŞ ARASI	,27650	,20701	,765	
		38-43 YAŞ ARASI	,45119	,20555	,241	
		44-49 YAŞ ARASI	-,09082	,22326	,999	
	Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	-,00419	,06421	1,000
			32-37 YAŞ ARASI	-,09894	,08001	,819
			38-43 YAŞ ARASI	-,04737	,07655	,990
			44-49 YAŞ ARASI	-,55325*	,11256	,000
			50-55 YAŞ ARASI	-,62740*	,19082	,013
		26-31 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,00419	,06421	1,000
32-37 YAŞ ARASI			-,09475	,07834	,832	
38-43 YAŞ ARASI			-,04319	,07481	,992	
44-49 YAŞ ARASI			-,54906*	,11138	,000	
50-55 YAŞ ARASI			-,62322*	,19013	,014	
32-37 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	,09894	,08001	,819	
		26-31 YAŞ ARASI	,09475	,07834	,832	
		38-43 YAŞ ARASI	,05156	,08873	,992	
		44-49 YAŞ ARASI	-,45431*	,12117	,003	
		50-55 YAŞ ARASI	-,52847	,19603	,077	
38-43 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	,04737	,07655	,990	
		26-31 YAŞ ARASI	,04319	,07481	,992	
		32-37 YAŞ ARASI	-,05156	,08873	,992	

		44-49 YAŞ ARASI	-,50587*	,11892	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,58003*	,19465	,035
44-49 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	,55325*	,11256	,000
		26-31 YAŞ ARASI	,54906*	,11138	,000
		32-37 YAŞ ARASI	,45431*	,12117	,003
		38-43 YAŞ ARASI	,50587*	,11892	,000
		50-55 YAŞ ARASI	-,07416	,21141	,999
		20-25 YAŞ ARASI	,62740*	,19082	,013
50-55 YAŞ ARASI		26-31 YAŞ ARASI	,62322*	,19013	,014
		32-37 YAŞ ARASI	,52847	,19603	,077
		38-43 YAŞ ARASI	,58003*	,19465	,035
		44-49 YAŞ ARASI	,07416	,21141	,999

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası ile 44-49 yaş arasında Kendini İfade ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırılar Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar Boyutunda 26-31 yaş arası ile 44-49 yaş arasında ve 32-37 yaş arası ile 44-49 yaş arasında ve 38-43 yaş arası ile 44-49 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası ile 32-37 yaş arası, 44-49 yaş ve 50-55 yaş arasında Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar Boyutunda 26-31 yaş arası ile 44-49 yaş arasında ve 50-55 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir. Diğer yandan 32-37 yaş arası ile 44-49 yaş arasında ve 38-43 yaş arası ile 44-49 yaş ve 50-55 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası ile 44-49 yaş arası ve 50-55 yaş arasında Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar Boyutunda 26-31 yaş arası ile 44-49 yaş arasında ve 50-55 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir. Diğer yandan 32-37 yaş arası ile 44-49 yaş ve 50-55 yaş arasında ve 38-43 yaş arası ile 44-49 yaş ve 50-55 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası ile 44-49 yaş arası ve 50-55 yaş arasında İş ve Göreve Yönelik Saldırılar Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan İş ve Göreve Yönelik Saldırılar Boyutunda 26-31 yaş arası ile 44-49 yaş arasında ve 50-55 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir. Diğer yandan 32-37 yaş arası ile 44-49 yaş ve 50-55 yaş arasında ve 38-43 yaş arası ile 44-49 yaş ve 50-55 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası ile 44-49 yaş arası arasında Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar Boyutunda 26-31 yaş arası ile 44-49 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir. Diğer yandan 32-37 yaş arası ile 44-49 yaş arasında ve 38-43 yaş arası ile 44-49 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası ile 44-49 yaş arası ve 50-55 yaş arasında Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalamasında anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalamasında 26-31 yaş arası ile 44-49 yaş ve 50-55 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Diğer yandan 32-37 yaş arası ile 44-49 yaş arasında ve 38-43 yaş arası ile 44-49 yaş ve 50-55 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tablo 4.25: Çocuk Sahibi Olma Açısından Psikolojik Şiddet Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t testi)

	Çocuk sahibi	N	\bar{x}	s.s.	t	p
Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları	Evet	329	2,00	0,85	1,25	0,212
	Hayır	497	1,93	0,71		
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	Evet	329	1,80	0,90	2,307	0,021*
	Hayır	497	1,66	0,80		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları	Evet	329	1,71	0,85	1,935	0,053
	Hayır	497	1,60	0,75		
İş ve Göreve Yönelik Saldırıları	Evet	329	1,91	0,81	4,373	0,00*
	Hayır	497	1,67	0,72		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları	Evet	329	1,72	0,81	1,684	0,092
	Hayır	497	1,63	0,73		
Psikolojik Şiddet Algısı Genel Ortalaması	Evet	329	1,84	0,79	2,804	0,005*
	Hayır	497	1,69	0,68		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun çocuk sahibi olma değişkeni açısından psikolojik şiddet algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem psikolojik şiddet algı ortalamaları hem de psikolojik şiddet boyutlarının **Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları boyutunda** bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{1g} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.25'den de anlaşılacağı üzere psikolojik şiddet algısı ve boyutları açısından çocuk sahibi olma değişkenine göre psikolojik şiddet algılarına bakıldığında çocuk sahibi olan çalışanların psikolojik şiddet algılarının daha yüksek olduğu gözlenmektedir.

Diğer bir ifadeyle çocuk sahibi olan çalışanların psikolojik şiddet algı düzeylerinin çocuk sahibi olmayan çalışanlara göre daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

İş Stresi Düzeyi ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki ve İş Stresi Ortalamalarındaki Farklılıklar Tabloları

Araştırmaya katılan örneklem grubunun İş Stresi Düzeyi ile Tükenmişlik Algısı arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Araştırmanın analiz sonucuna göre İş Stres Düzeyi ile Tükenmişlik Algısı Ortalamaları arasında anlamlı ve şiddetli bir ilişkinin bulunduğu tesbit edilmiş ve Tablo 4.26'da verilmiştir. Diğer yandan İş Stresi Düzeyinin sektör, cinsiyet, eğitim, medeni durum, kıdem, yaş ve çocuk sayısı değişkeni açısından farklılaşmaları da Tablo 4.27 ile Tablo 4.33 arasında verilmiştir.

Tablo 4.26: İş Stresi Düzeyi ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)

		Tükenmişlik Algısı
İş Stresi Düzeyi	Pearson Korelasyonu (r)	0,311 **
	Anlamlılık (p)	0,00
	N	826

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, iş stresi düzeyi ve işgörenlerin tükenmişlik algısı arasında ($r=0,311$) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile **H₂ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.26-1: İş Stresi Düzeyinin Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisi Tablosu (Regresyon)

R	R Square	Adjusted R Square	F	p
,311	,097	,096	88,514	,000

Bağımsız bir değişkenin bir birimlik değişiminin, bağımlı dekişken üzerinde yaratacağı ortalama değişimi, diğer bir ifadeyle bağımlı dekişken üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmaktadır. Bu kapsamda r bağımlı dekişken ile bağımsız dekişken arasındaki ilişkiyi belirlerken, r^2 ise bağımsız dekişkenin bağımlı dekişken üzerindeki etki puanını ifade etmektedir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş stresi düzeylerinin (bağımsız dekişken) tükenmişlik algıları (bağımlı dekişken) üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda $R^2=0,097$ ($p=0,000$) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile iş stresi düzeyinin tükenmişlik algısını % 9'luk bir oranda etkilediği görülmektedir.

Tablo 4.27: Sektör Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)

	Sektör	N	\bar{x}	s.s.	t	p
İş Stresi Düzeyi	Kamu	449	2,97	0,49	-3,508	0,00*
	Özel	377	3,09	0,51		

* $p < 0,05$

Araştırmaya katılan örneklem grubunun kamu ve özel sektör dekişkeni açısından İş stresi düzeyi ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, iş stresi düzeyinde anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{2a} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.27'den de anlaşılacağı üzere; İş stresi düzeyinin, kamu kurumlarında çalışanlarda daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.28: Cinsiyet Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)

	Cinsiyet Değişkeni	N	\bar{X}	s.s.	t	p
İş Stresi Düzeyi	Kadın	420	3,00	0,51	-1,14	0,255
	Erkek	406	3,04	0,49		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun cinsiyet değişkeni açısından iş stresi düzeyi ortalamalarının farklılaşp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, iş stresi düzeyinde anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{2b} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 4.28 den de anlaşılacağı üzere kadın yada erkek olma değişkenine göre çalışanların iş stres düzeylerinde bir farklılaşma görülmemektedir. Dolayısıyla cinsiyetin stres düzeyinin farklılaşmasında bir etkisi bulunmadığı şeklinde değerlendirme yapmak mümkündür.

Tablo 4.29: Eğitim Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)

	Eğitim Değişkeni	N	\bar{X}	s.s.	F	p
İş Stresi Düzeyi	İlköğretim	13	3,10	0,66	2,357	0,002*
	Ortaöğretim	164	3,09	0,56		
	Önlisans	142	3,01	0,57		
	Lisans	310	2,96	0,49		
	Lisansüstü	197	2,87	0,38		
	Toplam	826	3,02	0,50		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim değişkeni açısından iş stresi düzeyi ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, iş stresi düzeyinde anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{2c} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.29'a göre, eğitim seviyesi arttıkça stres düzeyinde azalma görülmektedir.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.29-1: Eğitim Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyine İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları

Tukey HSD		Ortalama Farkları	Standart Hata	P
İLKÖĞRETİM	ORTAÖĞRETİM	,01486	,14358	1,000
	ÖNLİSANS	,08830	,14440	,973
	LİSANS	,14096	,14108	,856
	LİSANS ÜSTÜ	,03488	,14269	,999
ORTAÖĞRETİM	İLKÖĞRETİM	-,01486	,14358	1,000
	ÖNLİSANS	,07344	,05712	,700

	LİSANS	,12610	,04812	,068
	LİSANS ÜSTÜ	,02002	,05267	,996
ÖNLİSANS	İLKÖĞRETİM	-,08830	,14440	,973
	ORTAÖĞRETİM	-,07344	,05712	,700
	LİSANS	,05266	,05049	,835
	LİSANS ÜSTÜ	-,05342	,05486	,867
LİSANS	İLKÖĞRETİM	-,14096	,14108	,856
	ORTAÖĞRETİM	-,12610	,04812	,068
	ÖNLİSANS	-,05266	,05049	,835
	LİSANS ÜSTÜ	-,10608	,04540	,135
LİSANS ÜSTÜ	İLKÖĞRETİM	-,03488	,14269	,999
	ORTAÖĞRETİM	-,02002	,05267	,996
	ÖNLİSANS	,05342	,05486	,867
	LİSANS	,10608	,04540	,135

Tukey-HSD testi tablosuna göre araştırmaya katılanların eğitim durumu değişkeni açısından farklılıklar tespit edilememiştir.

Tablo 4.30: Medeni Durum Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)

	Medeni Durum Değişkeni	N	\bar{X}	s.s.	F	p
İş Stresi Düzeyi	Bekar	460	3,01	0,49	0,297	0,743
	Evli	349	3,04	0,51		
	Boşanmış/Dul	17	3,07	0,64		
	Toplam	826	3,02	0,50		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun medeni durum değişkeni açısından iş stresi düzeyi ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, iş stresi düzeyinde anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{2d} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 4.30 dan da anlaşılacağı üzere evli, bekar yada boşanmış/dul olma değişkenine göre çalışanların iş stres düzeylerinde bir farklılaşma görülmemektedir. Dolayısıyla medeni durum değişkeninin stres düzeyinin farklılaşmasında bir etkisi bulunmamaktadır.

Tablo 4.31: Kıdem Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)

	Kıdem Değişkeni	N	\bar{X}	s.s.	F	p
İş Stresi Düzeyi	1 yıldan az	119	3,03	0,45	1,718	0,144
	1-3 yıl arası	174	2,99	0,52		
	4-7 yıl arası	223	2,99	0,47		
	8-12 yıl arası	119	2,99	0,58		
	13 yıl ve üzeri	191	3,10	0,49		
	Toplam	826	3,02	0,50		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun kıdem değişkeni açısından iş stresi düzeyi ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, iş stresi düzeyinde anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{2e} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 4.31 den de anlaşılacağı üzere kıdem değişkenine göre çalışanların iş stres düzeylerinde bir farklılaşma görülmemektedir. Dolayısıyla çalışma yılının stres düzeyinin farklılaşmasında bir etkisi bulunmamaktadır.

Tablo 4.32: Yaş Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyi Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)

	Yaş Değişkeni	N	\bar{x}	s.s.	F	p
İş Stresi Düzeyi	20-25 yaş arası	234	2,95	0,46	3,417	0,005*
	26-31 yaş arası	266	3,04	0,48		
	32-37 yaş arası	122	2,96	0,59		
	38-43 yaş arası	140	3,15	0,48		
	44-49 yaş arası	49	3,02	0,57		
	50-55 yaş arası	15	3,12	0,50		
	Toplam	826	3,02	0,50		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun yaş değişkeni açısından iş stresi düzeyi ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, iş stresi düzeyinde anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{2f} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.32'den de anlaşılacağı üzere iş stresi düzeyine yaş değişkenine göre bakıldığında araştırma grubunun orta yaş ve üzerindeki çalışanlarda daha yüksek olduğu görülmektedir.

