

**T.C**  
**NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÜRETİM VE HİZMET SEKTÖRÜNDE**  
**ÇALIŞANLARDA ÇALIŞMA ŞARTLARININ**  
**PSİKOLOJİK YAPILANMAYA ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**  
**Bayram KILDACI**

**Enstitü Anabilim Dalı: Psikoloji**  
**Enstitü Bilim Dalı : Psikoloji**

**Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi İsak PARDO**

**İSTANBUL**  
**TEMMUZ - 2018**

TC.  
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

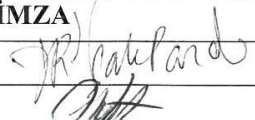
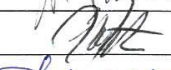
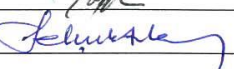
ÜRETİM VE HİZMET SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARDA  
ÇALIŞMA ŞARTLARININ PSİKOLOJİK YAPILANMAYA  
ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ  
Bayram KILDACI

Tez Danışmanı : Dr. Öğretim Üyesi İshak PARDO

Enstitü Ana Bilim Dalı : Psikoloji  
Enstitü Bilim Dalı : Psikoloji

“Butez 12/07/2018 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / ~~Oyçokluğu~~ ile kabuledil

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Dr. Öğr. Üyesi İshak PARDO	Basarılı	
Doç. Dr. Ali Hüseyin ŞAR	Basarılı	
Dr. Öğr. Üyesi Selsuk ASLAN	Basarılı	

## **BEYAN**

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

**Bayram KILDACI**

**10.07.2018**



## ÖNSÖZ

Tezimin yazım aşamasında, çalışmamı sahiplenerek bana her konuda titizlikle yardımcı olan danışmanım Dr. Öğr. Üyesi İsak PARDO'ya ve çok kıymetli Suzan GÜL'e değerli katkı ve emekleri için içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Bu günlere ulaşmamda emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim, güvenlerini ve desteklerini eksik etmeyen aileme teşekkürlerimi sunarım.

**Bayram KILDACI**

**10.07.2018**



## İÇİNDEKİLER

<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>TABLO LİSTESİ</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>vi</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>vii</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 1: ÜRETİM VE HİZMET SEKTÖRÜ</b> .....	<b>3</b>
1.1. Üretim ve Hizmet Sektörü Tanımı .....	3
1.2. Üretim ve Hizmet Sektörü Özellikleri .....	4
1.3. Üretim ve Hizmet Sektörünün Gelişimi .....	6
1.4. Üretim ve Hizmet Sektörü İşletmelerinde Çalışma Koşulları .....	8
<b>BÖLÜM 2: PSİKOLOJİK YAPILANMA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Psikolojik Yapılanmanın Tanımı .....	11
2.2. Psikolojik Yapılanmayı Etkileyen Faktörler .....	12
2.2.1. Stres .....	12
2.2.1.1. Stresin Kaynakları .....	15
2.2.1.2. Stres ve Fizyolojik Sağlığa Etkileri .....	16
2.2.2. İş Stresi .....	18
2.2.2.1. Üretim ve Hizmet Sektörüne İlişkin Stres Etkenleri .....	20
2.2.2.2. İş Stresinin Sonuçları .....	23
2.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları .....	25
2.3.1. Bireysel Düzeyde Başa Çıkma Tarzları .....	27
2.3.2. Örgütsel Düzeyde Başa Çıkma Tarzları .....	27
2.4. İş Stresi Üzerine Yapılan Araştırmalar .....	28
2.5. Üretim ve Hizmet Sektöründe Psikolojik Yapılanmalar .....	31
2.5.1. Kaygı Bozukluğu .....	31
2.5.2. Depresif Bozukluk .....	33
2.5.3. Somatoform Bozukluklar .....	34
2.6. Konuya Yönelik Yapılan Araştırmalar .....	35

<b>BÖLÜM 3: YÖNTEM</b> .....	<b>38</b>
3.1. Araştırmanın Amacı .....	38
3.2. Evren ve Örneklem.....	38
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	38
3.4. Araştırmanın Varsayımları .....	38
3.5. Kullanılan Ölçme Araçları .....	38
3.5.1. Demografik Bilgi Formu.....	38
3.5.2. Kısa Semptom Envanteri(KSE).....	39
3.5.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ).....	40
3.6. Veri Analizi .....	41
<b>BÖLÜM 4: BULGULAR</b> .....	<b>42</b>
4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular.....	42
4.2. Anket Maddelerine İlişkin Bulgular.....	45
4.2.1. Anket Maddelerine İlişkin Güvenilirlik Analizi .....	45
4.2.2. Değişkenlere İlişkin Normallik Sınaması .....	46
4.3. Kısa Semptom ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeklerinin Alt Düzeylerinin Sektöre Göre Farklılaşp Farklılaşmadığının İncelenmesi .....	46
4.4. Üretim ve Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığının İncelenmesi.....	48
4.5. Üretim ve Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığının İncelenmesi.....	57
<b>TARTIŞMA VE SONUÇ</b> .....	<b>69</b>
<b>KAYNAKÇA</b> .....	<b>79</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>83</b>

## KISALTMALAR

<b>OECD</b>	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
<b>KKH</b>	: Koroner Kalp Hastalığı
<b>BM</b>	: Birleşmiş Milletler
<b>ABD</b>	: Amerika Birleşik Devletleri
<b>WHO</b>	: Dünya Sağlık Örgütü
<b>KSE</b>	: Kısa Semptom Envanteri
<b>SBTÖ</b>	: Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Demografik Özelliklerin Tanımlayıcı İstatistikleri.....	42
<b>Tablo 2:</b> Katılımcıların Gelir Düzeyi, Yaş ve Ev Halkı Sayısı İçin Tanımlayıcı İstatistikleri.....	42
<b>Tablo 3:</b> Katılımcıların Çalıştığı İşe İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....	42
<b>Tablo 4:</b> Katılımcıların Çalıştığı İşe İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....	44
<b>Tablo 5:</b> Güvenilirlik Analizi .....	45
<b>Tablo 6:</b> Değişkenlerinin Normal Dağılım Gösterip Göstermediğinin Tespiti İçin Yapılan Kolmogorov-Smirnov Testi.....	46
<b>Tablo 7:</b> Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Sektöre Göre Farklılığın İncelenmesi .....	46
<b>Tablo 8:</b> Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Sektöre Göre Farklılığın İncelenmesi.....	46
<b>Tablo 9:</b> Üretim sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin cinsiyete göre farklılığın incelenmesi.....	47
<b>Tablo 10:</b> Hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin cinsiyete göre farklılığın incelenmesi .....	49
<b>Tablo 11:</b> Üretim Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılığın İncelenmesi .....	48
<b>Tablo 12:</b> Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılığın İncelenmesi .....	49
<b>Tablo 13:</b> Üretim Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Farklılığın İncelenmesi .....	50
<b>Tablo 14:</b> Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Farklılığın İncelenmesi .....	51
<b>Tablo 15:</b> Üretim Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Eve Giren Ortalama Gelir Tutarına Göre Farklılığın İncelenmesi.....	54
<b>Tablo 16:</b> Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Gelire Göre Farklılığın İncelenmesi.....	55
<b>Tablo 17:</b> Üretim Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Çalışma Sistemine Göre Farklılığın İncelenmesi.....	57
<b>Tablo 18:</b> Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Çalışma Sistemine Göre Farklılığın İncelenmesi.....	57



<b>Tablo 19:</b> Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılığın İncelenmesi.....	57
<b>Tablo 20:</b> Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılığın İncelenmesi.....	58
<b>Tablo 21:</b> Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılığın İncelenmesi .....	59
<b>Tablo 22:</b> Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılığın İncelenmesi .....	60
<b>Tablo 23:</b> Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Farklılığın İncelenmesi .....	61
<b>Tablo 24:</b> Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Farklılığın İncelenmesi .....	62
<b>Tablo 25:</b> Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Gelire Göre Farklılığının İncelenmesi.....	64
<b>Tablo 26:</b> Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Gelire Göre Farklılığının İncelenmesi.....	65
<b>Tablo 27:</b> Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Çalışma Sistemine Göre Farklılığın İncelenmesi.....	66
<b>Tablo 28:</b> Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Çalışma Sistemine Göre Farklılığın İncelenmesi.....	66

**Tezin Başlığı:** Üretim Ve Hizmet Sektöründe Çalışanlarda Çalışma Şartlarının Psikolojik Yapılanmaya Etkisi

**Tezin Yazarı:** Bayram KILDACI

**Danışman:** Dr. Öğretim Üyesi İsak PARDO

**Kabul Tarihi:** 10.07.2018

**Sayfa Sayısı:** vii (ön syf.) + 82 (tez) + 6 (ek)

**Anabilim Dalı:** Psikoloji

**Bilim Dalı:** Psikoloji

Bu araştırmada Üretim ve hizmet sektöründe çalışanlarda çalışma şartlarının psikolojik yapılanmalarının karşılaştırılması ve stresle başa çıkma tarzlarının sektörel olarak ortaya konulması amaçlanmıştır.

Araştırmanın örneklemi İstanbul İlinde bulunan üretim ve hizmet sektöründe çalışanlardan, katılmaya gönüllü 260 bireyden oluşmaktadır. Araştırmada veri toplamak amacıyla demografik bilgi formu, psikolojik yapılarını ortaya koymak amacıyla Kısa Semptom Envanteri (KSE) ve Stresle Başa Çıkma Tutum Ölçeği (SBTÖ) kullanılmıştır.

Verilerin analizinde veri setinin güvenilirlik analizi için Cronbach Alfa, değişken dağılımlarının normal olup olmadığını incelemek için Kolmogorov-Smirnow, ölçeklerin alt düzeylerinin sektöre göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için Mann-Whitney U testi ve üretim hizmet sektöründe çalışanların ölçeklerin alt düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testi uygulanmıştır.

Yapılan analizlerin sonucuna göre psikolojik yapılanmaların üretim ve hizmet sektöründe farklılık göstermediği fakat stresle başa çıkma tarzlarının sektörel olarak farklılık gösterdiği bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Çalışan, Üretim Sektörü, Hizmet Sektörü, Psikolojik Yapılanma, Stresle Başa Çıkma Tutumu, Kısa Semptom Envanteri, Stresle Başa Çıkma Tutum Ölçeği

**Title of the Thesis:** The Impacton Psychological Structuring of Working Conditions of Workers in Production and Service

**Author of Thesis:** Bayram KILDACI **Supervisor:** Assist. Prof. Dr. Ísak Pardo

**Date of Acceptance:** 10.07.2018

**Page Number:**vii(pre text)+82(thesis)+6(app.)

**Department :** Psychology

**Subfield:** Psychology

In this study, it was aimed at comparing psychological structuring of working conditions of workers in Production and service sector and at determining managing stress types in sectoral way.

The sample of the study was formed by 260 volunteers working for production and service sector in Istanbul. Demographic information form and Short Symptom Inventory and Managing Stress Attitude Scale were used in order to collect data and to determine their psychological structure, respectively.

During data analysis, Cronbach Alpha for reliability analysis of data set, Kolmogorov-Smirnow for viewing whether variable distribution was normal, Mann-Whitney U test for assessing whether sub-scales differed according to sector and Mann-Whitney U and Kruskal-Wallis H tests for assessing whether sub-scales differed according to demographic variables.were conducted

According to analysis results, it was found that psychological structuring did not differ in production and service sector, but that managing stress types differed in sectoral way.

**Keywords:** Workers, Production Sector, Psychological Structuring, Managing Stress Attitude, Short Symptom Inventory, Managing Stress Attitude Scale

## GİRİŞ

Küreselleşen ve teknolojinin gelişmesi ile birlikte değişen dünyada sektörlerin sermaye odaklı, rekabetçi, aşırı çalışmaya dayalı endüstri toplumu ve yeni yaşam biçimi geliştirmekte, bu durum çalışma ortamı içerisinde iş stresini daha yoğun yaşamaya ve daha belirgin bir biçimde ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Stres, bireyin stresörlere maruz kalarak ya da tehdit edildiği ve zorlandığını algıladığı durumlarda ortaya çıkan bedensel ve psikolojik yapılanmasını bozan bir durum olmaktadır. Çalışma ortamında ise çalışanların çalışma sürelerinin uzunluğu, vardiya usulü ya da riskli ortamlarda çalışma, sorumluluğun artması, işsizlik korkusu, mobbing gibi pek çok neden sağlık sorunu olarak strese yol açmaktadır.

21. yüzyılda dünya genelinde görülen ekonomik krizler ve yaptırımlarla birlikte ekonomik alanda bir çok değişimler olmuş; faaliyetlerini sonlandıran işyerlerinin sayısı ve işten çıkarmalar ve bunun sonucunda işsizlik artmış; pek çok sektör ve çalışan da işsizlik tehlikesi ve iş kaybetme korkusu ile karşı karşıya kalmıştır. Kamu kuruluşlarının, özel kuruluşlara devredilmesi ve taşeron uygulamaların artması; bununla birlikte yönetim anlayışının değişmesi; çalışanlarda işten çıkarılma korkusu sorununun derinleşmesine neden olmuştur. Yaşanan ve algılanan bu işten çıkarılma korkusu, çalışanların psikolojik ve fiziksel yapılarındaki bozulmalara ilişkin yakınmalarındaki artışa yol açmaktadır. Algılanan işini kaybetme ve güvensiz hissetme aynı zamanda iş stresine neden olan etkenlerden biri olarak da kabul edilmektedir. Sosyal yaşam etrafında ele alındığında ise işten çıkarılma korkusu ile karşı karşıya kalan çalışanlar; öznel yaşamı üzerinde plan yapma ve kontrolü tek elinde bulundurma noktasında gerilim yaşamaktadır. Çünkü bireyin geleceğine ilişkin belirsizlik yaşaması, işi kaybetmenin getireceği kişisel ve ekonomik problemlerin zihinsel uğraşı ve kaygısı bireyin iş yükü ile başa çıkma potansiyelini düşürmekte ve daha iyi şartlar için harekete geçmesini engellemektedir. Bu faktörün yanı sıra küresel piyasa ekonomisini yakalamaya çalışmanın rekabeti getirdiği ortam içerisindeki mobbing, iş yükü artışı, müşteri memnuniyeti ve sermaye odaklı olma gibi durumlar da çalışanın fizyolojik ve psikolojik bozulmalarına yol açabilmektedir. Sektörler içerisinde ayrı ayrı ele alınan bu faktörler her çalışan ve her sektörde farklı bir bozulmaya denk gelmektedir.

Bu araştırmada, üretim ve hizmet sektöründe çalışanların, psikolojik yapılarının karşılaştırılması amaçlanmıştır. Çalışanların ruh sağlığı görünüşünün belirlenmesi,

psikolojik semptomların açıklanması, risk etkenlerinin saptanması ile iş verimliliğinin artmasına ve çalışanlar ile yapılmış olan kısıtlı sayıdaki araştırmalara katkıda bulunmak amaçlanmıştır.



## **BÖLÜM 1: ÜRETİM VE HİZMET SEKTÖRÜ**

Üretim ve hizmet sektörü Türkiye ekonomisi içerisinde yer alan en önemli sektörlerden ikisini oluşturmaktadır. Bu sebepten dolayı bu başlık altında üretim ve tüketim kavramının ne olduğu; özellikleri; zaman içerisindeki gelişimi içerisinde yer alan çalışanların çalışma koşulları ve psikolojik yapılanmaları ayrıntılarıyla ele alınmaya çalışılacaktır.

### **1.1. Üretim ve Hizmet Sektörü Tanımı**

Üretim kavramı bir çok farklı terminoloji ve alan içerisinde yer almış kompleks bir kavram olmaktadır. Birçok farklı alan içerisinde yer alması ve kullanılması nedeniyle tanımlamalarda çeşitlilikler mevcut olmaktadır. Üretim en basit anlamı ile "yarar ve değer yaratmak üzere, insan gereksinimlerini gidermekte kullanılan mal ve hizmetlerin kazanılması ve meydana getirilmesi süreci" olarak tanımlanmaktadır. Mal ve hizmet üretimi, doğal kaynaklar, iş gücü, sermaye ve girişimden oluşan üretim etmenleri kullanılarak genellikle işletmelerde yapılmaktadır (Emiroğlu ve ark., 2007: 946). Mühendislik terminolojisinde "fiziksel bir maddenin insan gücü, donatım ve materyallerin yardımı ile monte edilimi ya da yapımı" anlamı taşımaktadır. Üretimin yer aldığı, üretim sektörü ise ekonomi alanında fayda sağlama başka bir ifade ile bireylerin gereksinimlerini doyumayı ve fayda sağlayan ürünleri araçlar yardımıyla doğadan çıkarılmasını veya kuvvetlerin etkileri ile ürünün oluşturulmasını sağlayan hizmet alanlarına işaret etmektedir. Üretim sektörü bir ülkenin ekonomik sisteminin temelini oluşturmaktadır. Çünkü gereç, insan gücü ve sermaye gibi kaynakların ürünlere ya da hizmetlere dönüşümünü ve değişimini sağlamaktadır (Demir ve Gümüsoğlu, 1998: 3-4).

Hizmet kavramı ise özellikle pazarlama alanının konusunu oluşturan oldukça geniş nitelikli bir kavramdır. Hizmet kavramının tanımlanmasına ilişkin olarak günümüze kadar bir çok çalışmacı tarafından çok sayıda çalışma yapılmıştır. Pazarlama terminolojisinde "dünyada üretilen ve fiziksel ürün yapısına sahip olmayan aktivitelerin tümü" olarak tanımlanmaktadır. Kotler ve Amstrong (2004) hizmeti "bir tarafın bir diğerine sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin sahip olunuşu ile sonuçlanmayan bir etkinlik ya da yarar" olarak konumlandırmaktadır. Daha ayrıntılı bir ifade ile hizmet, dokunulmazlık yapısına sahip olan, hizmeti alan, çalışan ve fiziksel kaynaklar ile sistemler arasındaki etkileşim anında meydana gelerek hizmet alanının sahip olduğu problemlerine çözüm sunan faaliyetler dizisi olarak açıklanabilmektedir

(Özgüven, 2008). Ekonomi terminolojisi etrafında hizmet sektörü, soyut bir ürün eşliğinde, bir gereksinimin giderilmesine yönelik üretimi işaret etmektedir. Bununla birlikte, tarım ve sanayi ile bir bütün olarak ekonominin üç ana faaliyet kollarından birini oluşturmaktadır (Emiroğlu ve ark., 2007: 350).

## **1.2. Üretim ve Hizmet Sektörü Özellikleri**

Günümüze kadar sektörler endüstri, ticaret ve sanayi şeklinde kategorize edilirken, günümüze baktığımızda tüm sektörlerin üretim sektörünün yanı sıra kendilerini bir hizmet sektörü olarak konumlandırmalarına, hizmetlerin mallardan ayrılmasına, kendilerine özgü bir takım özelliklere sahip olmasına neden olmaktadır. Bu sebepten dolayı üretim ve hizmet sektörü özellikleri kendilerine özgü niteliklere sahip olmaktadır.

Hizmet sektörü içerisinde, turizm, sağlık, toptan ve perakende ticareti, spor-sanat-eğlence, ulaştırma ve haberleşme, eğitim ve araştırma, finansal kurumlar, emlak, serbest meslek ve hizmetleri ile kamu hizmetleri gibi alt sektörleri içerisinde barındırmaktadır (Kozak ve ark., 2011: 2). Hizmetler sektörü hem tarım toplumlarında hem sanayi toplumlarında ekonominin bir parçası olarak varoluş göstermektedir. Bunun dışında sanayi sektörüne oranla daha emek gerektiren ve yoğun bir sektör olma niteliği taşımaktadır (Emiroğlu ve ark., 2007: 350-351).

Hizmet sektörünün temel özellikleri soyut niteliğe sahip ayrılmaz ve değişken, dayanıksız, emek odaklı ve yüksek müşteri temasının olmasıdır. Hizmetin soyutluğu kavramı, hizmetin depolanıp saklanamazlığını, patent yardımı ile korunamaması bundan dolayı dolayısıyla kolaylıkla taklit edilebilir olmasını, kalite-fiyat ilişkisinin kurulmasının kompleks oluşunu, sergilenemez ve gözle görülemezliğini, ücretlendirilmesinde objektif kriterler bulunmamasını, stabil ve standart standart olmayan fayda sağlamasını ve subjektifliği işaret etmektedir (Türkiye Kalkınma Vakfı, 2007: 3). Başka bir ifade ile üretim malları gibi net bir biçimde somut ürünler ortaya konulmamakta, ücret ve kriterleri subjelere göre değişim gösterebilmektedir. Bununla birlikte hizmet sektörü içerisinde üretim ve tüketim eş zamanda olmaktadır. Bu yüzden hizmet sektörünün başarısı hizmet veren ile tüketici arasındaki ilişkiye paralel olarak değişim göstermektedir. Sektör içerisindeki bu durum hizmet sektörünün değişkenlik özelliğini açıklamaya yardımcı olmaktadır. Hizmet sektöründeki en önemli öğrenin insan olması sebebiyle, insan ögesinin sektöre katılma düzeyi arttıkça hizmetin sektörel

sunumundaki değişkenlik düzeyi de artış göstermektedir. Hizmet sektöründeki değişkenlik riskini azaltarak rekabet üstünlüğü ve rekabet avantajını ellerinde bulundurmayı amaçlamaktadır. Çünkü hizmetlerin stoklanamaz oluşu hizmet sektörünü üretim sektöründen daha zorlu bir rekabete sürüklemektedir (Atış, 2011).

Üretim sektörü, küreselleşen ve gelişen uygarlık ile birlikte halkın arzuları ve gereksinimleri zaman içerisinde artış göstermesiyle kendine yer bulmuştur. Bu gelişimler üretimin daha kompleks olan yöntemlerinin ortaya konulmasını zorunlu kılmıştır. Bu sebepten dolayı üretim sektörünün temel özelliği bireylerin yaşam içerisindeki istemlerini doyumlamak olmaktadır. Üretim sektörü içerisinde tarım, inşaat, gıda, endüstri alt başlıkları bulunmaktadır.

Üretim sektörünün temel özellikleri: Somut ve kalıcı ürünlerin olması, depolanabilmesi, maliyetin yıllık bazlı hesaplanabilmesi, ayrışabilir olması, düşük müşteri temasının olması, kapital odaklı olmasıdır (Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Müdürlüğü, 2007: 3). Üretim sektörü içerisinde üretilen mallar somut bir biçimde görülebilmekte ve piyasa değeri belirlenebilmektedir. Üretim ve tüketim ayrı zamanlarda meydana gelmektedir. Bireyin yaşam içerisinde gereksinim duyduğu mallar üretim sektörleri tarafından üretilmekte ve kullanıcının tüketimine ürün meydana geldikten sonra sunulmaktadır. Bu noktada tüketici üretilen malı gereksinim duyduğu zaman almakta ve kullanmaktadır. Üretici ve tüketici arasındaki ayrılmazlığın bulunmayışı üretim sektöründeki başarının tüketici ile değil; malın kalitesi ve arzı ne kadar doydurduğu ile paralel değişim göstermektedir. Bu sebepten dolayı üretim sektörü müşteri odaklılıktan daha çok maliyet ve ürün odaklı olmaktadır.

Bu noktada hizmet ve üretim sektörünü birbirinden farklı kılan noktaların ayırımına varmak sektörlerin nasıl geliştiğini, çalışanların çalışma ortamı ve psikolojik yapılanmalarını ortaya koymak açısından önemli olabilecektir. Bu sebepten dolayı hizmet ve üretim sektörünü birbirinden ayıran noktalar özetlenmek gerekirse; hizmet sektöründe üretim sonucunda herhangi bir mal ortaya çıkmamakta, yapılan faaliyetlerin depolanamamakta ve bu sebepten anında tüketilmekte ve hizmet veren ile ayrılmamaktadır. Buna karşın üretim sektörü somut bir ürüne işaret eden faaliyetlere sahip olmakta, ürünler piyasada müşteri ile buluştuktan sonra tüketilmekte, bu sebepten dolayı da çok fazla müşteri odaklı değil sermaye ve ürün odaklı olmaktadır.



### 1.3. Üretim ve Hizmet Sektörünün Gelişimi

İnsanların içinde bulunduğu uygarlığın gereksinimleri zaman içerisinde artış ya da azalış gösterdikçe üretim faaliyetleri ve buna paralel olarak üretim sektörünün alan içerisindeki kapladığı alan da artış ya da azalış göstermektedir (Emiroğlu ve ark., 2007: 947). 1939-1945 yılları arasında yapılan 2. Dünya savaşı dünya üzerindeki bir çok ülkeyi finansal anlamda olumsuz etkilemiştir. Yaklaşık 25 yıl süren ekonomik kriz, dünya ekonomisi içerisinde yoğun bir rekabet ortamı oluşmasına neden olmuştur. Bu rekabette gücü tek elinde bulunduran ülkeler ve işletmeler üretim sektöründeki üstünlüğünü kullanmıştır. Bu üstünlüğe sahip işletmeler, geniş pazarlara kitlesel üretim sisteminin ve üretimi arttırıp maliyeti düşürme avantajlarını kullanarak çıkabilmişlerdir. Bu yıllarda dönemsel ihtiyaç dahilinde ülkeler arası üretim sektöründe artış gözlenmiştir. Yıllar içerisinde teknolojinin giderek gelişmesi ve hayatın her alanına entegre olmasıyla birlikte, üretim ekonomisini kullanan ve teknoloji yardımıyla bu üretim etmenlerini sistemli bir biçimde bütünleştiren işletmeler, rekabette düşük maliyet dönemi başlatmışlardır (Kayabaşı, 2007). 1980'li yıllara gelindiğinde ise üretim sektörü yaşanan bu gelişmeler nedeniyle refah düzeyinin artması ile birlikte hizmet sektörü alanında artışlar meydana gelmiştir. Küresel ekonomik entegrasyon ve teknolojik gelişmelerin etrafında hizmet sektörünün Dünya üzerindeki payı zaman içinde artış göstermektedir. Önceki yıllarda yapılması mümkün olmayan veya maliyetli olan uluslararası işlemlerin, bireylerin ve işlemlerin hareketliliğinde artış göstermesiyle birlikte daha ucuz konuma gelmesi, hizmet sektörü kapsamında yer alan çalışmaların dünyadaki birçok firma tarafından üretilip satılmasına ortam hazırlamıştır. Bununla birlikte gelişmiş ülkelerde üretim sektörünün ile ortaya çıkan refah artışı ve gelir düzeyindeki yükseklik düzeyi hizmet sektörünün önemini arttırırken, bu doğrultuda sektörün parçası olan bankacılık, pazarlama ve iletişim gibi çalışmaların ekonomik gelişmeye olan etkileri daha ortaya çıkmaktadır. Günümüzde bir çok ülkede hizmet sektörünün milli gelir içerisindeki ve istihdamdaki diğer sektörlerin payından fazla olmaktadır (Kozak ve Özel, 2014: 11).

Hizmet sektörü, dünya çapındaki sektörler arasında önde gelen üç sektörden biri ve en büyük alana sahip olanıdır. Çağımızda gelişmiş ülkelerin tamamında ve önemli oranda gelişmekte olan ülkelerde hizmet sektörü, toplam yurtiçi kazancın %60 ve daha fazlasını oluştururken; diğer ülkelerde %30'un üzerinde seyretmektedir. Dünyada

toplam istihdamın %40'ını hizmet sektörü oluştururken; bu oran gelişmiş ülkeler içerisinde %73 oranında" olmaktadır. Günümüzde, sanayileşmiş ülkeler başta olmak üzere, üretimde ve istihdamda hizmet sektörünün ağırlığı büyük ölçüde artmıştır (Kozak ve Özel, 2014: 11). Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) içerisinde yer alan ülkelerde üretimin 2/3'ünü ve istihdamın 4/5'ini hizmetler sektörü karşılamaktadır. Bu durum sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş tezlerinin gerekçelerinden birini oluşturmaktadır (Altunışık ve ark., 2006: 351).

