

**T. C.**  
**KARABÜK ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI**

**ÇOCUK SAHİBİ ÇALIŞAN KADINLARIN STRES**  
**DÜZEYLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE**  
**ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**

**Gökçe DERİN GÜVEN**

**Tez Danışmanı**

**Doç. Dr. Sinan YILMAZ**

**Karabük**

**HAZİRAN/2019**

**T. C.**  
**KARABÜK ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI**

**ÇOCUK SAHİBİ ÇALIŞAN KADINLARIN STRES**  
**DÜZEYLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE**  
**ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**

**Gökçe DERİN GÜVEN**

**Tez Danışmanı**

**Doç. Dr. Sinan YILMAZ**

**Karabük**

**HAZİRAN/2019**

# İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER .....	1
TEZ ONAY FORMU.....	5
DOĞRULUK BEYANI .....	6
ÖNSÖZ .....	7
ÖZ.....	8
ABSTRACT.....	9
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	10
ARCHIVE RECORD INFORMATION .....	11
KISALTMALAR .....	12
ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI.....	13
ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ .....	13
EVREN VE ÖRNEKLEM .....	14
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	15
ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	18
GİRİŞ .....	19
BİRİNCİ BÖLÜM .....	22
STRES KAVRAMI.....	22
1.1. STRES VE ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMI .....	22
1.1.1. Stres Kavramının Tanımı .....	23
1.1.2. Örgütsel Stres Kavramının Tanımı.....	25
1.2. STRES KAYNAKLARI.....	26
1.2.1. Kişisel Stres Kaynakları.....	26
1.2.1.1. Kişinin Farklı Rollerinin Olması .....	27
1.2.1.2. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri .....	27

1.2.1.3.	Yaşam ve Kariyer Değişiklikleri.....	30
1.2.1.4.	Ev İçi Sorumlulukların Yarattığı Stres Kaynakları .....	30
1.2.2.	Örgütsel Stres Kaynakları .....	31
1.2.2.1.	Başkalarından Sorumlu Olmak.....	32
1.2.2.2.	Kontrol Yokluğu.....	32
1.2.2.3.	Uygun Olmayan Çalışma Koşulları.....	33
1.2.2.4.	Rol Çatışması.....	33
1.2.2.5.	Rol Belirsizliği.....	34
1.2.2.6.	Görev Karmaşıklığı.....	35
1.2.2.7.	Cinsel Taciz.....	36
1.2.3.	Çevresel Stres Kaynakları.....	36
1.2.3.1.	Ekonomik Sorunlar.....	37
1.2.3.2.	Politik Belirsizlikler .....	38
1.2.3.3.	Teknolojik Yenilikler .....	38
1.2.3.4.	Sosyo-Kültürel Değişiklikler .....	39
1.3.	STRESİN SONUÇLARI.....	39
1.3.1.	Bireysel Stres Sonuçları.....	40
1.3.1.1.	Stresin Fiziksel Sonuçları .....	40
1.3.1.2.	Stresin Psikolojik Sonuçları .....	41
1.3.1.3.	Stresin Davranışsal Sonuçları .....	41
1.3.2.	Örgütsel Stres Sonuçları .....	42
1.3.2.1.	Tutum.....	42
1.3.2.2.	Performans.....	43
1.3.2.3.	İşten Ayrılma .....	43
1.4.	STRES YÖNETİMİ STRATEJİLERİ.....	44
1.4.1.	Bireysel Stres Yönetimi Stratejileri.....	44


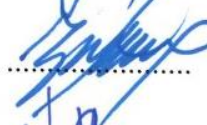
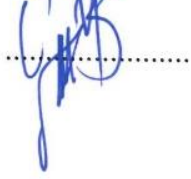
1.4.1.1. Rahatlama ve Meditasyon .....	44
1.4.1.2. Biyolojik Geri Bildirim .....	45
1.4.1.3. Zaman Yönetimi .....	45
1.4.1.4. Düzenli Beslenme .....	46
1.4.1.5. Olumlu Düşünmeyi Öğrenme .....	47
1.4.1.6. Egzersiz .....	47
1.4.1.7. Profesyonel Destek Alma .....	48
1.4.2. Örgütsel Stres Yönetimi Stratejileri .....	48
1.4.2.1. İş Rotasyonu .....	48
1.4.2.2. Belirsizliği Azaltmak .....	49
1.4.2.3. Etkili Performans Değerlendirme ve Ödüllendirme Sistemi .....	49
1.4.2.4. İşin Yeniden Tasarımı .....	50
1.4.2.5. İş Güvenliği .....	50
1.4.2.6. Destekleyici Örgüt Kültürü Oluşturabilmek .....	51
1.4.2.7. Esnek Yer ve Zaman Uygulamaları .....	51
1.4.2.8. Personel Destek Programı .....	52
<b>İKİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>53</b>
<b>TÜKENMİŞLİK KAVRAMI .....</b>	<b>53</b>
<b>2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI .....</b>	<b>53</b>
2.1.1. Tükenmişliğin Tanımı .....	53
2.1.2. Tükenmişliğin Ortaya Çıkış Nedenleri .....	54
2.1.3. Tükenmişliğin Evreleri .....	58
2.1.4. Tükenmişlik Modelleri .....	59
2.1.4.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli .....	59
2.1.4.2. Maslach Tükenmişlik Modeli .....	60
2.1.4.3. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli .....	61

2.1.4.4. Meier Tükenmişlik Modeli .....	62
2.1.4.5. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli .....	62
2.1.4.6. Pines Tükenmişlik Modeli .....	63
2.2. TÜKENMİŞLİĞİ ÖNLEYİCİ TEDBİRLER.....	63
2.3. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI .....	65
2.4. STRES VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ.....	66
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	69
STRESİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ÜZERİNE ETKİSİ.....	69
3.1. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	69
3.1.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirliğine Yönelik Bulgular.....	69
3.1.2. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular .....	74
3.1.3. Stres Düzeyinin Kadınların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması .....	75
3.1.4. Tükenmişlik Düzeyinin Kadınların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması .....	82
3.1.5. Stres ve Tükenmişlik İlişkinine İlişkin Bulgular .....	89
3.1.6. Stresin Tükenmişlik Düzeyi Üzerindeki Etkisi .....	90
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	94
KAYNAKLAR .....	104
TABLolar LİSTESİ .....	128
EKLER LİSTESİ.....	130
ÖZGEÇMİŞ .....	132

## TEZ ONAY SAYFASI

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Gökçe DERİN GÜVEN'e ait "Çocuk Sahibi Çalışan Kadınların Stres Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından Sosyoloji/SAÜ Ortak Lisansüstü eğitim programı tezi olarak oybirliği / oyçokluğu ile kabul/~~red~~ edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı	:Doç. Dr. Sinan YILMAZ	
Üye	:Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZCAN	
Üye	:Dr. Öğr. Üyesi Yusuf Sinan ZAVALSIZ	

Tez Sınavı Tarihi: 18/06/2019

## DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

**Adı Soyadı** : Gökçe DERİN GÜVEN

**İmza** :





## ÖNSÖZ

Öncelikle tezimin hazırlanma sürecinde desteğini esirgemeyen, akademik donanımına ve geri bildirimlerine her zaman güvendiğim için en başından beri danışmanım olmasından dolayı motive olduğum, yoğun iş temposu arasında değerli vakitlerini ayırarak çalışmam boyunca bana doğru yolu göstererek yapıcı bir şekilde beni yönlendiren tez danışmanım Doç. Dr. Sinan YILMAZ'a sonsuz şükranlarımı sunar, tez savunma jürisinde görev alan değerli hocalarıma ayrı ayrı çok teşekkür ederim.

Mesleki hayatımda tecrübelerinden yararlandığım, desteklerini hiçbir zaman eksik etmeyen ve iş-okul hayatını yürütme ikileminde yüksek lisansa başlamamda hatırı sayılır payı olan değerli müdürüm Bayhan ATEŞ başta olmak üzere; araştırma boyunca verdikleri destekten dolayı birlikte çalıştığımız diğer müdürlerime, mesai arkadaşlarıma ve hayatımda her önemli zamanımda yanımda olan can dostum Eylem'e çok teşekkür ederim.

Beni bugünlere getiren, hayatım boyunca desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen canım anneme, çınar ağacım babama ve biricik kardeşime sonsuz teşekkür ederim.

Son olarak;

Buraya çok şey yazabilirim ama 'az aslında çoktur' cümlesinin 'çok' kısmını kendime saklayarak; bu hayattaki en büyük şansım olan çok sevdiğim eşim Erkan GÜVEN'e teşekkürlerin en büyüğünü borç bilir, en büyük teşekkürlerimi ederim.

**Gökçe DERİN GÜVEN**

## ÖZ

Kadınların iş yaşamlarında ve özel hayatlarında rollerinin sürekli olarak değişmesi ve sorumluluklarının artması kadın çalışanların stres ve tükenmişlik gibi olumsuz durumlarla karşılaşmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Kadın rollerindeki çeşitlilik nedeniyle ortaya çıkan stres ve tükenmişlik, kadınların sorumluluklarının fazla olmasından kaynaklandığı sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Kadın çalışanlar, hem ev içindeki sorumluluklar hem de iş hayatındaki sorumluluklar arasında sıkışıp kalmakta ve yaşamış oldukları stres, belli bir süre sonra tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir. Bu durum çocuğu olan kadınlarda daha olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir.

Bu çerçevede çocuğu olan çalışan kadınların yaşamış oldukları stresin, tükenmişlik düzeylerine olası etkisini belirlemek amacıyla Karabük ili ve bağlı ilçelerinde bir alan çalışması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Analizler sonucunda kadınların stres ve tükenmişlik düzeylerinin demografik özellikleri açısından farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Araştırma hipotezlerinin testi için yapılan analizlerde ise stresin, kadınların tükenmişlik düzeylerini etkilediği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Kadın, Stres, Tükenmişlik, Karabük

## **ABSTRACT**

The continuous change in women's roles in their business and private lives and their increasing responsibilities make it inevitable for women employees to face negative situations such as stress and burnout. Stress and burnout due to the diversity in female roles reveal that women are responsible for their responsibilities. Female employees are stuck between both responsibilities in the home and responsibilities in business life, and the stress they have experienced may cause them to experience burnout after a while. This situation may have more negative consequences for women with children.

In this context, a field study was carried out in Karabük provinces and affiliated districts in order to determine the possible effects of stress on burnout levels of working women. The data were analyzed by SPSS statistical package program. As a result of analyzes, it was determined that the stress and burnout levels of women differ in terms of demographic characteristics. In the analysis of the research hypotheses, it was determined that the stress affected the burnout levels of women.

**Key Words:** Female, Stress, Burnout, Karabuk

## ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

<b>Tezin Adı</b>	Çocuk Sahibi Çalışan Kadınların Stres Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi
<b>Tezin Yazarı</b>	Gökçe DERİN GÜVEN
<b>Tezin Danışmanı</b>	Doç. Dr. Sinan YILMAZ
<b>Tezin Derecesi</b>	Yüksek Lisans Tezi
<b>Tezin Tarihi</b>	18/06/2019
<b>Tezin Alanı</b>	Sosyoloji Anabilim Dalı
<b>Tezin Yeri</b>	KBÜSBE – KARABÜK
<b>Tezin Sayfa Sayısı</b>	132
<b>Anahtar Kelimeler</b>	Kadın, Stres, Tükenmişlik, Karabük

## ARCHIVE RECORD INFORMATION

<b>Name of the Thesis</b>	The Effects of Working Women with Children on the Burnout Levels of Stress
<b>Author of the Thesis</b>	Gökçe DERİN GÜVEN
<b>Advisor of the Thesis</b>	Doç. Dr. Sinan YILMAZ
<b>Status of the Thesis</b>	Master Degree
<b>Date of the Thesis</b>	18/06/2019
<b>Field of the Thesis</b>	Sociology of Department
<b>Place of the Thesis</b>	KBÜSBE – KARABÜK
<b>Total Page Number</b>	132
<b>Keywords</b>	Women, Stress, Burnout, Karabük



## KISALTMALAR

<b>H</b>	: Hipotez
<b>KBÜ</b>	: Karabük Üniversitesi
<b>KMO</b>	: Örneklem Yeterlilik Oranı
<b>MEB</b>	: Milli Eğitim Bakanlığı
<b>SGK</b>	: Sosyal Güvenlik Kurumu
<b>Ö</b>	: Örgütsel Stres
<b>T</b>	: Tükenmişlik
<b>SS</b>	: Standart Sapma

## ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

İnsan varlığının ayrılmaz bir parçası olan stresin, bireylerin yaşamları üzerinde büyük bir etkisi olduğu söylenmektedir. Bireyler, zamanlarının çoğunluğunu iş yerinde geçirdiklerinden, iş yeri güçlü bir stres yaratan unsur olarak düşünülmektedir. Ancak çocuk sahibi kadın çalışanlar için bu durum biraz daha farklı boyutlara gelmektedir. Çocuk sahibi kadın çalışanlar için yalnızca iş yeri değil, ev içindeki sorumluluklar da önemli derecede stres faktörü olarak görülmektedir. Kadınların iş yerinde, evde ve diğer yerlerde rollerinin sürekli olarak değişmesi ve sorumluluklarının artması kadın çalışanların tükenmişlik düzeylerini de kaçınılmaz bir biçimde artırmaktadır. Bu çalışmada, Karabük İli ve bağlı bazı ilçelerinde faaliyette bulunan kamu kuruluşlarında çalışan çocuk sahibi kadınların yaşamış oldukları olası stresin, kadınların tükenmişlik düzeylerine hangi düzeyde ve ne şekilde etkilediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

## ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Bilimsel araştırmalarda verilerin amaca uygun bir biçimde ve en ekonomik olarak toplanması ve çözümlenmesi araştırma modeli olarak ifade edilmektedir (Karasar, 2011, s. 77). Bu kapsamda Karabük ili ve bağlı ilçelerinde gerçekleştirilen bu araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli, herhangi bir olguyu veya o olguyla ilişkili bireylerin özelliklerini tasvir etmeyi amaçlayan bir araştırma modelidir. Tarama modellerinin nitel ve nicel olmak üzere iki türü vardır. Araştırmada nicel araştırma yaklaşımı tercih edilmiştir (Büyüköztürk, vd., 2010, s. 17). Nicel çalışmalar, istatistiki testler yapılarak çıkan sonuçların yorumlanmasına katkı sağlayabilen çalışmalardır. Nicel çalışmalar göreceli olarak daha hızlı uygulanabilmekte ve tekrar edilebilir özelliktedirler (Ulus vd., 2010, s. 44).

Araştırmanın bağımsız değişkeni kadınların stres düzeyidir. Bağımlı değişken ise kadınların tükenmişlik düzeyleridir. Bilimsel çalışmalarda hipotezler belirlenmişse ve bu hipotezlerin test edilmesi amaçlanıyorsa niceliksel araştırmaların yapılmasının daha doğru sonuçlar verebileceği ifade edilmektedir (Padem vd., 2012, s. 58). Hipotez, araştırma problemi çerçevesinde ve problemin varlığını desteklemek için geçici olarak öne sürülen bir önermeler olarak tanımlanmaktadır. Bu süreçte bilgiler araştırmacı tarafından toplanarak ve analiz edilerek öne sürülen hipotezlerin doğruluğu ortaya konulmaya çalışılır. Böylece araştırma problemini destekleyen veya desteklemeyen

hipotezler kanıtlanmaya çalışılmaktadır (Erdem, 2007, s. 47). Bu kapsamda araştırmada ön görölen hipotezler aşağıda sunulmuştur;

- **H<sub>1</sub>**. Kadınların yaşamış oldukları stres düzeyi, tükenmişlik düzeyini etkilemektedir.
- **H<sub>2</sub>**. Kadınların yaşamış oldukları stres düzeyi alt boyutları, tükenmişlik düzeyinin duyarsızlaşma boyutunu etkilemektedir.
- **H<sub>3</sub>**. Kadınların yaşamış oldukları stres düzeyi alt boyutları, tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme boyutunu etkilemektedir.
- **H<sub>4</sub>**. Kadınların yaşamış oldukları stres düzeyi alt boyutları, tükenmişlik düzeyinin başarı duygusunun azalması boyutunu etkilemektedir.

## EVREN VE ÖRNEKLEM

Nicel çalışmalarda alan çalışması belli bir zümre üzerinde yapılmakta ve ortaya konulan sonuçlar araştırmaya konu olan kitlenin tümüne genellenmektedir. Bu çerçevede evren; araştırmada cevabının arandığı problem veya problemlere cevap verebileceği düşünölen, hacmi büyük olması durumunda örneklem yoluyla küçük birimi seçilebilen ve elde edilen sonuçların genellenebildiği grup olarak tanımlanabilir (Karasar, 2011, s. 110). Bu tanımdan hareketle araştırmanın evrenini; Karabük ili ve bağlı ilçelerindeki kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan kadınlar oluşturmaktadır.

Kadınların çalışma koşullarından kaynaklanan durumlar, cevap alma oranının düşük olması, zamanın kısıtlı olması, maliyet vb. nedenlerden dolayı evrende örneklemeye başvurulmuştur (Altunışık vd., 2010, s. 27-142). Örneklem; evrenden seçilmek üzere araştırma problemine cevap vereceği ön görölen, sınırları belli ve kurallara dayalı olarak belirlenen alt birimler olarak tanımlanabilir. Örneklem hesaplandıktan sonra araştırma bu alt birimlere uygulanmakta ve ortaya çıkan sonuçlar genele uyarlanmaktadır (Karasar, 2011, s. 110; Özen ve Gül, 2007, s. 397). Bu araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerinden olan kolayda örnekleme tekniği uygulanmıştır. Kolayda örnekleme, araştırmaya kimin dahil edileceğinin araştırmacının kararına göre belirlendiği bir örnekleme çeşididir (Nakip, 2013, s. 204).

Literatürde örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde kullanılan değişkenlerin dikkate alınması gerektiği ifade edilmektedir. Dolayısıyla araştırmada örneklem büyüklüğünün, değişkenlerin en az beş katı kadar olması gerektiği belirtilmektedir



(Tavşancıl, 2002, s. 51). Ancak evrenin büyüklüğü ve güven düzeyi gözönüne alınarak araştırmacılar çeşitli örneklem hesaplama formülleri geliştirmişlerdir (Ryan, 1995, s. 36; Sekaran, 2003, s. 119). Bu çerçevede evren büyüklüğünün bilinmesi durumunda genel olarak kabul görmüş olan aşağıdaki formül kullanılarak örneklem hacmi hesaplanmıştır (Arıkan, 2005, s. 87).

$$n = \frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Yukarıdaki formülde veriler yerine konulduğunda bir evrenin  $\alpha=0.05$  anlamlı olması ve  $\pm\%5$  hata payının hedeflenmesi durumunda araştırmaya dahil edilmesi gereken kişi sayısının 384 olduğu ortaya çıkmaktadır (Yamane, 2001, s. 116-117; Baş, 2010, s. 41; Davis ve Cosenza, 1998, s. 28). Ancak araştırma kapsamında 412 çalışan kadına ulaşılmıştır.

## ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Karabük ili ve bağlı bazı ilçelerinde çalışan kadınların stres ve tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Anket, araştırma problemini ortaya koyacak soruların kullanılarak şekillendirilmesi ve örneklemden doğru bilgileri almak için tasarımı yapılmış yapısal formlardır (Nakip, 2013, s. 173). Araştırmada kullanılan anket 3 bölüm şeklinde tasarlanmıştır. Birinci bölümde araştırmaya katılan kadınlara ilişkin 7 tanımlayıcı soruya yer verilmiştir. İkinci bölüm, kadınların stres düzeyini belirleyen ve 17 maddeden oluşan stres ölçeğinden oluşmaktadır. Bu ölçek, Theorell vd. (1998) tarafından geliştirilen ve Yıldırım vd. (2011) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği test edilen ölçektir. Yazarların test ettiği ölçek *İş Yükü* (6 soru) *Karar Verme* (2 soru), *Sosyal Destek* (6 soru) ve *Beceri Kullanımı* (3 soru) olmak üzere 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlardan iş yükü; işin niteliğini ortaya koyan ifadeler meydana gelmektedir. Karar verme; iş yerindeki karar verme yetkisini belirten ifadelerden meydana gelmektedir. Sosyal destek; iş yerindeki arkadaşlık ve yönetim ilişkilerinin yanı sıra iş yerindeki olumlu atmosferi ortaya koyan ifadelerden meydana gelmektedir. Beceri kullanımı ise; katılımcıların işle ilgili bilgi ve becerilerini ifade eden özelliklerden meydana gelmektedir.

Üçüncü bölümde, kadınların tükenmişlik düzeylerini ortaya koymak için 13 ifadeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Bu ölçek Çapri vd.

(2011) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarından alınmıştır. Yazarların test etmiş olduğu Maslach Tükenmişlik Envanteri 16 ifadeden oluşmaktadır. Ancak Türkçeye uyarlamasında yapı ölçeği geçerliliği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, 13 maddeden oluşan 3 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Maslach Tükenmişlik Envanteri; *Duyarsızlaşma* (4 soru), *Tükenme* (5 soru) ve *Başarı Duygusunun Azalması* (4 soru) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlardan duyarsızlaşma; yapılan işin önem ve potansiyel yararı konusunda bireylerin yaşamış oldukları kuşkulardan dolayı sözkonusu işe karşı göstermiş oldukları ilginin düzeyini ortaya koyan ifadelerden oluşmaktadır. Tükenme; yapılan işten duygusal ve fiziksel anlamda yılgınlığı belirten ifadelerden meydana gelmektedir. Başarı duygusunun azalması ise; yapılan işten verim elde edilmediği ve karar verme özgürlüklerinin olmadığını ortaya koyan ifadelerden oluşmaktadır. Ölçek ifadeleri “1-Kesinlikle Katılmıyorum; 5-Kesinlikle Katılıyorum” 5’li Likert ölçeği formatında puanlandırılmıştır (Özdamar, 2004, s. 145).

Araştırmaya katılan kadınlardan elde edilen veriler, SPSS istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Bu çerçevede öncelikle araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerlikleri ve güvenilirlikleri analiz edilmiştir (Christensen vd., 2015, s. 154). Yapı geçerliliği, analize konu olan veri setinin ne olduğunu açıklamakta olup bunun test edilmesinde en yaygın kullanılan yöntemlerin başında faktör analizi gelmektedir. Faktör analizi; doğrulayıcı ve açıklayıcı (açımlayıcı) olmak üzere iki türden meydana gelmektedir. Doğrulayıcı faktör analizi önceden kullanılan bir veri setinin, sonraki çalışmalarda kullanılması sonucunda orijinal faktör yapısını gösterip göstermediğini analiz etmeyi ifade etmektedir. Açıklayıcı faktör analizi ise bir dilden başka bir dile çevrilen bir ölçeğin boyutlarını ortaya koyan maddelerin serbest bırakılması sonucu faktör yapısının ortaya çıkarılmasıdır (Yaşlıoğlu, 2017, s. 75). Dolayısıyla yapılan araştırmanın özelliğine bağlı olarak çalışmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliliğini belirlemek için açıklayıcı faktör analizi tekniği tercih edilmiştir (Büyüköztürk, 2004, s. 117).

Açıklayıcı faktörde iki önemli değer bulunmaktadır. Bu değerlerden Barlett değeri; veri toplama sonucunda elde edilen verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemektedir. Bartlett değerinin  $p < 0,05$  ya da  $p < 0,01$  olması veri setinin faktör analizine uygun olduğuna işaret etmektedir (Hair vd., 2010, s. 99). İkinci bir değer olan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ise, veri setinden bulunan değişkenlerin hangi

düzyeyde ortak olduğunu gösteren bir değerdir. KMO değerinin 0,60'ın üzerinde olması veri setinin faktör analizi için uygun olduğu anlamına gelmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013, s. 53). Ancak Hair vd. (2010, s. 99), KMO değerinin 0,50 veya 0,50'nin üzerinde olması gerektiğini ifade etmektedirler ve KMO değeri 0,50'nin altında olan veri setlerinin değerlendirmeye uygun olmadığını belirtmektedirler.

KMO değerinin kabul edilebilir düzeyde çıkması durumunda özdeğeri 1'den büyük olan faktörler dikkate alınarak, ölçüm aracının kaç faktörden meydana geldiği saptanmaktadır (Erdoğan, 2003, s. 358). Faktör sayılarını elde etmek için ise literatürde yaygın kullanımı bulunan ve yorumlama kolaylığı olan dikey (ortagonal) döndürme yöntemlerinden Varimax Döndürme Yöntemi tercih edilmiştir. Varimax döndürme yöntemi, az değişikenden hareketle faktör varyanslarının yüksek çıkmasını sağlayabilmektedir (Tavşancıl, 2002, s. 50).

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olup olmadığına karar vermek için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Kavram olarak güvenilirlik, veri toplama araçlarının test edilmesi sürecinde, yapılan ölçümlerin tekrarlanabilir sonuçlar vermesi veya tekrarlardaki tutarlılığı ifade etmektedir (Ural ve Kılıç, 2013, s. 280; Alpar, 2010, s. 411). Başka bir deyişle güvenilirlik; zamandaki değişmezlik ölçüsü olarak değerlendirilmektedir (Tavşancıl, 2004, s. 148). Güvenilirlik analizi için ise sosyal bilimlerde en çok tercih edilen Alfa katsayısı (Cronbach Alpha) kullanılmıştır (Erkuş, 2009, s. 132; Özdamar, 2004, s. 623). Stres düzeyi ölçeğinin güvenilirlik katsayısı  $\alpha=0,892$  ve tükenmişlik düzeyi ölçeğinin güvenilirlik katsayısı  $\alpha=0,876$  olarak tespit edilmiştir. Alfa katsayıları dikkate alınarak araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının oldukça güvenilir olduğuna karar verilmiştir (Akgül ve Çevik, 2003, s. 436).

Ölçeklerin yapısal geçerlikleri ve güvenilirlikleri analiz edildikten sonra üzerine anket çalışması yapılan kişilerin demografik özellikleri ve ölçüm araçlarındaki ifadelere verdikleri cevaplar analiz edilmiştir. Bu kapsamda yapılan betimsel analizler frekans ve aritmetik ortalama olmak üzere iki farklı türden oluşmaktadır. Frekanslar, sıklık sayıları ve yüzdeleri göstermektedir. Aritmetik ortalamalar ise yalnızca sayısal değişkenlere ait ortalamaları göstermektedir (Veal, 2006, s. 159). Ölçüm araçlarındaki ifadeleri değerlendirmek amacıyla "1. 00-1. 80 için kesinlikle katılmıyorum, 1. 81-2. 60 için katılmıyorum, 2. 61-3. 40 için kısmen katılmıyorum, 3. 41-4. 20 için katılmıyorum ve 4. 21-5. 00 için kesinlikle katılmıyorum" değer aralıkları kullanılmıştır (Özdamar, 2004, s. 145).

Üçüncü aşamada kadınların stres ve tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlere göre dağılımlarını tespit etmek amacıyla, farklılık testleri yapılmıştır. Ancak öncelikle veri setinin parametrik mi yoksa nonparametrik mi test koşullarından hangisini sağladığı belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede verilerin normal dağılımına, basıklık ve çarpıklık durumlarına bakılmıştır. Normallik testleri için  $p > 0,05$ , basıklık ve çarpıklık değerlerinin ise -1, 5 ve +1, 5 arasında değer almasına dikkat edilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Testlerde verilerin kabul edilebilir değerlere sahip oldukları ve parametrik test koşullarına uygun olduklarına karar verilmiştir. Farklılıkları test etmek için Bağımsız örneklem t-testi ve Tek yönlü ANOVA testi yapılmıştır. T testi; aralarında bağımsız olan iki grubun arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemeye yardımcı olan bir testtir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s. 172). ANOVA ise birkaç grubun ortalama puanları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı anlamına gelmektedir (Pallant, 2005, s. 214).

Analizlerin dördüncü aşamasında; kadınların stres düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki olası ilişkiyi belirlemek için pearson korelasyon testi yapılmıştır. Pearson korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında değer almaktadır. Dolayısıyla korelasyon katsayısının +1'e yaklaşması değişkenler arasında pozitif ve güçlü bir ilişki olduğu anlamında gelirken, -1'e yaklaşması durumunda ise negatif ve güçlü bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır (Nakip, 2013, s. 439). Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi, 0,00-0,25 korelasyon katsayısı için "çok zayıf", 0,26-0,49 için "zayıf", 0,50-0,69 için "orta", 0,70-0,89 için "yüksek" ve 0,90-1, 00 için "çok yüksek" değer aralıkları dikkate alınmıştır (Kalaycı, 2009, s. 116). Analizlerin beşinci aşamasında ise araştırmanın amacına yönelik olarak öngörülen hipotezlerin testi için çoklu regresyon analizi yapılarak elde edilen sonuçlar bulgular kısmında değerlendirilmiştir.

## **ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

Araştırma zaman ve maliyet kısıtlarından dolayı Karabük il merkezi, Karabük iline bağlı bazı ilçe merkezleri ve bu merkezlere bağlı olarak faaliyet gösteren kamu kurum ve kuruluşları ile sınırlandırılmıştır. Stres ve tükenmişlik konusuyla ilgili olarak söz konusu kitle üzerinde yapılan çalışmaların yok denecek kadar az olması, bu çalışmanın sadece bu kişilerle sınırlı kalmasına neden olmuştur. Araştırma sonucunda elde edilen sonuçlar veri toplama aracındaki ifadelerle sınırlıdır. Bu nedenle, araştırmaya katılan kişilerin doğru ve samimi cevaplar verdikleri varsayılmıştır.

## GİRİŞ

Dünya çapında çalışanların ve örgütlerinin sağlıklı şekilde varlıklarını sürdürebilmeleri açısından iş stresinin büyük bir sorun olduğu bilinmektedir. İnsan varlığının ayrılmaz bir parçası olan stresin, bireylerin ve organizasyonların yaşamları üzerinde büyük bir etkisi olduğu söylenmektedir. Bireyler, zamanlarının çoğunluğunu iş yerinde geçirdiklerinden, iş yeri güçlü bir stres yaratan unsur olarak düşünülmektedir. Ancak kadın çalışanlar için bu durum biraz daha farklı boyutlara gelmektedir. Kadın çalışanlar için yalnızca iş yeri değil, ev içi de oldukça önemli derecede stres faktörü olarak görülmektedir. Kadınların iş yerinde, evde ve diğer yerlerde rollerinin sürekli olarak değişmesi ve sorumluluklarının artması kadın çalışanların stres yaşamasını kaçınılmaz kılmaktadır. Kadınların ev içindeki rolleri nedeniyle ortaya çıkan stres, kadınların sorumluluklarının fazla olmasından kaynaklandığı sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Kadın çalışanlar hem ev içindeki sorumlulukları hem de iş hayatındaki sorumlulukları ve üstlendikleri roller arasında sıkışıp kalmakta ve daha fazla strese maruz kalmaktadırlar (Guntaka ve Nagaraju, 2014, s. 25-26). Geleneksel anlamda, ailedeki görev ve sorumluluklar cinsiyet gözetilerek paylaşılmaktadır. Geleneksel aile yapısında erkekler daha çok tamir, bahçe bakımı gibi fiziksel güç gerektiren işleri yaparlarken, kadınlar fazla fiziksel güç gerektirmeyen yemek pişirme, bulaşık yıkama, çocuk bakımı ve ev temizliği gibi işleri yapmaktadırlar (Şafak vd., 2006, s. 2).

Küreselleşme ve kentleşmenin etkisiyle kadın ve erkeğe yüklenmiş olan toplumsal roller giderek değişmektedir. Ancak bu değişim ev ve iş yaşamında da rol değişimleri ve uyumlarını beraberinde getirmektedir (Attanapola, 2004, s. 2301). Kent ailesi olan, büyük kenti oluşturan başkalaşmış, uzman hale gelmiş ve örgütlenmiş bir çevrede daha etkin bir teknolojinin oluşturmuş olduğu kurumlarla çevrili yaşamaktadır ve hepsi az ya da çok bu koşulların etkisiyle değişmektedir. Bugün kent ailesinde “geleneksel rollerin sonsuz çeşitlendiğini ve özellikle kadının rolünün değişmemiş gibi gözükse de eskisine nazaran farklılaşmış olduğunu” açıklamaktadır. Böylece kırsal ve kent ailesinde farklı olan görev dağılımı daha da farklılaşmıştır. Kırsal geleneksel anlamda kadına ait olan ev içerisindeki işler ve annelik rolü, kent hayatında özellikle çalışma yaşamına katılan kadınların sahip olduğu ailelerde eşler arasında paylaşılmış ve kadının yeni roller alması söz konusu olmuştur (Onat, 1993, s. 23). Bunlarda beraberinde aile içi ilişkilerin daha demokratikleşmiş, kadın ve erkek arasında önemli bir rol farklılaşması

ortaya çıkmasına neden olmuştur (2001 Yılı Aile Raporu, 2002, s. 17). Her ne kadar ev içinde eşler arasında rol paylaşımları yapılmış olsa da para kazanma rolünün paylaşımında gözlemlenilenden çok geride kaldığı söylenebilir. Bunun temelini ise, ev işlerinde kadınlık ve erkeklik algılamasına ilişkin toplumsal kalıp yargıların oluşturduğu söylenilebilir. Para kazanma rolüne ilişkin kalıp görüşlere nazaran, ev işlerinin paylaşımı rolüne ilişkin kalıp görüşler daha çok direnç göstermektedir (İmamoğlu; 1991, s. 834).

Çağdaş aile yaşantısı, birey açısından aile beklentilerinin artış gösterdiği, hayatın çok daha hızlı yaşandığı ve bu sebeple farklı aile rolleri arasındaki dengenin sağlanması gerektiği, bütün aile bireyleri ve özellikle kadınlar tarafından daha yoğun hissedildiği bir dönem olmuştur (Eken, 2006, s. 248; Adak, 2007, s. 137). Ekonomik kalkınmanın gerçekleşmesi için erkek ve kadının emeğe entegrasyonu gerekmektedir (Jones ve Bright, 2001, s. 2). Ekonomik büyümeyi ve yoksulluğu azaltmak için kadın ve erkekler ekonomik kalkınma sürecine katkıda bulunmak zorundadırlar. Geleneksel aile yapılarına sahip toplumlarda, kadınların başlıca sorumluluğu, ev ve çocuk bakımı da dâhil olmak üzere ailenin bakımı olarak algılanmıştır ve erkeklerin temel sorumluluğu da para kazanıp ailenin geçimini sağlamaktır. Bununla birlikte kadınlar, günümüzde iş gücüne girebilmekte ve kariyerine devam edebilmektedir. Çalışan kadın artık tek bir alandan sorumlu değildir; ancak hem çalışma alanının hem de aile alanlarının taleplerini dengelemek zorunda kalabilmektedirler. Hem iş hayatının hem de ev içindeki hayatın dengelenmesi karmaşıklığa sebep olabilmekte ve bu karmaşıklık, çalışmakta olan kadınları stres ve kaygıya duyarlı bırakabilmektedir. Çalışan kadınlar hem iş hem de ev içerisindeki sorumluluklarını yerine getirebilmek için üzerinde yoğun baskılar olduğunu hissedebilmekte, iyi bir eş ve anne olmak için çaba gösterirken, kariyeri için çoğu fırsatları kaçırabilmektedir. Evde daha duygulu, yumuşak çoğu zaman ikinci planda davranması istenen kadından iş hayatında aklını işine vermesi istenebilmekte, bazen hırslı ve aktif, girişken olması beklenmektedir. Sonuçta kadının, tüm bu çelişki ve çatışmaların yarattığı iş-aile gerilimini yaşaması durumu gündeme gelebilmektedir (Adak, 2007, s. 144).

Kadın çalışanların en çok zorlandıkları konu eş-iş-çocuk ve ben dengesini sağlayabilmektir. Çünkü kadınlar için, ister çalışan bir kadın isterse ev kadını olsun hayatlarındaki en önemli ve ön planda olan faktörlerin en başında çocuk ve eş bulunmaktadır. Çalışan kadın ilk olarak aile sorumluluklarına zaman ayırmak için

çabalamaktadır. Çoğu zaman kendisini de untabilmekte, kendisine bile zaman ayıramamaktadır. Çalışan kadınların erkeklere kıyasla iş-aile alanlarında oynaması gereken roller daha fazladır. Hangi alanda olursa olsun her bir rol, kendisine zaman ayrılmasını istemektedir. Sayı ve tür bakımından zengin bir alan meydana getiren kadının rolleri, zamanın yetirilememesi durumlarında kadın üzerindeki baskılarını arttırabilmektedir. Bunların sonucunda, çatışmanın doğması ve süreklilik arz etmesi, kadının iş hayatında, evde ya da her ikisinde de bıkkınlık, mutsuzluk, başarısızlık vb. tükenmişlik göstergeleri ile karşı karşıya kalmasıyla sonuçlanabilmektedir (Nergiz ve Tokmakçı, 2011, s. 40).



# BİRİNCİ BÖLÜM

## STRES KAVRAMI

Küreleşmenin yoğun bir biçimde yaşandığı günümüzde hem bireysel hem kurumsal düzeyde büyük tehlike arz eden ve örgütsel bir sorun haline gelmiş olan stres olgusuna ilgi, tüm ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de büyük oranda artmıştır (Tınaz, 2013, s. 22). Buradan hareketle çalışmanın bu bölümünde, stres kavramı mevcut literatür taranarak kuramsal çerçevesi oluşturulmuştur.

### 1.1. STRES VE ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMI

İş dünyasında rekabetin yoğun bir şekilde yaşanması sebebiyle işgörenler yoğun bir şekilde çalışmakta ve bununla birlikte bu yüksek tempo karşısında işgörenlerin sergiledikleri çeşitli tutum ve davranışlar bu süreçte önemli bir yer tutmaktadır (Akgün, 2010, s. 3). İş yerlerindeki sürekli yaşanan değişimler, kurumun gelecekteki yönü ve personelin iş tecrübeleri, tutum ve performansları üzerinde potansiyel olumsuz etkileri olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla bu değişimler, kurumun geleceği ve statüsü hakkında sık sık belirsizlik ve kaygı yaratabilmektedir (Cullen vd., 2014, s. 269). Bu sebeple organizasyondaki değişikliklere verilen tepkiler olumlu ve olumsuz tutumlardan oluşabilmektedir (Piderit, 2000, s. 784). Çalışanlar genel olarak planlanan değişikliklerin kendilerine bir fayda sağlayacağını ve bu değişim girişimlerini desteklemeye arzu duyup duymadıklarını düşünmektedirler (Lysova vd., 2015; 40).

Modern çağın problemi olarak görülen stres, modern bir toplum olmanın, çok hareketli ve hızlı yaşamının neticesinde hayatımızın doğal bir parçası haline gelmiştir. Bu bağlamda stres, bireyden beklenen talepler ve yapılan baskılar, diğer yandan da bilgi ve becerileri arasındaki uyumsuzlıklardan kaynaklanmaktadır. Organizasyonlarda stres kavramı, kişilerin sunulan şartlara verilen bir tepki, dışsal koşullarca doğrudan uyarılabilen bir süreç olarak düşünülmesinden farklılık göstermektedir. Genel anlamda stres, memnun olmama ve endişe durumu olarak algılanmaktadır (Perrewe ve Ganster, 1989, s. 214-215). Stres, talepler ile bu taleplerin üstesinden gelebilme yeteneği arasında denge eksikliği algılanması sonucunda, bir bireyin davranışsal psikolojik ve fizyolojik olarak göstereceği tepki olarak tanımlanabilir (Chhabra ve Mohanty, 2013, s. 302).