Diğer bir ifadeyle yaşın çalışanların iş stresi düzeyi 20'li yaşlarda daha az hissedilirken yaşın ilerlemesiyle birlikte iş stresi düzeyinin algılanmasında da artış olduğu gözlenmiştir.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.32-1: Yaş Değişkeni Açısından İş Stresi Düzeyine İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları

Tukey HSD		Ortalama Farkları	Standart Hata	P
20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	-,08753	,04448	,362
	32-37 YAŞ ARASI	-,01237	,05543	1,000
	38-43 YAŞ ARASI	-,20214*	,05303	,002
	44-49 YAŞ ARASI	-,06610	,07798	,958
	50-55 YAŞ ARASI	-,16351	,13220	,819
26-31 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,08753	,04448	,362
	32-37 YAŞ ARASI	,07516	,05427	,736
	38-43 YAŞ ARASI	-,11461	,05182	,233
	44-49 YAŞ ARASI	,02144	,07716	1,000
	50-55 YAŞ ARASI	-,07598	,13172	,993
32-37 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,01237	,05543	1,000
	26-31 YAŞ ARASI	-,07516	,05427	,736
	38-43 YAŞ ARASI	-,18977*	,06147	,025
	44-49 YAŞ ARASI	-,05372	,08394	,988
	50-55 YAŞ ARASI	-,15114	,13580	,876
38-43 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,20214*	,05303	,002
	26-31 YAŞ ARASI	,11461	,05182	,233
	32-37 YAŞ ARASI	,18977*	,06147	,025
	44-49 YAŞ ARASI	,13605	,08238	,565
	50-55 YAŞ ARASI	,03863	,13484	1,000
44-49 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,06610	,07798	,958
	26-31 YAŞ ARASI	-,02144	,07716	1,000
	32-37 YAŞ ARASI	,05372	,08394	,988
	38-43 YAŞ ARASI	-,13605	,08238	,565
	50-55 YAŞ ARASI	-,09741	,14646	,986
50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,16351	,13220	,819
	26-31 YAŞ ARASI	,07598	,13172	,993

	32-37 YAŞ ARASI	,15114	,13580	,876
	38-43 YAŞ ARASI	-,03863	,13484	1,000
	44-49 YAŞ ARASI	,09741	,14646	,986

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası ile 38-43 yaş arasında İş Stresi Düzeyinde anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan İş stresi düzeyinde 38-43 yaş arası ile 20-25 yaş arasında ve 32-37 yaş arası da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tablo 4.33: Çocuk Sahibi Olma Değişkeni Açısından İş Stresi Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)

	Çocuk Sahibi Olma Değişkeni	N	\bar{X}	s.s.	t	p
İş Stresi Düzeyi	Evet	329	3,04	0,53	0,583	0,56
	Hayır	497	3,02	0,48		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun çocuk sahibi olma değişkeni açısından iş stresi düzeyi ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, iş stresi düzeyinde anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{2g} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 4.33 den de anlaşılacağı üzere çocuk sahibi olma değişkenine göre çalışanların iş stres düzeylerinde bir farklılaşma görülmemektedir. Dolayısıyla çocuk sahibi olmanın stres düzeyinin farklılaşmasında bir etkisi bulunmamaktadır.

Psikolojik Şiddet Algısı ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki ve Tükenmişlik Algısı Ortalamalarındaki Farklılıklar Tabloları

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Araştırmanın analiz sonucuna göre psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı ortalamaları arasında anlamlı ve şiddetli bir ilişkinin bulunduğu tesbit edilmiş ve Tablo 4.34’de verilmiştir. Diğer yandan tükenmişlik algısı sektör, cinsiyet, eğitim, medeni durum, kıdem, yaş ve çocuk sayısı değişkeni açısından farklılaşmaları da Tablo 4.35 ile Tablo 4.41 arasında verilmiştir.

Tablo 4.34: Psikolojik Şiddet Algısı ile Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)

		İş Stresi Düzeyi
Psikolojik Şiddet Algısı	Pearson Korelasyonu (r)	,172 **
	Anlamlılık (p)	0,00
	N	826

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algıları ile Tükenmişlik algısı düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, psikolojik şiddet algısı ve tükenmişlik algısı ortalaması arasında ($r=0,172$) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile **H₃ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.34-1: Psikolojik Şiddet Algısının Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkisi Tablosu (Regresyon)

R	R Square	Adjusted R Square	F	p
,172	,030	,028	25,101	0,000

Bağımsız bir değişkenin bir birimlik değişiminin, bağımlı dekişken üzerinde yaratacağı ortalama değışimi, diğer bir ifadeyle bağımlı değışken üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmaktadır. Bu kapsamda r bağımlı değışken ile bağımsız değışken arasındaki ilişkiyi belirlerken, r^2 ise bağımsız değışkenin bağımlı değışken üzerindeki etki puanını ifade etmektedir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algılarının (bağımsız değışken) tükenmişlik algısı (bağımlı değışken) üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda $R^2=0,030$ ($p=0,000$) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile psikolojik şiddetin tükenmişlik düzeyini % 3'lük bir oranda etkilediği görülmektedir.

Tablo 4.35: Sektör Değışkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)

	Sektör	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Kamu	449	3,59	0,69	1,603	0,109
	Özel	377	3,50	0,85		
Kişisel Başarıda Noksanlık	Kamu	449	2,35	0,64	5,013	0,000*
	Özel	377	2,11	0,73		
Duyarsızlaşma	Kamu	449	4,18	0,67	0,923	0,356
	Özel	377	4,14	0,79		
Tükenmişlik Genel Ortalaması	Kamu	449	3,24	0,42	4,169	0,000*
	Özel	377	3,12	0,46		

* $p < 0,05$

Araştırmaya katılan örneklem grubunun kamu ve özel sektör değışkeni açısından tükenmişlik algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05

önem düzeyinde, hem tükenmişlik algı ortalamaları hem de “kişisel başarıda noksanlık” boyutunda anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle H_{3a} **Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.35’den de anlaşılacağı üzere tükenmişlik algısı ve boyutları açısından kamu kurumlarında çalışanlar ile özel sektörde çalışanların tükenmişlik algılarına bakıldığında kamu kurumlarında çalışanların tükenmişlik algılarının daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Diğer bir ifadeyle; kamu kurumlarında çalışanlarının tükenmişlik algılarının özel kurumlarda çalışanlarının tükenmişlik algılarından daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.36: Cinsiyet Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)

	Cinsiyet Değişkeni	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Kadın	420	3,54	0,79	-0,243	0,808
	Erkek	406	3,56	0,75		
Kişisel Başarıda Noksanlık	Kadın	420	2,19	0,65	-1,790	0,049
	Erkek	406	2,29	0,73		
Duyarsızlaşma	Kadın	420	4,18	0,73	0,793	0,428
	Erkek	406	4,14	0,72		
Tükenmişlik Genel Ortalaması	Kadın	420	3,17	0,45	-1,209	0,227
	Erkek	406	3,21	0,44		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun cinsiyet değişkeni açısından tükenmişlik algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem tükenmişlik algı ortalamaları hem de tükenmişlik boyutlarında anlamlı bir

farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{3b} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 4.36'dan da anlaşılacağı üzere cinsiyet değişkenine göre çalışanların tükenmişlik algılarında bir farklılaşma görülmemektedir. Dolayısıyla cinsiyet değişkeni tükenmişlik algısının farklılaşmasında bir etkisi bulunmamaktadır.

Tablo 4.37: Eğitim Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)

	Eğitim Değişkeni	N	\bar{X}	s.s.	F	p
Duygusal Tükenmişlik	İlköğretim	13	3,37	0,94	17,318	0,000*
	Ortaöğretim	164	3,61	0,80		
	Önlisans	142	3,38	0,88		
	Lisans	310	3,37	0,73		
	Lisansüstü	197	3,90	0,57		
	Toplam	826	3,55	0,77		
Kişisel Başarıda Noksanlık	İlköğretim	13	2,10	0,85	1,471	0,209
	Ortaöğretim	164	2,23	0,89		
	Önlisans	142	2,12	0,74		
	Lisans	310	2,27	0,63		
	Lisansüstü	197	2,29	0,53		
	Toplam	826	2,24	0,69		
Duyarsızlaşma	İlköğretim	13	4,16	0,81	1,785	0,130
	Ortaöğretim	164	4,14	0,82		
	Önlisans	142	4,15	0,77		
	Lisans	310	4,11	0,69		
	Lisansüstü	197	4,28	0,64		
	Toplam	826	4,16	0,72		
Tükenmişlik Genel Ortalaması	İlköğretim	13	3,06	0,24	12,007	0,000*
	Ortaöğretim	164	3,18	0,49		
	Önlisans	142	3,09	0,47		
	Lisans	310	3,12	0,45		
	Lisansüstü	197	3,37	0,32		
	Toplam	826	3,19	0,44		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim değişkeni açısından tükenmişlik algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem tükenmişlik algı ortalamaları hem de “duygusal tükenmişlik” boyutunda anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{3c} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.37’den de anlaşılacağı üzere tükenmişlik algısı ve boyutları açısından tükenmişlik ortalamasında en yüksek düzeyde lisansüstü mezunu çalışanların tükenmişlik algılarının daha yüksek olduğu gözlenmektedir.

Dolayısıyla; Lisansüstü mezunu çalışanların tükenmişlik algı düzeylerinin ilköğretim, ortaöğretim, önlisans ve lisans çalışanlarına göre fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

**Tablo 4.37-1: Eğitim Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısına İlişkin Farklar-
Tukey HSD Testi Sonuçları**

Tukey HSD			Ortalama Farkları	Standart Hata	P
Duygusal Tükenmişlik	İLKÖĞRETİM	ORTAÖĞRETİM	-,23911	,21528	,801
		ÖNLİSANS	-,01282	,21650	1,000
		LİSANS	-,00386	,21153	1,000
		LİSANS ÜSTÜ	-,52974	,21395	,097
	ORTAÖĞRETİM	İLKÖĞRETİM	,23911	,21528	,801
		ÖNLİSANS	,22629	,08565	,064
		LİSANS	,23525*	,07214	,010
		LİSANS ÜSTÜ	-,29063*	,07898	,002

	ÖNLİSANS	İLKÖĞRETİM	,01282	,21650	1,000
		ORTAÖĞRETİM	-,22629	,08565	,064
		LİSANS	,00896	,07571	1,000
		LİSANS ÜSTÜ	-,51692*	,08225	,000
	LİSANS	İLKÖĞRETİM	,00386	,21153	1,000
		ORTAÖĞRETİM	-,23525*	,07214	,010
		ÖNLİSANS	-,00896	,07571	1,000
		LİSANS ÜSTÜ	-,52588*	,06808	,000
	LİSANS ÜSTÜ	İLKÖĞRETİM	,52974	,21395	,097
		ORTAÖĞRETİM	,29063*	,07898	,002
		ÖNLİSANS	,51692*	,08225	,000
		LİSANS	,52588*	,06808	,000
Tükenmişlik Genel Ortalaması	İLKÖĞRETİM	ORTAÖĞRETİM	-,11734	,12575	,884
		ÖNLİSANS	-,02601	,12646	1,000
		LİSANS	-,05703	,12356	,991
		LİSANS ÜSTÜ	-,30133	,12498	,113
	ORTAÖĞRETİM	İLKÖĞRETİM	,11734	,12575	,884
		ÖNLİSANS	,09133	,05003	,359
		LİSANS	,06031	,04214	,608
		LİSANS ÜSTÜ	-,18399*	,04613	,001
	ÖNLİSANS	İLKÖĞRETİM	,02601	,12646	1,000
		ORTAÖĞRETİM	-,09133	,05003	,359
		LİSANS	-,03102	,04422	,956
		LİSANS ÜSTÜ	-,27532*	,04804	,000
	LİSANS	İLKÖĞRETİM	,05703	,12356	,991
		ORTAÖĞRETİM	-,06031	,04214	,608
		ÖNLİSANS	,03102	,04422	,956
		LİSANS ÜSTÜ	-,24430*	,03977	,000
	LİSANS ÜSTÜ	İLKÖĞRETİM	,30133	,12498	,113
		ORTAÖĞRETİM	,18399*	,04613	,001
		ÖNLİSANS	,27532*	,04804	,000
		LİSANS	,24430*	,03977	,000

Tukey-HSD testi tablosuna göre ortaöğretim mezunu ile lisans ve lisansüstü mezunları arasında Duygusal Tükenmişlik Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Duygusal Tükenmişlik Boyutunda önlisans mezunları ile lisansüstü mezunları arasında ve lisans ile lisansüstü mezunları arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre ortaöğretim mezunu ile lisansüstü mezunları arasında Tükenmişlik genel ortalamalarında anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Tükenmişlik genel ortalamalarında önlisans mezunları ile lisansüstü ve lisans ile lisansüstü mezunları arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tablo 4.38: Medeni Durum Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)

	Medeni Durum Değişkeni	N	\bar{x}	s.s.	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Bekar	460	3,56	0,76	0,133	0,875
	Evli	349	3,53	0,77		
	Boşanmış/Dul	17	3,59	1,20		
	Toplam	826	3,55	0,77		
Kişisel Başarıda Noksanlık	Bekar	460	2,16	0,64	7,496	0,001*
	Evli	349	2,32	0,74		
	Boşanmış/Dul	17	2,58	0,79		
	Toplam	826	2,24	0,69		
Duyarsızlaşma	Bekar	460	4,14	0,75	1,450	0,235
	Evli	349	4,21	0,69		
	Boşanmış/Dul	17	3,98	0,71		
	Toplam	826	4,16	0,72		
Tükenmişlik Genel Ortalaması	Bekar	460	3,16	0,43	2,269	0,104
	Evli	349	3,22	0,46		
	Boşanmış/Dul	17	3,30	0,59*		
	Toplam	826	3,19	0,45*		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun medeni durum değişkeni açısından Tükenmişlik algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem tükenmişlik algı ortalamaları hem de tükenmişlik boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{3a} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 4.38'den de anlaşılacağı üzere medeni durum değişkenine göre çalışanların tükenmişlik algılarında bir farklılaşma görülmemektedir. Dolayısıyla medeni durum değişkeninin tükenmişlik algısının farklılaşmasında bir etkisi bulunmamaktadır.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.38-1: Medeni Durum Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısına Kişisel Başarı Noksanlığı Boyutuna İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları

Tukey HSD			Ortalama Farkları	Standart Hata	P.
Kişisel Başarı Noksanlığı	BEKAR	EVLİ	-,16008*	,04909	,003
		BOŞANMIŞ/ DUL	-,42275*	,17078	,036
	EVLİ	BEKAR	,16008*	,04909	,003
		BOŞANMIŞ/ DUL	-,26266	,17175	,278
	BOŞANMIŞ/ DUL	BEKAR	,42275*	,17078	,036
		EVLİ	,26266	,17175	,278

Tukey-HSD testi tablosuna göre bekarlar ile evli arasında Kişisel Başarıda Noksanlık Boyutunda anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer yandan Kişisel Başarıda

Noksanlık Boyutunda Bekar ile boşanmış-dullar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tablo 4.39: Kıdem Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)

	Kıdem Değişkeni	N	\bar{x}	s.s.	F	p
Duygusal Tükenmişlik	1 Yıldan az	119	3,95	0,54	12,891	0,000*
	1-3 Yıl arası	174	3,47	0,87		
	4-7 Yıl arası	223	3,60	0,74		
	8-12 Yıl arası	119	3,31	0,76		
	13 Yıl ve üzeri	191	3,46	0,75		
	Toplam	826	3,55	0,77		
Kişisel Başarıda Noksanlık	1 Yıldan az	119	2,34	0,80	4,257	0,002*
	1-3 Yıl arası	174	2,30	0,73		
	4-7 Yıl arası	223	2,25	0,67		
	8-12 Yıl arası	119	2,29	0,63		
	13 Yıl ve üzeri	191	2,07	0,61		
	Toplam	826	2,24	0,69		
Duyarsızlaşma	1 Yıldan az	119	4,22	0,63	,496	0,739
	1-3 Yıl arası	174	4,16	0,84		
	4-7 Yıl arası	223	4,18	0,80		
	8-12 Yıl arası	119	4,09	0,59		
	13 Yıl ve üzeri	191	4,16	0,65		
	Toplam	826	4,16	0,72		
Tükenmişlik Genel Ortalaması	1 Yıldan az	119	3,37	0,29	9,064	0,000*
	1-3 Yıl arası	174	3,19	0,52		
	4-7 Yıl arası	223	3,21	0,50		
	8-12 Yıl arası	119	3,09	0,36		
	13 Yıl ve üzeri	191	3,09	0,39		
	Toplam	826	3,19	0,44		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun kıdem değişkeni açısından tükenmişlik algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem tükenmişlik algı ortalamaları hem de “duygusal tükenmişlik” ve “Kişisel Başarıda

Noksanlık” boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{3e} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Tablo 4.39’den da anlaşılacağı üzere tükenmişlik algısı ve boyutları açısından tükenmişlik ortalamasında en yüksek düzeyde bir yıldan daha az süredir çalışanların algıların da olduğu gözlenmektedir.