Bununla birlikte son yıllarda toplam yabancı sermaye verileri dikkate alındığında üretim ve imalat sanayi sektörünün payında belirgin bir düşüş yaşandığı, hizmet sektörünün payında yükselmelerin olduğu görülmektedir. Bunu açıklar biçimde, 1990-2005 döneminde dünya yabancı sermaye stokunun sektörler arası pay dağılımında hizmetler sektörünün payının tarım ve madencilik gibi temel üretim sektörleri ile imalat sanayi sektörlerinin katılımına oranla büyük artış gösterdiği gözlenmektedir. 1990 yılında gelişmekte olan ülkelere yönelik yabancı sermaye yatırımı girişlerinin % 7.4'ü üretim sektörleri, % 45.1'i imalat sektörü ve % 47.4'ü hizmet sektörüne aittir. 2005 yılında bu oranlarda hizmet sektöründe % 14.1'lik, üretim sektöründe % 0.2'lik artış, imalat sektöründe % 16.6'lık bir azalma olmuştur. Bu veriler doğrultusunda hizmet sektörünün yabancı sermaye stokundaki hacminde yaşandığı ve büyümenin devam ettiği, bu büyüme ile birlikte istihdama büyük katılımları olduğu gözlenmektedir. *"Dünya hizmet ihracatı 2006 yılında bir önceki yıla göre % 11 artış kaydederek 2.7 trilyon dolar olarak gerçekleşmiştir. Hizmet ithalatı ise % 10 artışla 2.3 trilyon dolara ulaşmıştır. Dünya hizmet ihracatının toplam ihracattaki payı % 19, hizmet ithalatının toplam ithalattaki payı ise % 18.6"* oranında olmaktadır (Türkiye Vakıflar Bankası, 2007).

Yapılan literatür çalışmaları sonucu da üretim sektörünün alt alanlarında üretimin pazar payı içerisindeki oranının düştüğünü destekler niteliktedir. Vural ve Fidan (2007)'in hayvancılık sektörü üzerine yaptığı bir araştırma sonucunda hayvancılık sektörünün Türkiye içerisinde yıllık artışında önemli bir düşüş olduğu, 1997 yılında % 100 artış görülürken, 2004 yılında bu artışın % 14'e kadar düşmüş ve bu düşüş devam etmiştir. Bununla birlikte ülke içerisinde üretim sektörüne yeterince destek verilmediği ve üretilen ürünün ihraç edildiği görülmüştür. Yılmaz ve ark. (2014) da demir çelik

sektörü üzerinde yaptıkları araştırmalarında sektörel dağılımın 2000-2009 yılları arasında % 15'lik bir azalma gösterdiğini ortaya koymaktadır.

İnsan unsuru, üretim ve özellikle hizmet sektörü içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Bundan dolayı ekonomi içerisinde yer alan bütün sektörlerde, yararlı teknolojik araçların gücü ne kadar büyük olursa olsun, işi yürüten çalışanların sahip olduğu potansiyellerini göstermeleri o kadar önemli olmaktadır. Çünkü işi yürütmekten sorumlu çalışanların sahip oldukları psikolojik yapılanmalarındaki bozulma, içsel dinamiklerinde doyum azlığı ve adaptesinde düşüşler mevcut ise, sektörlerin yaşamlarını başarılı olarak sürdürmeleri olanaklı görünmemektedir. Çünkü sektörün çeşidi her ne olursa olsun insan gücü bütün sektörlerde önemli bir yer kaplamaktadır. Bu sebepten dolayı araştırmamızda üretim ve hizmet sektöründe çalışanların mevcut ruhsal yapılanmaları ele alınmaya ve eksilen, bozulan yapıların ortaya konmasıyla birlikte sektörel faydayı arttırmak amaçlanmaktadır.

#### **1.4. Üretim ve Hizmet Sektörü İşletmelerinde Çalışma Koşulları**

Çalışma koşulları ve onu etkileyen fiziksel koşullar çalışanların performansını etkileyen önemli faktörler arasında yer almaktadır. Çalışma ortamındaki fiziksel koşulların optimum düzeye ulaşması çalışanın işini daha etkin ve verimli bir biçimde yapmasına neden olmaktadır. Bu durum çalışanın psikolojik yapısını etkileyerek örgütle bütünleşmesini kolaylaştırırken iş doyumunu daartmasını sağlamaktadır. Bu nedenle fiziksel koşullar, çalışanların iş temposunu ve isteğini artıracak biçimde düzenlenmelidir. Bundan dolayı sektör içerisindeki çalışma koşullarının iyileştirilmesi çalışanların iş doyumunu pozitif yönde etkileyeceği söylenebilmektedir (Eroğluer, 2008).

Üretim sektörü içerisinde yönetim kademesinden işçisine kadar ve hatta yan sanayicisine kadar herkesin takım ruhunu benimsemesi ve bir bütün halinde çalışması pazar payı hedeflerine anında karşılık verebilme misyonu olan iklim hakim olmaktadır. Çünkü üretim her zaman gelişim içinde olan ve mükemmelliği hedefleyen bir sistem olmaktadır. Sektör içerisinde değer doğru tanımlanamazsa tüketicinin önem vermediği bir şey üretilir ya da teslim ederse maliyet ve sermaye boşa gitmektedir. Bu sebepten dolayı çalışma ortamı içerisindeki sorumluluk, firmanın organizasyon yapısının en alt kademelerine kadar itilmektedir. Bu yönetim kademesinden işçisine kadar ve hatta yan sanayicisine kadar herkesin takım ruhunu benimsemesi ve bir bütün halinde çalışması

pazar hedeflerine anında karşılık verebilmeye çalışmaktadır (Şeker, 2016). Nicelik ve tür açısından talepteki günlük ve aylık değişimler içerisinde sistemin adapte bir biçimde gitmesini sağlamak üzere kalite kontrol işlevinin geliştirilmesini gerektiren, her bir sürecin sonraki süreçlere sadece kusursuz bölümlerin göndermesini sağlamak üzere; kalitenin güvenli bir biçimde korunduğu sistemin kurulduğu, sistemin insan kaynağını kullanarak, maliyet azaltma misyonuna ulaşabilmesini sağlamak üzere; insana saygının hakim olduğu bir sektör ikliminin olduğu çalışma ortamına sahip olmaktadır (Ünal, 2007). Arz ve talebin dengelenmesini, arza uygun ürünün üretiminin zamanını ve siparişin hazırlık aşamasını iyi ayarlama sonucunda üretim sektörü çalışma iklimi çalışanın müşteriye doğru ürünü çıkartmasını ve çalışma gücünün ağır, yoğun olmasını gerektiren şartları beraberinde getirmektedir (Yıldız, 2017). Bununla birlikte üretim sektörü alt alanlarının bazılarında (maden sektörü, demir-çelik, inşaat) çalışan çalışanlar riskli ve ağır iş gücü gerektiren çalışma ortamlarında bulunmak zorunda kalmaktadır.

Hizmet sektörü, hizmet organizasyonunda emek organizasyonunun etkinliğini sağlayan temel kaynaktır. Yoğun emek ve ilişkiözelliklerine sahip hizmette kalite ve performans da insana bağımlıdır (Sayım ve Aydın, 2011). Bu sebepten dolayı hizmet sektörü içinde yer alan alt alanlar kendi arasında oldukça yoğun bir rekabet yaşamaktadır. Bu rekabet ortamı çalışanların çalışma ortamlarında da yankı bulmakta ve yoğun rekabet ikliminin hakim olduğu ortamlarda çalışmaktadırlar. Bu durum başka bir şartı da zorunlu kılmakta hizmet sektörü mükemmel müşteri hizmeti sunulabilecek, önemli beklentilerin olduğu ve müşteri isteklerine hızla cevap verilmesini zorunlu kılan bir atmosfer hâkim olmaktadır (Toker, 2006).

Geleneksel organizasyon sistemini benimseyen sektörlerde ast ve üst sisteminin yoğun bir seviyede yaşandığı ve örgüt piramidinin sivri olduğu bir yapı söz konusu olmaktadır. Yetkilendirmenin uygulandığı organizasyonlarda basık bir örgüt piramidi ve birkaç yönetim basamağı mevcut bulunmaktadır (Çavuş, 2006). Üretim sektörünün pazar ihtiyaçları, koşulları ve diğer pazar parametrelerindeki değişimlere odaklı çalışma ortamına sahip olması, iş görenlerin tekdüze, ürün çıkarma odaklı ve monoton çalışmasını beraberinde getirmektedir.

Yukarıdaki açıklamalardan da görüldüğü gibi üretim ve tüketim sektörü kendi özgül özellikleri kaynaklı olarak çalışanlarına farklı çalışma ortamları sunmaktadır. Bu durumun farklılaşması çalışanların sektör içerisindeki iş stresleri ve psikolojik yapıları

da değişim göstermektedir. Bu sebepten dolayı sektörler arası çalışma ortamlarını ayrıntılı bir biçimde ortaya koymak çalışanların mevcut olabilecek psikolojik yapılanmalarının ve iş streslerinin nasıl ve ne yönde olduğunu anlamamıza da yardımcı olabilecektir.



## **BÖLÜM 2: PSİKOLOJİK YAPILANMA**

### **2.1. Psikolojik Yapılanmanın Tanımı**

Psikoloji terminolojisi, içerisinde psikolojik yapı davranışlarımızı, emosyon, bilişsel ve zihinsel düşüncelerimizi belirleyen, ona biçim veren bölümlerinin zihinsel süreçte nasıl ve ne şekilde oluşup çalıştığını ifade etmektedir. Psikolojik yapımız, dinamik yorumlama, sosyal öğrenme, bilişsel algılama ve varoluşsal özelliklerimizden oluşmaktadır.

Psikodinamik kuramın kurucusu olan Freud (1900), psikolojik yapılanmayı kişiliğin topografik yapısı modeli üzerinden ele almaktadır. Bu modele göre psikolojik yapı id, ego ve süperego olmak üzere üç yapıdan oluşmaktadır. İd doğuştan getirilen bir yapıda ve tamamı ile bilinçdışı nitelikte olmaktadır. Freud'a göre id sürekli doyum arayan bilinçdışı arzu ve güdülerden oluşan haz ilkesiyle çalışan bir yapıdır. Bu yapı acıdan kaçıp hazzıya yönelmeyi arzulamaktadır. Ego bütün düşünme ve akıl yürütme etkinliklerine kontrol eden mekanizma olarak konumlanmaktadır. Ego hem bilinçli hem de bilinçdışı süreçlerle yönetilmektedir. Gerçeklik ilkesine göre çalışan bu yapı id'in isteklerini ertelemekte ve süperegoyla dengeyi sağlamayı amaçlamaktadır. Süperego, bireyin ahlaki değerlerine ebeveynleri ve toplumla olan etkileşim sonucunda oluşan bir yapıdır. Bu yapı tamamen bilinçli ve vicdanı temsil eden konumda olmaktadır (Morris, 2002: 456-458). Bireyin sağlıklı ruhsal yapıya sahip olması bu üç yapının dengeli bir biçimde çalışması ile oluşmaktadır. Yaşadığı ve deneyimlediği olayları yorumlama noktasında birey bu üç yapıyı kullanmaktadır. Bu noktada hangi yapının nasıl ve ne şekilde çalıştığı ve ağır bastığı önemli olmaktadır. Başka bir ifade ile birey, id'in hazzını ve süperegonun katı vicdanını nasıl ve ne ölçüde ego ile dengeleyerek ruhsal yapılanmasını oluşturmaktadır? Bunun cevabı bireyin ruhsal yapılanmasının ne olduğunu da ortaya koyabilecektir.

Sosyal öğrenme etrafında ele alındığında Bandura'nın (1960) öncülüğünü yaptığı bu kuram bize bireylerin psikolojik yapılanmalarının ebeveynleri ve çevresindeki kişileri gözlemleyerek model alması ile oluşturduğu yönünde olmaktadır. Çocuk küçük yaştan itibaren içinde bulunduğu toplum içerisinde kendi psikolojik yapılanmalarını doğru davranışlarını ödüllendirilmesi ve yanlış, uygun olmayan davranışlarının cezalandırılması ile birlikte pekiştirerek oluşturmaktadır. Bireyin psikolojik yapısının

sağlıklı olması olumlu rol model ve çocuğun ihtiyaçları dahilinde doğru, yerinde pekiştireçlerin sağlanması ile olmaktadır (Bandura, 1977).

Bilişsel algılama bireyin bilişsel süreçleri üzerinde olayları yorumlama ve sentezlemesine işaret etmektedir. Bireyin psikolojik yapılanması olayları algılama ve geçmiş yaşantıları ile bilişsel süzgeçinden geçirmesi ile birlikte olmaktadır. Birey bu noktada çarpıtılmış ve bozulmuş bilişsel süreç ve algılara sahip olduğunda psikolojik yapılanmalarında bozulmalar olmaktadır (Corsiniand Wedding, 2012: 433). Bu sebepten dolayı sağlıklı bir psikolojik yapılanma sağlıklı bilişsel süreç, algılama ve yorumlama ile mümkün olabilmektedir.

Bunlara ek olarak psikolojik yapılanmanın en önemli etmeni varoluşsal özelliklerimizin oluşu olmaktadır. Her bireyin psikolojik yapılanması kendi bireyselliğine özgü, biricik özelliklerden oluşmakta ve birbirinden farklı dinamikleri içinde barındırmaktadır (Koçak ve Gökler, 2008). Birey kendine özgü bu özellikleri kazanırken kendi bireysel geçmiş yaşantı ve deneyimlerinden yararlanmaktadır. Bu sebepten dolayı bireyin psikolojik yapısını ele alırken kendi özgülü içerisinde, nasıl ve ne şekilde özelliklere sahip dinamik ve yapıları barındırdığını anlamak önemli olacaktır. Bireyin sağlıklı ya da sağlıklı psikolojik yapılanması ancak kendi varoluşsal özelleri çerçevesinde ele alınabilmektedir.

## **2.2. Psikolojik Yapılanmayı Etkileyen Faktörler**

Tanımlamasını yaptığımız ve birçok farklı açılardan ele aldığımız psikolojik yapı bireyin içerisinde bulunduğu yaşam ve toplum nedeniyle birçok faktörden etkilenmektedir. Birey günlük yaşam içerisinde bir çok farklı durum ve olaylara maruz kalmakta, bunların bir çoğuna karşı başa çıkma mekanizmalarını kullanabilirken bir çoğu karşısında sahip olduğu bu mekanizmaları işlevsiz hale gelebilmektedir. Bu durumlar durumun ya da olayın bireydeki algılayışı oranında psikolojik yapılanmasını olumlu ya da olumsuz bir biçimde etkileyebilmektedir. Bu sebepten dolayı bireyin psikolojik yapılanmasını en çok etkileyen stres faktörünü ele almaya çalışmaktayız.

### **2.2.1. Stres**

Stres, günlük dilde ve alan çalışmalarında sıkça rastlanılan ve kullanılan bir kelime olmaktadır. Zaman çizelgesi içerisinde bakıldığında, alan yazınlarında yıllar boyu nedenleri ve sonuçları açısından çeşitli araştırmalara konu olmuştur. Bilimsel terminoloji içerisinde “stres” kelimesi ilk olarak 17. yüzyılda, fizikçi Robert Hooke

tarafından, elastiki subje ve ona uygulanan dış kuvvet arasındaki ilişkiyi açıklamak için kullanılmıştır. İlk olarak fizik terminolojisinde yer alan kavram zaman içerisinde bir çok farklı terminolojide (psikoloji, biyoloji, tıp) yer alarak tanımlanmakta ve verilen anlamların subjektif olarak değiştiği, bilimsel literatürde yıllar içinde değişime uğradığı görülmektedir (Aydoğan, 2008). 18. ve 19. yüzyılda; kavramın anlamı değişime uğramakta ve “güç, baskı, zor” gibi anlamlarında kullanılarak objelere, bireye, fizyolojik ve psikolojik yapıya dair olana işaret etmektedir. Buna bağlı olarak da stres, objenin ve subjenin bu tür güçlerin etkisi ile yapısında bozulmaların olmasına, çarpıtılmasına karşı gösterilen direnç anlamında kullanılmaya başlamıştır. Ayrıca kavram “bütünlüğünü koruma” ve “esas durumuna dönmek için çaba harcama” halini de ifade etmektedir (Karabacak, 2010).

Biyoloji terminolojisinde kavramı ilk kez tanımlayan Selye'nin (1946) yıllardır benimsenen ve kullanılan tanımına göre stres, “memnun edici olup olmadığına bakılmaksızın, her türlü talebe fizyolojik adaptasyonun uyum sağlamak için gösterdiği yaygın tepkisi” olarak ele alınmıştır. Selye'ye göre, tüm stres kaynaklarına karşı vücut ve organlar tarafından verilen ortak reaksiyonlar bulunmakta ve bunlar “Genel Uyum Sendromu” olarak tanımlanmaktadır. Selye'nin bu tanımındaki bazı öğelerin açıklamak gerekirse: Birincil olarak stres, stresin fiziksel bir duruma işaret etmesi ve fizyolojik bir reaksiyon oluşturmasını ve bunun sonucunda bedenin gösterdiği reaksiyona işaret etmektedir. Buna göre stres fizyolojik bir durumdur ve tansa, anksiyete, depresyon, zorlantı gibi psikolojik durumların göstereni olmamaktadır. Bu bilişsel durumlar, fizyolojik reaksiyon için başlatan konumunda olabilmekte, fakat kendileri stres faktörü olmamaktadır (Selye, 1950).

Psikoloji terminolojisinde stres, 1950'li yıllarda Amerikan Psikoloji Derneği'nin yıllık raporlarında yer almaya başlamıştır. Buna göre stres, eski Fransızca' daki “straisse” sözcüklerinden gelen “sıkıntı” ya da “zorluk” anlamına gelmektedir. Başka bir ifade ile bireyin çevresi ile başa çıkma gücünü tehdit eden, savunma mekanizmalarını, bireyin fizyolojik ve psikolojik dengesini bozan bir durum olmaktadır (Çelik, 2009; Baltaş ve Baltaş, 2012: 306). 1955 yılındaki raporlarda stres kavramının psikolojinin içerisinde yer alan bir çok alt alanda (örgüt psikolojisi, sosyal psikoloji, klinik psikoloji...) kullanılmaya başladığı görülmüştür. Daha çok sağlık psikolojisinin ilgi alanı olan stres, bireyin iç dinamiğinden veya çevresinden gelen ve sahip olduğu



homeostasiyi veya duygusal, bilişsel, sosyal işleyişi bozma eğilimi gösteren ve onun sap olduğu homeostasiyi muhafaza etmeyi veya bozulan iç ve dış dengeyi yeniden inşa etmeye yönelik yeni davranışlara zorlayan gerçek ya da algılanan uyarıcılara verdiği fiziksel, psişik, bilişsel reaksiyonları işaret etmektedir (Budak, 2009: 677).

Stres, bedenin kaygı verici olaylara tepkisine işaret etmektedir. Stresi başlatan çevresel uyarıcı etkenlere “stres kaynağı” yani “stresör” denmektedir. Stresörler stres yapıcı nedendir; stres ise fizyolojik etki ve sonucun kendisi olmaktadır. Bazen psikoloji literatüründe kaygı ile stres birbiri yerine kullanılmaktadır. Fakat ikisi de birbirinden farklı anlamlara işaret etmektedir. Kaygı stresi hızlandırabilmekte, fakat stresin kendisine işaret etmemektedir (Çınar, 2010).

Stres ve başa çıkma modellerinin kurucularından olan Lazarus ve Folkman stresi, birey ve çevre arasındaki etkileşim süreci sonucunda oluşan ve bu sürecin algılama, biliş, etkileme ve başa çıkmaçabalarının da içeren devinimli bir süreç olduğunu ifade etmişlerdir. Bu etkileşimde önemli olan bireyin olayları ve bireyleri stresör olarak algılamaları ve yorumlamalarıdır. “Stresli olayların yorumu olayların kendinden daha önemlidir”. Çünkü stres bireyin olayları yorumlama biçimiyle paralel olarak tanımlanmaktadır. Birey olayları ve çevredeki bireyleri stresör olarak yorumlandırmazsa durum bireyde stres de yaratmayacaktır. Bireylerin benzer olaylara farklı seviyede tepki göstermelerinin nedeni de stresin bir yorumlama olayı olmasıdır. Bireyin bir olayı yorumlayarak ve onunla başa çıkabilme mekanizmalarını değerlendirmesi o olayı stres yaratan veya yaratmayan bir durum olarak algılamasına neden olmaktadır (Akt; Karabacak, 2010).

Cüceloğlu (2000) stresi; “bireyin fiziksel ve sosyal çevreden gelen uyumsuz şartlar sebebiyle fiziksel ve psikolojik sınırların ötesinde sarf ettiği çaba” olarak ifade etmektedir. Daha açık bir ifade ile bireyin çevreye sürekli adapte olma çabaları sırasında içsel ve dışsal şartlar adaptasyonunu zorlaştırdığında birey fiziksel ve psikolojik sınırlarının ötesinde çaba göstermeye ve bunun sonucunda yorulmaya başlamaktadır. Yani stres bireyin fiziksel ve psikolojik olarak yorulmasına işaret etmektedir.

Aktaş (2001) stresin özelliklerini bütünleştirerek ortaya koymuştur. Aktaş’a göre stres, çoğunlukla birey için kaçınılmaz bir durum olmaktadır. Çünkü yaşamın içerisinde her noktada birey, beklemediği, zorlantı yaşadığı, kaygı uyandırıcı durumlara maruz kalabilmektedir. Bu yüzden stres çok yönlü bir olgu olmaktadır. Çünkü stresin yaşamsal

olaylar içerisinde sadece negatif özellikleri değil aynı zamanda bireyin performansını düşürdüğü gibi artırdığı, bireye pozitif katkılarının da bulunduğu durumlar da mevcut olmaktadır. Bu noktada stresin psikolojik, fizyolojik ve sosyal yönlerinin sebep ve sonuçları göz önünde bulundurulmakta, stresin ana yapısı arzular, tepkiler ve sonuçlar örüntüsü içinde anlaşılabilir. Bu negatif durumlara ek olarak kimi pozitif durumlar ya da olaylar da (başarılı olmak, mezuniyet, evlilik, doğum) birey için strese yol açabilmektedir.

Stres için yapılan farklı tanımlamalar göz önüne alındığında genel ifade ile stres, “bireyin çevresinden veya kendinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik etkilerden dolayı, davranışsal ve fiziksel değişime uğraması, organizmanın etkilenmesine neden olan önce psikolojik sonra da fiziksel etkisi görülen güç” olarak tanımlanabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004). Birey bedensel ve psikolojik olarak “esas durumuna dönmek” ve “bütünlüğünü korumak” adına “çaba harca” haline bürünmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2012: 304).

Stresin en önemli nedenlerinden biri modern dünyada yer alan bireyin hayatının her noktasında deneyimlediği değişim karşısında kendini baş etme mekanizmaları eksik olarak görmesi ve güçsüz hissetmesi olmaktadır. Buna ek olarak çalışanların dünyasında yer alan birtakım etmenler de fiziksel ve psikolojik hasarlara neden olabilmektedir. Bu etmenler arasında bireyleri endişelendiren, güvensizlik duygularına kapılmasına sebep olan, gelecek için umut ve arzuları tehdit eden, kırgınlık ve tartışmalara sürükleyici çalışma koşulları bulunmaktadır. Bunlara ek olarak, bireyin genel sağlığını bozabilen olumsuz çalışma şartları, yapılan iş, işlem ve tüm uygulamalarda, çökkünlük, ümitsizlik ve tükenmişlik gibi zorlamalara neden olan tüm faktörler de negatif etkiye yol açabilmektedir (Soysal, 2009).

Bireylerin hayatında ve psikolojik yapılanmalarında önemli bir yer kaplayan stres olgusu bir çok farklı kaynaktan beslenmekte ve bireyin psikolojik, bedensel sağlığını etkilemektedir. Bu sebepten dolayı stresin kaynaklarını ve sağlığa etkilerini ayrıntılı bir biçimde ele almaya çalışmaktayız.

### **2.2.1.1. Stresin Kaynakları**

Birçok farklı alanı ve terminolojiyi etkileyen çok boyutlu bir kavram olan stres birçok farklı kaynaktan ortaya çıkabilmektedir. Bu başlık altında stresin mevcut kaynaklarını ayrıntılı bir biçimde ele almaya çalışacağız.

Stresi kaynakları bireyin kendisinden ya da dışsal-çevresel faktörlerden kaynaklanabilmektedir. Eroğlu (2000), stres kaynaklarını belli başlı altı bölümde toplamıştır: Bireyin kendisinden kaynaklanan, fizyolojik ve psikolojik homeostatik bozukluklar.

- “Fiziki çevre koşulları: Bireylerin içerisinde yaşamını sürdürdükleri doğal, fiziki ve coğrafi çevreye dair olan bir çok değişkeni işaret etmektedir. Bu değişkenler; farklı sıcaklık ve nem oranı, hava basıncı değişimleri ve hava akımları, zararlı atmosfer kirlenmeleri, aydınlatma ve gürültü sorunları olmaktadır.

- Ekonomik koşullar: Gelir seviyesinin düşüklüğü ve bu durum kaynaklı ek iş yapma, işsizlik, enflasyon, aşırı borçlanma, göç, haksız kazanç değişkenlerini içermektedir.

- Sosyal hayat: Sosyal çevre ve davranış düzleminden kaynaklanan anksiyete ve gerilim, kültürel çeşitlilik, azınlık olma, aile, sosyo-kültürel değerleri işaret etmektedir.

- Kişilik yapısı: Bireyin özgül olarak sahip olduğu bireysel ve kalımsal mizaç tiplerini işaret etmektedir.

- İş hayatı: Çalışma ortamı içerisinde yüklenen aşırı iş yükü, rol çatışmaları ve rol belirsizliği, vardiyalı çalışma düzeni, işte tehlike” unsurunun varlığına işaret etmektedir.

### **2.2.1.2. Stres ve Fizyolojik Sağlığa Etkileri**

Ele aldığımız stres kaynakları uzunluğu ve süresinin miktarı ölçüsünde bireyde fizyolojik ve psikolojik etkilere yol açmaktadır. Bireyde stresin aşırı olması veya uzun sürmesi bireyin fizyolojisinde ve psikolojisinde aşırı bir yüklenme yaratabilmekte ve çeşitli patolojilere yol açabilmektedir (Budak, 2009: 677). Bu durum bireyin homeostatik dengesini bozduğu için fizyolojik ve psikolojik sağlığını olumsuz etkileyebilmektedir. Bu durum bireyin sağlığında olumsuz etkilerin gözlenmesine yol açmaktadır. Bu sebepten dolayı stres ve fizyolojik sağlığa etkilerini ele almanın önemli olduğu düşünülmektedir.

Stres içerisinde bireyler fizyolojik olarak bazı belirtiler göstermektedir. Buna göre bireyde taşikardi, hiperventilasyon gözlenmekte; kan şekeri yükselmekte; kasların yoğun bir biçimde gerilmesi sebebi ile kasılma ve eklem ağrılarının yaşanması; aşırı terlemesi ile birlikte kendini soğutması; ağızda ve boğazda kuruluk, bitkin hissetme, mideden kan çekilmesi ve sindirimin yavaşlaması görülmektedir (Şimşek ve ark., 2014: 186). Bedenin stresörlere karşı geliştirdiği savunma mekanizmasının hızlı, sürekli ve

yoğun çalışması sonucunda stresörlere maruz kalmanın süresinin artması ile birlikte bireyde fizyolojik hastalıklar görülmeye başlamaktadır.