Rollinson (2005)'a göre örgütsel stres, çalışanların ve sorumluluklarının etkileşimi ile ortaya çıkan koşullar olarak tanımlanmaktadır. Bunlar, çalışanların kendi



normal görevlerinden sapmaya zorlayan değişimler ile karakterize edilmektedir. Yaşanan stresin boyutu ve bir bireyin buna tepki göstermesi, kişisel özellikler, yaşam tarzı, sosyal destek, stres etkenlerinin değerlendirilmesi, yaşam koşulları ve sosyo-demografik ve mesleki gibi birçok faktörlerden etkilenebilmektedir (Rollinson, 2005, s. 20-32).

Örgütsel stresin kaynağını ele almayı ve azaltmayı hedefleyen örgütsel değişim girişimleri (örneğin, rol belirsizliği, zayıf iş ilişkileri, yetersiz araç ve gereçler, kariyer gelişim fırsatlarının yetersiz olması, iş güvensizliği, iş özerkliğinin olmaması, çalışma-ev rollerinin çatışması, iş yükü, tazminat ve faydaları, lider/yönetici desteğinin yetersizliği) (Coetzee ve Villiers, 2010), potansiyel olarak değişime yönelik daha pozitif yönelimlere yol açabilmektedir (Vakola ve Nikolaou, 2005, s. 170). İş görenler genel olarak işle ilgili stresleri (örneğin aşırı iş yükü, rol belirsizliği) kurumun kontrolünde (Yamuç ve Türker, 2015, s. 391) algılamaktadırlar ve bu faktörlerin varlığı, değişim isteği uyandırabilmektedir. Örgütte stres yaratan bireylerin değişimi ya da azaltılması, değişime karşı olumlu tutumlara ya da bu konu ele alınmadıkça daha düşük psikolojik bağlılık düzeylerine yol açabilmektedir (Chetty, 2015, s. 4-5).

### **1.1.1. Stres Kavramının Tanımı**

Stres kavramı, dünyadaki birçok ülkede çalışanların ve organizasyonların sağlığını tehdit eden bir olgu olarak kabul edilmektedir. Stres kavramı genel manasıyla bireyin fiziksel ve sosyal çevredeki olumsuz koşullar sebebiyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının da ötesinde gösterdiği çaba olarak da ifade edilmektedir. Farklı bir tanımlama ise, vücuda yüklenen herhangi özel olmayan isteme karşı, vücudun verdiği tepki olarak tanımlama yapılabilmektedir (Selvi vd., 2014, s. 57). Stres, bireylerin içsel ve dışsal şartlarının değişimine uyum gösterme aşamasında vücudun karşılaştığı fizyolojik tepkiler olarak da vurgulanmaktadır (Akgün, 2014, s. 239).

Stres, zaman içerisinde farklı araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalarda elde ettikleri sonuçlar neticesinde birçok anlam barındırmaya başlamıştır. İnsan doğal ortama, bilgisinin, bilincinin içinde veya dışında uyum sağlamaktadır. Buna karşılık olarak toplumsal ortama uyum sağlamak için, bilgili ve bilinçli olması gerekmektedir. Bireyler uyum sağlamak için farklı yollar dener ve çözümler üretir. Gayretleri sonuç vermezse sosyal uyum bozulma gösterebilir. Bunun neticesinde ise bireyde, fiziksel ve ruhsal belirtiler ve yakınmaların yanısıra kızgınlık, kaygı ve sıkıntı duygu durumları

ortaya çıkabilmektedir (Balcıoğlu, 2005, s. 9). Ortaya çıkan bu çeşitli durumlar sonucunda stres kavramı ve farklı stres tanımları gündeme gelmiştir.

Stres kavramı ilk olarak Selye (1956) tarafından kullanılmış ve “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkidir” şeklinde tanımlanmıştır. Hans Selye tarafından kullanılan stres kavramı hakkında “yaşamda tamamen stressiz bir durumun bulunmadığını ve stres karşısında vücudun üç belirgin aşamada tepki verdiğini” belirtmiştir. Bu aşamaları ise, “alarm tepkisi”, “strese uyum sağlama ve direnç” ve “tükenmişlik” şeklinde ifade edilmiştir (Aydın, 2004; Akgün, 2014). Lazarus (1984)’a göre bireyden kaynaklı olan ve kendi dayanma gücüne aşan, kişiye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin tamamı şeklindedir (Ekinci ve Ekici, 2003, s. 96). Magnuson (1990)’a göre bireyin gerçek yaşantısıyla talepleri arasındaki göstermiş olduğu tepki olarak açıklanmakta (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004, s. 64), başka bir tanımına göre ise bireylerin karşı karşıya kaldıkları, imkân, kısıtlama ya da istemlerinin belli olmayan ve önemli dinamik koşullarının neticesi şeklinde tanımlanmaktadır (Demirci vd., 2013, s. 289). Yapılan tanımlara bakıldığında stres, kişinin kendi üzerinde aşırı bir şekilde psikolojik ve fiziksel baskı yapan herhangi bir uyarıcıya göstermiş olduğu uyum çabası şeklinde açıklanmaktadır (Soysal, 2009, s. 18). Genel tanımlamalar stresin tanım olarak çok çeşitli anlamlar barındırdığını göstermektedir. Elde edilen tanımların bütünü olarak stres; zararlı uyarıcı, zararlı uyarıcıya karşı tepki, zararlı uyarıcı ile organizma için olumsuz ve sağlığı bozan durum olarak tanımlanabilir (Balcıoğlu, 2005, s. 10).

Günümüzde de stres kavramının tanımı ile ilgili araştırmalar yapıldığı sırada bazı zorluklar yaşanmıştır. Yaşanan bu zorlukların ilki herkesçe kabul görmüş bir stres tanımının yapılmamış olmasıdır. Yapılan stres tanımları bireylere ve bireylerin görüşlerine göre farklılık göstermektedir. Bununla beraber çalışmacılar devamlı olan stresin etkilerini ölçerken, birçok değişik teknikler kullanmışlardır. Aynı zamanda yapılan çalışmaların içeriklerinde ve sayılarında belirsizlikler bulunmaktadır. Tüm ülkede bu konuda yapılmış olan araştırmalar önemli bir seyreklik göstermektedir (Aslan, 2007, s. 67-68). Bu karışık duruma rağmen, bu çalışmada literatürde en fazla kabul görmüş olan stres tanımları kullanılmaya çalışılmıştır.

Stres alanında yapılmış olan çalışmalarda stres, bireyin davranışlarının bir boyutu şeklinde tanımlanmış ve genel olarak “zararlı stres” üzerinde daha çok

durulmuştur. Çalışmaların neticelerine göre, bazı kişilerin yaşamış oldukları stres karşısında güçsüz kaldıkları ve ciddi rahatsızlıklara yakalandıkları gözlemlenmiştir. Bazı bireylerde ise, stres, performansta artış gerçekleştiren bir faktör olarak gözlemlenmiştir (Aslantaş, 2001, s. 7). Yapılmış olan çalışmaların sonuçlarına bakıldığında aynı stres ortamında yer alan bireyler aynı seviyede stres yaşamayabilir ya da hiç stres yaşamamaktadırlar. Özellikle iş ile ilgili stres kaynaklarında bir çalışan bu stresle işine daha fazla motive olurken, başka bir çalışan işini aksatma ya da işten kaçma gibi geri dönüşler sağlamaktadır. Stresörlere karşı verilen geri bildirimler, bireysel özellikler, durumun algılanması ve bilişsel durum değerlendirmesi, mücadele stratejisi, sosyal destek durumuna göre farklılık göstermektedir (Kurt, 2010, s. 80).

### **1.1.2. Örgütsel Stres Kavramının Tanımı**

Örgütsel stres kavramı, birey ve örgüt arasında yaşanan ilişkilerden ortaya çıkan, bireyden bireye farklılık gösteren ve bireyin normal davranışlarından uzaklaşmasına sebep olan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Saal ve Knight, 1998, s. 437). Başka bir ifadeyle, belli bir örgütte çalışan bir kişi, zamanının büyük bir çoğunluğunu iş ortamında geçirmekte ve belli hedefleri gerçekleştirmek üzere kendisinden beklenen görevleri ve sorumlulukları yerine getirmektedir. Bu durum sonucunda örgüt ortamından kaynaklanan örgütsel stres kavramı ortaya çıkmıştır (Haşit ve Yaşar, 2015, s. 4). Örgütsel stres genel olarak değişime yönelik olumsuz tutumlarla ilgilidir (Vakola ve Nikolaou, 2005, s. 168). Günümüz sürekli ve hızlı bir şekilde yaşanan siyasi, toplumsal ve ekonomik değişimleri temsil etmektedir. Kişilerin yaşanan bu değişimlere uyum sağlayıp sağlayamamaları önemli birer faktör olarak görülmektedir (Şimşek, 2002, s. 314). Yaşanan bu örgütsel değişimler, bireyler için önemli birer stres kaynağı olmaktadır. Çünkü yapılan işler ve roller değiştikçe, iş talepleri, ilişkiler ve kariyer gelişimindeki imkânlar da değişmektedir (Griffin vd., 2010, s. 239-255). Bu durumda da stres yaşanması kaçınılmaz olmaktadır. Nihayetinde stres hayatımızın her alanında karşımıza çıkmakta ve dolayısıyla çalıştığımız örgütleri de stressiz düşünmek mümkün olmamaktadır. Bilhassa son yüzyılda sürekli gelişen teknoloji ve endüstriyel yaşamın etkisiyle artan iş yükü, stresi büyük bir tehlike olarak karşımıza çıkarmaktadır (Yamuç ve Türker, 2015, s. 390).

Örgütsel stres kapsamında farklı araştırmacılar tarafından yapılmış olan birçok araştırma bulunmaktadır. Bunlardan çıkan sonuçlara bakılacak olursa; İngiltere’de 14

farklı çalışma alanında 9000 birey üzerinde yapılan bir çalışmada; bankacılık, finans ve sigortacılık gibi hizmet alanındaki deneklerin %86'sı stresi en önemli problem olarak görmektedir. Bu alandaki çalışanların %74'ü ağır çalışma koşullarını, %53'ü işten kovulma kaygısını, %44'ü çalışma ortamındaki değişiklikleri, %39'u çalışma saatlerinin uzun olmasını ve %30'u vardiya sistemini en önemli stres faktörleri olarak görmektedirler (Veysey, 2000, s. 23-25). Okutan ve Tengilimoğlu (2002, s. 38-39)'nın yapmış olduğu, T. C. Devlet Demiryolları atölyelerinde çalışmakta olan 604 işçi ve memura yapılan stres çalışmasında; çalışanların %70'i vardiyalı sistemi, %65'i ücretin yetersiz olduğunu, %48'i işten sağlanan şeylerin olumsuz etkilediğini, %48'i sağlık koşullarının yetersiz olmasını stres faktörü olarak gördüklerini belirtmişlerdir. Aynı zamanda çalışmanın yoğunluğu, ekipmanların yetersiz olması, işi bitirme süreleri gibi iş ortamının fiziksel olumsuzluklarının da çalışanlar için bir stres kaynağı olduğu görülmektedir. Haşit ve Yaşar (2015)'in çalışan kadınların iş hayatında karşılaştıkları örgütsel stres kaynaklarının araştırıldığı çalışmasında Mayerson Stres Kaynağı ölçeği temel alınmış ve araştırma sonucunda sosyal, işle ilgili, kendini yorumlama biçimi ve fiziki çevreden kaynaklanan stres kaynaklarına ilişkin stres puanları yüksek çıkmıştır.

Örgütsel stres kaynaklarını ele almayı ve azaltmayı hedefleyen örgütsel değişim girişimleri (rol belirsizliği, zayıf iş ilişkileri, yetersiz araç ve gereçler, kariyer gelişim fırsatlarının eksikliği, iş güvensizliği, iş özerkliğinin olmaması, çalışma-ev çatışması, iş yükü, tazminat ve faydaları, lider / yönetici desteği eksikliği) değişime yönelik daha pozitif yönelimlerin olmasını sağlayabilmektedir (Coetzee ve Villiers, 2010, s. 27-57; Kurt, 2010, s. 80; Chetty, 2015, s. 3-8).

## **1.2. STRES KAYNAKLARI**

Stres yaşanmasına neden olan faktörler genel anlamda kişisel, örgütsel ve çevresel stres kaynakları olmak üzere üç başlık altında incelenmektedir. Ayrıca strese neden olan kaynakların yalnızca kişisel ve örgütsel temelli değil aynı zamanda hükümet düzenlemelerinin, pazarın güvenilirliğinin ve ekonomik iklimin yönlendirdiği olgusal bir gerçeklik olarak görülmektedir (Yüksel, 2014, s. 111).

### **1.2.1. Kişisel Stres Kaynakları**

Stres konusunda yapılmış olan çalışmaların birçoğu kişisel olan stres kaynaklarının stresin temel faktörü olduğunu göstermektedir. Özellikle örgütsel ilişki ve stres arasındaki bağ incelendiğinde çalışanların kişiliğinin de bir örgütsel stres kaynağı

olduğunu görmek olasıdır. Bireylerin çevresini ne şekilde algıladığı, çevresel ilişkilere ve değişimlere nasıl bir karşılık verdiği sınırları belirli bir yapıda sorumlu kişinin karakteri ile alakalı olduğu görülmektedir (Güçlü, 2001a, s. 96).

Stres etmenlerinin çoğunun netice itibariyle bireysel düzeyde etkili olduğu için bireysel stres faktörleri temel faktörler olarak değerlendirilmektedir. Kişisel özelliklerin yarattığı stres olgusu, genel olarak kişilerin alışkanlık, mizaç, karakter ve geliştirmiş oldukları becerilerle yakından alakalı bir durumdur. Birey, edinmiş olduğu kişilik özellikleri kapsamında, stres faktörlerine karşı çeşitli geri bildirimler sağlamaktadır. Bu nedenle, stres faktörlerinin kişilerde oluşturduğu etkiler ve bu etkilerin düzeyleri de kişiden kişiye göre değişiklik göstermektedir (İştar, 2012, s. 3).

### **1.2.1.1. Kişinin Farklı Rollerinin Olması**

Bireylerin yerine getirmesi gereken birbirinden farklı rolleri bulunmaktadır. Rol; bir grup ya da sosyal durum içindeki kişilerin belirli çerçeveler dâhilinde oynadıkları bir oyundur (Özkalp, 2004, s. 45-46). Rol, bir grup ya da toplum içinde bulunan, belli bir statü tarafından verilen belirli haklar ve görevlerin yol açtığı davranış biçimleri olarak tanımlanmaktadır (Ersoy ve Nazik, 2006, s. 314). Bireylerin hayatları boyunca meydana gelen iş yaşamı, evlilik, çocuk sahibi olma gibi değişimler belirli rol geçişleri yaratabilmektedir (Deniz, 2011, s. 252). Bu roller; ailevi, mesleki, sosyal vb. roller olabilmektedir. Çalışanlar bu rollerini yerine getirirken, beklentilerinden dolayı çatışmalar yaşayabilmektedirler. Çalışma hayatında rol çatışması, sorumluluklar, kurallar, kaynaklar, politikalar ve diğer bireylerle arasında uyumsuzluk yaşamalarına neden olabilmektedir (Güney, 2000, s. 445).

### **1.2.1.2. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri**

Kişilik önemli stres kaynaklarından birisi olmakta ve genetik, öğrenme, toplum-kültür, kişisel tercih, bilinçdışı mekanizma ve bilişsel süreçlerin bir işlevi şeklinde tanımlanmaktadır (Hergenhahn, 1999, s. 30). Kişiliğin bireylerin düşünce, duygu ve davranış kalıpları ile birlikte psikolojik mekanizmalarla ilişkili olduğunu iddia edilmektedir (Funder, 2001, s. 2). A ve B tipi kişilik özelliklerini ilk defa Meyer Friedman ve Rosenman isimli iki kardiyolog tarafından gözlemlenmiştir. Kişilik tipleri, bireylerin birbirlerinden ayırt edilmesini sağlayan, karakteristik insan davranışları olarak da tanımlanmaktadır. Stres olgusunda, kişilik önemli bir faktördür ve stresten etkilenme düzeyleri bireyin kişilik tiplerine göre değişmektedir. Bazıları, strese karşı

daha duyarlı olmakta iken, bazı bireylerde bu durum tam tersi yaşanmaktadır (Durna, 2001, s. 276).

**Tablo 1. A Tipi ve B Tipi Kişilik Özellikleri**

<b>A Tipi Kişilik Özellikleri</b>	<b>B Tipi Kişilik Özellikleri</b>
Sürekli hareket eder	Zaman ile ilgilenmez
Hızlı yürür	Sabırlıdır
Hızlı yer	Eğlenmek için oyun oynar
Hızlı konuşur	Suçluluk duymadan dinlenir
Sabırsızdır	Acelesi yoktur
İki şeyi aynı anda yapar	İşi bitirmek için zaman saplantısı yoktur
Başarıyı, miktarı ile ölçer	
Rekabeti sever	
Zaman baskısını hisseder	

**Kaynak:** Luthans, F. (2011) *Organisational Behavior*, Irvin: McGraw-Hill, s. 285.

Burger (2006), A ve B tipi şeklinde kişilik sınıflandırılmasının doğru olmadığını belirtmektedir. Çünkü A kişilik tipine sahip olan bazı bireylerde B kişilik tipi de görülebilmektedir ya da tam tersi durum söz konusu olabilmektedir (Burger, 2006, s. 674–685).

#### **a) A Tipi Kişilik Özelliği**

Birey kendisini işine adanmış, yüksek dozda rekabet hissi barındıran ve aşırı rekabetçi bir yapıya sahip ise A tipi kişilik özelliklerine sahip olduğu düşünülmektedir. A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler genel anlamda işkolik olarak nitelendirilmektedirler ve eksik yapılan işlerden hoşlanmadıklarını vurgulamaktadırlar (Durna, 2001, s. 277). A tipi davranış biçimine sahip olan bireylerin, kısa zamanda birçok işi gerçekleştirmeyi hedefleyen ve bu bağlamda zamana karşı yarışan kimseler olduğu gözlemlenmiştir. A ve B tipi kişilik özelliklerini kişilik literatürüne kazandıran Friedman ve Rosenman'a (2001) göre; A tipi davranış özelliklerine sahip olan bireyler, hızlı yürüyen, hızlı hareket eden, hızlı konuşan kimselerdir. Genellikle cümlelerinin sonunu sabırsızlıkla tamamlamaktadırlar ve başka bir cümleye geçmek için sabırsız davranmaktadırlar. Kendilerinin daha çabuk yapabileceklerine inandıkları işlerin başkaları tarafından yapılmasını beklemeye tahammülleri bulunmamaktadır. Bir işi yaparken, o işten zevk almaktan ziyade işi bir an önce bitirmeye gayret etmektedirler. Başarılarını, yaptıkları işin niteliğinden çok işin çokluğuna göre değerlendirmektedirler (Charlesworth ve Nathan, 1984, s. 191-192). Genellikle orta ve yüksek düzeyde stres altında hissetmektedirler ve kendilerini sürekli bir zaman baskısı içerisinde

bulmaktadır (Robbins vd., 2009, s. 131-150). A tipi kişilik özelliğine sahip olan bireyler için genel olarak rekabetçi ve otoriter kavramları kullanılmaktadır (Wilson, 2009, s. 35-59).

Singapur'da, Ho (1995) tarafından yapılan bir çalışmada kişilik tipinden bağımsız ve sanayiyle bir ilgisi olmayan bütün katılımcılar iş yükünün en önemli stres kaynağı olduğunu belirtmektedirler. Bir yandan da A tipi kişilik özelliğine sahip olan bireylerin B tipi kişilik özelliğine sahip olan bireylere göre daha fazla stres yaşadıkları görülmektedir (Ho, 1995, s. 48-50). Dolayısıyla A tipi davranış biçimine sahip bir hayat çağımızın modern yaşama şekli ile arzulanır ve ödüllendirilen bir tavır olarak şekil almıştır. Nitekim çevrelerindeki kişilerden daha saldırgan ve hızlı olarak düşünen, hareket eden, yaşayan, konuşan ve oynayan insanlara dünyada daha önce görülmediği kadar değer verilebilmektedir (Durna, 2001, s. 277).

#### **b) B Tipi Kişilik Özelliği**

A tipi kişilik özelliklerine sahip kişilerin hız ve zamana verdiği önem, rekabetçi olma, başarı odaklılık, hırslı olma gibi niteliklerin tersi özelliklere sahip kişilerin B tipi kişilik özelliklerine sahip olduğu belirtilmektedir. B tipi kişilik özelliğine sahip bireyler için eğlence ve rahatlık önemli bir kavramdır. Bu kişilik özelliğine sahip olan bireyler, hiçbir zaman acele etmezler ve başarılarını göstermeye gerek duymamaktadırlar. B tipi kişilik özelliğine sahip olanlar daha kontrollü davranmaktadırlar ve A tipine göre daha az kaygı ve düşmanlık duymaktadırlar (Özsoy, 2013, s. 29). Bu kişilik tipine sahip olan bireylerde kalple ilgili hastalıklar ve erken yaşta ölüm oranı daha düşük görülmektedir. Bunun sebebinin ise iş stresine çok fazla düşmemeleri ve yaptıkları işler için zamanı değil kaliteyi ön plana alarak bitirmeyi hedeflemeleri olduğu düşünülebilir. İşleri ile alakalı endişeleri en aza indirerek kendilerine çalışma esnasında boş zaman ayırmaya dahi fırsat yaratmaya çalıştıkları görülmüştür (Langton ve Robbins, 2007, s. 36-77).

Genellikle daha istikrarlı çalışmaktadırlar ve istedikleri şeyleri elde edemedikleri zaman fiziksel ve zihinsel strese izin vermemektedirler. Böylece başarıya daha kolay ulaşabilmektedirler. Rekabet ile karşılaştıkları zaman, A tipi meslektaşlarından daha fazla kazanma ya da kaybetme şansına odaklanmaktan çok, rekabetin tadını çıkarmaya odaklanabilmektedirler. B tipi özelliklere sahip kişilerin daha uysal, rahat, az rekabetçi yapıları onların iş tercihlerinde de ön plana çıkmaktadır. Öyle ki bu kişilik tipinde olan kişiler, daha çok yaratıcılık gerektiren meslekleri tercih etmektedirler; yazar, danışman,

terapist, aktör ya da oyuncu vb. aynı zamanda, ağ ve bilgisayar sistemleri yöneticileri, profesörler ve hakemlerin B tipi kişilik özelliğine sahip bireyler olma olasılığı da daha yüksektir. Kişisel karakterleri, fikirleri ve kavramları keşfetmekten keyif alabilmektedirler (İbrahimoglu ve Karayilan, 2012, s. 252).

### **1.2.1.3.Yaşam ve Kariyer Değişiklikleri**

Toplumsal ve teknolojik değişiklikler gibi, yaşam ve kariyer değişiklikleri de stres oluşturabilmektedir. Yapılan çalışmalar ani yaşam değişmelerinin insanlar üzerinde aşırı stres meydana getirebildiğini doğrulamıştır. Yaşamdaki değişmeleri yavaş (yaşlanma) veya ani (aile bireylerinden birinin ölümü) olabilmektedir. Aynı şeyler kariyer değişmeleri için de geçerli olmaktadır. Yeni sorumluluklarla yeni bir işe aniden başlama durumu, insanların stres yaşamalarına neden olabilmektedir. Aynı zamanda kapasitesini yeterli miktarda kullanamayacağı veya kapasitesini aşan bir işe veya makama terfi edilme insanlarda strese neden olabilmektedir (Luthans, 2011, s. 277-290).

### **1.2.1.4.Ev İçi Sorumlulukların Yarattığı Stres Kaynakları**

Bireylerin iş haricinde yaşadığı sorunlar ve kazandığı tecrübelerin çalışma performansına da etki ettiği düşünülmektedir. Bu tür etmenlerin, çalışanların bireysel yaşamlarından kaynaklanabildiği görülmektedir. Çalışmakta olan bireylerin refahı hem iş hem de aile içerisindeki sorumluluklarından etkilenebilmektedir (Frone vd., 1996, s. 57-69). En çok da çalışan anneler, ücretli istihdam ve ücretsiz ev işçiliğinden çocuk bakımına kadar birçok işte görev almaktadır. Bu yük onları sarsmaktadır, çünkü geleneksel cinsiyet rolleri gereği çocuk bakımı ve temizlik işleri çoğunlukla kadının sorumluluğunda görülmektedir (Collijn vd., 1996, s. 271-279). Böylece çalışan kadın hem ücret karşılığı çalıştığı işini hem de ev içi sorumluluklarını yerine getirmek için fazla performans göstermek durumunda kalabilmektedir. Göstermiş olduğu fazla çaba ve güç bireyin ruhsal ve fiziksel açıdan yıpranmasına neden olmaktadır (Adak, 2007, s. 137-152).

Günümüzde, sosyal hayat ve etkileşim sürecinde bireyleri bekleyen zorlu görevler ve farklı roller, bireyin stres yaşamalarına neden olmaktadır. Özellikle ev içindeki stres yaratan olaylar endişe verici olabilmekte ve bu sebeple ev içi stres faktörlerine ciddi şekilde önem verilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda; evlilik içinde karşılaşılan sorunlar, çocuklu ailelerin çocukların eğitiminden doğan zorluklar, aile içi ilişkilerin bozulması gibi ev içi sorunlar, çalışanların iş yerlerine taşımamaları için



üzerinde durulması gereken konular arasında yer almalıdır (Tavlı ve Ünsal, 2016, s. 10). Stres zamanla birikme eğiliminde olan bir süreç olarak görülmekte ve iş ve ev sorumluluklarının çelişen talepleri aşırı derecede strese neden olabilmektedir. Özellikle, kadınların çoğunun günümüzde iş hayatında daha fazla yer almasıyla birlikte ailesine maddi anlamda daha fazla fayda sağlayabilecek konuma geldiği görülmektedir. Fakat bunun yanında iş yerindeyken çocuklarından uzak kalması ve bunu telafi etmek için fazladan fedakârlık yapması gerekebilmektedir (Küçük, 2015, 370-371).

Birçok araştırmacı, çeşitli ev ve çocuk bakımı görevlerine harcanan zaman veya performans sıklığı gibi istekleri operasyonel hale getirmiştir (Barnett ve Shen, 1997, s. 403-428; Gunter ve Gunter, 1991, s. 559-572). Diğer bazı araştırmacılar ise, çeşitli görevlerden kimin daha çok sorumlu olduğunu belirtmiştir (Biernat ve Wortman, 1991, s. 844-860; Dean, 1992, s. 17-25). Ev içerisinde üyeler karşılaştırıldığında, kadınların erkeklerden daha ağır bir ev işi yüküne sahip oldukları (Beckwith, 1992, s. 283-288) ve çoğu “kadın” görevlerinin (yemek hazırlamak, yemeklerden sonra temizlik yapmak gibi ) günlük olarak yapıldığı iddia edilmektedir (Barnett ve Shen, 1997, s. 403-428).

### **1.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları**

Herhangi bir iş yerinde görevin niteliğinden, iş çevresinden ya da işle alakalı olarak alt, üst, iş arkadaşları ya da müşterilerle bulunulan toplumsal etkileşimden kaynaklı olan olaylar stres yaratabilmektedir. Bir örgütte örgütün temel yapısını oluşturan çalışanları etkileyen çeşitli stres kaynakları bulunmaktadır. Bunlar; görev karmaşıklığı, başkalarından sorumlu olmak, uygun olmayan çalışma koşulları, rol belirsizliği, rol çatışması vs. şeklinde açıklanmaktadır (Pehlivan, 1991, s. 798). Çalışma hayatındaki stres nedenlerini bazı araştırmacılar farklı şekillerde yorumlamaktadırlar. Bu bağlamda McGrath (1976), örgütsel stresin sebeplerini; görevlerden kaynaklanan stres (yapılan işin zorluğu, belirsizlik derecesi ve iş yükünün fazlalığı), rolden kaynaklanan stres (çatışma, belirsizlik, işin yoğunluğu), davranış ortamından kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi vb.), fiziki çalışma koşullarının yarattığı stres (aşırı soğuk ya da sıcak iş ortamı, yüksek ses vb.), sosyal ortamdan kaynaklanan stres (kişiler arası anlaşmazlık, özel hayatla ilgili yaşanan stres, dışlanma ve yalnız bırakılma), kişinin kendisinden kaynaklanan stres (bireyin endişe durumu, algılama şekli vb. ) olarak açıklamaktadır (Ertekin, 1993, s. 13-20).

Ivancevich ve Matteson (1996) ve Cartwright vd. (1995), örgütsel stres faktörlerini, işin özellikleri kapsamında incelemişlerdir ve şu şekilde; fiziki çevre şartları, aşırı veya yetersiz iş yükü, vardiyalı çalışma sistemi, otomasyon ve iş yerinde tehlike öğelerinin varlığı şeklinde sıralamaktadırlar (Soysal, 2009, s. 25). Cartwright ve Cooper (1997), örgütteki yöneticilerin fikir ve davranışlarını şekillendiren örgüt kültürü ve bununla bağlantısı bulunan örgütsel iklimin şekillendirdiği siyaset ve gelenekleri de örgütsel stres kaynakları olarak açıklamaktadırlar (Ekinci ve Ekici, 2003, s. 98-111). Şengül ise (2000), stres yaratan faktörleri örgütteki rol davranışları kapsamında ele almıştır (Ekinci ve Ekici, 2003, s. 93-111). Akova ve Işık (2008), örgütsel stresin meydana getirdiği rahatsızlıkların işyerlerine ciddi rahatsızlıklar verebileceğini ve çalışanlarda güdülenmenin kaybolabileceğini, performans niteliğinin ve randımanının azalabileceğini, çeşitli hastalıklar meydana getirebileceğini, hatta ölüme kadar ulaşan sonuçlar gösterebileceğini ve ayrıca çalışanların işleri yavaşlatarak işyerlerine maddi kayıp yaşatma isteğinin de ortaya çıkabileceğini belirtmiştir.

#### **1.2.2.1.Başkalarından Sorumlu Olmak**

İş ortamlarında çalışanlara aşırı iş yükü verilmesi ya da çalışanların gereğinden çok fazla sorumluluk alanlarının olması ya da var olan sorumlulukların gereğinden fazla algılanması ve beraberinde getirmiş olduğu iş yükü ciddi bir stres faktörü olabilmektedir (Altan, 2018, s. 146). Özellikle de başka çalışanların yapmış oldukları işlerden ve kariyer gelişimlerinden sorumlu tutulan bireylerin yoğun şekilde bir baskı hissedebildikleri gözlemlenmiştir (French vd., 1982, s. 79- 80). Kendisini yoğun, devamlı ya da giderek artan baskı altında hisseden çalışanın stres yaşaması kaçınılmaz olmaktadır. Birey ne kadar çok işten ve çalışandan sorumlu ise, yaşamış olduğu baskı düzeyi ve stres miktarının da o kadar artabildiği görülmektedir.

#### **1.2.2.2.Kontrol Yokluğu**

İş hayatında yapılacak olan görev ile ilgili bir istememe durumu yaşanıyorsa bu durum ya işin nasıl yapılacağı kaygısından ya da herhangi bir destek olmadığından kaynaklanabilmektedir. Çalışan bireylerin örgüt içerisinde takdir görmeleri, manevi yönden hassas olan bireyler ve tüm iş görenler açısından önemli bir isteklendirme çalışmasıdır. Astların yaptıkları işlerin üstler tarafından beğenilmesi, personel için önemli bir etmendir. Bu şekilde destek görülmesi çalışanların işlerini daha düzenli yapmalarını sağlamaktadır. Diğer bir ifadeyle, takdir ve teşvik etme, tarafsız ölçütlerle

değerlendirilmesi personelin görevlerini daha istekli ve sevgi ile yapmalarını sağlamaktadır. Tam aksi durumlar söz konusu olduğunda ise, çalışanlar stresle karşılaşmaktadırlar (Güney, 2000, s. 461).

### **1.2.2.3.Uygun Olmayan Çalışma Koşulları**

Örgütsel stres kaynaklarında önemli bir yere sahip olan çalışma koşulları, işgörenler üzerinde pek çok etkiye ortam hazırlamaktadır. Çalışma ortamındaki stres yaratan faktörlerden bir tanesi de hiç kuşkusuz çalışma şartlarının kötü olmasıdır. Yapılmış olan bazı çalışmalarda fiziksel çevre koşullarının, iş görenlerin daha fazla yorulmalarına sebebiyet verdiği tespit edilmiş (Campbell, 1990, s. 62), bu nedenle iş görenlerin ciddi anlamda problemler yaşayabildiği gözlemlenmiştir. Bu tür problemlerin önüne geçebilmek için; iş yerlerinin dış yapılarından ve özelliklerinden gürültü, sıcaklık, havalandırma, titreşim ve aydınlatma gibi iç özelliklerin, kullanılmakta olan ekipmanların saklanması, sistem ve temizliğinden, ergonomiye kadar olan her bir durum iş görenlerin arzu ettikleri şekilde ve verimlerini artıracak biçimde düzenlenmesini gerektirmektedir (Camkurt, 2007, s. 80- 106).

Çalışma koşullarını sadece fiziksel anlamda düşünmemekte fayda vardır. Uygun olmayan çalışma koşulları, ücretlendirmede eşitsizlik, eğitim olanakları, örgüt içerisindeki bakış açısı ve yükselme olanakları gibi birçok konuyu kapsamaktadır. Çalışma ortamında var olan cinsiyet temelli bakış açısı sebebiyle; ücretlendirme politikalarında, kariyerdeki yükselmelerde, atamalar ve işten ayrılmalarda, hizmet içi eğitim imkânlarından faydalanmalarda ve emeklilik hususlarında kadın çalışanlara ayrımcılık yapıldığını ortaya koymuştur (Lippe ve Dijk, 2002, s. 225). Birleşik Devletler'de yapılmış olan ulusal bir araştırma, çalışma yaşamındaki kadınlara karşı çok fazla ayrımcılık yapıldığını göstermiştir (Avery vd., 2008, s. 340). Ergöl vd. (2012a, s. 46). Kadın araştırma görevlileri üzerine yaptıkları bir çalışmada ise her üç kadından birisinin çalışma ortamında ayrımcılığa maruz kalma durumunun olduğunu açıklamaktadırlar.

### **1.2.2.4.Rol Çatışması**

Belirli bir konumu işgal eden bir kimseden, grup üyelerinin gerçekleştirilmesini istedikleri görevlerin tamamı rol olarak adlandırılmaktadır. İnsanların hayatları boyunca gerçekleştirmek zorunda oldukları birbirinden farklı roller bulunmaktadır. Bu roller; aile içerisinde, mesleği gereği ve toplum içerisindeki rollerden oluşmaktadır. Birey bu rolleri

gerçekleştirirken, beklentilerden doğan bir çatışmaya neden olabilmektedir. Çalışanların üstlendiği rollerin devamı niteliğinde görülenle kendisinden beklenenler çelişkili ise rol çatışması ortaya çıkmaktadır. Çalışma ortamında rol çatışması; yerine getirilmesi gereken sorumluluklar, kaynaklar, kurallar, politikalar ve diğer bireyler arasında uyumsuzluk yaşanmasına neden olabilmektedir (Güney, 2000, s. 445; Yüksel, 2014, s. 125).

Beehr (1995, s. 56) belirli meslek yapıları olarak tanımlamış olduğu rol çatışmasının aynı zamanda iş stresörleri olarak iş görenin gerginlik yaşamasına neden çalışma ortamının öz yapıları olduğunu ifade etmektedir. Quick ve Quick (1984) ise, rol çatışmasıyla karşı karşıya kalan bireylerin gerginlik ve stres yaşamasına neden olduğunu belirtmektedir. Rol çatışması örgütteki farklı üyelerden gelen birbiriyle çatışan iş talepleri olduğunda veya bireysel değerleriyle çatışan bir işte mevcut olmaya başladığında da görülmektedir (Ay, 2015, s. 23). Blomberg vd. (2014, s. 1-17) yapmış oldukları araştırmalarında Kuzey ülkelerinde çalışan sosyal çalışmacılarının iş stresini iş yükü ve rol çatışması kapsamında incelemişlerdir. Araştırmada Kuzey ülkeleri arasında, Finlandiya’da çalışmakta olan sosyal çalışmacıların %54’ü, Norveç’tekilerin %37’si, İsveç’te çalışanların %44’ü, Danimarka’da çalışanların % 40’ının ciddi boyutlarda rol çatışması yaşadıklarına dair sonuçlar elde etmişlerdir.

Genellikle kadın çalışanlar birden fazla role sahiptir, bir yandan mesleğiyle ilgilenmekteyken, bir yandan da anne ve kadın olma rolünün yükümlülükleri vardır (McShane ve Glinow, 2008, s. 205). Topluma ait olan değer ve roller çerçevesinde yetişen kadınların büyük bir çoğunluğu, çalışma hayatlarından dolayı aile içerisinde rol çatışması yaşamaktadırlar. Aile ve ev içerisindeki sorumluluklarının öncelikli olduğuna inandıklarından ötürü aile içerisinde meydana gelen bütün problemlerin kendi çalışmalarından dolayı yaşandığını düşünmektedirler ve bu yüzden de yarım gün çalışmaktadırlar veya çalışmamayı tercih etmektedirler (T.C. Başbakanlık Yayınları, 2000).

#### **1.2.2.5.Rol Belirsizliği**

Rol belirsizliği, işin gerektirmiş olduğu davranışlar tam anlamıyla açıklanmadığında kişi, ne yapması gerektiğini bilmediğinde (Tınaz, 2013, s. 44-50) ve yönetici veya amirin talimatlarının belirli olmaması durumunda, iş arkadaşlarının belirsiz işaretler vermesi durumunda (Moorhead ve Griffin, 1992, s. 210-215)

gerçekleşmektedir. Başka bir deyişle, işgörenlerin iş hayatına yönelik olarak sorumluluklarının neler olduğunu ya da olmadığını bilmemesi, ortaya çıkardığı işle ilgili olarak varması gereken hedeflerin açık ve belirgin olmaması, zamanı etkili bir şekilde yönetip yönetmediği konusundaki endişeleri neticesinde meydana gelen örgüt tarafından biçilen kişilik özelliğine rol belirsizliği ismi verilmektedir (Yüksel, 2014, s. 126).

Rol belirsizliği bireyin rolüyle ve çalışma arkadaşlarından beklenen davranışlarla alakalı yeterli bilgiye sahip olmadığında ortaya daha fazla çıkmaktadır. İşgörenlerin çalışma ortamlarında iyi bir performans sergilemeleri için ne yapmaları ve ne yapmamaları gerektiği hususunda net bir bilgiye sahip olmaları gerekmektedir. İşgörenlerin; önceliklerinin, sorumluluklarının ve haklarının farkında olmaları gerekmektedir. Rol belirsizliği tam da bu noktada işgörenlerin işini gerektiği gibi yapabilmesi için gerekli olan yükümlülüklerin, sorumlulukların, önceliklerin ve hakların farkında olamadığı durumlarda ortaya çıkabilmektedir. Kuzeybatı Ohio şehrinde 100 sosyal hizmet kurumunda 255 tane sosyal hizmet çalışanın iş stresörlerinin, genel anlamdaki yaşam tatminleri üzerindeki etkisini araştırmak için yapılan çalışma neticesinde, 'rol belirsizliği' durumunun çalışmaya katılanların performans kalitesini önemli seviyede etkilediği gözlemlenmiştir (Pasupuleti vd., 2009, s. 332-338; Ay, 2015, s. 23).