Dolayısıyla; işe yeni başlayanların ve bir yıldan daha süredir çalışanların tükenmişlik algı düzeylerinin 1-3 yıl arası, 4-7 yıl arası, 8-12 yıl arası ve 13 yıl ve üzeri çalışanların tükenmişlik algılarına oranla daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.39-1: Kıdem Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısına Kişisel Başarı Noksanlığı Boyutuna İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları

Tukey HSD		Ortalama Farkları	Standart Hata	P	
Duygusal Tükenmişlik	1 YILDAN AZ	1-3 YIL ARASI	,48446*	,08978	,000
		4-7 YIL ARASI	,35553*	,08568	,000
		8-12 YIL ARASI	,63959*	,09784	,000
		13 YIL VE ÜZERİ	,49818*	,08814	,000
	1-3 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,48446*	,08978	,000
		4-7 YIL ARASI	-,12893	,07634	,441
		8-12 YIL ARASI	,15513	,08978	,417
		13 YIL VE ÜZERİ	,01372	,07909	1,000
	4-7 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,35553*	,08568	,000
		1-3 YIL ARASI	,12893	,07634	,441
		8-12 YIL ARASI	,28406*	,08568	,008

		13 YIL VE ÜZERİ	,14266	,07441	,309
	8-12 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,63959*	,09784	,000
		1-3 YIL ARASI	-,15513	,08978	,417
		4-7 YIL ARASI	-,28406*	,08568	,008
		13 YIL VE ÜZERİ	-,14141	,08814	,495
	13 YIL VE ÜZERİ	1 YILDAN AZ	-,49818*	,08814	,000
		1-3 YIL ARASI	-,01372	,07909	1,000
		4-7 YIL ARASI	-,14266	,07441	,309
		8-12 YIL ARASI	,14141	,08814	,495
Kişisel başarıda noksanlık	1 YILDAN AZ	1-3 YIL ARASI	,03911	,08226	,990
		4-7 YIL ARASI	,09762	,07850	,726
		8-12 YIL ARASI	,05462	,08964	,974
		13 YIL VE ÜZERİ	,27871*	,08075	,005
	1-3 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,03911	,08226	,990
		4-7 YIL ARASI	,05851	,06994	,919
		8-12 YIL ARASI	,01551	,08226	1,000
		13 YIL VE ÜZERİ	,23960*	,07247	,009
	4-7 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,09762	,07850	,726
		1-3 YIL ARASI	-,05851	,06994	,919
		8-12 YIL ARASI	-,04300	,07850	,982
		13 YIL VE ÜZERİ	,18109	,06817	,062
	8-12 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,05462	,08964	,974
		1-3 YIL ARASI	-,01551	,08226	1,000
		4-7 YIL ARASI	,04300	,07850	,982
		13 YIL VE ÜZERİ	,22409*	,08075	,045
	13 YIL VE ÜZERİ	1 YILDAN AZ	-,27871*	,08075	,005
		1-3 YIL ARASI	-,23960*	,07247	,009
		4-7 YIL ARASI	-,18109	,06817	,062
		8-12 YIL ARASI	-,22409*	,08075	,045
Duyarsızlaşma	1 YILDAN AZ	1-3 YIL ARASI	,05350	,08693	,973
		4-7 YIL ARASI	,03631	,08296	,992
		8-12 YIL ARASI	,12773	,09474	,661

		13 YIL VE ÜZERİ	,05368	,08535	,970
	1-3 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,05350	,08693	,973
		4-7 YIL ARASI	-,01719	,07392	,999
		8-12 YIL ARASI	,07423	,08693	,913
		13 YIL VE ÜZERİ	,00017	,07659	1,000
	4-7 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,03631	,08296	,992
		1-3 YIL ARASI	,01719	,07392	,999
		8-12 YIL ARASI	,09142	,08296	,806
		13 YIL VE ÜZERİ	,01736	,07205	,999
	8-12 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,12773	,09474	,661
		1-3 YIL ARASI	-,07423	,08693	,913
		4-7 YIL ARASI	-,09142	,08296	,806
		13 YIL VE ÜZERİ	-,07406	,08535	,909
	13 YIL VE ÜZERİ	1 YILDAN AZ	-,05368	,08535	,970
		1-3 YIL ARASI	-,00017	,07659	1,000
		4-7 YIL ARASI	-,01736	,07205	,999
		8-12 YIL ARASI	,07406	,08535	,909
Tükenmişlik Genel Ortalaması	1 YILDAN AZ	1-3 YIL ARASI	,18549*	,05227	,004
		4-7 YIL ARASI	,15996*	,04988	,012
		8-12 YIL ARASI	,28239*	,05697	,000
		13 YIL VE ÜZERİ	,27834*	,05132	,000
	1-3 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,18549*	,05227	,004
		4-7 YIL ARASI	-,02553	,04445	,979
		8-12 YIL ARASI	,09690	,05227	,343
		13 YIL VE ÜZERİ	,09285	,04605	,259
	4-7 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,15996*	,04988	,012
		1-3 YIL ARASI	,02553	,04445	,979
		8-12 YIL ARASI	,12243	,04988	,102
		13 YIL VE ÜZERİ	,11838	,04332	,050
	8-12 YIL ARASI	1 YILDAN AZ	-,28239*	,05697	,000
		1-3 YIL ARASI	-,09690	,05227	,343
		4-7 YIL ARASI	-,12243	,04988	,102

		13 YIL VE ÜZERİ	-,00405	,05132	1,000
	13 YIL VE ÜZERİ	1 YILDAN AZ	-,27834*	,05132	,000
		1-3 YIL ARASI	-,09285	,04605	,259
		4-7 YIL ARASI	-,11838	,04332	,050
		8-12 YIL ARASI	,00405	,05132	1,000

Tukey-HSD testi tablosuna göre 1 yıldan az kıdemi olanlar ile 1-3 yıl arası , 4-7 yıl arası, 8-12 yıl arası ve 13 yıl üzeri kıdemi olanlar arasında duygusal tükenmişlik boyutunda anlamlı farklılık görülmektedir. Diğer yandan duygusal tükenmişlik boyutunda 4-7 yıl arası kıdemi olanlar ile 8-12 yıl arası kıdemi olanlar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 1 yıldan az kıdemi olanlar ile 13 yıl üzeri kıdemi olanlar arasında kişisel başarıda noksanlık boyutunda anlamlı farklılık görülmektedir. Diğer yandan kişisel başarıda noksanlık boyutunda 1-3 yıl arası kıdemi olanlar ile 13 yıl üzeri kıdemi olanlar ve 8-12 yıl arası kıdemi olanlar ile 13 yıl üzeri kıdemi olanlar arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 1 yıldan az kıdemi olanlar ile 1-3 yıl arası , 4-7 yıl arası, 8-12 yıl arası ve 13 yıl üzeri kıdemi olanlar arasında tükenmişlik genel ortalamasında anlamlı farklılık görülmektedir.

Tablo 4.40: Yaş Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (Anova)

	Yaş Değişkeni	N	\bar{x}	s.s.	F	p
Duygusal Tükenmişlik	20-25 Yaş Arası	234	3,61	0,70	3,847	0,002*
	26-31 Yaş Arası	266	3,61	0,74		
	32-37 Yaş Arası	122	3,36	0,89		
	38-43 Yaş Arası	140	3,53	0,71		
	44-49 Yaş Arası	49	3,50	0,85		
	50-55 Yaş Arası	15	2,99	1,18		
	Toplam	826	3,55	0,77		
Kişisel Başarıda Noksanlık	20-25 Yaş Arası	234	2,30	0,71	4,500	0,000*
	26-31 Yaş Arası	266	2,28	0,64		
	32-37 Yaş Arası	122	2,30	0,72		
	38-43 Yaş Arası	140	1,99	0,69		
	44-49 Yaş Arası	49	2,24	0,58		
	50-55 Yaş Arası	15	2,34	1,01		
	Toplam	826	2,24	0,69		
Duyarsızlaşma	20-25 Yaş Arası	234	4,06	0,80	3,775	0,002*
	26-31 Yaş Arası	266	4,29	0,60		
	32-37 Yaş Arası	122	4,16	0,72		
	38-43 Yaş Arası	140	4,13	0,74		
	44-49 Yaş Arası	49	4,16	0,66		
	50-55 Yaş Arası	15	3,73	1,10		
	Toplam	826	4,16	0,72		
Tükenmişlik Genel Ortalaması	20-25 Yaş Arası	234	3,20	0,40	3,775	0,002*
	26-31 Yaş Arası	266	3,26	0,44		
	32-37 Yaş Arası	122	3,15	0,55		
	38-43 Yaş Arası	140	3,09	0,33		
	44-49 Yaş Arası	49	3,16	0,43		
	50-55 Yaş Arası	15	2,97	0,79		
	Toplam	826	3,19	0,44		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun yaş değişkeni açısından tükenmişlik algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem tükenmişlik algı ortalamaları hem de boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın

bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{3f} Hipotezi yeterli kanıtlarla desteklenmiştir.**

Tablo 4.40'tan da anlaşılacağı üzere tükenmişlik algısı ve boyutları açısından tükenmişlik ortalamasında en yüksek düzeyde 26-31 yaş arası çalışanların tükenmişlik algısı düzeylerinin fazla olduğu, 50-55 yaş arası çalışanların ise diğer yaş gruplarına göre az olduğu gözlenmektedir.

Dolayısıyla genç çalışanlarda tükenmişlik algısının göreceli olarak orta yaş üzerindeki gruplardan daha fazla olduğu ya da hissettikleri izlenmiştir.

Hangi gruplar arasındaki fark olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey HSD testi sonuç tablosu aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.40-1: Yaş Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısına Kişisel Başarı Noksanlığı Boyutuna İlişkin Farklar- Tukey HSD Testi Sonuçları

Tukey HSD		Ortalama Farkları	Standart Hata	P.	
Duygusal tükenmişlik	20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	,00008	,06897	1,000
		32-37 YAŞ ARASI	,25532*	,08594	,036
		38-43 YAŞ ARASI	,05442	,08222	,986
		44-49 YAŞ ARASI	,11531	,12090	,932
		50-55 YAŞ ARASI	,62612*	,20497	,028
	26-31 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,00008	,06897	1,000
		32-37 YAŞ ARASI	,25524*	,08415	,030
		38-43 YAŞ ARASI	,05434	,08035	,985
		44-49 YAŞ ARASI	,11523	,11963	,929
		50-55 YAŞ ARASI	,62604*	,20422	,027
	32-37 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,25532*	,08594	,036
		26-31 YAŞ ARASI	-,25524*	,08415	,030
		38-43 YAŞ ARASI	-,20090	,09531	,284

		44-49 YAŞ ARASI	-,14001	,13015	,891
		50-55 YAŞ ARASI	,37080	,21056	,492
	38-43 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,05442	,08222	,986
		26-31 YAŞ ARASI	-,05434	,08035	,985
		32-37 YAŞ ARASI	,20090	,09531	,284
		44-49 YAŞ ARASI	,06088	,12773	,997
		50-55 YAŞ ARASI	,57169	,20907	,070
		44-49 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,11531	,12090
	26-31 YAŞ ARASI		-,11523	,11963	,929
	32-37 YAŞ ARASI		,14001	,13015	,891
	38-43 YAŞ ARASI		-,06088	,12773	,997
	50-55 YAŞ ARASI		,51081	,22708	,216
	50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,62612*	,20497	,028
		26-31 YAŞ ARASI	-,62604*	,20422	,027
		32-37 YAŞ ARASI	-,37080	,21056	,492
		38-43 YAŞ ARASI	-,57169	,20907	,070
		44-49 YAŞ ARASI	-,51081	,22708	,216
Kişisel Başarıda Noksanlık	20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	,01268	,06181	1,000
		32-37 YAŞ ARASI	-,00048	,07701	1,000
		38-43 YAŞ ARASI	,30878*	,07369	,000
		44-49 YAŞ ARASI	,05585	,10834	,996
		50-55 YAŞ ARASI	-,04092	,18368	1,000
	26-31 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,01268	,06181	1,000
		32-37 YAŞ ARASI	-,01317	,07541	1,000
		38-43 YAŞ ARASI	,29610*	,07201	,001
		44-49 YAŞ ARASI	,04317	,10721	,999
		50-55 YAŞ ARASI	-,05360	,18302	1,000
	32-37 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,00048	,07701	1,000
		26-31 YAŞ ARASI	,01317	,07541	1,000
		38-43 YAŞ ARASI	,30927*	,08541	,004
		44-49 YAŞ ARASI	,05633	,11664	,997
		50-55 YAŞ ARASI	-,04044	,18869	1,000