Stresin birincil olarak periferik sinir sistemi üzerinde oluşturduğu etki nedeniyle bronşlarda, sempatik ve parasempatik sinirlerden çeşitli nörotransmitter ve nöropeptidler salınmaktadır. Parasempatik sistem, karanial siniri aracılığıyla bronş düz kasları ve sindirim submukozal bezleri etkilemektedir. Bu sistemin uyarılması kaynaklı bireyde alt solunum yollarında geçici daralma patolojisi oluşabilmektedir. Bununla birlikte sempatik sinir sisteminin yoğun biçimde çalışması ve kasların kasılması ile birlikte bireyde kronikleşmiş baş, boyun ve sırt ağrısı, migren ve homeostatik dengenin yitimi ile birlikte baş dönmesi de görülebilmektedir (Atalay ve ark., 2012). Stres esnasında bireyin hiperventilasyona girmesi stresörün uzun sürmesi nedeni ile kronikleşerek aşırı solunma, astım, nefes darlığı, göğüs ağrısı, çarpıntıya neden olabilmektedir.

Stres en çok etkilenen sistemlerden ikincisi mide-bağırsak sistemidir. Stres, midede hidroklorik asit artışına neden olmaktadır. Bu asit, mide duvarlarını zamanla zorlayarak ülsera neden olmaktadır. Bu görüşü destekler biçimde yapılan deneysel çalışmalar sonucunda stres sebebiyle mukozayı koruyucu etmenler ile hasara uğratan etmenler arasındaki dengenin bozulması, özellikle koruyucu etmenlerin azalması sonucunda ülserin geliştiği bulgusunu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte mide kasları ve bağırsak kaslarının stresten etkilenmesi sebebiyle de mide bulantısı, hazımsızlık, anüs kaslarında bozulma, idrar kaçırma ve ishal gözlemlenmektedir (Çınar, 2010).

Literatür çalışmalarına bakıldığında, uzun süreli stres ile koroner kalp hastalığı akut kardiyak olay gelişim riskini arasında bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Bu görüşü destekler nitelikte depresyon patolojisi gösteren hastalarla yapılan klinik çalışmalarda, stresin hastalarda hipertansiyon, taşikardi, endotel ve periferiksinir sisteminde anormallik ve bozulma, iltihap, trombosit aktivasyonu şeklinde kardiyovasküler sistemi negatif yönde etkilediği bulunmuştur. Stresörlerin lökosit yapışma bozukluğu, kan damarlarında hasar ve fagositik aktivite; T hücre aktivasyon belirleyicileri ve inflamatuarsitokinler gibi bağışıklık sisteminin birçok alanını etkilediği bilinmektedir. Bu bağışıklık sistemindeki etkilenme endotel fonksiyon bozukluğu, koroner arter duvarına makrofaj göçü, yağların yükseltgenmesi sonucu bozulması ve katılaşması gibi yollarla koroner kalp hastalığı (KKH) gelişimini tetikleyebilir ya da varolan

aterosklerotik plakların çatlamasına ve istikrarsızlaşmasına yol açabilmektedir (Atalay ve ark., 2012).

Bunlara ek olarak bireyin uzun süreli ve yoğun stresörlere maruz kalarak stres yaşaması bireyde kansere duyarlılığını artırıcı bir faktör olabilmektedir. Stres doğrudan kanserin etiyojisi olarak gösterilememekle birlikte bedenin bağışıklık sistemini bozduğu için kanserojen hücrelerin yerleşmesine ve tüm bedene yayılmasına yol açabilmektedir. Bunu destek biçimde hayvanlar üzerine yapılan araştırmalar stres ile kanser arasında bir bağlantının olduğunu ortaya koymaktadır. Kansere yatkınlığı olan farelerle 400 gün devam eden bir çalışmada fareler, yoğun kalabalık koşullar altında, insanlar ve hayvanlar tarafından yapılan gürültüye maruz bırakılmışlardır. Sürecin sonunda farelerin % 90'ında kanser geliştiği gözlenmiştir. Buna karşın gürültüsüz, düşük stres koşullarında tutulan karşılaştırma grubundaki farelerin sadece % 7'sinde kanser olduğu görülmüştür (Morris, 2002: 512).

Yapılan literatür taramaları sonucu göstermektedir ki stresin yoğunluğunun ve süresinin fazla oluşu bireyin bedeninde geri dönülmez hastalıklar bırakmaktadır. Birey stresörlere adapte olma noktasında bedeni ve kendisi arasında sıkışmakta ve bu sıkışmanın sonucunda çöküşe girmektedir.

### **2.2.2. İş Stresi**

Bireyler hayatlarının büyük bir bölümünü işte geçirmektedirler. Bundan dolayı çalışma koşulları içerisinde yer alan tüm bireyler, zamanının büyük bir kısmını iş ve işe dair etkinlikleri düşünerek geçirmektedir. Bireyin yaşamı içerisinde önemli bir konumu olan iş yaşamı, yeni kavram ve uygulamalar ile örgütlerin sistem, süreç ve yönetim şekillerini derinden etkilemektedir. Bu etkiyi ortaya çıkaran şartlar içerisinde yer alan çalışanlarda da önemli ve sonuçlara denk gelebilecektir. Bu kapsamda bireyleri etkileyen temel stresör etmenlerinin başında iş yaşamının konumlandığını ifade etmek hatalı bir söylem olmayacaktır. Özellikle müşteriyle etkileşimin ve temasın yoğun olarak yaşandığı sektörlerde bu durum daha da belirgin olmaktadır (Sökmen, 2005).

İş ve stres, üzerinde sürekli olarak çalışma yapılan ve tartışılan kavramlar olmaya devam etmektedir. Çünkü küreselleşen dünya içerisinde zamanla yönetim, "küreselleşme", "bilgi teknolojileri", "kalite felsefesi" gibi yeni kavram ve uygulamalarla gelişmekte ve değişim göstermekte, bunun paralelinde örgüte dair kuramlar da değişmekte, sektörler içerisinde ele alınan birey ögesi de birincil sıraya

yerleşmektedir. Son yıllarda daha da önemli olan bu öge, gereksinimleri, ilişkileri, yaşamı, çevresi bir bütün olarak düşünülerek daha ciddi bir biçimde ele alınmakta ve bir bütün olarak düşünülmektedir. Geçmişten günümüze giderek kompleksleşen, aşırı iş yüküne dayalı endüstriyel merkezli yaşam, stresi büyük bir tehlike olarak karşımıza çıkarmaktadır. Birleşmiş Milletler (BM) 1992 raporu, iş stresini 20. yüzyılın hastalığı olarak göstermektedir. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) de, stresin evrensel çerçevede salgın bir hastalık haline dönüştüğüne vurgu yapmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) yapılan bir çalışma, çalışanların % 40'ına yakınının iş stresi ile yüz yüze olduğunu ortaya koyarken, 1. Kademe Avrupa ülkelerinde de iş stresinin giderleri her geçen gün artış göstermektedir (Yamuç ve Türker, 2015).

İş stresi veya örgütsel stres olarak adlandırılan kavram *“örgütte ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklentiye karşı bireysel enerjinin harekete geçmesi”* olarak tanımlanmaktadır (Sökmen, 2005). Isıkhan (2004) iş stresini, *“bireyi normal işlevlerinden saptıran psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik durum”* olarak tanımlamaktadır. Aktaş ve Aktaş (1992) de iş stresini iş yerinde çalışanların psikolojik, fiziksel ve davranışsal sapmalara neden olan dış koşullara karşı olan adaptesi olarak tanımlamıştır.

İş stresi aynı zamanda bireyin ulaşmak istediği aşamalar ve bu noktada karşılaştığı engellere de işaret etmektedir. Arzular, arzulanın bazı şeylerin kastre edilmesine neden olurken, engellemeler de bireyi arzulanın şeyleri yapmaktan alıkoymaktadır. Bu durumun sonucunda birey arzusuna erişip diğer seçenekleri kastre ettiğinde ve arzusu tatmin etmediğinde ya da örgüt ile kendi arzusunun tatmini birbirine denk düşmediğinde stres yaşamaktadır. Bunun dışında belirsizlik içeren ve çalışanın kontrolü dışındaki çalışma deneyimlerinin sonucu olan ve bireyi fiziksel ve emosyonel anlamda tehdit eden, iş ortamının özelliklerine karşı sergilenen bir reaksiyondur (Büte, 2011). İş stresi günümüzde daha da önem kazanmaktadır. Çünkü iş verimliliğine ve sağlığına direk etki etmektedir. Çünkü çalışanların *“psikolojik ve fizyolojik sağlığını etkileyen, verimliliğe ve etkinliğe tesir eden, personel ve örgüt için çeşitli maliyetler yaratan bir konu niteliğindedir. Bu konu, sadece çalışanları değil çalışanın bağlı olduğu örgütü de ilgilendirmektedir. Bununla birlikte iş stresi, çalışanların tek başlarına başa çıkabilecekleri özel bir konu değildir ve çalışanlar özel yaşamlarındaki stresi işe taşıyabilirken, iş stresini de özel yaşama taşıyabildikleri için, kişiler ile*

sınırlandırılmamaktadır” (Eğin, 2015). Bu yüzden iş stresi hem bireysel hem de örgütsel çözümleri zorunlu kılmaktadır.

Genel anlamı ile açıklayacak olunduğunda iş stresi, bireyin kendisi için tehdit etmeni oluşturan ortamın özelliklerine göre gösterdiği tepki olarak ortaya çıkabilmektedir.

Yapılan tanımlamalar neticesinde iş stresinin tanımlamalarının çeşitli olduğu fakat benzer ortak noktalarının olduğu görülmüştür. İş stresi kavramı kendini etkileyen birçok farklı etkenin bütünleşik yapılanmalarının sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sebepten dolayı iş stresini daha net anlayabilmek için çalışmamızın konusu olan üretim ve hizmet sektörü etrafında iş stresini etkileyen etmenleri ayrıntılı bir biçimde ele almaya çalışacağız.

### **2.2.2.1. Üretim ve Hizmet Sektörüne İlişkin Stres Etkenleri**

İş stresinin nedenleri çok boyutlu ve kompleks bir oluşum içerisinde olmaktadır. Bu sebepten dolayı kavrama dair tanımlamalar ve ele alınmış biçimleri çeşitlilik göstermektedir.

Stres etmenleri kurumların içinden, dışardan, gruplardan ve çalışanların kendilerinden kaynaklanabilmektedir. İş hayatında, çoğu çalışan ve yöneticiler tarafından potansiyel stresörler olarak algılanan bir takım etkenler farklı kategoriler altında toplanmıştır. Bu etmenler üretici ve tüketici sektörleri etrafında ayrıntılı bir biçimde ele alınacaktır.

Karasek ve ark. (1981) tarafından ilk kez ortaya konan iş stresinde neden olan etmenler; işteki aşırı yük, çalışma ortamındaki kötü ilişkiler, iş üzerindeki kontrol azlığı ve rol belirsizliği ile kategorize edilmiştir. İlerleyen yıllarda Karasek ve Theorell (1990) bu etmenlere fiziksel olarak zorlayıcı iş kavramı ve iş yükü-iş kontrolü kavramlarını da eklemiştir (Akt; Story, 2016: 322). Buna göre:

- İş ile ilgili stres kaynaklarının başında, aşırı veya yetersiz iş yükü ve zaman baskısı gelmektedir. Aşırı veya yetersiz iş yükü ve zaman baskısı yapılan iş veya görevin, ağır veya aşırı olması, büyük ölçüde izafi ve sübjektif nitelikli bir olgudur. Somut bir biçimde ele alındığında iş yükü çalışanın performansına ve tepkilerine etki eden çeşitli baskılar olarak açıklanabilmektedir. Aşırı iş yükü, genel olarak iki grupta toplanabilmektedir: Niceliksel ve niteliksel iş yükü. “Niceliksel iş yükü”, çalışanın yapacağı belirli bir iş için yetersiz süre, belirli bir sürede yapılacak çok çeşitli görevlerin

olması ile yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olması şeklinde açıklanabilmektedir. Yapılan işlerin önceden belirlenen bir tarihte veya sürede yapılmış olmasını gerektiren çalışma düzenine sahip üretim sektörü içerisinde ürün merkezli konumlanan çalışanların aynı anda çok çeşitli ve kompleks işleri belli bir sürede yapması gerekliliği ürün sektöründe çalışanların iş stresinin gerilim yaratan bir aşırı yüklenmenin oluşmasına sebep olabilmektedir. “Niteliksel iş yükü” ise yapılacak işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan kişinin sahip olduğu nitelikler arasında, mevcut eleman aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumuna işaret etmektedir (Soysal, 2009).

- Rol çatışmaları ve rol belirsizliği: İş yaşamı içerisindeki rol davranışları ile ilgili olan iş stresi sebepleri iki grup altında ele alınmaktadır. Bunlardan birincisi örgüt içerisindeki rol çatışmaları ve ikincisi de rol belirsizliği ile ilgili olmaktadır. Rol çatışması, çalışanın örgüt içerisinde sorumlu olduğu iş ile kendisi arasındaki çeşitli uyumsuzluk ve çelişki durumlarına işaret etmektedir. Bu çatışmalar farklı biçimlerde kendini gösterebilmektedir. Bireyin aynı anda birden fazla rolde konumlanmak durumunda kalması ve çalışan, görevini yerine getirirken bu rollerden birini seçme zorunluluğu ile karşı karşıya kalması buna örnek olmaktadır. Bunlara ek olarak diğer bir durum çalışanın sahip olduğu yetenek ve özellikleri ile yaptığı iş veya görevin rolün gerektirdiklerinin uyumsuzluğu arasında kaldığı durumlara işaret etmektedir. Başka bir ifade ile çalışanın sahi olduğu nitelik ve yeterliliklerinin, işin gerektirdiğinden yüksek ya da düşük olması olarak ifade edilebilmektedir. Üçüncü durum çalışanın yerine getirmek zorunda olduğu kendi işini veya görevini sevmemesi olmaktadır. Son durum ise iki farklı yöneticiden birbiriyle çelişkili talimat almaktan ileri gelen rol çatışmasına işaret etmektedir (Güney, 2006: 323-324). Rol belirsizliği ise çalışanların kendi iş rollerine dair yeterince bilgi sahibi olmaması durumu olarak ifade edilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Bu belirsiz çalışanın performans ve işe dair olan kontrolü azalmakta ve strese neden olmaktadır.

İş stresine neden olan etkenleri birçok araştırmacı farklı biçimlerde ele almış ve ortaya koymuştur. Karasek ve arkadaşlarından farklı olarak Mc Grath (1976) iş stresinin etkenlerini; görev kaynaklı, role bağlı, fiziki çevresel şartlardan kaynaklanan, sosyal çevreden doğan ve bireyin kendinden kaynaklanan etmenler olmak üzere dört kategori altında ele almıştır. Görev kaynaklı stres içerisinde; işin zorluğu, belirsizliği ve iş



yükünün fazlalığı etmenlerinden, role bağlı stres; çatışma, belirsizlik ve işyoğunluğu etmenlerinden, fiziki sosyal çevreden kaynaklanan stres; çalışma ortamının kalabalık, aşırı soğuk ya da sıcak ve gürültülü olması etmenlerinden, sosyal çevreden doğan stres; bireyler arası anlaşmazlık, özel yaşantılarla ilişkili stres, dışlanma ve yalnızlığa itilme etmenlerinden ve bireyin kendinden kaynaklanan stres; bireyin anksiyete durumu, algılama düzeyi etmenlerinden oluşmaktadır (Akt; Arıcan, 2011).

Luthans (1992) çalışma ortamlarının makro düzeydeki iş stresi etmenlerini adil olmayan başarı değerlendirmeleri ve ücret eşitsizliklerini içeren örgütsel politikaları, örgütün merkeziyetçilik, terfi için tanınan fırsatların azlığını içeren yapısal özellikleri, fiziksel şartlar ve çalışanlar arasındaki zayıf iletişim, dengesiz ve adaletli olmayan bir kontrol sistemi olan örgütsel süreçleri içeren dört grupta kategorize etmiştir (Akt; Soysal, 2009). Cartwright ve diğerleri (1995) ve Ivancevich ve Matteson (1996) ise iş stresi etmenlerini işin nitelikleri etrafında incelemiş ve bunları; fiziki çevre şartları, çok fazla veya az iş yükü zamanının çoğunu masa başında hareketsiz geçirmek veya zeka ve yetkinliklerinin alt seviyesinde rutin işleri yapmak zorunda kalan işçinin, can sıkıntısı nedeniyle strese neden olmaktadır, vardiyalı çalışma sistemi, otomasyon ve işte risk etmenlerinin varlığı olarak sıralamışlardır (Akt; Arıcan, 2011).

Bu tanımlamalar etrafında üretim ve tüketim sektörü etrafında bakıldığında; karlılığı ve rekabeti misyon edinen günümüz ekonomik sistemi içerisinde ve bu sistem stili ile hareket eden üretim ve hizmet sektöründe birincil olarak insani gereksinimlerin karşılanması misyonu hedeflenirken, aynı sektör içerisinde rekabet oluşumu yöneticinin kar yapma amacı ve bu misyon doğrultusunda maliyetlerin minimum düzeyde tutulmasıyla sonuçlandığında bu sonucun getirdiği gereksinimler çalışana işletme içerisindeki sosyal haklarının kısıtlanması, vardiyalı ve uzun süreli mesai uygulamalarının hayata geçirilmesi ve fazladan iş yükü olarak yansımaktadır.

Üretim sektörünün diğer sektörlerle oranla daha kapital merkezli olması sebebiyle üretim sektöründeki çalışanların ruhsal yapılanması ülke içi refah düzeyi ve alım gücüne bağlı olarak, maliyet düzeyleri paralelinde değişim göstermektedir. Başka bir ifade ile çalışma saatleri ve çalışan performansı ücret ile paralel olmamaktadır. Üretim sektörü etrafından bakıldığında, üretim sektörü alt alanlarının (madencilik, demir-çelik) bazılarında riskli iş ortamının bulunması yaptıkları iş açısından tehlikeli bir iş yaptıkları ve risk taşıdıkları görülmektedir. Bununla birlikte riskli üretim sektöründe

çalışan çalışanların sağlıklarını kaybetme endişesini daha çok taşıdığı söylenebilmektedir.

Hizmet sektörünün yüksek müşteri teması merkezli olması sebebiyle çalışanlar yoğun bir rekabet ve tüketici memnuniyeti sağlama odaklı çalışmaktadır. Bu durum çalışanların bireyselliklerinin yitimi ile birlikte bir diğeri merkezli olarak motivasyon seviyesini belirlemesine yol açmaktadır. Tüketici memnuniyeti ve sağlanan hizmet performansı zemininde psikolojik duygu durumları iyi ve kötü olarak değişim göstermektedir.

Bu etmenlerin dışında bu etmenlerin dışında küreselleşen dünyada değişen iş ortamları ve sermayeleri nedeniyle iş stresine neden olan ikincil etmenler de bulunmaktadır. Değişen iş gücünün yapısı, teknoloji, ekonomik şoklar, dünya politikaları, rekabet ve sosyal eğilimler (Çavuş, 2006). Üretim ve hizmet sektörü açısından ortak bir sorun olan bu durum yöneticilerin çalışanların sadece çalışma performansı ve hedefi tutturma oranıyla ilgilenip tüm kişiliğinin göz ardı edilmesi faktörü çalışanlar için ortak bir iş stresi etmeni olmaktadır. Çünkü çalışan çalıştığı sektör içerisinde sadece başarısı ve sonucundaki iş kazancı, eyleme dönük odaklı görülen bireyselliğini yitirmiş bir birey olmaktadır. Bu durum çalışanın kendi içerisinde var oluşunun ve bireyselliğinin görülmediği hissi oluşturmaktadır. İş gören duygu durumu ve psikolojik yapılanması içerisinde benlik yitimi ile birlikte çöküşe geçebilmektedir. Sektör içerisinde yöneticinin mevcut kar'a ve müşteri memnuniyetine odaklanan rasyonel düşünce yapısı, çalışan obje konumdan çıkartıp subje konumuna geçirmektedir. Bunun sonucunda çalışan yöneticisi tarafından görülmediği ve önemsenmediğini hissedebilmekte ve psikolojik yapılanması olumsuz etkilenmektedir.

#### **2.2.2.2. İş Stresinin Sonuçları**

*"İnsanın sağlığını koruyan iki faktör vardır. İşini sevmesi ve hayatı sevmesi"* (Sigmund Freud).

İş stresi, fizyolojik ve psikolojik hastalıklara odaklanma bağlamında sıklıkla ele alınan bir kavram olmaktadır.

Sadece tıp biliminin değil aynı zamanda sağlık psikolojisi alanının de ele aldığı bir olgu olma niteliği taşımaktadır. İş stresi olgusu, çalışma ortamı içerisindeki gerilimini doğrudan ya da doğrudan olmayan bir biçimde artırmakta, iş görme harcamalarını yükseltmekte ve çalışanların ve çalışma yaşamının kalitesini

düşürebilmektedir. Bu açıklamalar doğrultusunda bireylerin en çok çalışma ortamında stresle karşılaştıkları ifade edilebilmektedir. Özellikle aşırı iş yükü, yönetimin olumsuz olması, görevleri yeterince yerine getirememesi, uygunsuz çalışma ortamları, güven eksikliği gibi nedenlerden kaynaklı çalışanların strese girdikleri belirtilebilmektedir. Bu kapsamda iş stresi, çalışanın rutin işlevselliğinin devamlılığında bir engel olarak ortaya çıkmakta ve bireyin fiziksel ve emosyonel olarak reaksiyonlarının ortaya çıkmasına yol açabilmektedir (Sökmen, 2005). Amerikan Birleşik Devletleri'nde koroner kalp hastalıklarının (KKH) gelişimine, sakatlığın ve ölüm başlıca etiyolojisinde stresin bulunduğu görülmüştür. Bireyin sahip olduğu iş stresi bireyi KKH'na yakın kılmaktadır (Morris, 2002: 510). Buna göre iş stresinin bireyde neden olduğu sonuçlar:

İş stresine neden olan rol belirsizliği faktörünün sonuçları arasında iş veya görevin etkili biçimde yapılmaması, çalışanların kendilerine olan güvenlerinde azalmaya, öfke veya kızgınlık duygularına, düşük iş doyumuna, umutsuzluğa ve depresyon yol açmaktadır. Birey maruz kaldığı iş stresi nedeniyle psikolojik ve fiziksel-biyokimyasal değişimlere ve yıkıma uğramakta, bunun sonucunda çöküşe girmektedir.

Belli bir süre içerisinde üretim sağlamak zorunda kalan üretim sektöründeki çalışanlar zaman baskısı altında ve yoğun tempoda çalışmaktadır. Bunun sonucunda sürekli iş baskısı altında çalışmanın verdiği yorgunluk ve tükenmişlik hissi çalışanlarda stres ve gerginlikler oluşturabilmektedir. Çalışanların, iş stresi iş doyumlarında azalma olmaktadır. Bu sebepten dolayı işe gitmekte isteksizlik yaşamaktadırlar (Aydoğan, 2008). Buna ek olarak üretim sektörü çalışanları müşterilerinin düşük maliyet ile kaliteli ve iyi ürün alması ve hızlı teslimat gibi beklentilerini karşılayabilmek için, daha çok çeşitte üründen, daha küçük miktarlarda verilen ve sürekli değişen siparişlere adapte olmak zorundadır. Bundan dolayı ürünü yeterince iyi çıkartıp çıkartamama noktasında örgütler açısından diğer önemli bir sonuç ortaya çıkmakta, çalışanların iş performansları düşmekte ve anksiyete gösterebilmektedir (Aytaç, 2009).

Hizmetin, müşteri ve çalışan doyumunun, müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu hizmet sektöründe ön planda olduğu mesleklerde çalışanların yaşadıkları fizyolojik, emosyonel ve zihinsel yorgunluğa yol açan bir sendrom olarak görülen tükenmişliğin yoğun olduğu gözlenmektedir. Hizmet sektörünün özellikleri etrafında müşteri ihtiyaçları odaklı olması, müşteriler ile yüz yüze ve birebirde etkileşim halinde olma zorunluluğunu beraberinde getirmektedir (Altay ve Akgül, 2010). Bu durumun

sonucu olarak çalışanlarda yoğun memnuniyet odaklı düşünmeyi getirmekte ve psikolojik stres altında bulunmaktadır. Bu durum bilişsel süreçte müşteriye memnun edip etmeme düşüncesiyle meşgul oldukları için anksiyeteye neden olabilmektedir. Bununla birlikte işyerinde önemli beklentilerle yüz yüze kalmakta, bu beklentiler bir takım sebepler ile karşılanamadığında da bireysel tükenme, duyarsızlaşma ve başarılarında düşüşler yaşamaktadır. Diğer sektörlerle oranla daha çok müşteri odaklı olan hizmet sektörü etrafında ele alındığında çalışan elde edeceği başarı, terfi ve bunların getirdiği daha iş yüküne maruz kalmaktadır. Hizmet sektörü içerisinde çalışan birey müşteriye memnun etmek ve müşteri ihtiyaçları odaklı olarak çalışması kaynaklı, müşteriler ile sürekli yüzyüze ve birebirde etkileşim halinde oldukları ve memnuniyet odaklı çalıştıkları için daha çok psikolojik stres altında bulunmaktadır. Bunun sonucunda psikolojik olarak sorunların görülme oranı da artış gösterebilmektedir.

Sektörler içerisinde bireylere yüklenen iş yükünün ve kontrolün fazla oluşu, çalışanların yaptıkları iş karşılığında elde edecekleri sosyal veya ekonomik ödüllerdeki yetersizlik ve adaletin olmayışı etmenleri zamanla çalışanlarda tükenmişliğe neden olan faktörlerden biri olarak ortaya çıkmaktadır. İş stresine etken olan ücret yetersizliği ve sorumlulukların eşit dağıtılmaması da çalışmada bir zaman sonra depresyona sebep olabilmektedir. Çünkü bireyin çalışma ortamı içerisinde ücretinin performansına denk olmayışı bireyde duygusal yıpranmaya, öfke, düşmanlığa, iş tatmini yitirmeye ve bunların sonucunda tükenmişliğe yol açmaktadır (Akt; Aydın, 2016).

Yapılan literatür taramaları neticesinde ortaya konulan iş stresi sonuçlarında görülmektedir ki iş stresi, çalışanın fizyolojik ve psikolojik homeostazisini bozmakta, performanslarda azalmaların yaşanmasına sebep olmakta, iş gücünü ve doyumunu düşürmekte ve buna bağlı olarak işyeri ve çalışan için mali kayıplara sebep olmaktadır.

### **2.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları**

Stresin geçmişten günümüze kadar uzanan eski bir kavram olduğu ve bireyleri fizyolojik ve psikolojik olarak etkilediği bilinmektedir. Geçmişten günümüze bakıldığında stresle başa çıkma tarzlarının farklı açılardan ele alındığı görülmektedir. Bunlar: Freud'un psikanalitik kuramında ortaya koyduğu bilinçdışı "*savunma mekanizmaları*", Erikson'un gelişim dönemleri kuramı içerisinde ortaya koyduğu "*özgüven, öz yeterlilik ya da içsel kontrol*" gibi bireye ait kaynaklar; davranışçı

kuramda yer alan kuramcılarının savunduğu, hem insanların hem de hayvanların stres karşısında gösterdiği, “*genetik olarak programlanmış tepki; organizmanın, kendi fizyolojik kaynaklarının zorlanıp tükenmesi karşısında gösterdiği, uyum yapmaya yönelik, sürekli değişen, bilişsel ve davranışsal çabalar*” olarak sıralanabilir Fakat 1970’lerde, stres yaşayan bütün bireylerin fizyolojilerinin ya da psikolojilerinin bozulmadığı görülmüş ve Freud’un “*savunma mekanizmaları*” kuramı incelenerek “*başa çıkma*” kavramı tanımlanmıştır (Akt; Tekin, 2009).