#### **1.2.2.6. Görev Karmaşıklığı**

Bazı meslekler doğası gereği strese neden olabilmektedir. İş yerinde çalışanların örgütsel değişimlere uyum sağlayabilme düzeylerini ve verimliliklerini etkileyen önemli etmenlerden bir tanesinin görevin karmaşıklığı olduğu görülmektedir. Görev karmaşıklığı, yapılması gereken işin çok boyutlu ve güç olması düzeyidir. Yapısı gereği karmaşık olan görevler yüksek derecede yetenekli olmayı gerektirdiği için zihinsel olarak talep edilmektedir (Humphrey vd., 2007, s. 1334). Karmaşık olan bir görev, birbirleriyle ilişkili olan birçok sorumluluk değişkenine sahiptir (Liu ve Li, 2012, s. 553-568). Görev karmaşıklığı tanımlarının ortak özelliği, karmaşık görevlerin zihinsel olarak zorlu olması ve işgörenlerin birden fazla karmaşık becerileri kullanmaları gerektiğini hissetmeleridir. Genel olarak, görev karmaşıklığının özellikleri; yapılandırılması düzenli olmayan, belirsiz ve zorlu olmalarından kaynaklanmaktadır (Sanusi ve Iskandar, 2007, s. 34-52). Bu özelliklere sahip olan görevlerin varlığı çalışanları ister istemez stresle karşı karşıya getirebilmektedir.

### **1.2.2.7.Cinsel Taciz**

Çalışma ortamlarında farklı sebeplerden ötürü yaşanan cinsel taciz olayları çalışma yaşamının en ciddi problemlerinden bir tanesi haline gelmiştir. Bu şekildeki olayların uzun zaman cinsel tatmini sağlamak için yapıldığı düşünülse de son dönemlerde yapılan çalışmalarda bu hareketlerin temel nedenlerinden birinin iş ortamındaki güç mücadeleleri olduğu gözlemlenmiştir. Erkekler ortak çalışma alanında buldukları kadınlarla rekabet etmek yerine, onları yok sayabilmektedirler (Johnson, 2010, s. 2903-2918). Kocacık ve Gökkaya (2005)'nin çalışmalarında belirttikleri üzere, Türkiye'de yapılmış olan bir anket çalışmasında çalışma ortamında karşılaşılan problemlerin başında fiziksel ve sözlü cinsel taciz olayları bulunmaktadır. Kadın çalışanlar, örgüt içerisinde yaşamış oldukları bu taciz olayını dile getirememektedirler. Yine 2012'de yapılan bir çalışmada kadın araştırma görevlilerinin %4.9'unun örgüt içerisinde erkeklerin rahatsız edici davranışlarına maruz kaldıkları sonucu elde edilmiştir (Ergöl vd., 2012, s. 47).

Toplum içerisinde kadınların cinsellikleri erkeklere kıyasla daha çok algılanmakta ve cinsel tacize maruz kalabilmektedir. Yapılmış olan bir çalışmada üç kadından bir tanesinin çalışma ortamında cinsel tacizle karşılaştığı ve tacizcilerin %66'sının çalışma arkadaşları, % 30'unun da üstleri olduğu gözlemlenmiştir. Daha korkutucu olanı ise, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı Raporu'nda, dünyadaki her üç kadından birinin çocukluk ya da gençlik zamanında birbirinden farklı şekillerde cinsel tacize maruz bırakıldıklarına, her 2000 kadından birinin de tecavüze uğradığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu tarz kötü olayların çalışma alanında gerçekleşmesi, özellikle de ast üst ilişkisi olan durumlarda, cinsel tacize uğrayan kadınların olayı üst yönetime bildirmeleri sonucunda korunup, haklarının savunulacağı yerde, olay tersine çevirilip kadınların mağdur olabilmesine ve iş hayatından tamamen uzaklaşmalarına neden olabilmektedir (Hıdıroğlu, 2006, s. 12-13).

### **1.2.3. Çevresel Stres Kaynakları**

Çalışanların örgüt içinde birlikte çalıştıkları çevrenin yanı sıra bir de genel çevresi bulunmaktadır. Toplumsal çevrenin çalışandan beklediği işlem ve eylemler, çalışanlarla alakalı diğer kişilerin beklentileriyle şekillenmektedir. Kişiler üzerinde çevresel bir baskı bulunmakta ve yasal yollarla olabileceği gibi gelenek ve göreneklerle de bu baskı yaratılabilmektedir (Güçlü, 2001a, s. 100). Dolayısıyla yaşadıkları ortamda

bireyler, çok güçlü duygusal tepkiler göstermektedirler. Bu kişilerin yaşadıkları çevresel şartlar, bireylerin kişiliklerinin bir parçasını temsil etmektedir. Doğuştan gelen bazı özellikler değiştirilemez ya da değişmemektedir. Fakat çevre şartları değiştikçe bireylerin tutumları da değişmekte ve kişiliklerinde görünür veyahut görülmez bazı değişimler ortaya çıkarabilmektedir. İş hayatında meydana gelen stres kaynakları işgörenlerin bireysel niteliklerinden veya örgütsel yapıdan kaynaklı olabildiği gibi çevresel kaynaklı da olabildiği tespit edilmiştir. Kişilerin günlük yaşamda karşılaştıkları ulaşım ve çevre problemleri, sosyo-kültürel değişimler, teknolojik gelişmeler, işsizlik, ekonomik sorunlar ve siyasi belirsizlikler çevresel stres kaynaklarını oluşturmaktadırlar (Tutar, 2000, s. 250-252; Aydın, 2012, s. 17).

### **1.2.3.1.Ekonomik Sorunlar**

Toplumun gereksinimlerini karşılayacak mal ve hizmetlerin, elde bulunan kaynaklarla üretilip, tüketildiği ve elde edilen gelirin paylaşıldığı ortamlara iktisadi alanlar denilmektedir (Ülgen ve Mirze, 2010, s. 84). Ekonomik sorunlar sonucu meydana gelen durumların bazıları, bireylerin finansal gücünü aşmasından dolayı görülmektedir. İnsanların ihtiyaçlarının sonsuzluğu neticesinde, ihtiyaçlarının aldıkları maaşlarından her zaman daha fazla olduğu görülmektedir. Ekonomik sorunlardan dolayı yaşanan krizler kişilerin iş hayatlarına da yansır ve iş stresini arttırmaya olanak sağlayabilir (Tavlı ve Ünsal, 2016, s. 10). Bunun yanı sıra dünya ekonomisinde meydana gelen belirsizlik ve kriz durumları, işsizlik, enflasyon, gelir düzeyinin düşük olması, yaşamın pahalı olması gibi konular önemli derecede strese neden olabilmektedir. Ülkede yaşanan ekonomik kriz, kişilerin gelecekleri için kaygı yaşamalarına ve güvensizlik duygularının ortaya çıkma durumuna neden olabilmektedir. Kriz zamanında isteklerin azalması; çalışma imkânlarının giderek azalmasına ve örgütte çalışmakta olan kişilerin işten çıkarılma kaygısına ve strese neden olabilmektedir. Enflasyonun artması ile meydana gelen mal ve hizmet fiyatlarındaki artış ve pahalılık, insanların gelir seviyelerine göre satın alma imkânlarının azalmasına ya da ihtiyaçlarını yeteri kadar karşılayamama gibi durumlara neden olabilmektedir (Sever ve Mızrak, 2007, s. 265-283). Birçok kişi ihtiyaçlarını daha rahat giderebilmek amacıyla ek iş yapmak durumunda kalmaktadır. Bu bireylerin sosyal yaşamlarını kısıtlamalarına neden olmakta ve bireylerde mutsuzluk, stres ve yorgunluğa sebep olmaktadır.

### **1.2.3.2.Politik Belirsizlikler**

Siyaset, toplumun refahını direk etkisi altına alan ve yaşanan ülkenin gündemini oluşturan en temel faktördür. Politik belirsizlikler toplumun ilerlemesine neden olmaktadır, o ülkenin halkında huzursuzluk ve kaygı yaratabilmektedir. Politik belirsizlikler özellikle, hukukun üstün olmadığı ve yerleşmiş bir demokrasinin bulunmadığı toplumlarda, demokrasiyi benimsemiş bireylerin ait olma ihtiyaçlarını tatmin etmelerini engellemekte, bu tatminsizlik durumu da önemli ölçüde stres oluşturmaktadır. İktidarın sergilemekte olduğu politik hal ve hareketler dünya çapında o ülkenin duruşunu yansıttığı gibi, ülkeye olan yatırımın düzeyini de belirleyebilmektedir. Siyasi iktidarsızlıklar, büyük firmaların yatırım planlarını ve ülkedeki çalışma olanaklarını da doğrudan etkileyebilmektedir. Hükümetin, yapılan seçimlerde kesin bir sonuç alamaması ve hükümetin kurulamaması, seçimlerin sık sık tekrar edilmesi durumu enflasyonu, faiz oranlarını ve çalışma imkânlarını azaltabilir. Bu durum ise, insanların satın alma gücünü zayıflatmaktadır. Bu nedenle insanlar, en temel ihtiyaçlarını ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayamamakta, böylece bireylerde yetersizlik ve değersizlik hissi oluşabilmektedir. İnsanların karşı karşıya kalmış olduğu bu durum, stres yaşamasına neden olabilmektedir. Sonuç itibariyle hükümetin ve siyasi iktidarın sık el değiştirmesi, erken seçimlerin sık sık gündeme gelmesi gibi politik hayattaki belirsizlikler, o ülkede yaşayan toplum üzerinde önemli bir stres kaynağı yaratmaktadır (Akgündüz, 2006, s. 12; Karabacak, 2010, s. 97).

### **1.2.3.3.Teknolojik Yenilikler**

Sanayi ve teknolojinin getirmiş olduğu yenilikler, beraberinde belirsizlikler yaşanmasına, bu belirsizlikler de insanların stres yaşamasına neden olabilmektedir. Teknolojideki değişimlerin hızlı gerçekleşmesi, bireylerin gereksinimlerini daha kolay karşılayıp, kullanımı daha kolay ve nitelikli ürünlerin üretilmesine imkân vermesinin yanı sıra, üretim süreçlerinin daha hızlı gelişmesine ve hata ve firelerin de azalmasına olanak sağlamıştır. Fakat hızlı bir şekilde gelişme gösteren teknolojiyi, takip edemeyen örgütlerde verimlilik ve ürün niteliğinde düşüş yaşanabilmekte, böylece örgüt rekabet avantajını kaybetmekte ve iş yeri kapanma tehlikesi ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu durum hem iş yeri sahiplerinin hem de çalışanların stres yaşamasını kaçınılmaz kılmaktadır (Eren, 2010, s. 301-302). Teknolojik yeniliklerin yarattığı stres kaynaklarına başka bir açıdan bakıldığında ise kişiler arasındaki iletişimin giderek azalmaya



başlaması da stresin oluşmasına neden olabilmektedir. Duygusal içerikten yoksun iletişimler, beraber çalışan bireylerin aralarındaki iletişimden verim almasına ve derin dostluklar kurmasına izin vermemektedir. Günümüzde ofis ortamlarında, çalışanlar bilgisayarlar aracılığıyla iletişimi sağlamakta ve bu yüz yüze iletişimsizlik, iş ortamlarının ‘hapishanelerin hafifletilmiş haline dönüştürülmüş ofis ortamları’ şeklinde ifade edilmeye başlanılmasına sebep olduğu görülmektedir (İştar, 2012, s. 3).

#### **1.2.3.4.Sosyo-Kültürel Değişiklikler**

Çağımız insanların oluşturduğu modern toplumların iş hayatı ve sosyal hayata getirmiş olduğu değişiklikler ve hız, bu toplumlarda yaşayan insanların stresle yüzleşmesini kaçınılmaz kılmaktadır. Genel olarak batılı toplumlarda görülen kişisel hayata dönüklük, devamlı olarak kazanma isteği, hızlı tüketim alışkanlıkları gibi problemler, stresi günlük yaşamın bir unsuru haline getirmektedir. Bu yaşam stilini kendi hayatına yansıtmaya çalışan bireylerin de stres yaşamaması çok zor bir durum olmaktadır. Toplum yapısındaki değişmelerin ise kişiler üzerinde stres oluşturduğu gözlemlenmektedir. Kısa bir zaman içerisinde geleneksel toplum yapısından modern bir topluma dönüşme zorunluluğu kişi üzerinde baskı oluşturarak çeşitli uyum sorunlarına sebep olmaktadır. Bu değerlerin yaşamış olduğu başka bir değişim ise, hızlı yaşanan sosyal hareketlilik ve göç kavramıdır. Sık yaşanan göç olayları neticesinde çalışmakta olan bireyler alışmış oldukları toplumun değerlerinden kopmakta, yeni iş ortamlarına girerek, oranın kültürüne uyum sağlamak zorunda kalabilmektedirler. Bu durum ise, insanlarda motivasyon sürecini atlatıncaya kadar bir stres kaynağı olarak yer almaktadır. Bunların yanı sıra sosyo-kültürel değişikliklerin yarattığı stres faktörlerinin din, iklim, toplumsal sınıf, kalıtım, aşırı yalıtılmış ve kalabalık hissi şeklinde olduğu ileri sürülmüştür (Çelik, 2010, s. 260-261; İştar, 2012, s. 4).

### **1.3. STRESİN SONUÇLARI**

Bireylerde davranışsal, bilişsel ve bedensel sapmalara neden olan, dış uyarıcılara ve şartlara karşı meydana gelen uyum tepkisi, stres olarak adlandırılmaktadır. Stres, uygun nitelik ve yoğunlukta olduğunda kişiye deneyim kazandıran ve geliştiren bir uyarıcı niteliğinde de olabilmektedir. Sebebi belirlenemeyen ve anlaşılamayan endişelerin kişide gerilime dönüşmesiyle stresin kişiye zarar vermesi başlamaktadır. Bireylerin stresten etkilenme seviyeleri birbirinden farklılık göstermektedir. Bununla beraber stresin sonuçlarını; stres faktörlerinin yoğunluğu, gerçekleşme aralıkları ve

zamanı gibi etkenler de etkileyebilmektedir. Bireylerde algılama şekillerine ve davranış normlarına göre strese sebep olan olaylar karşısında korku, geri çekilme, panik, benimseme şeklinde duygusal sorunlar oluşabilmektedir. Neticesinde strese karşı gösterilen tepkilerin de hastalıklara yol açabildiği görülmektedir. Bu hastalıklar kalp rahatsızlıkları, yüksek tansiyon, migren gibi fiziksel sonuçlu hastalıklar; anksiyete, depresyon, panik atak gibi psikolojik sonuçlu hastalıklar da görülebilmektedir. Bu kişilerde meydana gelebilecek bireysel tabanlı stres sonuçlarının yanı sıra örgütleri de etkileyen çalışanlarda strese dayalı düşük verimlilik, devamsızlık ve performans kaybı gibi sonuçlar da ortaya çıkabilmektedir (Balcı, 2014, s. 13; Tavlı ve Ünsal, 2016, s. 10).

### **1.3.1. Bireysel Stres Sonuçları**

Stres kavramı çalışanlar için özellikle önemli neticelere neden olarak, zihinsel sağlık sorunlarının yanı sıra hayatı tehdit eden hastalıklara da sebep olabilmektedir. Çağımızda ise, stres ile çoğu hastalık arasında önemli bir ilişkinin olduğuna dair kanıtlar bulunmaktadır (Cranwell-Ward ve Abbey, 2005). Washington Ulusal Sosyal Çalışmacılar Birliği'nin yürütmüş olduğu 2008 yılındaki üyelik işgücü çalışmasının sonuçlarına göre sosyal çalışmacılar iş yerinde karşılaştıkları stresten kaynaklanmakta olan sağlıkla ilgili birçok sorun yaşayabilmektedirler. Bu sorunlar arasında yorgunluk, uyku problemi, psikolojik sıkıntılar yer almaktadır (Arrington, 2008, s. 5). Stresin bireysel açıdan sonuçları fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç başlık altında açıklanacaktır.

#### **1.3.1.1. Stresin Fiziksel Sonuçları**

İnsan vücudu zararlı bir takım faktörlerle karşılaştığında organizmasında bazı fiziksel değişimler yaşamaktadır. Bu meydana gelen bazı fiziksel değişimler gerilim ve stres faktörü nedeniyle oluşmaktadır. Örgütlerde yaşanan stres durumu ile ilgili araştırmaların birçoğu, stresin fiziksel sağlık durumunda çeşitli hastalıklara neden olduğu sonucuna varmıştır (Falk vd., 1992, s. 1136-1139; Siegrist vd., 1992, s. 89-95; Jackson ve Rothmand, 2006, s. 75-95; Benzer vd., 2011, s. 691-711). Karşılaşılan bu hastalıklar şu şekildedir; baş dönmesi, aşırı yorgunluk hissiyatı, yüksek tansiyon sonucunda oluşan çarpıntı, boğazda ve ağızda kurumanın oluşması, kontrolsüz titremeler ve sinirden kaynaklı tik hareketleri, tiz sesli kahkahalar, anlık yaşanan kekemelikler ve konuşmada güçlük çekme, tırnak yeme, diş gıcırdatma, kısa aralıklarla tuvalet ihtiyacını oluşması, ishal veya kabızlık, vücudun belirli yerlerinde meydana

gelen kramplar ve migren gibi çeşitli baş ağrıları, kadınların regl dönemlerinde yaşanan şiddetli ağrılar ve reglin düzensiz yaşanması, iştahsızlık ya da aşırı derecede yeme isteği gibi çeşitli problemlerden oluşmaktadır (Gökler ve Işıtan, 2012, s. 163).

ABD’de yaklaşık olarak 25 milyon insanın, diğer bir ifadeyle nüfusun %8-10 oranının migren hastası olduğu düşünülmektedir. Özellikle kadınların bir stres tepkisi olarak migrene yakalanma oranı %18 oranındayken, erkeklerde %6 oranında olduğu görülmektedir (Adler ve Roger 1999, s. 42). Stres sebebiyle hastalığa yakalanan çalışan sayısının 1996'dan 2000'e dört katına çıktığını açıklanmıştır (Gardner, 2005, s. 105-106).

### **1.3.1.2.Stresin Psikolojik Sonuçları**

Stres, iş yeri ihtiyaçları ile kişinin çıkarları uyuşmadığı durumlarda ortaya çıkan ve tehlikeli fiziksel ve duygusal sorunlara neden olabilen bir olgudur (Demerouti vd., 2001, s. 505). Stres yaşayan bireylerin karşılaştığı en önemli sorunlardan biri psikolojik olarak yaşadığı rahatsızlıklardır. Stresle birlikte yaşanan en belirgin duygular öfke ve kırgınlık duygularıdır. Strese sebep olan uyarıcılarla baş edilmediği aşamada ikincil his olarak karamsarlık hissi ortaya çıkmaktadır. Stres sonucunda kişilerde meydana gelen en önemli psikolojik rahatsızlıklar ise endişe, depresyon, uykusuzluk ve yorgunluktur. Bu durumlarla birlikte; unutkanlık, eleştirilere tahammül edememe, karar verme durumlarında yaşanan güçlükler, birçok olumsuz davranış, sürekli bir mutsuzluk hali, kin gütmeye, kıskançlık, toplum içerisindeyken utanma gibi çeşitli psikolojik rahatsızlıklar da gözlemlenebilmektedir (Gökler ve Işıtan, 2012, s. 163).

Stresle ilgili fiziksel ve psikolojik maliyetler düşünüldüğü zaman stresin bireyin öz güvenini etkileyebildiği belirtilmektedir. Birey yapması gereken şeyi yapamayınca stres, ona bu sorumluluğun altında ezilmiş olacağını hissettirmekle birlikte bireyleri verimsizleştirmekte ve başarısız yapabilmektedir (Lamberton ve Miner, 2007, s. 423-430).

### **1.3.1.3.Stresin Davranışsal Sonuçları**

Çalışma ortamında yaşanan stresin davranışsal açıdan birçok sonucu bulunmaktadır. Bunların başında; saldırgan davranışlar, zorbalık, işe devamsızlık, istifa şeklinde işten uzaklaşma olarak yaşanan sorunlar gelmektedir (Payne, 1999, s. 13-14). Çalışanlar iş yerinde rolleri nedeniyle stres yaşarlarsa, görevlerini yeteri kadar yerine getirmeleri beklenmemektedir. Bununla birlikte söylenebilir ki iş yerinin talepleri

çalışanın mücadele etme becerilerini aştığında ya da istekler kaynaklardan daha yoğun olduğunda birey iş stresiyle karşılaşabilmektedir. Bu yüzden güçsüzlüğün bireyin talepleri karşılayamadığı zaman geliştirdiği bir stres tepkisi olduğu belirtilmektedir. Aşırı yaşanan görev kaynaklı stres, işten çıkma ve üretimde azalma ile sonuçlanan; uyuşturucu ve alkol kullanımının artmasıyla çeşitli kötü sonuçlara neden olabilmektedir (Doyle, 2003, s.314- 367).

ABD de küçük ve orta ölçekli işletmelerde yapılan çalışmada iş görenlerin % 15'inin stresle karşılaştıklarında alkol veya uyuşturucu kullanım oranlarının arttığı belirlenmiştir. Alkol ya da uyuşturucu kullanan iş görenlerin, kullanmayanlara oranla dört kat daha fazla kaza yaptıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda yapılan bir anket sonucuna göre, Amerikan yöneticilerinin %88'inin iş görenlerin alkol veya uyuşturucu kullanmalarının iş yerinde oldukça önemli bir problem olduğunu vurguladıkları görülmektedir (Rosen ve Berger, 1991, s. 192).

### **1.3.2. Örgütsel Stres Sonuçları**

Stres, iş yerinde devamsızlığa sebep olabilmekle birlikte, buna bağlı olarak; verim kaybı artışı, sigorta ve hastane masrafları artışı, hırsızlık ve sabotajlara sebep olurken, sakatlık ve erken emeklilik ödemelerine yol açıp, iş yerlerine önemli bir maliyet yükü getirebilmektedir (Yates, 1989, s. 10-20). Albrecht (1998, s.155), senede 60 milyon \$ brüt satış hacmine sahip olan, 2000 personele sahip büyük bir iş yerine stresten kaynaklanan işe gitmede devamsızlık yapma, iş gücü devrinin ve performansın düşmesinin toplam maliyetin 3,5 milyon \$ bulacağını dile getirmektedir. Stresin neden olduğu örgütsel anlamdaki sonuçları; tutum, performans ve işten ayrılma başlıkları altında açıklanacaktır.

#### **1.3.2.1.Tutum**

Çalışma ortamında düzensizliğin olması, bireylerin sağlıklı bir örgüt ortamında çalışmak durumunda kaldıkları içindir. İş yerlerinde arzu ettikleri düzeni bulamayan ve üretim yapmak zorunda kalan, kendisini robot gibi hissedilen iş görenler, bununla birlikte bir de yöneticilerinden katı ve zorba davranışlarla karşılaştıkları zaman çalışma ortamlarından soğumaktadırlar (Özen, 2011, s. 44-50). Bu durumda ise, çalışanlar, işe geç ve isteksiz gitme ya da gitmeme gibi tutumlar sergilemektedir.

İş görenler stresle başa çıkabilmek için, yöneticisine bilgi vermeden işine gitmeyerek ya da işten ayrılarak çalışma ortamından uzak kalmaya çalışmaktadırlar. İş yerinde devamsızlık yapma, çalışmama isteği, tembellik etme, sorumsuz davranma ya da alkol almanın etkisiyle oluşabileceği gibi mide, tansiyon veya kalp gibi önemli rahatsızlıklar neticesinde meydana gelmektedir. Stresin işgörenlerinin sağlığı üzerinde meydana getirdiği sonuçlar yanında, örgütsel verimlilik ve iş başarısı bakımından da olumsuz etkileri yer almaktadır. Stres ayrıca işgörenlerin duygusal ve zihinsel yeteneklerini ortaya çıkarmalarını olumsuz yönde etkilemekte ve kendini stres altına hisseden bir çalışanın bu durumlarda iş gücü veriminde azalmalar görüleceği düşünülmektedir (Türkgüngör, 2009, s. 68).

### **1.3.2.2.Performans**

Çalışanlar yaşamış oldukları stres nedeniyle yeterli düzeyde performans sergileyememekte ve verimlilikleri düşebilmektedir. Bu durum ise, doğrudan iş yeri maliyetlerini artıran bir etken oluşturmaktadır. Yapılan çalışmalara göre ABD’de iş görenlerin yaşadıkları stresin ekonomiye yansımaları 150 milyar dolar civarında olduğu söylenmektedir. Aynı zamanda meydana gelen iş kazalarının da nedeninin %75 ile %80 oranının stres olduğu gözlemlenmiştir (Tokmak vd., 2011, s. 53- 55). Stres ile çalışma performansı arasındaki ilişki, stresin ne kadar olduğu ile ilgilidir. İş yerinde hiç stres yaşanmaması da çalışma hırsını köreltmekte ve performansın düşmesine neden olabilmektedir. Belli bir seviyede yaşanan stres söz konusu olduğunda çalışmanın performansının arttığı gözlemlenmektedir (Bayram, 2006, s. 40-45).

### **1.3.2.3.İşten Ayrılma**

Örgütte yaşanan stres çalışanları çeşitli şekillerde etkilemekte ve bazen işten ayrılmalarına neden olmaktadır. İşten ayrılan tecrübeli çalışanın yerini doldurmak için yeni istihdam edilen bireyin acemilik sürecini geçirmesi ve kalifiye hale gelmesi örgüt içi hataların ve maliyetlerin arttığı bir zaman dilimi olarak görülmektedir. Bu durumda örgütteki çalışanın işten ayrılmaması isteniyorsa, olası stres etmenlerini ortadan kaldırılmalı ya da bu faktörler en aza indirgenmelidir. Çünkü iş görenin örgütten ayrılmasının en önemli sebeplerinden biri çalışma ortamında meydana gelen gerginlik ve stres düzeyinin yüksekliği olarak gözlemlenmektedir (Solakoğlu, 2007, s. 75-76).

İngiltere’de kamuda yer alan sosyal hizmet çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmanın sonucuna göre, işten ayrılma kararında etkili olan en önemli ve tek faktörün

stres olduğu vurgulanmıştır (Coffey vd., 2004, s. 735-746). Ayrıca Acker (2004) araştırmalarında New York'ta mental sağlık kurumlarında çalışmakta olan sosyal alışmacılarının örgüt içerisinde yaşadıkları rol atışması ve rol belirsizliği faktörlerinin işten ayrılma kararını pozitif yönde etkiledikleri bulgusu elde edilmiştir (Acker, 2004, s. 65-73).

#### **1.4. STRES YÖNETİMİ STRATEJİLERİ**

Stres yönetimi, fiziksel ve ruhsal sağlığı korumak, verimli ve üretken bir yaşam devam ettirebilmek için önemli bir husustur. Stres yönetiminin amacı, stresin bütün çeşitlerinden uzaklaşmak değil; ideal, verimlilik ve enerji alanında pozitif bir güç meydana getirmektir. İdeal stresi yaratmak ise amacı ifade etmektedir. Stres yönetimi ile stresin olumlu etkileri desteklenmekte ve olumsuz etkileri azaltılmaya ve hatta yok edilmeye çalışılmaktadır (Eren vd., 2004, s. 61). Stres yönetim stratejileri bireysel ve örgütsel stres kapsamında açıklanacaktır.

##### **1.4.1. Bireysel Stres Yönetimi Stratejileri**

Stresle başa çıkmada kullanılan birçok farklı yöntem bulunmaktadır. Bu yöntemlerin bireysel boyutlarından bazıları; zaman yönetimi, rahatlama, meditasyon, egzersiz, olumlu düşünmeyi öğrenme, düzenli beslenme, profesyonel destek alma ve biyolojik geri bildirim gibi yöntemlerden oluşmaktadır. Bu yöntemler aşağdaki şekilde açıklanacaktır (Ay, 2015, s. 31).

###### **1.4.1.1.Rahatlama ve Meditasyon**

Rahatlama uygulaması basit ve pratik bir yöntem olup herhangi bir yan etkisi bulunmamaktadır. Böylece insanlar vücudundaki gerilmiş kasları rahatlama yöntemleriyle gevşetmeyi öğrenmektedirler. Rahatlama yöntemleri stresi ortadan kaldırmak için tek başına yeterli olamamaktadır. Bununla birlikte yapılması gereken farklı yöntemler de vardır. Bu yöntemlerden bir tanesi meditasyondur. Uzakdoğu felsefesini taşıyan bir teknik olan meditasyon bireyin fiziksel, zihinsel ve ruhsal anlamda dinlenmesini sağlayan bir yöntemdir. Bu yöntemle bireyin gündelik kaygılarından, sıkıntılarından ve çatışmalardan, uzaklaşmasını sağlayan, içsel bir yoğunlaşma tekniğidir. Meditasyon, bireyin stres belirtilerinin azalmasına yardımcı olan etkili bir yöntemdir (İskit, 2008, s. 13-15).

Meditasyon yapmak için ortamın sessiz olması, rahat bir pozisyonun alınması, tekrar edilen zihinsel bir uyaran ve pasif bir tutum gerekmektedir. Meditasyon çok iyi yoğunlaşmayı gerektirmekte ve bunun için de bireyin dikkatinin başka yönlere çekilmemesi gerekmektedir. Bu şekilde ruhsal ve bedensel yorgunluk giderilmiş olmaktadır (Güler, 2013, s. 29). Sistemli bir şekilde yapılan meditasyon bireyin sakin, sabırlı ve soğukkanlı davranışlar sergilemesini sağlamaktadır. Aynı zamanda kan basıncını düşürmekte, böylece solunum hızını düşürerek kalp atışını yavaşlatmaktadır. Bu sayede de kalp hastalıkları riski azalmaktadır. Yapılan bir araştırmada bir yıl boyunca meditasyon yapan bireylerin performans, verimlilik, iş doyumunu, işe devamlılıkları artmakta ve birbirleriyle daha etkili iletişim kurabilmektedirler (Davis, 2002, s. 446-447). Böylece daha huzurlu ve mutlu bir toplum oluşmaktadır.

#### **1.4.1.2.Biyolojik Geri Bildirim**

Stresle mücadele etme yöntemlerinde kullanılmakta olan farklı bir yaklaşım da biyofeedbacktir. Tıbbi bir danışman aracılığıyla uygulanan bu yöntem sayesinde bir araç yardımıyla stres belirtileri azaltılabilmektedir. Biyolojik geri bildirim; bireyin normal ve anormal, kendisinin farkında olmadığı fiziksel sonuçlarının bir araç desteğiyle fark edildiği ve buna uygun olan bir eğitim programında otonom uygulamalarını istenilen biçime getiren bir yöntem şeklindedir. Biyolojik geri bildirim yöntemi, duygular, düşünceler ve beden arasındaki ilişkiyi elle tutulur şekilde ortaya koymaktadır. Biyolojik geri bildirim yöntemiyle birey kendisinden yansıtılan fiziksel uygulamaları kontrol etme ve bunları kendi arzuladığı şekilde kullanma alışkanlığı edinebilmektedir (Canpolat, 2006, s. 27-30). Biyolojik geri bildirim, günlük hayatta farkına varmadan kullanıldığı gibi bazı hastalıkların tedavisinde de kullanılmaktadır. Konuşma sesinin şiddeti işitsel biyolojik geri bildirim ile kontrol edilmektedir. Bu sistemin iyi çalışmaması, ses seviyesinin artmasına sebep olmaktadır. Biyolojik geri bildirim ayrıca kekemelik, artikülasyon bozuklukları gibi konuşma bozuklukları, yutma güçlüğü, gerilim baş ağrısı, depresyon, hipertansiyon vb. birçok sorunun da iyileştirilmesinde kullanılabilmektedir (Kılıç, 2013, s. 41).

#### **1.4.1.3.Zaman Yönetimi**

Zaman birçok insan için önemli bir olgu ve stres için önerilen bir yöntemdir. Aynı zamanda en önemli stres faktörü olabilmektedir. Birçok çalışma ortamında yapılması gereken işlerin yetiştirilemediği, zamanın kısıtlı olduğu düşünülmektedir. Bu

problemin en önemli nedeni, zamanı iyi yönetememektir. Zaman yönetmenin temel amacı, zamanın bireyin ihtiyaç ve arzularını karşılayabilecek kadar kontrol edebilmektir. Bu yöntemde önemli olan üç temel aşama bulunmaktadır. Bu aşamalar; yapılacak olan işlerin planını yapmak, öncelik sıralaması yapmak ve uygulama işlemine geçmektir. İşlerin planlanması demek, yapılacak olanların neler olduğunu, bu işlerin ne kadar sürede yapılacağını ve ne kadar enerji harcanacağını belirlemektir. Öncelik sırası belirlemek ise, işlerin hangisinin daha önemli ve acil olduğunu belirlemektir. En zor ve önemli basamak olan uygulama ise, planlananların yerine getirilmesi demektir. Bu plan uygulaması yapılırken en önemli şey öz disiplin ve işi yapmakta kararlı davranmaktır (Güçlü, 2001a, s. 87-106; Biricik, 2018, s. 58-59).

#### **1.4.1.4.Düzenli Beslenme**

Beslenme ve stres şiddetli gerilim neticesinde meydana gelen ruhsal rahatsızlıklar sebebiyle kişilerin beslenme düzeninin bozulabilmesi durumu ortaya çıktığında benzer anlam kazanmaktadır. Bu şekilde karşılaşılan durumlarda özel diyet programları gerekmektedir. Stresin şiddetini arttırması kişi için zararlı maddelere yönelebilmesine (alkol, sigara, vb.) sebep olarak beslenme düzenini bozabilmektedir. Adı geçen maddelerin kullanımı ilk başlarda stres sonucu rahatlama olarak düşünülse de, ilerleyen zamanlarda bu zararlı maddeler ayrıca sağlık sorunları ve stres nedenlerini oluşturabilmektedir (Kabul, 2016, s. 62-63). Stres yaratan ve arttıran birçok beslenme alışkanlıkları vardır. Bazı gıdalar ya sempatik sinir sistemine bağlı stres tepkilerini direkt uyarak ya da yorgunluğu ve sinirsel hassasiyeti arttırarak stres oluşmasını kolaylaştırmaktadır. Kafein içeren maddeler (kahve, kolalı içecekler, çikolata ve kakao) fazla miktarda tüketildiğinde vücudu uyanık tutarak, stres hormonları salgılanmasına neden olabilmektedir. Rafine beyaz şeker ve beyaz un, karmaşık vitaminlerinin vücutta fazla tüketilmesine neden olmaktadır. Bu vitaminlerin eksikliği ise kaygı tepkilerine, depresyona, uykusuzluğa ve kalp-damar sistemi zayıflıklarına neden olmaktadır. Aşırı tuz tüketimi, vücutta fazla su tutulmasına yol açabilmektedir. Fazla su tutulması ise stres belirtilerinden biri olan kan basıncını arttırmaktadır. Stresle mücadele etmek için beslenme alışkanlıkları gözden geçirilmeli ve dengeli bir beslenme programı izlenmelidir (Has, 2015, s. 48).



#### **1.4.1.5.Olumlu Düşünmeyi Öğrenme**

Bireyler geçmişlerinde yaşamış oldukları kötü olayları tekrar düşündüklerinde bazen o olayları tekrar yaşamakta, o olaya yeni yorumlar getirerek daha fazla stres yaşayabilmelerinin yolunu açmaktadırlar. Buna karşılık olarak geçmişte yaşamış oldukları olumlu olayları hayal etmeli ve unutmış oldukları güzel şeyleri yeniden yaşayarak rahatlamalıdırlar. Hayal etmek geçmişte özlenmiş olan ve gelecekte gerçekleştirilmesi muhtemel davranışları içermektedir. Önemli olan güzel yaşanmış olan sahneleri tekrar yaşamak ve yeniden yaşanılabileceğini tasvir etmektir (Erdoğan vd., 2009, s. 447-461). Bazı kişiler birkaç dakikalığına daha önce elde ettikleri başarıları hayal ederek gerginliklerinden kurtulmaktadırlar. İnsanların hayatlarının bazı dönemlerinde bu şekilde düşünerek streslerinden bir an olsun uzaklaşabildikleri görülmektedir. Daha önceki başarıların düşünülmesi çoğunlukla gündelik sorunları çözmekte fikir vermenin yanı sıra, fayda sağlanılabileceğini düşünmek dahi bireyleri mutlu edebilmektedir (Kabul, 2016, s. 65).

#### **1.4.1.6.Egzersiz**

İnsan sağlığı için önemli olan en etkili yöntemlerden bir tanesi fizik egzersizleridir. Doğru egzersiz birçok amaca hizmet etmektedir. Egzersizler fiziksel becerileri arttırmakta, esneklik sağlamakta, kas gücü ve dayanıklılığı arttırmakta, stresi azaltmakta, kilo vermeye ya da almamaya yardımcı olabilmektedir. Fiziksel egzersizlerle bireyin artan ve hızlanan kan akışı sayesinde hücreler daha düzenli beslenmekte ve daha hızlı yenilenebilmektedir. Bu sayede de bireyler daha sağlıklı ve uzun ömürlü olmalarını sağlayabilmektedirler. Yapılan fizik egzersizleri, kalbin daha dayanıklı olmasını sağlayarak, kalp krizi yaşanması riskini azaltabilmektedir. Sistemli bir şekilde egzersiz yapan bireyler grip ve nezle gibi kolay atlatılabilen hastalıklarla daha az karşılaşmakta ve genel olarak sağlık durumları daha iyi olmaktadır. Egzersiz, bireyin stresle daha kolay başa çıkabilmesini mümkün kılmaktadır. Bireyin kendisine olan güvenini ve yeterlilik duygularını arttırmaktadır. Egzersizler vücudun bedensel ve ruhsal kökenli uyarılmışlık seviyesini azaltıcı doğal bir mekanizmadır. Egzersiz sayesinde birey problemlere yönelik mücadele fonksiyonlarını güçlendirebilmektedir (Long ve Flood, 1993, s. 128-130; Garipoğlu, 2007, s. 53).

#### **1.4.1.7. Profesyonel Destek Alma**

Stresin son aşaması olan tükenme aşamasının belirtilerini gösteren bireylerin, psikoterapi uygulamaları içeren bir psikiyatrdan destek almalarının yararlı olduğu düşünülmektedir. İş görenler stresle kendi başlarına mücadele etmekte bazen zorlanmaktadır. Profesyonel yardım alma veya klinik danışma hizmeti almaya gerek duymaktadırlar. Uzman olan psikolog veya psikiyatristler bireylerin çok zaman baş edemeyecekleri kadar zor görünen stres faktörleriyle başa çıkma yöntemlerini öğretmektedirler. Stresin sebep olduğu negatif sonuçlar neticesinde, stresin sosyal destek sistemleri ile azalabileceği görülmektedir. Bunun haricinde doktor tavsiyesi ile depresyonu önleyen ilaçlar kullanmak da stresin olumsuz etkilerini azaltan önlemlerdendir (Soysal, 2009, s. 17-40).

#### **1.4.2. Örgütsel Stres Yönetimi Stratejileri**

Örgütsel stres yönetim stratejileri; işin yeniden tasarımı, iş rotasyonu, belirsizliği azaltmak, etkili bir performans değerlendirme ve ödüllendirme sistemi geliştirmek, iş güvenliği sağlamak, destekleyici bir örgüt kültürü oluşturabilmek, esnek yer ve zaman uygulamaları (Telecommuting) yapmak ve personele destek programları düzenlemek şeklinde açıklanacaktır.