	38-43 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,30878*	,07369	,000	
		26-31 YAŞ ARASI	-,29610*	,07201	,001	
		32-37 YAŞ ARASI	-,30927*	,08541	,004	
		44-49 YAŞ ARASI	-,25293	,11447	,234	
		50-55 YAŞ ARASI	-,34970	,18736	,424	
	44-49 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,05585	,10834	,996	
		26-31 YAŞ ARASI	-,04317	,10721	,999	
		32-37 YAŞ ARASI	-,05633	,11664	,997	
		38-43 YAŞ ARASI	,25293	,11447	,234	
		50-55 YAŞ ARASI	-,09677	,20350	,997	
	50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,04092	,18368	1,000	
		26-31 YAŞ ARASI	,05360	,18302	1,000	
		32-37 YAŞ ARASI	,04044	,18869	1,000	
		38-43 YAŞ ARASI	,34970	,18736	,424	
		44-49 YAŞ ARASI	,09677	,20350	,997	
	Duyarsızlaşma	20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	-,23183*	,06488	,005
			32-37 YAŞ ARASI	-,10219	,08083	,804
			38-43 YAŞ ARASI	-,07190	,07734	,939
			44-49 YAŞ ARASI	-,09660	,11372	,958
			50-55 YAŞ ARASI	,33333	,19279	,513
26-31 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	,23183*	,06488	,005	
		32-37 YAŞ ARASI	,12964	,07915	,573	
		38-43 YAŞ ARASI	,15992	,07558	,280	
		44-49 YAŞ ARASI	,13523	,11253	,836	
		50-55 YAŞ ARASI	,56516*	,19209	,039	
32-37 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	,10219	,08083	,804	
		26-31 YAŞ ARASI	-,12964	,07915	,573	
		38-43 YAŞ ARASI	,03028	,08965	,999	
		44-49 YAŞ ARASI	,00559	,12242	1,000	
		50-55 YAŞ ARASI	,43552	,19805	,239	
38-43 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	,07190	,07734	,939	
		26-31 YAŞ ARASI	-,15992	,07558	,280	

		32-37 YAŞ ARASI	-,03028	,08965	,999	
		44-49 YAŞ ARASI	-,02469	,12015	1,000	
		50-55 YAŞ ARASI	,40524	,19665	,309	
	44-49 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	,09660	,11372	,958	
		26-31 YAŞ ARASI	-,13523	,11253	,836	
		32-37 YAŞ ARASI	-,00559	,12242	1,000	
		38-43 YAŞ ARASI	,02469	,12015	1,000	
		50-55 YAŞ ARASI	,42993	,21360	,336	
	50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,33333	,19279	,513	
		26-31 YAŞ ARASI	-,56516*	,19209	,039	
		32-37 YAŞ ARASI	-,43552	,19805	,239	
		38-43 YAŞ ARASI	-,40524	,19665	,309	
		44-49 YAŞ ARASI	-,42993	,21360	,336	
	Tükenmişlik Genel Ortalaması	20-25 YAŞ ARASI	26-31 YAŞ ARASI	-,05678	,03981	,711
			32-37 YAŞ ARASI	,04995	,04961	,916
38-43 YAŞ ARASI			,11504	,04746	,149	
44-49 YAŞ ARASI			,03988	,06979	,993	
50-55 YAŞ ARASI			,23425	,11831	,355	
26-31 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	,05678	,03981	,711	
		32-37 YAŞ ARASI	,10673	,04857	,240	
		38-43 YAŞ ARASI	,17183*	,04638	,003	
		44-49 YAŞ ARASI	,09666	,06906	,727	
		50-55 YAŞ ARASI	,29103	,11788	,135	
32-37 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	-,04995	,04961	,916	
		26-31 YAŞ ARASI	-,10673	,04857	,240	
		38-43 YAŞ ARASI	,06510	,05502	,845	
		44-49 YAŞ ARASI	-,01007	,07513	1,000	
		50-55 YAŞ ARASI	,18431	,12154	,654	
38-43 YAŞ ARASI		20-25 YAŞ ARASI	-,11504	,04746	,149	
		26-31 YAŞ ARASI	-,17183*	,04638	,003	
		32-37 YAŞ ARASI	-,06510	,05502	,845	
		44-49 YAŞ ARASI	-,07517	,07373	,911	

		50-55 YAŞ ARASI	,11921	,12068	,922
	44-49 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,03988	,06979	,993
		26-31 YAŞ ARASI	-,09666	,06906	,727
		32-37 YAŞ ARASI	,01007	,07513	1,000
		38-43 YAŞ ARASI	,07517	,07373	,911
		50-55 YAŞ ARASI	,19437	,13108	,675
		50-55 YAŞ ARASI	20-25 YAŞ ARASI	-,23425	,11831
	26-31 YAŞ ARASI		-,29103	,11788	,135
	32-37 YAŞ ARASI		-,18431	,12154	,654
	38-43 YAŞ ARASI		-,11921	,12068	,922
	44-49 YAŞ ARASI		-,19437	,13108	,675

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası olanlar ile 32-37 yaş arası, 50-55 yaş arasında duygusal tükenmişlik boyutunda anlamlı bir farklılık görülmektedir. Diğer yandan duygusal tükenmişlik boyutunda 26-31 yaş arası ile 32-37 yaş ve 50-55 yaş arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası olanlar ile 38-43 yaş arasında kişisel başarı noksanlığı boyutunda anlamlı bir farklılık görülmektedir. Diğer yandan kişisel başarı noksanlığı boyutunda 26-31 yaş arası ile 38-43 yaş arası ve 32-37 yaş arası ile 38-43 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 20-25 yaş arası olanlar ile 26-31 yaş arasında duyarsızlaşma boyutunda anlamlı bir farklılık görülmektedir. Diğer yandan duyarsızlaşma boyutunda 26-31 yaş arası ile 50-55 yaş arasında da anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tukey-HSD testi tablosuna göre 26-31 yaş arası olanlar ile 38-43 yaş arasında tükenmişlik genel ortalamalarında anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Tablo 4.41: Çocuk Sahibi Olma Değişkeni Açısından Tükenmişlik Algısı Ortalamalarının Farklılaşması (t-testi)

	Çocuk Sahibi Olma Değişkeni	N	\bar{X}	s.s.	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Evet	329	3,50	0,81	-1,609	0,108
	Hayır	497	3,58	0,74		
Kişisel Başarıda Noksanlık	Evet	329	2,23	0,76	-,210	0,834
	Hayır	497	2,24	0,65		
Duyarsızlaşma	Evet	329	4,17	0,70	,062	0,951
	Hayır	497	4,16	0,74		
Tükenmişlik Genel Ortalaması	Evet	329	3,16	0,47	-1,272	0,204
	Hayır	497	3,20	0,43		

*p < 0,05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun çocuk sahibi olma değişkeni açısından Tükenmişlik algısı ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde, hem tükenmişlik algı ortalamaları hem de tükenmişlik boyutlarında anlamlı bir farklılaşmanın bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle **H_{3g} Hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.**

Tablo 4.41'den de anlaşılacağı üzere çocuk sahibi olma değişkenine göre çalışanların tükenmişlik algılarında bir farklılaşma görülmemektedir. Diğer bir ifadeyle çocuk sahibi olma değişkeninin tükenmişlik algısının farklılaşmasında bir etkisi bulunmamaktadır.

Psikolojik Şiddet Algısı ile Tükenmişlik Algısı İlişkisinde İş Stresi Düzeyinin Aracılık Rolü

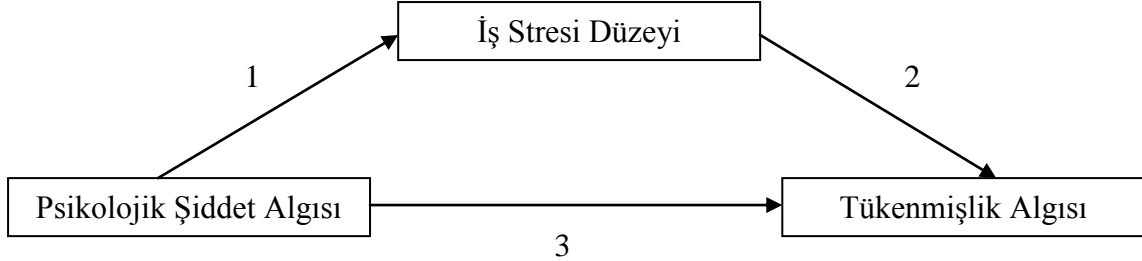
Psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı ilişkisinde iş stresi düzeyinin aracılık etkisini test etmek üzere Baron ve Kenny (1986:1177) tarafından önerilen üç aşamalı çoklu regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır.

Bu yöntemle göre, bir aracılık etkisinden sözedilebilmesi için üç durumun var olması gerekmektedir:

1. Bağımsız değişkenin (psikolojik şiddet) ara değişken (iş stresi) üzerinde etkisi olmalıdır.
2. Bağımsız değişkenin (psikolojik şiddet) bağımlı değişken (tükenmişlik) üzerinde etkisi olmalıdır.
3. Aracı değişken (iş stresi) ikinci adımdaki regresyon analizine dahil edildiğinde, bağımsız değişkenin (psikolojik şiddet) bağımlı değişken (tükenmişlik) üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin (iş stresi) de bağımsız değişken (psikolojik şiddet) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır.

Bu noktada, etkide bir düşme görülüyor ve ilişki anlamlılığını sürdürüyorsa, “**kısmi aracılık etkisi**”nden; etki tamamen ortadan kalkıyorsa “**tam aracılık etkisi**”nden söz edilebilir. Öte yandan bu aşamada aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyini koruması da gerekmektedir (Baron ve Kenny 1986:1177; Bolat, 2011:262).

Bağımsız değişkenin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisi yok olmuş ise veya bağımsız değişkenin etkisi zayıflamış ise, modeldeki değişkenin ara değişken olduğu kabul edilir (Bolat, 2011:262).



Şekil 4.1: Aracılık Testi Modeli

Tablo 4.42-A: Model 1

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	3,345	,044		76,763	,000
Psikolojik Şiddet	-,184	,023	-,268	-7,990	,000
R=0,268 R²=0,072 F=63,844 p=,000					
İş Stresi Düzeyi = 3,345 – 0,184 Psikolojik Şiddet Algısı					

Üç basamaklı çoklu regresyon analizinin birinci aşamasında, psikolojik şiddet algısının, ara değişken olan iş stresi düzeyi (beta= 0,268) üzerinde pozitif yönde biçimlendirici etkisinin olduğu görülmüştür [$R^2 = 0.072$, $F = 63.844$, $p < 0.01$].

Tablo 4.42-B: Model 2

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	3,376	,040		84,564	,000
Psikolojik Şiddet	-,106	,021	-,172	-5,010	,000
R=0,172 R²=0,030 F=25,101 p=,000					
Tükenmişlik Algısı = 3,376 – 0,106 Psikolojik Şiddet Algısı					

İkinci aşamada, psikolojik şiddetin bağımlı değişken olan tükenmişlik algısına pozitif biçimde [beta= -0.172, $R^2 = 0.030$, $F = 25.101$, $p < 0.01$] etkilediği görülmektedir.

Tablo 4.42-C: Model 3

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	2,519	,109		23,006	,000
Psikolojik Şiddet	-,058	,021	-,095	-2,784	,005
İş Stresi	,256	,031	,286	8,354	,000
R=0,325 R²=0,105 F=48,495 p=,000					
Tükenmişlik Algısı = 2,519 + 0,256 İş Stresi Düzeyi – 0,058 Psikolojik Şiddet Algısı					

Üçüncü aşamada ise, tükenmişlik algısı, ara değişkeni oluşturan iş stresi ile psikolojik şiddet birlikte modele sokulduğu zaman, psikolojik şiddetin tükenmişlik algısı üzerindeki etkisinin azaldığı gözlemlenmiştir. Dolayısıyla iş stresinin psikolojik şiddet ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide bir ara değişken olarak ortaya çıktığı sonucuna varılmıştır [R²= 0.105, F= 48.495, p<0.01].

Tablo 4.42: Aracılık Testi Bulguları

	Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Model 1	Sabit	3,345	,044		76,763	,000
	Psikolojik Şiddet	-,184	,023	-,268	-7,990	,000
	R=0,268 R²=0,072 F=63,844 p=,000					
	İş Stresi Düzeyi = 3,345 – 0,184 Psikolojik Şiddet Algısı					
Model 2	Sabit	3,376	,040		84,564	,000
	Psikolojik Şiddet	-,106	,021	-,172	-5,010	,000
	R=0,172 R²=0,030 F=25,101 p=,000					
	Tükenmişlik Algısı = 3,376 – 0,106 Psikolojik Şiddet Algısı					
Model 3	Sabit	2,519	,109		23,006	,000
	Psikolojik Şiddet	-,058	,021	-,095	-2,784	,005
	İş Stresi	,256	,031	,286	8,354	,000
	R=0,325 R²=0,105 F=48,495 p=,000					
Tükenmişlik Algısı = 2,519 + 0,256 İş Stresi Düzeyi – 0,058 Psikolojik Şiddet Algısı						

Tablo 4-42’de her üç modele bir arada bakıldığında; bağımsız değişkenin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisinin zayıflamış olduğu ve ara değişken olduğu daha net olarak görülmektedir. Aynı zamanda etkide bir düşme görülüyor ve ilişki de anlamlılığını sürdürdüğünden “**kısmi aracılık etkisi**”nden söz etmek mümkündür. Diğer bir ifadeyle; psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş Stresinin

aracılık rolünün bulunduğu tespit edilmiş olup, **H₄ Hipotezi yeterli kanıtlarla desteklenmiştir.**

Diğer yandan, bağımsız değişkeninin değeri sıfıra eşit olursa aracı değişkenin baskın olduğu kabul edilmekte, ancak sıfıra yakın bir değer alması durumunda ise başka aracı faktörlerin de ele alınması gerektiği üzerinde de durulmaktadır (Burmaoğlu ve diğer., 2013:17).