Baştaş ve Baltaş (2012) stresle başa çıkmayı bireyin stresin etkisini pozitif seviyede tutabilmeyi öğrenmesi olarak tanımlamaktadır. Başka bir ifade ile bireyin stresini yönetmek ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, durumu ya da duruma verilen tepkileri değiştirmek olarak da ifade edilebilmektedir (Güçlü, 2001). Bireyin yaşamı içerisinde stres etmenin kaçınılmaz olması ve stresin pozitif etkilerinin de olması sebebiyle doğru akılcı ve etkili başa çıkma tarzlarının kullanılması bireyin strese karşı değil stresle birlikte yaşamayı öğrenmesi noktasında etkili olabilecektir.

Örgütler ve çalışanlar, stresle başa çıkmada, genellikle, “sorun odaklı” ya da “duygu odaklı” yaklaşımlardan birisini tercih etmektedirler. Sorun odaklı yaklaşım, stresin kaynakları üzerinde odaklanmayı savunan diğerine oranla daha etkili bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımı benimseyenlerin daha iyimser ve stresle başa çıkmada daha başarılı oldukları görülmektedir. Duygu odaklı yaklaşım ise, genellikle, stresin kaynaklarından daha çok, olayın iyi yönleri üzerinde odaklanmayı savunan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımı izleyenlerin stres kaynağını pasif bir biçimde kabullendikleri ve bundan dolayı da stresle başa çıkmada daha az başarılı oldukları görülmektedir (Aslan, 2007). Bununla birlikte bireylerin iş yaşamı içerisinde karşılaştıkları stresle başa çıkabilmeleri için gerginliğe maruz kalan çalışanın kendisinde strese yol açan etmenlerin farkında olması, stresle başa çıkma tarzları konusunda bilgi sahibi olması ve gerektiğinde bu yöntemleri kullanabilmesi gerekmektedir. Bunun yanı sıra diğer tarafta yer alan örgütlerin de çalışanların ve sektörel stres etmenlerini bilmesi, stres ortaya çıkmadan önleyebilmesi ya da stres anında başa çıkma sistemlerini doğru kullanabilmesi gerekmektedir.

Stresle başa çıkmada yaygın olarak kullanılan, sorun odaklı ya da duygu odaklı yaklaşımlar içerisinde ele alınabilecek bireysel ve örgütsel düzeyde stresle başa çıkma tekniklerini aşağıda ayrıntılı bir biçimde açıklanacaktır.

### 2.3.1. Bireysel Düzeyde Başa Çıkma Tarzları

Bireysel olarak kullanılan bazı stratejiler stresle başa çıkmada çok önemli ve gerekli bir yer tutmaktadır. Bu stratejilerin ortak yönü, hemen hemen tümünün bireysel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir. Böylece bedende başlayan ve zararlı olan stres tepkisi karşı önlemler alınarak etkisiz hale getirilmeye çalışılmaktadır (Tekin, 2009).

Stresle başa çıkmada önemli olan, yaşam gerilimlerinin zararlı düzeye gelmeden önce kontrol altına alınması, hatta bu gerilimlerin pozitif etkilerinden yararlanılmasıdır. Bunun için, değişen şartlara adapte biçimde hareket edebilme, gereksinim duyulduğunda sosyal destek sağlayabilme, iş yüklerini önceliklerine göre sınıflandırarak zamanı iyi yönetme, sorunları önceden tahmin ederek alternatif çözüm önerileri geliştirme ve soğukkanlı olmayete neği kazanmak önemli olmaktadır (Aydemir, 2005). Bunların yanı sıra, stresle başa çıkma yöntemleri olarak bireysel yöntemler arasında; nefes egzersizleri, gevşeme teknikleri, masaj, dua, ibadet, zaman yönetimi, jimnastik, aerobik, bisiklete binme gibi egzersiz yöntemleri, beslenme, diyetle yararlı tekniklerden olmaktadır (Örücü ve Demir, 1999).

Bu noktada önemli olan stresle başa çıkma tarzlarının bireysel yöntemler ve örgütsel düzeyde başa çıkma tarzları ile bir bütün olarak uygulandığında etkinlik sağlayabileceğidir. Bu sebepten dolayı stresle başa çıkabilmek tek başına bireysel stratejilerle değil örgütün de sahip olduğu stratejilerle birleştiğinde faydalı olabilecektir.

### 2.3.2. Örgütsel Düzeyde Başa Çıkma Tarzları

Stresin pozitif ve negatif iki çeşiti olduğunu ve negatif stresin “yıkıcı” boyutta olduğunu ifade etmiştik. Genellikle örgüt içerisinde çalışanların pozitif stres ile güdülenerek motivasyonlarının ve verimliliğinin arttığı bilinmesine rağmen negatif stres çalışanların fizyolojik ve psikolojik sağlığını bozarak veriminin, iş doyumunun ve motivasyonun düşmesine neden olmaktadır. İş görende meydana gelen bu olumsuz sonuçlar örgüt içi kazancı ve nitelikli üretimi de etkilemektedir. Bu sebepten dolayı iş yaşamında, örgütsel düzeyde stresle başa çıkma tarzlarının neler olduğunun ayrıntıları ile ele alınması önemli olmaktadır.

Örgütsel düzeyde stres yönetimi, “*bireysel ve örgütsel stresle baş ederek daha sağlıklı bir ortam yaratabilecek belirli stratejiler içeren bir örgüt felsefesi*” dir (Yamuç ve Türker, 2014). Lazarus ve Folkman (1984) örgüt içerisinde stresle başa çıkma

stratejilerinin iki boyutu olduğunu, bunlardan birincisinin; strese neden olan problemi yönetmek veya ortadan kaldırmak, ikincisinin ise strese neden olan probleme verilen tepkiyi yönetmek olduğunu ortaya koymuştur. Örgütsel stresin azaltılması için kullanılabilir başa çıkma tarzları arasında; katılımlı yönetimi gerçekleştirmek ve destekleyici bir örgütsel hava yaratmak, işin zenginleştirilmesi, örgütsel rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması, zaman ve ücret yönetimi, performans değerlendirme sistemlerinin doğru işlemesi, aşırı ve az iş yükünü kaldırma, iş güvenliği sağlama, mesleki gelişim yollarının planlanması ve danışmanlık, işyerinde neşeli bir ortam yaratmak, çalışma ortamını iyileştirmek, örgütsel düzeyde sosyal destek sağlamak, güven duygularını geliştirme, ve stres yönetimi eğitimi yer almaktadır (Güçlü, 2001; Selvi ve ark., 2014).

#### **2.4. İş Stresi Üzerine Yapılan Araştırmalar**

Literatür taramaları neticesinde birçok çalışmacı tarafından iş stresi üzerine ortaya konan çok boyutlu analizler ve araştırmalar olduğu görülmektedir. Yapılan taramalar neticesinde üretim ve hizmet sektöründe çalışan çalışanlar üzerinde karşılaştırmalı stres araştırmaları olmamasına rağmen birbirinden bağımsız ayrı çalışmaların yapıldığını söylemek mümkündür. Bu sebepten dolayı bu başlık altında iş stresi üzerine yapılan birçok farklı araştırmayı ele alıp açıklamaya çalışacağız.

Merkezlenmesi insan olan hizmet sektörlerinde stresten uzak kalmak mümkün olmamaktadır. Aksine strese neden olabilecek birçok etmen bu örgütlerin yapısında yer almaktadır. Bu sektörler içerisindeki stres kaynaklı patolojilerin yaygınlığı gün geçtikçe artış göstermesi ve stresin verimliliğin olumsuz etkilemesine yol açması, birçok çalışmaya konu olduğu gibi, çalışmacılar tarafından da büyük bir ilgiyle bu problemin detaylarıyla incelenmesi sürecini ortaya çıkarmaktadır (Arıcan, 2011). Bu görüşü destekler biçimde İngiltere’de 14 farklı hizmet sektöründe yer alan 9000 kişi üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmada hizmet sektörlerindeki çalışanların % 86’sı stresi en büyük sorun olarak değerlendirdiği görülmektedir. Bu sektördeki çalışanların % 74’ü ağır iş yükünü, % 53’ü işten kovulma korkusunu, % 44’ü iş değişikliği, % 39’u çalışma saatlerinin uzunluğunu ve % 30’u vardiya sistemini en önemli stres etmenleri olduğunu ifade etmiştir. Vardiya sisteminin olumsuz sonuçlarını destekler biçimde sürekli gündüz çalışanlarda öyküde herhangi bir psikiyatrik hastalığı olanlar % 15,9, dönüşümlü vardiya grubunda ise % 2,1 idi. Herhangi bir kronik hastalığı bulunma da

sürekli gündüz çalışan grupta dönüşümlü vardiya grubuna göre daha fazla saptanmıştır. Vardiyalı çalışanlarda ruhsal bozuklukların, özellikle de anksiyete ve depresyon patolojisinde artış olduğu görülmüştür (Arıcan, 2011). Siu (2003) tarafından yapılan çalışmada da stresörlere aşırı maruz çalışanların işgücü ve verimliliğinde önemli düşüşler görüldüğünü destekleyen sonuçlar elde edilmiştir. Bu nedenle, strese bağlı iş gücü ve verimliliklerdeki düşüşlerin önlenmesi için yöneticilerin çalışma ortamlarında bulunan stres etmenlerini azaltmaya yönelik önlemler alınmasının önemli olduğu ortaya konulmaktadır (Akt; Aydoğan, 2008).

İş görenlerin kendilerinden kaynaklanan stres etmenleri üzerine yapılan araştırmalar iş stresi ve kişilik özellikleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Buna göre bireyler, A tipi (sürekli zamanla yarışan ve sabırsızlık duygusu içinde bir çok şeyi aynı anda yapmaya çalışan olan bireyler) ve B tipi (rahat, uysal, daha az rekabetçi ve sakin olan bireyler) kişilik yapısına sahip olarak ikiye ayrılmıştır. Araştırma sonucunda A tiplerinin rekabete meyilli, niceliğe önem veren çalışanların B tipinde yaşama karşı daha az telaşlı, sakin bireylere oranla çalışma ortamı içerisinde daha çok iş stresi yaşadığı ortaya konulmaktadır (Aytaç, 2009).

Sektörler etrafında ele alındığında; Serinkan ve ark. (2012) hizmet sektöründeki örgütsel stresi araştırdıkları araştırmalarında hizmet sektöründe çalışanların örgütsel stres düzeyleri kısmen yüksek bulunmuştur. Bununla birlikte tüm katılımcıların örgütsel stres boyutlarından olan performans boyutu açısından en yüksek, örgüt yapısı ve iklimi boyutundaki düzeyde en az stres düzeyini yaşadıkları ortaya konulmaktadır. Bu sonuçlar neticesinde hizmet sektöründeki çalışanların örgüt içerisinde rahat oldukları fakat müşteri merkezli çalışmaları neticesinde en yüksek performansı gösterme noktasında stres yaşadıklarını söyleyebiliriz.

Türkmen (2010) sağlık hizmet sektöründe çalışanların iş stresi ile tükenmişlik ve mesleki doyumlarını araştırdığı çalışmada sağlık çalışanlarının iş stresini fazla yaşadığı ve bu sebepten dolayı tükenmişlik düzeylerinin arttığı ve mesleki doyumlarının düştüğü görülmüştür. Bunun nedeni olarak sağlık alanında çalışanlarda yoğun iş yükü, hastanın sorumluluğunu yüklenme, ağır ve ölümcül hastalara bakım verme, hasta ve yakınlarına duygusal destek vermek zorunda kalma gibi sebepler ve bunlara ek olarak sağlık hizmetinin dağılımındaki yetersizlikler, çalışma şartlarının olumsuz olması olarak ifade edilmiştir. Bunun dışında, sağlık çalışanlarının son iki ay içerisinde en sık



yaşadıkları sorunların psikosomatik temelli olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu sorunların en önemlileri; öfkelenmelerinde artış, daha çabuk yorulmak, uyku düzeninde bozulmalar, dış görünüşüne özen göstermemek olarak ortaya konmaktadır. Sağlık çalışanlarının son iki ay içinde artan bu sorunları, tükenmişliğin artmasında da etkili olan temel konular içinde yer almaktadır.

İş stresinin örgüt içerisindeki farklı birimlerde nasıl yaşandığını ortaya koyan bir başka çalışmada, özel kalem müdürlüğünde çalışanlar ile temizlik işlerinde çalışanların algılanan rol çatışmaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Stres etmenlerinden aşırı iş yükü ve sorumluluk algısı Özel Kalem Müdürlüğü'nde yüksek iken diğer bileşenler Temizlik İşleri Müdürlüğü'nde yüksek görülmüştür. Özel Kalem Müdürlüğü'nde çalışanların rol belirsizliği, rol çatışması, şef destek eksikliği ve iş güvencesizliği bileşenleri karşılaştırılmış ve Ulaşım işlerinde çalışanların puanlarının Özel Kalem Müdürlüğü'nde çalışanlardan daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Temizlik ve Ulaşım İşlerinde çalışan bireylerin aşırı iş yükü, sorumluluk ve rol çatışması algısı karşılaştırılmış ve Ulaşım İşleri Müdürlüğü çalışanlarında bu stres etmenlerinin yüksek olduğu görülmüştür. Fakat rol belirsizliği, iş arkadaşları destek eksikliği, işin gerekliliğine inanmada eksiklik ve iş güvencesizliği bileşenleri açısından bakıldığında, Temizlik İşleri Müdürlüğü çalışanlarında yüksek görülmektedir. Başkanlık ile Ulaşım ve Temizlik İşleri'ne bakıldığında aşırı iş yükü Başkanlıkta yüksek çıkmaktadır. Sağlık İşleri Müdürlüğü için ayrıca sorumluluk ve rol çatışması da başkanlıkta daha yüksektir. Onun dışındaki bileşenler için anlamlı fark bulunmamaktadır (Özçay, 2011). Bu araştırmanın sonucunda iş stresi faktörlerinin her bölüm içerisinde farklı yapılanmalara sahip olduğu ve ast-üst arasında farklı iş stresi etmenlerinin yaşandığı görülmektedir.

Üretim sektörü içerisinde bakıldığında, Yılmaz ve ark. (2014) demir çelik üretim sektöründe çalışan işçilerinin iş tatminlerini araştırdıkları çalışmalarının sonucunda sonucunda, demir ve çelik sektöründe çalışan iki grup birlikte değerlendirildiğinde %74,6 gibi oldukça yüksek bir grup, çalışmış oldukları işyerinden doyum sağlayacak bir destek görmediğini, % 18,6'sı sosyal imkân sunduğunu ve % 6,8'lik bir kesim de işyerlerinin kendilerine çok fazla destek sunduklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlar göz önüne alındığında, üretim sektöründeki çalışanların örgüt içerisinde, sosyal yönden güçlendirilmesi için sosyal imkânlarının geliştirilmesi gerektiği açıkça görülmektedir.

Şahin (2017) de ağır sanayi kuruluşunda mavi ve beyaz yakalı çalışan erkeklerdeki iş stresini araştırdığı çalışmasının sonucunda erkek çalışanda fiziksel ve ruhsal stres belirtilerinin vehem mavi yakalı hem de beyaz yakalı çalışanlar stresli olarak değerlendirilmiş ancak aralarında iş stresi bakımından anlamlı bir farkbulunmamıştır. Bunu açıklayan bir neden olarak her iki grup çalışanın da benzer koşullarasahip olması olabileceği düşünülmektedir. Mavi yakalı çalışanlar da beyaz yakalıların yaşadıkları iş stresi ile anksiyete, depresyon ve yeme tutum puanları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Başka bir ifade ile çalışanlarınış stresi arttığında anksiyete ve depresyon düzeyleri de artış göstermektedir.

İş stresi üzerine yapılan araştırmalar çalışanların sektörü içerisinde bir çok farklı etmeden kaynaklı iş stresi yaşamaktadır. Bunun sonucunda psikolojik yapılanmalarında bozulmalar ve tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu sebepten dolayı üretim ve tüketim sektörleri etrafında, çalışanların psikolojik yapılanmasını ele almaya çalışacağız.

## **2.5. Üretim ve Hizmet Sektöründe Psikolojik Yapılanmalar**

### **2.5.1. Kaygı Bozukluğu**

Kaygı, tehlikeyle başa çıkabilmek için adapte sağlayan bir mekanizma olarak görülen temel bir duygu niteliği taşımakta ve bireyin kendini güvende hissetmediği durumlara karşı geliştirdiği doğal bir reaksiyon olarak ortaya çıkmaktadır. Kaygı, genellikle tehlike ve tehlide karşı uyarıcı, koruyucu olmaktadır. Bireyin karşılaştığı tehdit ve tehlike karşısında hissedilen huzursuzluk ve gerilim olarak kendini göstermektedir (Karakaş, 2009). Birey birçok farklı durum ve subje karşısında kaygı geliştirebilmektedir fakat bu durumun patolojik görünümlü olması durumu bireyin uzun süreli ve işlevselliklerinde azalma olacak biçimde tehdit ve tehlike varmış gibi çarpıtılmış algısı ile bir bütün olarak kaygıyı yoğun bir biçimde yaşaması ve kaçınma davranışını abartarak sürdürmesi ile paralel olmaktadır.

Kaygı bozukluğu, psikoloji terminolojisinde, *“belirlenebilir bir olayla, subjeyle orantılı olmayan tedirginlik, kaygı ,korku gibi negatif emosyonlarla tanımlanan ve bu emosyonlardan kaynaklı genel işleyişte kötüleşmeye neden olan çeşitli uyumsuzluk rahatsızlıkları için kullanılan DSM-5 kategorisi”* olarak tanımlanmaktadır (Budak, 2009: 418). Psikopatolojik hastalıklar arasında yer alan bu bozukluk, aşırı ya da gerçek dışı korku ve kaygı ile seyreden bozuklukları ve ilişkili davranışsal bozuklukları

kapsamakta ve DSM-5 'te yer alan alt patolojileri bulunmaktadır. Üretim ve hizmet sektörü etrafında ele alacağımız için Panik Bozukluk, Agorafobi, Sosyal Fobi ve Özgü Fobi ayrıntılı bir biçimde açıklanacaktır (Amerikan Psikologlar Birliği, 2014: 113).

Panik Bozukluk, “*beklenmeyen bir anda aniden gelen ölüm korkusu, kalp krizi geçireceği, kontrolü kaybedebileceği, beyin kanaması ya da felç geçirebileceği ile ilgili düşüncelerin olduğu*” kaygı bozukluğudur. Birey,yinelenen,beklenmedik patik ataklar yaşamakta ve süregelen bir biçimde,başka panik ataklarının olacağına dair kaygı ve üzüntü geliştirmektedir (Köroğlu, 2015: 214; Alıcı, 2016). Panik atak sırasında çarpıntı, taşikardi, terleme, hiperventilasyon, mide bulantısı ve karın ağrısı, baş dönmesi, titreme ve üşüme, uyuşmalar, denetimi yitirme, çıldırma ve öleceğinden korkmagibi belirtiler göstermektedir.

Agorafobi, Yunanca'dan gelen bu kelime agora “açık” ve fobi ”korku” kelimelerinin birleşiminden oluşmaktadır. Kaçmanın ya da kaçınmanın zor olacağı ya da ihtiyaç halinde yardım almanın birey tarafından imkansız gibi algılandığı kamusal alanlarda (kalabalık yerler, tüneller, köprüler, asansörle, toplu taşıma araçları gibi) yalnız kalma durumunda hissettikleri korku hissi ve kaçınma davranışını ifade eden kaygı bozukluğu olmaktadır.

Sosyal Fobi, bireyi diğerlerinin gözlemine ve değerlendirmesine maruz bırakabilen toplum içerisinde konuşma, yemek yeme, eğitim verme gibi faaliyetler konusunda hissedilen inatçı,akıldışı bir korku ve kaygı ile bu tür faaliyetlerden kaçınmaya yönelik zorlantılı arzu ile tanımlanan bir kaygı bozukluğu olmaktadır. Birey, çoğunlukla küçük düşme, negatif izlenim bırakma ve aptalca davranma gibi korkularından kaynaklı olarak kaçınma davranışı göstermektedir. Bireyin kaçınma davranışı spesifik bir duruma ya da ortama bağlı olacağı gibi genellenerek kaygı ve panikle bütünleşik olarak yaşamın her alanına genellenebilmektedir (Budak, 2009: 661).

Özgül Fobi, psikologlar fobiyi, bir obje ya da durumla ilgi, tehlike ile orantısız ve onu yaşayan tarafından akıl dışı olarak tanımlanan engelleyici korkunun aracılık ettiği kaçınma davranışı olarak tanımlamaktadır (Davison ve Neale, 2004: 129). Bireyin ortada tehdit ve tehlikenin olmadığı ve yaşam düzenini bozmaya yeterli bir rahatsızlığın eşlik ettiği özgül bir subjeye dayalı aşırı bir korku geliştirmektedir.

Tanımlanan bu kaygı bozuklukları bireyin içerisinde yer aldığı çalışma ortamı ve sosyal hayatı ile paralel olarak da oluşabilmektedir. Bu sebepten dolayı bireyin içerisinde yer aldığı ortamları analiz edebilmek önemli olmaktadır

### 2.5.2. Depresif Bozukluk

Latince, Depressus olarak geçen depresyon, "alçakta olmak, bastırmak, baskılanan," anlamına gelmektedir (Çelik ve Hocoğlu, 2016). Ruh sağlığı alanında DSM-5'te duygu durum bozuklukları içerisinde yer alan depresyon bireyin, mutsuz,ümitsiz, karamsar, bitkin, kederli, yetersizlik, kendine güvensiz, çaresiz, değersizlik duygusu, olumsuz kendilik imajı, önemli olmayan nedenlerden dolayı kendin sorumlu ve suçlu hissetme, içe çekilme, iştahsızlık ya da aşırı yeme, uykusuzluk ya da aşırı uyku, psikomotor ajitasyon veya yavaşlama, odaklanamama, unutkanlık, kararsızlık, halsizlik baş ağrısı gibi fizyolojik şikayetler ile karakterize olmaktadır (Budak, 2009: 196). Bununla birlikte depresyonun temelinde daha önceden birey eskiden keyif aldığı aktivitelerden uzaklaşma,yaşama karşı ilgisini yitirme durumu vardır. Depresyondaki bireyde kederli ve üzgün bir duygu durum ile birlikte görülen bazı değişiklikler zamanla oluşmaktadır. Bu durumda birey her şeyi olumsuz olarak algılayarak karamsarlık düşünceleri ile geçmişi ve geleceği düşünmeye başlamaktadır. Bireyin başına gelenlerin gelecekte de kendisini bulacağına ya da içinde bulunduğu durumun değişmeyeceğine dair olan bu inancı depresyonun temel özelliğini oluşturmaktadır. Bu düşünceler bireyin zihnine otomatik olarak gelmekte ve bireyde zorlantıya sebep olmaktadır. Bireyin bu olumsuz duygu durumunu devam ettirmesi yineleyici ölüm düşünceleri ve yıkıcı davranışlar gösterebilme davranışına yol açabilmektedir.

Depresyon tanı ve tedavisi içerisinde üç boyut altında ele alınmaktadır: Emosyonel, düşünsel ve fiziksel boyut. Depresyonun *emosyonel boyutunda*, bireyler, devam eden karamsarlık,sıkıntı, keder, hoşnutsuzluk, ilgilerde azalma, azalan neşe ve ağlama davranışları sebepsiz yitimi şeklindeki duygular sergilemekte ve ya bu duygulardan dolayı yakınmalar yer almaktadır. Depresyonun *düşünsel boyutunda*, bireyin kendi dünyası ve geleceği hakkındaki düşüncelerinde kendisini "işe yaramaz", "yetersiz", ya da "başarısız" biri olarak görme eğilimleri yer almaktadır.Aranan özelliklere sahip olmadığına inandığı için, kendilik imajı ve kendine olan güveni de kötü bir biçimde etkilenmektedir. Geçmiş hataları ve kusurları üzerine takılıp, çeşitli

suçlar ya da bağışlanamaz günahlar işlediğini düşünmeye ve dünyayı olumsuz bir yer olarak algılamaya başlamaktadır. Depresyonun *fiziksel boyutunda* ise bireylerin, uyku sorunları yaşamaması, iştahında azalma, kilo kaybı ya da iştahta artma, kilo artışı, halsizlik, yorgunluk, dış görünüşe ve temel bakımına önem vermeme, enerji ve cinsel ilgi kaybı olmaktadır (Türkmen, 2010).

Depresyon patolojisi, bireylerin yaşam akışı içinde çeşitli olumsuz yaşam olayları ile karşı karşıya ve baş etme becerilerinde yetersiz kaldığı durumlarda ortaya çıkan bir sorun olmaktadır. Bireyin sahip olduğu bu sorunun uzun süreli ve yoğun olarak devam ettirmesi nedeniyle işlevselliklerinde azalmaların görülmesi patolojik tanı kriterlerinin merkezini oluşturmaktadır.

### **2.5.3. Somatoform Bozukluklar**

Somatizasyon Bozukluğu, geçmiş yıllarda Briquet sendromu ya da histeri adı altında ele alınmıştır. Buna göre bireyde, *“belirgin psikolojik stres faktörleriyle birlik te görülen, yineleyen çok sayıda fiziksel ya da bedensel yakınmaların söz konusu olduğu, ancak bu yakınmaları açıklayacak her hangi bir organik etkenin ya da tıbbi bir hastalığın saptanamadığı, 30 yaş öncesi başlayan, kronik gidişli bir bozukluk”* olarak tanımlanmıştır. Hastanın bedeninin değişik bölgelerinde, çeşitli organ sistemlerin de, herhangi bir tıbbi hastalığın varlığı ile açıklanamayan çok sayı da yakınmasının bulunması ile karakterize özellikler göstermektedir (Tunçer, 2005). Günümüzde ise bu bozukluklar, kaygı, stres, duygusal çatışma gibi ruhsal etkenlerden kaynaklanan fiziksel semptomlarla tanımlanan rahatsızlıklar olarak tanımlanmaktadır. Genel kişilik yapısı ile ilişkili olan bu tür rahatsızlıklarda mide-barsak (gastrointestinal), solunum, dolaşım ve boşaltım sistemleri gibi genellikle vücudun belli bir sistemi etkilenmektedir (Budak, 2009: 599). Bu bozukluklarda psikolojik bozukluklar fiziksel bir biçim almaktadır. Fizyolojik açıklaması olmayan, istem dışı, kontrol edilemeyen somatoform bozukluklardaki fiziksel belirtilerin büyük olasılıkla strese ve kaygıya bağlı psikolojik nedenler sonucunda ortaya çıktığı düşünülmektedir (Davison ve Neale, 2004: 161).

Ruhsal tanı sistemi DSM-4 kriterlerine göre, bu bozukluğun görülebilmesi için bedenin en az dört ayrı bölgesinde ağrı semptomu (baş, sırt, karın, göğüs, rektum ağrısı, eklemlerde, kol ve bacaklarda ağrı) bunun dışında en az iki mide-bağırsak sistemiyle ilgili semptom (bulantı, kusma, gaz, şişkinlik, hazımsızlık, diyare gibi), cinsel organlarla ya da üreme sistemi ile ilgili en az bir semptom (ereksiyon veya

boşalmayla ilgili cinsel işlev bozukluğu, mens düzensizlikleri, cinsel isteksizlik) en az bir psödonörolojik belirti (koordinasyon ve denge bozuklukları, soluk alma ve yutkunmada güçlük, amnezi gibi dissosiatif semptomlar) bulunmalıdır (Tunçer, 2005). DSM-5’te bu somatoform bozuklukları “Bedensel Belirti Bozuklukları” olarak değiştirilmiş ve ayrı bir başlık altında yeme bozuklukları (anoreksiya ve bulimia), uyku ve kronik ağrı bozuklukları ve cinsel işlev bozuklukları yer almıştır.

Bireyin stres durumlarında daha çok tetiklenen somatoform bozuklukları yaşam içerisinde işlevsellikte bozulma ve bireyin negatif duygu durumu yaşayarak kaygılanmasına neden olmaktadır.