##### **1.4.2.1. İş Rotasyonu**

İş rotasyonu, çalışanın daha önceden belirli olan bir plana ve bu planda belirlenen zamana göre, o zamanda gerçekleştirdiği görev ile alakalı bir takım çeşitli etkinlikler ya da görevlere geçmesi ve sırasıyla bu görevleri yerine getirmesi şeklinde bir uygulamadır. Yani belirlenen işi tekdüzelikten çıkarmanın en kolay ifadesidir. İş rotasyonu; işi gerçekleştiren bireylerin yaptıkları işlerine anlam yüklemeleri halinde, aynı seviyede ve benzeri kabiliyetleri gerektiren başka bir işe verilmeleri şeklinde kavramsallaştırılmaktadır. Gelişen otomasyon sistemi beraberinde mekanik dönüşümleri de getirmiştir. Böylece fiziksel işgücü talebinde azalmalar meydana gelmiştir. Çalışan işçiler, şu zamanlarda A işçisi ya da B işçisi olarak değil de, yalnızca 'genel işçi' olarak nitelendirilmektedirler. Böylece çalışanlar sadece bir görev üzerinde değil de örgütteki çoğu görevi yerine getirecek seviyeye getirilmektedir. Yine görevler kendi içerisinde bölümlere ayrılmaktadır fakat her çalışan iş rotasyonu ile tüm işlere de hâkim olabilmektedir. Bu sayede örgüt içi işgücü esnekliği meydana getirilmektedir (Amante, 1993, s. 237- 246; Soysal, 2009, s. 34).

Örgütlerde rotasyon uygulamalarının hedefi, işletmenin bütün bölümlerdeki işin inceliklerini bilen, çok iyi geliştirilmiş çalışana sahip olmaktır. Bu tür çalışanlar kurumun bütünü, hedeflerini daha iyi anladıkları için firma ile ilgili konularda belirli bir konuda uzmanlaşmış bireylerden daha yararlıdırlar. İş rotasyonu düzeninin en önemli diğer bir hedefi ise; çalışan ilişkilerinin geliştirilmesi ve tüm kadrodaki çalışanların birbiriyle iletişimini kolaylaştırabilmesidir. Bu metot ile iş görenlerin iş yerinde eskime korkusu, az ya da fazla iş, yetersiz terfi olanakları, sıradan işler ve yeterli olmayan fırsatlar gibi işte görülen stres belirtileri, iş görenin yeni bir işte yeni sorumluluklar üstlenmesi ile azaltılmış olur. Böylece iş görenlerin stresle daha az karşılaşmaları sağlanabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004, s. 66-70).

#### **1.4.2.2.Belirsizliği Azaltmak**

Rol belirsizliği ve yaşanan çatışmalar çalışma ortamında gerilim yaşanmasına neden olabilmektedir. Reknes vd. tarafından (2013, s. 45-52), rol teorisinden hareketle (Kahn vd., 1964, s. 591-592) yapılmış olan araştırmada, rol belirsizliği ve rol çatışması şeklinde role ilişkin stres faktörlerinin olduğu örgütlerde çalışan bireyler, çalışma ortamlarında zorbalık şeklindeki olumsuz hareketlerle daha fazla karşılaşmaktadır. Bu şekilde yaşanan bir stresin önüne geçebilmek için çalışanların görev alanlarını, yapacakları işin tanımını ve kendisinden beklenileni açık bir şekilde ifade etmek gerekmektedir ve çalışanlar bu şekilde bilgilendirilmelidir (Garipoğlu, 2007, s. 62-65). Hizmet içerisinde ve yapılan işin başında verilecek eğitim ve uygulamalar, net verilen iş tarifleri ve iş paylaşımı, personel değerlendirmede hakkaniyetli olmak ve becerilerin temel ölçüt olarak belirlenmesi, rol belirsizliğini ve çalışanlar arasındaki çatışmaları önemli ölçüde azaltmaktadır. Dikkat edilmesi gereken, görevin yapısına, personelin ve yöneticinin beklentileriyle uyumlu olması aynı zamanda kararlılık ve ciddiyetle uygulamaya konulmasıdır (Güçlü, 2001b, s. 103-105).

#### **1.4.2.3.Etkili Performans Değerlendirme ve Ödüllendirme Sistemi**

Etkili performans değerlendirme ve ödüllendirme sistemi, temel olarak yaşanan rol çatışmalarını ve belirsizlikleri azaltıcı etkilerde bulunmaktadır. Uygulanan ödül sistemi açık bir biçimde gösterilen performansla ilişkili olduğunda, çalışan sorumluluk alanının nereler olduğunu (rol çatışmasının azalması) ve hangi bölümün kendisine ait olduğunu (rol belirsizliğinin azalması) bilecektir. Performans değerlendirme süresince etkili bir yönetici-personel ilişkisi kurulduğunda, iş gören çalışma ortamı içerisinde daha

fazla kontrolü olduğunu hissedebilmektedir. Aynı zamanda bu durumda çalışan desteklendiğini hissettiği zaman stresle mücadele etmesi daha kolay bir hale gelecektir (Budak vd., 2017, s. 15-34).

#### **1.4.2.4.İşin Yeniden Tasarımı**

İşin yeniden tasarımıyla alakalı çalışmalar 1910'larda Taylor (1947) tarafından öne sürülmüştür. Taylor'a göre sistemli bir ekipman tasarımı, hareket çalışmaları ve daha iyi ücretlendirme çalışması, iş doyumunu ve motivasyonu için gerekli olan faktörlerin başında gelmektedir. İşin yeniden tasarımı, işi monotonluktan kurtarmanın en önemli yollarından birisi olarak görülmektedir (Güney, 2000, s. 118-120). Bu anlamda iş değiştirme, zenginleştirme ya da basitleştirme gibi çalışmalar iş yerindeki monotonluktan kurtulmanın yollarından birisidir. Çalışmanın yapısından kaynaklanan monotonluğun yarattığı stresi ve sıkılmaları azaltmak ya da yok etmek için işin yapısını basitleştirme, iş genişletme, iş zenginleştirme, iş karakteristikleri modellerini uygulayarak iş görenleri işlerine, yöneticilerine ve birbirlerine bağlı, daha başarılı ve örgüt ortamında daha mutlu birer çalışan durumuna getirmek gerekmektedir (Eren, 2001, s. 313- 315).

#### **1.4.2.5.İş Güvenliği**

İş güvenliği, sağlıklı ve güvenilir bir iş ortamı oluşturarak; iş kazalarının yaşanmasını ve meslek hastalıklarının oluşmasını azaltmak ve bu sayede maddi ve manevi kayıpların önlenerek verimliliğin artmasını sağlamak şeklinde ifade edilmektedir (Ceylan, 2011, s. 18-24). Yaşanan iş kazalarının çoğu çalışanların dikkatsiz olmalarından ya da kendilerine duydukları aşırı güven duygularından kaynaklanmaktadır. Özellikle de işçi konumundaki çalışanların fiziksel anlamdaki önlemleri almış olsalar da yetersiz olmaları veya çalışanların bu önlemleri uygulama konusunda isteksiz olmaları etkili olmaktadır (Ofili vd., 2003, s. 333-338). Kötü bir şekilde ergonomik ekipman tasarımı ve yeterli olmayan eğitim, yorgunluk, stres, zaman baskısı, yalnızlık, mutsuzluk ve yetersizlik duyguları, iş güvenliğinin eksik algılanması, sosyal desteğin yetersiz olması, olumsuz çalışma şartları, dinlenme ve eğlence zamanının yetersizliği, iş yerinde anlaşılacak bir arkadaşın olmaması, aile hayatı, düşük ücret, bireyin çalışma kapasitesi ve bu çalışandan beklenen istekler ile yaşanan uyumsuzluk (Enache, 2013, s. 170-174), iş kazalarının yaşanmasına neden olan önemli

faktörlerdir. İş yerinde kayma, ayağının takılması ile gerçekleşen düşme, iş kazalarının en önemli nedenleri arasındadır (Nenonen, 2013, s. 215-224).

#### **1.4.2.6. Destekleyici Örgüt Kültürü Oluşturabilmek**

Destekleyici bir örgüt kültürünün oluşması, çalışma ortamındaki bireylerin sağlıklı ilişkiler kurmasına, kendisini iş yerine ait hissetmesine yardımcı olmaktadır (Tutar, 2000, s. 289-290). İş yerindeki sıkıntıları, başarıları ve üzüntüleri paylaşabilen, deneyimlerini ve edinmiş olduğu becerilerini çalışana aktarabilen ve çalışana daha ciddi hedeflere odaklayan her yönetici, çalışma hayatındaki destekleyici örgüt bireyi olarak işlev görmektedir. Çalışma ortamlarında bu şekilde bir desteğin olması stresin azaltılmasında önemli bir rol oynamaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003, s. 112-115).

İş yerinde destekleyici bir örgüt kültürünün varlığı, bir yandan çalışanlar arasındaki bağları sağlamlaştırarak yakınlığı arttırmakta, diğer yandan da katılımlı yönetim sistemini kolay hale getirerek anlaşmazlıkların oluşmasını engelleyebilmektedir. Mesela iş yerlerinde seçmeli iş grupları oluşturularak, yöneticilere iş görenlere karşı duygudaşlık ve anlayışlı bir şekilde yaklaşım, yargılamadan ve objektif olma gibi konularda eğitimler düzenlenilerek veya profesyonel destek personelleri görevlendirilmesi yapılarak bu çalışmalar geliştirilebilmektedir (Tutar, 2000, s. 290- 295). Wang ve Peng (2013, s. 1-13), iş-aile dengesi konusundaki çalışmasında iş görene verilen yönetsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkilerine ait olan çalışmalarında, bu şekilde destek alan iş görenlerin daha dengeli bir iş ortamına sahip olabileceği ve böylece stresin zamanla azalarak örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyebileceğini öne sürmektedir. Anlaşılmalıdır ki, iş gören tarafından algılanan örgütsel destek, yapılan işe ve içinde bulunulan örgüte karşı tutum ve davranışların olumlu şekillerde değişmesini sağlamaktadır.

#### **1.4.2.7. Esnek Yer ve Zaman Uygulamaları**

Esnek yer ve zaman çalışmaları, çalışma yerlerinin ve zamanlarının, çeşitli ihtiyaçlara cevap verilebilecek şekilde düzeltilmesi imkânı tanıyan açık bir çalışma düzeninin oluşturulmasıdır (Sabuncuoğlu, 2005, s. 330-332). Esnek çalışma zamanı uygulamalarının, örgütler ve örgüt çalışanları açısından çeşitli faydaları mevcuttur. Bu konuda yapılan çalışmalar, iş görenlerin kendi hayat tarzlarına uygun bir şekilde düzenlemeler yaparak, iş hayatları kendilerinin kontrolünde olması ile bu programların

çalışanlar tarafından daha fazla tercih edilmesinde önemli bir faktör olduğunu göstermektedir (Uyargil ve Uluhan, 2000, s. 76). Bu tarz çalışmaların başka faydalarına değinirsek; çalışanların işlerine gelip gitmelerindeki sürelerin kısalması, çalışanın iş yüküne göre çalışmasını ayarlama imkânının olması ve zamanını iş yaşantısından farklı olan hayatına göre ayarlayabilmesi, böylece iş aile çatışmasının ortadan kalkması gibi durumlardır (Küçük 2004, s. 99-100). Günümüzde bu sistem, İsviçre, İsveç, Norveç, Danimarka, Finlandiya, İngiltere, İtalya, Fransa, İspanya, ABD, Kanada ve Japonya gibi birçok gelişmiş olan ülkelerde uygulanmaktadır (Tokol, 2001, s.165-166).

#### **1.4.2.8 Personel Destek Programı**

Örgüt içerisindeki yöneticiler, iş görenlere maddi destekle birlikte sosyal anlamda da destek göstermelidirler. Çünkü insanlar doğaları gereğince sosyal varlıklardır. İşyerinde çalışanlara sosyal destek vermek, çalışma ortamındaki stres faktörlerine karşı destek olmak, yardım etmek demektir. Aynı zamanda desteğin varlığı, çalışana sorunları çözme konusunda uygulamalı yardım veya bilgi aktarımı; sevgi gördüğü, saygı duyulduğu ve önemsendiğini hissettiren sosyal bir etkileşim veya ilişkilerin tamamı olarak algılanmaktadır (Kurt, 2010, s. 81-85). Yeterli düzeyde destek gören iş görenlerin stres faktörlerinden biri olan güvensizlik hissini yaşamadıkları için, aynı iş ortamında bulunmalarına rağmen destek görmeyen çalışanlara oranla daha az strese maruz kaldıkları yapılan çalışmalar neticesinde gözlemlenmiştir (Ekinci ve Ekici, 2003, s. 110).

## İKİNCİ BÖLÜM

### TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

#### 2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

##### 2.1.1. Tükenmişliğin Tanımı

İlk kez Herbert Freudenberger tarafından 1974 yılında; yıpranma, başarısız olma, güç ve enerjide azalma veya tatmin edilemeyen istekler neticesinde kişinin kendi iç dünyasında oluşmaya başlayan tükenme durumu olarak tanımlanmakta olan tükenmişlik konusuna ilişkin günümüze dek çokça araştırma yapılarak, çeşitli tanımlar geliştirilmiştir (Ardıç ve Polatçı, 2008, s. 70).

Shirom (1989) tükenmişliği, bireyde işe ilişkin stres sebebiyle meydana gelen negatif duygusal reaksiyon olarak ifade etmektedir (Shirom ve Ezrachi, 2003, s. 84). Meier çalışmasında tükenmişliği, iş kapsamında elde edilmek istenilen değer sırasında oluşan gerginlik nedeniyle işle ilgili beklentinin azalması durumu şeklinde tanımlamaktadır (Meier, 1984, s. 213). Morley ve arkadaşları tükenmişliğin, stres veya iş tatminsizliğiyle birbirine karıştırılan bir kavram olduğunu, fakat tükenmişliğin bu iki kavramdan farklı şekilde hem işe hem de diğer faktörlere ilişkin bir olgu olduğunu ileri sürmüşlerdir (Morley ve Janka, 1982, s. 67). Cherniss'e göre tükenmişlik, iş odaklı problemlere bir tepki olarak işe dair davranış ve tutumlarda olumsuz yönde değişiklikler gösterme, hizmet sağlanan kişiye yönelik ilgide azalma, iş arkadaşları ve hizmet sağlanan kişilere yönelik kızgınlık, başarısızlığı normalleştirme eğilimi, değişikliğe direnç, insanlara yönelik olumsuz davranışlarda artış ve yaratıcılığın yitimini kapsayan bir olgudur (Tümkaya, 2000, s. 128).

Tükenmişliğe ilişkin günümüzde en yaygın kullanılan tanım ise Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren ve konuya dair çalışmalar gerçekleştiren araştırmacılar arasındaki en önemli isim olarak anılan Christina Maslach'a aittir. Maslach tarafından tükenmişlik kavramı; duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıya dair duyguları kategorize eden üç ayrı boyut şeklinde ele alınmaktadır (Ergin, 1992, s. 143). Bir başka ifadeyle Maslach tükenmişliği, işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olan bireylerde meydana gelen duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi şeklinde tanımlamaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 3).

Toplumsal cinsiyet rolleri gereği ülkemizde kadın ve erkek çalışanlara karşı algıda farklılıklar meydana gelebilmekte; kariyer fırsatları, maaş, işe alınma gibi bazı durumlarda kadın çalışanlar erkeklere kıyasla daha dezavantajlı durumda olabilmektedir. Bu ve benzer başka sebeplerden dolayı tükenmişliği en yoğun yaşayan kesimlerin başında kadınlar gelmektedir.

Tükenmişlik, kadınların işleri sebebiyle bir araya geldikleri insanlara karşı duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, duyarsızlaşmaları, yeterlilik ve kişisel başarı duygularının azalması şeklinde tanımlanabilen ve insanlarla yüz yüze ilişkinin gerekli olduğu ortamlara dâhil olan meslek gruplarında, yoğun ve olumsuz stres ile baş etme hususundaki yetersizlikler neticesinde meydana gelebilen bir olgudur (Akgün, 2014, s. 242).

İş dünyasının hızından kopamayan kadınlar, çocuk sahibi olduklarında aile ve iş dengesini kurabilmek adına farklı bir kişiliğe bürünmektedirler. Mükemmeliyetçi bir tavır sergileyen bu tip kadınlar “süper kadın” olarak algılanmaktadır. Süper kadının genel özellikleri arasında ev işlerinin tam ve eksiksiz yapılması, çocuk bakımında hiçbir şeyi eksik etmeme, eş ile vakit geçirebilme yatmaktadır. İş ve kariyer, aile büyükleri ile ilişkiler, arkadaşlarla ilişkiler, kişisel bakım, güzel görünmek, sosyal çevre derken her şeyi yapmaya kalkışmaları sonucunda hem fiziksel hem de ruhsal bir çöküntü yaşamaktadırlar. Süper kadının hırslı ve mükemmeliyetçi yapısı, farklı rollerini aynı anda gerçekleştirmeye çalışması sonucunda depresyon, tükenmişlik gibi hastalıkların oluşmasına neden olmaktadır (Sükan, 2018, s. 53).

Çocuk sahibi çalışan kadınların hem ev içerisindeki mevcut sorumlulukları hem de iş yerlerindeki sorumlulukları sebebiyle yalnızca çalışan kadınlara göre daha fazla tükenmişlik düzeyine sahip oldukları yönünde çok sayıda çalışma olmamakla birlikte çocuk sahibi çalışan kadınların tükenmişlik düzeylerinin yüksek olacağı yönündeki düşünce oldukça güçlüdür.

### **2.1.2. Tükenmişliğin Ortaya Çıkış Nedenleri**

Tükenmişlik sendromu sinsi ve yavaş bir şekilde başlayarak, kadınların iş hayatlarında ters giden bir şeylerin olması ve kadınlar tarafından bu durumun reddedilmesiyle meydana gelmektedir. Kadın iş hayatına dair belirlemiş olduğu hedeflere ulaşabilmek adına uzunca bir süre kendini zorlamaya devam ettiğinde, aniden meydana gelen bir takım belirtilerle tükendiğini fark etmektedir. Söz konusu ani



belirtiler meydana gelmeden önce ise bazı durumlarda aile içerisinde hastalıklar ve iş baskısı gibi art arda gelen çevresel olumsuzluklar görülebilmektedir (Tümekaya, 1996, s. 12).

Tükenmişlik sendromu genel olarak psikolojik, fiziksel ve davranışsal boyutlarda kendini göstermektedir. Tükenmişlik sendromuna ilişkin psikolojik belirtiler; duygusal çöküntü, yalnızlık, abartılı şekilde tepki verme ve çabuk öfkelenme, sıklıkla kararsızlık yaşama, karar verme hususunda güçlük, emin olamama, konsantrasyon problemleri, kendini geri çekme, önceden keyif alınan etkinliklerden çabuk sıkılma, dalgınlık ve unutkanlık şeklinde kendini göstermektedir (Gezer, 2008, s. 28). Tükenmişlik sendromuna ilişkin fiziksel belirtiler; bitkinlik ve yorgunluk hissi, ciddi göğüs ağrıları, sık görülen baş ağrısı, solunum güçlüğü, bulantı, mide bağırsak hastalıkları, uyku bozuklukları, hiperkolesterolemi, hipertansiyon, kronik yorgunluk, kilo kaybı, obezite, diabetes mellitus, kardiyovasküler hastalık riskinde artış ve dermatolojik problemler olarak sıralanabilir (Gül, 2017, s. 14). Tükenmişlik sendromunun davranışsal belirtileri ise işe uyumda zorlanma, işten kaçma, konsantrasyon düşüklüğü, ilaç ve alkol tütün kullanımının artması ve kaba davranışlarda bulunma şeklinde sıralanabilir (Karaaslan, 2015, s. 21).

Yukarıda ifade edilmiş olan belirtilerden de anlaşılacağı üzere tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olabilecek çok sayıda faktör olduğu görülmektedir. Tükenmişliğin nedenlerinin ayrı ayrı ele alınması tükenmişlik sendromunun daha anlaşılır olabilmesi açısından önem teşkil etmektedir. Tükenmişliğe sebep olan faktörler bireysel ve iş ortamından kaynaklanan faktörler şeklinde olmak üzere iki grup altında toplanmaktadır (Kaçmaz, 2005, s. 30).

Bireysel faktörler, bazı durumlarda tükenmişliği ve etkilerini azaltan ve bazı durumlarda ise tükenmişliğe zemin hazırlayan ya da tükenmişliği artıran bireyin sahip olduğu özelliklerdir. Tükenmişliği etkileyen bireysel faktörler arasında cinsiyet, eğitim, yaş, medeni durum, işte çalışma süresi, beklentiler ve kişilik sayılmaktadır (Arı ve Bal, 2008, s. 136-137).

Tükenmişlik ile en güçlü ilişki demografik değişkenlerden yaş ile bulunmuştur. Tükenmişliğe ilişkin yapılan bazı araştırmalarda mesleğe yeni başlayan genç kadınlarda daha fazla tükenmişlik meydana geldiği sonucu elde edilmiştir. Ayrıca Maslach ve Jackson tarafından, yaşlıların kişisel başarı algısının gençlere göre daha yüksek olduğu

ifade edilmiştir (Gül, 2017, s. 10). Diğer taraftan Ergin'e göre de çalışma süresiyle tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki vardır. Çalışma süresi arttıkça kişisel başarı düzeyi artarken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmaktadır. Bu durum, işe yeni başlayanların eskilere göre daha fazla çalışmaları, genç kadın çalışanların mesleğe henüz bağlanmamış olmaları, işe yeni başlayanların üzerlerinde daha fazla denetim olması ve daha rutin işler yapmaları gibi sebeplerden dolayı oluşmaktadır (Demir, 2004, s. 73).

Farklı cinsiyette olmalarına rağmen aynı işi yapan çalışanlarda da tükenmişlik düzeyleri birbirlerinden farklılık gösterebilmektedir. Örneğin yapılan bazı araştırmalarda erkeklere ait duygusal tükenme düzeylerinin kadınlara göre daha düşük seviyelerde olduğu saptanmıştır (Eğin, 2015, s. 62). Eğitim ile tükenmişlik arasındaki ilişki ise net değildir. Bazı araştırmacılara göre ilişkili görülse de bazılarına göre eğitimin tükenmişlikle anlamlı bir ilişkisi bulunmamaktadır (Gülbayrak, 2015, s. 18). Fakat Stewart ve Arklie (1994)'nin yaptığı çalışmada, eğitim seviyesi düşük olan hemşirelerin daha çok tükendikleri sonucuna ulaşılmıştır (Demir, 2004, s. 73).

Yeğin'in 2014 yılında din kültürü ve ahlak bilgisi öğretmenleri kapsamında gerçekleştirdiği çalışmasında ise evli öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin, bekâr öğretmenlere oranla daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maslach da evli olanların bekârlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğunu ileri sürmektedir. Boşanan bireyler ise bu iki grup arasında kalmaktadır. Ayrıca Maslach evli olanların çocuk sahibi olup olmadığı hususuna da değinerek, çocuksuz olanların daha büyük risk taşıdığını ifade etmiştir (Yıldız, 2011, s. 35).

Bireylerin kişilik özellikleri de tükenmişlik yaşamaları hususunda etkili olabilmektedir (Dönmez, 2008, s. 60). Örneğin B tipi kişilikteki bir birey, insan ilişkilerinde yeterli, diğer insanlarla rekabet halinde olmayan, heyecanlı olmayan, diğer insanların sözünü kesmeyen, planlı olan, kişisel ve sosyal yaşamına gerekli zamanı ayıran gibi özellikler taşımaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001, s. 238). A tipi kişilikteki bireyler ise yukarıda bahsedilen özellikleri göstermemektedirler. Bu da tükenmişliğe elverişli olmaları hususunda etkili olmaktadır. Bu kişiler; iş konusunda rahat davranamayan, kendilerinden emin olamayan, konuşmaları açık olmayan, sakin kalamayan, çevreleri ve sosyal hayatıyla iletişimi kopuk ve genellikle şikâyet eden, her şeyi olduğu gibi kabul etmek yerine sürekli eleştiren insanlardır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001, s. 238). Ayrıca çalışan bireyler, iş hayatında yöneticiler tarafından takdir edilme,

ödülleri, mesleğin çekiciliği, mesleki gelişim konularında beklenti içine girebilmektelerdir. Fakat zamanla beklentilerinin gerçekleşmemesi, gerçeklerle karşılaşmaları durumunda da bireylerin tükenmişlik yaşamaları söz konusu olabilmektedir (Karadağ, 2013, s. 22).

Bireylerde tükenmişliği etkileyen iş ortamından kaynaklanan faktörler ise; iş yükü, kontrol, ödüller, adalet, aidiyet ve değerler şeklinde ifade edilmektedir (Arı ve Bal, 2008, s. 139). İş yükü hususunda birey ile iş arasındaki uyum, işin zamanında tamamlanması ve işe özverili olunması açısından önem teşkil etmektedir. Bu tip bir ortam içerisinde mesleki anlamda kendini geliştiren kişi, bireysel kariyerine de yoğunlaşabilmektedir. Fakat kişinin kapasitesinin altındaki işler kişinin kendini değersiz hissetmesine sebep olabilmekte, kapasitesini zorlayan işler ise kişiyi tüketebilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009, s. 27). Kontrol ise iş yapma şekillerine karar verilmesi, çalışma önceliklerinin belirlenmesi ve kaynakların kullanımı hususundaki karar alma kapasitesi ile alakalıdır. Örgüt içerisindeki aşırı kontrol, çalışanların yaptıkları işten sıkılmalarına, yorgun düşmelerine, kendilerini yeterli hissedememelerine ve güven eksikliğine zemin hazırlayabilmektedir (İraz ve Ganiyusufoğlu, 2011, s. 454).

Maslach iş ortamında meydana gelen krizlerin, örgüt çalışanlarının anlamlı bir biçimde ödüllendirilme kapasitesini azalttığını ve onları içsel ve dışsal anlamda doyum kaybına uğrattığını ifade etmektedir. Bu kayıp, takım çalışmasının bozulması neticesinde yapılan işin çekiciliğini kaybetmesine sebep olmaktadır. Ayrıca kişisel ve örgütsel beklentiler karşılanmadıkça yönetimin, sorunların çözüme kavuşturulduğu yer olarak görülmesi yerine sorunların kaynağı şeklinde görülmeye başlanmasına sebep olabilmekte, iş yerindeki kutuplaşmaların artmasına ve çalışanların tükenmişliğe neden olabilecek etkilere daha elverişli hale gelmelerine ortam oluşturabilmektedir (Gül, 2017, s. 13).

İş yerinde adaletsiz bir sistemin oluşu, bireyde güven kaybı oluşmasına yol açmaktadır. Kararlar alınırken tarafsız olunmaması, çalışanlar arasındaki fırsatlar bazında eşitliğin sağlanmaması vb. adaletsiz tutumlar örgüt ile çalışanlar arasında uyumsuzluk sebebi haline gelebilmektedir. Tükenmişlik adaletsizlikten en az iki şekilde etkilenmektedir. İlki adaletsiz davranışın duygusal açıdan tükendirici konumunda oluşudur. İkincisi ise adaletsizliğin iş yerine dair duyarsızlaşma hissini derinleştirmesidir (Yıldız, 2011, s. 45).

Maslow'un "sevme-sevilme veya ait olma ihtiyacı" başlığı altında yer verdiği aidiyet ihtiyacı, bireyin bir gruba ait olma, grup tarafından kabul görme, iş ortamında arkadaşlık kurma ve dayanışma havası yaratma gibi hedeflerle motive olmasıdır. Ait olma güdüsü, bireyin "sosyal" olma eğilimi ile yakından ilgilidir (Gezer, 2008,s. 37). Aile bireyleri, sevilen iş arkadaşları ve dostlar ile zaman geçirmek; sosyal destek amacıyla tükenmişliği engelleyebilecek bir özellikte olmakta, sorunların çözümüne katkı sağlamakta, sorunlara daha tarafsız bir gözle bakmasını sağlamakta, çözüm yolları hakkında bilgi vermekte ve diğer kişilerle konuşmak kişinin gerginliğini azaltmaktadır. Değer ise "neyin iyi neyin kötü" olduğu yönündeki mevcut inançtır. Çalışanların değerleri ile örgüt değerleri arasında farklılık söz konusu olduğu zaman tükenmişlik daha çok oluşabilmektedir (Arı ve Bal, 2008, s. 139-143).

### 2.1.3. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişlik birçok araştırmacı tarafından farklı evrelere ayrılmıştır. Bu durumun sebebi, bireylerin koşul ve durumlara dair hoşgörü düzeylerinin birbirlerinden farklı olmasıdır (Ören, 2013, s. 58). Örneğin, Edelvich (1980) tükenmişliğin evrelerini ağırlıklı olarak bireyin icra ettiği mesleği bağlamında ele alarak; bireyin işe olan duygusal ve mantıksal yaklaşımındaki değişiklikleri mesleği kapsamında karşılaştığı durum ve sorunlar çerçevesinde dört evrede (idealistik coşku, durgunlaşma, engellenme ve apati) ortaya koymaktadır. Birey, tükenmişliğin her bir evresinde mesleğine karşı duygu durum değişiklikleri yaşamakta, içerisinde bulunduğu duygu durumuna göre ise tepki ve eylemler geliştirebilmektedir. Maslach (1980) fiziksel değişim evresinden başlayan, bireyin mesleğine ve hizmet verdiği kişilere karşı duygu durumundaki olumsuz değişimlerin yaşandığı evreye uzanan ve nihayet bireyin ruhsal yorgunluk ve tükenmişliğiyle sonuçlanan üç evre tanımlamıştır. Tanner (1983) ise, bu evleri; bireyin her şeye rağmen nedensiz bir fiziksel iyilik halinde bulunmasından başlayarak; fiziksel rahatsızlıklar, olumsuz zihinsel etki ve aktiviteler, yaşam rutinlerindeki bozulmalar ve durum algılamasındaki değişimler olarak sıralamaktadır (Temel, 2016, s. 42-43). Yukarıdaki bilgilerden hareketle tükenmişliğin evreleri genellikle Edelvich (1980)'in de belirttiği gibi dört kategori şeklinde ele alınmaktadır.

Evrelerden ilki olan *idealistik coşku evresi*, heyecan, çalışma motivasyonu ve beklentilerin en fazla olduğu evredir. Fakat iş ortamı kaynaklı sorunlar, kişinin

eleştirilerle sıklıkla karşılaşması ve kişinin bu durumlar ile baş edememesi neticesinde durgunlaşma başlamaktadır (Ganiyusufoğlu, 2011, s. 16-17).

*Durgunlaşma evresinde* çalışanın motivasyonu azalmaktadır. Beklentilerin gerçekleşmemesi sonucu hayal kırıklığı durumu yaşanmaktadır. Bu evrede kişi için iş, önemini yitirmeye başlamaktadır. Birey çalışmalarını yavaşlatmakta ve ilgisi işin dışında bireysel gereksinimleri karşılamaya yönelmektedir (Çimen, 2000, s. 15).

*Engellenme evresinde* çalışan kişi, yaşadığı olayları kendi içinde tekrar değerlendirmektedir. Zamanla kişi, işini en iyi seviyelerde başarma odaklı çabalarının engellendiği yönünde düşüncelere kapılmaktadır. Gerçekleştirmek istediği hedeflerinin, genellikle engellendiğinin farkına varmaktadır. İki şekilde meydana gelen engellenmenin ilki, kişinin başkalarının ihtiyaçlarını yerine getirebilmek amacıyla kendi ihtiyaçlarından feragat etmesi, ikincisi de yardım edilen kişinin ihtiyaçlarının karşılanamaması şeklindedir (Özdemir, 2001, s. 145).

Evrelerden sonuncusu olan *apati evresi* ise duygusuzlaşma, umursamama dönemi olarak da adlandırılmaktadır. Duyarsız davranma, işe geç gelme, sürekli işinden yakınma ve her zaman yaptığının dışında bir şey yapmama vb. durumlar bu evrede görülmektedir (Çimen, 2000, s. 15).

#### **2.1.4. Tükenmişlik Modelleri**

Tükenmişlik sendromuna ilişkin literatür taraması yapıldığında, tükenmişlik ile ilgili birçok farklı modelin bulunduğu görülmektedir. Ancak bu çalışmada Chernis Tükenmişlik Modeli, Maslach Tükenmişlik Modeli, Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Meier Tükenmişlik Modeli, Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli ve Pines Tükenmişlik Modeli üzerinde durulacaktır.

##### **2.1.4.1. Chernis Tükenmişlik Modeli**

Chernis (1980) tarafından tükenmişliğe dair, bireyin doyumsuzluğu ya da aşırı stres sebebiyle yaptığı işten soğuması neticesinde gösterdiği tepkilerden biri şeklinde bir tanımlama yapılmakta ve tükenmişliği aşırı bağlılık sonucunda meydana gelen bir rahatsızlık şeklinde nitelendirmektedir (Yıldız, 2012, s. 40).

Chernis Tükenmişlik Modeli (1980)'ne göre tanımsız hedefler, müşterilerle yakın ve yoğun temas, yönetim ile ilgili sorunlar ve örgütsel desteğin zayıf oluşu, rol belirsizliği, çalışanların yaşam kalitesi ve kişilik özellikleri yani bireysel ve örgütsel

özellikler neticesinde oluşan tablo, bireysel ve örgütsel beklentilerin karşılanamaması durumunda yaşanmakta olan stresle beraber meydana gelmektedir (Dinç, 2008, s. 20). Modele göre tükenmişlik sonucunda, öncelikle strese sebep olan durum birey tarafından ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. Eğer birey başarısız olursa kişisel stresle başa çıkma tekniklerinin denenmesiyle rahatlama yoluna gidilmektedir. Ancak tüm bunlardan da bir sonuç alınamazsa birey iş ile kendi arasındaki mevcut psikolojik bağı kesmekte ve bunun sonucunda da olumsuz davranış ve tutumların meydana gelmesi söz konusu olabilmektedir (Güven ve Sezici, 2016, s. 117).

#### **2.1.4.2.Maslach Tükenmişlik Modeli**

Jackson ve Maslach tükenmişliğin, insanlarla yüz yüze çalışan bireylerde daha sık karşılaşılan bir sinizm sendromu ve duygusal tükenme olduğunu belirtmişlerdir. İnsana yardım ve hizmet veren profesyonel meslek sahibi çalışanlar, kronik stres altında çalışmaktadırlar. Yoğun ve zor şartlar altında çalışan bireyler için stres, tükenmişlik oluşmasında önemli bir risk faktörüdür (Maslach ve Jackson, 1981, s. 99).

Maslach Tükenmişlik Modeli (1981)'ne göre tükenmişlik, bireylerin duygusal anlamda kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri ve yorgunluk şeklinde kendini gösteren bir durumdur. Modele göre tükenmişlik neticesinde bitkinlik hissi ve fiziksel yorgunluk, hizmet verilenler ve işten soğuma, kişinin kendinden şüphelenmesine sebep olan ruhsal çöküntü şeklinde sonuçlarla karşılaşılabilir (Güven ve Sezici, 2016, s. 118).

Çapri vd. (2011) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarının alındığı Maslach Tükenmişlik Modeli Türkçeye Uyarlaması çalışmasında, ölçeğin orijinalinde tükenmişliği ölçebilmek amacıyla üç boyuta yönelik 16 maddelik, 7'li derecelendirmeden oluşan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" şeklinde olduğunu belirtmiştir. Ergin (1992) 7'li derecelendirme şeklinde ölçeğin uygulanması durumunun Türk kültürüne uygun olmadığını savunmuştur. Bu nedenle Çapri vd. (2011) uyarlama çalışmasında 5'li derecelendirme benimsenmiştir. Ölçek tükenmişliğin; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarı duygusunun azalması şeklinde üç boyuttan oluştuğunu savunmaktadır. Boyutlardan ilki olan duygusal tükenme, kişinin duygusal açıdan kendini yıpranmış hissetmesi ve aşırı yüklenilmiş hissetmesi neticesinde oluşan duygularını gösterirken boyutlardan ikincisi olan duyarsızlaşma, işten hızla artan uzaklaşma duygusu ve idealizm duygusunun kaybolmasıyla eşleştirilmektedir (Taycan vd., 2006, s. 101). Boyutlardan sonuncusu olan başarı duygusunun azalması ise bireyin

diğer bireylere yönelik olumsuz davranış ve düşünceleri sebebiyle kendini suçlu hissetmesi neticesinde işinde başarılı olmadığı ve kimse tarafından sevilmediği duygusuna kapılması şeklinde oluşmaktadır (Dinç, 2008, s. 16).

#### **2.1.4.3.Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli**

Perlman ve Hartman Modeli (1982) tükenmişliğin, iki ana kaynağı bulunduğunu ileri sürmektedir. İlk kaynak beklentiler karşısındaki birey yeteneklerinin yetersiz oluşudur. İkincisi de yapılan işin, bireyin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayamama durumudur. Bir başka ifadeyle, stresin derecesi örgütsel ve bireysel değişkenler arasında oluşan uyumsuzluk derecesini belirlemektedir. Tükenmişlik sonucunda modele göre kişinin işten ayrılması ya da işten çıkartılması, sağlık sorunlarıyla karşılaşması ve işine karşı duyarsız davranması gibi durumlar meydana gelmektedir (Güven ve Sezici, 2016, s. 117).

Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli; durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese tepkinin sonucu şeklinde adlandırılan dört etapta meydana gelmektedir (Bahar, 2006, s. 16-17). Durumun strese götürme derecesi, hangi durum ve/veya durumların strese sebep olduğunu belirten etaptır. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli'ne göre strese sebep olan iki durum vardır. Bu durumlardan ilki, bireyin sahip olduğu kişisel yetenek ve becerilerinin gerçek ya da algılanan örgütsel beklentiler karşısında oluşan yetersizliğidir. Durumlardan ikincisi de birey tarafından yapılmakta olan işin, bireyin değerler, ihtiyaç ve beklentilerini karşılayamamasıdır (Güven, 2013, s. 9).

Strese neden olan çok sayıda durum bulunabilir fakat bu durumların tamamı bireyin kendini stres altında algılamasına/hissetmesine sebep olmamakta ve durum, algılanan stres düzeyini ifade etmektedir. Strese yanıt özelliği gösteren üç ana tepki strese verilen tepkiyi oluşturmaktadır. Söz konusu bu üç tepki; fizyolojik, duygusal/bilişsel ve davranışsal tepki şeklinde adlandırılmaktadır (Toplu, 2012, s. 19-20). Strese verilen tepkinin sonucunda ise iş hayatından dolayı karşılaşılan stres hali neticesinde, bireyin fizyolojik ve psikolojik sağlık durumlarında bozulmalar oluşabilecek, bireyin iş yapma ya da iş doyumunu düzeyinde bir değişme olabilecek, birey işten atılma ya da işi bırakma gibi durumlarla karşılaşabilecektir. Çok yönlü kronik duygusal stresin yaşanması neticesinde ise birey, “tükenmişlik” yaşayabilmektedir (Baysal, 1995, s. 30).

#### **2.1.4.4.Meier Tükenmişlik Modeli**

Meier Tükenmişlik Modeli (1983) tükenmişliği, iş tecrübelerinin tekrarı ile neticelenen bir durum (karamsar beklentilerin yüksek, iyimser beklentilerin ise düşük) şeklinde ele almaktadır. Modele göre tükenmişlik neticesinde anksiyete ya da korku gibi negatif duygu durumları meydana gelmektedir (Güven ve Sezici, 2016, s. 117).