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmanın konusunu oluşturan işyerinde psikolojik şiddet, iş stresi düzeyi ve tükenmişlik kavramları günümüz organizasyonları için işgörenlerin davranışlarını etkileyen önemli kavramlar olarak dikkat çekmektedir. Organizasyonlarda bireylerin davranışlarını etkileyen bir çok psikolojik faktörler bulunmaktadır. Bu kavramların bireylerin davranışları üzerinde olumlu etkisi olduğu kadar olumsuz etkileri de vardır. Bu amaçla çalışma da dört hipotez alt hipotezleriyle birlikte belirlemiş olup, ana hipotez de, **“Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresi Aracılık Rolü Oynamaktadır”**, biçiminde şekillendirilmiştir. Yapılan aracılık testi bulgularından, üç basamaklı çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Çoklu regresyon analizi sonucunda ise, temel hipotezi destekleyici bir sonuç elde edilmiştir. Diğer bir ifade ile iş stresinin psikolojik şiddet ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide bir ara değişken olarak kısmi aracılık rolünün bulunduğu tespit edilmiştir. Bir başka ifade ile, psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin kısmi aracılık rolünün bulunduğu görülmüştür. Tablo 4.42-ye bakıldığında ise, bağımsız değişkenin değerinin sıfıra yakın bir değer aldığı görülmektedir. Bu durum da da başka aracı faktörlerin de olabileceği konusu dikkat çekmekte (Burmaoğlu ve diğ., 2013:17) ve başka araştırmalarda ele alınması gerektiği düşünülmektedir.

Araştırmada;

H₁ hipotezinde psikolojik şiddet algısı ile iş stresi düzeyi arasında pozitif yönde bir ilişki vardır görüşü;

H_{1a}: Sektör değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1b}: Cinsiyet değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1c}: Eğitim durumu değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1d}: Medeni durum değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1e}: Kıdem değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1f}: Yaş değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır.

H_{1g}: Çocuk sahibi olma değişkeni açısından psikolojik şiddet algısında farklılık vardır şeklindeki alt hipotezleriyle birlikte araştırılmıştır. Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algıları ile iş stresi düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, psikolojik şiddet algısı ile iş stresi düzeyi arasında $r=0,268$ ve $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Dolayısıyla, **H₁ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir**. Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algılarının iş stresi düzeyleri üzerindeki ilişkinin yönü ve derecesi için yapılan regresyon analizi sonucunda psikolojik şiddetin iş stresi düzeyi üzerinde % 7'lik bir etkisi olduğu görülmüştür.

Ayrıca, araştırmanın alt hipotezlerinin sonuçlarına göre; psikolojik şiddet algısı ve boyutları açısından, psikolojik şiddet algısının kamu kurum ve kuruluşlarında çalışanlarda daha yüksek olduğu, Cinsiyet değişkeninde ise, psikolojik şiddet ve boyutları açısından bakıldığında erkek çalışanların psikolojik şiddet algılarının daha

yüksek olduğu, Eğitim durumunda ise, lisans mezunlarının psikolojik şiddet algılarının diğer eğitim seviyelerine göre daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Medeni durum değişkeninde, boşanmış çalışanların psikolojik şiddet algılarının diğerlerine göre yani evli ve bekarlara göre yüksek olduğu, kıdem değişkeninde psikolojik şiddet algısının, 8-12 yıl arası çalışanlarda ve 13 yıl ve üzerine çalışanlarda daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Yaş değişkeninde ise, yaş grubu arttıkça çalışanlarda algının daha yüksek yani yaş arttıkça psikolojik şiddet algısının gençlere oranla daha fazla olduğu görülmüştür. Ayrıca, çocuk sahibi olanlarda psikolojik şiddet algısının çocuk sahibi olmayanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

H₂: hipotezi iş stresi düzeyi ile tükenmişlik algısı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır. Şeklinde kurulmuş olup, alt hipotezler olarak;

H_{2a}: Sektör değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2b}: Cinsiyet değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2c}: Eğitim durumu değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2d}: Medeni durum değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2e}: Kıdem değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2f}: Yaş değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

H_{2g}: Çocuk sahibi olma değişkeni açısından iş stresi düzeyinde farklılık vardır.

belirlenmiş ve araştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda; araştırmaya katılan örneklem grubunun iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, İş stresi düzeyi ve işgörenlerin tükenmişlik algısı arasında ($r=0,311$)

anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile **H₂ hipotezi yeterli kanıtlarla desteklenmiştir.**

Araştırmaya katılan örneklem grubunun iş stresi düzeylerinin tükenmişlik algıları üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda iş stresi düzeyinin tükenmişlik algısı üzerinde % 9'luk bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Araştırmanın alt hipotezlerinin sonuçlarına göre; iş stresi düzeyinin tükenmişlik algıları üzerindeki etkilerine sektör, cinsiyet, eğitim, medeni durum, kıdem, yaş ve çocuk sahibi olma değişkenlerine göre bakıldığında, özel kurumlarda çalışanların iş stres düzeylerinin daha fazla olduğu, cinsiyetin iş stresi düzeyinin farklılaşmasında herhangi bir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca, eğitim seviyesi arttıkça stres düzeyinde azalma görülmektedir. Araştırmanın sonucuna göre, en yüksek stres ilköğretim mezunlarında, ikinci sırada ise ortaöğretim mezunlarında, daha sonra ise sıralamada önlisans, lisans ve lisans üstü gelmektedir. Çalışanların iş stres düzeylerinde medeni durumunun ve çalışma yılının bir etkisi olmadığı izlenmiştir. Yaş değişkeninde ise, orta yaş ve üzeridekilerde stresin daha yüksek olduğu, 20'li yaşlarda iş stresi düzeyi daha az hissedilirken, yaşın ilerlemesiyle birlikte daha fazla hissedilmekte olduğu tespit edilmiştir. Çocuk sahibi olup olmama ise, stres düzeyinin farklılaşmasında bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

H₃: Psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır görüşü;

H_{3a}: Sektör değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3b}: Cinsiyet değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3c}: Eğitim durumu değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3d}: Medeni durum değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3e}: Kıdem değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3f}: Yaş değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

H_{3g}: Çocuk sahibi olma değişkeni açısından tükenmişlik algısında farklılık vardır.

Şeklindeki H₃ hipotezi ve alt hipotezleri araştırılmış olup araştırma sonucunda

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algıları ile tükenmişlik algısı düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, psikolojik şiddet algısı ve tükenmişlik algısı ortalaması arasında ($r=0,172$) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile **H₃ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.**

Araştırmada örneklem grubunu oluşturan katılımcıların görev yaptıkları kamu ve özel sektör ayrımına göre psikolojik şiddet, iş stresi ve tükenmişlik algılarında bir farklılaşma olup olmadığına bakılmıştır. Yapılan t-testi sonucunda her üç duruma ilişkin 0,05 önem düzeyinde anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile psikolojik şiddet algısının özel sektör çalışanlarına göre kamu sektöründe çalışanlar da daha yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Buna karşın iş stresi düzeyi ortalamaları incelendiğinde özel sektör çalışanlarının iş streslerinin kamu çalışanlarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Diğer yandan tükenmişlik algıları açısından değerlendirildiğinde ise, kamu çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin özel sektör çalışanlarına göre daha yüksek düzeyde olduğu araştırmada dikkat çekmektedir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun cinsiyet değişkeni açısından psikolojik şiddet, iş stresi ve tükenmişlik algılarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde psikolojik şiddet algısı haricinde anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Diğer bir ifadeyle kadın ya da erkek olma durumu işgörenlerin iş stresinde ve tükenmişlik üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Literatürdeki bazı çalışmalar, kadın ve erkek tükenmişlik düzeylerinin farklı olduğunu göstermektedir (Ergin, 1992; Tümkeya, 1996). Ancak literatürde, araştırma bulgularımızı destekleyen sonuçlar da bulunmaktadır (Polatçı,2007). Bu çalışmada gerek iş stresinde gerekse tükenmişlik düzeyleri üzerinde cinsiyet faktörünün etkili olmaması, kurum içerisindeki faktörlerin kadın ve erkek çalışanları eşit ölçüde etkilediğinin ya da farkında olmadıklarının göstergesi olabilir. Psikolojik şiddet algısında ise erkek çalışanlarda daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bir başka araştırma da, erkeklerin daha çok fiziksel şiddete maruz kaldıkları görülmektedir. Kadınların ise daha çok duygusal baskı ve psikolojik, sözlü saldırı, cinsel tacize, yıldırma davranışına maruz kaldıkları dikkat çekmektedir (Yavuz ve Gürdoğan, 2013:9).

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim değişkeni açısından psikolojik şiddet, iş stresi ve tükenmişlik algılarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakıldığında, 0,05 önem düzeyinde her üç duruma ilişkin anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle psikolojik şiddet algısının üniversite mezunlarında diğer eğitim değişkenlerine göre daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. İş stresi düzeyi açısından ise en yüksek ortalamanın ilköğretim mezunlarında olduğu anlaşılmakta olup, eğitim seviyesi arttıkça stres düzeyinin azaldığı görülmektedir. Tükenmişlik algısı açısından ise eğitim seviyesi arttıkça tükenmişlik algısının yükseldiği görülmektedir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun medeni durum değişkeni açısından psikolojik şiddet, iş stresi ve tükenmişlik algılarındaki farklılaşmanın olup olmadığına bakıldığında ise 0,05 önem düzeyinde iş stresi ve tükenmişlik algılarında anlamlı farklılaşmalar bulunmazken, psikolojik şiddet algısı açısından anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle evli çalışanların bekarlara göre psikolojik şiddet algılarının daha yüksek olduğu, boşanmış çalışanların da evli çalışanlara göre psikolojik şiddet algılarının daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun çalışma yılı yani kıdem değişkeni açısından psikolojik şiddet, iş stresi ve tükenmişlik ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakıldığında ise 0,05 önem düzeyinde stres düzeylerinde anlamlı bir farklılaşmaya, yani çalışma süresinin stres üzerinde etkisine rastlanmamıştır. Psikolojik şiddet ve tükenmişlik algılarında ise, farklılaşmalara rastlanmıştır. Psikolojik şiddet algıları açısından çalışma yılı arttıkça psikolojik şiddet algılarının da yükseldiği görülmektedir. Diğer yandan tükenmişlik algıları açısından ise kıdem yılı arttıkça tükenmişlik algılarının düştüğü görülmektedir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun yaş grupları değişkeni açısından psikolojik şiddet, iş stresi ve tükenmişlik ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakıldığında ise 0,05 önem düzeyinde anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Psikolojik şiddet algısı açısından 50-55 yaşlarında ve daha üzerinde psikolojik şiddet algılarının yükseldiği görülmektedir. Diğer yandan iş stresi düzeyi ortalamaları açısından ise 38-43 yaş grubundaki çalışanların stres düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Tükenmişlik algıları açısından ise, 26-31 yaş grubundaki çalışanların tükenmişlik algılarının daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun çocuk sahibi olma değişkeni açısından psikolojik şiddet, iş stresi ve tükenmişlik ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakıldığında ise 0,05 önem düzeyinde iş stresi düzeyi ve tükenmişlik algısı ortalamalarında anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Psikolojik şiddet algılarının ise daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer bir ifade ile çocuk sahibi olmanın iş stresi düzeyine ve tükenmişlik algısına etkisinin olmadığı görülürken psikolojik şiddet algısının yüksek olduğu izlenmiştir.

Sonuç itibariyle, psikolojik şiddet algısının ve tükenmişlik algısının kamuda daha yüksek, iş stresinin ise özel sektörde daha yüksek olduğu görülmüştür. Cinsiyet değişkeni açısından ise, psikolojik şiddet algısını erkek çalışanlarda yüksek olduğu, iş stres düzeyinde ve tükenmişlik algısında cinsiyetin etkisinin olmadığı izlenmiştir. Eğitim durumunda ise, psikolojik şiddet algısı lisans mezunlarında yüksek iken, stres ilköğretim mezunlarında yüksek, tükenmişlik hissi ise, lisansüstü eğitim seviyesinde daha yüksek çıkmıştır. Medeni durum değişkeni açısından da, psikolojik şiddet algısı boşanmışlarda yüksek görülürken stres düzeyinde ve tükenmişlik algısı açısından medeni durumun etkisi olmadığı saptanmıştır. Kıdem değişkeninde uzun yıllar çalışanlarda psikolojik şiddet algısı yükselirken, streste çalışma yılının etkisi olmadığı ve tükenmişlik algısı ise, bir yıldan daha az sürede çalışanlarda yüksek görülmüştür. Psikolojik şiddet algısı ve stres düzeyi yaş ilerledikçe artmasına rağmen tükenmişlik hissi ise daha çok genç yaşlarda görülmüştür. Çocuk sahibi olup olmama değişkenine göre bakıldığında ise, iş stresi düzeyi ve tükenmişlik algısında herhangi bir etki söz konusu değilken, psikolojik şiddet algısının çocuk sahibi olanlarda daha çok hissedildiği tespit edilmiştir.

Araştırmanın sonuçları dikkate alındığında hem psikolojik şiddet, hem iş stresi hem de tükenmişlik algılarına yönelik ilişkiler tespit edilmiştir. Bu ilişkiler örgütsel yapı içerisinde işgörenlerin davranışlarını etkileyen önemli faktörler olarak dikkat çekmektedir. Organizasyon içerisinde bulunan bireylerin davranışlarını etkileyen bu faktörlerin işletme yönetimi tarafından dikkate alınması ve işgörenler üzerindeki olumsuz etkilerinin giderilmesine yönelik önleyici tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Araştırma sonucundan da anlaşılacağı üzere psikolojik şiddet işgörenlerin iş stres düzeyleri üzerinde %7'lik bir etkiye sahip olup, iş stresinin oluşmasında da etkili olmaktadır. Diğer yandan ortaya çıkan iş stresinin sonucunda da tükenmişlik sendromunun oluştuğu ve iş stresinin tükenmişlik algısı üzerinde %9'luk bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu üç durum birbirini etkileyen ve birinin örgütsel yapı içerisinde var olması diğerlerinin de ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle işletme organizasyonlarında yönetimin ve yöneticilerin bu psikolojik durumların önlenmesine, kontrol edilmesine yönelik çalışmalar yürütmelerinin gerekli olduğu düşünülmektedir.

Sadece bireysel değil, kurumsal, toplumsal ve sağlık politikasıyla ilgili önemli boyutları da olan bu sorunu çözmek için atılacak adımların başında bu kavramların tanınır ve tartışılır kılınması gereklidir. Bu konuda yeterli veriler elde etmek amacıyla ülkemizde de özellikle önleme ve başa çıkmada etkili yöntemleri saptamaya yönelik yapılan çalışmalara ek olarak daha fazla araştırma yapılabilir.