#### **2.5.4. Hostilite**

Hostilite, bireyi “*diğer bireylere, çevreye, ya da nesnelere zarar verecek şekilde saldırgan davranışa yönelten davranış biçimi*” olarak tanımlanmaktadır. Hostilite, diğer bireylere karşı duyulan negatif inançlar sistemidir ve bireyi öfkeye daha yatkın yaparak psikolojik ve fizyolojik sağlığını bozmaktadır (Dirik ve Şahin, 2008). Birey holistilite halinde sinirlilik ve titreme hali, öfkelenme, kızma, güvensizlik, birini dövme, yaralama ve zarar verme isteği, bir şeyleri kırma dökme isteği gibi semptomlarını göstermektedir (Düzgün, 2003). Bunlara ek olarak hostile bireyler ciddisizlik sorunlarına ve özellikle kalp damar hastalıkları, yüksek tansiyon, yorgunluk ve anksiyetenin eşlik ettiği somatizasyon bozukluklara, ülser ve baş ağrısı gibi hastalıklara yatkın olmaktadır (Soykan, 2003).

#### **2.6. Konuya Yönelik Yapılan Araştırmalar**

Üretim ve hizmet sektörü içerisinde yer alan negatif uyarıcılar ve sonuçları bir çok araştırmaya konu olmuştur. Bu başlık etrafında araştırmamıza yönelik benzer araştırmalara yer vermeye çalışacağız.

Sektörleri ele alınan araştırmalara bakıldığında yoğun iş stresinin çalışanlarda anksiyeteye neden olduğuna dair bulgular bulunmaktadır. Bu bulgular etrafında üretim sektörü içerisinde bireylerin riskli durumlarda çalışması ve sağlıklarını kaybetme korkusu neticesinde kaygı bozukluğu yaşayabildiği görülmektedir.

Yücel ve ark. (2005) üretim sektöründen olan tekstil fabrikasında çalışanların ruhsal belirtileri inceledikleri çalışmalarında, çalışanların % 23.6 oranında obsesif kompulsif bozukluk ve paranoid düşünce bozukluğunun, % 20.2 oranında kişilerarası duyarlılık bozukluğunun ve % 17.9 oranında depresyonun gözlemlendiği bulunmuştur.

Cinsiyet değişkenine göre ele alındığında kadın çalışanların erkeklere oranla daha yüksek depresyon ve obsesif kompulsif bozukluk skorlarına sahip olduğu görülmüştür. Şahin (2017) de üretim sektörlerinden ağır sanayide çalışan mavi ve beyaz yakalı çalışanlarındaki iş stresi ile yeme tutumu, anksiyete ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediğı çalışmada iş stresi düzeyleri ile yeme tutumundaki bozulma anksiyete ve depresyon düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bunun dışında mavi yakalı çalışanların, beyaz yakalı çalışanlara oranla depresyon, beden kitle indeksleri ve yeme tutumu puanları anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Buna ek olarak vardiyalı çalışanların depresyon düzeylerinin, vardiyasız çalışanlara oranla anlamlı düzeyde yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Uğur (2014) üretim sektörü alt alanı olan tekstil sektöründe çalışan kadınların psikolojik yapılarını ele aldığı çalışmada, vardiyalı çalışanların yarısında depresif bozukluk saptanmıştır. Bunun dışında bu çalışanların geçmiş psikiyatrik tanısında %15,3'ü depresif bozukluk, % 0,9'u obsesif kompulsif bozukluk, % 0,9'u konversiyon bozukluğu, % 0,9'u panik atak tanısı olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmaya göre denilebilir ki bireylerin çalışma ortamı ve şartlarındaki negatif durumlar stres düzeyini artırmakta, uyku düzenini ve psikolojik yapılarını negatif yönde etkilemektedir.

Kurt (2010) bir kamu kurumu içerisinde yer alan mobbing ile psikolojik yapıların ilişkisine baktığı çalışmada hizmet sektörü içerisinde mobbinge maruz kalmanın fazla olduğu ve mobbing ile psikosomatik belirtiler arasında ileri düzeyde anlamlı bir ilişki bulunduğunu ortaya koymuştur. Hizmet sektörlerinden en geniş alt sektörü oluşturan turizm endüstrisinin önemli işletme türlerinden birini oluşturan seyahat acentaları, üretimin müşteri ile aynı ortamda gerçekleşmesi, çalışma saatlerinin düzensizliği ve yüz yüze ilişkilerinin yoğunluğundan kaynaklanan bir takım psikolojik zorluklara maruz kalmakta bu durum da çalışanların verimliliğinde, başarılarında ve işten soğumalarında önemli bir faktör olan depresyon ile seyreden tükenmişlik duygusunu ortaya çıkarmaktadır (Altay ve Akgül, 2010). Buna benzer bir biçimde araştırmacılar otel işletmeleri içerisinde yer alan çalışanların psikolojik yapılarındaki mevcut bozulmalar nedeniyle psikolojik güçlendirmelerini sağlama açısından destekleyici teknikler ortaya koymaya başlamıştır (Genç, 2017). Bu durum bize göstermektedir ki hizmet sektörü içerisinde yer alan çalışanların psikolojik

yapılanmasındaki bozulmalar somut bir biçimde iş verimliliğine ve literatüre de yansımaktadır.

Bu çalışmalardan farklı olarak üretim ve hizmet sektörünü bütünleştiren farklı bir çalışmada Dağdelen (2008) çalışanlara uyguladığı Kısa Semptom Envanteri (KSE) neticesinde psikolojik rahatsızlık ciddiyeti indeksi ortalamasının hem genel toplamda, hem de her iki sektörün ortalamalarında, psikiyatrik rahatsızlıklar açısından risk oluşturacak düzeyde ruhsal belirtiye sahip olduklarını bulmuştur. Bu rahatsızlıklara neden olan faktörleri ise işsizlik kaygısı, iş güvencesi olmaması, ücretlerin yoksulluk sınırının dahi altında olması olarak kategorize etmiştir.





## **BÖLÜM 3: YÖNTEM**

### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmada, üretim ve hizmet sektöründe çalışan çalışanların psikolojik yapıları ve sosyodemografik özelliklerinin karşılaştırılması amaçlanmıştır. Çalışanların psikolojik yapılarının tarama yöntemi ile belirlenmesi ile sektörler içerisindeki çalışanlarda yapılmış olan kısıtlı sayıdaki araştırmalara katkıda bulunmak hedeflenmiştir.

### **3.2. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evreni İstanbul ilinde bulunan üretim ve hizmet sektörü çalışanları oluştururken örneklemi ise evrende yer alan ve evren içinden rastgele seçilip, çalışmaya katılmaya gönüllü 260 kişiden oluşmaktadır.

### **3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın İstanbul ilinde sınırlı tutulması, bu ildeki üretim ve hizmet sektörü çalışanları üzerinde yapılması çalışanların çalışma şartlarının psikolojik yapıya etkisinin incelenmesi için veri toplama metodu ile anket kullanılması ve ölçülmesi, araştırma bulgularının akademik amaçlar için kullanılması amaçlanması araştırmanın sınırlılıklarındandır.

### **3.4. Araştırmanın Varsayımları**

Araştırmanın varsayımlarından biri katılımcıların kendilerine sorulan soruları ve ifadeleri doğru anlayarak samimi yanıtlar verdikleri, evrenden seçilen örneklemin evreni temsil ettiği, ölçme araçlarının istenen tutum ve davranış ölçmede yeterli olduğu araştırmanın başlıca varsayımlarıdır.

### **3.5. Kullanılan Ölçme Araçları**

Katılımcı bireylerden veri toplanması amacı ile anket formu hazırlanmıştır. Hazırlanan anket formu 3 kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla yazar tarafından oluşturulan demografik bilgi formu; ikinci kısımda, Kısa Semptom Envanteri ve son kısımda, Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği kullanılmıştır.

#### **3.5.1. Demografik Bilgi Formu**

Katılımcı çalışanların demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla çoktan seçmeli 20 soru hazırlanmış ve katılımcılara sorulmuştur.

### 3.5.2. Kısa Semptom Envanteri (KSE)

Derogatis tarafından 1992 yılında 53 madde ve kendini değerlendirme envanteri olarak geliştirilmiştir. Normal örneklerde olduğu gibi, farklı psikiyatrik ve medikal hastalarda da meydana gelebilecek bazı psikolojik semptomların tespit edilmesi amacıyla geliştirilmiş çok boyutlu bir semptom tarama ölçeğidir. Kısa semptom envanteri, SCL-90 olarak tanınmış 90 maddeden oluşan Semptom Belirleme Listesi'nin kısaltılmış, 5-10 dakika civarında doldurulabilen bir formu haline getirilmiştir. 9 alt ölçek ve 3 global indeksten oluşmuştur. Ölçeğe ait bu kısa formun daha güçlü psikometrik özelliklere sahip olduğu ve 26 dile çevrilip oldukça yaygın bir şekilde kullanıldığı söylenmektedir (Derogatis ve Lazarus 1994). Derogatis tarafından geliştirilmiş olan ölçeğin, Şahin ve Durak (1994) tarafından uyarlaması, geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış ve 53 maddeden oluşan ölçek, ergen ve yetişkinlerde görülmekte olan psikolojik belirtileri taramak amacıyla oluşturulmuştur (Şahin ve Durak 1994). Kısa Semptom Envanteri psikolojik belirtileri geçerli ve güvenilir bir şekilde ölçeklenen bireyin kendini değerlendirme şeklindeki ölçeklerin çeşitli özelliklerini barındırmaktadır. Türkçe çevrili için Cronbach Alpha iç tutarlık katsayıları .95 ve .96' olarak belirtilmiştir.

Şahin ve Durak (1994) tarafından uyarlaması yapılan Türkçe şeklinde Kısa semptom envanterinin "Kaygı, Depresyon, Olumsuz Benlik, Somatizasyon ve Hostilite" olarak beş farklı faktörü içinde barındırdığı belirtilmiştir.

Alt ölçeklerdeki, ölçülmekte olan maddeler aşağıda verilmiştir:

Kaygı alt ölçeği 12, 13, 28, 31, 32, 36, 38, 42, 43, 45, 46, 47 ve 49. maddelerden oluşmaktadır.

Depresyon alt ölçeği 9, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 25, 27, 35, 37 ve 39. maddelerden oluşmaktadır.

Olumsuz Benlik alt ölçeği 15, 21, 22, 24, 26, 34, 44, 48, 50, 51, 52 ve 53. maddelerden oluşmaktadır.

Somatizasyon alt ölçeği 2, 5, 7, 8, 11, 23, 29, 30 ve 33. maddelerden oluşmaktadır.

Hostilite alt ölçeği 1, 3, 4, 6, 10, 40 ve 41. maddelerden oluşmaktadır.

“Kaygı kavramı korku, endişe, gerginlik, sinirlilik, titreme, paniğe kapılma, bulantı, diyare, idrar sıklığı, nefes alamama hissi, terleme, sık sık nefes alma gibi semptom ve davranışları içerir.” (Tacı, 2017)

“Depresyon kavramı keder, kötümserlik, mutsuzluk, yalnızlık, benliğe ilişkin olumsuz duygular, intihar eğilimi, ilgi kaybı ve kararsızlık gibi belirti ve davranışları içerir.” (Tacı, 2017).

“Olumsuz Benlik kavramı, bireyin kendini diğerleriyle karşılaştığında kişisel yetersizlik ve küçüklük hislerine yenik düşere kendini küçük, başarısız, değersiz görme ve suçluluk duyguları gibi durumları barındırır.” (Tacı, 2017).

“Somatizasyon kavramı, herhangi bir fiziksel rahatsızlık yüzünden olmadığı fark edilen, yıllarca devam ederek, tekrarlayıcı bir şekilde bir çok somatik şikayetleri barındırarak ve bayılma, göğüs ağrıları, karın ağrısı, bulantı, nefes darlığı, bedende uyuşma tarzındaki belirtileri kapsar.” (Tacı, 2017).

“Hostilite kavramı sinirlilik ve titreme hali, öfkelenme, kızma, güvensizlik, birini dövme, yaralama ve zarar verme, kırıp dökme isteği gibi semptomları içinde barındırır.” (Tacı,2017).

### **3.5.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği(SBTÖ)**

Folkman ve Lazarus (1980) tarafından geliştirilen Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, farklı stresli durumlarda geçerliliği olan kısa bir ölçektir. Ölçek, iki temel stresle baş etme tarzını ölçmektedir. Bunlar “Probleme yönelik / aktif” ve “Duygulara yönelik/pasif” tarzlardır. “İyimser yaklaşım”, “Sosyal desteğe başvurma” ve “Kendine güvenli yaklaşım” alt ölçekleri aktif tarzları; “Boyun eğici yaklaşım” ve “Çaresiz yaklaşım” alt ölçekleri ise pasif tarzları göstermektedir (Metin, 2017).

Ölçeğin maddelerinin boyutlara göre dağılımları; “Kendine Güvenli Yaklaşım (8, 10, 14, 16, 20, 23, 26), Boyun Eğici Yaklaşım (5, 13, 15, 17, 21, 24), Çaresiz Yaklaşım (3, 7, 11, 19, 22, 25, 27, 28), Sosyal Destek Arama Yaklaşımı (1, 9, 29, 30) ve İyimser Yaklaşım (2, 4, 6, 12, 18) şeklindedir”. “Ölçeğin maddeleri ‘tamamen uygun (3)’, ‘uygun (2)’, ‘uygun değil (1)’, ‘hiç uygun değil (0)’ olarak oluşturulmuş, 30 maddeden oluşmaktadır”. Ölçekte puanların artışları bireyleri o başa çıkma tarzını daha çok kullandığını göstermektedir (Şahin ve Durak 1995).

### 3.6. Veri Analizi

Çalışanlardan anket ile toplanan nicel veriler SPSS 23 paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Katılımcı çalışanlar ile ilgili frekans, yüzde ve ortalamalar verilmiştir. Cronbach Alfa katsayısı ile ölçeklerin güvenilirliği incelenmiştir. Değişkenlerin normal dağılım gösterip göstermediğinin incelenmesi için Kolmogorov-Smirnow Normallik Testi yapılmıştır. Analiz, 260 bireyden oluşan örneklemden yönetici olan bireyler çıkartılmış ve 222 kişiyle yapılmıştır. Kısa Semptom ve Stresle Başa Çıkma Tarzları ölçeklerinin alt düzeylerinin sektöre göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçekleri alt düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Analizler %95 güven aralığında yapılmıştır.

## BÖLÜM 4: BULGULAR

### 4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

**Tablo 1**  
**Demografik Özelliklerin Tanımlayıcı İstatistikleri**

		n	%
Cinsiyet	Erkek	162	62,55
	Kadın	97	37,45
Medeni durum	Evli	151	60,89
	Bekar	97	39,11
Öğrenim durumu	Okuryazar	5	1,96
	İlkokul mezunu	33	12,94
	Ortaokul mezunu	56	21,96
	Lise mezunu	92	36,08
	Yüksekokul mezunu	44	17,25
Oturduğunuz ev size mi ait	Fakülte mezunu	25	9,80
	Kira	121	46,72
	Lojman	8	3,09
	Kendi evim	121	46,72
Aile yapısı	Diğer	9	3,47
	Çekirdek aile	200	80,32
	Geniş aile	49	19,68
Meslekte çalışma süresi	1 yıldan az	37	14,51
	1-5 yıl	108	42,35
	6-10 yıl	64	25,10
	11-14 yıl	18	7,06
	15 yıl ve üzeri	28	10,98

Katılımcı bireylerin demografik özelliklerini incelediğimizde %62,55'inin erkek, %60,89'unun evli, %36,08'inin lise mezunu ve %80,32'sinin çekirdek aileye sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %46,72'sinin kirada ve %46,72'sinin kendi evinde oturduğu tespit edilmiştir. Meslekte çalışma sürelerine bakıldığında ise katılımcıların %42,35'inin 1-5 yıl arası kıdeme sahip olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 2**  
**Katılımcıların Gelir Düzeyi, Yaş ve Ev Halkı Sayısı İçin Tanımlayıcı İstatistikleri**

	N	$\bar{X}$	s.s
Eve giren ortalama gelir tutarı	260	2888,83	1636,92
Yaş	260	30,45	7,93
Evde kaç kişi yaşıyorsunuz	260	4,15	1,66

Katılımcıların eve giren ortalama gelir tutarlarının ortalaması ( $\bar{X}$ =2888,83; s.s=1636,92), yaşlarının ortalaması ( $\bar{X}$ =30,45; s.s=7,93) ve evde kaç kişiyle yaşadıklarının ortalaması ( $\bar{X}$ =4,15; s.s=1,66) yukarıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 3**  
**Katılımcıların Çalıştığı İşe İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

		n	%
Çalışma sistemi	Sürekli gündüz vardiyası	194	78,23
	Sürekli gece vardiyası	8	3,23
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	43	17,34
	Diğer	3	1,21
Çalışma şekli	Yönetim-idari	38	14,62
	Fiili çalışan	222	85,38
Sektör	Üretim	137	52,69
	Hizmet	123	47,31
Mesleğiniz sizi maddi açıdan nasıl tatmin ediyor	Çok iyi	48	18,97
	Orta	119	47,04
	Az	53	20,95
	Tatmin etmiyor	33	13,04
İşe ulaşımı nasıl sağlıyorsunuz	Toplu taşımayla	94	37,90
	Kendi imkanıyla	81	32,66
	İşyeri personel servisiyle	73	29,44
İkramiye veya benzer ödül aldınız mı?	Evet	67	27,24
	Hayır	179	72,76

Katılımcı bireylerin %78,23'ünün çalışma sisteminin sürekli gece vardiyası, %85,38'inin çalışma şeklinin fiili çalışan ve %52,59'unun çalıştığı sektörün üretim olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %47,04'ünün mesleklerinin maddi açıdan orta düzeyde tatmin ettiği, %37,90'ının işe toplu taşıma ile gittiği ve %72,76'sının ikramiye veya benzer ödül almadığı tespit edilmiştir.

**Tablo 4**  
**Katılımcıların Çalıştığı İşe İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

	n	%
<b>Sigara içiyor musunuz?</b>		
Hayır, hiç içmedim	149	57,98
Hayır, ama daha önceden içiyordum bıraktım	44	17,12
Evet, halen içiyorum	64	24,90
<b>Son 30 gün içinde, sigara içtiğiniz günlerde, günde kaç sigara içtiniz?</b>		
Hiç içmedim	150	68,18
Günde 1 sigara	13	5,91
Günde 2-5 sigara	21	9,55
Günde 6-10 sigara	19	8,64
Günde 11-15 sigara	6	2,73
Günde 16-19 sigara	11	5,00
<b>Alkollü içecek içiyor musunuz?</b>		
Hayır, hiç içmedim	180	76,27
Hayır, nadiren içerim özel günlerde	34	14,41
Sürekli içerim	7	2,97
Eskiden içerdim şimdi bıraktım	15	6,36
<b>Son 30 günde, kaç gün en az bir bardak alkol aldınız?</b>		
0 gün	186	85,32
1-2 gün	16	7,34
3-5 gün	5	2,29
6-9 gün	5	2,29
10-19 gün	1	,46
20-29 gün	1	,46
30 gün	2	,92
Her gün içtim	2	,92
<b>Son 30 günde kaç gün, birkaç saat içinde 5 ya da daha fazla bardak alkollü aralıksız aldınız?</b>		
0 gün	194	89,81
1-2 gün	13	6,02
3-5 gün	2	,93
6-9 gün	3	1,39
10-19 gün	0	,00
20-29 gün	2	,93
30 gün	0	,00
Her gün içtim	2	,93
<b>Genel olarak sağlığınızı nasıl değerlendiriyorsunuz?</b>		
Çok iyi	71	30,60
İyi	88	37,93
Orta	67	28,88
Kötü	6	2,59

Katılımcı çalışanların %57,98'inin hiç sigara içmediği, %24,90'nının halen içtiği tespit edilmiştir. Sigara içen çalışanların %9,55'inin son 30 günde, günde 2-5 sigara içtiği tespit edilmiştir.

Katılımcı çalışanların %76,27'sinin hiç alkollü içecek içmediği tespit edilmiştir. %14,41'inin ise özel günlerde içtiği tespit edilmiştir. Alkollü içecek içen çalışanların %7,34'ünün son 30 günde en az 1-2 gün alkol aldığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların genel olarak sağlıklarını değerlendirmelerine baktığımızda %37,93'ünün iyi, %30,60'ının çok iyi, %28,88'inin orta ve %2,59'unun kötü dediği tespit edilmiştir.

## 4.2. Anket Maddelerine İlişkin Bulgular

### 4.2.1. Anket Maddelerine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Cronbach alfa katsayısına göre ölçeğin güvenilirlik sınırları aşağıdadır. (Özdamar, 1999).

$0.00 < \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0.40 < \alpha < 0.60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0.60 < \alpha < 0.80$  ise oldukça güvenilirdir.

$0.80 < \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

**Tablo 5**  
**Güvenilirlik Analizi**

	Cronbach's Alpha	N
<b>Kısa Semptom Ölçeği</b>		
Kaygı	0,835	13
Depresyon	0,827	12
Olumsuz benlik	0,813	12
Somatizasyon	0,788	9
Hostilite	0,669	7
<b>Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği</b>		
Kendine güvenli yaklaşım	0,724	7
Boyun eğici yaklaşım	0,653	6
Çaresiz yaklaşım	0,655	8
Sosyal destek arama yaklaşımı	0,602	4
İyimser yaklaşım	0,656	5

Ölçek düzeylerine ilişkin Cronbach Alpha Güvenilirlik Analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda Kısa Semptom Ölçeğinde “Somatizasyon” (0,788) ve “Hostilite” (0,699) düzeylerinin oldukça güvenilir, “Kaygı” (0,835), “Depresyon” (0,827) ve “Olumsuz benlik” (0,813) düzeylerinin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinde “Kendine güvenli yaklaşım” (0,724), “Boyun eğici yaklaşım” (0,653), “Çaresiz yaklaşım” (0,655), “Sosyal destek arama yaklaşımı” (0,602) ve “İyimser yaklaşım” (0,656) düzeylerinin oldukça güvenilir olduğu tespit edilmiştir.



#### 4.2.2. Değişkenlere İlişkin Normallik Sınaması

**Tablo 6**  
**Değişkenlerinin Normal Dağılım Gösterip Göstermediğinin Tespiti İçin Yapılan Kolmogorov-Smirnov Testi**

	Kolmogorov-Smirnov		
	İstatistik	s.d	P
<b>Kısa Semptom Ölçeği</b>			
Kaygı	0,096	253	0,000
Depresyon	0,078	253	0,001
Olumsuz benlik	0,089	253	0,000
Somatizasyon	0,088	253	0,000
Hostilite	0,079	253	0,001
<b>Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği</b>			
Kendine güvenli yaklaşım	0,082	253	0,000
Boyun eğici yaklaşım	0,099	253	0,000
Çaresiz yaklaşım	0,086	253	0,000
Sosyal destek arama yaklaşımı	0,110	253	0,000
İyimser yaklaşım	0,109	253	0,000

Düzyey değişkenlerinin normal dağılıp dağılmadığının incelenmesi için Kolmogorov-Smirnov Testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda Kısa Semptom ve Stresle başa çıkma tarzları ölçekleri alt düzeylerinin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. ( $p < 0,5$ )

#### 4.3. Kısa Semptom ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeklerinin Alt Düzeylerinin Sektöre Göre Farklılaşp Farklılaşmadığının İncelenmesi

*Araştırma Sorusu 1: Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri sektöre göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

**Tablo 7**  
**Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Sektöre Göre Farklılığın İncelenmesi**

		n	$\bar{X}$	s.s	U	Z	P
Kaygı	Üretim	114	17,27	6,60	5199,500	-1,901	0,057
	Hizmet	108	14,49	8,33			
Depresyon	Üretim	114	19,42	7,45	5546,500	-1,170	0,242
	Hizmet	108	17,26	9,12			
Olumsuz benlik	Üretim	114	18,42	6,92	5506,000	-1,255	0,209
	Hizmet	108	16,25	9,23			
Somatizasyon	Üretim	114	13,46	5,63	5374,000	-1,637	0,102
	Hizmet	108	11,67	6,84			
Hostilite	Üretim	114	11,15	4,40	6155,500	-0,001	0,999
	Hizmet	108	10,71	4,87			

Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin sektöre göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. “Kaygı” ( $p=0,057$ ), “Depresyon” ( $p=0,242$ ), “Olumsuz benlik” ( $p=0,209$ ), “Somatizasyon” ( $p=0,102$ ) ve “Hostilite” ( $p=0,999$ ) düzeyleri arasında çalışılan sektöre göre anlamlı bir farklılık yoktur. Başka bir ifadeyle üretim ve hizmete sektöründe çalışanların semptom alt düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

**Araştırma Sorusu 2: Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt düzeyleri sektöre göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?**

**Tablo 8**  
**Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Sektöre Göre Farklılığın İncelenmesi**

			n	$\bar{X}$	S.S	U	Z	P
Kendine güvenli yaklaşım	Üretim	Üretim	114	1,65	,45	4918,500	-2,080	0,037
		Hizmet	108	1,82	,58			
Boyun eğici yaklaşım	Üretim	Üretim	114	1,44	,48	3475,500	-5,223	0,000
		Hizmet	108	1,05	,52			
Çaresiz yaklaşım	Üretim	Üretim	114	1,41	,43	4681,000	-2,598	0,009
		Hizmet	108	1,22	,48			
Sosyal destek arama yaklaşımı	Üretim	Üretim	114	1,64	,53	5473,000	-0,992	0,321
		Hizmet	108	1,59	,46			
İyimser yaklaşım	Üretim	Üretim	114	1,58	,44	5671,000	-0,447	0,655
		Hizmet	108	1,65	,54			

Stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt düzeylerinin sektöre göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. “Sosyal destek arama yaklaşımı” (p=0,321) ve “İyimser yaklaşım” (p=0,655) düzeyleri arasında çalışılan sektöre göre anlamlı bir farklılık yoktur. Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların sosyal destek arama yaklaşımı ve iyimser yaklaşım alt düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

“Kendine güvenli yaklaşım” (p=0,037) düzeyleri arasında sektöre göre anlamlı bir farklılık vardır. Hizmet sektöründen çalışanların ( $\bar{X}=1,82$ ) kendine güvenli yaklaşım düzeyinin üretim sektöründe çalışanlardan ( $\bar{X}=1,65$ ) daha yüksektir.

“Boyun eğici yaklaşım” (p=0,000) düzeyleri arasında sektöre göre anlamlı bir farklılık vardır. Üretim sektöründen çalışanların ( $\bar{X}=1,44$ ) boyun eğici yaklaşım düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlardan ( $\bar{X}=1,05$ ) daha yüksektir.

“Çaresiz yaklaşım” (p=0,009) düzeyleri arasında sektöre göre anlamlı bir farklılık vardır. Üretim sektöründen çalışanların ( $\bar{X}=1,41$ ) çaresiz yaklaşım düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlardan ( $\bar{X}=1,22$ ) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.4. Üretim ve Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşım Farklılaşmadığının İncelenmesi

*Araştırma Sorusu 3: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri cinsiyete farklılık göstermekte midir?*

**Tablo 9**

#### Üretim Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılığın İncelenmesi

		<i>N</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>U</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
Kaygı	Erkek	69	16,07	6,12	1069,500	-2,480	0,013
	Kadın	44	19,09	7,01			
Depresyon	Erkek	69	18,41	6,60	1186,000	-1,783	0,075
	Kadın	44	20,91	8,52			
Olumsuz benlik	Erkek	69	17,48	6,72	1153,500	-1,977	0,048
	Kadın	44	19,84	7,13			
Somatizasyon	Erkek	69	12,75	4,92	1257,500	-1,536	0,124
	Kadın	44	14,43	6,53			
Hostilite	Erkek	69	10,91	4,28	1382,000	-0,803	0,422
	Kadın	44	11,48	4,66			

Üretim sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin cinsiyete göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda “Depresyon” ( $p=0,075$ ), “Somatizasyon” ( $p=0,124$ ) ve “Hostilite” ( $p=0,422$ ), düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Üretim sektöründe çalışanların cinsiyete göre depresyon, somatizasyon ve hostilite düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

“Kaygı” ( $p=0,013$ ) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Üretim sektöründen çalışan kadınların ( $\bar{X}=19,09$ ) kaygı düzeyinin üretim sektöründe çalışan erkeklerden ( $\bar{X}=16,07$ ) daha yüksektir.