Tekrarlanan iş tecrübeleri ile neticelenen bir durum şeklinde ele alınan tükenmişlik, Meier Tükenmişlik Modeli kapsamında üç etap şeklinde açıklanmıştır. İlk etap, düşük ödül veya ceza beklentisinin yüksek olması; ikinci etap, kontrol edilebilir yaşantı beklentisinin az olması; üçüncü etap ise kişisel yeterlilik duygusunun az olması şeklindedir. Etaplardan ilki olan düşük ödül veya ceza beklentisinin yüksek olması, çalışanların yapmış oldukları işle alakalı geçmiş tecrübelerinden hareketle düşük ödül veya ceza beklentisine kapılması neticesinde tükenmişliğe sürüklenmesidir (Başören, 2005, s. 6-7). Etaplardan ikincisi olan kontrol edilebilir yaşantı beklentisinin az olması sebebiyle çalışanlar bilhassa cezadan kaçınılması gereken durumlarda çaresizlik yaşabilmektedirler. Ödül ve cezanın dış güçler tarafından gerçekleştirileceğine; dolayısıyla kişisel davranış ve çabaların bir öneminin kalmadığını düşünmektedirler. Etaplardan sonuncusu olan kişisel yeterlilik duygusunun az olması ise çalışanların kontrol amacıyla ihtiyaç duyulan davranışları sergileme hususunda kişisel anlamda kendini yetersiz hissetmesi neticesinde tükenmişliğin meydana gelmesidir (Sanlı, 2006, s. 16-17).

#### **2.1.4.5.Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli**

Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli (1985)'ne göre tükenmişlik, erken ve orta yetişkinlik süresi boyunca gelişim açısından benzerlikler görülen fenomenlerde (rol karmaşası, kimlik, yetersizlik, yeterlilik vb. ) yaşanmakta olan doyumsuzluk ya da çatışma durumlarının varlığıyla meydana gelmektedir. Modele göre tükenmişlik neticesinde bireyde, işine ve hayata yönelik tümüyle negatif duygular besleme, işten ayrılma eğilimi hususunda artış, mesleğiyle ilişki stres baskılarına hoşgörülü yaklaşmama ve işe ilişkin doyumsuzluk, negatif duygu durumlarında artış, kararlara katılım hususunda azalma ve verimlilikte düşme yönlü eğilimlerle karşılaşabilmektedir (Güven ve Sezici, 2016, s. 118).

Suran ve Sheriden (1984) tükenmişliğin, her süreçte karşılaşılma olasılığı olan çatışmaların çözümsüz kalması sonucunda meydana gelmektedir. Suran ve Sheridan



Tükenmişlik Modeli'ndeki bakış açısının temelleri, Erik Erikson (1950,1959)'un Kişilik Gelişimi Kuramı ile atılmıştır (Erden ve Akman, 2002, s. 95) Model; rol belirginliği-rol karmaşası evresi, yeterlilik-yetersizlik evresi, verimlilik-durgunluk evresi, yeniden oluşturma-hayal kırıklığı evresi şeklinde adlandırılan dört evreden meydana gelmektedir (Kurt, 2010, s. 12).

#### **2.1.4.6.Pines Tükenmişlik Modeli**

Pines Tükenmişlik Modeli (1988) tükenmişliği, kişileri duygusal açıdan devamlı şekilde tüketen ortamların kişiler üzerinde oluşmasına sebep olan duygusal, fiziksel ve zihinsel bitkinlik durumu şeklinde belirtmektedir (Pines ve Aranson, 1988, s. 9). Model tükenmişliğin üç boyutundan biri olan fiziksel bitkinliği; kronik yorgunluk, enerji azalması ve güçsüzlük ile nitelendirmektedir. Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duygusal bitkinliğin; umutsuzluk, aldanmışlık, kapana kısılmış hissetme, çaresizlik ve hayal kırıklığı şeklindeki duyguları içerdiğini belirtmektedir. Modele göre tükenmişliğin üçüncü boyutu olan zihinsel bitkinliğin nitelikleri ise kişinin yaptığı işe, kendine, yaşama ve diğer insanlara yönelik negatif tutumlar sergilemesi şeklinde ifade edilmektedir (Yıldız, 2012, s. 42-43).

Pines Tükenmişlik Modeli (1988)'ne göre tükenmişliği ortaya çıkaran nedenlerin başında, iş ortamındaki başarısızlıklar sebebiyle çalışanı sürekli olarak baskı altında hissettiren çalışma koşulları gelmektedir. Söz konusu durumun belirleyicisi ise çalışanın motivasyon düzeyinin düşük (tükenmişlik düzeyi düşük) ya da yüksek (tükenmişlik yüksek) olmasına bağlı şekilde gelişim göstermiş olmasıdır (Yıldırım, 1996, s. 5-6). Modele göre kronik yorgunluk, bezginlik, enerji azalması, çaresizlik, hayal kırıklığı, umutsuzluk, işe yaramama, suçluluk duyguları, değersizlik ve kendine yönelik negatif tutumlar içerisinde olma vb. durumlar tükenmişlik neticesinde karşılaşılabilmek ihtimali olan olası sonuçlardır (Güven ve Sezici, 2016, s. 118).

## **2.2. TÜKENMİŞLİĞİ ÖNLEYİCİ TEDBİRLER**

Tükenmişlik ile mücadeleyi destekleyen en önemli unsur, tükenmişliğin kadınlar tarafından bir rahatsızlık şeklinde kabul edilmesidir. Kadınlar ilk olarak bireysel anlamda tedbirler almalı, kurumlar da kadın çalışanlarını koruyucu özellikteki tedbirlere önem vermelidirler. Tükenmişliği önleyebilmek ve tükenmişlikle başa çıkabilmek adına asıl olan, problemin önemine ve varlığına odaklanarak bunu kabul etmektir (Eğin, 2015, s. 83). Lee ve Ashforth (1991) da tükenmişliği önleyici tedbirlerin, iki yönlü bir

yaklaşım ile ele alınması gerektiğini önermektedirler. Bir taraftan, iş ile alakalı stres yapıcı unsurları makro düzeyde ortaya çıkaran etkenleri inceleyen örgütsel gelişim ve değişim stratejilerine; diğer taraftan da kadınlar ile alakalı yaşantısal ve algısal düzeydeki gerginlikleri giderebilecek bilişsel, sosyal ve bedensel stratejilere odaklanılması gerektiğini belirtmektedirler. Tam tersi durumda tükenmişlik sebebiyle meydana gelen olumsuz nitelikteki örgütsel ve bireysel sonuçlar; duyuşsal ve fiziksel açıdan bireyler arası ilişkilerde, davranış ve tutumlarda yaşanmaktadır (Yıldırım ve Taşmektepligil, 2011, s. 132). Bu bilgiler doğrultusunda tükenmişlik ile mücadele yöntemleri bireysel ve örgütsel şeklinde adlandırılmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Eğın, 2015, s. 83).

Bireysel olarak tükenmişlikle baş edebilmek için kadınlar tarafından alınması gereken tedbirler; kadınların kendilerini fiziksel ve duyuşsal yönden tanıması, tükenmişliğin ne olduğunun bilinmesi, kadınların kendilerine gerçekleştirebilecekleri hedefler koymaları, işin yapılış tarzının değiştirilmesi, “Hayır” demeyi öğrenme, dinlenme aralarının iyi kullanımı, kendi kendine diyalog kurabilme, kadınlar tarafından kendilerindeki olumlu yanların farkında olunması, sorunları içselleştirmeme, zaman yönetimi, stres yönetimi, işe ara verme, dinlenme ve gevşeme, solunum (nefes) kontrolü, doğru beslenme, düzenli uyku ve fiziksel egzersiz gülme ve mizah duyuşsu, takdir etme, özel yaşama önem verme, sosyal etkinliklerde bulunma, ailevi destek alma, iş ortamında kıdemli olanların yenilere karşı baskı uygulamamaları vb. şeklinde sıralanabilir (Gürdoğan ve Atabey, 2014, s. 28; Kaçmaz, 2005, s. 31-32; Yılmaz vd., 2005, s. 628).

Örgütsel açıdan tükenmişlikle baş edebilmek için alınması gereken tedbirler ise devlet tarafından çağdaş yönetim ilkelerine uygun görev ve yetkilerin yasal düzenlemeler yapılarak hayata geçirilmesi, yönetim yaklaşımının benimsenmesinin sağlanması, ödül kaynaklarının artırılması, ücret sorununun çözülmesi, uzun çalışma saatlerinin kısaltılması, sosyal aktivite ve tatil imkânlarının sağlanması, çalışan sayısındaki eksikliğin giderilmesi, görev tanımlarının net, anlaşılır ve açık şekilde yapılması, iş ile kadınların uyum içinde olması, düzenli ekip, grup toplantılarının yapılması, yöneticilerin kadın çalışanları desteklemesi, sürekli eğitim olanakları sağlanması, bireysel ihtiyaçların karşılanması, hoşgörölü, esnek ve adil davranılması, sağlık sektöründe çalışan kadınlardan kapasitesinin üzerinde çalışmasının istenmemesi, personel dönüşümünün sağlanması, yeni personelin, uyum sürecinde deneyimli personelden yararlanmasının sağlanması, yeni başlayan kadın çalışan için uyum ve

oryantasyon eğitimlerinin verilmesi, kadın çalışanların sahip oldukları kişilik özelliklerine saygı gösterilmesi, kadın çalışanlara görevde yükselme, ilerleme imkânlarının sağlanması, kadın çalışanlarla iletişim ortamı oluşturulması, bireyler arası iletişimdeki çatışmaların engellenmesi, iş ortamında, işin akışını engelleyebilecek nedenlerin ortadan kaldırılması, işin modifikasyonu, kadın çalışanlara sosyal destek sağlanması, eğitim ve kişisel gelişim programları düzenlenmesi, kararlara katılımın sağlanması, performans değerlendirme sistemlerinin uygulanması, adil bir ödül sisteminin geliştirilmesi, iş yeri sağlık hizmetlerinin sunulması, sorun çözümede kalıcı mekanizmalar oluşturulması vb. şeklinde sıralanabilir (Gür, 2014, s. 27-28; Yılmaz vd., 2005, s. 628; Izgar, 2003, s. 15).

Levinson (1996) ise yukarıda belirtilmiş olan yöntemlerin dışında tükenmişliği önleyebilmek adına alınabilecek önlemlere ek olarak; kadın çalışanların bir işe başlarken ne ile karşılaşabileceklerine dair bilgilendirilmelerinden, söz konusu durumları yaşayabilme ihtimallerinin bahsedilmesinden ve bu konulara ilişkin eğitim kurslarının verilmesinden, kadınların enerjilerini tekrar kazanabilecekleri yeni işler verilmesinden, kadınların iş sürecinde takip edilerek tükenmişliklerine sebep olabileceği durumların ortadan kaldırılmasından, kadınların kendi yeteneklerine dair geribildirim verilmesinden, kadınların günlük stresten uzaklaşmalarını sağlayabilecek ortamlar hazırlanmasından, dış baskı ve saldırılara karşı korunmaları ve yöneticiler tarafından yüksek performans sergileyen kadın çalışanlara daha fazla iş vermeleri hususundaki eğilimleri sebebiyle yöneticilerin bu tutumlarını gözden geçirmeleri gerektiği yönünde uyarılmalarından bahsetmiştir (Yıldırım, 2010, s. 73).

### **2.3. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI**

İş yaşamında, kadınların yoğun stres altında kalarak tükenmişlik yaşamalarına dair sonuçları bireysel, iş hayatı ve aile hayatına ilişkin olmak üzere üç farklı şekilde ele alınmaktadır. Bu kapsamda Freudenberger, tükenmişlik yaşadığımızda vücudumuz tarafından bize bazı sinyallerin verildiğini ifade etmektedir. Söz konusu sinyallerden biri; bireyin enerji ve motivasyonunda meydana gelen düşüştür. Tükenmişlik, bireyin sadece fiziksel sağlığıyla değil ayrıca ruh sağlığı ile de ilişkilidir. Tükenmişlik yaşayan kadınların kendilerine olan öz saygıları ve dolayısıyla bireysel anlamdaki başarı seviyelerinde de azalmalar oluşabilmektedir (Karaaslan, 2015, s. 25). Dolayısıyla tükenmişlikle karşılaşan bireylerde uykusuzluk, kaygı, yorgunluk, sindirim güçlükleri,

iştahsızlık, baş ağrıları, benlik saygısında azalma vb. problemler sık sık görülebilmektedir (Yıldırım ve Taşmektepligil, 2011, s. 132).

Tükenmişliğin iş hayatına etkileri; azalan mesleki başarı, işe ilişkin yetersiz ilgi, iş değiştirme isteği ve devamsızlık şeklinde kendini gösterebilmektedir. Çalışan kadınların iş performansındaki değişim belki de tükenmişliğin en görünür etkisidir. Tükenmiş kadın çalışanlar, kendilerini tümüyle işlerine vermeye daha az çaba göstermekte ve dolayısıyla daha kötü iş yapmaktadırlar (Toplu, 2012, s. 25-26). Kadınların örgüt başarıları, mesleki başarılarının azalması durumundan önemli derecede etkilenmektedir. Bunun yanı sıra tükenmişlik yaşayan kadın çalışanlar, yarattıkları bireysel çatışmalarla işlerin yapılmasını engelleyerek, iş arkadaşları üzerinde de olumsuz etkiler bırakabilmektedirler. Bu sebeple tükenmişlik için bulaşıcı bir durum olduğu söylenebilmektedir (Karaaslan, 2015, s. 26). Tükenmişlik hem işgücü devri, görev başında bulunmama, işten ayrılma ve işten ayrılma niyetiyle hem de iş hayatlarına devam eden kadınların etkinlik ve verimliliklerinin düşmesine de sebep olmaktadır. Bu da beraberinde, çalışan kadınların iş doyumunu ve işe duyulan bağlılıklarında azalmalar yaratmaktadır (Işıkhan, 2016, s. 380).

Tükenmişlik bireylerin özel yaşamlarını da etkileyebilmektedir. Bireylere karşı duyarsızlaşma ve duygusal tükenme işten kaynaklanabilmekte ancak etkileri tükenmişlik yaşamakta olan bireylerin arkadaş ve aileleri tarafından güçlü bir şekilde hissedilmektedir. Duygusal olarak yorgun olan bireyler, evlerine de rahatsız, gergin ve fiziksel anlamda yorgun gelmektedirler. Evde geçirdikleri zamanın büyük çoğunluğunu, işleri ile alakalı şikâyetlerini dile getirmekle geçirmektedirler. Bu durum da ailelerinin bireylerden bekledikleri ilgi ve zamanlarda azalmalara sebep olabilmektedir. Aile üyeleri kendilerini kırılmış, ihmal edilmiş ve yalnız kalmış hissedebilmektedirler (Ganiyusufoğlu, 2011, s. 49-50).

## **2.4. STRES VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ**

Günümüz koşullarında stres; insanların yaşadıkları ortamlar içerisinde meydana gelen bir değişiklik veya mevcut yaşamlarını devam ettirdikleri ortamlarını değiştirmelerinin onlar üzerinde türlü etkiler bırakması ile büyük oranda alakalıdır. İnsanların, içerisinde buldukları mevcut iş koşullarının onları etkilemesi nedeniyle vücutlarında bir takım özel biyokimyasal salgılar meydana gelmekte, değişen yeni koşullara uyum sağlayabilmek amacıyla bedensel ve düşünsel açıdan metabolizmaları

harekete geçmektedir (Eren, 2010, s. 291-292). Tükenmişlik ise genellikle çok başarılı olabilmek adına dolu ve yoğun bir programla çalışan, çalışmanın her aşamasında sınır tanımadan kendi üzerine düşenden fazlasını yapan kişilerde görülmektedir (Kirel, 1991, s. 104).

Sağlıkla ilgili sonuçları açısından stresle yakından ilgili olduğu herkesçe bilinen ve stresin en son sonuçlarından biri olan tükenmişlik sendromunun hem insanlar hem de onların çalıştığı örgütler açısından önemi büyüktür (Soba vd., 2017, s. 273). Stres anlık yaşanarak atlatılabiliyorken, tükenmişlik hisseden birey bu durumla uzun süre karşı karşıya kalabilmektedir. Dolayısıyla bireyin uzun süre kendini stres altında hissetmesi ve sonrasında ruhsal ve bedensel anlamda dinlenmeye vakit bulamaması bireyde tükenmişlik sendromuna ilişkin riskin ortaya çıkma ihtimalini yükseltmektedir. Yani tükenmişlik durumu, bireylerin stresle baş edemediklerinde ve stres düzeyleri arttığında meydana gelmektedir. Dolayısıyla iş stresinin bir bulgusu olmayan tükenmişlik, baş edilemeyen iş stresinin bir sonucu şeklindedir (EğİN, 2015, s. 108).

Stres ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde bu konuya ilişkin yapılan birçok çalışma olduğu görülmektedir. ÖrneğİN, Aydın ve Çavuş (2017)'un Kuşadası'nda bulunan dört-beş yıldızlı otellerde çalışan kişiler üzerinde anket tekniğİ uygulayarak, konaklama işletmelerinde çalışanlar tarafından yaşanan tükenmişlik ve örgütsel stres düzeylerini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışma neticesinde katılımcıların yüksek düzeyde tükenmişlik ve orta düzeyde örgütsel stres duygusu hissettikleri gözlemlenmiştir.

Özmete (2016)'nin yaşlılara bakım hizmeti veren profesyonel meslek elemanları ile yaşlı bakıcılarının stres nedenleri, iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerini belirleyebilmek amacıyla Ankara'da gerçekleştirdiğİ çalışmaya göre hem profesyonel meslek elemanları hem de yaşlı bakıcıları adına en önemli stres kaynağının “yorucu bir iş yapılmasına rağmen yeterince para kazanamama” düşüncesi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca araştırma sonucunda iş tatmini açısından hem profesyonel meslek elemanları hem de yaşlı bakıcıları için en az tatmin duyulan konunun “ücretlerin yeterliliğİ” olduğuyla birlikte, yaşlı bakıcılarının profesyonel meslek elemanlarına kıyasla iş yaşamından daha fazla tatmin duyarak daha az tükendikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Özcan vd. (2016) tarafından, aile hekimi asistanları kapsamında yapılandırılmış bir stres yönetimi programı uygulanmıştır. Bu programın asistanlar tarafından algılanan stres, sağlık davranışları, tükenmişlik düzeyleri ve sorun çözme becerilerine dair etkilerinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen proje neticesinde stres yönetimiyle alakalı bir psiko-eğitim programının, aile hekimliği asistanlarının sağlık davranışlarını, tükenmişlik düzeylerini ve sosyal sorun çözme becerilerini olumlu etkilediği ve bu etkinin altı ay sonrasında da devam ettiği gözlemlenmiştir.

Onan vd. (2013) tarafından stresle başa çıkabilme eğitiminin, onkoloji birimlerinde çalışmakta olan hemşirelerin stres belirtileri, stresle başa çıkabilme şekilleri ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin etkisini değerlendirebilmek amacıyla gerçekleştirilen çalışma neticesinde stresle başa çıkabilme eğitim programının onkoloji hemşirelerinin stres ve tükenmişlik durumlarına dair anlamlı pozitif bir etki sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yıldırım ve Taşmektepligil (2011)'in BESYO'da görevli olan öğretim elemanlarının, tükenmişlik ve örgütsel stres düzeylerini belirleyebilmek ve demografik özelliklerine göre tükenmişlik ve stres düzeyleri arasında bir fark olup olmadığını ortaya koyabilmek amacıyla yaptığı çalışmadan elde edilen bulgular neticesinde ise öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin (kişisel başarı/başarısızlık alt boyutu dışında) düşük olmasına rağmen yüksek düzeyde örgütsel stres yaşadıkları gözlemlenmiştir.

Yukarıda verilmiş olan bilgi ve örneklere ek olarak, stresin yalnızca olumsuz bir kavram olarak değerlendirilmemesi gerektiği de bilinmelidir. Çalışan kadınların motive olması ve işlerini daha iyi yapmalarına neden olan stres olumlu strestir. Olumlu stres, bireyin enerjisini yüksek tutması sebebiyle çalışan kadınları motive edebilmektedir. Bu stres şekli çalışan kadınlarda tükenmişliğe sebep olmamaktadır. Bireyin motivasyonunu düşüren ve sorun çözme sürecini olumsuz etkileyen stres olumsuz strestir. Olumsuz stresle baş edemeyen çalışan kadınlarda tükenmişlik oluşmaktadır. Yani tükenmişlik çalışan kadınlar tarafından hissedilen olumsuz stresin üstesinden gelinememesi durumunda hissedilen sendromdur (EğİN, 2015, s. 109).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### STRESİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ÜZERİNE ETKİSİ

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bulguları kapsamında, Karabük İli ve bağlı ilçelerinde çalışan kadınlardan elde edilen bilgilerin analiz edilmesiyle elde edilen sonuçlar detaylı bir biçimde incelenmiştir.

##### 3.1.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirliğine Yönelik Bulgular

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerlilikleri için yapılan “Açıklayıcı Faktör” analizi, güvenilirlikleri amacıyla yapılan “Cronbach’s Alpha” testi ve ölçek ifadelerinin aritmetik ortalama sonuçları incelenmiştir. Bu çerçevede kadınların örgütsel stres düzeylerine ilişkin ölçeğin yapı geçerliliği, güvenilirliği ve ifadelere katılım düzeylerine ilişkin bulgulara Tablo 2’de yer verilmiştir.

**Tablo 2. Stres Düzeyine İlişkin Ölçeğin Geçerlilik, Güvenilirlik ve İfadelere Katılım Düzeylerine İlişkin Bulgular**

İfadeler	1. Sosyal Destek	2. İş Yükü	3. Beceri Kullanma	4. Karar Verme	$\bar{x}$	Cronbach's Alpha
ö17	,919				4,497	0,904
ö12	,872				4,470	
ö15	,841				4,495	
ö16	,790				4,492	
ö13	,759				4,196	
ö14	,568				3,611	
ö2		,829			4,274	0,865
ö4		,763			4,337	
ö3		,759			4,468	
ö5		,747			4,250	
ö1		,698			4,332	
ö9		,650			4,172	
ö8			,895		3,750	0,857
ö6			,878		3,856	
ö7			,804		3,633	
ö11				,943	3,611	0,911
ö10				,917	3,618	
<b>Faktörler</b>	<b>Özdeğerler</b>	<b>Varyans Açıklama Oranı</b>				
Sosyal Destek	6,563	38,606				
İş Yükü	2,011	11,829		71,491	0,892	
Beceri Kullanma	1,940	11,414				
Karar Verme	1,639	9,642				

*Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,864*

*Bartlett testi:  $\chi^2 = 4390,550$ ;  $p=0,000$*

Karabük İli ve bağlı ilçelerinde ikamet eden çalışan kadınlardan elde edilen veriler çerçevesinde, stres düzeyi ölçeğine temel bileşenler (principal components) yöntemi ve varimax rotasyonuna göre faktör analizi yapılmıştır. Kadınların stres düzeylerine ilişkin ölçeğin KMO değeri 0,864 ve Bartlett değeri  $p<0,000$  olarak anlamlı çıkmıştır. Bu değerlere göre; stres düzeyi ölçeğinin faktör analizine uygun olduğu görülmektedir. Stres düzeyi ölçeği toplam varyansın %'71,49'unu açıklamaktadır. Ölçek, öz değeri 1'in üzerinde olan 4 alt boyuttan oluşmakta ve faktör yükleri de 0,56-0,94 arasında değişmektedir. Dolayısıyla faktör yüklerinin 0,32 veya 0,35'ten büyük olması gerektiği düşüncesinden hareketle, stres düzeyi ölçeğinin kullanılabilir olduğunu söylemek mümkündür (Tabachnick ve Fidell, 2013; Büyüköztürk, 2007). Ölçeğin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha  $\alpha=0,892$ ) da kabul edilebilir düzeyde tespit



edilmiştir. Bu sonucun  $a=0,70$ 'in üzerinde olması, kullanılan ölçeğin oldukça güvenilir olduğuna işaret etmektedir (Kalaycı, 2009, s. 405).

Tablo 2'de görüldüğü üzere; birinci faktör 6 maddeden oluşmaktadır. İç güvenilirliği 0,90,özdeğeri 6,56 olan ve toplam varyansın %38,60'ını açıklayan bu faktör; iş yerindeki arkadaşlık ve yönetim ilişkilerinin yanı sıra iş yerindeki olumlu atmosferi ortaya koyan ifadelerden meydana gelmektedir. Bu nedenle, birinci faktör "Sosyal Destek" olarak isimlendirilmiştir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,56 ile 0,91 arasında değişmektedir. İfadelerin aritmetik ortalamalarından hareketle; kadınların, kötü günlerinde iş arkadaşlarının kendilerini anlamadığı ( $\bar{X}=4,49$ ), iyi geçinemedikleri ( $\bar{X}=4,19$ ) ve iş arkadaşlarından destek görmedikleri ( $\bar{X}=3,61$ ) için onlarla çalışmaktan zevk almadıkları ( $\bar{X}=4,49$ ) tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra üstleriyle iyi geçinemedikleri ( $\bar{X}=4,49$ ) gibi iş ortamının da sakin ve hoş olmadığını ( $\bar{X}=4,47$ ) düşündükleri ortaya çıkmıştır.

İkinci faktör 6 maddeden oluşmaktadır. İç güvenilirliği 0,86,özdeğeri 2,01 olan ve toplam varyansın %11,82'sini açıklayan bu faktör; işin niteliğini ortaya koyan ifadeler meydana gelmektedir. Bu nedenle, ikinci faktör "İş Yüğü" olarak isimlendirilmiştir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,65-0,82 arasında çıkmıştır. Tablo 2'de görüldüğü gibi kadınlar; iş yerinde çok hızlı ( $\bar{X}=4,33$ ) ve çok yoğun çalışmak zorunda ( $\bar{X}=4,27$ ) oldukları için çok fazla çaba ( $\bar{X}=4,46$ ) göstermek zorunda kaldıklarını düşünmektedirler. Bununla birlikte yaptıkları işte sık sık istemedikleri taleplerle karşılaştıkları ( $\bar{X}=4,25$ ) ve hep aynı şeyleri yapmak zorunda kaldıkları ( $\bar{X}=4,17$ ) için her şeyi yapmaya yeterli zamanlarının ( $\bar{X}=4,33$ ) olmadığını ifade ettikleri tespit edilmiştir.

Üçüncü faktör 3 maddeden oluşmaktadır. İç güvenilirliği 0,85,özdeğeri 1,94 olan ve toplam varyansın %11,41'ini açıklayan bu faktör; kadınların işle ilgili bilgi ve becerilerini ifade eden özelliklerden meydana gelmektedir. Bu nedenle, üçüncü faktör "Beceri Kullanımı" olarak isimlendirilmiştir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,80 ve 0,89 arasında değişmektedir. Faktör ifadelerine bakıldığında; kadınların yapmış oldukları işin üst düzeyde beceri ve uzmanlık gerektirmediği ( $\bar{X}=3,63$ ) ve bu nedenle yeni şeyler öğrenme imkânı sağlamadığını düşündükleri ortaya çıkmıştır ( $\bar{X}=3,85$ ). İşin bu özelliğine rağmen yapmış oldukları işte, ilk olarak kendilerinin harekete geçmek zorunda oldukları belirlenmiştir ( $\bar{X}=3,75$ ).

Dördüncü faktör 2 maddeden oluşmaktadır. İç güvenirliliği 0,91, özdeğeri 1,63 olan ve toplam varyansın %9,64'ünü açıklayan bu faktör; iş yerindeki karar verme yetkisini belirten ifadelerden meydana gelmektedir. Bu nedenle, dördüncü faktör “Karar Verme” olarak isimlendirilmiştir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,91 ve 0,94 arasında değişmektedir. Faktör ifadelerine bakıldığında; kadınların, işlerinde ne yapacaklarının ( $\bar{X}=3,61$ ) ve nasıl çalışacaklarının kararını ( $\bar{X}=3,61$ ) özgür bir biçimde veremedikleri ortaya çıkmıştır.

Çalışan kadınların tükenmişlik düzeylerine ilişkin ölçeğin yapı geçerliliği, güvenirliliği ve ifadelere katılım düzeylerine ilişkin bulgulara Tablo 3'te yer verilmiştir.

**Tablo 3. Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Ölçeğin Geçerlilik, Güvenirlik ve İfadelere Katılım Düzeylerine İlişkin Bulgular**

İfadeler	1. Duyarsızlaşma	2. Duygusal Tükenme	3. Başarı Duygusunun Azalması	$\bar{X}$	Cronbach's Alpha
T8	,862			3,966	0,876
T11	,842			4,128	
T2	,824			4,048	
T5	,793			4,000	
T12		,764		4,417	0,821
T7		,756		4,002	
T4		,720		4,169	
T10		,694		4,390	
T1		,688		3,808	0,805
T3			,794	4,077	
T9			,774	3,631	
T13			,773	4,271	
T6			,732	3,713	
<b>Faktörler</b>	<b>Özdeğerler</b>	<b>Varyans Açıklama Oranı</b>			
Duyarsızlaşma	5,185	39,886		65,519	0,867
Tükenme	1,955	15,042			
Başarı Duygusunun Azalması	1,377	10,591			

*Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,858*

*Bartlett testi:  $\chi^2 = 2487,469$ ;  $p=0,000$*

Çalışan kadınların tükenmişlik düzeylerini ölçen ölçeğe temel bileşenler (principal components) yöntemi ve varimax rotasyonuna göre faktör analizi yapılmıştır. Tükenmişlik düzeyine ilişkin ölçeğin KMO değeri 0,858 ve Bartlett değeri  $p<0,000$  olarak ortaya çıkmıştır. Bu değerlere göre; ölçeğin faktör analizine uygun olduğu söylenebilir. Kadınların tükenmişlik düzeylerini ortaya koyan ölçeğin toplam varyans

değeri %65,51 olarak tespit edilmiştir. Ölçek öz değeri 1'in üzerinde olan 3 boyuttan oluşmakta ve faktör yükleri de 0,68-0,86 arasında çıkmıştır. Dolayısıyla faktör yüklerinin 0,32 veya 0,35'ten büyük olması gerektiği düşüncesinden hareketle ölçeğin kullanılabilir olduğunu söylemek mümkündür (Tabachnick ve Fidell, 2013; Büyüköztürk, 2007). Ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach's Alpha  $\alpha=0,867$ ) da kabul edilebilir düzeyde tespit edilmiştir. Bu sonucun  $\alpha=0,70$ 'in üzerinde olması, kullanılan ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğuna işaret etmektedir (Kayış, 2009, s. 405).

Tablo 3'te görüldüğü üzere; birinci faktör 4 ifadeden oluşmakta ve ifadeler dikkate alınarak "Duyarsızlaşma" olarak isimlendirilmiştir. Ölçeğin iç güvenirliliği 0,87,özdeğeri 5,18 ve varyans açıklama oranı %39,88'dir. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,79 ile 0,86 arasında değişmektedir. İfadelerin aritmetik ortalamalarından hareketle; kadınların, işlerinin öneminden ( $\bar{X}=4,12$ ) ve potansiyel yararlılığından ( $\bar{X}=3,96$ ) kuşku duydukları ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla bu kuşkunun işe olan ilgi ( $\bar{X}=4,04$ ) ve isteklerinin ( $\bar{X}=4,00$ ) azalmasına neden olduğu söylenebilir.

İkinci faktör 5 ifadeden oluşmakta olup ifadeler dikkate alınarak faktör, "Duygusal Tükenme" olarak isimlendirilmiştir. Ölçeğin iç güvenirliliği 0,82,özdeğeri 1,95 ve varyans açıklama oranı %15,04'tür. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,68 ile 0,76 arasında değişmektedir. İfadelerin aritmetik ortalamalarından hareketle; kadınların sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlamak zorunda kaldıklarını düşündüklerinde kendilerini yorgun hissettikleri ( $\bar{X}=4,00$ ) tespit edilmiştir. Bununla birlikte iş yerindeki bir günün sonunda kendilerini bitkin hissettikleri ( $\bar{X}=4,16$ ), bu iş yerinde çalışmanın kendileri için bir yük ( $\bar{X}=4,39$ ) olduğu ve işlerinden hem duygusal ( $\bar{X}=3,80$ ) olarak hem de fiziksel olarak işlerden ( $\bar{X}=4,27$ ) yıldıklarını ifade ettikleri görülmektedir.

Üçüncü faktör 4 ifadeden oluşmakta olup ifadeler dikkate alınarak faktör, "Başarı Duygusunun Azalması" olarak isimlendirilmiştir. Ölçeğin iç güvenirliliği 0,80,özdeğeri 1,37 ve varyans açıklama oranı %10,59'dur. Bu boyut altında toplanan ifadelerin faktör yükleri 0,73 ile 0,79 arasında değişmektedir. İfadelerin aritmetik ortalamalarından hareketle; kadınlar, yaptıkları işe başladıkları günden beri birçok ilginç şeyleri ( $\bar{X}=4,41$ ) öğrendiklerini ifade etmişlerdir. Bununla birlikte kadınlar, iş esnasında, yapılan şeylerde etkin olamadıkları ( $\bar{X}=3,71$ ) ve karşılaştıkları problemleri etkili bir

şekilde çözemedikleri ( $\bar{X}=4,07$ ) için birer iyi çalışan olmadıklarını ( $\bar{X}=3,63$ ) düşündükleri tespit edilmiştir.

### 3.1.2. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Karabük ili ve bağlı ilçelerinde ikamet edip çalışan kadınların demografik özellikleri kapsamında; yaş, medeni durum, aylık gelir, çocuk sayısı, meslek, çalışılan kurum ve çalışma süresi durumlarına yönelik bulgulara Tablo 4'te yer verilmiştir.

**Tablo 4. Kadınların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

Yaş	n	%	Medeni Durum	n	%
30 Yaş ve Altı	105	25,5	Evli	228	55,3
31-35 Yaş	101	24,5	Bekâr	184	44,7
36-40 Yaş	113	27,4	<b>Meslek</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
41 Yaş ve Üstü	93	22,6	Yönetici	54	13,1
<b>Aylık Gelir</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	Profesyonel İşler	56	13,6
2500 TL ve Altı	76	18,4	İşçi	40	9,7
2501-3000 TL	96	23,3	Akademisyen/Eğitimci	80	19,4
3001-3500 TL	144	35,0	Teknik İşler	67	16,3
3501 TL ve Üstü	96	23,3	Devlet Memuru	115	27,9
<b>Çocuk Sayısı</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Çalışılan Kurum</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Çocuğum Yok	69	16,7	MEB	99	24,0
1 Çocuk	175	42,5	KBÜ	51	12,4
2 Çocuk	120	29,1	Sağlık bak	71	17,2
3 Çocuk ve Üstü	48	11,7	Valilik	61	14,8
<b>Çalışma Süresi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	Defterdarlık	25	6,1
5 Yıldan Az	115	27,9	Adliye	28	6,8
5-10 Yıl	184	44,7	Belediye	25	6,1
11-15 Yıl	69	16,7	Gelir Dairesi	24	5,8
16 Yıl ve Üstü	44	10,7	SGK	28	6,8
<b>TOPLAM</b>				<b>412</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan kadınlardan 228'i evli ve 184'ü bekârdır. Bekâr katılımcıların çoğu boşanmış kadınlardan oluşmaktadır. Evli ve bekâr kadınlardan 105'i 30 yaş ve altında, 101'i 31-35 yaş, 113'ü 36-40 yaş ve 93'ü 40 yaşın üzerindedir. Araştırmaya katılan kadınlardan 69'unun çocuğu yoktur. Ancak 175'inin 1 çocuk, 120'sinin 2 çocuk ve 48'inin 3 ve üzerinde çocuğu olduğu tespit edilmiştir. Kadınlardan 76'sı 2500 TL ve altında, 96'sı 2501-3000 TL, 144'ü 3001-3500 TL ve 96'sı 3500 TL'nin üzerinde gelire sahiptir. Kadınlardan 54'ü yönetici konumundadır, 56'sı doktor, avukatlık gibi profesyonel işlerde çalışmaktadır. 40'ı işçi olarak çalışmaktadır. 80'i öğretmen veya akademisyen pozisyonunda çalışmaktadır. 67'si mühendislik vb. teknik işlerde ve 115'i normal devlet memuru olarak çalışmaktadır. Çalışılan kurum itibariyle,

kadınların 99'u MEB, 51'i KBÜ, 71'i Sağlık Bakanlığı, 61'i Valilik, 25'i Defterdarlık, 28'i Adliye, 25'i Belediye, 24'ü Gelir Dairesinde ve 28'i SGK'da çalışmaktadır.

### 3.1.3. Stres Düzeyinin Kadınların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Araştırmanın bu kısmında, çalışan kadınların stres düzeylerinin, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Bu çerçevede kadınların stres düzeyinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

**Tablo 5. Kadınların Stres Düzeyinin Yaşlarına Göre Karşılaştırması**

	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Stres Düzeyi	1. 30 Yaş ve Altı	105	4,123	0,670	2,446	0,063	
	2. 31-35 Yaş	101	4,081	0,667			
	3. 36-40 Yaş	113	4,240	0,436			
	4. 41 Yaş ve Üstü	93	4,019	0,657			
Sosyal Destek	1. 30 Yaş ve Altı	105	4,246	0,936	2,504	0,059	
	2. 31-35 Yaş	101	4,239	0,909			
	3. 36-40 Yaş	113	4,474	0,568			
	4. 41 Yaş ve Üstü	93	4,188	0,914			
İş Yükü	1. 30 Yaş ve Altı	105	4,271	0,815	1,857	0,136	
	2. 31-35 Yaş	101	4,250	0,814			
	3. 36-40 Yaş	113	4,444	0,480			
	4. 41 Yaş ve Üstü	93	4,236	0,812			
Beceri Kullanma	1. 30 Yaş ve Altı	105	3,860	0,926	1,171	0,321	
	2. 31-35 Yaş	101	3,762	0,912			
	3. 36-40 Yaş	113	3,737	0,875			
	4. 41 Yaş ve Üstü	93	3,612	1,024			
Karar Verme	1. 30 Yaş ve Altı	105	3,709	0,970	1,111	0,345	
	2. 31-35 Yaş	101	3,579	0,986			
	3. 36-40 Yaş	113	3,681	1,102			
	4. 41 Yaş ve Üstü	93	3,467	1,080			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\*p<0,05

Kadınların stres düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla tüm boyutlarda kadınların stres düzeylerinin birbirine yakın olduğu söylenebilir.

Kadınların stres düzeyinin medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan t testi sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

**Tablo 6. Kadınların Stres Düzeyinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırması**

Medeni Durum		N	$\bar{X}$	SS	t	p
Stres Düzeyi	1. Evli	228	4,165	0,629	1,626	0,105
	2. Bekâr	184	4,067	0,592		
Sosyal Destek	1. Evli	228	4,318	0,846	0,659	0,510
	2. Bekâr	184	4,263	0,840		
İş Yüğü	1. Evli	228	4,355	0,726	1,512	0,131
	2. Bekâr	184	4,244	0,753		
Beceri Kullanma	1. Evli	228	3,777	0,977	0,751	0,453
	2. Bekâr	184	3,708	0,876		
Karar Verme	1. Evli	228	3,721	1,057	2,326	<b>0,021*</b>
	2. Bekâr	184	3,483	0,998		
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>				

\*p<0,05

Tablo 6’da görüldüğü üzere; medeni durum açısından stres düzeyinin alt boyutlarından olan karar verme (t=2,326, p<0,05) ile ilgili anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Aritmetik ortalama değerlerinden hareketle; bekâr veya boşanmış olan kadınların, evli olanlardan daha fazla işleriyle ilgili olarak karar verme özgürlüğüne sahip oldukları söylenebilir.

Kadınların stres düzeyinin aylık gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

**Tablo 7. Kadınların Stres Düzeyinin Aylık Gelirlerine Göre Karşılaştırması**

	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Stres Düzeyi	1. 2500 TL ve Altı	76	4,017	0,715	3,847	0,010*	2>4
	2. 2501-3000 TL	96	4,234	0,550			
	3. 3001-3500 TL	144	4,187	0,504			
	4. 3501 TL ve Üstü	96	3,993	0,704			
Sosyal Destek	1. 2500 TL ve Altı	76	4,114	1,002	5,538	0,001*	2>4 3>1-4
	2. 2501-3000 TL	96	4,420	0,657			
	3. 3001-3500 TL	144	4,444	0,677			
	4. 3501 TL ve Üstü	96	4,085	1,019			
İş Yüğü	1. 2500 TL ve Altı	76	4,190	0,888	3,014	0,030*	2-3>1 2-3>4
	2. 2501-3000 TL	96	4,425	0,680			
	3. 3001-3500 TL	144	4,377	0,547			
	4. 3501 TL ve Üstü	96	4,170	0,883			
Beceri Kullanma	1. 2500 TL ve Altı	76	3,807	1,058	0,662	0,576	
	2. 2501-3000 TL	96	3,802	0,954			
	3. 3001-3500 TL	144	3,659	0,895			
	4. 3501 TL ve Üstü	96	3,774	0,863			
Karar Verme	1. 2500 TL ve Altı	76	3,519	1,011	1,118	0,341	
	2. 2501-3000 TL	96	3,755	1,015			
	3. 3001-3500 TL	144	3,638	1,070			
	4. 3501 TL ve Üstü	96	3,515	1,027			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\*p<0,05

Aylık gelir durumuna göre; kadınların stres düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğu (F=3,847, p<0,05) saptanmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre; geliri 2501-3000 TL olan kadınların stres düzeyinin 3501 TL ve üzerinde geliri olanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte stresin alt boyutlarından olan sosyal destek (F=5,538, p<0,05) ve iş yükü (F=3,014, p<0,05) boyutlarının gelir durumuna göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Tukey testi sonuçlarına göre; 2501-3000 TL geliri olanların, 3501 TL ve üstü geliri olanlara göre, 3001-3500 TL geliri olanların ise 2500 TL ve altı ile 3501 TL ve üstü geliri olanlara göre daha az sosyal destek aldıkları ortaya çıkmıştır. İş yükü konusunda, 2501-3000 TL ve 3001-3500 TL geliri olanların iş yükünün, 2500 TL ve altı geliri olanlar ile 3501 TL ve üstü geliri olanlardan daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

Kadınların stres düzeyinin çocuklarının sayısına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 8'de verilmiştir.

**Tablo 8. Kadınların Stres Düzeyinin Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırması**

	Çocuk Sayısı	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Stres Düzeyi	1. Çocuğum Yok	69	4,056	0,577	4,130	0,007*	4>1-2
	2. 1 Çocuk	175	4,053	0,660			
	3. 2 Çocuk	120	4,154	0,608			
	4. 3 Çocuk ve Üstü	48	4,384	0,409			
Sosyal Destek	1. Çocuğum Yok	69	4,314	0,735	4,690	0,003*	4>2
	2. 1 Çocuk	175	4,155	0,990			
	3. 2 Çocuk	120	4,343	0,755			
	4. 3 Çocuk ve Üstü	48	4,649	0,386			
İş Yüğü	1. Çocuğum Yok	69	4,263	0,723	1,076	0,359	
	2. 1 Çocuk	175	4,296	0,752			
	3. 2 Çocuk	120	4,273	0,789			
	4. 3 Çocuk ve Üstü	48	4,482	0,567			
Beceri Kullanma	1. Çocuğum Yok	69	3,579	0,866	2,053	0,106	
	2. 1 Çocuk	175	3,704	0,936			
	3. 2 Çocuk	120	3,811	0,955			
	4. 3 Çocuk ve Üstü	48	3,979	0,926			
Karar Verme	1. Çocuğum Yok	69	3,376	1,048	3,477	0,016*	4>1
	2. 1 Çocuk	175	3,540	1,063			
	3. 2 Çocuk	120	3,745	0,974			
	4. 3 Çocuk ve Üstü	48	3,906	0,998			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\*p<0,05

Kadınların stres düzeyinin sahip oldukları çocuk sayısına (F=4,130, p<0,05) göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir. Buna göre; 3 ve üstü çocuğı olan kadınların stres düzeyinin, 1 çocuğı olandan ve hiç çocuğı olmayandan daha fazla olduğı söylenebilir. Çocuk sayısı bakımından alınan sosyal destek (F=4,690, p<0,05) ve karar verme (F=3,477, p<0,05) özgürlüğü boyutlarında anlamlı farklılık olduğı tespit edilmiştir. Tukey testi sonuçlarına göre; 3 ve üstü çocuğı olan kadınların, 1 çocuğı olanlardan daha fazla sosyal destek almadıklarını düşünmektedirler. Bununla birlikte 3 ve üstü çocuğı olan kadınların, hiç çocuğı olmayanlardan daha fazla karar verme özgürlüğüne sahip olmadıklarını düşündükleri ortaya çıkmıştır.

Kadınların stres düzeyinin mesleklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 9'da verilmiştir.



**Tablo 9. Kadınların Stres Düzeyinin Mesleklerine Göre Karşılaştırması**

	Meslek	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Stres Düzeyi	1. Yönetici	54	3,257	0,698	35,034	0,000*	2-3>1 4-5>1 6>1
	2. Profesyonel İşler	56	4,209	0,628			
	3. İşçi	40	4,255	0,426			
	4. Akademisyen/Eğitimci	80	4,259	0,517			
	5. Teknik İşler	67	4,297	0,332			
	6. Devlet Memuru	115	4,240	0,470			
Sosyal Destek	1. Yönetici	54	2,774	1,044	79,039	0,000*	2-3>1 4-5>1 6>1
	2. Profesyonel İşler	56	4,437	0,741			
	3. İşçi	40	4,525	0,402			
	4. Akademisyen/Eğitimci	80	4,543	0,551			
	5. Teknik İşler	67	4,587	0,338			
	6. Devlet Memuru	115	4,513	0,441			
İş Yüğü	1. Yönetici	54	3,706	1,201	8,982	0,000*	2-3>1 4-5>1 6>1
	2. Profesyonel İşler	56	4,404	0,685			
	3. İşçi	40	4,358	0,616			
	4. Akademisyen/Eğitimci	80	4,379	0,602			
	5. Teknik İşler	67	4,410	0,507			
	6. Devlet Memuru	115	4,408	0,590			
Beceri Kullanma	1. Yönetici	54	3,253	1,115	4,315	0,001*	2-3>1 4-5>1 6>1
	2. Profesyonel İşler	56	3,928	0,990			
	3. İşçi	40	3,916	0,863			
	4. Akademisyen/Eğitimci	80	3,808	0,936			
	5. Teknik İşler	67	3,890	0,759			
	6. Devlet Memuru	115	3,704	0,855			
Karar Verme	1. Yönetici	54	3,361	0,837	1,885	0,096	
	2. Profesyonel İşler	56	3,357	1,146			
	3. İşçi	40	3,650	0,921			
	4. Akademisyen/Eğitimci	80	3,725	1,124			
	5. Teknik İşler	67	3,701	0,973			
	6. Devlet Memuru	115	3,721	1,055			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\*p<0,05

Meslek grupları açısından genel stres düzeyi (F=35,034, p<0,05), sosyal destek (F=79,039, p<0,05), iş yükü (F=8,982, p<0,05) ve beceri kullanımı (F=4,315, p<0,05) boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu göze çarpmaktadır. Tukey testi sonuçlarından hareketle; yöneticilerin diğer meslek gruplarına göre daha az stresli oldukları, sosyal destek alabildikleri, iş yüklerinin az olduğu ve becerilerini daha iyi kullanabildikleri söylenebilir.

Kadınların stres düzeyinin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 10 ve Tablo 11’de verilmiştir.

**Tablo 10. Kadınların Stres Düzeyinin Çalıştıkları Kuruma Göre Karşılaştırması**

Çalışılan Kurum	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey	
Stres Düzeyi	1. MEB	99	4,243	0,437	6,843	0,000*	1>2-3 4>2-3 6>2 9>2-3
	2. KBÜ	51	3,800	0,847			
	3. Sağlık bak	71	3,848	0,815			
	4. Valilik	61	4,374	0,317			
	5. Defterdarlık	25	4,160	0,534			
	6. Adliye	28	4,241	0,372			
	7. Belediye	25	4,148	0,469			
	8. Gelir Dairesi	24	4,031	0,543			
	9. SGK	28	4,321	0,525			
Sosyal Destek	1. MEB	99	4,505	0,395	8,918	0,000*	1>2-3 4>2-3 5>2-3 6>2-3 7>2 8>2
	2. KBÜ	51	3,784	1,218			
	3. Sağlık bak	71	3,838	1,186			
	4. Valilik	61	4,625	0,324			
	5. Defterdarlık	25	4,600	0,435			
	6. Adliye	28	4,547	0,335			
	7. Belediye	25	4,393	0,703			
	8. Gelir Dairesi	24	4,194	0,778			
	9. SGK	28	4,381	0,872			
İş Yüğü	1. MEB	99	4,393	0,609	3,443	0,001*	4>2-3 9>3
	2. KBÜ	51	4,104	0,946			
	3. Sağlık bak	71	4,061	0,940			
	4. Valilik	61	4,557	0,441			
	5. Defterdarlık	25	4,140	0,920			
	6. Adliye	28	4,440	0,533			
	7. Belediye	25	4,260	0,610			
	8. Gelir Dairesi	24	4,208	0,780			
	9. SGK	28	4,571	0,426			
<b>TOPLAM</b>	<b>412</b>						

\*p<0,05

Kadınların genel stres düzeyi (F=6,843, p<0,05), sosyal destek alamama durumları (F=8,918, p<0,05) ve iş yükleri (F=3,443, p<0,05) çalıştıkları kurumlar açısından farklılık göstermektedir. Tukey testi sonuçlarına göre; MEB, Valilik ve SGK'da çalışan kadınların stres düzeyinin, KBÜ ve Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan kadınlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Adliyede çalışan kadınların stres düzeyi ise KBÜ'de çalışan kadınlardan daha yüksek çıkmıştır. Sosyal destek konusunda, MEB, Valilik, Defterdarlık ve Adliyede çalışan kadınların KBÜ ve Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan kadınlara göre daha az sosyal destek aldıkları belirlenmiştir. Bununla birlikte Belediye ve Gelir Dairesinde çalışan kadınların da KBÜ'de çalışan kadınlardan daha az sosyal destek aldıkları tespit edilmiştir. Valilikte çalışan kadınların iş yükünün, KBÜ ve Sağlık Bakanlığına bağlı

kurumlarda çalışan kadınlardan, SGK’da çalışan kadınların ise Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan kadınlardan daha fazla çıkmıştır.

**Tablo 11. Kadınların Stres Düzeyinin Çalıştıkları Kuruma Göre Karşılaştırması (Tablo 10 Devamı)**

Çalışılan Kurum	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Beceri Kullanma	1. MEB	99	3,723	0,782	1,219	0,286
	2. KBÜ	51	3,509	1,172		
	3. Sağlık bak	71	3,751	1,049		
	4. Valilik	61	3,939	0,828		
	5. Defterdarlık	25	3,640	1,017		
	6. Adliye	28	3,821	0,867		
	7. Belediye	25	3,773	0,814		
	8. Gelir Dairesi	24	3,541	0,946		
	9. SGK	28	4,000	0,874		
Karar Verme	1. MEB	99	3,782	0,964	1,704	0,096
	2. KBÜ	51	3,372	1,019		
	3. Sağlık bak	71	3,387	1,109		
	4. Valilik	61	3,721	0,985		
	5. Defterdarlık	25	3,680	1,059		
	6. Adliye	28	3,357	1,161		
	7. Belediye	25	3,640	1,036		
	8. Gelir Dairesi	24	3,750	1,010		
	9. SGK	28	3,875	1,014		
<b>TOPLAM</b>	<b>412</b>					

\*p<0,05

Kadınların becerilerini kullanma ve karar verme özgürlükleri çalıştıkları kurumlar açısından anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Dolayısıyla hem beceri kullanma hem de karar verme boyutlarında kadınların stres düzeylerinin birbirine yakın olduğu söylenebilir.

Kadınların stres düzeyinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 12’de verilmiştir.

**Tablo 12. Kadınların Stres Düzeyinin Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırması**

	Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tuke y
Stres Düzeyi	1. 5 Yıdan Az	115	4,206	0,504	2,815	0,039*	1>3-4 2>4
	2. 5-10 Yıl	184	4,152	0,580			
	3. 11-15 Yıl	69	4,001	0,815			
	4. 16 Yıl ve Üstü	44	3,959	0,612			
Sosyal Destek	1. 5 Yıdan Az	115	4,455	0,665	5,463	0,001*	1>3-4 2>3
	2. 5-10 Yıl	184	4,353	0,763			
	3. 11-15 Yıl	69	4,024	1,137			
	4. 16 Yıl ve Üstü	44	4,049	0,912			
İş Yüğü	1. 5 Yıdan Az	115	4,394	0,624	1,787	0,149	
	2. 5-10 Yıl	184	4,321	0,720			
	3. 11-15 Yıl	69	4,241	0,891			
	4. 16 Yıl ve Üstü	44	4,109	0,814			
Beceri Kullanma	1. 5 Yıdan Az	115	3,768	0,898	0,036	0,991	
	2. 5-10 Yıl	184	3,731	0,884			
	3. 11-15 Yıl	69	3,748	1,062			
	4. 16 Yıl ve Üstü	44	3,750	1,032			
Karar Verme	1. 5 Yıdan Az	115	3,552	0,996	0,411	0,745	
	2. 5-10 Yıl	184	3,676	1,071			
	3. 11-15 Yıl	69	3,594	1,065			
	4. 16 Yıl ve Üstü	44	3,556	0,971			
	<b>TOPLAM</b>	<b>412</b>					

\*p<0,05

Çalışma süresi açısından kadınları genel stres düzeyleri (F=2,815, p<0,05) ve sosyal destek (F=5,463, p<0,05) alamama durumları farklılık göstermektedir. Tukey testi sonuçlarına göre; 5 yıldan az çalışanların stres düzeyinin, 11-15 yıl ve 15 yılın üzerinde çalışanlardan, 5-10 yıldır çalışanların stres düzeyinin ise 15 yılın üzerinde çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Bununla birlikte 5 yıldan az süredir çalışan kadınların, 11-15 yıl ve 15 yılın üzerinde çalışanlardan, 5-10 yıldır çalışanların ise 5-10 yıldır çalışan kadınlardan daha az sosyal destek aldıkları söylenebilir.

### 3.1.4. Tükenmişlik Düzeyinin Kadınların Demografik Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Araştırmanın bu kısmında, çalışan kadınların tükenmişlik düzeylerinin, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Bu çerçevede kadınların tükenmişlik düzeyinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 13'te verilmiştir.

**Tablo 13. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Yaşlarına Göre Karşılaştırması**

	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
<b>Tükenmişlik Düzeyi</b>	1. 30 Yaş ve Altı	105	4,016	0,742	1,667	0,174	
	2. 31-35 Yaş	101	4,039	0,692			
	3. 36-40 Yaş	113	4,156	0,470			
	4. 41 Yaş ve Üstü	93	3,962	0,689			
Duyarsızlaşma	1. 30 Yaş ve Altı	105	4,026	0,896	2,722	<b>0,044*</b>	<b>3&gt;1-2</b> <b>3&gt;4</b>
	2. 31-35 Yaş	101	4,063	0,816			
	3. 36-40 Yaş	113	4,279	0,460			
	4. 41 Yaş ve Üstü	93	4,034	0,822			
Duygusal Tükenme	1. 30 Yaş ve Altı	105	4,074	0,841	2,204	0,087	
	2. 31-35 Yaş	101	4,065	0,818			
	3. 36-40 Yaş	113	4,279	0,460			
	4. 41 Yaş ve Üstü	93	4,077	0,764			
Başarı Duygusunun Azalması	1. 30 Yaş ve Altı	105	3,940	0,914	0,682	0,562	
	2. 31-35 Yaş	101	3,955	0,856			
	3. 36-40 Yaş	113	4,044	0,632			
	4. 41 Yaş ve Üstü	93	3,884	0,865			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\*p&lt;0,05

Tükenmişlik düzeyinin duyarsızlaşma (F=2,722, p<0,05) alt boyutunda yaşa göre anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre; 36-40 yaşında olan kişilerin diğer yaş gruplarındaki kişilere göre daha fazla işlerinde duyarsızlaştıkları görülmektedir.

Kadınların tükenmişlik düzeyinin medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan t testi sonuçları Tablo 14'te verilmiştir.

**Tablo 14. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SS	t	p
<b>Tükenmişlik Düzeyi</b>	1. Evli	228	4,082	0,689	1,185	0,237
	2. Bekâr	184	4,005	0,607		
Duyarsızlaşma	1. Evli	228	4,151	0,780	1,328	0,185
	2. Bekâr	184	4,051	0,745		
Duygusal Tükenme	1. Evli	228	4,174	0,749	1,399	0,162
	2. Bekâr	184	4,072	0,713		
Başarı Duygusunun Azalması	1. Evli	228	4,034	0,834	2,051	<b>0,041*</b>
	2. Bekâr	184	3,868	0,792		
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>				

\*p&lt;0,05

Tablo 14'te görüldüğü üzere; bekâr veya boşanmış olan kadınların evli olan kadınlardan daha fazla işlerinde yetkin olduklarını düşündükleri ortaya çıkmıştır

( $t=2,051$ ,  $p<0,05$ ). Diğer boyutlarda ise evli ve boşanmış olan kadınların verdikleri cevapların birbirine yakın olduğu görülmektedir.

Kadınların tükenmişlik düzeyinin aylık gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 15’te verilmiştir.

**Tablo 15. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Aylık Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırması**

	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Tükenmişlik Düzeyi	1. 2500 TL ve Altı	76	3,917	0,802	3,048	0,029*	2>1
	2. 2501-3000 TL	96	4,185	0,588			
	3. 3001-3500 TL	144	4,078	0,559			
	4. 3501 TL ve Üstü	96	3,969	0,695			
Duyarsızlaşma	1. 2500 TL ve Altı	76	3,963	0,890	1,583	0,193	
	2. 2501-3000 TL	96	4,216	0,799			
	3. 3001-3500 TL	144	4,119	0,634			
	4. 3501 TL ve Üstü	96	4,091	0,797			
Duygusal Tükenme	1. 2500 TL ve Altı	76	3,963	0,890	3,062	0,028*	2>1
	2. 2501-3000 TL	96	4,295	0,650			
	3. 3001-3500 TL	144	4,129	0,627			
	4. 3501 TL ve Üstü	96	4,093	0,799			
Başarı Duygusunun Azalması	1. 2500 TL ve Altı	76	3,773	1,063	2,752	0,042*	2-3>1
	2. 2501-3000 TL	96	4,067	0,696			
	3. 3001-3500 TL	144	4,043	0,704			
	4. 3501 TL ve Üstü	96	3,875	0,847			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\* $p<0,05$

Kadınların genel tükenmişlik ( $F=3,048$ ,  $p<0,05$ ), duygusal tükenme ( $F=3,062$ ,  $p<0,05$ ) ve işlerinde yetkin olma ( $F=2,752$ ,  $p<0,05$ ) düzeylerinin aylık gelir durumlarına göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre; 2501-3000 TL geliri olanların, 2500 TL ve altında geliri olanlardan daha fazla kendilerini tükenmiş ve duygusal yönden tükenmiş hissettikleri söylenebilir. Bunun yanı sıra 2501-3000 TL ve 3001-3500 TL geliri olan kadınların, 2500 TL ve altında geliri olanlara göre işlerinde daha yetkin olamadıklarını düşündükleri ortaya çıkmıştır.

Kadınların tükenmişlik düzeyinin çocuklarının sayısına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 16’da verilmiştir.

**Tablo 16. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırması**

	Çocuk Sayısı	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Tükenmişlik Düzeyi	1. Çocuğum Yok	69	3,969	0,615	4,625	0,003*	4>1-2
	2. 1 Çocuk	175	3,978	0,707			
	3. 2 Çocuk	120	4,073	0,612			
	4. 3 Çocuk ve Üstü	48	4,352	0,515			
Duyarsızlaşma	1. Çocuğum Yok	69	4,150	0,634	2,647	0,049*	4>2
	2. 1 Çocuk	175	4,009	0,847			
	3. 2 Çocuk	120	4,128	0,709			
	4. 3 Çocuk ve Üstü	48	4,345	0,716			
Duygusal Tükenme	1. Çocuğum Yok	69	4,150	0,634	3,441	0,017*	4>2
	2. 1 Çocuk	175	4,041	0,817			
	3. 2 Çocuk	120	4,128	0,709			
	4. 3 Çocuk ve Üstü	48	4,420	0,520			
Başarı Duygusunun Azalması	1. Çocuğum Yok	69	3,949	0,662	3,085	0,027*	4>2
	2. 1 Çocuk	175	3,854	0,917			
	3. 2 Çocuk	120	4,006	0,758			
	4. 3 Çocuk ve Üstü	48	4,244	0,726			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\*p<0,05

Çocuk sayısı itibariyle genel tükenmişlik (F=4,625, p<0,05) ve tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma (F=2,647, p<0,05), duygusal tükenme (F=3,441, p<0,05) ve başarı duygusunun azalması (F=3,085, p<0,05) boyutlarında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre; 3 ve üstü çocuğu olan kadınların, hiç çocuğu olmayan ve 1 çocuğu olan kadınlardan daha fazla kendilerini tükenmiş hissettikleri söylenebilir. Bununla birlikte 3 ve üstü çocuğu olan kadınların, 1 çocuğu olan kadınlardan daha fazla işlerinde duyarsız hale geldikleri ve duygusal yönden tükendikleri tespit edilmiştir. Ayrıca 3 ve üstü çocuğu olan kadınların, 1 çocuğu olan kadınlardan daha fazla kendilerini işte yetkin olarak göremedikleri söylenebilir.

Kadınların tükenmişlik düzeyinin mesleklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 17’de verilmiştir.

**Tablo 17. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Mesleklerine Göre Karşılaştırması**

	Meslek	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Tükenmişlik Düzeyi	1. Yönetici	54	3,529	0,879	9,424	<b>0,000*</b>	2-3>1 4-5>1 6>1
	2. Profesyonel İşler	56	4,019	0,771			
	3. İşçi	40	4,219	0,526			
	4. Akademisyen/Eğitimci	80	4,100	0,537			
	5. Teknik İşler	67	4,214	0,415			
	6. Devlet Memuru	115	4,113	0,583			
Duyarsızlaşma	1. Yönetici	54	3,559	1,095	7,611	<b>0,000*</b>	2-3>1 4-5>1 6>1
	2. Profesyonel İşler	56	4,103	0,817			
	3. İşçi	40	4,050	0,902			
	4. Akademisyen/Eğitimci	80	4,170	0,639			
	5. Teknik İşler	67	4,268	0,491			
	6. Devlet Memuru	115	4,247	0,592			
Duygusal Tükenme	1. Yönetici	54	3,559	1,095	8,599	<b>0,000*</b>	2-3>1 4-5>1 6>1
	2. Profesyonel İşler	56	4,107	0,820			
	3. İşçi	40	4,240	0,575			
	4. Akademisyen/Eğitimci	80	4,187	0,626			
	5. Teknik İşler	67	4,268	0,491			
	6. Devlet Memuru	115	4,247	0,592			
Başarı Duygusunun Azalması	1. Yönetici	54	3,263	1,243	10,843	<b>0,000*</b>	2-3>1 4-5>1 6>1
	2. Profesyonel İşler	56	3,968	0,876			
	3. İşçi	40	4,175	0,716			
	4. Akademisyen/Eğitimci	80	4,015	0,673			
	5. Teknik İşler	67	4,190	0,557			
	6. Devlet Memuru	115	4,034	0,611			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\*p<0,05

Meslekler itibariyle kadınların genel tükenmişlik (F=9,424, p<0,05), duyarsızlaşma (F=7,611, p<0,05), duygusal tükenme (F=8,599, p<0,05) ve başarı duygusunun azalması (F=10,843, p<0,05) düzeylerinde anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre; yönetici olan kadınların genel tükenmişlik, duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve yetkin olmama düzeyleri, diğer mesleğe sahip olan kadınlardan daha düşük çıkmıştır.

Kadınların tükenmişlik düzeyinin çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 18’de verilmiştir.



**Tablo 18. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Çalıştıkları Kuruma Göre Karşılaştırması**

	Çalışılan Kurum	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Tükenmişlik Düzeyi	1. MEB	99	4,142	0,536	2,573	0,010*	1-4>2
	2. KBÜ	51	3,766	0,917			
	3. Sağlık bak	71	3,955	0,772			
	4. Valilik	61	4,216	0,429			
	5. Defterdarlık	25	3,947	0,855			
	6. Adliye	28	4,085	0,343			
	7. Belediye	25	4,024	0,572			
	8. Gelir Dairesi	24	3,987	0,392			
	9. SGK	28	4,225	0,667			
Duyarsızlaşma	1. MEB	99	4,236	0,566	1,324	0,229	
	2. KBÜ	51	3,933	1,011			
	3. Sağlık bak	71	3,952	0,927			
	4. Valilik	61	4,163	0,756			
	5. Defterdarlık	25	3,968	0,849			
	6. Adliye	28	4,200	0,536			
	7. Belediye	25	4,112	0,597			
	8. Gelir Dairesi	24	4,200	0,580			
	9. SGK	28	4,178	0,774			
Duygusal Tükenme	1. MEB	99	4,236	0,566	1,985	0,047*	1-4>2 6-8>2 7-9>2
	2. KBÜ	51	3,933	1,011			
	3. Sağlık bak	71	3,952	0,927			
	4. Valilik	61	4,314	0,462			
	5. Defterdarlık	25	3,968	0,849			
	6. Adliye	28	4,200	0,536			
	7. Belediye	25	4,112	0,597			
	8. Gelir Dairesi	24	4,200	0,580			
	9. SGK	28	4,178	0,774			
Başarı Duygusunun Azalması	1. MEB	99	4,078	0,596	3,297	0,001*	1-4>2
	2. KBÜ	51	3,490	1,097			
	3. Sağlık bak	71	3,859	0,965			
	4. Valilik	61	4,176	0,612			
	5. Defterdarlık	25	3,940	0,979			
	6. Adliye	28	4,071	0,560			
	7. Belediye	25	3,980	0,753			
	8. Gelir Dairesi	24	3,958	0,569			
	9. SGK	28	4,071	0,927			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\*p<0,05

Kadınların çalıştıkları kurumları itibariyle genel tükenmişlik (F=2,573, p<0,05), duygusal tükenme (F=1,985, p<0,05) ve yetkin olma (F=3,297, p<0,05) düzeyleri anlamlı farklılık göstermektedir. Tukey testi sonuçlarına göre; MEB ve Valilikte çalışan kadınların tükenmişlik düzeyleri, KBÜ’de çalışan kadınlara göre daha yüksek çıkmıştır.

MEB, Valilik, Adliye, Belediye, Gelir Dairesi ve SGK'da çalışan kadınların duygusal tükenme düzeyleri, KBÜ'de çalışan kadınlara göre daha yüksektir. Bununla birlikte MEB ve Valilikte çalışan kadınların işlerinde yetkin olma düzeyleri, KBÜ'de çalışan kadınlara göre daha düşüktür.

Kadınların tükenmişlik düzeyinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 19'da verilmiştir.

**Tablo 19. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırması**

	Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Tukey
Tükenmişlik Düzeyi	1. 5 Yıldan Az	115	4,169	0,511	2,885	0,036*	1>3-4
	2. 5-10 Yıl	184	4,052	0,614			
	3. 11-15 Yıl	69	3,936	0,847			
	4. 16 Yıl ve Üstü	44	3,889	0,753			
Duyarsızlaşma	1. 5 Yıldan Az	115	4,187	0,727	1,538	0,204	
	2. 5-10 Yıl	184	4,129	0,686			
	3. 11-15 Yıl	69	3,950	0,957			
	4. 16 Yıl ve Üstü	44	4,045	0,826			
Duygusal Tükenme	1. 5 Yıldan Az	115	4,266	0,583	2,921	0,034*	1>3
	2. 5-10 Yıl	184	4,130	0,687			
	3. 11-15 Yıl	69	3,950	0,957			
	4. 16 Yıl ve Üstü	44	4,045	0,826			
Başarı Duygusunun Azalması	1. 5 Yıldan Az	115	4,080	0,675	2,817	0,039*	1-2>4
	2. 5-10 Yıl	184	3,991	0,784			
	3. 11-15 Yıl	69	3,826	0,991			
	4. 16 Yıl ve Üstü	44	3,721	0,946			
<b>TOPLAM</b>		<b>412</b>					

\*p<0,05

Çalışma süresi açısından kadınların genel tükenmişlik (F=2,885, p<0,05), duygusal tükenme (F=2,921, p<0,05) ve işlerinde yetkin olma (F=2,817, p<0,05) düzeylerinin anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Tukey testi sonuçlarına göre; 5 yıldan az çalışan kadınların tükenmişlik düzeylerinin, 11-15 yıl ve 15 yılın üzerinde çalışanlardan daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenme konusunda 5 yıldan az çalışan kadınların, 11-15 yıldır çalışan kadınlardan daha fazla kendilerini tükenmiş olarak hissettikleri söylenebilir. Ayrıca 5 yıldan az ve 5-10 yıldır çalışan kadınların, işlerinde 15 ve üstü yıldır çalışan kadınlardan daha az yetkin olduklarını düşündükleri saptanmıştır.

### 3.1.5. Stres ve Tükenmişlik İlişkinin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında kadınların stres düzeylerinin, tükenmişlik düzeyleriyle olan ilişkisi analiz edilmiştir (Bkz. Tablo 20).

**Tablo 20. Stres Düzeyinin Tükenmişlik Düzeyi İle İlişkisi**

Pearson Korelasyon		Stres Düzeyi	Sosyal Destek	İş Yükü	Beceri Kullanma	Karar Verme
Tükenmişlik Düzeyi	r	<b>0,703*</b>	<b>0,542*</b>	<b>0,546*</b>	<b>0,537*</b>	<b>0,320*</b>
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Duyarsızlaşma	r	<b>0,611*</b>	<b>0,514*</b>	<b>0,465*</b>	<b>0,392*</b>	<b>0,304*</b>
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Duygusal Tükenme	r	<b>0,934*</b>	<b>0,546*</b>	<b>0,505*</b>	<b>0,331*</b>	<b>0,290*</b>
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Başarı Duygusunun Azalması	r	<b>0,602*</b>	<b>0,496*</b>	<b>0,431*</b>	<b>0,305*</b>	<b>0,322*</b>
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Tablo 20'deki sonuçlara göre; kadınların stres düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü yüksek ( $r=0,703$ ), duyarsızlaşma boyutuyla orta ( $r=0,611$ ), duygusal tükenme boyutuyla çok yüksek ( $r=0,934$ ) ve başarı duygusunun azalması boyutuyla orta ( $r=0,602$ ) düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Stresin alt boyutu olan sosyal destek boyutu ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü orta ( $r=0,542$ ), duyarsızlaşma arasında orta ( $r=0,514$ ), duygusal tükenme arasında orta ( $r=0,546$ ) ve başarı duygusunun azalması arasında orta ( $r=0,496$ ) düzeyde bir ilişki vardır. Stresin alt boyutu olan iş yükü boyutu ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü orta ( $r=0,546$ ), duyarsızlaşma arasında zayıf ( $r=0,465$ ), duygusal tükenme arasında orta ( $r=0,505$ ) ve başarı duygusunun azalması arasında zayıf ( $r=0,431$ ) düzeyde bir ilişki vardır. Stresin alt boyutu olan beceri kullanma boyutu ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü orta ( $r=0,537$ ), duyarsızlaşma arasında zayıf ( $r=0,392$ ), duygusal tükenme arasında zayıf ( $r=0,331$ ) ve başarı duygusunun azalması arasında zayıf ( $r=0,305$ ) düzeyde bir ilişki vardır. Stresin alt boyutu olan karar verme özgürlüğü boyutu ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü zayıf ( $r=0,320$ ), duyarsızlaşma arasında zayıf ( $r=0,304$ ), duygusal tükenme arasında zayıf ( $r=0,290$ ) ve başarı duygusunun azalması arasında zayıf ( $r=0,322$ ) düzeyde bir ilişki bulunmuştur.

### 3.1.6. Stresin Tükenmişlik Düzeyi Üzerindeki Etkisi

Araştırmanın bu kısmında kadınların stres düzeyinin, tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi olup olmadığını tespit etmek amacıyla basit regresyon analizi yapılmıştır. Bu çerçevede; stresin tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisine yönelik sonuçlar Tablo 21’de sunulmuştur.

**Tablo 21. Stres Düzeyinin Tükenmişlik Düzeyi Etkisine Yönelik Bulgular**

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	0,998	0,156		6,378	<b>0,000*</b>
Stres Düzeyi	0,741	0,038	0,698	19,711	<b>0,000*</b>
R	0,698				
R <sup>2</sup>	0,487				
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	0,485				
Standart Hata	0,469				
F	388,538				<b>0,000*</b>

\*p<0,05

Çalışan kadınların stres düzeyiyle ilgili düzeltilmiş determinasyon katsayısı %48,5’tir. Başka bir deyişle kadınların tükenmişlik düzeylerinde yaşanan değişimin %48,5’i stres düzeyinde yaşanan değişimle açıklanmaktadır. Modelin F değeri 388,538 ve anlamlılık düzeyi p<0,05’tir. Bu sonuç, modelin %95 güven aralığında anlamlı olduğunu göstermektedir. Modelde bağımsız değişken stres düzeyinin katsayısı 0,741 ve t değeri 19,711 olup anlamlılık düzeyi p<0,05’tir. Bu çerçevede; stres düzeyinde yaşanan bir birimlik artış, kadınların tükenmişlik düzeylerine 0,741 birim etki etmektedir. Bu kapsamda “**H<sub>1</sub>**. Kadınların yaşamış oldukları stres düzeyi, tükenmişlik düzeyini etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir.

Stres düzeyi alt boyutlarının, tükenmişlik düzeyi alt boyutu olan duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkisine yönelik olarak yapılmış olan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 22’de sunulmuştur.

**Tablo 22. Stres Düzeyi Alt Boyutlarının Tükenmişlik Düzeyi Alt Boyutu Olan Duyarsızlaşma Boyutuna Etkisi**

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	0,970	0,206		4,714	<b>0,000*</b>
Sosyal Destek	0,268	0,043	0,295	6,287	<b>0,000*</b>
İş Yüğü	0,226	0,048	0,218	4,718	<b>0,000*</b>
Beceri Kullanma	0,172	0,035	0,210	4,980	<b>0,000*</b>
Karar Verme	0,102	0,030	0,138	3,337	<b>0,001*</b>
R	0,614				
R <sup>2</sup>	0,377				
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	0,371				
Standart Hata	0,607				
F	61, 530				<b>0,000*</b>

\*p<0,05

Stres düzeyi alt boyutlarının düzeltilmiş determinasyon katsayısı %37,1'dir. Dolayısıyla tükenmişlik düzeyinin alt boyutu olan duyarsızlaşma boyutunda yaşanan değişimin %37,1'i stres düzeyinin alt boyutlarında yaşanan değişimle açıklanmaktadır. Modelin F değeri 61, 530 ve anlamlılık düzeyi p<0,05'tir. Bu sonuç, modelin %95 güven aralığında anlamlı olduğunu göstermektedir. Modelde anlamlı sonuçlar veren bağımsız değişkenlerden sosyal destek boyutunun katsayısı 0,268 ve t değeri 6,287'dir. İş yükü boyutunun katsayısı 0,226 ve t değeri 4,718'dir. Becerileri kullanma boyutunun katsayısı 0,172 ve t değeri 4,980'dir. Karar verme boyutunun katsayısı ise 0,102 ve t değeri 3,337 olarak tespit edilmiştir. Bu çerçevede; duyarsızlaşmayı, sosyal destek almama 0,268 birim, iş yükü 0,226 birim, beceri kullanamama 0,172 birim ve karar verme özgürlüğüne sahip olamama 0,102 birim artırmaktadır. Bu sonuçlara göre "**H<sub>2</sub>**. Kadınların yaşamış oldukları stres düzeyi alt boyutları, tükenmişlik düzeyinin duyarsızlaşma boyutunu etkilemektedir" hipotezi kabul edilmiştir.

Stres düzeyi alt boyutlarının, tükenmişlik düzeyi alt boyutu olan duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkisine yönelik olarak yapılmış olan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 23'te sunulmuştur.

**Tablo 23. Stres Düzeyi Alt Boyutlarının Tükenmişlik Düzeyi Alt Boyutu Olan Duygusal Tükenme Boyutuna Etkisi**

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	0,849	0,186		4,569	<b>0,000*</b>
Sosyal Destek	0,261	0,039	0,299	6,773	<b>0,000*</b>
İş Yükü	0,235	0,043	0,237	5,449	<b>0,000*</b>
Beceri Kullanma	0,201	0,031	0,255	6,441	<b>0,000*</b>
Karar Verme	0,109	0,028	0,154	3,967	<b>0,000*</b>
R	0,669				
R <sup>2</sup>	0,448				
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	0,443				
Standart Hata	0,548				
F	82,581				<b>0,000*</b>

\*p<0,05

Stres düzeyi alt boyutlarının düzeltilmiş determinasyon katsayısı %44,3'tür. Buna göre tükenmişlik düzeyinin alt boyutu olan duygusal tükenme boyutunda yaşanan değişimin %44,3'ü stres düzeyinin alt boyutlarında yaşanan değişimle açıklanmaktadır. Modelin F değeri 82,581 ve anlamlılık düzeyi p<0,05'tir. Bu sonuç, modelin %95 güven aralığında anlamlı olduğunu göstermektedir. Modelde anlamlı sonuçlar veren bağımsız değişkenlerden sosyal destek boyutunun katsayısı 0,261 ve t değeri 6,773'tür. İş yükü boyutunun katsayısı 0,235 ve t değeri 5,449'dur. Becerileri kullanma boyutunun katsayısı 0,201 ve t değeri 6,441'dir. Karar verme boyutunun katsayısı ise 0,109 ve t değeri 3,967 olarak tespit edilmiştir. Bu çerçevede; duygusal tükenmeyi, sosyal destek almama 0,261 birim, iş yükü 0,235 birim, becerileri kullanamama 0,201 birim ve karar verme özgürlüğüne sahip olamama 0,109 birim artırmaktadır. Dolayısıyla “**H3.** Kadınların yaşamış oldukları stres düzeyi alt boyutları, tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme boyutunu etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir.

Stres düzeyi alt boyutlarının, tükenmişlik düzeyi alt boyutu olan başarı duygusunun azalması boyutu üzerindeki etkisine yönelik olarak yapılmış olan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 24'te sunulmuştur.

**Tablo 24. Stres Düzeyi Alt Boyutlarının Tükenmişlik Düzeyi Alt Boyutu Olan Başarı Duygusunun Azalması Boyutuna Etkisi**

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	0,855	0,228		3,743	<b>0,000*</b>
Sosyal Destek	0,301	0,047	0,310	6,370	<b>0,000*</b>
İş Yükü	0,217	0,053	0,196	4,083	<b>0,000*</b>
Beceri Kullanma	0,108	0,038	0,123	2,816	<b>0,005*</b>
Karar Verme	0,131	0,034	0,166	3,873	<b>0,000*</b>
R	0,574				
R <sup>2</sup>	0,329				
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	0,323				
Standart Hata	0,673				
F	49,995				<b>0,000*</b>

\*p<0,05

Stres düzeyi alt boyutlarının düzeltilmiş determinasyon katsayısı %32,3'tür. Buna göre tükenmişlik düzeyinin alt boyutu olan başarı duygusunun azalması boyutunda yaşanan değişimin %32,3'ü stres düzeyinin alt boyutlarında yaşanan değişimle açıklanmaktadır. Modelin F değeri 49,995 ve anlamlılık düzeyi p<0,05'tir. Bu sonuç, modelin %95 güven aralığında anlamlı olduğunu göstermektedir. Modelde anlamlı sonuçlar veren bağımsız değişkenlerden sosyal destek boyutunun katsayısı 0,301 ve t değeri 6,370'dir. İş yükü boyutunun katsayısı 0,217 ve t değeri 4,083'tür. Becerileri kullanma boyutunun katsayısı 0,108 ve t değeri 2,816'dır. Karar verme boyutunun katsayısı ise 0,131 ve t değeri 3,873 olarak tespit edilmiştir. Bu çerçevede; yetkilik boyutunu, sosyal destek almama 0,301 birim, iş yükü 0,217 birim, becerileri kullanamama 0,108 birim ve karar verme özgürlüğüne sahip olamama 0,131 birim artırmaktadır. Bu çerçevede "**H4**. Kadınların yaşamış oldukları stres düzeyi alt boyutları, tükenmişlik düzeyinin başarı duygusunun azalması boyutunu etkilemektedir" hipotezi kabul edilmiştir.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Günümüzde stres ve tükenmişlik konuları birçok bilim dalının üzerinde durduğu konuların başında gelmektedir. Stres ve tükenmişlik tanımında, bireylerin mesleki ve özel yaşamlarında karşılaştıkları yoğun talepler karşısındaki olumsuz durumuna vurgu yapılmaktadır. Özellikle kadınların iş yaşamlarında ve özel hayatlarında rollerinin sürekli olarak değişmesi ve sorumluluklarının artması kadın çalışanların stresle karşılaşmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Kadın rollerindeki çeşitlilik nedeniyle ortaya çıkan stres, kadınların sorumluluklarının fazla olmasından kaynaklanabileceği sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Kadın çalışanlar, hem ev içindeki sorumluluklar hem de iş hayatındaki sorumluluklar arasında sıkışıp kalmakta ve yaşamış oldukları stres, belli bir süre sonra tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir. Bu durum çocuğu olan kadınlarda daha olumsuz sonuçlar doğurabilmekte ve kadının psikolojik sağlığı çocuklarının da ruh sağlığını etkileyebilmektedir. Bu çerçevede çocuğu olan çalışan kadınların yaşamış oldukları stresin, tükenmişlik düzeylerine olası etkisini belirlemek amacıyla Karabük ili ve bağlı ilçelerinde bir alan çalışması gerçekleştirilmiştir.

Adak (2007), iş hayatına atılan kadının sosyal çevresinin genişlediğini ve bununla birlikte daha fazla psikolojik ve sosyal destek alabildiğini ifade etmektedir. Bu çerçevede Özyer vd. (2013) yaptıkları çalışmada iş yeri arkadaşlığı pozitif yönde geliştikçe çalışanların tükenmişlik düzeylerinde azalma meydana geldiğini tespit etmişlerdir. Ancak araştırmada kadınların, kötü günlerinde iş arkadaşlarının kendilerini anlamadıkları, iyi geçinemedikleri ve iş arkadaşlarından destek görmedikleri için onlarla çalışmaktan zevk almadıkları tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra üstleriyle iyi geçinemedikleri gibi iş ortamının da sakin ve hoş olmadığını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Aksoy ve Kutluca (2005)'nin belirttiği gibi kadınların iş arkadaşlarıyla, ast ve üstleriyle olan anlaşmazlıkları, kişiler arası bağları zedelemekle birlikte kurumda strese neden olabilmektedir.

Kadınlar; iş yerinde çok hızlı ve çok yoğun çalışmak zorunda oldukları için çok fazla çaba göstermek zorunda kaldıklarını düşünmektedirler. Bununla birlikte yaptıkları işte sık sık istemedikleri taleplerle karşılaştıkları ve hep aynı şeyleri yapmak zorunda kaldıkları için her şeyi yapmaya yeterli zamanlarının olmadığını ifade ettikleri tespit edilmiştir. Cam (2004) kadınlar üzerinde yaptığı çalışmada benzer sonuçlara ulaşmıştır. Aydın (2004) ise sürekli, tekdüze ve önemli zihinsel çaba gerektirmeyen işlerin bir süre sonra çalışanlar için sıkıcı ve çekilmez olacağını ifade etmektedir. Dolayısıyla çalışmada



kadınların yapmış oldukları işin üst düzeyde beceri ve uzmanlık gerektirmediği ve bu nedenle yeni şeyler öğrenme imkânı sağlamadığını düşündükleri ortaya çıkmıştır. İşin bu özelliğine rağmen yapmış oldukları işte, ilk olarak kendilerinin harekete geçmek zorunda oldukları belirlenmiştir. Kadınların, işlerinde ne yapacaklarının ve nasıl çalışacaklarının kararını özgür bir biçimde veremedikleri ortaya çıkmıştır. Özkalp (1989)'in ifade ettiği gibi yöneticilerin, çalışanların işleriyle ilgili kararlara katılımlarını sağlamaları stresi önlemede önemli yöntemlerin başında gelmektedir.

Modern dünya hem özel hem de iş hayatında kadının yükünü daha fazla arttırmıştır. Günümüzde kadının iyi bir anne ve eş olmanın dışında çalışma hayatında da önemli rolleri bulunmaktadır. Özel yaşamında işi bir hayli yüklü olan kadın, çalışma hayatının getirmiş olduğu zorluklar nedeniyle de sıkışma hissi, kaygı, strese maruz kalabilmekte ve bu durum kadını tükenmişliğe itebilmektedir (Bayer, 2013, s. 108). Bu nedenler göz önüne alınarak araştırmada kadınların, işlerinin öneminden ve potansiyel yararlılığından kuşku duydukları tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu kuşkunun işe olan ilgi ve isteklerinin azalmasına neden olduğu söylenebilir. Kadınların sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlamak zorunda kaldıklarını düşündüklerinde kendilerini yorgun hissettikleri tespit edilmiştir. Bununla birlikte iş yerindeki bir günün sonunda kendilerini bitkin hissettikleri, bu iş yerinde çalışmanın kendileri için bir yük olduğu ve işlerinden hem duygusal olarak hem de fiziksel olarak yıldıklarını ifade ettikleri görülmektedir. Kadınlar, yaptıkları işe başladıkları günden beri birçok ilginç şey öğrendiklerini ifade etmişlerdir. Bununla birlikte kadınların, iş esnasında yapılan şeylerde etkin olamadıkları ve karşılaştıkları problemleri etkili bir şekilde çözemedikleri için birer iyi çalışan olmadıklarını düşündükleri tespit edilmiştir.

Araştırmada çalışan kadınların stres düzeylerinin, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Bu çerçevede kadınların stres düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği, dolayısıyla tüm boyutlarda kadınların stres düzeylerinin birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir. Kadınların iş yaşamında ve özel yaşamlarında sorumluluklarının erkeklere oranla daha fazla olmasından dolayı yaş ve medeni durumları bakımından tüm kadınların stres düzeyinin aynı olabileceği söylenebilir.

Bu sonuç, Korkmaz ve Ceylan'ın (2012) sonuçlarıyla uyumlu çıkmıştır. Ancak Kabul (2016), Güllüoğlu (2012) yaptıkları çalışmalarda, yaş oranı azaldıkça stres

düzeyinin arttığını tespit etmiştir. Tavlı ve Ünsal (2016) ise katılımcıların yaş oranı arttıkça sosyal destek alamadıkları için strese maruz kaldıklarını tespit etmiştir. Yaş grupları açısından Demir (2017), iş yükünden kaynaklanan stres düzeyinin anlamlı farklılık gösterdiğini belirlemiştir. Çalışmada, Aydın'ın (2012) ulaştığı sonuçlar gibi evli ve bekârların stres düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Ancak bekâr veya boşanmış olan kadınların, evli olanlardan daha fazla işleriyle ilgili olarak karar verme özgürlüğüne sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Bu durumun sebeplerinden bazılarının; evli kadınların hiç evlenmemiş ve çocuğu olmayan kadınlara kıyasla eşlerinin şehir/yer değişikliklerine el verir işleri olmaması durumunda (esnaf gibi..) kariyerlerinin gereği için bile olsa her zaman şehir değiştiremeyecek olmaları, birden fazla şehire belirli aralıklarla tayin olma ve orada çalışma durumu gerektiren işlere geçmeyi planlama ve karar aşamasında, eşlerinin de iş durumunu hesaba katmaları gerekliliğinin olması gibi sebepler olduğu düşünülmektedir. Bu durum çocuğu olan boşanmış kadınlarda da farklı şekilde strese sebep olabilmekte, boşanma neticesinde kadının çocuğunun babası olan eski eşi ile anne-baba-çocuk bütünlüğünü sağlamak durumunda olması gerekliliği gereği, işle ilgili şehir değişikliğine karar verirken kısıtlanma ve sonucunda stres doğabilmektedir.

Türkgüngör (2009) yaptığı çalışmada stres düzeyinin gelir açısından anlamlı bir farklılık göstermediğini bulmuştur. Ancak bu çalışmada, geliri 2501-3000 TL olan kadınların stres düzeyinin 3501 TL ve üzerinde geliri olanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Kadınların gelir düzeyinin düşük olması; ekonomik zorlukların maddiyat ile ilişkisi düşünülünce, günümüz koşullarında gelir düzeyi yüksek olanlara kıyasla daha fazla kaygıya neden olabilmekte ve bu da stres düzeylerine etki edebilmektedir. Bu sonuç, Selvi ve arkadaşlarının (2014) sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Bununla birlikte 2501-3000 TL geliri olanların, 3501 TL ve üstü geliri olanlara göre, 3001-3500 TL geliri olanların ise 2500 TL ve altı ile 3501 TL ve üstü geliri olanlara göre daha az sosyal destek aldıkları ortaya çıkmıştır. İş yükü konusunda, 2501-3000 TL ve 3001-3500 TL geliri olanların iş yükünün, 2500 TL ve altı geliri olanlar ile 3501 TL ve üstü geliri olanlardan daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmada 3 ve üstü çocuğu olan kadınların stres düzeyinin, 1 çocuğu olandan ve hiç çocuğu olmayandan daha fazla olduğu söylenebilir. Çocuk sayısının fazla olması beraberinde sorumluluklarında artmasına neden olmaktadır ve her bir çocuğun hayata hazırlanması çok zor olduğu için kadınların stres düzeyinin artmasına neden olduğu

söylenbilir. Çalışan annelerin çalıştıkları süre içerisinde; çocuklarının bakımını kimin yapacağı, çocuklarına bakım verecek olan kişinin çocuklarının ihtiyaçlarını yeterince ve zamanında karşılayıp/karşılamayacağı, iş yerine gitme neticesinde çocukların yanında olamama durumunun çocuk ile bağlanmayı etkileyip/etkilemeyeceği gibi durumlara dair endişeler günümüzde hala kadınlar açısından bazı durumlarda suçluluk duygusu, vicdan yükü yaratabilmekte ve neticesinde strese sebep olabilmektedir. Çocuk sayısının artması bu durumu daha da karmaşık hale getirebilmektedir.

Bununla birlikte 3 ve üstü çocuğu olan kadınlar, 1 çocuğu olanlardan daha fazla sosyal destek almadıklarını düşünmektedirler. Sosyal destek konusunda Haşit ve Yaşar (2015) da benzer sonuçlar tespit etmişlerdir. Bununla birlikte çalışmada 3 ve üstü çocuğu olan kadınların, hiç çocuğu olmayanlardan daha fazla karar verme özgürlüğüne sahip olmadıklarını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Bu durum çocuk sayısının artması ile birlikte sorumlulukların ve çocuğa bağlı görevlerin artmasından dolayı karar vermenin daha karmaşık hale geldiğinden kaynaklı olarak bulgulara yansiyabileceğini düşündürmüştür.

Akgün (2010) yaptığı çalışmada yönetici konumundaki kişilerin diğer kişilerden daha yoğun strese maruz kaldıklarını tespit etmiştir. Ancak bu çalışmada yöneticilerin diğer meslek gruplarına göre daha az stresli oldukları, sosyal destek alabildikleri, iş yüklerinin az olduğu ve becerilerini daha iyi kullanabildikleri söylenebilir. Yönetici olarak çalışan kadınların birçoğu, yönetici olmayan kadınlara kıyasla daha fazla yetki sahibi olduğundan dolayı işleri ile ilgili daha özgür karar verebilmekte, doğrudan idarecilik yetkisi gerektirmeyen ve çok fazla ayrıntı içeren işlere yönetici olmayanlara kıyasla daha az maruz kalabilmekte ve birtakım işleri astlarına yaptırabilme özgürlüğüne daha fazla sahip olabilmektedirler. Böylece bazı durumlarda iş hayatı dışındaki sorumluluklarını daha rahat yerine getirebildikleri için iş yaşamındaki stres düzeylerinin daha düşük çıkmasına sebebiyet verdiği söylenilebilir. Bu sonuçlar, Türkgüngör'ün (2009) ulaşılmış olduğu bulgularla paralellik göstermektedir.

Kurumlar açısından Serinkan vd. (2012) yaptıkları çalışmada stres düzeyi arasında bir farklılık olmadığını belirlemişlerdir. Ancak bu çalışmada MEB, Valilik ve SGK'da çalışan kadınların stres düzeyinin, KBÜ ve Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan kadınlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Adliyede çalışan kadınların stres düzeyi ise KBÜ'de çalışan kadınlardan daha yüksek çıkmıştır.

Sosyal destek konusunda, MEB, Valilik, Defterdarlık ve Adliyede çalışan kadınların KBÜ ve Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan kadınlara göre daha az sosyal destek aldıkları belirlenmiştir. Bununla birlikte Belediye ve Gelir Dairesinde çalışan kadınların da KBÜ'de çalışan kadınlardan daha az sosyal destek aldıkları tespit edilmiştir. Valilikte çalışan kadınların iş yükünün, KBÜ ve Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan kadınlardan, SGK'da çalışan kadınların ise Sağlık Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan kadınlardan daha fazla çıkmıştır.

Çalışma süresi açısından 5 yıldan az çalışanların stres düzeyinin, 11-15 yıl ve 15 yılın üzerinde çalışanlardan, 5-10 yıldır çalışanların stres düzeyinin ise 15 yılın üzerinde çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Yeni işe başlayan ve iş hayatında daha az iş tecrübesi olan kadınların; hem çalışmaya başladığı şehire/semte alışamama, hem çalışma-ev-sosyal hayatı birlikte yürütmeye alışmakta zorlanma, hem de çalıştıkları iş yerindeki kurum hafızasına, iş arkadaşlarına ve çalışma ortamına yabancı olabildikleri durumlara daha fazla maruz kalabildikleri düşünülmektedir. Çalışma hayatına yeni giren kadınların, bu gibi durumların çözümüne ilişkin tecrübelerinin daha az olması dolayısıyla stres düzeylerinin daha uzun süre çalışmışlığı olan diğer gruptaki kadınlardan daha fazla çıkmış olabileceği düşünülmektedir. Bu sonuçlar, Kabul'un (2016), Uzun ve Yiğit (2011) ulaşılmış oldukları sonuçlarla paralellik göstermektedir. Ancak Korkmaz ve Ceylan (2012), yaptıkları çalışmada çalışma süresi açısından herhangi bir farklılık tespit etmemişlerdir. Bunun yanı sıra 5 yıldan az süredir çalışan kadınların, 11-15 yıl ve 15 yılın üzerinde çalışanlardan, 5-10 yıldır çalışanların ise 5-10 yıldır çalışan kadınlardan daha az sosyal destek aldıkları söylenebilir.

Araştırmada çalışan kadınların tükenmişlik düzeylerinin, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Bu çerçevede 36-40 yaşında olan kişilerin diğer yaş gruplarındaki kişilere göre daha fazla işlerinde duyarsızlaştıkları görülmektedir. Ardıç ve Polatçı (2008), yaptıkları çalışmada duygusal tükenme ile ilgili benzer bir sonuca ulaşmıştır. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutların yaşa göre farklılık gösterdiğini tespit etmiştir. Bu çerçevede 21-30 yaş grubundaki akademisyenlerin 31-50 yaş grubunda olan akademisyenlere göre daha fazla duyarsızlaştıkları ve kişisel başarı boyutunda ise 40 yaşın üzerinde olan akademisyenlerin, 21-40 yaş grubundaki kişilere göre daha yüksek düzeyde kişisel başarı sergilediklerini belirlemiştir. Akademik kariyer hayatına yeni girmiş kadınların yapmış oldukları işlerin daha fazla zihinsel zindelik gerektirdiği, ancak işe yeni başlama

ve iş hayatına alışma durumları arasında zihinsel olarak rahat olamayan kadınların daha fazla işlerine karşı duyarsızlaşabildikleri söylenebilir.

Literatürde (Cordes ve Dougherty, 1993; Torun, 1997; Çimen, 2000; Maslach vd., 2001) hiç evlenmemiş ve boşanmış olanlar ile evli olup çocuğu olmayanların daha fazla tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu çalışmada ise medeni durum açısından kadınların tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ancak medeni durum açısından bekâr veya boşanmış olan kadınların, evli olan kadınlardan daha fazla işlerinde yetkin olduklarını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Çalışmada 2501-3000 TL geliri olanların, 2500 TL ve altında geliri olanlardan daha fazla kendilerini tükenmiş ve duygusal yönden tükenmiş hissettikleri söylenebilir. Bunun yanı sıra 2501-3000 TL ve 3001-3500 TL geliri olan kadınların, 2500 TL ve altında geliri olanlara göre işlerinde daha az yetkin olduklarını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Çocuk sayısı itibariyle 3 ve üstü çocuğu olan kadınların, hiç çocuğu olmayan ve 1 çocuğu olan kadınlardan daha fazla kendilerini tükenmiş hissettikleri söylenebilir. Kadınların iş hayatının içine girmesi ile birlikte; çocuklarına bakım, eğitim, zaman ayırma, aktivite yapma vb. ihtiyaçlarına yeteri düzeyde ve zaman kaybetmeksizin yerine getirmelerine engel durumların ortaya çıkabildiği, çocuk sayısı arttıkça bu sorumlulukların da arttığı ve karşılanmakta zorlanıldığı bilinmektedir. Bu durum annelerin kendilerini çocuklarına yetemediklerini düşünmelerine, ellerinde olmayan sebeplerle bile olsa çalışma hayatı yüzünden çocuklarını ihmal edebildiklerini düşünerek vicdanen rahatsızlık duyabilmelerine, bu sebeple yetersiz hissetmelerine neden olabilmektedir. Bunun yanında çocuk sayısı arttıkça; aynı oranda eş, diğer aile bireyleri ve sosyal çevreden yeteri kadar maddi ve manevi desteklerin artmadığı durumların da olduğu düşünülürse, tüm bunlar sonucunda tükenmişliklerinin de çocuk sayısı arttıkça kaçınılmaksızın artabileceği söylenilebilir. Bununla birlikte araştırmada 3 ve üstü çocuğu olan kadınların, 1 çocuğu olan kadınlardan daha fazla işlerinde duyarsız hale geldikleri ve duygusal yönden tükendikleri tespit edilmiştir. Ayrıca 3 ve üstü çocuğu olan kadınların, 1 çocuğu olan kadınlardan daha az kendilerini işte yetkin gördükleri söylenebilir. Bu sonuç Ardıç ve Polatçı'nın (2008) bulgularıyla örtüşmektedir.

Meslekler itibariyle yönetici olan kadınların genel tükenmişlik, duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve yetkin olmama düzeyleri, diğer mesleğe sahip olan kadınlardan daha düşük çıkmıştır. Araştırmaya katılan yönetici kadınların iş hayatlarında yönetici durumda olmayan kadınlara oranla idarecilik vasıfları gereği işleri ile ilgili daha fazla

karar ve söz sahibi olabilme özgürlüğüne sahip olabildiklerinden dolayı düşük düzeyde yetkin olamama duygusu ve tükenmişlik yaşayabilecekleri düşünülmektedir. Kadınların çalıştıkları kurumlar itibariyle MEB ve Valilikte çalışan kadınların tükenmişlik düzeyleri, KBÜ'de çalışan kadınlara göre daha yüksek çıkmıştır. MEB, Valilik, Adliye, Belediye, Gelir Dairesi ve SGK'da çalışan kadınların duygusal tükenme düzeyleri, KBÜ'de çalışan kadınlara göre daha yüksektir. Bununla birlikte MEB ve Valilikte çalışan kadınların işlerinde yetkin olma düzeyleri, KBÜ'de çalışan kadınlara göre daha düşük çıkmıştır. Çalışma süresi açısından 5 yıldan az çalışan kadınların tükenmişlik düzeylerinin, 11-15 yıl ve 15 yılın üzerinde çalışanlardan daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenme konusunda 5 yıldan az çalışan kadınların, 11-15 yıldır çalışan kadınlardan daha fazla kendilerini tükenmiş olarak hissettikleri söylenebilir. Ayrıca 5 yıldan az ve 5-10 yıldır çalışan kadınların, işlerinde 15 ve üstü yıldır çalışan kadınlardan daha az yetkin olduklarını düşündükleri saptanmıştır. Bu sonuç Ergin (1992), Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

Araştırma hipotezlerinin testi için yapılan analiz sonucunda stres düzeyinde yaşanan bir birimlik artışın, kadınların tükenmişlik düzeylerine 0,741 birim etki ettiği bulunmuştur. Tükenmişlik düzeyinin alt boyutu olan duyarsızlaşma boyutunu sosyal destek almama 0,268 birim, iş yükü 0,226 birim, beceri kullanamama 0,172 birim ve karar verme özgürlüğüne sahip olamama 0,102 birim arttırdığı belirlenmiştir. Tükenmişlik düzeyinin alt boyutu olan duygusal tükenme boyutunu sosyal destek almama 0,261 birim, iş yükü 0,235 birim, becerileri kullanamama 0,201 birim ve karar verme özgürlüğüne sahip olamama 0,109 birim artırmaktadır. Tükenmişlik düzeyinin alt boyutu olan başarı duygusunun azalması boyutunu sosyal destek almama 0,301 birim, iş yükü 0,217 birim, becerileri kullanamama 0,108 birim ve karar verme özgürlüğüne sahip olamamanın 0,131 birim arttırdığı tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar bazı (Özdevecioğlu vd., 2013; Onay ve Kılıcı, 2011; Gürel, 2016; Akçamete vd., 2001, Aktuğ vd., 2006; Allen ve Mellor, 2002; Budak ve Sürgevil, 2005; Dursun, 2000; Goddard vd., 2004; Gülseren vd., 2000; Gündüz, 2004; Isaksson vd., 2008; Karlıdağ vd., 2000; Kaya vd., 2007; Koçak, 2009; Özbe, 2012; Petkovic vd., 2012; Yıldız, 2012) çalışma sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Toplumda kadın ve erkek birbirinin tamamlayıcısı olarak hayatın içinde birlikte var olmaktadır. Kadınların anne, iş kadını, eş rolleri olduğu kadar erkeklerin de benzer rolleri vardır. İster kadın ister erkek olsun, kişilerden gerçekçi olmayan “süper anne-

baba, kusursuz kadın-erkek, asla hata yapmayan çalışan vb.” şekilde çok fazla iddialı beklentiler ve roller atfedilmesi durumlarında, hem kadınların hem erkeklerin bu rollerin gerçekçi olmayan kısmını karşılayamayacağı aşikârdır. Dolayısı ile kadın olsun erkek olsun bireylerin; toplumsal roller, iş, aile, sosyal çevre ve mahalle baskısı arasında sıkışabildikleri ve bu sebeple iş verimliliklerinin azalabildiği unutulmamalıdır. Garcia ve Miralles (2017) iş verimliliğine örnek olarak; işleri birleştirmenin kişilere zaman kazandırdığının düşünüldüğünü ama bilimsel olarak bunun tam tersi olduğunun ispat edildiğini, bu bağlamda birden fazla işi yapmakta iyi olduğunu iddia edenlerin çok verimli değil, aksine az verimli olduğunu, birden fazla iş arasında sürekli gidip gelmenin zaman kaybına, hatta daha fazla hata yapılmasına ve yapılan işin çok azının hatırlanmasına sebep olduğunun da bilimsel olarak ispatlandığını ileri sürmüştür. Bu bağlamda, daha önce belirtildiği üzere araştırmada kadınların, iş yerinde çok hızlı ve çok yoğun çalışmak zorunda oldukları için çok fazla çaba göstermek zorunda kaldıklarını ifade etmeleri göz önüne alınarak, iş yerlerinde ayrı ayrı dikkat gerektiren birden fazla iş arasında sürekli gidip gelmenin çok hızlı ve çok yoğun çalışmaya, dolayısı ile verimliliği uzun vadede azaltmaya neden olabileceği düşünülmekte olup, işverenler tarafından iş yerlerine ait çalışma kuralları gerektiğinde güncellenebilmelidir.

Kadınlar için işten elde edilen gelir ve işin özelliklerine bağlı olarak yeni düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Dolayısıyla yöneticilerin çalışanlara hak etmiş olduğu ilgi ve takdiri göstermesi, çalışanların olumlu tutum ve davranışlarında iş tatminlerini artırıcı etki yaparken stres düzeylerini de azaltacağı düşünülmektedir. Kadınların karar alma ve uygulamalarında yöneticilere önemli görevler düşmektedir. Başka bir deyişle yöneticilerin kadın çalışanların fikirlerine, bilgi ve deneyimlerine dikkat etmeleri ve katılımcı yönetim ilkesini benimsemeleri büyük önem taşımaktadır.

Kadınların iş yaşamında yaşadıkları sorunları önlemek amacıyla yapılan yasal düzenlemeler vardır. Ancak bu düzenlemelerin iş yaşamında ne kadar uygulandığı net olarak bilinmemektedir. Bu nedenle yasal düzenlemelerin, çalışma yaşamında ne düzeyde uygulandığını tespit etmek için denetim mekanizmalarının kurulması hayati önem taşımaktadır. Bu yasal düzenlemelerden biri çalışan kadın memurlara (özel şartlar hariç); doğumdan önce sekiz, doğumdan sonra sekiz hafta olmak üzere toplam on altı hafta süreyle verilen analık izni süreleri ile ilişkilidir. Yeni doğan bebeklerin mümkün olan koşullarda öncelikli olarak ilk 6 ay sadece anne sütü ile beslenilmesini vurgulayan günümüz sağlık sistemi de göz önüne alınarak, çalışan her doğum yapmış kadına

doğumdan sonra altı ayı kapsayacak şekilde ücretli analık izin hakkı verilmesinin annelerin iş verimliliğini arttırabileceği düşünülmektedir. İzin sürelerinin ücretli ve aralıksız en az 6 aya kadar uzatılması durumunda; bebeğin en temel bakım ihtiyaçlarından sorumlu olan annenin, erken dönemde bebeğini kime bırakıp gideceği, bebeğin istediği ve ihtiyaç duyduğu zamanlarda aralıksız nasıl emzireceği gibi vicdani yük yaratabilen kaygıları sonucunda oluşabilecek stresi, dolayısı ile tükenmişliği azaltılabilir.

Literatürde (Güneş, 2016, s.18-19) bebeklerin doğumdan itibaren iki yaşın sonuna kadar anne ile bağlanma döneminde olduğunu, annesi bebeğin isteklerine ne kadar hızlı cevap verir ve bebek annesini ne kadar yakınında hissederse, bebeklerin hayatındaki yirmi dört ayın sonunda annesiyle sağlıklı bir ayrılma dönemine girebildiğini belirtmiştir. Ayrıca bu güvenli bağlanma olmazsa güvenli ayrılmanın da olmayacağını ve neticede çocukta bağımlılık ilişkisinin gündeme geleceğini, annesi ile güvenli bağlanamayan çocukların hayatlarının sonraki kesitlerinde diğer bireyler ile (eş, çocuk, arkadaş vb.) gerçekleştirecekleri bağlanmalarda da problem yaşayacaklarını vurgulamıştır. Bu husus göz önüne alınarak gerek kamuda olsun, gerek özel sektörde olsun, her annenin doğumdan sonra ya da devlet memurları için 16 haftalık analık izni süresinin sonunda rahatlıkla ücretsiz izne ayrılacak maddi imkâna sahip olamadığı, sadece kadının eve ekonomik gelir sağladığı durumların olduğu ya da annenin boşanmış olup çocuğunun bakımını tek başına üstlenmek durumunda kalabildiği durumlar olduğu, her zaman bebeğe anne dışında bakım verecek başka bir bireyin bakma imkânının bulunamadığı için, ücretsiz izne ayrılma durumunun her anne için her şartlarda mümkün olmadığı bilinmektedir. Bu sebeple; bebeklerin özellikle ilk iki yılını annesine daha yakın geçirerek güvenle atlatmasını sağlayacak şekilde, işyerlerine yakın ve çalışma saatlerine uygun kreş imkânları sunulmalı, bu sayede annelerin bebeklerine erişimi arttırılmalıdır. Aksi halde annenin doğum sonrası, hala tamamen anneye bağımlı bebeğini bırakıp tam zamanlı olarak işine dönmesinin çok kısa sürmesi annelerde yoğun stres yaratabilmekte, bu stres bebeğe yansımakta, sonuç olarak anne, bebek ve diğer aile üyelerini de etkileyen strese bağlı farklı hastalıklar, iş hayatını etkileyen iş verimliliğinde ve konsantrasyonda ciddi azalma ve sonucunda tükenmişlik ile karşı karşıya kalınmaktadır.

Çalışma hayatı ve annelik görevinin yanı sıra, çalışma hayatında tükenmişliği etkileyen bir diğer olgulardan biri de 'tükenmişliğin ortaya çıkış nedenleri' kısmında



değınilen, Yıldız'ın (2011) belirttiği adaletsizlik durumudur. Yapılan bazı araştırmalar neticesinde adaletsizliğin iř ortamında stresi arttırdığının ve verimliliği dūřurdūđunun şüphe götürmeksizin biyolojik olarak ispatlandığı, iř ortamında adalet duygusunu korumanın en önemli yollarından birinin eşitliğin sağlanması olduğu bulgularına varılmıştır (Bolat, 2016, s.157). Bu sebeple stres ve strese bağlı tükenmişlik durumlarını azaltabilmek amacıyla işyerlerinde kadın personele yönelik eşitliği sağlayıcı ve adaleti temin edici kurallar genişletilerek uygulanmalıdır.

Bolat'ın (2016) bir diğer belirttiği husus, Yale Üniversitesi'nde Amy Wrzesniewski'nin (1997) farklı meslek gruplarıyla yaptığı bir araştırmada insanların işine karşı farklı tutumlarının olduğu, sonuç olarak insanların işlerini sevdiklerinden dolayı iyi yapmadıklarını, işlerini iyi yaptıklarından dolayı işlerini sevdiklerinin tespit edildiğidir (Bolat, 2016, s.205). Bu sebeple, kadın çalışanların haklarının çoğaltılması, adaletli ortamın sağlanması, kadınların annelik ve süt izni sürelerinin uzatılması, bebeklerin annelere daha kolay erişiminin sağlanması için özellikle 0-4 yař dönemine ilişkin yasal düzenlemelerin genişletilerek iř yerlerine yakın kreř imkânı sunulması; annelerde iř verimliliğini ve konsantrasyonu dūřürmenin aksine, araştırmada bahsi geçen ocuk sayısı arttıça örgütsel stres ve tükenmişliğin artması durumunu yavaşlatacak, çalışma koşullarının iyileşmesi sonucu kadınların işlerini daha iyi yapabilir hale gelmelerinin önü açılacaktır. İşlerini daha iyi yapmaları, iř verimliliklerini arttırabilecek, iř verimliliklerinin artması işlerini daha çok sevmelerine zemin oluşturabilecektir. Neticede işini severek yapan kadın çalışanların, hizmet ettikleri birime/kişilere daha anlayışlı, adil, dikkatli, verimli ve sağduyulu davranmalarını sağlayan şartların oluşmasına zemin hazırlanmış olacak, böylece iř yerlerinde istifa, verimsizlik, tükenmişlik, örgütsel stres, iři görmezden gelme, iři layıkıyla yapmama gibi durumların azalarak, işverenlerinde maddi ve etik dışı daha az kayıp yaşanması sağlanılabilecektir. Bu anlamda iř yaşamında kadının rollerinde iyileştirmelerin yapılması için gerekli olan çabaların gösterilmesi genelde devletin; özelde ise tüm kurum ve kuruluşların hedefi haline gelmelidir.

## KAYNAKLAR

- 2001 Yılı Aile Raporu (2002). (Ed. Çaylıoğlu, İ.). Aile içi ilişkiler komisyonu. 3. *Ailede Rol ve Sorumluluklar*. Ankara: T.C. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Yayınları, Yayın No:120.
- Acker, M. G. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40 (1), 65-73.
- Adak, N. (2007). Kadınların ikilemi: iş ve aile yaşamı. *Sosyoloji Dergisi Ülgen Oskay'a Armağan Özel Sayısı* (Hakemsiz Sayı), 17, 137-152.
- Adler, J. and Roger, A. (1999). The new war against migraines. *Newsweek*, 42-49.
- Agarwal, S. (1993). influence of formalization on role stress, organizational commitment, and work alienation of salespersons: a cross-national comparative study. *Journal of International Business Studies*, 24 (4), 715-739.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumunu ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). *İstatistiksel analiz teknikleri, spss'te işletme yönetimi uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset Ltd. Şti.
- Akgün, E. (2014). Annelerde stres ve tükenmişlik. *Internanional Journal of Human Sciences*, 11 (2), 238-250.
- Akgün, S. (2010). *Örgütsel stresin çalışan kadınların verimliliğine etkisi: seramik sektöründe bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Akgündüz, S. (2006). *Örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi ve banka çalışanları için yapılan bir araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Akova, O. ve Işık, K. (2008). Otel işletmelerinde stres yönetimi: istanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (1), 17-44.

- Aksoy, A. ve Kutluca (2005). Çalışma hayatında stres kaynakları, stres belirtileri ve stres sonuçlarının incelenmesi üzerine bir araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (49), 458-486.
- Aktuğ, İ. Y., Susur, A., Keskin, S., Balcı, Y. ve Seber, G. (2006). Osmangazi üniversitesi tıp fakültesinde çalışan hekimlerde tükenmişlik düzeyleri. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 28, 91-101.
- Albrecht, K. (1988). *Gerilim ve yönetici*. (K. Tosun, Çev.), İstanbul: İşletme Fakültesi Yayınları No:197.
- Allen, J. ve Mellor, D. (2002). Work context, personal control, and burnout amongst nurses. *Western Journal of Nursing Research*, 24 (8), 905-917.
- Alpar, R. (2010). *Spor, sağlık ve eğitim bilimlerinde örneklerle uygulamalı istatistik ve geçerlilik-güvenirlilik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altan, S. (2018). Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2 (3), 137-158.
- Altunışık, R. , Coşkun, R. , Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Amante, S. V. M. (1993). Human resources management in japanese enterprises in the philippines: issues and problems. *Asia Pacific Journal of Management*, 10 (2), 237-246.
- Andre, M. (1993). *Feminizm*. (Ş. Tekeli, Çev.), İstanbul: İletişim Yayınları.
- Ardıç K. ve Polatçı S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: işle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 22-46.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (göü örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.
- Arı, G. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15 (1), 131-148.
- Arıkan, R. (2005). *Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama*. Ankara: Asil Yayın.

- Arrington, P. (2008). *Stress at work: how do social workers cope?*”, nasw memberjip workforce study, Washington: DC: National Association of Social Workers.
- Aslan, Ş. (2007). Örgütsel ortamda bireysel stresle başa çıkma tutumlarının araştırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 67-84.
- Aslantaş, A. (2001). *Emniyet teşkilatında stres kaynakları ve yönetimi- neşehir uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Attanapola, C. T. (2004). Changing gender roles and health impacts among female workers in export-processing industries in sri lanka. *Social Science and Medicine*, 58, 2301-2312.
- Avery, D. R., McKay, P. F. ve Wilson, D. C. (2008). What are the odds? how demographic similarity affects the prevalence of perceived employment discrimination. *Journal of Applied Psychology*, 93 (2), 235-249.
- Ay, N. (2015). *Örgütsel stresin iş motivasyonu üzerindeki etkisi (banka çalışanları üzerinde bir araştırma)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Doğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, C. ve Çavuş, Ş. (2017). Kuşadası konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (5), 79-95.
- Aydın, İ. (2012). *Örgütsel stres kaynakları ve yönetimi: yozgat emniyet müdürlüğü bünyesindeki bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (3), 49-74.
- Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik sendromu, otel işletmelerinde ön büro çalışanlarında bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda stres kaynakları, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık sektörü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Balcıoğlu, İ. (2005). Stres kavramı ve tarihsel gelişimi. *Medikal Açıdan Stres ve Çevreleri Sempozyum Dizisi*, (47), 9-12.
- Barnett, R. C. ve Shen, Y. (1997). Gender, high -and low- schedule control housework tasks, and psychological distress. *Journal of Family Issues*, 18 (4). 403-428.
- Baş, T. (2010). *Anket*. Ankara: Seçkin Yayıncılık ve San. ve Tic. Aş.
- Başören M. (2005). *Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Bayer, A. (2013). Değişen toplumsal yapıda aile. *Şırnak Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 4 (8), 101-129.
- Bayram, S. (2006). *Örgütsel stres faktörleri ve rehber öğretmenler üzerinde bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Baysal, A. (1995). *Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Beckwith, J. B. (1992) Stereotypes and reality in the division of household labor. *Social Behavior and Personality An Intertanional Journal*, 20 (4), 283-288.
- Beehr, T. A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. First Edition, Great Britain: T. J. Press (Padstow) Ltd.
- Benzer, J. K. vd. (2011). The relationship between organizational climate and quality of chronic disease management. *Health Services Research*, 46 (3), 691-711.
- Biernat, N. ve Wortman, C. B. (1991). Sharing of home responsibilities between professionally employed women and their husbands. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 844-860.
- Biricik, Y. S. (2018). *Akademik personelin örgütsel stres kaynakları ve stresle başa çıkma düzeylerinin öğrenilmiş güçlülük yönünden değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Kış Sporları ve Spor Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

- Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C. ve Saarinen, A. (2014). Job stress among socialworkers: determinants and attitude effects in the nordic countries. *British Journal of Social Work*, (May), 1-17.
- Bolat, Ö. (2016). *Beni ödülle cezalandırma*. İstanbul: Doğan Egmont Yayıncılık.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-108.
- Budak, G., Arpacı, A. Ç. ve Tolay, E. (2017). Performansa ve yetkiliğe dayalı ücret ve ödül yönetimi arasındaki bağlantılar. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (4), 15-34.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik (personality)*. (I. D. Sarıoğlu, Çev.), İstanbul: Kaknus Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E. , Özkahveci, Ö. ve Demirel, F. (2004). Güdülenme ve öğrenme stratejileri ölçeğinin türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 4 (2), 207-239.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, s. 1-10.
- Camkurt, M. Z. (2007). İşyeri çalışma sistemi ve işyeri fiziksel faktörlerinin iş kazaları üzerindeki etkisi. *Türk Ağır Sanayii ve Hizmet Sektörü-İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20/21 (1), 80-106.
- Campbell, P. G. (1990). *The last straw: stress needn't make you III*. London: Arlington Books.
- Canpolat, Ö. (2006). *Çalışanların stres düzeyini etkileyen faktörler ve iş sağlığı hemşiresinin stres ile baş etmede etkililiği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

- Ceylan, H. (2011). Türkiye'deki iş kazalarının genel görünümü ve gelişmiş ülkelerle kıyaslanması. *International Journal of Engineering Research and Development*, 3 (2), 18-24.
- Charlesworth, E. A. ve Nathan, R. G. (1984). *Stress management*. Atheneum.
- Chetty, P. J. J. (2015). *Sources of work stress, psychological attachment and attitudes toward change: constructing a psychological profile for change interventions*. Unpublished Doctoral Thesis, University Of South Africa, Pretoria, South Africa.
- Chhabra, B. ve Mohanty, R. P. (2013). Effect of emotional intelligence on work stress- a study of indian managers. *International Journal Indian Culture and Business Management*, 6 (3), 300-313.
- Christensen, B. L., Johnson, R. B. Turner, L. A. (2015). *Research methods, design and analysis*. Twelfth Edition, England: Pearson Education Limited.
- Coetzee, M. ve De Villiers, M. (2010). Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a south african financial institution. *Southern African Business Review*, 14 (1), 27-57.
- Coffey, M., Dugdill, L. ve Tattersall, A. (2004). Stress in social services: mental well-being, constraints and job satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34 (5), 735-746.
- Collijn, D. H., Appels, A. D. ve Nijhuis, F. (1996). Are multiple roles a risk factor for myocardial infarction in women?. *Journal Of Psychosomatic Research*, 40 (3), 271-279.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A review and in integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18 (4), 621-656.
- Cranwell-Ward, J. ve Abbey, A. (2005). *Organizational stress*, UK: Palgrave Macmillan.
- Cullen, K. L., Edwards, B. D., Casper, W. C. ve Gue, K. R. (2014). Employees' adaptability and perceptions of change-related uncertainty: implications for perceived organizational support, job satisfaction and performance. *Journal of Business and Psychology*, 29, 269-280.

- Çapri, B., Gündüz, B. ve Gökçakan, Z. (2011). Maslach tükenmişlik envanteri-öğrenci formu'nun (MTE-ÖF) türkçe'ye uyarlaması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (40), 134-147.
- Çelik, A. (2010). *Kriz ve stres yönetimi*. 1. Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi.
- Çimen, M. (2000). *Türk silahlı kuvvetleri sağlık personelinin tükenmişlik, iş doyumunu, kuruma bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, T.C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Davis, D. ve Cosenza, R. M. (1998). *Business research for decision making*. Boston: Pws-Kent Publishing Company.
- Davis, K. (2002). *İşletmede insan davranışı*. (K. Tosun vd. Çev.), İstanbul: MESS Yayınları.
- Dean, K. (1992). Double burdens of work: the female work and health paradox. *Health Promotion International*, 7, 17-25.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. B. (2001). The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Demir, A. (2004). Hemşirelikte tükenmişliğe bir bakış. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7 (1), 71-80.
- Demir, H. (2017). *Sosyal güvenlik alanında çalışan kamu personellerinin örgütsel stres kaynaklarının incelenmesi: bitlis ve siirt sosyal güvenlik il müdürlüğü örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demirci, N., Engin, A. O., Bakay, İ. ve Yakut, Ö. (2013). Stres ve stresi ortaya çıkaran durumların öğrenci üzerindeki etkisi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2 (3), 288-296.
- Deniz, M. (2011). Markalı ürün tercihlerinin satın alma davranışları üzerindeki etkisi. *Sosyal Siyaset Konferansları*, 61, 243-268.
- Dinç, K. (2008). *Yardımcı mesleklerinde tükenmişlik sendromu*, Yayınlanmamış Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.



- Doyle, C. E. (2003). *Work and organizational psychology an introduction attitude*. Psychology Press. ss.314-367.
- Dönmez, B. (2008). *Seyahat acentasında çalışan iş görenlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Durna, U. (2001). A tipi ve b tipi kişilik yapıları ve bu kişilik yapılarını etkileyen faktörlerle ilgili bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (1), 275-290.
- Dursun, S. (2000). *Öğretmenlerde tükenmişlik ile yüklenme biçimi, cinsiyet, eğitim düzeyi ve hizmet süresi değişkenleri arasındaki yordayıcı ilişkilerin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- EğİN, A. (2015). *Çalışma hayatında iş stresi ve tükenmişlik*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eken, H. (2006). Toplumsal cinsiyet olgusu temelinde mesleğe ilişkin rol ile aile içi rol etkileşimi: türk silahlı kuvvetlerindeki kadın subaylar. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (3), 247-280.
- Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama. *Uludağ Üniversitesi. İ.İ.B.F. Dergisi*, 22 (2), 93-111.
- Enache R. G. (2013). Burn out syndrome and work accidents. *Procedia Socialand Behavioral Sciences*, 78,170-174.
- Erdem, L. (2007). *Aydınlatmada sübjektif analiz için bilimsel anket yöntemlerinin uygulamalı incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Erden, M. ve Akman, Y. (2002). *Gelişim ve öğrenme*. Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Erdoğan T., Ünsar, S. ve Süt, N, (2009). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 447-461.
- Erdoğan, İ. (2003). *Pozitivist metodoloji: bilimsel araştırma tasarımı istatistiksel yöntemler analiz ve yorum*. Ankara: ERK Yayınları.

- Eren Gümüştekin, G. ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23), 61-85.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayım
- Eren, E. (2010). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ergöl, Ş., Koç, G., Eroğlu, K. ve Taşkın, L. (2012). Türkiye’de kadın araştırma görevlilerinin ev ve iş yaşamlarında karşılaştıkları güçlükler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2 (1), 43-49.
- Erkuş, A. (2009). *Davranış bilimleri için bilimsel araştırma süreci*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ersoy, S. Nazik, M. H. (2006). Ergenlerde tüketici bilinç düzeyi üzerine bir inceleme. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 313-328.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve yönetim*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayını, 13-20.
- Falk, A., Hanson, B. S., Isaacson, S. ve Ostergren, (1992). Job strain and mortality in elderly men: social network, support and influence as buffers. *American Journal of Public Health*, 8 (2), 1136-1139.
- French, J. R. P., Caplan, R. D, ve Harrison, R. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. New York: Wiley.
- Friedman, S. S. (2001). Academic feminism and interdisciplinarity. *Feminist Studies*, 27 (2), 504-509.
- Frone, M. R., Russell, M. ve Barnes, G. M. (1996). Work-family conflict, gender, and health-related outcomes: a study of employed parents in two community samples. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (1), 57-69.
- Funder, D. C. (2001). Towards is resolution of the personality triad: persons, situations and behaviors, *Journal of Research in Personality*. 40 (1), 21-34.

- Ganiyusufoğlu, A. (2011). *Örgütlerde mesleki tükenmişlik ve selçuk üniversitesi örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Garcia, H. ve Miralles F. (2017). *Ikigai*. İstanbul: İndigo Yayıncılık
- Gardner, L. (2005). *Emotional intelligence and occupational stress*. Unpublished Doctoral Thesis Swin Burne University.
- Garipoğlu, E. (2007). *Stres yönetimi ve banka çalışanları üzerine yapılan bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Gezer, E. (2008). *Stres veren yaşam olaylarının, öğretim elemanlarının, depresyon ve tükenmişlik düzeylerine etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Goddard, R., Patton, W. ve Creed, P. (2004). The importance and place of neuroticism in predicting burnout in employment service case managers. *Journal of Applied Social Psychology*, 34 (2), 282-296.
- Gökler, R. ve Işıtan, İ. (2012). Modern çağın hastalığı; stres ve etkileri. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 1 (2), 154-168.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A. ve Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behaviour*, 37 (2), 239-255.
- Guntaka, J. ve Nagaraju, B. (2014). Stress at work: how do women employees cope. *Indian Journal of Research*, 3 (1), 25-28.
- Gunter, B. G. ve Gunter, N. C. (1991). Inequities in household labor: sex role orientation and the need for cleanliness and responsibility as predictors. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6 (3), 559-572.
- Güçlü, N. (2001a). Stres yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 91-109.
- Güçlü, N. (2001b). Zaman yönetimi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (25), 87-106.

- Gül, A. M. (2017). *Yoğun bakımda çalışan doktor ve yardımcı personelin tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik değişkenlerle ilişkisi*. Yayınlanmamış Tıpta Uzmanlık Tezi, Ufuk Üniversitesi, Ankara.
- Gülbayrak, B. (2015). *Üniversite, kamu ve özel hastanelerde çalışan kadın ve erkek hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Güler, A. (2013). *Örgütsel stres ve sağlık çalışanlarında örgütsel stresle başa çıkma yolları (serinhisar devlet hastanesi örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beyket Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güllüoğlu, Ö. (2012). Yerel televizyon çalışanlarının örgütsel stres faktörleri: kayseri ilinde bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (43), 77-104.
- Gülseren, Ş., Karaduman, E., ve Kültür, Ş. (2000). Hemşire ve teknisyenlerde tükenmişlik sendromu ve depresif belirti düzeyi. *Kriz Dergisi*, 8, 32-36.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 23, 61-85.
- Gündüz, B. (2004). *Öğretmenlerde tükenmişliğin akılcı olmayan inançlar ve mesleki bazı değişkenlere göre yordanması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Güneş, A. (2016). *Güvenli bağlanma*. İstanbul: Timaş Yayıncılık.
- Güney, S. (2000). *Stres ve stresle basa çıkma*. Ankara: Nobel Dağıtım.
- Gür, E. (2014). *Kamu, özel ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelerde örgütsel adalet ve tükenmişlik durumları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gürdoğan, A. ve Atabey, S. (2014). Banka çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerine yönelik bir çalışma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 2 (1), 14-28.
- Gürel, Bulgurlu, E. B. (2016). Duygusal tükenmişlik iş stresi ve işe bağlılığın iş aile çatışması üzerindeki etkisi amprik bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (48), 349-364.

- Güven, Ö. Z. ve Sezici, E. (2016). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14 (2), 111-132.
- Güven, S. (2013). *Cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerin mizah tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin saptanması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: a global perspective*. 7th Edition, Pearson Education, Upper Saddle River.
- Has, H. (2015). *Örgütsel stres faktörleri: iso 9001 kalite belgeli ve belgesiz otel işletmelerine yönelik bir karşılaştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Haşit, G. ve Yaşar, O. (2015). Çalışan kadınların örgütsel stres kaynakları: bir kamu örneği. *Sakarya İktisat Dergisi*, 4 (1), 1-30.
- Hergenhahn, B. R. (1999). *An introduction to theories of personality*. Pearson Prentice Hall.
- Hidroğlu, S (2006). *Sağlık işkolunda çalışan kadınların çalışma yaşamı ile ilgili sorunlarının değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ho, J. T. S. (1995). The singapore executive: stres, personality and wellbeing. *Journal of Management Development*, 14 (4), 47-56.
- Humphrey, S., Nahrgang, J. ve Morgeson, F. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literatüre. *Journal of Applied Psychology*, 92 (5), 1332-1356.
- Isaksson, U., Graneheim, U. H., Richter, J., Eisemann, M. ve Åström, S. (2008) Exposure to violence in relation to personality traits, coping abilities, and burnout among caregivers in nursing homes: a case-control study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 22 (4), 551-559.

- Işıkkhan, V. (2016). *Çalışanlarda tükenmişlik sendromu”, akciğer kanserinde destek tedavisi*. TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi, s. 366-391.
- Izgar, H. (2003). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- İbrahimoğlu, N. ve Karayılan, D. (2012). A ve b tipi kişilik özellikleri ile zaman yönetimi davranışları arasındaki ilişkiler. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (23), 251-262.
- İmamoğlu, E. O. (1991). Aile içinde kadın-erkek rolleri. *Türk Aile Ansiklopedisi*, Ankara: T.C. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Yayını.
- İraz R. ve Ganiyusufoğlu A. (2011). Örgütlerde mesleki tükenmişlik ve akademisyenler üzerine bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15 (21), 451-472.
- İskit, N. (2008). *Stres yogası*. İstanbul, Turkuaz Yayınevi.
- İştar, E. (2012). Stres ve verimlilik ilişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, (33), 1-21.
- Jackson, L. ve Rothman, S. (2006). Occupational stress, organizational commitment, and ill-health of educators in the north west province. *South African Journal of Education*, 26 (1), 75-95.
- Johnson, K. (2010). Sexual harassment in the workplace: a case study of nigeria. *Journal of Gender & Behaviour*, 8 (1), 2903-2918.
- Jones, F. ve Bright, J. (2001). *Stress: myth, theory and research*. England: Prentice-Hall.
- Kabul, M. (2016). *Çalışanların örgütsel stres kaynakları ve stresle başa çıkma yöntemleri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1), 29-32.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. ve Rosenthal, R. A. (1964) *Organizational stress: studies in role conflict and role ambiguity*. New York: Wiley.

- Kalaycı, Ş. (2009). *Spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. 5. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karaaslan, G. (2015). *Çalışan kadınlarda tükenmişlik*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karabacak, G. (2010). *İş gören kişilik özelliklerinin iş stresi üzerine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Karadağ, N. (2013). *Tükenmişlik ve iş doyumu (kırklareli devlet hastanesi hemşireleri örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karlıdağ, R., Ünal, S. ve Yoloğlu, S. (2000). Hekimlerde iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11, 49-57.
- Kaya, M. vd., (2007). Birinci basamak sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6, 357-363.
- Kayış, A. (2009). Güvenirlilik analizi. (Kalaycı Ş. Ed.), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kılıç, M. A. (2013). Ses terapisi olarak biyolojik geribildirim yöntemi. *Türkiye Klinikleri Journal of Ear Nose and Throat-Special Topics*, 6 (2), 41-45.
- Kirel, Ç. (1991). *Örgütlerde stres kaynaklarının çalışan kadınlar üzerindeki etkileri ve eskişehir bölgesinde bir uygulama çalışması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Kocacık, F. ve Gökkaya, V. (2005). Türkiye’de çalışan kadınlar ve sorunları. *C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (1), 196-217.
- Koçak, R. (2009). Okul yöneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (1), 65-83.
- Koradia, K. ve Mathur, S. (2017). Personality type and friendship among emerging adults. *The International Journal of Indian Psychology*, 4 (3), 41-47.

- Korkmaz, M. ve Ceylan, B. (2012). Örgütsel stres yönetimi ve stresin istanbul büyükşehir belediyesi çalışanlarının iş performansı üzerine etkisinin uygulamalı olarak incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (10), 313-344.
- Kurt, İ. (2010). Rol stres kaynakları ve iş tatmini arasındaki ilişkide amirin algılanan sosyal desteğinin etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (1), 81-90.
- Kurt, Ö. (2010). *Gemide çalışma koşullarının gemi adımları üzerindeki olumsuz etkileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Küçük, F. (2004). Esneklik ve insan kaynakları. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (8), 89-102.
- Küçük, F. (2015). Hastane başhekimlerinin yönetsel stres faktörlerine maruz kalma düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Bartın Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 6 (12), 367-384.
- Lamberton, L. H. ve Minor-E. L. (2007). *Human relations strategies for success*. Third Edition, New York: McGraw-Hill Irwin.
- Langton, N. ve Robbins, S. P. (2007). *Fundamental of organisational behaviour. canada: pearson education charlesworth*. Atheneum: N. Y.
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lippe, T. ve Dijk, L. (2002). Comparative research on women's employment. *Annu. Rev. Sociol.* 28, 221-241.
- Liu, P. ve Li, Z. (2012). Task complexity: a review and conceptualization framework. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 42 (6), 553-568.
- Long, B. C ve Flood, K. R. (1993). Coping with work stress: psychological benefits of exercise. *Work and Stress*, 7 (2), 128-130.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior*. Irvin: McGraw-Hill.
- Lysova, E., Richardson, J., Khapova, S. N. ve Jansen, G. W. (2015). Change-supportive employee behavior: a career identity explanation. *Career Development International*, 20 (1), 38-62.



- Maslach, C. ve Jackson, E. S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout-the cost of caring*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Maslach, C. Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- McHugh, M. (1997). The stress factor: another item for the change management agenda. *Journal of Organizational Change Management*, 10 (4), 345-362.
- McShane S. L. ve Von Glinow, M. A. (2008). *Organizational behavior*. Fourth Edition, Boston: McGraw-Hill.
- Meier, S. T. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57 (39), 211-219.
- Moorhead, G. ve Griffin, R. W. (1992). *Organizational behavior: managing people and organizations*. Third Edition, Boston: Houghton Mifflin Company.
- Morgeson, F. ve Humphrey, S. (2006). The work design questionnaire (wdq): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91 (6), 1321-1339.
- Morley, D. G. ve Janka, K. (1982). Executives under fire: the burnout syndrome. *California Management Review*, 24 (3), 67-73.
- Nakip, M. (2013). *Pazarlama araştırma teknikleri*. 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Nenonen N. (2013). Analysing factors related to slipping, stumbling, and falling accidents at work: application of data mining methods to finnish occupational accidents and diseases statistics database. *Applied Ergonomics*, 44, 215- 224.
- Nergiz, N. ve Tokmakçı, E. (2011). Çalışma yaşamında kadının tükenmişliği: aile-iş-sosyal yaşam açısından tükenmişlik (süleyman demirel üniversitesi örneği). *E-Journal of Yaşar University*, 6 (24).
- Ofili A. N. , Asuzu, M. C. ve Okojie, O. H. (2003). Hospital workers opinions on the predisposing factors to blood-related work accidents in central hospital. *Public Health*, 117, 333-338.

- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle basa çıkma yöntemleri. *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 3, 38-39.
- Onan, N. Işıl, Ö. ve Barlas, Ü. G. (2013). Türk onkoloji hemşirelerinde yeni bir başa çıkma girişiminin stres ve tükenmişlik üzerine etkisi. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3 (3), 121-130.
- Onat, Ü. (1993). *Gecekondu kadının kente özgü düşünce ve davranışlar geliştirme süreci*. Ankara: Kadın ve Sosyal Hizmetler Müsteşarlığı Yayın No. 73, ss. 23-30.
- Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: garsonlar ve aşçılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 363-372.
- Ören, D. (2013). Örgütsel stres ve tükenmişlik ilişkisi: konaklama işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Özbe, S. (2012). An investigation on the relationships among burnout levels of preschool teacher trainees, certain variables and social support. *International Journal of Academic Research*, 4 (1), 154-161.
- Özcan, S. Bölükbaşı, H. ve Bozdemir, N. (2016). Aile hekimliği asistanlarının stres algıları, tükenmişlik düzeyleri ve sağlık davranışları: bir psikoeğitim programının etkisi. 9. *Aile Hekimliği Araştırma Günleri Bildiri Kitabı* (ss.18), Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi-I*. Genişletilmiş 5. Baskı, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, H. D. (2001). *Üniversite akademik personelinin görev unvanları açısından iş tükenmişliği düzeylerinin araştırılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Özdevecioğlu, M., Karaca, M., Demirtaş, Ö. ve Bayram, A. (2013). Mesleki stres ve tükenmişliğin zihinsel kayıplar (cognitive failures) üzerindeki etkisi. 1. *Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı* (ss. 7-15), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

- Özen, S. (2011). Vatandaşlar tarafından belediye zabıtasına yöneltilen işyeri şiddeti. *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, ss. 44-50.
- Özen, Y. ve Gül, A. (2007). Sosyal ve eğitim bilimleri araştırmalarında evren ve örneklem sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi*, (15), 394-422.
- Özkalp, E. (1989). *Örgütlerde stres*. Eskişehir Anadolu Üniversitesi İ. İ. B. F. Cilt, VII, Sayı 1.
- Özkalp, E. (2004). Toplum ve toplumsal yapı. *Davranış Bilimlerine Giriş* (ss. 41-55), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1355.
- Özmete, E. (2016). Yaşlı bakımı işinin psiko sosyal riski kurumsal yaşlı bakımında çalışanların stres nedenlerinin tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerinin değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17 (1), 243-264.
- Özsoy, E. (2013). *A tipi ve b tipi kişilik ile iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özyer, K. , Kanbur, A. , Kanbur, E. ve Seçgin, Y. (2013). Arkadaşlık mutluluk getirir mi? İşyeri arkadaşlığı ile tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı* (ss. 16-21), Sakarya Üniversitesi, Sakarya,
- Padem, H. , Göksu, A. ve Konaklı, Z. (2012). *Araştırma yöntemler spss uygulamalı*. Sarajevo: International Burch University.
- Pallant, J. (2005). *Spss survival manual: a step by step guide to data analysis using spss*. New South Wales: Allen and Unwin Inc.
- Pasupuleti, S., Reva I. A., Lambert, E. G. ve Cluse-Toler, T. (2009). The impact of work stressors on the life satisfaction of social service workers: a preliminary study. *Administration in Social Work*, 33 (3), 319-339.
- Payne, R. (1999). Stress at work: a conceptual fram work. stress in health professional. *Stress In Health Professionals: Psychological and Organizational Causes and Interventions*, Eds.; J. Firth-Cozens and R. L. Payne, England: John Wiley & Sons.

- Pehlivan, İ. (1991). Örgütsel stres kaynakları ve verimlilik. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 24 (2), 791-802.
- Perrewe, P. L. ve Ganster, D. C. (1989). The impact of job demands and behavioral control on experienced job stress. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 213-229.
- Petkovic, N., Macesic, D., Balos, V., Misic, M. ve Djordjevic, M. (2012). Burnout syndrome among special education professionals. *HealthMed*. 6 (10), 3403-3412.
- Piderit, A. K. (2000). Rethinking resistance and recognizing ambivalence: a multidimensional view of attitudes toward an organizational change. *Academy of Management Review*, 25 (4), 783-794.
- Pines, A. ve Aranson, E. (1988). *Career burnout*. New York: Free Press, s. 9-33.
- Pleck, J. H. (1985). *Working wives/working husbands*. California: Beverly Hills.
- Quick J. C. ve Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. The United States: McGraw-Hill. Book Company.
- Reknes I., Einarsen S., Knardahl S. ve Lau B. (2013). The prospective relationship between role stressors and new cases of self-reported workplace bullying. *Scandinavian Journal of Psychology*, 55 (1), 45-52.
- Rimmer, R. ve Rimmer, S. (1997). Employment breaks, pay, and career development among Australian women gender. *Work and Organization*, 4, 202-217.
- Robbins, P. Judge, S. ve Sanghi, S. (2009). *Organization behavior*. USA: Pearson Education Inc.
- Rollinson, D. (2005). *Organisational behaviour and analysis: an integrated approach*. London: Prentice-Hall.
- Rosen, R. H. ve Berger, L. (1991). *The healthy company: eight strategies to develop people, productivity and profits*. New York: Jeremy P. Teacher/Perigee Books.
- Ryan, C. (1995). *Researching tourist satisfaction issues, concepts, problems*. London: Routledge.

- Saal, F. ve Knight, P. (1998). *Industrial organizational psychology, science and practice books*. Colifornia: Cole Publishing Company.
- Sabuncuoğlu, Z. (2005). *İnsan kaynakları yönetimi (uygulamalı)*. 2. Baskı, Bursa: Alfa Aktuel Basım Yayım Dağıtım.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2001). *Örgütsel psikoloji*. (4. Basım), Bursa: Ezgi Yayıncılık.
- Sanlı, S. (2006). *Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Sanusi, Z. ve Iskandar, T. (2007). Audit judgment performance: assessing the effect of performance incentives, effort and task complexity. *Managerial Auditing Journal*, 22 (1), 34-52.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business*. Fourth Edition, John Wiley & Sons Inc.
- Selvi, S., Erdem, Y. ve Kayar, Y. (2014). Örgütsel stres kaynakları ve baş etme yolları: tekirdağ adliyesi örneği. *Balkan Journal of Social Science*, 3 (6), 56-75.
- Serinkan, C., Kaymakçı, K., Alişan, U. ve Avcık, C. (2012). Kamu sektöründe örgütsel stres ve kariyer: denizli'de yapılan bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4 (1), 21-32.
- Sever, E. ve Mızrak, Z. (2007). Döviz kuru, enflasyon ve faiz oranı arasındaki ilişkiler: türkiye uygulaması. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 7 (13), 264-283.
- Shirom, A. ve Ezrachi Y. (2003). On the discriminant validity of burnout, depression and anxiety: a re-examination of the burnout measure. *Anxiety, Stres and Coping*, 16 (1), 83-97.
- Siegrist, J. Peter, R. Motz, W. ve Strauer, B. E. (1992). The role of hypertension, left ventricular hypertrophy and psychosocial risks in cardiovascular disease: prospective evidence from blue-collar men. *European Heart Journal*, 13, 89-95.
- Soba, M., Babayığıt, A. ve Demir, E. (2017). Yaşam doyumunu ve tükenmişlik; öğretmenler üzerine bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (19), 269-286.

- Solakoğlu, İ. (2007). *İşletmelerde mobbing'in örgütsel stresle ilişkisi ve bir sağlık kuruluşunda uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23 (3), 17-40.
- Sucuoğlu, B. ve Kuloğlu, N. (1996). Özürlü çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10 (36), 44-60.
- Sükan, Ç. F. (2018). *Türkiye'de çalışan kadınların mutsuzluk nedenlerine ilişkin perakende sektöründe bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- şafak, ř. Çopur, Z. ve Özkan, M. (2006). Çocukların evle ilgili faaliyetlere harcadıkları zamanın incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1-9.
- şimşek, ř. (2002). *Yönetim ve organizasyon*. Yenilenmiş 7. Baskı, Konya: Güney Ofset.
- T. C. Başbakanlık Yayınları (2000). *Kentlerde kadınların iş yaşamlarına katılım sorunlarının sosyo-ekonomik ve kültürel boyutları*. Ankara; Cem Web Ofset.
- Tabachnick, B. G. ve Fidel, L. S. (2013). *Using multivariate statistics*. USA: Pearson Education Limited
- Tavlı, F. ve Ünsal, G. (2016). Fabrika çalışanlarının stres kaynakları ve stresle başa çıkma tutumlarının değerlendirilmesi. *Journal of Academic Resarch in Nursing*, 2 (1), 9-15.
- Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların ölçülmesi ve spss ile veri analizi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. ve Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, (7), 100-108.
- Temel, G. (2016). *Çalışan kadının tükenmişlik ve iş-aile yaşamı çatışması düzeyini belirleyen faktörler: bankacılık sektörü çalışanları üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Theorell, T. vd. (1998). Changes in job strain in relation to changes in physiological state. *Scand J Work Environ Health*, 14, 189-196.
- Tınaz, P. (2013). Çalışma psikolojisi boyutlarıyla mobbing tanım ve tanı. 1. *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing Paneli ve Çalışmayı Bildiriler Kitabı* (ss. 21-34), ÇASGEM.
- Tokmak, C., Kaplan, Ç. ve Türkmen, F. (2011). İş koşullarının sağlık çalışanlarında yol açtığı stres üzerine sivas'ta bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3 (1), 49-68.
- Tokol, A. (2001). *Endüstri ilişkileri ve yeni gelişmeler*. Bursa: Vipaş A. Ş. Yayınları
- Toplu, N. Y. (2012). *Okul öncesi ve ilköğretim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Torun, A. (1997). Stres ve tükenmişlik. *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* (ss. 43-53), İstanbul: Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve stres ortamında yönetim*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Tümkaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki tükenmişlik görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Tümkaya, S. 2000. Akademik tükenmişlik ölçeğinin geliştirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (19), 128-133.
- Türkgüngör, S. P. (2009). *Örgütsel stres ve çözüm yollarında cinsiyet faktörü: bir örnek olay*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ulus, T., İnce, C. H., Aliustaoğlu, F. S. ve Melez, İ. E. (2010). Araştırma nasıl tasarlanır (I). *Adli Tıp Dergisi*, 24 (2), 40-47.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve spss veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uyargil, C., Uluhan, R. (2000). İş analizi ve iş dizaynı. *İnsan Kaynakları Yönetimi* (ss. 51-82), İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.

- Uzun, Ö. ve Yiğit, E. (2011). Örgütsel stres ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine orta kademe otel yöneticileri üzerinde yapılan bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (1), 181-213.
- Ülgen, H. Mirze, S. K. (2010). *İşletmelerde stratejik yönetim*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Vakola, M. ve Nikolaou, I. (2005). Attitudes towards organizational change: what is the role of employees' stress and commitment?. *Employee Relations*, 27, 160-174.
- Veal, A. J. (2006). *Research methods for leisure and tourism: a practical guide*. England: Pearson Education Limited.
- Veysey, S. (2000). Study names stress biggest concern in u.k. workplaces. *Business Insurance*, 34, 23-25.
- Voydanoff, P. (1988). Work role characteristics, family structure demands, and work/family conflict. *Journal of Marriage and Family*, 50 (3), 749-761.
- Wang, Y. ve Peng J. (2017). Work-family conflict and depression in chinese professional women: the mediating roles of job satisfaction and life satisfaction. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 15 (2), 394-406.
- Wilson, S. (2009). *The guardian [london (uk)]. how to understand people: part 1: understanding personality: type a and b personalities*. <http://www.ijip.in> | April - June, 2017.
- Yamane, T. (2001). *Temel örnekleme yöntemleri*. (A. Esin vd. Çev.), İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Yamuç, V. A. ve Türker, D. (2015). Örgütsel stres kaynaklarının analizi: bir üretim işletmesinde kadın ve erkek çalışanlar üzerine inceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13 (25), 389-423.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46 (Özel Sayı) 74-85.
- Yates, J. E. (1989). *Gerilim altındaki yönetici*. (F. Dilber, Çev.), İstanbul: İlgı Yayıncılık.



- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka çalışanlarında iş doyumunu ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, Y. (2010). *Beden eğitimi ve spor yüksekokullarındaki görevli akademisyen personelin örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Yıldırım, Y. ve Taşmektepligil, M. Y. (2011). Beden eğitimi ve spor yüksekokullarındaki görevli akademisyen personelin örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 9 (4), 131-140.
- Yıldırım, Y., Taşmektepligil, M. Y. ve Üzüm, H. (2011). Kısa versiyon örgütsel stres ölçeğinin türkçeye uyarlanması (geçerlilik ve güvenilirlik çalışması). *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 13 (1), 103-108.
- Yıldız, E. (2011). *Eğitimcilerde tükenmişlik: rehber öğretmenler üzerine bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Yıldız, E. (2012). Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Sosyal bilimler Enstitüsü Dergisi*, (33), 37-61.
- Yılmaz, M., Alioğlu, F., Gündoğan, R., Özyurt, C., Tümöz, M., Aslan, N. ve Aksaray, F. (2005). Tükenmişlik sendromu (staff burnout). *Kadın Doğum Dergisi*, 3 (4), 625-629.
- Yüksel, H. (2014). Çalışma yaşamı ve stres kavramı: durumsal bir yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (3), 109-131.

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1. A Tipi ve B Tipi Kişilik Özellikleri.....</b>	<b>28</b>
<b>Tablo 2. Stres Düzeyine İlişkin Ölçeğin Geçerlilik, Güvenilirlik ve İfadelere Katılım Düzeylerine İlişkin Bulgular.....</b>	<b>70</b>
<b>Tablo 3. Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Ölçeğin Geçerlilik, Güvenilirlik ve İfadelere Katılım Düzeylerine İlişkin Bulgular.....</b>	<b>72</b>
<b>Tablo 4. Kadınların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular .....</b>	<b>74</b>
<b>Tablo 5. Kadınların Stres Düzeyinin Yaşlarına Göre Karşılaştırması.....</b>	<b>75</b>
<b>Tablo 6. Kadınların Stres Düzeyinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırması .....</b>	<b>76</b>
<b>Tablo 7. Kadınların Stres Düzeyinin Aylık Gelirlerine Göre Karşılaştırması .....</b>	<b>77</b>
<b>Tablo 8. Kadınların Stres Düzeyinin Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırması .....</b>	<b>78</b>
<b>Tablo 9. Kadınların Stres Düzeyinin Mesleklerine Göre Karşılaştırması .....</b>	<b>79</b>
<b>Tablo 10. Kadınların Stres Düzeyinin Çalıştıkları Kuruma Göre Karşılaştırması .....</b>	<b>80</b>
<b>Tablo 11. Kadınların Stres Düzeyinin Çalıştıkları Kuruma Göre Karşılaştırması (Tablo 10 Devamı) .....</b>	<b>81</b>
<b>Tablo 12. Kadınların Stres Düzeyinin Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırması... ..</b>	<b>82</b>
<b>Tablo 13. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Yaşlarına Göre Karşılaştırması....</b>	<b>83</b>
<b>Tablo 14. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırması.....</b>	<b>83</b>
<b>Tablo 15. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Aylık Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırması.....</b>	<b>84</b>
<b>Tablo 16. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırması .....</b>	<b>85</b>

<b>Tablo 17. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Mesleklerine Göre Karşılaştırması</b>	<b>86</b>
<b>Tablo 18. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Çalıştıkları Kuruma Göre Karşılaştırması</b>	<b>87</b>
<b>Tablo 19. Kadınların Tükenmişlik Düzeyinin Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırması</b>	<b>88</b>
<b>Tablo 20. Stres Düzeyinin Tükenmişlik Düzeyi İle İlişkisi</b>	<b>89</b>
<b>Tablo 21. Stres Düzeyinin Tükenmişlik Düzeyine Etkisine Yönelik Bulgular</b>	<b>90</b>
<b>Tablo 22. Stres Düzeyi Alt Boyutlarının Tükenmişlik Düzeyi Alt Boyutu Olan Duyarsızlaşma Boyutuna Etkisi</b>	<b>91</b>
<b>Tablo 23. Stres Düzeyi Alt Boyutlarının Tükenmişlik Düzeyi Alt Boyutu Olan Duygusal Tükenme Boyutuna Etkisi</b>	<b>92</b>
<b>Tablo 24. Stres Düzeyi Alt Boyutlarının Tükenmişlik Düzeyi Alt Boyutu Olan Başarı Duygusunun Azalması Boyutuna Etkisi</b>	<b>93</b>

## EKLER LİSTESİ

### Ek1: Anket Formu

<p>Bu anket çalışması, “Çocuk Sahibi Çalışan Kadınların Stres Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi” konulu yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır. Bu araştırma tamamen bilimsel bir amaca yönelik olarak hazırlanmış olup, kişisel haklara zarar verici herhangi bir amaçla kullanılmayacaktır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz. Saygılarımızla.</p> <p style="text-align: center;">Doç. Dr. Sinan YILMAZ <span style="float: right;">Gökçe DERİN GÜVEN</span>  Karabük Üniversitesi <span style="float: right;">Karabük Üniversitesi</span>  Tez Yöneticisi <span style="float: right;">Yüksek Lisans Öğrencisi</span></p>						
<b>Yaşınız</b>	.....					
<b>Medeni Durum</b>	.....					
<b>Aylık Gelir</b>	.....					
<b>Çocuk Sayısı</b>	1( ) Çocuğum Yok 2( ) 1 Çocuk 3( ) 2 Çocuk 4( ) 3 Çocuk 5( ) 4 Çocuk ve Üstü					
<b>Meslek</b>	1( ) Yönetici 2( ) Profesyonel İşler (Avukatlık, Doktorluk vb. ) 3( ) İşçi 4( ) Akademisyen/Eğitimci 5( ) Teknik İşler/Mühendislik 6( ) Devlet Memuru					
<b>Çalıştığınız Kurum veya Yer</b>	.....					
<b>Kaç Yıldır Bu Kurumda Çalışıyorsunuz?</b>	.....					
<b>Aşağıdaki ifadelere ne derecede katıldığınızı her ifadenin karşısındaki seçeneklerden uygun gördüğünüz rakamın üzerini işaretleyiniz.</b>						
<b>1=Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>2=Katılmıyorum</b>	<b>3=Kısmen Katılıyorum</b>	<b>4=Katılıyorum</b>	<b>5=Kesinlikle Katılıyorum</b>		
<b>ÖRGÜTSEL STRES ÖLÇEĞİ</b>						
1	İşyerinde çok hızlı çalışmak zorundayım	1	2	3	4	5
2	İşyerinde çok yoğun çalışmak zorundayım	1	2	3	4	5
3	Yaptığım iş çok fazla çaba gerektirmektedir	1	2	3	4	5
4	Her şeyi yapmak için yeterli zamanım yoktur	1	2	3	4	5
5	Yaptığım işte sık sık istemediğim taleplerle karşılaşıyorum	1	2	3	4	5
6	İşim yeni şeyler öğrenmeme imkân sağlamamaktadır	1	2	3	4	5
7	İşim üst düzeyde beceri ve uzmanlık istemektedir	1	2	3	4	5
8	Yaptığım iş, ilk olarak benim harekete geçmemi gerektiriyor	1	2	3	4	5
9	Tekrar ve tekrar aynı şeyleri yapmak zorunda kalıyorum	1	2	3	4	5
10	İşimde nasıl çalışacağımın kararını kendim veremiyorum	1	2	3	4	5
11	İşimde ne yapacağımın kararını kendim veremiyorum	1	2	3	4	5
12	İş ortamım sakin ve hoş değildir	1	2	3	4	5
13	İş yerimde diğer çalışanlarla iyi geçinemiyorum	1	2	3	4	5
14	İş arkadaşlarım beni desteklememektedir	1	2	3	4	5
15	Eğer kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlamıyor	1	2	3	4	5
16	Üstlerim ile iyi geçinemiyorum	1	2	3	4	5
17	İş arkadaşlarım ile çalışmaktan zevk alamıyorum	1	2	3	4	5
<b>TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ</b>						
1	İşimden duygusal olarak yıldığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
2	Bu iş yerinde başladığımdan beri işime olan ilgim azaldı	1	2	3	4	5
3	İşlerimde karşılaştığım problemleri etkili bir şekilde çözebilirim	1	2	3	4	5
4	İş yerindeki bir günün sonunda kendimi bitkin hissediyorum	1	2	3	4	5
5	İşime ilişkin isteğim azaldı	1	2	3	4	5
6	İş esnasında, yapılan şeylerde etkin olduğumdan eminim	1	2	3	4	5
7	Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğumu düşündüğümde kendimi yorgun hissediyorum	1	2	3	4	5

8	İşlerimin potansiyel yararlılığı konusunda kuşku duyuyorum	1	2	3	4	5
9	Bana göre iyi bir çalışanıım	1	2	3	4	5
10	Bu iş yerinde çalışmak benim için gerçekten bir yükür	1	2	3	4	5
11	İşlerimin öneminden kuşkuluyum	1	2	3	4	5
12	İşlerden tükendiğimi hissediyorum	1	2	3	4	5
13	İşe başladığım süre boyunca birçok ilginç şey öğrendim	1	2	3	4	5



## ÖZGEÇMİŞ

1986 doğumlu olan Gökçe DERİN GÜVEN, ilk ve orta öğrenimini Zonguldak'ta, lise öğrenimini Karabük'te tamamlamıştır. 2004 senesinde Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümündeki öğrenimine İngilizce hazırlık sınıfı ile başlayıp, lisans eğitimini 2009 senesinde tamamladı. Karabük Üniversitesinde yüksek lisans eğitimini sürdürmektedir.