Bundan sonraki çalışmalarda; psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünün etkisini araştırılmak istenirse;

Ankara ilinde değil tüm Türkiye de çalışanlar üzerinde yapılarak ülke genelinde ki psikolojik şiddet algısı, iş stresi düzeyi ve tükenmişlik algısı haritası çıkarabilir.

Ülke genelinde yapılan bu araştırma ile en çok psikolojik şiddete maruz kalan meslek grupları belirlenebilir.

Ülke genelinde yapılan bu araştırma ile en çok tükenmişlik sendromu yaşayan meslek grupları belirlenebilir.

Çeşitli meslek gruplarının inançlarını ve değerlerini besleyen kaynaklarla ilgili bir çalışma bu alanda yürütülebilir.

Örgütsel bağlılığı ve iş tatmini yüksek olan kişilerde psikolojik şiddet algısı, iş stresi düzeyi ve tükenmişlik algısının ne derecede olduğu araştırılabilir.

Çalışanların psikolojik şiddet algısı, iş stresi düzeyi ve tükenmişlik algısı üzerindeki farkındalıkların artırılabilmesi için yapılabileceklerin belirlenmesine yönelik daha başka çalışma yapılabilir.

Çalışanların psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü haricinde başka aracı faktörlerin neler olabileceği konusunda özgün araştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Abbas, S.G., Roger, A., Asadullah, M.A., (2012). "Impact of Organizational Role Stressors on Faculty Stress & Burnout (An Exploratory Analysis of a Public Sector University of Pakistan)", 4ème Colloque International (ISEOR - AOM) 1, Lyon : France.
- Adams, A. (1992). *Bullying at Work How to Confront and Overcome It*. London:Virago.
- Aktaş, A.M., (2001). "Bir Kamu Kuruluşu Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri", Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 56(4):25-42.
- Aktuğ, İ.Y., Susur, A., Keskin, S. ve Balcı, Y., (2006). "Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri", Osmangazi Tıp Dergisi, 28(2):91-101.
- Alber, A. (1979). "Job Enrichment For Profit", *Human Resource Management*, Spring: 15-25.
- Alparslan, A.M. ve Tunç, H., (2009). "Mobbing Olgusu ve Mobbing Davranışında Duygusal Zeka Etkisi", *SDÜ Vizyoner Dergisi*, 1(1):146-159.
- Altun, S.A., (2001). *Örgüt Sağlığı*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,
- Altunışık R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım E., (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Geliştirilmiş 7. Baskı*, Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi.

- Ançel G., Yuva E., Öztuna D.G., (2012). “Eş-bağımlılık ve İşyerinde Mobing Arasındaki İlişki”, *Anatolian Journal Of Psychiatry*, 13:104-109.
- Ardıç, K., Polatçı, S., (2008). ”Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinden Bir Uygulama”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 10(2): 69-96.
- Arı S.G., Bal, Ç.E., (2008). “ Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 5(1):131-148, Manisa.
- Arı S.G., Tunçay,A., (2010). “Yöneticiye Duyulan Güven ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Ankara’daki Devlet Hastanelerinde Çalışan İdari Personel Üzerinde Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4).
- Arıkan, R. (2000). *Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Aries, M., Ritter, I.Z., (1999). "Nurses with and without Burnout : A Comparison", *Results of A Quantitative Longitudinal Study and A Qualitative Depth Study. Pflege* 12 (2):83–88.
- Arslan, H., Ünal, M., Aslan, O., Gürkan, S.B., Alparslan, Z.N., (1996). "Pratisyen Hekimlerde Tükenme Düzeyi", *Düşünen Adam*, 9(3):48-49.
- Ashforth, Blake E., & Lee, Raymond T. (1997). Burnout as a Process: Commentary on Cordes, Dougherty and Blum. *Journal of Organizational Behavior*, 18:703-708.
- Aslan, Ş., (2008). “Bireylerarası Çatışmayı Çözümleme Yöntemlerinin Algılanan Stres Düzeyiyle İlişkilerinin Araştırılması”, *KMU İİBF Dergisi*, 15:303-323.

- Ateş, M., (2014). "Stres", Mars Management-Automation-Research-Strategies, Erişim: <http://www.merih.net/m2/lid/wmetate28.htm>, 15/05/2014.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M.E., Kahraman, A., (2005). "Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14:115-129.
- Ay, M., Avşaroğlu, S., (2010) "Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 7(1):1170-1189, Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>
- Aydın, İ.P., (2002). "İş Yaşamında Stres", Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Aydın, Ş., (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3):49-74.
- Aydın, Ş., Özkul, E., (2007). "İşyerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2):169-186.
- Baba, V.V., Jamal, M.,Tourigny, L. (1998). "Work and Mental Health: A Decade in Canadian Research", Canadian Psychology, 38:94-107.
- Bahçe, Ç. (2007). Mobbing Oluşumunda Örgüt Kültürünün Rolü: Bir Örnek Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Balcı, A., (1993). "Üniversite Öğretim Elemanlarının İş Stresi Ölçeği", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 26(1):315-334.

- Baron, R. M., ve Kenny, D. A.(1986). “The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51:1173-1182.
- Barry, P.D., (1984). "Psychosocial Nursing Assessment and Intervention", J.B. Lippincott Company, Philadelphia.
- Baş, T. (2001). Anket, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Baltas, Z., Baltas, A., (1998), “Stres ve Başa Çıkma Yolları”, İstanbul: Remzi Yayınları.
- Beehr, T., (1995). *Psychological Stress in The Workplace*, Routledge, USA, s.14.
- Beemsterboer, J., Baum, B.H., (1984). “Burnout’: Definitions and Health Care Management", *Social Work in Health Care*, 10 (1):97–109.
- Bezci, Ş., (2010). Taekwondo Antrenörlerinin Stresle Başa Çıkma ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Anabilim Dalı.
- Bolat, O.İ., (2011). ”Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, 11(2):255-266.
- Budak, G., Sürgevil, O., (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama”, *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 20(2):95-108.

- Burmaoğlu, S., Polat, M., Harun C.,(2013). “Örgütsel Davranış Alanında İlişkisel Analiz Yöntemleri ve Türkçe Yazında Aracılık Modeli Kullanımı Üzerine Bir İnceleme”. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2013:13-26.
- Brown, M.K., 1991. "Role - Nurse, Researcher, Educator, Counselor - Which of These Roles Should Be the Focus for the Nurse Educator", The Canadian Nurse January, 31-37.
- Can, H., (1999). Yönetim ve Organizasyon, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Castrén, E., Rantamäki, T., (2010). "The Role of BDNF and Its Receptors in Depression and Antidepressant Drug Action: Reactivation of Developmental Plasticity", Dev. Neurobiol. 70:289–297.
- Celep, C., Konaklı, T., (2013) “Mobbing Experiences of Instructors:Causes, Results, and Solution Suggestions”, Educational Sciences: Theory&Practice-13(1):193-199.
- Cemaloğlu, N., (2007). “Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma”, Bilig Dergisi, 42:111-126.
- Choi, J., Jeong, B., Rohan, M.L., Polcari, A.M. & Teicher, M.H., (2009). "Preliminary Evidence for White Matter Tract Abnormalities in Young Adults Exposed to Parental Verbal Abuse", Biol. Psychiatry 65:227–234.
- Connon, J.C. (1994). “Issues in Sampling and Sample Desing – A Managerial Perspective Travel”, Tourism and Hospitality Research: Ahandbook For Manager and Researcher, 131-143, New York.

- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). "A Review and an Integration of Research on Job Burnout", *The Academy of Management Review*, 18(4):621-656.
- Cowie, H., Naylor, P., Riwers, I., Smith, P. ve Pereira, B., (2002). "Measuring Workplace Bullying", *Agression and Violent Behavior*, 7 (1):33-51.
- Çakır, İ., (2006). "Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Basa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Çam, O., (1991). "Investigation of the Burnout Syndrome in Nurses", Ege University, The Institute of Health Sciences, İzmir.
- Çam, O., (2001). "The Burnout in Nursing Academicians in Turkey", *International Journal of Nursing Studies*, 38:201-207.
- Çekin, A., (2014). "Çalışma Hayatında İnsan Onuruna Karşı Psikolojik Bir Şiddet Örneği: Mobbing", *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2):5-22.
- Çil, B., (2003). İstatistik, Detay Yayınevi, Ankara.
- Çimen, M., (2000). "Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması", GATA Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Çobanoğlu, Ş., (2005). *Mobbing ve Başa Çıkma Yöntemleri*, İstanbul, Timaş Yayıncılık.

- Davis., K., (1982). İşletmelerde İnsan Davranışı (Çev: Kemal Tosun ve Diğ.) İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.
- Davis., K., (1987). Human Behavior at Work: Organizational Behavior. New Delhi: McGraw Hill.
- Demir,A., (2004). "Hemşirelikte Tükenmişliğe Bir Bakış" Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 7(1):11.
- Demir, A., Ulusoy, M., Ulusoy, M.F., (2003). "Investigation of Factors Influencing Burnout Levels in the Professional and Private Lives of Nurses", International Journal of Nursing Studies, 40:807–827.
- Dignam, J.T., Barrera, M., West, S.G., (1986). "Occupational Stress, Social Support, and Burnout Among Correctional Officers", American Journal of Community Psychology, 14(2):177–193.
- Dikmetaş, E, Top M., Ergin, G., (2011). Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobing Düzeylerinin İncelenmesi, Türk Psikiyatri Dergisi, 22:1-15.
- Dilman, T. (2007). Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Dinçer, Ö., Fidan, Y., (1996). İşletme Yönetimi, İstanbul, s.322.
- Dolunay, A.B., (2002). "Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması", Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55(1):51-62.

- Durna, U., (2004). "Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1):191-206.
- Duxbury, M.L., Armstrong, G.D., Drew, D.J., Henly, S.J., (1984). "Head Nurse Leadershipstyle with Staff Nurse Burnout and Job Satisfaction in Neonatal Intensive Care Units", *Nursing Research*, 33 (2):97-101.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). *Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Human Sciences Press, NY
- Ekinci, H., Ekici, S., (2003). "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma", *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1):109-120.
- Ekiz, V., (2010). *İşletmelerde Yaşanan Psikolojik Şiddet Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan, İ., (1996). *Örgütsel Davranış*, Acıol Basım Yayın, İstanbul.
- Eren, E., (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Ergin, C., (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği"nin Uyarlanması", 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, s.143-154.
- Erkutlu, H. V., Chafra, J. (2006). "Relationship Between Leadership Power Base and Job Stress of Subordinates: Example From Boutique Hotels", *Management Research News*, 29(5):285-297.

- Eroğlu, F., (2000). Davranış Bilimleri, Beta Yayınları, İstanbul.
- Ertürk, A. (2005). Öğretmen ve Okul Yöneticilerinin Okul Ortamında Maruz Kaldıkları Yıldıırma Eylemleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim. Ankara: TODAİE.
- Estes, B., Wang, J. (2008). "Workplace incivility: Impacts on Individual and Organizational Performance", Human Resource Development Review, June, 7(2):218-240.
- Fettahlıoğlu, O., (2008). "Örgütlerde Psikolojik Şiddet: Üniversitelerde Bir Uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Fredeunberger, H.J., (1974). "Staff Burn-out", Journal of Social Issues 30 (1):159–165.
- Garrett, J., (1991). "The Impact of Age and Gender on Adult's Perceptions of Depression in Children", Indiana State University: Unpublished doctoral dissertation.
- Glueck, W. F., (1982). "Personel A Diagnostic A Approach", Business Pub, Texas.
- Gmelch, W.H., Gates G. (1998). "The Impact of Personal, Professional and Organizational Characteristics on Administrator Burnout", Journal of Educational Administration, 36(2):146–159.

- Gonza'lez-Roma', V., Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Lloret, S., (2006). "Burnout and Work Engagement: Independent Factors or Opposite Poles?", *Journal of Vocational Behavior* 68:165–174.
- Gorter, R.C., Eijkman, M.A., Hoogstraten, J., (2000). Burnout and Health Among Dutch Dentists. *European Journal of Oral Science*, 108:261-267.
- Gould, F., (2012). "The Effects of Child Abuse and Neglect on Cognitive Functioning in Adulthood", *J. Psychiatr. Res.* 46:500–506.
- Gök, S. (2011). Prevalence and types of mobbing behavior: A Research on Banking Employees. *International Journal of Human Sciences [Online]*. 8:1. Available: <http://www.insanbilimleri.com/en>
- Gökçe, A. T. (2006). İş Yerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gücenmez, S. (2007). Psikolojik Şiddet ve Psikolojik Şiddetle Mücadele Aracı Olarak Çalışan İlişkileri Yönetimi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Güçlü, N.(2001). "Stres Yönetimi", *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1):91-109.
- Gül H, (2012). Mobbing at Workplaces and the Mental Health Effects on Employees, *Essential Notes in Psychiatry*, Dr. Victor Olisah (Ed.), ISBN: 978-953-51-0574-9, InTech, Available from: <http://www.intechopen.com/books/essential-notes-in-psychiatry/mobbing-at-workplace-and-the-mental-health-effects-on-employees>

- Gümüştekin, G.E., Özteviz, A.B., (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerine Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23:61-85.
- Gümüştekin, G.E., Özteviz, A.B., (2005). “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1):271-288.
- Güneş, N. (2006). Anadolu Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Duygusal Tacize İlişkin Görüşleri ve Deneyimleri, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Güney, S., (2001). “Stres ve Stresle Başa Çıkma”, Yönetim ve Organizasyon, Ed. Salih Güney, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Hare, J., Pratt, C.C., Andrews, D., (1989). "Predictors of Burnout in Professional and Paraprofessional Nurses Working in Hospitals and Nursing Homes", International Journal of Nursing Studies, 25 (2):105-115.
- Harvey, M.G., Heames, J.T., Richey, R.G., Leonard, N., (2006). "Bullying: From the Playground to the Boardroom", Journal of Leadership and Organizational Studies, 12(3):1-11.
- Hecker, T. E., (2007). “Workplace Mobbing: A Discussion for Librarians”, Journal of Academic Librarianship, 33(4):439-445.