“Olumsuz benlik” ( $p=0,048$ ) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Üretim sektöründen çalışan kadınların ( $\bar{X}=19,84$ ) olumsuz benlik düzeyinin üretim sektöründe çalışan erkeklerden ( $\bar{X}=17,48$ ) daha yüksektir.

**Tablo 10**  
**Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>U</i>	<i>z</i>	<i>P</i>
Kaygı	Erkek	64	16,19	7,98	1014,500	-2,466	0,014
	Kadın	44	12,02	8,31			
Depresyon	Erkek	64	18,17	8,17	1152,000	-1,603	0,109
	Kadın	44	15,93	10,30			
Olumsuz benlik	Erkek	64	18,66	8,25	907,000	-3,136	0,002
	Kadın	44	12,75	9,56			
Somatizasyon	Erkek	64	12,84	6,75	1025,000	-2,399	0,016
	Kadın	44	9,95	6,68			
Hostilite	Erkek	64	11,44	4,39	1043,000	-2,290	0,022
	Kadın	44	9,66	5,37			

Hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin cinsiyete göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Hizmet sektöründe çalışan katılımcılarda “Depresyon” ( $p=0,075$ ) düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyete göre depresyon düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

“Kaygı” ( $p=0,014$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Hizmet sektöründen çalışan erkeklerin ( $\bar{X}=16,19$ ) kaygı düzeyinin hizmet sektöründe çalışan kadınlardan ( $\bar{X}=12,02$ ) daha yüksektir.

“Olumsuz benlik” ( $p=0,002$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Hizmet sektöründen çalışan erkeklerin ( $\bar{X}=18,66$ ) olumsuz benlik düzeyinin hizmet sektöründe çalışan kadınlardan ( $\bar{X}=12,75$ ) daha yüksektir.

“Somatizasyon” ( $p=0,016$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Hizmet sektöründen çalışan erkeklerin ( $\bar{X}=12,84$ ) somatizasyon düzeyinin hizmet sektöründe çalışan kadınlardan ( $\bar{X}=9,95$ ) daha yüksektir.

“Hostilite” ( $p=0,022$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Hizmet sektöründen çalışan erkeklerin ( $\bar{X}=11,44$ ) hostilite düzeyinin hizmet sektöründe çalışan kadınlardan ( $\bar{X}=9,66$ ) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Araştırma Sorusu 4: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri medeni duruma göre farklılık göstermekte midir?**

**Tablo 11**  
**Üretim Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>U</i>	$\zeta$	<i>P</i>
Kaygı	Evli	63	16,73	7,26	1320,000	-0,283	0,778
	Bekar	44	17,11	5,43			
Depresyon	Evli	63	18,82	8,14	1305,500	-0,376	0,707
	Bekar	44	19,25	6,37			
Olumsuz benlik	Evli	63	17,31	6,95	1201,500	-1,044	0,297
	Bekar	44	18,75	6,35			
Somatizasyon	Evli	63	12,90	6,05	1286,500	-0,631	0,528
	Bekar	44	13,41	4,83			
Hostilite	Evli	63	10,83	4,38	1381,500	-0,029	0,977
	Bekar	44	10,93	4,23			

Üretim sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin medeni duruma göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda “Kaygı” (p=0,778), “Depresyon” (p=0,707), “Olumsuz benlik” (p=0,297), “Somatizasyon” (p=0,528) ve “Hostilite” (p=0,977) düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Üretim sektöründe çalışan evli ve bekar katılımcıların kaygı, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

**Tablo 12**  
**Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>U</i>	$\zeta$	<i>P</i>
Kaygı	Evli	62	15,37	8,62	1085,500	-1,790	0,073
	Bekar	44	13,07	7,95			
Depresyon	Evli	62	17,53	8,70	1219,000	-0,931	0,352
	Bekar	44	16,55	9,82			
Olumsuz benlik	Evli	62	16,45	9,31	1310,500	-0,343	0,731
	Bekar	44	15,57	9,20			
Somatizasyon	Evli	62	12,26	6,83	1150,000	-1,375	0,169
	Bekar	44	10,57	6,86			
Hostilite	Evli	62	10,77	4,79	1224,500	-0,897	0,369
	Bekar	44	10,52	5,12			

Hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin medeni duruma göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Hizmet sektöründe çalışan katılımcılarda “Kaygı” (p=0,073), “Depresyon” (p=0,352), “Olumsuz benlik” (p=0,731), “Somatizasyon” (p=0,169) ve “Hostilite”(p=0,369) düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Hizmet sektöründe çalışan evli ve bekar katılımcıların kaygı, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

**Araştırma Sorusu 5: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılık göstermekte midir**

**Tablo 13**  
**Üretim Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	$x^2$	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Kaygı	İlkokul	30	20,97	6,73	16,232	4	0,003
	Ortaokul	38	16,00	5,61			
	Lise	33	16,27	6,25			
	Yüksekokul	7	19,14	7,60			
	Fakülte	3	9,00	2,00			
Depresyon	İlkokul	30	24,59	7,12	21,071	4	0,000
	Ortaokul	38	17,71	6,25			
	Lise	33	18,24	7,16			
	Yüksekokul	7	19,43	7,37			
	Fakülte	3	10,00	6,24			
Olumsuz benlik	İlkokul	30	21,97	6,60	13,612	4	0,009
	Ortaokul	38	17,58	6,28			
	Lise	33	17,91	6,82			
	Yüksekokul	7	17,57	7,41			
	Fakülte	3	10,67	2,31			
Somatizasyon	İlkokul	30	15,93	5,79	14,011	4	0,007
	Ortaokul	38	12,45	4,58			
	Lise	33	13,64	5,89			
	Yüksekokul	7	13,00	6,19			
	Fakülte	3	6,00	1,00			
Hostilite	İlkokul	30	12,90	4,01	9,902	4	0,042
	Ortaokul	38	10,21	3,76			
	Lise	33	11,67	4,73			
	Yüksekokul	7	10,57	5,06			
	Fakülte	3	6,67	4,62			

Üretim sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin öğrenim durumuna göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. “Kaygı” ( $p=0,003$ ) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe çalışan ilkokul mezunlarının ( $\bar{X}=20,97$ ) kaygı düzeyi ortaokul mezunu ( $\bar{X}=16,00$ ;  $p=0,029$ ) ve fakülte mezunu ( $\bar{X}=9,00$ ;  $p=0,021$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksektir.

“Depresyon” ( $p=0,000$ ) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe çalışan ilkokul mezunlarının ( $\bar{X}=24,59$ ) depresyon düzeyi ortaokul mezunu ( $\bar{X}=17,71$ ;  $p=0,001$ ) ve fakülte mezunu ( $\bar{X}=10,00$ ;  $p=0,021$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksektir.

“Olumsuz benlik” (p=0,009) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe çalışan ilkökul mezunlarının ( $\bar{X}=21,97$ ) olumsuz benlik düzeyi fakülte mezunu ( $\bar{X}=10,67$ ; p=0,029) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksektir.

“Somatizasyon” (p=0,007) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe çalışan ilkökul mezunlarının ( $\bar{X}=15,93$ ) somatizasyon düzeyi fakülte mezunu ( $\bar{X}=6,00$ ; p=0,021) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksektir.

“Hostilite” (p=0,042) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda gruplar arasında kümülatif etkiden dolayı istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık yoktur.

**Tablo 14**  
**Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	$x^2$	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Kaygı	İlkökul	1	23,00	.	26,921	4	0,000
	Ortaokul	8	19,12	4,49			
	Lise	50	17,88	7,54			
	Yüksekökul	30	11,67	7,54			
	Fakülte	18	7,78	7,27			
Depresyon	İlkökul	1	18,00	.	13,076	4	0,011
	Ortaokul	8	19,75	5,95			
	Lise	50	20,28	7,71			
	Yüksekökul	30	15,90	9,59			
	Fakülte	18	10,50	9,69			
Olumsuz benlik	İlkökul	1	19,00	.	18,134	4	0,001
	Ortaokul	8	22,25	4,98			
	Lise	50	19,46	7,80			
	Yüksekökul	30	13,60	9,76			
	Fakülte	18	9,50	8,59			
Somatizasyon	İlkökul	1	14,00	.	18,601	4	0,001
	Ortaokul	8	15,75	4,59			
	Lise	50	13,86	5,90			
	Yüksekökul	30	10,00	7,58			
	Fakülte	18	6,78	5,70			
Hostilite	İlkökul	1	11,00	.	19,325	4	0,001
	Ortaokul	8	12,63	3,02			
	Lise	50	12,28	3,63			
	Yüksekökul	30	9,97	5,60			
	Fakülte	18	6,61	5,10			

Hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin öğrenim durumuna göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. “Kaygı” ( $p=0,000$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe çalışan fakülte mezunlarının ( $\bar{X}=7,78$ ) kaygı düzeyi ortaokul mezunu ( $\bar{X}=19,12$ ;  $p=0,035$ ) ve lise mezunu ( $\bar{X}=17,88$ ;  $p=0,000$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Hizmet sektöründe çalışan yüksekokul mezunlarının ( $\bar{X}=11,67$ ) kaygı düzeyi fakülte mezunu ( $\bar{X}=7,78$ ;  $p=0,013$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“Depresyon” ( $p=0,011$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe çalışan lise mezunlarının ( $\bar{X}=20,28$ ) depresyon düzeyi fakülte mezunu ( $\bar{X}=10,50$ ;  $p=0,006$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“Olumsuz benlik”( $p=0,001$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe çalışan fakülte mezunlarının ( $\bar{X}=9,50$ ) olumsuz benlik düzeyi ortaokul mezunu ( $\bar{X}=22,25$ ;  $p=0,028$ ) ve lise mezunu ( $\bar{X}=19,46$ ;  $p=0,003$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

“Somatizasyon”( $p=0,001$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe çalışan fakülte mezunlarının ( $\bar{X}=6,78$ ) somatizasyon düzeyi ortaokul mezunu ( $\bar{X}=15,75$ ;  $p=0,015$ ) ve lise mezunu ( $\bar{X}=13,86$ ;  $p=0,002$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

“Hostilite”( $p=0,001$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet



sektöründe çalışan lise mezunlarının ( $\bar{X}=12,28$ ) hostilete düzeyi fakülte mezunu ( $\bar{X}=6,61$ ;  $p=0,000$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Araştırma Sorusu 6: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri eve giren ortalama gelir tutarına göre farklılık göstermekte midir?**

**Tablo 15**  
**Üretim Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Eve Giren Ortalama Gelir Tutarına Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	$\chi^2$	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Kaygı	1800 TL ve altı	35	17,11	6,85	3,682	3	0,298
	1801-2500 TL	37	17,69	7,17			
	2501-3500 TL	8	21,38	4,24			
	3500 TL üstü	4	14,25	7,27			
Depresyon	1800 TL ve altı	35	19,14	8,43	10,297	3	0,016
	1801-2500 TL	37	20,31	7,51			
	2501-3500 TL	8	26,13	5,51			
	3500 TL üstü	4	14,00	3,92			
Olumsuz benlik	1800 TL ve altı	35	18,69	5,71	12,907	3	0,005
	1801-2500 TL	37	19,03	7,37			
	2501-3500 TL	8	24,13	6,36			
	3500 TL üstü	4	9,00	3,16			
Somatizasyon	1800 TL ve altı	35	13,97	5,75	6,539	3	0,088
	1801-2500 TL	37	13,86	6,10			
	2501-3500 TL	8	18,00	3,21			
	3500 TL üstü	4	9,00	8,04			
Hostilite	1800 TL ve altı	35	10,97	4,09	2,792	3	0,425
	1801-2500 TL	37	11,70	4,88			
	2501-3500 TL	8	13,38	4,14			
	3500 TL üstü	4	13,50	4,65			

Üretim sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda “Kaygı” ( $p=0,298$ ), “Somatizasyon” ( $p=0,088$ ) ve “Hostilite” ( $p=0,425$ ) düzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır.

“Depresyon”( $p=0,016$ ) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe aylık hane geliri 2501-3500 TL olan çalışanların ( $\bar{X}=26,13$ ) depresyon düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı ( $\bar{X}=19,14$ ;  $p=0,048$ ) ile 3500 TL ve üstü ( $\bar{X}=14,00$ ;  $p=0,029$ ) olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptanmıştır.

“Olumsuz benlik” (p=0,005) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların ( $\bar{X}$  =9,00) olumsuz benlik düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı ( $\bar{X}$  =18,69; p=0,040), 1801-2500 TL ( $\bar{X}$  =19,03; p=0,031) ile 2501-3500 TL ( $\bar{X}$  =24,13; p=0,002) olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 16**  
**Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Gelire Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Kaygı	1800 TL ve altı	4	21,25	2,22	37,816	3	0,000
	1801-2500 TL	16	16,56	7,55			
	2501-3500 TL	40	20,03	5,35			
	3500 TL üstü	29	7,10	6,24			
Depresyon	1800 TL ve altı	4	18,75	2,22	30,857	3	0,000
	1801-2500 TL	16	18,56	6,21			
	2501-3500 TL	40	22,50	4,93			
	3500 TL üstü	29	11,24	8,63			
Olumsuz benlik	1800 TL ve altı	4	20,75	4,19	35,558	3	0,000
	1801-2500 TL	16	18,56	7,38			
	2501-3500 TL	40	22,53	5,87			
	3500 TL üstü	29	8,79	7,40			
Somatizasyon	1800 TL ve altı	4	17,00	2,58	23,683	3	0,000
	1801-2500 TL	16	13,44	6,60			
	2501-3500 TL	40	15,15	4,68			
	3500 TL üstü	29	7,07	6,23			
Hostilite	1800 TL ve altı	4	10,50	2,65	15,940	3	0,001
	1801-2500 TL	16	11,44	3,74			
	2501-3500 TL	40	12,88	2,95			
	3500 TL üstü	29	8,34	5,39			

Hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. “Kaygı” (p=0,000) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların ( $\bar{X}$  =7,10) kaygı düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı ( $\bar{X}$  =21,25; p=0,019), 1801-2500 TL ( $\bar{X}$  =16,56; p=0,004) ile 2501-3500 TL ( $\bar{X}$  =20,03; p=0,000) olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşüktür.

“Depresyon” (p=0,000) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların ( $\bar{X}$  =11,24) depresyon düzeyi aylık hane geliri 2501-3500 TL ( $\bar{X}$  =22,50; p=0,000) olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

“Olumsuz benlik”(p=0,000) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların ( $\bar{X}$  =8,79) olumsuz benlik düzeyi aylık hane geliri 1801-2500 TL ( $\bar{X}$  =18,56; p=0,012) ve 2501-3500 TL ( $\bar{X}$  =22,53; p=0,000) olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşüktür.

“Somatizasyon” (p=0,000) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların ( $\bar{X}$  =7,07) somatizasyon düzeyi aylık hane geliri 1801-2500 TL ( $\bar{X}$  =13,44; p=0,038) ve 2501-3500 TL ( $\bar{X}$  =15,15; p=0,000) olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşüktür.

“Hostilite” (p=0,001) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların ( $\bar{X}$  =8,34) hostilitedüzeyi aylık hane geliri 2501-3500 TL ( $\bar{X}$  =12,88; p=0,001) olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

**Araştırma Sorusu 7: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri çalışma sistemine göre farklılık göstermekte midir?**

**Tablo 17**  
**Üretim Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Çalışma Sistemine Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	$x^2$	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Kaygı	Devamlı gündüz vardiyası	70	17,42	6,63	2,637	3	0,451
	Devamlı gece vardiyası	5	22,00	4,90			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	16,76	6,52			
	Diğer	3	17,67	9,29			
Depresyon	Devamlı gündüz vardiyası	70	19,62	7,25	1,701	3	0,637
	Devamlı gece vardiyası	5	21,60	5,37			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	18,36	6,78			
	Diğer	3	23,67	15,14			
Olumsuz benlik	Devamlı gündüz vardiyası	70	18,70	7,31	1,826	3	0,609
	Devamlı gece vardiyası	5	23,00	9,33			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	17,60	5,78			
	Diğer	3	17,33	6,03			
Somatizasyon	Devamlı gündüz vardiyası	70	13,51	5,91	1,547	3	0,671
	Devamlı gece vardiyası	5	16,20	4,32			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	12,84	4,23			
	Diğer	3	13,33	9,61			
Hostilite	Devamlı gündüz vardiyası	70	11,60	4,70	5,226	3	0,156
	Devamlı gece vardiyası	5	12,60	5,32			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	9,80	3,51			
	Diğer	3	14,33	2,31			

Üretim sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin çalışma sistemine göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda “Kaygı” (p=0,451), “Depresyon” (p=0,637), “Olumsuz benlik” (p=0,609), “Somatizasyon” (p=0,671) ve “Hostilite” (p=0,156) düzeylerinin çalışma sistemine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle üretim sektöründe çalışanların çalışma sistemine göre kaygı, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

Hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin çalışma sistemine göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Hizmet sektöründe çalışan katılımcılarda “Kaygı” (p=0,336), “Depresyon” (p=0,525), “Olumsuz benlik” (p=0,822), “Somatizasyon” (p=0,438) ve “Hostilite” (p=0,848) düzeylerinin çalışma sistemine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle hizmet sektöründe çalışanların çalışma sistemine göre kaygı,

depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

**Tablo 18**  
**Hizmet Sektöründe Çalışanların Kısa Semptom Ölçeği Alt Düzeylerinin Çalışma Sistemine Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	$x^2$	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Kaygı	Devamlı gündüz vardiyası	98	14,70	8,44	0,925	1	0,336
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	13,11	7,39			
Depresyon	Devamlı gündüz vardiyası	98	17,47	9,23	0,404	1	0,525
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	16,33	7,73			
Olumsuz benlik	Devamlı gündüz vardiyası	98	16,38	9,39	0,051	1	0,822
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	16,33	6,95			
Somatizasyon	Devamlı gündüz vardiyası	98	11,83	6,96	0,602	1	0,438
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	10,67	5,70			
Hostilite	Devamlı gündüz vardiyası	98	10,71	4,82	0,037	1	0,848
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	11,33	5,50			

#### 4.5. Üretim ve Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşım Farklılaşmadığının İncelenmesi

*Araştırma Sorusu 8: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri cinsiyete farklılık göstermekte midir?*

**Tablo 19**  
**Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>U</i>	$z$	<i>P</i>
Kendine güvenli yaklaşım	Erkek	69	1,57	,44	1099,000	-2,312	0,021
	Kadın	44	1,77	,43			
Boyun eğici yaklaşım	Erkek	69	1,41	,47	1293,500	-1,145	0,252
	Kadın	44	1,50	,48			
Çaresiz yaklaşım	Erkek	69	1,38	,42	1336,000	-0,886	0,375
	Kadın	44	1,44	,44			
Sosyal destek arama yaklaşımı	Erkek	69	1,63	,50	1426,000	-0,549	0,583
	Kadın	44	1,67	,55			
İyimser yaklaşım	Erkek	69	1,49	,41	1103,000	-2,300	0,021
	Kadın	44	1,71	,45			

Üretim sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin cinsiyete göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda “Boyun eğici yaklaşım” (p=0,252), “Çaresiz yaklaşım” (p=0,375) ve “Sosyal destek arama yaklaşımı” (p=0,583) düzeyleri arasında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Üretim sektöründe çalışanların cinsiyete göre boyun eğici yaklaşım, çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

“Kendine güvenli yaklaşım” (p=0,021) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Üretim sektöründen çalışan kadınların ( $\bar{X}=1,77$ ) kendine güvenli yaklaşım düzeyinin üretim sektöründe çalışan erkeklerden ( $\bar{X}=1,57$ ) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“İyimser yaklaşım” (p=0,021) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Üretim sektöründen çalışan kadınların ( $\bar{X}=1,71$ ) iyimser yaklaşım düzeyinin üretim sektöründe çalışan erkeklerden ( $\bar{X}=1,49$ ) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 20**  
**Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılığın İncelenmesi**

			<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>U</i>	<i>z</i>	<i>P</i>
Kendine güvenli yaklaşım	Erkek	64	1,75	,47	1056,000	-1,693	0,090	
	Kadın	44	1,92	,69				
Boyun eğici yaklaşım	Erkek	64	1,20	,45	760,000	-3,661	0,000	
	Kadın	44	,84	,55				
Çaresiz yaklaşım	Erkek	64	1,31	,42	1012,500	-1,985	0,047	
	Kadın	44	1,10	,54				
Sosyal destek arama yaklaşımı	Erkek	64	1,59	,39	1293,000	-0,124	0,901	
	Kadın	44	1,58	,54				
İyimser yaklaşım	Erkek	64	1,58	,44	1129,000	-1,214	0,225	
	Kadın	44	1,74	,66				

Hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin cinsiyete göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Hizmet sektöründe çalışan katılımcılarda “Kendine güvenli yaklaşım”(p=0,090), “Sosyal destek arama yaklaşımı” (p=0,901) ve “İyimser yaklaşım” (p=0,225) düzeyleri

arasında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyete göre kendine güvenli yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı ve iyimser yaklaşım düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

“Boyun eğici yaklaşım” ( $p=0,000$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Hizmet sektöründen çalışan erkeklerin ( $\bar{X}=1,20$ ) kendine güvenli yaklaşım düzeyinin hizmet sektöründe çalışan kadınlardan ( $\bar{X}=0,84$ ) daha yüksek olduğu saptanmıştır.

“Çaresiz yaklaşım” ( $p=0,047$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Hizmet sektöründen çalışan erkeklerin ( $\bar{X}=1,31$ ) iyimser yaklaşım düzeyinin hizmet sektöründe çalışan kadınlardan ( $\bar{X}=1,10$ ) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Araştırma Sorusu 9: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri medeni duruma göre farklılık göstermekte midir?**

**Tablo 21**  
**Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>U</i>	<i>z</i>	<i>P</i>																																												
Kendine güvenli yaklaşım	Evli	63	1,69	,47	1307,000	-0,307	0,759																																												
	Bekar	44	1,64	,40				Boyun eğici yaklaşım	Evli	63	1,47	,50	1176,000	-1,156	0,248	Bekar	44	1,36	,44	Çaresiz yaklaşım	Evli	63	1,42	,47	1311,500	-0,278	0,781	Bekar	44	1,38	,41	Sosyal destek arama yaklaşımı	Evli	63	1,67	,47	1293,500	-0,593	0,553	Bekar	44	1,55	,60	İyimser yaklaşım	Evli	63	1,62	,48	1157,000	-1,284	0,199
Boyun eğici yaklaşım	Evli	63	1,47	,50	1176,000	-1,156	0,248																																												
	Bekar	44	1,36	,44				Çaresiz yaklaşım	Evli	63	1,42	,47	1311,500	-0,278	0,781	Bekar	44	1,38	,41	Sosyal destek arama yaklaşımı	Evli	63	1,67	,47	1293,500	-0,593	0,553	Bekar	44	1,55	,60	İyimser yaklaşım	Evli	63	1,62	,48	1157,000	-1,284	0,199	Bekar	44	1,50	,35								
Çaresiz yaklaşım	Evli	63	1,42	,47	1311,500	-0,278	0,781																																												
	Bekar	44	1,38	,41				Sosyal destek arama yaklaşımı	Evli	63	1,67	,47	1293,500	-0,593	0,553	Bekar	44	1,55	,60	İyimser yaklaşım	Evli	63	1,62	,48	1157,000	-1,284	0,199	Bekar	44	1,50	,35																				
Sosyal destek arama yaklaşımı	Evli	63	1,67	,47	1293,500	-0,593	0,553																																												
	Bekar	44	1,55	,60				İyimser yaklaşım	Evli	63	1,62	,48	1157,000	-1,284	0,199	Bekar	44	1,50	,35																																
İyimser yaklaşım	Evli	63	1,62	,48	1157,000	-1,284	0,199																																												
	Bekar	44	1,50	,35																																															

Üretim sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin medeni duruma göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda “Kendine güvenli yaklaşım” ( $p=0,759$ ), “Boyun eğici yaklaşım” ( $p=0,248$ ), “Çaresiz yaklaşım” ( $p=0,781$ ), “Sosyal destek arama yaklaşımı” ( $p=0,533$ ) ve “İyimser yaklaşım” ( $p=0,199$ ) düzeylerinin

medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle üretim sektöründe çalışan evli ve bekar katılımcıların Stresle Başa Çıkma Ölçeği alt düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

**Tablo 22**  
**Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Farklılığın İncelenmesi**

			<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>U</i>	$z$	<i>P</i>
Kendine güvenli yaklaşım	Evli	Evli	62	1,77	,59	1046,000	-1,401	0,161
		Bekar	44	1,91	,56			
Boyun eğici yaklaşım	Evli	Evli	62	1,10	,50	1102,000	-1,019	0,308
		Bekar	44	,98	,57			
Çaresiz yaklaşım	Evli	Evli	62	1,25	,47	1166,500	-0,577	0,564
		Bekar	44	1,17	,51			
Sosyal destek arama yaklaşımı	Evli	Evli	62	1,58	,39	1213,000	-0,260	0,795
		Bekar	44	1,60	,55			
İyimser yaklaşım	Evli	Evli	62	1,65	,54	1239,000	-0,079	0,937
		Bekar	44	1,65	,57			

Hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin medeni duruma göre farklılığının tespiti için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Hizmet sektöründe çalışan katılımcılarda “Kendine güvenli yaklaşım” (p=0,161), “Boyun eğici yaklaşım” (p=0,308), “Çaresiz yaklaşım” (p=0,564), “Sosyal destek arama yaklaşımı”(p=0,795) ve “İyimser yaklaşım” (p=0,937) düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle hizmet sektöründe çalışan evli ve bekar katılımcıların Stresle Başa Çıkma Ölçeği alt düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

***Araştırma Sorusu 10: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılık göstermekte midir?***

Üretim sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin öğrenim durumuna göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. “Sosyal destek arama yaklaşımı” (p=0,079) ve “İyimser yaklaşım” (p=0,337) düzeylerinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.



**Tablo 23**  
**Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt**  
**Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Kendine güvenli yaklaşım	İlkokul	30	1,54	,45	17,980	4	0,001
	Ortaokul	38	1,51	,36			
	Lise	33	1,82	,41			
	Yüksekokul	7	1,51	,50			
	Fakülte	3	2,52	,41			
Boyun eğici yaklaşım	İlkokul	30	1,51	,48	9,973	4	0,041
	Ortaokul	38	1,38	,44			
	Lise	33	1,48	,44			
	Yüksekokul	7	1,40	,50			
	Fakülte	3	,50	,33			
Çaresiz yaklaşım	İlkokul	30	1,49	,36	12,269	4	0,015
	Ortaokul	38	1,35	,42			
	Lise	33	1,49	,45			
	Yüksekokul	7	1,32	,26			
	Fakülte	3	,50	,13			
Sosyal destek arama yaklaşımı	İlkokul	30	1,68	,46	8,355	4	0,079
	Ortaokul	38	1,47	,49			
	Lise	33	1,81	,59			
	Yüksekokul	7	1,57	,57			
	Fakülte	3	1,33	,14			
İyimser yaklaşım	İlkokul	30	1,57	,36	4,550	4	0,337
	Ortaokul	38	1,49	,40			
	Lise	33	1,62	,40			
	Yüksekokul	7	1,63	,44			
	Fakülte	3	2,13	,76			

“Kendine güvenli yaklaşım” (p=0,001) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe çalışan ortaokul mezunlarının ( $\bar{X}=1,51$ ) kendine güvenli yaklaşım düzeyi lise mezunu ( $\bar{X}=1,82$ ; p=0,037) ve fakülte mezunu ( $\bar{X}=2,52$ ; p=0,018) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

“Boyun eğici yaklaşım” (p=0,041) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe çalışan fakülte mezunlarının ( $\bar{X}=0,50$ ) boyun eğici yaklaşım düzeyi ilkokul mezunu ( $\bar{X}=1,51$ ; p=0,047) ve lise mezunu ( $\bar{X}=1,48$ ; p=0,033) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

“Çaresiz yaklaşım” (p=0,015) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe çalışan fakülte mezunlarının ( $\bar{X}=0,50$ ) çaresiz yaklaşım

düzeıi ilkokul mezunu ( $\bar{X}=1,49$ ;  $p=0,027$ ) ve lise mezunu ( $\bar{X}=1,49$ ;  $p=0,019$ ) alıřanlardan anlamlı düzeyde daha dūřuk olduęu tespit edilmiřtir.