- Heim, C., Shugart, M., Craighead, W.E. & Nemeroff, C.B., (2010). "Neurobiological and Psychiatric Consequences of Child Abuse and Neglect", *Psychobiol.* 52:671–690.
- Holmlund-Rytkönen, M., Strandvik, T. (2005). "Stress in Business Relationships", *Journal of Business & Industrial Marketing*, 20(1):12-22.
- Hurst, F., (1994). "En Route Surveys' Travel, Tourism, and Hospitality Research- A Handbook for Managers and Researchers", Ritchie, J. ve Goeldner, C. (ed.), John Wiley and Sons Inc., New York, s.453-471.
- Işık, E. (2007). İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişisine Yönelik Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Jones, J.W., (1981). *The Burnout Syndrome*. London House Press, Illinois, pp:30-35.
- Kaçmaz, N., (2005). "Tümenmişlik (Burnout) Sendromu", İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt.68(1):29-32.
- Karahan, A., Görpınar, K., Özyürek, P., (2007). 'Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1):27-44.
- Karcıoğlu, F., Çelik, Ü.H., (2012). "Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1):59-75.

- Kaya, M., (2010), “Mobbing ve Mobbing Kurumsal Mücadele”, Maliye Uzmanları Derneği, s.170-175.
- Kaymaz, G. D., (2007). “İşyerinde Yıldıрма Eğilimleri: Bir Örnek Olay”, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Kaynak, T., (1996). “İnsan Kaynakları Planlaması”, 2 nci Baskı., Alfa Yayınları, İstanbul.
- Kılıç, S. T. (2006). Mobbing (İşyerinde Psikolojik Şiddet) Sanayi Sektöründe Yaşanan Mobbing Uygulamaları, Kişisel Etkileri, Örgütsel ve Toplumsal Maliyetleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Kırılmaz, A.Y., Çelen, Ü., Sarp, N., (2003) "İlköğretim'de Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Duyumu Araştırması", <http://ilkogretim-online.org.tr/vol2say1/v02s01a.htm>, Sayı:2(1):2-9.
- Kurtuluş, K.,(1996). Pazarlama Araştırmaları, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.
- Kocacık, F., (2001). “Şiddet Olgusu Üzerine”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2(1):1-7.
- Koç, H., Topaloğlu, M., (2010). Yönetim Bilimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Koç, H., (2007) “Lider Yöneticilik Davranışının Çeşitli Sektörlerde Farklılaşmasının Entelektüel Sermaye Kapsamında Analiz” Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

- Kotleras R. (2007). "The Workplace Mobbing of Highly Gifted Adults: An Unremarked Barbarism", *Advanced Development Journal*, 11:130-149
- Kurçer, M.A., (2005). "Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri", *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3):10-15.
- Lambie, G.W., (2007). "The Contribution of Ego Development Level to Burnout in School Counselors: Implications for Professional School Counseling", *Journal of Counseling & Development*, 85:82-88.
- Leymann, H. (1990). "Mobbing and Psychological Terror At Workplaces", *Violence and Victims*, 5:119–126.
- Leymann, H., (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2):165-184.
- Lichtenberg, P. A., Gibbons, T. A., Nanna, M. J., & Blumenthal, F., (1993). "Physician Detection of Depression in Medically ill Elderly", *The Journal of Aging and Mental Health*, 13:81–90.
- Loonstra, B., Brouwers, A., Tomic, W., (2009). "Feelings of Existential Fulfilment and Burnout Among Secondary School Teachers", *Teaching and Teacher Education*, 25:752–757
- Lukas, B. A., Menon, A., Bell, S.J., (2002). "Organizing for new product development speed and the implications for organizational stress", *Industrial Marketing Management*, 31:349-355.

- Lutgen-Sandvik, P. (2003). "The Communicative Cycle of Employee Emotional Abuse: Generation and Regeneration of Workplace Mistreatment", *Management Communication Quarterly*, May, 16(4):471-501.
- Luthans, F., (1992). *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw Hill Company.
- Mansur, F. A., (2008). *İşletmelerde Uygulanan Mobbingin Örgütsel Bağlılığa Etkisi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Marriner, A., Craigie, D., (1977). "Job Satisfaction and Mobility of Nursing Academicians", *Nursing Research*, 26 (5):349-360.
- Maslach, C., Jackson, S. E., (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, 2:99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). "The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It", San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., (2001). "Job Bournout", *Annual Review of Psychology*, 52:397-422.
- Maslach, C. (2003). "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention", *Current Directions in Psychological Science*, 12(5):189-192.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). "Early Predictors of Job Burnout and Engagement", *Journal of Applied Psychology*, 93:498–512.

- Matlin, M. W. (2004). "The Psychology of Women", 5th ed Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- McCarthy, B., (2006). Organizational Stress in Social Care, Doctoral Thesis, Nottingham Trent University.
- Mimaroğlu, H., Özgen, H., (2008). "Örgütlerde Güncel Bir Sorun: Mobbing", Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 9(15):175-200.
- Moberg, D. (1981). "Job Enrichment Through Symbol Management", California Management Review, 24(2):24-30.
- Montgomery, D. C., Blodget, J. G. & Barnes, J. H. (1996). "A Model of Financial Securities Salespersons' Job Stress", The Journal of Services Marketing, 10(3): 21-38. <http://dx.doi.org/10.1108/08876049610119776> (02/05/2014)
- Nagy, S., Davis, L.G., (1985). "Burnout: a Comparative Analysis of Personality and Environmental Variables", Psychological Reports, 57:1319-1326.
- Naktiyok, A., Karabey, C. N., (2005). "İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu", Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi, 19(2):179-198.
- Naktiyok, A., Kaygın, E., (2012). "Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 4(1), ISSN: 1309-8012.
- Okutan, M., Tengilimoğlu, D., (2002). "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 3:15-42.

- Onbaşıoğlu, M., (2004). “Stresle Baş Etmede Zihinsel Yöntemler”, Türk Psikoloji Bülteni, 34–35:103–127.
- Oruç, S.,(2007). “Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Özdamar, K. (2002). Paket programlar ile istatistiksel veri analizi. Kaan Yayınları, 4. Baskı, Eskişehir.
- Özdemir, A.K., Kılıç, E., Özdemir, D., Öztürk, M. ve Sümer, H., (2003). “Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Akademik Personelinde Tükenmişlik Ölçeğinin Üç Yıllık Arayla Değerlendirilmesi”, Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi, 6(1):14-18.
- Özdevecioğlu, M., Karadal, H., (2008). Örgütsel Davranışta Seçme Konular, İlke Yayınevi, Ankara, s.191.
- Özer, M.A., (2012). “Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı:Stres Yönetimi”, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 24:1-2.
- Özler, D.E., Atalay, C.G., Şahin, M.D., (2008) “Mobbing’in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22:30-39.
- Öztürk, V., Koçyiğit, Ç.S., Bal, Ç.E., (2011). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İş Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye

- Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1):84-98.
- Öztürk, Y., Türkmen, F., (2006). “Turizm İşletmelerinin Kriz Dönemlerinde Uyguladıkları Pazarlama Stratejilerine Yönelik Bir Araştırma”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, s.1.
- Özyer, K., Orhan, U., (2012) “Akademisyenlere Uygulanan Psikolojik Tacize Yönelik Ampirik Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, 12(4):511-518.
- Ören, N., Türkoğlu, H., (2006). “Öğretmen Adaylarında Tükenmişlik”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16:65-74.
- Pace, T.W., Negi, L.T., Adame, D.D., Cole, S.P., Sivilli, T.I., Brown, T.D., Issa, M.J., Raison, C.L., (2009). “Effect of Compassion Meditation on Neuroendocrine, Innate Immune and Behavioral Responses to Psychosocial Stress”, *Psychoneuroendocrinology* 34:87–98.
- Park, J. (2007). "Work stress and job performance", *Perspectives*, December, 5-7.
- Parker, S.K., (1998). “Enhancing Role Breadth Self- Efficacy: The Roles of Job Enrichment and Other Organizational Interventions”, *Journal of Applied Psychology*, 83(6):835-852.
- Patric, P.K.S., (1979). "Burnout: Job Hazard for Health Workers", *Hospital*, 16:87-90.
- Pehlivan, İ., (1991). “Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 24(2):791-802.

- Pehlivan, İ., (1994). "Stresle Başa Çıkmada Bireysel ve Örgütsel Stratejiler", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 27(2):803-815.
- Pehlivan, İ., (1995). Yönetimde Stres Kaynakları, Personel Geliştirme Merkezi Yayınları (PEGEM), Ankara 1995.
- Pehlivan, İ.(2000). Yönetimde Stres Kaynakları. Pegem Yayınları, Ankara: 1995. İş Yaşamında Stres. Pegem Yayınları, 1. Baskı. Ankara.
- Pines, A.M., Keinan, G., (2005). "Stress and Burnout:The Significant Difference", Personality and Individual Differences, 39:625-635.
- Piscopo, B., (1994). "Organizational Climate, Communication and Role Strain in Clinical Nursing Faculty", Journal of Professional Nursing, 10 (2):113-119.
- Polatçı, S., (2007). "Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)", Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Potts, M. K., Burnam, M. A., & Wells, K. B., (1991). "Gender Differences in Depression Detection: A Comparison of Clinical Diagnosis and Standardized Assessment", Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology, 3:609–615.
- Purvanova, R.K., Muros, J.P., (2010). "Gender Differences in Burnout: A Meta-analysis", Journal of Vocational Behavior, 77:168-185.
- Resch M., Schubinski,M., (1996). "Mobbing - Prevention and Management in

- Organizations”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2):300.
- Sabuncuoglu, Z., (1996). “Örgütsel Psikoloji”, Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları, 2. Baskı.
- Safaria, T., Othman, A. & Wahab, M. N. A. (2010). "Religious Coping, Job Insecurity and Job Stress Among Javanese Academic Staff: A Moderated Regression Analysis", *International Journal of Psychological Studies*, 2:159-169.
- Sarros, J. C. ve Densten, J. L. (1989). Undergraduate Students Stress and Coping Strategies. *Higher Education Research and Development*, 8(1):47-57.
- Schafer, Walter. (1987). *Stress Management For Wellness*. New York: Mc Graw Hill,
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzá'lez-Roma', V., & Bakker, A. B. (2002). “The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach”, *Journal of Happiness Studies*, 3:71–92.
- Sevinç, E.T., (2011). *Mobbing with a Gender Perspective: How Women Perceive, Experience and are Affected From It?*, A Thesis Submitted to Middle East Technical University, The Graduate School of Social Sciences, Ankara, Turkey.
- Shackman, A.J., Maxwell, J.S., McMenamin, B.W., Greischar, L.L., Davidson, R.J., (2011). "Stress Potentiates Early and Attenuates Late Stages of Visual Processing", *The Journal of Neuroscience*, 31(3):1156 –1161.
- Shonkoff, J.P., (2011). "Protecting Brains, Not Simply Stimulating Minds", *Science* 333:982–983.
- Shonkoff, J.P., Garner, A.S., (2012). "The Lifelong Effects of Early Childhood Adversity and Toxic Stress", *Pediatrics*, 129:232–246.

- Singh, Jagdip, Goolsby, Jerry R., ve Gary R. Rhoads. (1994), “Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives”, *Journal of Marketing Research*, Vol.XXXI, November, 558-569.
- Sökmen, A., (2005). “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1:1-27.
- Steptoe, A., Hamer, M., Chida, Y., (2007). “The Effects of Acute Psychological Stress on Circulating Inflammatory Factors in Humans: A Review and Meta-Analysis”, *Brain Behav. Immun.* 21:901–912.
- Stundin-Huard, D., Fahy, K., (1999). "Moral Distress, Advocacy and Burnout: Theorizing the Relationships", *International Journal of Nursing Practice*, 5(1):8–13.
- Sürgevil, O. (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama”, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü işletme Ana Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Sweeney, J.T., Summers, S.L., (2002). “ The Effect of the Busy Season Workload On Public Accountants’ Job Burnout”, *Behavioral Research in Accounting*, 14:223-245.

- Swider, B.W., Zimmerman, R.D., (2010). "Born to Burnout: A Meta-Analytic Path Model of Personality, Job Burnout and Work Outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 76:487–506.
- Tarakçı, E., Tütüncüoğlu, F., Tarakçı, D., (2012). "Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Öz-Yeterlilik ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Türkiye Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Dergisi*, 23(1):26-35
- Tepeci, M., Bildir, K., (2003). "Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu", 11. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi, s.959-972.
- Tetik, S., (2010). Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 12(18):81-89.
- Tınaz, P., (2006). "Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 3:11-22.
- Thomas, M. (2005). "Bullying Among Support Staff in a Higher Education Institution", *Health Education*, 105(4):273-288.
- Topaloğlu, M., Koç, H., ve Yavuz, E., (2007). "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Kamu-İş Dergisi*, 9(3):31-52.
- Topaloğlu, M., Tuna M., (1998). Örgütsel Stres ve Yönetimi, *G.Ü.T.T.E.F. Dergisi*, 1:158.

- Tuğrul, B., Çelik, E., (2002). "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik", Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12:1-11.
- Turunç, Ö., Çelik, M., (2010). "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi", Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi, 17(2):183-206, Manisa.
- Turan, F., (2006). İşyerinde Psikolojik Yıldıрма Olgusu ve Konuya İlişkin bir Araştırma T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Tutar, H., (2004); İşyerinde Psikolojik Şiddet, Platin Yayınları, 3. Baskı, Ankara.
- Tutar, H., (2004). "İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları", Atatürk Üniversitesi, Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2):101-128.
- Tutar, H., (2012). İşyerinde Psikolojik Şiddetle (Mobbing) Başa Çıkma Yolları", <http://www.canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/basa-cikma.htm>, (erişim tarihi: 10/10/2012).
- TÜİK (2012), Nüfus İstatistikleri, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist>.
- Tümekaya, S., (1996). "Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.
- Tüzüner, V.L., Özasan, B.Ö., (2011). "Hastanelerde İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 40(2):138-154, ISSN: 1303-1732.

- Tyler, P.A., Ellison, R.N., (1994). "Sources of Stress and Psychological Well-being in High-dependency Nursing", *Journal of Advanced Nursing*, 19 (3):469–476.
- Ural, A., Kılıç. İ., (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Uygur A., (1998). "Örgütlerde Kariyer Geliştirme ve Planlaması: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", *Gazi Üniv. Sosyal Bil. Ens.*, Yayınlanmamış Y. Lisans Tezi, Ankara.
- Uysal, H.T., Yavuz, K., (2013). "The Unseen Face of Mobbing In Organizations: Reverse Mobbing", *Turkish Studies-International Periodical For the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 8(8).
- Uzun, Ö., Yiğit, E., (2011). "Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1):181-213.
- Welk, U., Herforth, A., Kolb-Bachofen, V., Deinzer, R., (2008). "Acute Stress Induces Proinflammatory Signaling at Chronic Inflammation Sites", *Psychocom. Med.* 70:906–912.
- Wilson, M.G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R.J., Richardson, H. A., McGrath, A.L., (2004). "Work Characteristics and Employee Health and Well-Being: Test of a Model of Healthy Work Organization", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77:565-588.

- Wood, S.J. ve Wall, T.D. (2007). "Work Enrichment and Employee Voice in Human Resource Management Performance Studies", *International Journal of Human Resource Management*, 18(7):1335-1372.
- Wrobel, N. H., (1993). "Effects of Patient Age and Gender on Clinical Decisions", *Professional Psychology: Research and Practice*, 24:206–212.
- Yaman, E. (2009). *Yönetim Psikolojisi Açısından İşyerinde Psikoşiddet*, Ankara, Nobel Yayınları.
- Yaman, E. (2012). "A Scale of Mobbing Impacts", *Educational Sciences: Theory&Practice*-12(1), Winter, s.237-240
- Yamane, T. (2001). *Temel Örnekleme Yöntemleri. (Birinci Baskı)*. Çeviren: Alptekin Esin, M. Akif Bakır, Celal Aydın ve Esen Gürbüzsel. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Yavuz, H. (2007). *Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yavuz, E., Gürdoğan, A.,(2013). "Örgütlerde Psikolojik Şiddet Hizmet İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma", *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(4): 3-11
- Yılmaz, A., Özler, D.E., Mercan, N., (2008). "Mobbing ve Örgüt İklimi İle İlişkisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(26): 334-357.

- Yılmaz, A., Ekici, S., (2003). "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2):1-19.
- Yüçetürk, E., (2003). "Bilgi Çağında Örgütlerin Görünmeyen Yüzü: Mobbing", Kocaeli Üniversitesi İİBF, II. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildireler Kitabı, İzmir.
- Zapf, D., Einarsen, S. (2005). "Mobbing at Work: Escalated Conflicts in Organizations", In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets* (s. 237-270). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Zapf, D., Knorz, C., Kulla, M. (1996). "On the Relationship Between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2):215-238.
- Zann, J., (1980). "Burnout in adult lifelong learning", *The Adult Years*. 4(4):4-6.

EKLER

Ek- Anket Formu

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket, T.C. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda hazırlanan doktora tezinin bir parçası olup; “**İş Stresi Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Aracılık Rolü**”nün belirlenmesi için düzenlenmiştir. Vereceğiniz cevaplar sadece bilimsel bir araştırmanın 189ery tabanını oluşturmak için kullanılacaktır.

Araştırmaya göstereceğiniz ilgiye şimdiden teşekkür ederiz.

Yrd.Doç. Dr. Yücel EROL
Öğr.Gör. Menekşe ÖZTOPRAK
tarhan@baskent.edu.tr

(312) 2466666/1177

- | | | |
|-------------------------------------|--|---|
| Kuruluşun Türü: | <input type="checkbox"/> Kamu | <input type="checkbox"/> Özel |
| Cinsiyetiniz: | <input type="checkbox"/> Kadın | <input type="checkbox"/> Erkek |
| Eğitim Düzeyiniz: | <input type="checkbox"/> İlköğretim | <input type="checkbox"/> Ortaöğretim <input type="checkbox"/> Önlisans |
| | <input type="checkbox"/> Lisans | <input type="checkbox"/> Lisans Üstü |
| Medeni durumunuz: | <input type="checkbox"/> Bekar | <input type="checkbox"/> Evli |
| | <input type="checkbox"/> Boşanmış/ Dul | |
| Görevinizde Çalışma Süreniz: | <input type="checkbox"/> 1 yıldan az | <input type="checkbox"/> 1-3 Yıl |
| | <input type="checkbox"/> 4-7 yıl | <input type="checkbox"/> 8- 12 yıl <input type="checkbox"/> 13 yıl ve üzeri |
| Yaşınız: | <input type="checkbox"/> 20-25 | <input type="checkbox"/> 26-31 <input type="checkbox"/> 32-37 |
| | <input type="checkbox"/> 38-43 | <input type="checkbox"/> 44-49 <input type="checkbox"/> 50-55 |
| | <input type="checkbox"/> 56-61 | <input type="checkbox"/> 62 ve üzeri |
| Çocuğunuz var mı? | <input type="checkbox"/> Evet | <input type="checkbox"/> Hayır |

Soru formunda yer alan ifadelerle ilgili yanıtlarınızı verirken lütfen aşağıdaki ölçeği kullanınız.

1: Kesinlikle katılmıyorum

2: Katılmıyorum

3: Kısmen Katılıyorum

4: Katılıyorum

5: Kesinlikle Katılıyorum

1 Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar	1	2	3	4	5
2 Sözüünüz sürekli kesilir	1	2	3	4	5
3 Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar	1	2	3	4	5
4 Yüzünüze bağırılır ve yüksek sesle azarlanırsınız	1	2	3	4	5
5 Yaptığınız iş sürekli eleştirilir	1	2	3	4	5
6 Özel yaşamınız sürekli eleştirilir	1	2	3	4	5
7 Telefonla rahatsız edilebilirsiniz	1	2	3	4	5
8 Sözlü tehditler alırsınız	1	2	3	4	5
9 Yazılı tehditle gönderilir	1	2	3	4	5
10 Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir	1	2	3	4	5
11 İmalar yoluyla ilişki reddedilir	1	2	3	4	5
12 Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar	1	2	3	4	5
13 Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir	1	2	3	4	5
14 Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir	1	2	3	4	5
15 Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır	1	2	3	4	5
16 Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır	1	2	3	4	5
17 İnsanlar arkanızdan kötü konuşur	1	2	3	4	5
18 Asılsız söylentiler ortada dolaşır	1	2	3	4	5
19 Gülünç durumlara düşürülürsünüz	1	2	3	4	5
20 Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır	1	2	3	4	5
21 Psikolojik değerlendirme geçirmeniz için size baskı yapılır	1	2	3	4	5
22 Bir özüünüzle alay edilir	1	2	3	4	5
23 Sizi gülünç düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir	1	2	3	4	5
24 Dini veya siyasi görüşünüzle alay edilir	1	2	3	4	5
25 Özel yaşamınızla alay edilir	1	2	3	4	5
26 Milliyetinizle alay edilir	1	2	3	4	5
27 Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız	1	2	3	4	5
28 Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır	1	2	3	4	5
29 Kararlarınız sürekli sorgulanır	1	2	3	4	5
30 Alçaltıcı isimlerle anılırsınız	1	2	3	4	5
31 Cinsel imalarda bulunulur	1	2	3	4	5
32 Sizin için hiçbir özel görev yoktur	1	2	3	4	5
33 Size verilen işler geri alınır	1	2	3	4	5
34 Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir	1	2	3	4	5
35 Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir	1	2	3	4	5

36 İsiniz sürekli değiştirilir	1	2	3	4	5
37 Özgüveninizi etkileyecek işler verilir	1	2	3	4	5
38 İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir	1	2	3	4	5
39 Size mali yük getirecek genel zararlara neden olunur	1	2	3	4	5
40 Eviniz ya da işyerinize zarar verilir	1	2	3	4	5
41 Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız	1	2	3	4	5
42 Fiziksel şiddet tehditleri yapılır	1	2	3	4	5
43 Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır	1	2	3	4	5
44 Fiziksel zarar verilir	1	2	3	4	5
45 Doğrudan cinsel taciz yapılır	1	2	3	4	5

STRES DÜZEYİ BELİRLEME ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki sorulan, şu anki işinizi göz önünde bulundurarak yanıtlayınız.

1- Şu anki iş yükünüzle ilgili duygunuz?

- a) Beni çok fazla zorluyor ve bunaltıyor
- b) Beni çok bunaltıyor
- c) Beni zorluyor
- d) Beni biraz zorluyor
- e) Beni hiç bunaltmıyor

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

- a) İşte kalıp bitirmeye çalışırım
- b) Çok azını bırakırım
- c) Genellikle büyük bir bölümünü bitiririm
- d) Ancak bir bölümünü bitiririm
- e) Çoğunlukla yapmam gereken her şeyi zamanında bitiririm

3- "Bazı iş arkadaşlarımla veya aşımla çalışmak güçtür". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

- a) Çoğunlukla çok fazla güç bulurum
- b) Çok güç bulurum
- c) Bazen güç bulurum
- d) Çok az güç bulurum
- e) Çok olumlu bulurum

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

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) Çoğu zaman katılıyorum
- c) Zaman zaman katılıyorum
- d) Nadiren katılıyorum
- e) Hiçbir zaman katılmıyorum

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

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) Çoğu zaman katılıyorum
- c) Zaman zaman katılıyorum
- d) Nadiren katılıyorum
- e) Hiçbir zaman katılmıyorum

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

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) Çoğu zaman katılıyorum
- c) Zaman zaman katılıyorum
- d) Nadiren katılıyorum
- e) Hiçbir zaman katılmıyorum

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

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) Çoğu zaman katılıyorum
- c) Zaman zaman katılıyorum
- d) Nadiren katılıyorum
- e) Hiçbir zaman katılmıyorum

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

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) Çoğu zaman katılıyorum
- c) Zaman zaman katılıyorum
- d) Nadiren katılıyorum
- e) Hiçbir zaman katılmıyorum

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

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) Çoğu zaman katılıyorum
- c) Zaman zaman katılıyorum
- d) Nadiren katılıyorum
- e) Hiçbir zaman katılmıyorum

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

- a) Tamamıyla katılıyorum
- b) Çoğu zaman katılıyorum
- c) Zaman zaman katılıyorum
- d) Nadiren katılıyorum
- e) Hiçbir zaman katılmıyorum

TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki değerlendirme ölçeğini dikkate alarak, size en uygun gelen seçeneğe (X) işareti koyunuz. Unutmayınız ki, anket kapsamında vereceğiniz cevaplar, sizin düşüncelerinizi yansıtacaktır. Bu yüzden, bu ankette verilmesi gereken ne doğru ne de yanlış cevap vardır.

	İFADELER	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Çok az	Hiç
1	İş yerinde işimden soğumuş hissediyorum	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü ruhen yorgun hissediyorum	1	2	3	4	5
3	Her iş günü uyandığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağım hissine kapılıyorum	1	2	3	4	5
4	Bütün gün iş yerinde insanlarla çalışmak bende gerginliğe sebep oluyor	1	2	3	4	5
5	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
6	İş yerimde işimden dolayı hayal kırıklığı yaşıyorum	1	2	3	4	5
7	İşimin gereklerini layıkıyla yerine getirdiğimi düşünüyorum	5	4	3	2	1
8	İş yerimde insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.	1	2	3	4	5
9	İşimde yolun sonuna geldiğim hissine kapılıyorum	1	2	3	4	5
10	İşim gereği karşılaştığım insanları iyi tanırım, iyi iletişim kurarım ve ne hissettiklerini hemen anlayabilirim	5	4	3	2	1
11	İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerine çok kolay ve etkili çözüm yolları bulabilirim	5	4	3	2	1
12	İş çevremdeki insanların hayatlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum	5	4	3	2	1
13	Kendimi çok çalışkan ve verimli hissediyorum	5	4	3	2	1
14	İş çevremde karşılaştığım insanlarla çok rahat bir iletişim ortamı oluşturabilirim	5	4	3	2	1
15	İş çevremde karşılaştığım insanlarla yaptığım çalışmalardan sonra faydalı olduğuma inandığım için kendimi neşeli hissederim	5	4	3	2	1
16	İş yerimde bir çok kayda değer başarı elde ettim	5	4	3	2	1
17	İşimde karşılaştığım duygusal problemleri çok sakin bir şekilde çözerim.	5	4	3	2	1
18	İş yerimde işim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum	1	2	3	4	5
19	Bu iş yerinde işe başladığımdan beri insanlara karşı daha duygusuz ve hissiz olmaya başladım.	1	2	3	4	5
20	Bu iş yerinde yaptığım işlerin beni duygusal olarak olumsuz etkilemesinden endişeliyim.	1	2	3	4	5

21	İş yerimde karşılaştığım insanların yaşadığı problemler umurumda değil	1	2	3	4	5
22	İş çevremdeki insanların yaşadıkları problemlerden beni sorumlu tuttuklarını hissediyorum	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

1997 yılında Anadolu Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünü bitirdi. 2001 yılında Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Muhasebe ve Ticaret Eğitimi Anabilim Dalı Büro Yönetimi Eğitiminde Yüksek Lisans derecesini aldı. 2001-2002 yılında Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Bölümünde özel öğrenci olarak ders aldı. 2002-2004 yılları arasında Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Bölümünde doktora derslerini tamamladı. 2009 yılından itibaren Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında doktora eğitimine devam etmektedir.

Yazışma Teknikleri Örnekler ve Uygulamalar, Sekreterlik Bilgisi ve Klavye Teknikleri kitaplarının yazarıdır. Ulusal ve uluslararası dergide yayınlanmış makaleleri ve bilimsel toplantılarda sunuları mevcuttur.

Genel İşletme, Örgütsel Davranış, İnsan Kaynakları Yönetimi, İşlemler/Üretim Yönetimi, İşletme Yönetimi I, İşletme Yönetimi II, Klavye Teknikleri, Bürolarda Teknoloji Kullanımı, Yazışma Teknikleri, Raporlama/Rapor Yazma Teknikleri, Büro ve Arşiv Yönetimi/Büro Yönetimi, Bilgisayara Giriş, Bilgisayar Uygulamaları –I-II-III, Uygulamalı Kelime İşlem, Sekreterlik Bilgisi, Yönetici Asistanlığı, Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları, Dosyalama ve Arşivleme Teknikleri ve Örnek Olay Analizi derslerini vermektedir.

Özelleştirme İdaresi Başkanlığı, Devlet Tiyatroları Genel Müdürlüğü, Bilgi Teknolojileri Kurumu, Sivil Savunma Müsteşarlığı, İlbank Türkiye Genelindeki Bölge Müdürlükleri, Başkent Üniversitesi Sekreterleri, Başkent Üniversitesi Büro Yönetimi

Sertifika Programı, CHP Sekreterleri, KOSGEB Sekreterleri ve Başkent Üniversitesi Hastanesi İdari Personeline hizmet içi eğitimler vermiştir.

1994 yılından itibaren Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunda Öğretim Görevlisi olarak çalışmaya devam etmekte, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programının Başkanlığını yürütmekte ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Kurul Üyesi olarak görev yapmaktadır.