**Tablo 24**  
**Hizmet Sektöründe alışanların Stresle Başa ıkma Tarzları Ölçeği Alt**  
**Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Farklılığın İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	<i>x</i> <sup>2</sup>	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Kendine güvenli yaklaşım	İlkokul	1	1,29	.	23,111	4	0,000
	Ortaokul	8	1,65	,20			
	Lise	50	1,56	,48			
	Yüksekokul	30	2,02	,57			
	Fakülte	18	2,26	,56			
Boyun eğici yaklaşım	İlkokul	1	1,33	.	20,067	4	0,000
	Ortaokul	8	1,62	,44			
	Lise	50	1,17	,50			
	Yüksekokul	30	,80	,45			
	Fakülte	18	,96	,48			
Çaresiz yaklaşım	İlkokul	1	,63	.	13,448	4	0,009
	Ortaokul	8	1,55	,21			
	Lise	50	1,36	,36			
	Yüksekokul	30	1,09	,54			
	Fakülte	18	,99	,58			
Sosyal destek arama yaklaşımı	İlkokul	1	1,50	.	9,168	4	0,057
	Ortaokul	8	1,50	,38			
	Lise	50	1,53	,45			
	Yüksekokul	30	1,55	,50			
	Fakülte	18	1,88	,35			
İyimser yaklaşım	İlkokul	1	1,80	.	18,639	4	0,001
	Ortaokul	8	1,43	,39			
	Lise	50	1,43	,46			
	Yüksekokul	30	1,83	,57			
	Fakülte	18	2,00	,54			

Hizmet sektöründe alışanların Stresle Başa ıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin öğrenim durumuna göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. “Sosyal destek arama yaklaşımı” ( $p=0,057$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

“Kendine güvenli yaklaşım” ( $p=0,000$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe çalışan lise mezunlarının ( $\bar{X}=1,56$ ) kendine güvenli yaklaşım düzeyi yüksekokul mezunu ( $\bar{X}=2,02$ ;  $p=0,007$ ) ve fakülte mezunu ( $\bar{X}=2,26$ ;  $p=0,001$ ) alışanlardan anlamlı düzeyde daha dūřuk olduğu tespit edilmiştir. “Boyun eğici yaklaşım” ( $p=0,000$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe çalışan yüksekokul mezunlarının ( $\bar{X}=0,80$ ) boyun eğici

yaklaşım düzeyi ortaokul mezunu ( $\bar{X}=1,62$ ;  $p=0,003$ ) ve lise mezunu ( $\bar{X}=1,17$ ;  $p=0,009$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

“Çaresiz yaklaşım” ( $p=0,009$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda gruplar arasında kümülatif etkiden dolayı istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

“İyimser yaklaşım” ( $p=0,001$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe çalışan lise mezunlarının ( $\bar{X}=1,43$ ) iyimser yaklaşım düzeyi yüksekokul mezunu ( $\bar{X}=1,83$ ;  $p=0,021$ ) ve fakülte mezunu ( $\bar{X}=2,00$ ;  $p=0,003$ ) çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

**Araştırma Sorusu 11: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri gelire göre farklılık göstermekte midir?**

**Tablo 25**

**Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Gelire Göre Farklılığının İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	$x^2$	<i>sd.</i>	<i>P</i>	
Kendine yaklaşım	güvenli	1800 TL ve altı	35	1,53	,46	12,158	3	0,007
		1801-2500 TL	37	1,70	,48			
		2501-3500 TL	8	1,38	,26			
		3500 TL üzeri	4	2,21	,08			
Boyun eğici yaklaşım		1800 TL ve altı	35	1,41	,48	2,719	3	0,437
		1801-2500 TL	37	1,34	,37			
		2501-3500 TL	8	1,67	,54			
		3500 TL üzeri	4	1,33	,71			
Çaresiz yaklaşım		1800 TL ve altı	35	1,34	,37	9,387	3	0,025
		1801-2500 TL	37	1,42	,45			
		2501-3500 TL	8	1,63	,33			
		3500 TL üzeri	4	,94	,22			
Sosyal destek arama yaklaşımı		1800 TL ve altı	35	1,69	,47	1,632	3	0,652
		1801-2500 TL	37	1,54	,42			
		2501-3500 TL	8	1,47	,83			
		3500 TL üzeri	4	1,56	,69			
İyimser yaklaşım		1800 TL ve altı	35	1,61	,41	0,806	3	0,848
		1801-2500 TL	37	1,54	,44			
		2501-3500 TL	8	1,63	,42			
		3500 TL üzeri	4	1,60	,70			

Üretim sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda “Boyun eğici yaklaşım” ( $p=0,437$ ), “Sosyal destek arama yaklaşımı” ( $p=0,652$ ) ve “İyimser yaklaşım” ( $p=0,848$ ) düzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır.

“Kendine güvenli yaklaşım” ( $p=0,007$ ) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların ( $\bar{X}=2,21$ ) kendine güvenli yaklaşım düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı ( $\bar{X}=1,53$ ;  $p=0,016$ ) ile 2501-3500 TL ( $\bar{X}=1,38$ ;  $p=0,016$ ) olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“Çaresiz yaklaşım” ( $p=0,025$ ) düzeyinin üretim sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda üretim sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların ( $\bar{X}=0,94$ ) çaresiz yaklaşım düzeyi aylık hane geliri 2501-3500 TL ( $\bar{X}=1,63$ ;  $p=0,019$ ) olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu saptanmıştır.

Hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Hizmet sektöründe çalışan katılımcılarda “Çaresiz yaklaşım” ( $p=0,093$ ), “Sosyal destek arama yaklaşımı” ( $p=0,069$ ) ve “İyimser yaklaşım” ( $p=0,686$ ) düzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

“Kendine güvenli yaklaşım” ( $p=0,011$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan

ikili karşılaştırma sonucunda gruplar arasında kümülatif etkiden dolayı istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

**Tablo 26**  
**Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt**  
**Düzeylerinin Gelire Göre Farklılığının İncelenmesi**

		<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	$x^2$	<i>sd.</i>	<i>P</i>
Kendine yaklaşım	1800 TL ve altı	4	1,33	,08	11,200	3	0,011
	1801-2500 TL	16	1,56	,51			
	2501-3500 TL	40	1,65	,37			
	3500 TL üstü	29	1,96	,61			
Boyun eğici yaklaşım	1800 TL ve altı	4	1,39	,75	15,933	3	0,001
	1801-2500 TL	16	1,17	,41			
	2501-3500 TL	40	1,31	,39			
	3500 TL üstü	29	,83	,53			
Çaresiz yaklaşım	1800 TL ve altı	4	1,04	,52	6,429	3	0,093
	1801-2500 TL	16	1,32	,44			
	2501-3500 TL	40	1,39	,30			
	3500 TL üstü	29	1,13	,61			
Sosyal destek arama yaklaşımı	1800 TL ve altı	4	1,67	,14	7,097	3	0,069
	1801-2500 TL	16	1,50	,48			
	2501-3500 TL	40	1,51	,39			
	3500 TL üstü	29	1,79	,52			
İyimser yaklaşım	1800 TL ve altı	4	1,47	,42	1,485	3	0,686
	1801-2500 TL	16	1,55	,51			
	2501-3500 TL	40	1,54	,41			
	3500 TL üstü	29	1,71	,61			

“Boyun eğici yaklaşım” ( $p=0,001$ ) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Grupların arasındaki farklılığı tespit etmek amacıyla Bonferroni yöntemi ile yapılan ikili karşılaştırma sonucunda hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların ( $\bar{X}=1,71$ ) boyun eğici yaklaşım düzeyi aylık hane geliri 2501-3500 TL ( $\bar{X}=1,54$ ;  $p=0,001$ ) olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Araştırma Sorusu 12: Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri çalışma sistemine göre farklılık göstermekte midir?**

**Tablo 27**  
**Üretim Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Düzeylerinin Çalışma Sistemine Göre Farklılığın İncelenmesi**

		N	$\bar{X}$	s.s	$\chi^2$	sd.	P
Kendine güvenli yaklaşım	Devamlı gündüz vardiyası	70	1,65	,45	0,358	3	0,949
	Devamlı gece vardiyası	5	1,57	,47			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	1,59	,45			
	Diğer	3	1,63	,59			
Boyun eğici yaklaşım	Devamlı gündüz vardiyası	70	1,46	,48	7,499	3	0,058
	Devamlı gece vardiyası	5	1,60	,25			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	1,21	,50			
	Diğer	3	1,56	,25			
Çaresiz yaklaşım	Devamlı gündüz vardiyası	70	1,41	,41	4,135	3	0,247
	Devamlı gece vardiyası	5	1,13	,18			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	1,32	,52			
	Diğer	3	1,46	,31			
Sosyal destek arama yaklaşımı	Devamlı gündüz vardiyası	70	1,59	,55	5,440	3	0,142
	Devamlı gece vardiyası	5	2,05	,37			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	1,57	,49			
	Diğer	3	1,83	,52			
İyimser yaklaşım	Devamlı gündüz vardiyası	70	1,54	,42	0,222	3	0,974
	Devamlı gece vardiyası	5	1,52	,46			
	Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	25	1,54	,47			
	Diğer	3	1,67	,50			

Üretim sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin çalışma sistemine göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda “Kendine güvenli yaklaşım” (p=0,949), “Boyun eğici yaklaşım” (p=0,058), “Çaresiz yaklaşım” (p=0,247), “Sosyal destek arama yaklaşımı” (p=0,142) ve “İyimser yaklaşım” (p=0,974) düzeylerinin çalışma sistemine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle üretim sektöründe çalışanların çalışma sistemine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

**Tablo 28**  
**Hizmet Sektöründe Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt**  
**Düzeylerinin Çalışma Sistemine Göre Farklılığın İncelenmesi**

			<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>s.s</i>	$\chi^2$	<i>sd.</i>	<i>p</i>
Kendine güvenli yaklaşım	güvenli	Devamlı gündüz vardiyası	98	1,82	,60	0,058	1	0,810
		Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	1,73	,31			
Boyun eğici yaklaşım		Devamlı gündüz vardiyası	98	1,05	,53	0,179	1	0,672
		Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	1,15	,23			
Çaresiz yaklaşım		Devamlı gündüz vardiyası	98	1,21	,48	1,032	1	0,310
		Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	1,42	,36			
Sosyal destek arama yaklaşımı		Devamlı gündüz vardiyası	98	1,59	,46	0,036	1	0,849
		Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	1,61	,42			
İyimser yaklaşım		Devamlı gündüz vardiyası	98	1,68	,54	4,897	1	0,027
		Bazen gece, bazen gündüz vardiyası	9	1,31	,47			

Hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeylerinin çalışma sistemine göre farklılığının tespiti için Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Hizmet sektöründe çalışan katılımcılarda “Kendine güvenli yaklaşım” (p=0,810), “Boyun eğici yaklaşım” (p=0,672), “Çaresiz yaklaşım” (p=0,310) ve “Sosyal destek arama yaklaşımı” (p=0,849) düzeylerinin çalışma sistemine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

“İyimser yaklaşım” (p=0,027) düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda çalışma sistemine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Üretim sektöründen sürekli gündüz vardiyasında çalışanların ( $\bar{X}$  =19,09) iyimser yaklaşım düzeyinin üretim sektöründe bazen gece, bazen gündüz vardiyasında çalışanlardan ( $\bar{X}$  =16,07) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu bölümde analizler sonucunda ortaya çıkan bulgular literatür taramaları etrafında tartışılarak, yorumlanmış, tartışma ve yorumlar, bulgular bölümündeki sıraya uygun olarak yapılmıştır.

### 1. Demografik özelliklere ilişkin bulguların tartışma ve yorumu:

Yapılan araştırma bulguları sonucunda katılımcı çalışanların %62,55'inin erkeklerden, %37,45'inin kadınlardan oluştuğu tespit edilmiştir.

Araştırmamızın örneklemini oluşturan çalışanlardaki kadınların sayısının kısıtlı olması araştırmanın yapıldığı sektörlerdeki kadın çalışanların sayısının az olmasındandır. Bu durum ülkemizde kadın istihdamının yeni yeni artması ve kadınların iş hayatında hala erkekler kadar yer almaması ile de ilişkilidir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) sonuçlarına bakıldığında da çalışan nüfus içerisinde erkeklerin işgücüne katılma oranı %71,5 ve kadınların %33,3 oranında olduğu görülmüştür (TÜİK, 2018). Soysal (2009) da yaptığı çalışmada araştırmaya katılanların %67'sinin erkek, %33'ünün ise kadın çalışanlardan oluştuğunu ve faaliyet gösteren hizmet ve üretim sektörlerinde görev alan erkek çalışanların daha büyük bir orana sahip olduğunu ifade etmiştir. Bu durumu bölgesel ve il olarak, çalışma hayatında erkeklerin daha çok bulunması ile ilişkilendirmiştir. Bununla birlikte kadınların daha çok üretim sektörü içerisinde yer alan tekstil ve dokuma fabrikalarında, fazla fiziksel güç gerektirmeyen bölümlerde çalışan olarak çalıştığı ortaya konmuştur. Bunu destekler biçimde Yücel ve ark. (2005) tekstil fabrikasındaki çalışanlar ile yaptıkları çalışmalarında, çalışanların %60,7'sinin kadın olduğunu ifade etmişler ve bu durumu araştırmanın yapıldığı işyerinin tekstil sektörü olması ile ilişkilendirmişlerdir.

İş görenlerin vardiya sisteminde çalışıp çalışmama oranlarının çalışanların %78,23'ünün çalışma sisteminin sürekli gece vardiyası çalışma şeklinde çalıştığı tespit edilmiştir.

Bu bulgular hizmet sektörü içerisindeki bazı birimlerin dışında vardiya sistemi ile çalışılmadığı üretim sektöründe vardiyalı çalışmanın daha yoğun olduğu ile ilişki olabilmektedir. Hizmet sektörlerinin alt birimlerinden olan sağlık sektöründe yapılan bir çalışmada çalışanların %58,1'i gece/gündüz vardiyalı olarak çalışırken %39,7'si sürekli gündüz, %2,2'si ise sürekli gece çalışmaktadır (Demir, 2014). Üretim sektöründe



yapılan araştırma da bizim bulgularımızı destekler biçimde çalışanların %68,4'ü gece vardiyalı çalıştığını, %31,6'sı da vardiyalı çalışmadıklarını belirtmiştir (Şahin, 2017).

2. İş görenlerin Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin sektörler ile arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

İş görenlerin Kısa Semptom Ölçeği alt düzeylerinin sektörler ile arasındaki farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Dağdelen (2008) üretim ve hizmet sektöründe yaptığı çalışmasında katılımcıların KSE tüm alt ölçeklerinde sektörel olarak farklılık olmadığını ortaya koymuştur. Sektörler arasındaki çalışma ortamları ve stres nedenleri farklılık gösterse bile çalışanların bu durumlardan psikolojik etkilenme düzeyleri sektörler arasında farklılığa işaret etmemektedir.

3. İş görenlerin stresle başa çıkma tarzları ölçeği alt düzeylerinin sektörler ile arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Yapılan analiz sonucunda üretim ve hizmet sektöründe çalışanların sosyal destek arama yaklaşımı ve iyimser yaklaşım alt düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

Hizmet sektöründe çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyinin üretim sektöründe çalışanlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Üretim sektöründen çalışanların boyun eğici ve çaresiz yaklaşım düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Üretim sektörü içerisinde ast ve üst sisteminin beyaz ve mavi yakalı olmak üzere daha net bir biçimde görülmesi bu bulgularla ilişkili olabilmektedir. İş görenler içinde buldukları ortamı kabullenmekte ve değiştirebileceğini, üstleri karşısında konuşma hakkının olmadığını düşünebilmektedir. Bu görüşlerimizi destekler biçimde Gökdeniz (2005) üretim sektöründe yaptığı çalışmasında çalışanların %47'sinin üstlerinin aldıkları kararlara katılamamalarından dolayı etkilenmediklerini %29'unun ise etkilendiğini bununla birlikte %51'i görevleriyle ilgili bilgi akışının yetersiz olması halinde hiçbir zaman strese girmediklerini belirtirken %15'i çoğu zaman strese girdiklerini ifade ettiklerini ortaya koymuştur. Bu çalışanlar stresle ilgili olarak çoğu zaman normalleştirici bir tavır takınmaktadır. Bu sebepten dolayı strese karşı aktif değil daha pasif başa çıkma tarzlarını benimsemektedirler diyebiliriz. Okutan ve Tengilimoğlu (2002), bunu açıklar biçimde üretim ve hizmet sektöründe çalışanların

stresle başa çıkma konusunda yetersiz ve bilgisiz olduğu, geleneksel yöntemler kullandığını ortaya koymuştur.

4. Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri ile cinsiyet arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Üretim sektöründe çalışanların cinsiyete göre depresyon, somatizasyon ve hostilite düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Üretim sektöründen çalışan kadınların kaygı ve olumsuz benlik düzeyinin üretim sektöründe çalışan erkeklerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyete göre depresyon düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Hizmet sektöründen çalışan erkeklerin kaygı, olumsuz benlik somatizasyon,hostilite düzeyinin hizmet sektöründe çalışan kadınlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bulgular sonucunda hizmet sektörü içerisinde çalışma ortamında yer alan stres faktörleri ve koşullarının erkek çalışanların psikolojik yapılarını kadınlardan daha çok etkilediği söylenebilmektedir. Bu durum kadınların stresle başa çıkma tarzlarını, sosyal destek alma ve sorunlarını konuşma eğiliminin fazla olması ile ilişkilendirilebilmektedir. Buna ek olarak Yıldız (2017), algılanan stres genel ile hostilite arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu çalışanların algılanan stres genel düzeyi arttıkça hostilite düzeyinin de artış gösterdiği ve cinsiyet değişkeni etrafında erkeklerin çalışma ortamı içerisinde stresi daha çok algıladıkları sonucunu bulmuştur. Bu çalışmanın sonuçları neticesinde de görüşümüzü destekler biçimde erkek çalışanların çalışma yaşamındaki stresi daha yoğun algıladıkları ve psikolojik yapılarında daha fazla bozulmanın olduğu söylenebilmektedir. Bunun dışında üretim sektöründe kadınların cinsiyet ayrımcılığı yaşadığını düşünerek stres yaşadığı ve erkekçalışanlardan çalışma ortamından ruhsal ve fiziksel olarak daha olumsuz etkilendikleri söylenebilmektedir (Yamuç ve Türker, 2015).

5.Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri ile medeni durum arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Üretim ve hizmet sektöründe çalışan evli ve bekar katılımcıların kaygı, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

6.Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri ile öğrenim durumu arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Üretim sektöründe çalışan ilköğretim mezunlarının kaygı, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon düzeyi ortaokul mezunu ve fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Hizmet sektöründe çalışan fakülte mezunlarının kaygı düzeyi ortaokul mezunu ve lise mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Hizmet sektöründe çalışan yükseköğretim mezunlarının kaygı düzeyi fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Depresyondüzeyi fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Fakülte mezunu çalışanların olumsuz benlik ve somatizasyondüzeyi ortaokul mezunu ve lise mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Lise mezunu çalışanların hostilite düzeyi fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Eğitim durumu değişkeni etrafında sonucunda üretim sektöründe çalışan ilköğretim mezunlarının KSE alt ölçeklerinden aldıkları puanlar ortaokul mezunu ve fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Üretim sektörü içerisinde eğitim durumuna göre ast ve üst sisteminin çizgilerinin ve ayrımının net olması, ast sisteminde çalışanların ağır ve yoğun şartlarda çalışması kaynaklı eğitim durumu yüksek olanlara oranla psikolojik yapılanmalarında olumsuzluklara neden olabilmektedir. Şahin (2017) de üretim sektöründe çalışanlar ile yaptığı çalışmasında eğitim düzeyi düşük olan çalışanların depresyon ve anksiyete düzeylerinin fakülte mezunu çalışanlara oranla dahayüksek olduğunu bulmuştur. Hizmet sektöründe çalışanlarda ise fakülte mezunlarının KSE alt ölçekleri düzeyi ortaokul, lise ve yükseköğretim mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük çıkmaktadır. Bu durum çalışanın işini iyi bilmesi, işi ile ilgili kalifiye ve donanımlı bir eğitimi sahip olması kaynaklı olarak kendine güvenerek kaygı geliştirmediği ile açıklanabilmektedir. Bu görüşümüzü destekler nitelikte araştırma bulgularımızda yükseköğretim ve lise mezunu çalışanların kaygı, depresyon ve hostilite düzeyi fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu ortaya konmaktadır. Bunun dışında psikolojik hastalıkların zemininin farklı değişkenler ile araştırıldığı bir çalışmada eğitim seviyesi düşük olan

bireylerin daha çok konversiyon ve diğer duygu durum bozukluklarını gösterdiğini bulmuştur (Alpat, 2017).

7. Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri ile eve giren ortalama gelir düzeyi arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda “Kaygı”, “Somatizasyon” ve “Hostilite” düzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Üretim sektöründe aylık hane geliri 2501-3500 TL olan çalışanların depresyon düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı ile 3500 TL ve üstü olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların olumsuz benlik düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı 1801-2500 TL ile 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların kaygı düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı, 1801-2500 TL ile 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların depresyon, olumsuz benlik ve somatizasyon düzeyi aylık hane geliri 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

“Olumsuz benlik” düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Gruplar arası farklılığın tespiti için Bonferroni metodu ile ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların olumsuz benlik düzeyi aylık hane geliri 1801-2500 TL ve 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların hostilite düzeyi aylık hane geliri 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Eve giren ortalama gelir tutarı değişkeni etrafında KSE alt düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanların KSE alt düzeyleri düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı, 1801-2500 TL ile 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde düşük olmaktadır. Üretim sektöründe bu durum değişiklik göstermekte aylık hane geliri 2501-3500 TL olan çalışanların depresyon düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı ile 3500 TL ve üstü olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmektedir. Aylık hane geliri

3500 TL üstü olan çalışanların ise olumsuz benlik düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı, 1801-2500 TL ile 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olmaktadır. Diğer alt düzeylerde ise aylık gelir durumuna göre farklılık gözlenmemektedir. Bu sonuçlar etrafında hizmet sektöründe çalışanların aldıkları maaş ile psikolojik yapılanmaları paralel giderken üretim sektöründe değişiklikler göstermektedir. Sektörel çalışma şartları, koşulları ve iş yükü üretim sektöründe farklılık gösterdiği için ast ve üst sistemler arasında maaş alan çalışanlar kendilerini benlik düzeyleri üzerinden olumsuz olarak yapılandırmakta ve net bir konum alıp üst olamadıkları ve eğitim durumu olarak astlara da yakın olmadıkları için bu sonuçların ortaya çıktığı söylenebilmektedir. Bunun dışında ülkemizde yaşanan ekonomik krizlerin ve sektörel küçülmelere gidilmelerin sebebi ile işsizlik oranının ve işten çıkarılmaların artması bunun yanı sıra teknolojinin ilerlemesi ile birlikte makinelerin insan gücünün yerini alması ve çalışma karşılığı alınan maaşın çalışanın kendisi ve ailesinin temel ihtiyaçlarını karşılamaktan uzak olması da psikolojik yapılanmadaki bu olumsuzlukları açıklayabilmektedir(Yücel ve ark., 2005).

8.Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Kısa Semptom Ölçeği alt düzeyleri ile çalışma sistemi arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların çalışma sistemine göre kaygı, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

9.Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri ile cinsiyet arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Üretim sektöründe çalışanların cinsiyete göre boyun eğici yaklaşım, çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Üretim sektöründen çalışan kadınların kendine güvenli ve iyimser yaklaşım düzeyinin üretim sektöründe çalışan erkeklerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyete göre kendine güvenli yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı ve iyimser yaklaşım düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.Hizmet sektöründen çalışan erkeklerin kendine güvenli ve iyimser yaklaşım düzeyinin hizmet sektöründe çalışan kadınlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Üretim sektöründen çalışan kadınların kendine güvenli, iyimser yaklaşım düzeyinin üretim sektöründe çalışan erkeklerden daha yüksek olmakta diğer alt alanlar

arasında farklılık gözlenmemektedir. Hizmet sektöründe bu durum farklılık göstermekte ve tersten okunmaktadır. Hizmet sektöründen çalışan erkeklerin kendine boyun eğici ve çaresiz yaklaşım düzeyinin kadınlara oranla yüksek olmakta diğer alt alanlar arasında fark olmamaktadır. Bulgularımızdan farklı olarak Çakır (2006) hizmet sektörü içerisinde çalışanların stresle başa çıkma tarzlarının cinsiyete göre kendine güvenli yaklaşımın erkek çalışanlarda kadınlara oranla daha fazla olduğu boyun eğici ve çaresiz yaklaşım düzeylerinin ise kadınlarda erkeklere oranla fazla olduğunu bulmuştur. Bu sonuçlar etrafında çalışanların hizmet sektörünün hangi alt alanında çalıştığını ortaya koyarak değerlendirmelerin yapılmasının daha sağlıklı sonuçları verebileceği düşünülmektedir. Bu çalışmanın polisler ile yapılması ve ortamın erkek yoğunlukta olması sebebiyle bu sonuçlara varıldığı söylenebilmektedir.

10. Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri ile medeni durum arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Üretim ve hizmet sektöründe çalışan evli ve bekar katılımcıların Stresle Başa Çıkma Ölçeği alt düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

11. Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri ile öğrenim durumu arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Yapılan analiz sonucunda “Sosyal destek arama yaklaşımı” ve “İyimser yaklaşım” düzeylerinin üretim sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Üretim sektöründe çalışan ortaokul mezunlarının kendine güvenli yaklaşım düzeyi lise mezunu ve fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Üretim sektöründe çalışan fakülte mezunlarının boyun eğici yaklaşım düzeyi ilkökul mezunu ve lise mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Fakülte mezunlarının çaresiz yaklaşım düzeyi ilkökul mezunu ve lise mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda sosyal destek arama yaklaşımı düzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Lisemezunlarının kendine güvenli ve iyimser yaklaşım düzeyi yüksekokul mezunu ve fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit

edilmiştir. Yüksekokul mezunlarının boyun eğici yaklaşım düzeyi ortaokul mezunu ve lise mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Eğitim durumu değişkeni etrafında üretim sektöründe çalışan fakülte mezunlarının çaresiz ve boyun eğici yaklaşım düzeyi ilkokul mezunu ve lise mezunu çalışanlara oranla anlamlı düzeyde düşük olmaktadır. Ortaokul mezunlarının kendine güvenli yaklaşım düzeyi lise mezunu ve fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olmaktadır. Hizmet sektöründe çalışan lise mezunlarının kendine güvenli yaklaşım düzeyi yüksekokul mezunu ve fakülte mezunu çalışanlara oranla anlamlı düzeyde düşük olmaktadır. Yüksekokul mezunlarının boyun eğici yaklaşım düzeyi ortaokul mezunu ve lise mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olmaktadır. Lise mezunlarının iyimser yaklaşım düzeyi yüksekokul mezunu ve fakülte mezunu çalışanlardan anlamlı düzeyde düşük olmaktadır. Bulguları destekler biçimde hizmet sektörü içerisinde ast üst düzeyi içerisinde ast düzeyde yer alan çalışanların boyun eğici ve çaresiz yaklaşım düzeyinin üstlere oranla daha yüksek olduğu görülmüştür (Çakır, 2006). Buna ek olarak Özmütaf (2006) fakülte mezunu çalışanların, ilkokul ya da lise mezunlarına oranla stres ile daha kolay baş edebildiklerini ortaya koymuştur.

11. Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri ile gelir durumu arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Üretim sektöründe çalışan katılımcılarda boyun eğici yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı ve iyimser yaklaşımdüzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Üretim sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanlarınkendine güvenli yaklaşım düzeyi aylık hane geliri 1800 TL ve altı ile 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. üretim sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanlarınçaresiz yaklaşım düzeyi aylık hane geliri 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Hizmet sektöründe çalışan katılımcılarda çaresiz yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı ve iyimser yaklaşımdüzeylerinin eve giren ortalama gelir tutarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Hizmet sektöründe aylık hane geliri 3500 TL üstü olan çalışanlarınboyun eğici yaklaşım düzeyi aylık hane geliri 2501-3500 TL olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

12. Üretim ve hizmet sektöründe çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği alt düzeyleri ile çalışma sistemi arasındaki ilişkinin tartışma ve yorumu:

Üretim sektöründe çalışanların çalışma sistemine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir.

Ağaç ve ark. (2009) üretim sektöründe çalışanlarla yaptığı çalışmada stres faktörlerinin vardiyalı çalışmadan dolayı uyku problemlerinin yaşanması sebebiyle daha yoğun yaşandığını ortaya koymuşlardır. Bu sebepten dolayı stresle başa çıkma mekanizmalarını kullanamadıkları ya da benzerlik gösterdiği söylenebilmektedir.

Hizmet sektöründe çalışan katılımcılarda kendine güvenli yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama yaklaşımı düzeylerinin çalışma sistemine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. İyimser yaklaşımdüzeyinin hizmet sektöründe çalışanlarda çalışma sistemine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Hizmet sektöründen sürekli gündüz vardiyasında çalışanlarını iyimser yaklaşım düzeyinin üretim sektöründe bazen gece, bazen gündüz vardiyasında çalışanlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Arslan ve Tıkılmaz (2016) hizmet sektöründe yaptığı çalışmada, vardiyalı çalışma sisteminde stresle baş etme tarzları ölçeğinin alt boyutlarından sorundan kaçınma düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Vardiyalı çalışanların kaçınma ve duygusal kaynaklarındaki tükenme düzeyleri gündüz çalışanlara oranla daha yüksek olmaktadır. Bu sonuçlardan yola çıkarak gece vardiyasında çalışanların iyimser yaklaşımının düştüğü ve stresle başa çıkmakta zorlandıkları söylenebilmektedir.

Araştırma bulgularına dayalı olarak uygulamaya yönelik öneriler şöyle sıralanabilir:

- Yöneticiler tarafından işgörenlerin stresle başa çıkma ve bozulan psikolojik yapının önlenmesi için gerekli koşullar, çalışma ortamlarının verimli çalışabilecek biçimde düzenlenmesi ve sektör içi olumlu ikliminin yaratılması sağlanmalıdır.

- İşletmeler tarafından işgörenlerin stresörlerden etkilenme düzeylerini azaltıcı gerekli önlemlerin alınması ve stresle başa çıkma mekanizmalarının güçlendirilmesi için iyileştirme çalışmaları yapılması,

- İş verenin iş görene sorumluluklarının net bir biçimde açıklanması, işgörenin ilgi ve yetenekleri doğrultusunda tatmin sağlayacakları uygun işe yönlendirilmesi,



- Örgütsel açıdan bakıldığında, öncelikle maaş ve ücretlendirmenin, yetki ve sorumluluk dağılımlarının ve iş yükünün çalışanlarda adil ve açık bir biçimde düzenlenmesi gerekmektedir.

-İş sağlığı, çalışanların ailelerinin iyilik hallerinin en üst düzeye çıkarılması, yaşam şartlarının iyileştirilmesi, sadece çalışma çevresinde değil yaşam çevresinde de sağlığını bozacak durumlardan korunmaları, yeteneklerine uygun işlerde çalışmaları ve her türlü stresörlerden asgari zararda etkilenerek, sağlıklı insanlarla, sağlıklı ve nitelikli bir iş gücü sağlama olarak genişletilebilmektedir (Kuzu, 2014).

- İnsan kaynakları tarafından çalışanlara verilecek stresle etkin başa çıkma yolları ve gevşeme eğitimlerinin de önemi geniş bir yer kaplamaktadır. Başka bir açıdan sadece üst kadronun çabası ve çalışma koşullarını iyileştirmesi algılanan ve yaşanan stresin azalması için tek başına yeterli olamayacaktır. Bu sebepten dolayı çalışanların yaşadığı stresin asgari düzeye indirilmesi ve stresle başa çıkmaya yönelik uygun savunma donanımlarını edinme ve öğrenme konusunda istekli olmaları ve pozitif görüşlerini işbirlikçi çerçevede koordinatör ya da yöneticilere iletmeleri gerekmektedir.

-Üretim ve hizmet sektörünün bütünleşik bir biçimde psikolojik yapılanma ve stresle başa çıkma tarzlarının ve stresörlerden etkilenme düzeyinin farklı değişkenler etrafında ele alınması gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

- Ağaç, S., Şahinoğlu, M., Gürşahbaz, N., Kahya, S. (2009), *Hazır Giyim İşletmelerinde Çalışan İşgörenleri Etkileyen Stres Faktörleri*. İzmir V.Endüstri Mühendisliği Bahar Konferansları.
- Aktaş, A.& Aktaş, R. (1992), İş Stresi. *Milli Prodüktivite Dergisi*, 1: 153-171.
- Aktaş, A. (2001), Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*,56(4):28-42.
- Alıcı, E.(2016), *Kaygı Bozukluğu Tanısı Alan ve Almayan Yetişkinlerin Benlik Saygısı ve Sosyal Becerilerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Alpat, B. (2017), *Konversiyon Bozukluğunda Psikolojik Dayanıklılığın ve Başa Çıkma Tarzlarının Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi.İşık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul.
- Altay, H. ve Akgül, V. (2010), Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,14(7): 87-112.
- Altunışık, R.,Özdemir, Ş. ve Torlak (2006), *Modern Pazarlama*. Sakarya: Değişim Yayınları.
- Arıcan, K. (2011), Örgütsel Stres Kaynakları: Kavramsal Bir Çözümleme. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, 4(2): 55-76.
- Arslan, C. Ve Yılmaz, M. (2016), Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Ve Yaşam Doyumunun, Stresle Baş Etme Tarzları Açısından İncelenmesi. *TheJournal Of Academic Social Science Studies*, 47: 121-136.
- Amerikan Psikologlar Birliği (2014) *DSM-5 Tanı Ölçütleri*. (Çev.Ed. E. Köroğlu) Ankara: Hyb Yayınları.
- Aslan, Ş. (2007), Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1): 67-84.
- Atalay, B., Barutcu, G., Karşlıoğlu, A. ve Şanal İ. (2012), *Hayatın Yan Etkisi*. Başkent Üniversitesi XV. Öğrenci Sempozyumu Çalışma Grubu.
- Atış, A. (2011), *Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Çalışan Memnuniyetine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Aydemir, M. (2005), Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik'te Bir Araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49(1): 488-505.

Aydın, R. (2016), *Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşmeler ve İş Görenlerin İşe Yönelik Tutumları Üzerindeki Etkisi: Antalya 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Aydoğan, O. (2008), *İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Aytaç, S. (2009), *İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi*. Ankara: ÇASGEM.

Kurt, N. (2010), *Mobbing ve Psikosomatik Belirtiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kuruluşu Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Baltaş, Z. ve Baltas, A. (2012), *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Bandura, A. (1977), *Social Learning Theory*. New Jersey: Prentice Hall.

Budak, S. (2009), *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Büte, M. (2011), *Nepotizmin İş Stresi, İş Tatmini, Olumsuz Söz Söyleme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Aile İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma*. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20(1): 177-194.

Corsini, J.R. and Wedding, D. (2012), *Modern Psikoterapiler* (Çev. Ed. E. Güzelyazı) İstanbul: Kaktüs Yayınları.

Cüceloğlu, D. (2000), *İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları* İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çakır, İ. (2006), *Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Çavuş, F. (2006) *İşletmelerde Personel Güçlendirme Uygulamalarının Örgütsel Yaratıcılık ve Yenilikçiliğe Etkileri Üzerine İmalat Sanayiinde Bir Uygulama*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Çınar, F. (2010), *Sanayi İşkolunda Faaliyet Gösteren Bir İş Yerinde Çalışanlarda Stres düzeyi ve Etkileyen Bazı Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Çelik, F. ve Hocaoğlu, Ç. (2016), *Major Depresif Bozukluk Tanımı, Etiyolojisi ve Epidemiyolojisi: Bir Gözden Geçirme*. *Journal of Contemporary Medicine*, 6(1): 51-66.

Davison, G. G ve Neale, J.M. (2004), *Anormal Psikolojisi*. (Çev. Ed. İ. Dağ) Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Dağdelen, M. (2008), *Üretim ve Hizmet Sektöründe Çalışan İşçilerde Ruhsal Sağlık Düzeyi, Ruhsal Belirti Dağılımı, Algılanan Sağlık, İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve Sosyodemografik Özelliklerinin Karşılaştırılması*.UzmanlıkTezi.İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi, Malatya.

Dikmen, C. ve Altuntaş, G. (2010), *İşletme Yönetimi*. <<http://www.gultekinaltuntas.com/wp-content/uploads/2010/01/Ders-III.ppt>> Erişim Tarihi: 28.04.2018.

Dirik, G. ve Şahin, G. (2008), Kişilik Özellikleri, Hostilite (Düşmanlık, Öfke) ve Sosyal Desteğin Miyokardİnfarktüsü (Kalp Krizi) Geçiren Hastaların Kaygı ve Depresyon Düzeyleri ile İlişkisi. *U.Ü. Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(15): 249-266.

Demir, H. ve Gümüšoğlu, Ş. (1998), *Üretim Yönetimi: İşlemlerYönetimi*. İstanbul: Beta Basım.

Demir, E. (2014), *İş Yaşamında Mobbing :Antalya Atatürk Devlet Hastanesi ve Serik Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Düzgün, Ş. (2003), Öğrencilerin Psikolojik Belirtileri İle Ana-Baba Tutumları Arasındaki İlişkiler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1-2): 149-162.

Eğin, A. (2015,) *Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Müdürlüğü (2007), *Türkiye İmalat Sanayinin Yapısal Analizi ve Sektörel Performans Değerlendirmesi: 22 Ana Sektör İtibariyle*. Ankara: Türkiye Kalkınma Bankası

Emiroğlu, K., Danışoğlu, B. ve Berberoğlu, B. (2007) *Ekonomi Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Eroğlu, F. (2000), *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım.

Eroğluer, K. (2008), *Örgütlerde İletişimin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Konuya İlişkin Bir Uygulama*. DoktoraTezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Genç, Z. (2017), Otel İşletmeleri Çalışanlarının Psikolojik Güçlendirme ve Mentorluk İhtiyaçları. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 7(1):91-97.

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

Gökdeniz, İ. (2005), Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13: 173-189.

Gümüştekin, G. Ve Öztemiz, B. (2004) Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23:61-85.

Güney, S. (2006), *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Nobel Yayınları.

Işıkhan,V.(2004), *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Sandal Yayınları.

Karabacak, G. (2010), *İş Gören Kişilik Özelliklerinin İş Stresi Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Karakaş, S. (2009), *Çalışan Gençlerde Depresyon ve Anksiyetenin Yordayıcısı Olarak Kişilik Özellikleri*. Yüksek Lisans Tezi.Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Koçak, R. ve Gökler, R. (2008), Varoluşsal Yaklaşımda Psikolojik Danışma ve Gruba Uygulanışı. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*. 2: 91-107.

Kozak, N. ve Özel, H.Ç. (2014), *Hizmet Pazarlama*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Köroğlu, E. (2015), *Klinik Psikiyatri*. Ankara: Hyb Yayınları.

Lazarus, R. S. and Folkman, S. (1984), *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

Metin, H. (2017), *Ortaokul 8. Sınıf Öğrencilerinin Sınav Kaygı Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Morris, C.G. (2002), *Psikolojiyi Anlamak:Psikolojiye Giriş* (Çev. M. Sayıl ve B. Ayvaşık) Ankara: Türk Psikologlar Derneği.

Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002), İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3: 15-42.

Örücü, E. ve Demir, B. (1999). Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği. *İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 1(1): 59-76.

Özçay, Ö. (2011). *Bursa İli'nde İki Ayrı Belediyede ve Farklı İstihdam Türlerinde Çalışanların Örgütsel İş Stresi ve İş Güvencesi Açısından Karşılaştırılması*. Uzmanlık Tezi.Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi, Bursa.

Özğüven, N. (2008), Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 8(2): 651-682.

Özmutaf, M.N. (2006), Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2): 75-81.

Sayım, F. ve Aydın, V. (2011), Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri İle Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 245-262.

Selvi, M.S., Erdem, Y. ve Kayar, Y. (2014), Örgütsel Stres Kaynakları ve Baş Etme Yolları: Tekirdağ Adliyesi Örneği. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(6): 56-75.

Selye, H.(1950), Stressandthe General Adaptation Syndrome.*Br Med J*,1 (4667): 1383–1392.

Soysal, A. (2009), İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 1(1): 17-40.

Sökmen, A. (2005), Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1: 1-27

Story, L. (2016) *Patofizyoloji: Pratik Bir Yaklaşım*. (Çev. Ed. Nimet Ovayolu ve Özlem Ovayolu) İstanbul: Nobel Yayınları.

Şahin, N.H. ve Durak, A. (1994) Kısa Semptom Envanteri: Türk Gençleri İçin Uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 9: 44-56.

Şahin, G. (2017), *Ağır Sanayi Kuruluşunda Çalışan Erkeklerde İş Stresi, Yeme Tutumu, Anksiyete ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Şeker,A.(2016), Yalın Üretim Sisteminde Kanban, Tek Parça Akışı ve U Tipi Yerleştirme Sistemleri.*TheJournal Of AcademicSocialScience Studies*,50:449-470.

Şimşek, Ş., Çelik, A. ve Akgemci, T. (2014) *Davranış Bilimleri*. Konya: Eğitim Yayınevi.

Tacı, M.C. (2017) *Bilinçli Farkındalığın, Mutlak Gerçek İhtiyacı İle Ruh Sağlığı Arasındaki İlişkide Aracı Değişken Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tekin, Ö. (2009), *İlköğretim Okul Müdürlerinin Stresle Başa Çıkma Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi: İzmir İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Toker, B. (2006), *Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Tunçer, Ö. (2005), Stres, Psikosomatik ve Somatoform Bozukluklar. *İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri: Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi*, 47: 153-162.

Türkiye İstatistik Kurumu (2018), İşgücü İstatistikleri: Şubat 2018. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27688> Erişim Tarihi: 03.06.2018

Türkiye Vakıflar Bankası (2007), *Küreselleşme Sürecinde Dünya ve Türkiye Ekonomisinde Sektörel Dönüşüm Üzerine Bir İnceleme*. İstanbul: Hazine Ekonomik Araştırmalar Müdürlüğü.

Türkmen, C. (2010), *Örgütlerde Riskli Meslek Gruplarında Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Doyumlarına Etkisi: Denizli'de Sağlık Teşkilatında Görev Yapan Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Uğurlu, T. (2014), *Kadın Tekstil İşçilerinde Vardiyalı Çalışmanın Uyku ve Ruhsal Durum Üzerine Etkileri*. Uzmanlık Tezi. Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Denizli.

Ünal, S. (2007), *Tam Zamanda Üretim*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

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*, 1(4): 21-32.

Soykan, Ç. (2003), Öfke Ve Öfke Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Kriz Dergisi*, 11(2): 19-27

Vural, H. ve Fidan, H. (2007), Türkiye'de Hayvansal Üretim ve Hayvancılık İşletmelerinin Özellikleri. *Tarım Ekonomisi Dergisi*, 13(2): 49 – 59.

Yamuç, V.A. ve Türker, D. (2014), Kadın ve Erkek Çalışanların Stresle Baş Etme Sürecinde Yönetimden Beklentilerine İlişkin Nitel Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(1): 21- 40.

Yamuç, V.A. ve Türker, D. (2015), Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 25(13): 389-423.

Yıldız, M. (2017), *Banka Çalışanlarında Stres Algısı ve Ruhsal Durum Arasındaki İlişkinin Araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Yılmaz, S., Fidan, Y. ve Yücer, H. (2014), Demir-Çelik Sektöründe Çalışan İşçilerin Sosyo-Ekonomik Durumları, İş Tatminleri ve Sektör Vizyonları: Karabük Örneği. *Business & Management Studies: An International Journal*, 2(2): 218-242.

Yücel, A.B., Sütoluk, Z., Tanır, F. ve Akbaba, M. (2005), Bir Tekstil Fabrikası Çalışanlarında Ruhsal Belirtilerin Değerlendirilmesi. *Mühendis ve Makine*, 543(46): 29-33.

## EKLER

### EK 1- KİŞİSEL BİLGİ FORMU

#### KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Bu anket hizmet ve üretim sektöründe çalışan işçilerde iş stresi, psikolojik belirtiler ve stresle başa çıkma yöntemlerini incelemek üzere yapılacak tez çalışmasında kullanılacaktır. Cevaplarınız gizli tutulacak ve sadece bu araştırma için kullanılacaktır. Anket formlarını doldururken isim yazmayınız.

Verileri toplayabilmek için sizlere 20 sorudan oluşan 'Kişisel Bilgi Formu', 53 sorudan oluşan 'Kısa Semptom Envanteri ve 30 sorudan oluşan 'Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'ni sunuyorum. İhten vereceğiniz yanıtlarla araştırma için yararlı olacaktır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

Bayram KILDACI

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

1. Yaşınız: .....
2. Cinsiyetiniz: ( ) Erkek ( ) Kadın
3. Medeni Durumunuz: ( ) Evli ( ) Bekar
4. Oturduğunuz Ev Size mi Ait:  
( ) Kira ( ) Lojman  
( ) Kendi Evim ( ) Diğer (Belirtiniz).....
5. Evde Kaç Kişi Yaşıyorsunuz:  
( ) Çekirdek aile (siz, eşiniz, çocuklar) .....kişi  
( ) Geniş aile (siz, eşiniz, çocuklar, aile büyükleri, vb.) .....kişi
6. Meslekte Çalışma Süreniz:  
( ) 1 Yıl veya Daha Az ( ) 1-5 Yıl ( ) 6-10 Yıl  
( ) 11-14 Yıl ( ) 15 Yıl Üzeri
7. Daha önce kaç işte çalıştığınız işler, pozisyonunuz ve süresini geriye doğru belirtiniz:
  - İş ..... Çalışma Süresi
  - İş ..... Çalışma Süresi
  - İş ..... Çalışma Süresi
8. Öğrenim Durumunuz:  
( ) Okur Yazar ( ) İlkokul Mezunu ( ) Ortaokul Mezunu  
( ) Lise Mezunu ( ) Yüksekokul Mezunu ( ) Fakülte Mezunu
9. Evinize giren aylık ortalama gelir tutarı:  
.....



**10. Çalışma Sisteminiz:**

- Sürekli gündüz vardiyası  
 Sürekli gece vardiyası  
 Bazen gece, bazen gündüz vardiyası  
 Diğer .....

**11. Mesleğiniz sizi maddi açıdan nasıl tatmin ediyor:**

- Çok iyi  Orta  
 Az  Tatmin Etmiyor

**12. İşe Ulaşımı nasıl sağlıyorsunuz:**

- Toplu Taşıma  
 Kendi İmkanıyla  
 İşyeri Personel Servisi İle

**13. İkramiye veya benzer ödül aldınız mı? Kaç defa aldınız; belirtiniz:**

- Evet ..... Defa aldım  Hayır Hiç Almadım.

**14. Sigara İçiyormusunuz?**

- Hayır hiç içmedim  
 Hayır ama daha önceden içiyordum bıraktım  
 Evet halen içiyorum

**15. 14. soruya yanıtınız evet ise;**

Son 30 gün içinde, sigara içtiğiniz günlerde, günde kaç sigara içtiniz?

- Hiç içmedim  Günde 1 sigara  Günde 2-5 sigara  
 Günde 6-10 sigara  Günde 11-15 sigaradan fazla  
 Günde 16-19 sigara

**16. Kaç yıldır sigara içiyorsunuz.....?**

**17. Alkollü içecek içiyor musunuz?**

- Hayır hiç içmedim  
 Hayır nadiren içerim özel günlerde  
 Sürekli içerim  
 Eskiden içerdim şimdi bıraktım

18. Son 30 günde, kaç gün en az bir bardak alkol aldınız?

- 0 gün                       1-2 gün                       3-5 gün  
 6-9 gün                       10-19 gün                       20-29 gün  
 30 gün                       Her gün içtim

19. Son 30 günde kaç gün, birkaç saat içinde 5 ya da daha fazla bardak alkoli aralıksız aldınız?

- 0 gün                       1-2 gün                       3-5 gün  
 6-9 gün                       10-19 gün                       20-29 gün  
 30 gün                       Her gün içtim

20. Genel olarak sağlığını nasıl değerlendiriyorsunuz?

- Çok iyi                       İyi  
 Orta                       Kötü

## EK-2 KISA SEMPTOM ENVANTERİ(KSE)

### KISA SEMPTOM ENVANTERİ (KSE)

**AÇIKLAMA:** Aşağıda zaman zaman herkeste olabilecek yakınma ve sorunların bir listesi vardır. Lütfen her birini dikkatlice okuyunuz. Sonra bu durumun bugün de dahil olmak üzere son bir ay içinde sizi ne ölçüde huzursuz ve tedirgin ettiğini göz önüne alarak aşağıda belirtilen tanımlamalardan uygun olanının numarasının karşısındaki boşluğa yazınız. Düşüncenizi değiştirirseniz ilk yazdığınız numarayı tamamen siliniz. Lütfen başlangıç örneğini dikkatle uygulayınız ve anlamadığımız bir cümle ile karşılaştığınızda uygulayan kişiye danışınız.

**ÖRNEK:** Aşağıda belirtilen sorudan ne ölçüde rahatsız olmaktadır?  
Örnek; baygınlık baş dönmesi 3

- 0 HİÇ
- 1 ÇOK AZ
- 2 ORTA DERECE
- 3 OLDUKÇA FAZLA
- 4 İLERİ DERECEDE

1	İçinizdeki sınırlılık ve titreme hali	
2	Baygınlık, baş dönmesi	
3	Bir başka kişinin sizin düşüncelerinizi kontrol edeceği fikri	
4	Başınıza gelen sıkıntılardan dolayı başkalarının suçlu olduğu duygusu	
5	Olayları hatırlamada güçlük	
6	Çok kolayca kızıp öfkelenme	
7	Göğüs (kalp) bölgesinde ağrılar	
8	Meydanlık(açık) yerlerden korkma duygusu.	
9	Yaşamınıza son verme düşüncesi.	
10	İnsanların çoğuna güvenilemeyeceği hissi.	
11	İştahta bozukluklar.	
12	Hiçbir nedeni olmayan ani korkular.	
13	Kontrol edemediğiniz duygu patlamaları.	
14	Başka insanlarla beraberken bile yalnızlık hissetme.	
15	İşleri bitirme konusunda kendini engellenmiş hissetme.	
16	Yalnızlık hissetme.	
17	Hüzünlü, kederli hissetme.	
18	Hiçbir şeye ilgi duymamak.	
19	Kendini ağırlamaklı hissetme.	
20	Kolayca incinebilme , kırılma.	
21	İnsanların sizi sevmediğini, size kötü davrandığına inanma.	
22	Kendini diğer insanlardan daha aşağı görmek.	
23	Mide bozukluğu bulantı.	
24	Diğer insanların sizi gözlediği va da hakkınızda konuştuğu duygusu.	

25	Uykuya dalmada güçlük.	
26	Yaptığımız şeyleri tekrar tekrar doğru mu diye kontrol etmek.	
27	Karar vermede güçlükler.	
28	Otobüs, tren, metro gibi umumi vasıtalarla seyahatlerden korkma.	
29	Nefes darlığı, nefessiz kalma.	
30	Sıcak, soğuk basmaları.	
31	Sizi korkuttuğu için bazı eşya yer ya da etkinliklerden uzak kalmaya çalışmak.	
32	Kafanızın bomboş kalması.	
33	Bedeninizin bazı bölgelerinde uyuşmalar, karıncalanmalar.	
34	Hatalarınız için cezalandırılmanız gerektiği düşüncesi.	
35	Gelecekle ilgili umutsuzluk duyguları.	
36	Dikkati bir şey üzerine toplamada güçlük.	
37	Bedenin bazı bölgelerinde, zayıflık, güçsüzlük hissi.	
38	Kendini gergin ve tedirgin hissetme.	
39	Olme ve ölüm üzerine düşünceler.	
40	Birini dövme, ona zarar verme yaralama isteği.	
41	Bir şeyleri kırma, dökme isteği.	
42	Diğer insanların yanında iken yanlış bir şey yapmamaya çalışmak.	
43	Kalabalıklardan rahatsızlık duymak.	
44	Başka insanlara hiç yakınlık duymamak.	
45	Dehşet ve panik nöbetleri.	
46	Sık sık tartışmaya girmek.	
47	Yalnız kalındığında sinirlilik hissetme.	
48	Başarılarınıza rağmen diğer insanlardan yeterince takdir görmemek.	
49	Kendini yerinde duramayacak kadar tedirginlik hissetmek.	
50	Kendini değersiz görme duygusu.	
51	Eğer izin verirsiniz insanların sizi sömüreceği duygusu.	
52	Suçluluk duyguları.	
53	Aklınızda bir bozukluk olduğu fikri.	

### EK 3- Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği(SBTÖ)

#### STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZI ÖLÇEĞİ (SBTÖ)

Bu ölçek kişilerin yaşamlarındaki sıkıntılar ve stresle başa çıkmak için neler yaptıklarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Lütfen sizin için sıkıntı ya da stres oluşturan olayları düşünerek bu sıkıntılarımızla başa çıkmak için genellikle neler yaptığınızı hatırlayın ve aşağıdaki davranışların sizi tanımlama ya da size uygunluk derecesini işaretleyin. Herhangi bir davranış size uygun değilse %0'ın altına, çok uygun ise %100'ün altına işaret koyun.

Bir sıkıntı olduğunda ..	%0	%30	%70	%100
1- Kimsenin bilmesini istemem				
2- İyimsiz olmaya çalışırım				
3- Bir mucize olmasını beklerim				
4- Olayları büyütmeyip üzerinde durmaya çalışırım				
5- Başa gelen çekilir diye düşünürüm				
6- Sakın kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım				
7- Kendimi kapana sıkışmış gibi hissediyorum				
8- Olayın/olayların değerlendirilmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım				
9- İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem				
10- Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücümü kendime bulurum				
11- Olayları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam				
12- Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım				
13- İş olacağına varır diye düşünüyorum				
14- Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunu için uğraşırım				
15- Problemin çözümü için adak adarım				
16- Herşeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum				
17- Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım				
18- Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım				
19- Herşeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım				
20- Problemi/Problemleri adım adım çözmeye çalışırım				
21- Mücadeleden vazgeçerim				
22- Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm				
23- Hakkımı savunabileceğime inanırım				
24- Olanlar karşısında "kaderim buymuş" derim				
25- "Keşke daha güçlü olsaydım" diye düşünürüm				
26- Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim				
27- "Benim suçum ne" diye düşünürüm				
28- "Hep benim yüzümden oldu" diye düşünürüm				
29- Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım				
30- Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır				