

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI

**TAKSİ SÜRÜCÜLERİNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU
İLE ÖFKE VE SALDIRGANLIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:
Hande KILIÇ

İstanbul, 2019

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI

**TAKSİ SÜRÜCÜLERİNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU
İLE ÖFKE VE SALDIRGANLIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Hande KILIÇ

Öğrenci No:

165590005

Danışman:

Dr. Öğretim Üyesi Samuray ÖZDEMİR

İstanbul, 2019

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Taksi sürücülerinin tükenmişlik sendromu ve öfke düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi” başlıklı çalışmamın, tarafımdan bilimsel kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını, yararlandığım kaynakların tamamının kaynakçada gösterilmiş olduğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.21.06.2019

Hande KILIÇ



T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

21.06.19

Enstitümüz *Psikoloji* Anabilim Dalı *Klinik Psikoloji* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 165590005 numaralı **Hande KILIÇ**'ın "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim – Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**Taksi Sürücülerinde Tükenmişlik Sendromu İle Öfke ve Saldırganlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 28/05/2019 tarih ve 2019/22 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin 29. maddesinin 3. fıkrası gereğince (4.5) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında **oyçokluğu/oybirliği** ile **Kabul/Red veya Düzeltme** kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Samuray ÖZDEMİR
(Beykent Üniversitesi)

ÜYE
Dr. Öğr. Üyesi Neslim GÜVENDEĞER DOKSAT
(Beykent Üniversitesi)

ÜYE
Prof. Dr. Ayten ERDOĞAN
(İstanbul Gelişim Üniversitesi)

Adı ve Soyadı : Hande KILIÇ
Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Samuray ÖZDEMİR
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans Tezi, 2019
Alanı : Klinik Psikoloji
Anahtar Kelimeler : Sürücü, tükenmişlik, sürücü, taksi, öfke, saldırganlık (agresyon)

ÖZ

TAKSİ SÜRÜCÜLERİNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE ÖFKE VE SALDIRGANLIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Bu çalışmanın temel amacı; taksi sürücülerinin genel tükenmişlik sendromu ile öfke bileşenleri (öfke duygusu, öfke ifadesi) ve saldırganlık arasındaki ilişkileri belirlemektir. Buna ek olarak, ölçeklerden elde edilen sonuçların demografik değişkenlere göre olan farklılığının belirlenmesi de araştırmanın diğer amacını oluşturmaktadır. Alanyazında taksi sürücülerinin yaşadığı tükenmişlik sendromu ile öfke ve saldırganlık arasındaki ilişkiyi birlikte inceleyen çalışmaya rastlanılmamaktadır. Bu bağlamda, araştırmanın yazına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın örneklemini gönüllü olarak araştırmaya katılan 216 taksi sürücüsü oluşturmaktadır. Ölçüm yöntemi olarak, araştırmacı tarafından hazırlanan sosyodemografik veri anketi ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Sürekli Öfke-Öfke Tarz Ölçeği ve Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre taksi sürücülerinin Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden aldıkları en yüksek puan ortalamasına sahip olan boyutun kişisel başarı hissi olduğu saptanırken, ikinci olarak duygusal tükenme ve en düşük ortalamaya sahip olan boyutun ise duyarsızlaşma olduğu tespit edilmiştir. Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği ve Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği'nden aldıkları puanların ise bazı demografik değişkenlere göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Çalışmada, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde demografik özelliklere göre sadece medeni durum ve madde kullanımında anlamlı ilişki olduğu saptanırken öfke ve saldırganlık ölçeklerinden elde edilen verilerde medeni durum, toplam çalışılan süre, ekonomik durum, sigara, alkol ve madde kullanımı gibi değişkenler açısından istatistiksel yönden anlamlı farklılıklar olduğu bulgulanmıştır.

Buna göre araştırmadan elde edilen sonuçlarda, fiziksel saldırganlık ve öfke düzeyleri ile yaş arasında negatif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu, duyarsızlaşma ve sözel saldırganlığın evli olanlarda daha yüksek olduğu, 10 yıldan çok çalışanların düşmanlık puanlarının daha yüksek olduğu, düşük ekonomik duruma sahip olanların öfke kontrol puanlarının yüksek olduğu, sigara kullananların toplam saldırganlık puanlarının, sigarayı bırakanlara ve hiç sigara kullanmayanlara göre daha yüksek olduğu, ayda birkaç kez alkol kullananların öfke içte puanlarının yılda birkaç kez alkol kullananlara göre daha yüksek olduğu, madde kullanmayanların kişisel başarı düzeyinden aldıkları puanların daha yüksek olduğu tespit edilirken madde kullananların sürekli öfke, öfke içte, öfke dışta ve fiziksel saldırganlık puanlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Aynı zamanda yapılan regresyon analizi sonucuna göre sürekli öfke ve sözel saldırganlık boyutlarının duygusal tükenme ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisinin olduğu, öfke kontrol boyutunun kişisel başarı ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisinin olduğu, sözel saldırganlık ve fiziksel saldırganlık boyutlarının duyarsızlaşma ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak araştırmamızda tükenmişlik ile öfke ve saldırganlık arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır.

Name and Surname : Hande KILIÇ
Advisor : Assist. Prof. Dr. Samuray ÖZDEMİR
Degree and Date : Master, 2019
Major : Clinical Psychology
Key Words : Driver, burnout, taxi, anger, aggression

ABSTRACT

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP OF THE BURN-OUT SYNDROME WITH ANGER AND AGGRESSION IN TAXI DRIVERS

The main purpose of this study is; to determine the relationship between general burnout syndrome and anger components (anger, anger expression) and aggression. In addition, the other purpose of the study is to determine the differences of the results obtained from the scales according to the demographic variables. In the literature, there is no study examining the relationship between burnout syndrome experienced by taxi drivers and anger and aggression. In this context, it is thought that the research will contribute to the literature.

The sample of the study consists of 216 taxi drivers who voluntarily participated in the study. Sociodemographic data questionnaire prepared by the researcher and Maslach Burnout Inventory, Trait Anger-Anger Style Scale and Buss-Perry Aggression Scale were used as measurement methods. According to the findings obtained from the study, it was found that the dimension with the highest mean score obtained from the Maslach Burnout Scale was personal accomplishment, secondly emotional exhaustion and the lowest mean dimension were depersonalization. On the other hand, the scores obtained from the Anger and Anger Style Scale and Buss-Perry Aggression Scale were higher than some demographic variables. In the study, it was found that there was a significant relationship only in marital status and substance use according to demographic characteristics in the Maslach Burnout Scale, but statistically significant differences in terms of variables such as marital status, total worked time, economic status, smoking, alcohol and substance use in the data obtained from the anger and aggression scales.

According to the results of the study, it was found that there was a significant negative relationship between age and physical aggression and anger level, the higher the level of depersonalization and verbal aggression in married ones, the higher the hostility scores of the employees more than 10 years. That the total aggression scores of the smokers were higher than those who cut smoking and didn't smoke before, and those who consumed alcohol several times a month had higher scores than the ones who consumed alcohol a few times a year. Trait anger, anger in, anger out and physical aggression scores were found to be higher.

At the same time, according to the results of the regression analysis, it was found that the dimensions of trait anger and verbal aggression had a positive relationship with emotional exhaustion, anger control dimension had a significant positive relationship with personal success detected.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ	i
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
SİMGELER.....	xii
KISALTMALAR	xiii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KURAMSAL ÇERÇEVE.....	6
1.1 Tükenmişlik Sendromu.....	6
1.1.1 Tükenmişlik Sendromuna Genel Bir Bakış	8
1.1.2 Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Temel Kavramlar.....	9
1.1.2.1 Stres.....	9
1.1.2.2 Depresyon	23
1.1.2.3 İş Doyumu ve İş Doyumsuzluğu.....	24
1.1.3 Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	25
1.1.3.1 Fiziksel Belirtiler.....	27
1.1.3.2 Psikolojik / Duygusal Belirtiler.....	27
1.1.3.3 Davranışsal Belirtiler	29
1.1.4 Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Etmenler	29
1.1.4.1 Tükenmişliğe Etki Eden Bireysel Etmenler.....	30
1.1.4.2 Tükenmişliğe Etki Eden Örgütsel Etmenler	35
1.1.5 Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları	41
1.1.5.1 Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları.....	41
1.1.5.2 Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları	44
1.1.6 Tükenmişlik Sendromu ile Başa Çıkma Yolları	47

1.1.6.1 “Başa Çıkma” Kavramı.....	47
1.1.6.2 Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri.....	48
1.1.6.3 Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri	54
1.1.7 Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Yapılan Araştırmalar	59
1.1.7.1 Tükenmişlik sendromu ile ilgili yurtiçinde yapılan araştırmalar	59
1.1.7.2 Tükenmişlik sendromu ile ilgili yurtdışında yapılan araştırmalar	62
1.2 Öfke.....	65
1.2.1 Öfkenin Tanımı.....	65
1.2.2 Öfke Duygusunun Oluşmasına Yol Açan Etmenler	68
1.2.3 Öfkenin Çıkış Merkezleri	70
1.2.4 Öfkenin Belirtileri.....	71
1.2.5 Öfkenin Boyutları	72
1.2.6 Öfkenin Genel Özellikleri.....	75
1.2.7 Öfkenin İşlevleri	75
1.2.8 Öfke ile İlgili Kuramsal Yaklaşımlar	77
1.2.9 Öfke Türleri	81
1.2.10 Öfke Kontrolü	84
1.2.11 Trafik Öfkesi ile Başa Çıkma Yöntemleri	90
1.2.12 Öfkenin Diğer Duygularla İlişkisi	93
1.2.13 Öfke ile İlgili Yapılan Araştırmalar	96
1.3 Saldırganlık	101
1.3.1 Saldırganlığın Tanımı	101
1.3.2 Saldırganlık ile İlgili Yaklaşımlar	102
1.3.3 Saldırganlık Türleri.....	108
1.3.4 Saldırganlık ve Öfke Arasındaki Fark	110
1.3.5 Alkol ve Saldırganlık	110
1.3.6 Madde Kötüye Kullanımı ve Saldırganlık	111
1.3.7 Saldırganlık ile İlgili Yapılan Araştırmalar	111
1.4 Sürücülük	114
1.4.1 Sürücülük Kavramına Genel Bir Bakış	114
1.4.2 Taksi Sürücülüğü	115
1.4.3 Sürüş Davranışları ve Becerileri	116
1.4.4 Taksi Sürücülerinin Davranışları	116

1.4.5 Taksi Sürücülere ve Stres	128
1.4.6 Taksi Sürücülere ve Tükenmişlik	131

İKİNCİ BÖLÜM

2. YÖNTEM	134
2.1 Araştırmanın Modeli	134
2.2 Evren ve Örneklem	134
2.3 Veri Toplama Araçları	134
2.3.1 Kişisel Bilgi Formu.....	134
2.3.2 Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	135
2.3.3 Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği	136
2.3.4 Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği	138
2.4 Verilerin toplanma süreci.....	140
2.5 Verilerin değerlendirilmesi	140

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BULGULAR.....	142
3.1 Sürücülere İlişkin Bulgular	142
3.2 Güvenilirlik Çözümlemesi ve Normallik Dağılımı.....	145
3.3 Regresyon Analizi Bulguları.....	163

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. TARTIŞMA ve YORUM.....	170
4.1 Tükenmişlik, Öfke ve Saldırganlık İlişkisi ile İlgili Bulguların Tartışılması	170
4.2 Demografik Özelliklere Göre Tükenmişlik, Öfke ve Saldırganlıktan Elde Edilen Bulguların Tartışılması.....	180
4.2.1 Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Bulguların Tartışılması.....	180
4.2.2 Öfke ve Saldırganlık ile İlgili Bulguların Tartışılması	182
4.2.2.1 Öfke ve Saldırganlık ile Yaş Arasındaki İlişki	182
4.2.2.2 Öfke ve Saldırganlık ile Medeni Durum Arasındaki İlişki	183
4.2.2.3 Öfke ve Saldırganlık ile Yıl Bazında Toplam Çalışılan Süre Arasındaki İlişki.....	184

4.2.2.4 Öfke ve Saldırganlık ile Ekonomik Durum Arasındaki İlişki.....	184
4.2.2.5 Öfke ve Saldırganlık ile Sigara Arasındaki İlişki	186
4.2.2.6 Öfke ve Saldırganlık ile Alkol Arasındaki İlişki	186
4.2.2.7 Öfke ve Saldırganlık ile Madde Kötüye Kullanımı Arasındaki İlişki	187
SONUÇ ve ÖNERİLER	189
KAYNAKÇA.....	190
EKLER	213
Ek-1. Bilgilendirilmiş Onam Formu.....	213
Ek-2. Sosyodemografik Veri Formu	214
Ek-3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	217
Ek-4. Sürekli Öfke Tarz Ölçeği (SÖTÖ).....	219
Ek-5. Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği	223

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1.1. Stres ve Tükenmişlik Arasındaki Farklar (Işıkhan 2017, s.194)	23
Tablo 1.2. Öfkeye Neden Olan İçsel ve Dışsal Durumlar (Tathioğlu ve Karaca 2013, s.1107).....	68
Tablo 1.3. Öfke Tepkileri ve Karşılıkları (Elliott ve Smith 2017, s.62).	87
Tablo 2.1. Maslach Tükenmişlik Envanteri Puanlarının Yorumu (Izgar 2003,9)	136
Tablo 2.2. Sürekli Öfke-Öfke Tarz Ölçeğinin Alt Ölçekleri ve Bu Ölçeklerin Kapsadığı Maddeler (Miçooğulları 2018, s.48).....	137
Tablo 3.1. Demografik Özelliklerin Dağılımı	142
Tablo 3.2. Çalışma Durumuna İlişkin Yöneltilen Sorunların Cevaplarının Dağılımı .	143
Tablo 3.3. Ekonomik Duruma İlişkin Cevapların Dağılımı.....	144
Tablo 3.4. Sağlık Durumuna İlişkin Yöneltilen Sorunların Cevaplarının Dağılımı	144
Tablo 3.5. Sigara ve Alkol Kullanım Durumlarına İlişkin Cevapların Dağılımı	145
Tablo 3.6. Çalışmadaki Ölçeklere İlişkin Cronbach's Alfa Güvenilirlik Çözümlemesi.....	146
Tablo 3.7. Çalışmadaki Ölçeklerin Normallik Dağılımı	147
Tablo 3.8 Çalışmadaki Ölçeklere İlişkin Bulgular.....	148
Tablo 3.9. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile Yaş Arasında Korelasyon Çözümlemesi	149
Tablo 3.10. Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği ile Yaş Arasında Spearman Korelasyon Çözümlemesi.....	150
Tablo 3.11. Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği ile Yaş Arasında Spearman Korelasyon Çözümlemesi.....	151
Tablo 3.12. Medeni Duruma Göre Çalışmadaki Ölçeklerin Karşılaştırılması*	152
Tablo 3.13. Eğitim Düzeylerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Karşılaştırılması	153
Tablo 3.14. Eğitim Düzeylerine Göre Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeğinin Karşılaştırılması	154
Tablo 3.15. Eğitim Düzeylerine Göre Buss-Perry Saldırganlık Ölçeğinin Karşılaştırılması	155

Tablo 3.16. Toplam Çalışılan Süreye (Yıl) Göre Çalışmadaki Ölçeklerin Karşılaştırılması	156
Tablo 3.17. Ekonomik Duruma Göre Çalışmadaki Ölçeklerin Karşılaştırılması	158
Tablo 3.18. Sigara Kullanımı Durumuna Göre Çalışmadaki Ölçeklerin Karşılaştırılması	159
Tablo 3.19. Alkol Kullanma Sıklığı Durumuna Göre Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeğinin Karşılaştırılması	161
Tablo 3.20. Madde Kullanımı Durumuna Göre Ölçeklerin Karşılaştırılması.....	162
Tablo 3.21. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi.....	164
Tablo 3.22. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı Alt Boyutuna Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi.....	165
Tablo 3.23. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi.....	166
Tablo 3.24. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi.....	167
Tablo 3.25. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı Alt Boyutuna Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi.....	168
Tablo 3.26. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi.....	169

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No.
Şekil 1.1. Performans ve Stres Arasındaki İlişki (Riggio 2014, s.264).....	21
Şekil 1.2. Kronik Stres (Altıntaş 2014, s.24).....	22
Şekil 1.3. Altı Çalışma Alanının Kişisel ve Örgütsel Etkileri (Maslach ve Leiter 2007, s.370).....	36
Şekil 1.4. Duygu Sürecinin Anatomisi: Öncelik- Sonralık İlişkisi (Özer 2018, s.20)....	74
Şekil 1.5. Sürücü Davranışlarını Etkileyen Koşullar (Sümer 2002, s.9).....	116
Şekil 1.6. Saldırgan Sürüşün Şematik Sunumu (Shinar 1998, s.140)	123
Şekil 1.7. Sürücü Stresinin İşlemsel Modeli (Rowden ve ark. 2006, s.4).....	129
Şekil 1.8. Sürücü Öfkesine Neden Olan Etmenler (Li ve ark. 2017, s.202).....	133

SİMGELER

\bar{X}	: Aritmetik ortalama
B	: Tip II hata gerçekleşme olasılığı
F	: Varyansların homojenlik değişkeni
N	: Örnek sayısı
p	: Ulaşılan anlamlılık düzeyi
R²	: Karar katsayısı
s²	: Varyans
Sig.	: Anlamlılık düzeyi
Ss	: Standart sapma
t	: Student t değişkeni
β	: Varsayım (hipotez) testinde Tip II hatanın kabul edilebilir olasılığı

KISALTMALAR

BDT	: Bilişsel Davranışçı Terapi
BPSÖ	: Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği
KKK (KKT)	: Kaynakların Korunması Kuramı (Kaynakların Korunması Teorisi)
SDM	: Sağlıklı Davranış Modeli
SÖTÖ	: Sürekli Öfke Tarz Ölçeği
Std.	: Standart



GİRİŞ

Yaşadığımız çağın insanı kentleşme, sanayileşme ve teknolojik gelişimin etkisiyle sürekli değişen bir dünyada ayakta kalmaya çalışmaktadır. “Bilgi Çağı” olarak adlandırılan bu çağda artan yaşam standartları, iletişim, yeni bilgi akışı kolaylığı gibi gelişmeler sosyal, ekonomik ve kültürel alanlarda olumlu etkiler oluşturmaktadır. Bu gelişme ve değişimlerin olumlu etkilerinin yanında olumsuz stres ortamları da oluşmaktadır (Psikolojim 2014, s.24-27). Özellikle rekabet, hızlı karar zorunluluğu ve iletişim gibi değişen iş nitelikleri, çalışanlarda baskıların artmasına neden olmaktadır (Altıntaş 2014, s.iii). Artan iş yükü altında çalışanların stres düzeyleri yükselmektedir (Psikolojim 2014, s.24). Özellikle yüz yüze iletişim gerektiren ve insana hizmet veren mesleklerde çalışanlar ve kendilerine büyük hedefler koyan bireyler stres ve baskı karşısında engellenmişlik hissi, yetersizlik duygusu, enerji yitimi ve öfke yaşayarak tükenmiş duruma gelebilmektedirler (Bolat 2017, s.87-88; Günüşen 2010, s.40; Psikolojim 2015, s.21; Dalkılıç 2014, s.32-33).

Duygusal gerginliğe bir tepki olarak (Karsavuran 2014, s.137) iş ile ilgili stresli durumların çok uzun sürmesinin bir sonucu olarak tükenmişlik ortaya çıkmaktadır (Köse 2014, s.23). Tükenmişlik sendromu, bireylerde duygusal çöküş, duyarsızlaşma ve azalmış motivasyon şeklinde kendini göstermektedir (Tuğsal 2018, s.35) Tükenmişlik olgusunun bireyler üzerinde oluşturduğu psikolojik ve fizyolojik olumsuz etkileri sebebiyle kişilerin istek, güç, gayret gibi olumlu duygu ve davranışları azalmakta; bunun yerine kişide kendisi ile ilgili olumsuz duygu ve düşünceler, yetersizlik, başarısızlık hissi gelişmektedir (Psikolojim 2014, s.25). Bunların yanında tükenmişlik yapılan işe, diğer insanlara ve hayata karşı da kişilerin olumsuz tutumlarda bulunmasına sebep olmaktadır (Kaya ve ark. 2017, s.26). Ortaya çıkan bu negatif duygu ve davranışlar kişinin tüm yaşamını etkisi altına almakta, sosyal ve özel ilişkilerini de etkilemektedir (Pelit ve Bozdoğan 2014, s.41). Profesyonel sürüş ise, yüksek düzeyde stresin yaşandığı bir meslektir (Fındık 2018, s.2) Profesyonel sürücülerin trafikte karşılaştıkları tükenmişliğin en belirgin özelliklerinden olan engellenmişlik hissi, onların duygusal kaynaklarını tüketerek sürüş sırasında öfke yaşamalarına (Li 2017, s.203). ve trafikte saldırgan davranışların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Çınar 2007, s.2).

Problem

Bu çalışmanın örneklemini oluşturan sürücülük mesleği; kişilik özellikleri, dikkat, algı ve muhakeme gibi bilişsel beceriler gerektiren mesleklerden biridir (Er 2002, s.53). Sürücüler trafikte karşılaştıkları engellenmelere çoğu zaman saldırgan davranışta bulunma tepkisi gösterme eğiliminde olabilmektedirler. Saldırgan davranışlar yaşamın her alanında olduğu gibi trafikte de bireysel ve kişiler arası ciddi sorunlara sebep olmaktadır. Sürücülerin öfke seviyesinin yükselmesi, trafikte saldırgan davranışların, kural ihlallerinin ve kaza oranlarının artmasına neden olabilmektedir (Çınar 2007, s.1). Tükenmişliğin ise, trafik ortamında öfke biçiminde ortaya çıkıyor olabileceği (Fındık ve ark. 2018, s.9) ve bu nedenle üzerinde çalışılması gereken bir konu olduğu ve alanyazına katkıda bulunacağı söylenebilir.

Ülkemizde taksi sürücülerine yönelik tükenmişlik ve öfke ile ilgili yapılan araştırmaların sınırlı olduğu ve ikisinin birlikte incelendiği bir çalışmaya rastlanmadığı görülmektedir. Bu anlamda hem sürücü sağlığı hem de trafik güvenliği açısından bu araştırmada tükenmişlik ve bunun sonucunda oluşan ve güvenli araç kullanımını etkileyen tükenmişlik, öfke ifade biçimleri ve saldırganlık etkenleri incelenmiştir. Çalışmanın, sürücü ruh sağlığının anlaşılması ve bunun trafiğe yansıyan olumsuz etkenlerinin önlenmesi açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

Problem Cümlesi

Taksi sürücülerinde tükenmişlik sendromu ile öfke ve saldırganlık arasında bir ilişki var mıdır?

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, tükenmişlik sendromunun taksi sürücülerini üzerindeki etkilerini inceleyerek, tükenmişlik ile öfke ve saldırganlık arasındaki ilişkiyi belirlemek ve aynı zamanda bu üç değişkenin demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amaçlanmıştır

Araştırmanın Önemi

Günümüzün iş dünyasının artan rekabet ortamında, çalışanlardan örgütün beklentilerini karşılayabilmek için en uygun hizmeti, en kısa zamanda sunmaları beklenmektedir (Bolat 2017, s.v). Dolayısıyla bu durum, çalışanın bilgi, beceri ve yetenek gibi kapasitelerinin zorlanmasına neden olarak çalışanları aşırı iş yükü ile karşı karşıya getirebilmektedir. İş talepleri ve bireyin kaynakları (enerji, kişisel özellikler, koşullar) arasındaki uyumsuzluğun sonucunda oluşan tükenmişlik fiziksel, duygusal ve davranışsal alanlarda çalışanların olumsuz belirtiler yaşamalarına neden olmaktadır (Bolat 2017, s.101-104; Psikolojim 2014, s.24-25). Mesleğinin gereklerini yerine getiremediğini düşünen bir çalışanın yaşadığı başarısızlık hissi ve düşük iş doyumunu sonucunda çalışan, yaptığı işe ve müşterilerine karşı duyarsızlaşmaya başlamakta, (Işıkhan 2017, s.232) çabuk öfkelenme , şüpheli bir tutum, sürekli gergin ve huzursuz olma, sinirlilik, diğerlerini suçlama ve saldırgan tepkilerde bulunma gibi negatif davranışsal belirtiler gösterebilmektedir (Dalkılıç 2014, s.33-35).

Daha önce yapılan çalışmalar incelendiğinde, tükenmişlik ve öfke kontrolü kavramlarının tek başlarına ele alındığı ve Türkiye’de böyle bir çalışmanın yapılmadığı, uluslararası alanyazında ise sınırlı sayıda araştırmanın olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, yoğun trafik içerisinde çalışan taksi sürücülerinin her gün pek çok sorunla karşılaştığı göz önüne alındığında, bu çalışma koşullarının sürücülerde tükenmişliğe ve öfkeye neden olabileceği düşünülmektedir. Bu araştırmadan elde edilen bulgular ile taksi sürücülerinin tükenmişlik, öfke ve saldırganlık düzeyleri saptanarak sürücülerin hayat kalitelerinin daha iyi bir hale getirilmesine farkındalık oluşturması ve bu alanda yapılacak diğer çalışmalara yararlı olabileceği ön görülmektedir.

Araştırmanın Varsayımları

1. Tükenmişlik sendromu ve öfke, niteliksel olarak ölçülebilen kavramlardandır.
2. Tükenmişlik kavramının Maslach Tükenmişlik Envanteri ile ölçülebileceği varsayılmaktadır.
3. Öfke düzeyinin Buss-Perry Saldırganlık ve Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği ile ölçülebileceği varsayılmaktadır.
4. Araştırmaya katılımcılarının anket formu, Maslach Tükenmişlik, Buss-Perry Saldırganlık ve Sürekli Öfke Tarz Ölçeği'ndeki soruları gerçekçi, yansız, samimi ve doğru bir şekilde cevapladığı varsayılmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

- H.1. Taksi sürücülerinin tükenmişlik düzeyleri yüksektir.
- H.2. Öfke ve saldırganlık düzeyi yüksek olan taksi sürücülerinin tükenmişlik düzeyleri yüksektir.
- H.3. Taksi sürücülerinin öfke düzeyi demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.
- H.4. Taksi sürücülerinin saldırganlık düzeyi demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Bu araştırma, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde görev yapan taksi sürücülerini ile sınırlıdır.
2. Araştırmanın örneklemini 216 kişi ile sınırlıdır.
3. Taksi sürücülerinin tükenmişlik düzeylerinin ölçümü, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile elde edilen verilerle sınırlıdır.

4. Taksi sürücülerinin öfke düzeylerinin ölçümü, Buss-Perry Saldırganlık ve Sürekli Öfke Tarz Ölçeği ile elde edilen verilerle sınırlıdır.

5. Araştırmaya katılan sürücülerin ölçeklere samimi, yansız ve doğru şekilde yanıt verdikleri kabul edilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1 Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik konusunda farklı araştırmacılar tarafından geniş çeşitlerde pek çok tanım yapılmıştır. Tükenmişlik ile ilgili yapılan tanımlardan bazıları şu şekildedir:

Tükenmişliğin sözlük anlamı; “Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler nedeniyle tükenmesi, yorulma, başarısız olma” şeklindedir (Dalkılıç 2014, s.6).

Tükenmişlik kavramı, ilk kez Greene’in “A Burn –Out Case” isimli romanında kullanılmış (Bolat 2017, s.87) daha sonra Amerikalı psikolog Herbert Freudenberger tarafından 1974 yılında klinik olarak ilk tanımı yapılmıştır (Suran ve Sheridan 1985, s.741). Freudenberger, tıbbi kliniklerde gönüllü çalışanlar üzerinde yaptığı gözlemlerde bu kişilerin başlangıçta heyecan ile çalıştıklarını bir yıl sonra ise işlerini bıraktıklarını fark etmiş ve onların yaşadığı engellenmişlik, depresyon ve kötümserlik duygularını tanımlamak için tükenmişlik kavramını kullanmıştır (Baydar 2013, s.7). Freudenberger, tükenmişlik sendromunu, mesleki bir tehlike olarak nitelendirmiş (Bolat 2017, s.87) ve “Kişinin iş yaşamının etkisiyle ortaya çıkan, başarısız olma, yıpranma, hayal kırıklığı, güç kaybı ve karşılanamayan istekler sonucu olumsuz etkiler bırakan zihinsel ve fiziksel tükenme durumuyla özdeşleşmiş patolojik bir durum” olarak tanımlamıştır (Sılığ 2003, s.10). Freudenberger’a göre, birey kendisini aşırı stres altında hissettiğinde, işe karşı tutum, motivasyon, performans ve davranışları olumsuz bir biçimde etkilenmektedir (Armutçuk 2010, s.2).

Freudenberger’dan sonra farklı araştırmacılar tükenmişlik üzerine çalışmalar yapmış ve farklı tanımlamalarda bulunmuşlardır. Suran ve Sheridan tükenmişliği; “Başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp” şeklinde tanımlamışlardır. Tanımda belirtilen “çalışma koşulları”ndan kasıt, uzun çalışma saatleri, müşteri yoğunluğu, yetersiz maaş ve beklenen çalışma şartları ile çalışma koşulları

arasında uyumun olmaması gibi etmenlerden bahsedilmektedir (Suran ve Sheiran 1985, s.742).

Ross'un tanımlamasına göre, tükenmişliğin fiziksel, duygusal ve zihinsel olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır. Bu görüşe göre fiziksel tükenmişlikte kardiyovasküler hastalıklar, ülser, solunum gibi sağlık problemleri, yorgunluk, enerji düşüklüğü, uyku sorunları, halsizlik ve güçsüzlük gibi belirtiler görülmektedir. Duygusal tükenmişlik boyutunda depresyon, umutsuzluk, kaygı ve çaresizlik belirtileri ortaya çıkmakta ve kişinin mesleki ve aile hayatına karşı duyduğu doyum azalmaktadır. Zihinsel tükenmişlik olan üçüncü boyutta ise bireyin müşteri ve çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz davranış ve düşüncelerini içeren belirtiler bulunmaktadır (Baydar 2013, s.8).

Tükenmişlik sendromunun bilimsel bir kavram olarak önem kazanması Christina Maslach ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmalar sonucunda olmuştur. Onlara göre tükenmişlik; "İşi gereği sürekli diğer insanlarla çalışan, yoğun duygusal taleplere maruz kalanlarda görülen fiziksel bitkinlik, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımalarıyla oluşan, fiziksel ve zihinsel boyutu olan bir sendrom" olarak açıklanmaktadır (Maslach ve Jackson 1981, s.99). Freudenberger tükenmişliği, tüm meslek gruplarında ortaya çıkabilecek bir durum olarak görürken; Maslach ve Jackson ise, diğer bireylerle birebir iletişimde olunan mesleklerde görülen bir durum olarak ele almışlardır (Bolat 2017, s.87).

Maslach tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdaki azalma olarak üç boyutta tanımlamıştır. Bu boyutlar şu şekilde sıralanmaktadır:

a. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion): Kişinin fiziksel ve duygusal yönden uzun süre kendini bitkin, yorgun, uykusuz, kaygılı ve gergin hissetmesidir (Dalkılıç 2014, s.64). Başka bir deyişle, fazla iş yükünün üstesinden gelebilmek için bireyin işi ile arsına duygusal ve bilişsel olarak mesafe koymasidir (Tuğsal 2018, s.35).

b. Duyarsızlaşma (Depersonalization): Bireyin hizmet verdiği kişilerle arasına mesafe koyması ve onları önemsemeyecek, görmezden gelecek tutumlar sergilemesidir (Leiter ve ark. 2010, s.58)

c. Azalan Kişisel Başarı (Reduced Personal Accomplishment): Bireydeki düşük motivasyon, düşük üretkenlik, kişiler arası anlaşmazlık, iş performansında ve benlik saygısında azalma gibi belirtilerle karakterize bir durum olarak kişinin kendini başarısız ve yetersiz olarak görme eğiliminde olmasıdır. Daha net bir ifade ile çalışanların enerjilerinin tükenmesi nedeniyle, işine ve çevresine karşı ilgilerinin azalması sonucu performanslarını olumsuz değerlendirme eğiliminde olmalarıdır (Maslach ve ark. 2001, s.403).

Tükenmişlik, esas olarak, iş yeri, ev, sosyal ve politikadaki memnuniyetsizliğin bir yansıması ifade etmektedir. Tükenmişlik, işini ya da yaşam tarzını değiştirmesi için bireyi zorlamakta, diğer yandan ölme isteğini de tetiklemektedir. Bir görüşe göre, “Meslek Otizmi” olarak görülen tükenmişlik, bireyin duygusal çöküşünü ifade etmektedir (Işıkhan 2017, s.186-187).

1.1.1 Tükenmişlik Sendromuna Genel Bir Bakış

İlk kez 1970’li yıllarda tanımlan tükenmişlik, bazen fiziksel rahatsızlık belirtileriyle ortaya çıkan, işe yönelik kronikleşmiş stres durumları sonrasında gelişerek ruhsal ve fiziksel enerjinin azalması olarak açıklanmaktadır. Tükenmişlik, alanyazında üzerinde çok fazla tartışılan bir konudur. Tükenmişliğin ortaya çıkışından itibaren kavramın anlaşılmasına yönelik olarak yapılan çalışmaların fazlalığı ve kavramın evrensel kabul edilmesinin tükenmişlik konusuna olan ilginin daha çok artmasını sağladığı görülmektedir. Günümüzde yönetim kitaplarında tükenmişlik ana konular arasında yer almaktadır. Stresin ortaya çıkarttığı olumsuz sonuçlar arasında fark edilen bazı değişik tepkiler, “tükenmişlik” kavramı olarak nitelendirilmektedir. Farklı iş alanlarında yapılan çalışmalar sonucunda tükenmişliğin insanların genel deneyimleriyle direkt bağlantılı bir kavram olduğu ifade edilmektedir (Işıkhan 2017, s.85-86). Kişinin iş, aile ve sosyal hayatı gibi birden fazla alanda stres meydana getiren durumlarla karşılaşması ve strese yatkın bir kişilik yapısına sahip olması da tükenmişliğe sebep olabilmektedir (Psikolojim 2015, s.21).

1.1.2 Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Temel Kavramlar

Çalışma hayatında sağlıklı ve olumlu ilişkilerin varlığı, bireyin işinden daha çok memnuniyet duyması açısından oldukça önemlidir (Dalkılıç 2014, s.12). Çalışanlar, iç ve dış çevreden gelen pek çok uyarıcıya maruz kalmaktadırlar. Olumsuz uyarıcıların fazla olması bireylerde stres oluşumuna sebep olmaktadır. Stresin uzun sürmesi durumunda ise, bireylerin tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalmaları söz konusudur (Köse 2014, s.23; Altuntaş 2014, s.24).

Çalışma hayatının kalitesini düşüren, çalışanın sağlığını olumsuz etkileyen tükenmişlik sendromu, bu nedenlerden ötürü örgütsel etkinlik ve verimliliğe zarar vermektedir (Erkutlu 2017, s.58). Tükenmişlik olgusu, yapılan bazı çalışmalar sonucunda uzun süreli devam eden “kronikleşmiş stres durumu” olarak belirtilmekte (Dalkılıç 2014, s.13), hem “iş ve yaşamdan zevk almama nedeniyle geçmiş ve geleceğe karamsar bakma eğilimi” şeklinde ifade edilerek depresyona benzetilmekte, hem de “yapılan işe karşı sergilenen hoşnutsuzluk” olarak tanımlanarak iş tatminsizliği kavramı ile ilişkili olduğu belirtilmektedir (Erkutlu 2017, s.58).

Mattenson ve Ivancevic tükenmişliği, “İş stresi kaynaklı psikolojik bir süreç” olarak tanımlamaktadır. Tükenmişlik kavramı, bazı araştırmacılara göre tarafından stres ve etkilerine benzer özellikler göstermesi açısından bir stres türü olarak kabul edilmekte iken; bazı araştırmacılara göre ise, strese karşı bir tepki olarak kabul edilmektedir. (Dalkılıç 2014, s.13). Stres, depresyon, iş tatminsizliği kavramları tükenmişlik ile ilişkili olan ve aynı zamanda içerik olarak birbirlerinden farklı olan kavramlardır (Erkutlu 2017, s.58).

1.1.2.1 Stres

Stres kavramı, Latince “Estrictia”, eski Fransızca’da “Estrece” kelimelerinden türemiş bir terimdir. 17. yy.’da felaket, bela, musibet, dert, keder, elem anlamlarında kullanılmış, 18. ve 19. yy.’larda değişme göstererek obje, nesne, kişi ve ruhsal yapıya yönelik “güç, baskı, zorlama” gibi anlamlarda kullanılmıştır. 20. yy. başlarında ise, stresin

sezgisel olarak, bedensel ve ruhsal hastalıkların nedeni olduğu öne sürülmüştür (Altıntaş 2014, s.1; Dalkılıç 2014, s.14).

Stresin günümüzde kullanılan tanımı ise, tüm hayatını strese uyan bir tanım bulmak için uğraş veren Hans Selye tarafından yapılmıştır. Selye, stres kavramını, “vücudun herhangi bir değişiklik talebine verdiği belirsiz tepki” olarak ifade etmiş ve daha sonra hayvanlar üzerinde yaptığı araştırmaları insanlara uyarlayıp stresi, “vücuttaki yıpranma oranı” olarak yeniden tanımlamıştır (St Clements University 2015, s.4-10). Lazarus ve Folkman’a göre stres, çevresel talepler, bilişsel tahminler, birey-çevre etkileşimini içeren ve süreklilik arz eden bir olgudur. Buna göre, bireyin yaşamındaki stres verici olayları bilişleri ve algıları ile değerlendirerek stres tepkisini etkileyebilmekte ve başa çıkma koşulları oluşturabilmektedir (Işıkhan 2017, s.21).

Stres, akademik olarak; stres oluşturucu bir uyarı sonucunda bireyde oluşan fizyolojik ve psikolojik tepkiler ile ifade edilmektedir. Başka bir deyişle stres; “Organizmanın, bedensel ve ruhsal alanlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durum” (Baltaş ve Baltaş 2004, s.23) ya da “canlı varlığın dengesini bozan ve baş etme yeteneğini zorlayan veya aşırı uyarıcı olaylara verdiği tepki örneği” olarak tanımlanmaktadır (Gerrig ve Zimbardo 2016, s.179). Bireyde stres meydana geldiğinde, çevresi ile olan uyum mekanizması da zayıflamış olmaktadır. Bu bağlamda organizmada, canlılığını koruma amaçlı “savaş veya kaç” diye adlandırılan bir tepki meydana gelmekte ve böylece birey yeni duruma uyum sağlamaktadır (Baltaş ve Baltaş 2004, s.23).

Stres ile ilgili tanımlarda aşağıda belirtildiği gibi üzere üçlü bir ayrımın yapıldığı görülmektedir (Dalkılıç 2014, s.15):

- a. Uyarıcı Tanımları:** Bu görüşe göre stres, bireyde gerilimli bir tepki yaratan güç ya da uyarıcıdır. Stres oluşturması muhtemel bir uyarıcı karşısında iki farklı kişi farklı bir tepki verecektir. Bu nedenle, stresi tamamen dışsal bir uyarıcı etmeniyle açıklamak zayıf bir görüş olmaktadır.
- b. Tepki Tanımları:** Bu tanıma göre stres, istenmeyen bir olay karşısında bireyin, çevresel bir stres etmenine verdiği, tamamen kendine özgü olan

işsel bir tepkidir. Bu görüşteki eksiklik ise, stresi açıklamak için sadece bireyin tepkisini gözlemlemenin yeterli olamayacağıdır.

c. Uyarıcı-Tepki Tanımları: Bu kuramdaki tanımda ise stres; “çevreden gelen uyarıcılara organizmanın verdiği tepki ve bu tepkiyle uyarıcı arasındaki etkileşim” olarak ele alınmaktadır.

Stresin günümüzdeki tanımlaması, bu üç tanımlamanın birleşiminden oluşmaktadır. Kısaca stres “biyokimyasal, fizyolojik, bilişsel ve davranışsal değişiklikler eşliğinde oluşan, bireysel farklılıklar veya psikolojik süreçlerle ortaya konan (Güler ve ark. 2001, s.3) negatif bir duygusal deneyimdir” (St Clements University 2015, s.181). Aynı zamanda stres, bireyin çalışma hayatındaki performansı etkileyen ve işe olan tutumunu azaltan en önemli etmenlerden birisidir (Erkutlu 2017, s.59).

1.1.2.1.1 Stres Etkenleri

Stresli olaylar, stres etkeni olarak tanımlanmaktadır. Gürültü, kalabalık, iş görüşmeleri, iş değiştirmek ve kötü ilişkiler stres etkenlerinden bazılarıdır. Bu etkenlerin her biri her insanda aynı derecede etki oluşturmamaktadır. Bu anlamda, “Olayların algılanış biçimi, onun stres etkeni olup olmadığına karar vermede büyük ölçüde etkilidir” (St Clements University 2015, s.182).

1.1.2.1.2 Stres Tepkisi

Strese karşı her bireyin verdiği tepki, kişiliğe bağlı olarak farklılaşmaktadır (St Clements University 2015; 185). Stres yaratıcı bir olay karşısında uyum sağlamak adına organizmada fizyolojik, davranışsal, duygusal ve bilişsel alanlarda birkaç düzeyden oluşan farklı bir tepki bileşimi meydana gelmektedir (Gerrig ve Zimbardo 2016, s.382).

I. Fizyolojik Stres Tepkileri

Stres sebebiyle ortaya çıkan fizyolojik tepkiler şöyledir:

- Deride kan damarları, iskelet kasları, beyin ve iç organlar büzülür.

- Terleme artar.
- Cilt ve vücut kılı “tüylerin ürpermesini” sağlar.
- Böbrek üstü bezleri, kan şekeri, kan basıncı ve kalp atışını arttırarak adrenalin salgılanmasını teşvik eder.

Strese bağlı olarak ortaya çıkan yüksek dikkatlilik dışındaki fizyolojik stres tepkileri, organizma için fazla yarar sağlamamaktadır (Gerrig ve Zimbardo 2016, s.382).

II. Psikolojik Stres Tepkileri

Bireyin, “normalde üzerinde hiçbir kontrolünün olmadığı, kendiliğinden olan, tahmin edilebilir yerleşik tepkilerine” psikolojik stres tepkileri denmektedir. Bu tepkilerin çoğu, öğrenilmiş olup bireyin dünyayı algılama ve yorumlama biçimlerine bağlıdır. Stresli olayları bireylerin yorumlama şekli, fizyolojik tepki üzerinde de etkili olabilmektedir (Gerrig ve Zimbardo 2016, s.383).

1.1.2.1.3 Stres Modelleri

I. Hans Selye'nin Genel Adaptasyon Modeli

Kanadalı bir endokrinolog olan Hans Selye, vücutta ağır stresin etkilerini inceleyen ilk modern araştırmacıdır. Selye'nin stres kuramına göre, birçok stresör aynı tepkiyi ya da genel bedensel tepkiyi tetikleyebilmektedir. Organizmanın canlılığını, iyi halini ve dengesini yeniden kurması için bütün stresörler adaptasyon isterler Selye, stres yükleyicilere verilen tepkiyi, genel uyum belirtisi (General Adaptation Syndrome-GAS) olarak adlandırmaktadır (Gerrig ve Zimbardo 2016, s.382). Selye, 1956 yılında yazmış olduğu “Stresli Hayat” adlı kitabında genel uyum belirtisinin; a) Alarm tepkisi, b) Direnç dönemi, c) Tükenme dönemi olmak üzere üç evreden oluşan bir süreçten geçtiğini belirtmektedir (Çankır 2016, s.57). İlk olarak strese karşı kişinin davranışında geçici bir “şok evresi” ya da düşük tansiyon ve azalan kas gücü durumlarında görülen alarm tepkisi olarak ifade edilen tepki oluşmaktadır. İkinci evrede ise; kas gücünde artış, kan basıncında yükselme, lokomotor faaliyetlerde artış, duyu uyarılarına duyarlılıkta artış ve ruhsal

durumun uyanıklık haline geldiğine dair işaretlerle karakterize olan “karşı şok ve direnme” denilen tepkiler ortaya çıkmaktadır. Bu evreler bir döngü halinde olmaktadır. Parasempatik sinir sisteminin devreye girmesi sonucunda, kas gücünde, duyuşal uyarılmada ve kan basıncında düşme, lokomotor faaliyetlerde azalma ve kişide uyku hali görölmektedir. Hücreler, kendilerini onarmak, yenilemek ve bütönlüklerini korumak için strese karşı bu tepkileri vermektedirler. Devam eden stres sonucunda ise, vücutta ciddi bir yıpranmanın meydana geldiğı son evre olan tükenmişlik tepkisi ortaya çıkmaktadır (Karaca 2015, s.132-133).

Genel olarak, “organizma fiziksel ve ruhsal bir tehdit ile karşılaştığında dengesini yeniden kurabilmek ve yeni duruma uyum sağlamak için ortaya çıkan genel adaptasyon sendromunun üç aşaması aşağıda sıranmaktadır:

- a. Alarm Tepkisi:** Bu evrede organizma, bir dış uyararı stres olarak algılamaktadır. Organizmanın bu strese karşı verdiği ilk tepki olan alarm tepkileri, “vücudu yoğun aktiviteye hazırlayan kısa bedensel uyarılma dönemleri” dir (Gerrig ve Zimbardo 2016, s.382). Bu evrede organizma şoka ya da kontraşoka girmektedir. Şok aşamasında vücut ısısı ve kan basıncı düşmekte, kalp duracakmış gibi olmakta ve bireyin, eli ayağı çözülmektedir. Bu evrenin hemen ardından organizmanın etken fizyolojik faaliyetlerde bulunduğu kontraşok aşaması gelir. Buradaki amaç, mücadele ederek ya da kaçınarak organizmayı korumaktır (Baltaş ve Baltaş 2004, s.26-27).
- b. Direnç Dönemi:** Stres yapıcı durum ile yüz yüze gelen organizmanın alarm tepkisi sırasındaki belirtileri ortadan kalkarak bu duruma karşı direnci yükselmekte; fakat diğer stres oluşturuıcı durumlara karşı direnci düşmektedir. Direnç dönemini başarı ile atlatabilen hastaların bedenleri normal koşullarına dönerken, aksi durumda beden kuvvetten düşmektedir (Baltaş ve Baltaş 2004, s.26-27).
- c. Tükenme Dönemi:** Ciddi ve uzun süren bir stres sonucunda ortaya çıkan aşırı uyarılmanın etkisi, vücudun bütönlüğünde kaynakların azalmasıyla kendini göstererek tükenme evresine gelmektedir (Gerrig ve Zimbardo 2016, s.382). Başa çıkılamayan stresler organizmanın dengesini bozmakta ve uyum enerjisini tüketmektedir (Altıntaş 2014, s.14). Uzun dönemli bir stres; vücudun yaşamı tehdit eden kanser gibi öldürücü

hücreleri yok etme kabiliyetini azaltabilmektedir (Gerrig ve Zimbardo 2016, s.382). Bu dönemde de alarm döneminin özelliklerinin görülmekte; fakat bunlar geri dönüşü olmayan yıkımlara sebep olmaktadır. Çeşitli uyaranlar tarafından yoğun etkilere maruz kalan birçok organ ve sistemin işlevinde organik bozulma görülmektedir (Karaca 2015, s.133). Hastalıklara açık olunan, fizyolojik kaynakların tükendiği bu evre, organizmada derin izler bırakabilmektedir. Selye, bu şekilde birbirini takip eden bozuklulara, “adaptasyon hastalıkları” adını vermiştir. Stresin ortaya çıkmasında; stresin şiddeti, kronikleşmesi ve genel uyum belirtisinin hangi aşamada olduğu önemli olmaktadır (Baltaş ve Baltaş 2004, s.26-27).

II. Walter Cannon’un Savaş-Kaç Modeli

Walter Cannon, hayvanların ve insanların tehlikelere karşı verdikleri tepkilerin bilimsel anlamda ilk tanımlamasını yapmıştır. Cannon’un stres modeline göre stres, “dışsal veya çevresel stresörlere yönelik çoğunlukla fizyolojik tepkiler” olarak ifade edilmektedir. Canon stresi, bireyin stresli bir durum karşısında baş edebilmesini sağlayan bir uyum tepkisi olduğunu öne sürmekte ve aynı zamanda uzun süren bir stresin çeşitli sağlık problemlerine yol açabileceğini de belirtmektedir (Ogden 2016, s.291).

Cannon’a göre, organizma herhangi bir tehdit aldığında önce sempatik sinir sistemi ve iç algısı devreye girmektedir. Bu noktada organizma mücadele ederek strese karşı saldırgan bir tepki vermekte ya da alkol kullanmak veya sosyal yaşantıdan geri çekilmek gibi kaçma tepkisi vermektedir (St Clements University 2015, s.183). Cannon’a göre çift yönlü olan bu stres tepkisi, savaş ya da kaç olarak tanımlanmaktadır (Gerrig ve Zimbardo 2016, s.380).

III. Richard Lazarus’un Değerlendirme Modeli

Lazarus ise stresle ilgili 1970’lerde yaptığı çalışmalarda, değerlendirme etmeni modelini öne sürmüştür. Lazarus, “stresin birey ve dış dünya arasındaki etkileşimsel bir dizi işlem sonucu ortaya çıktığını ve birey eğer potansiyel bir olayı gerçekten stres olarak görürse veya değerlendirirse bir stres tepkisinin o zaman ortaya çıkacağını öne sürmektedir.” Bu modelde insanlar, edilgen (pasif) olarak değil; olayları değerlendiren

etken psikolojik varlıklar olarak görülmektedir. Herhangi bir olay, a) alakasız, b) olumlu, c) tehlikeli ve tehditkâr, d) tehlikeli ve meydan okuyucu olarak 4 şekilde değerlendirilebilmektedir. Daha sonra ikincil değerlendirme olan, baş etme yöntemlerinin artı ve eksilerinin incelendiği kısım gelmektedir. Birincil değerlendirme, dış dünyaya yönelik değerlendirme iken; ikincil değerlendirme ise, kişinin kendisinin değerlendirmesidir. Strese yönelik bir tepki olup olmayacağını, birincil ve ikincil değerlendirmelerin sonucu belirlemektedir. Bu modele göre; 1) direkt eyleme geçme, 2) bilgi almaya çalışma, 3) hiçbir şey yapmama veya 4) gevşeme ya da savunma mekanizmaları aracılığıyla stresle baş etme şeklinde stres tepkileri olabilmektedir. (Ogden 2016, s.294-295)

1.1.2.1.4 İş Stresi

Uzmanlar, iş stresinin bireylerin yaşamında önemli bir etken olduğunu ve stresin belirli düzeyin üzerine çıkmasının tehlikeli sonuçlara yol açabileceğini belirtmektedir. Her mesleğin kendine özgü stres oluşturma potansiyeli vardır. Tükenme olgusu, iş stresinin yaşanmasında önemli bir anlama sahiptir. (Işıkhân 2017, s.165). Selye'ye göre iş stresi; iş hayatındaki olayların sebep olduğu stresi ifade etmektedir (Riggio 2014, s.249). Örneğin iş ortamındaki çevresel etmenler (ışık, basınç vb.) ya da kişiler arası ilişkiler (çatışma, rekabet, soyutlanma vb.) gibi durumların stres oluşumuna katkıda bulunduğu kabul edilmektedir (Işıkhân 2017, s.166).

İş stresi, psikolog John Frenc ve çalışma arkadaşlarına göre; “kişinin beceri ve yetenekleri ile iş ve iş yerinin talepleri arasındaki “uyum” yokluğundan kaynaklanan bir durum” olarak tanımlanmaktadır. Lazarus’un “etkileşimsel” çalışan stresi görüşüne göre ise; çalışanın çevresel bir olayı tehdit veya zorluk olarak değerlendirip, bu tehdidi geri çevirip çeviremeyeceği hakkındaki algısından kaynaklanmaktadır. Bu üç yaklaşım çalışan stresini, kişi ve çevresel olay ya da stresörler arasındaki bir etkileşim olarak ifade etmektedir. Genel anlamıyla çalışan stresi; iş ortamında, bir olayın tehdit edici ya da yıpratıcı olarak algılanması sonucu fizyolojik, psikolojik ya da hem fizyolojik hem psikolojik olabilen tepkiler anlamına gelmektedir (Riggio 2014, s.249). İş stresi, hem işin

yapısının gerektirdikleri hem de çalışanın kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluk sonucu oluşmaktadır (Erdoğan ve ark. 2009, s.3).

Aşırı stres sonucunda bireyin işinden elde ettiği doyumda azalma görülmektedir. Bu da tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bireyin işinde yaşadığı stres ne kadar fazla ise, tükenmişlik düzeyi de o kadar fazla olmaktadır (Işıkhan 2017, s.166).

İş stresine neden olan stres etmenleri şu şekilde özetlenebilmektedir (Riggio 2014, s.252-260):

- İş yükü (zaman baskısı ya da çok fazla iş)
- Kişiler arası çatışma
- Çalışanın bilgi, beceri, yetenek ya da enerjisinin eksik kullanımı
- Karar verme
- Tehlikeli çalışma koşulları
- Örgütsel değişim
- Başkalarının sağlığından ve mutluluğundan sorumlu olma.
- Yöneticiler ya da çalışma arkadaşlarının destek eksikliği
- Zor ya da karışık iş görevleri
- İş-aile çatışması
- Hoşnutsuzluk veren ya da rahatsız edici fiziksel çalışma koşulları
- Kişisel etmenler (örneğin; A tipi davranış, stres eğilimli kişilik)

I. İş Stresinin Örgütsel Kaynakları (Durumsal Stresörler)

İş örgütünün çevresindeki stresörlerden bazıları, iş görevlerinin kendilerinden kaynaklanmakta olan işi gerçekleştirmek için gerekli olan fizyolojik ve psikolojik taleplerden oluşmaktadır (Riggio 2014, s.252).

a. Aşırı İş (Görev) Yükü: Bu durum iki yönlü olmaktadır. “Ya kişinin yapacağı iş miktarı çoktur ya da iş, kişinin gücünü aşacak kadar zordur”. Fazla mesai, çalışanların aileleriyle geçirdikleri zamanların, kendilerine dinlenmek ve iş dışı aktiviteler ile ilgilenmek için ayırdıkları zamanların daralması ya da kalmamasına neden olmaktadır (Baltaş ve Baltaş 2004, s.90).

b. Rolde Belirsizlik: İşin amaçları ve gerekleri yeterince açık olarak belirtilmediğinde çalışanlarda isteksizlik ve gerginlik oluşmaktadır. İş görenin sorumluluk sınırlarından ve görevlerinden emin olmamaları, çalışanları çelişkiye düşürerek stres yaşamalarına neden olmaktadır (Baltaş ve Baltaş 2004, s.89; Riggio 2014, s.253). Rol kuramına göre, bireyden beklenen rolün tutarsız olması, stres, iş tatmini ve performansında düşmeye neden olmaktadır (Rizzo ve ark. 1970, s.151). Kahn ve arkadaşlarının modelinde ise, bir çalışanın yapacaklarının, yani rolünün açık olmaması durumudur (Bolat 2017, s.113). Byrne’e göre rol belirsizliği, çalışanın yükümlülükleri, hakları, amaçları, statüsü ve hesap verebilirliği konusunda açıklık eksikliği ile ilişkilidir (Byrne 2016, s.648). Özetle rol belirsizliği, bir işletmedeki işin yapılmasına yönelik bilgi veya iletişim eksikliği sonucunda ortaya çıkan bir durumdur. Bu durum bazen, eğitim eksikliği, yeterli olmayan iletişim ya da bilginin işletmedeki diğer çalışanlar tarafından çarpıtılması veya kasıtlı olarak aktarılmaması sonucunda meydana gelmektedir (Güney 2016,342).

c. Rol Çatışması: Genellikle ara kademelerde ortaya çıkan bir problem olan rol çatışması, aynı anda iki veya daha fazla rolü gerçekleştirmek zorunda olan bireyin, rolün gereklerinden birine uymanın diğerine uymayı zorlaştırdığı durumlarda yaşanmaktadır. Bu durum, çalışanın ölçütleriyle işin gerekleri arasındaki zıtlıktan kaynaklanmaktadır (Işıkhan 2017, s.82). Kahn ve arkadaşlarına göre rol çatışması, “aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda olan kişinin, statüsünün

gerektirdiği rollerden birisine diğerlerine oranla daha çok uyması” şeklinde ortaya çıkmaktadır (Bolat 2017, s.114; Güney 2016, s.79). Ayrıca, her çalışan eşit görev ve sorumluluklara sahip olmadığından; alt kademdeki çalışanlar sınırlı yetkileriyle üst kademedeki gelen emirleri gerçekleştirmekte zorlanabilmektedirler. Bu durum alt kademe çalışan bireyde strese yol açmakta ve alt ve üst kademe arasında gerginlik meydana gelmektedir (Baltaş ve Baltaş 2004, s.88).

ç. Kontrol Eksikliği: İş görenin yaptığı iş ve kendi çalışma davranışı üzerinde çok az kontrole sahip olmasıdır. Eğer iş, çok kısıtlı ve kural odaklı bir yaklaşımı gerektiriyorsa iş gören, iş kararlarına herhangi bir katkıda bulunamadığından stres yaşayabilmektedir. (Riggio 2014, s.254).

d. Fiziksel Çalışma Koşulları: İş ortamındaki aşırı sıcaklık, yüksek ve rahatsız edici ses, zayıf aydınlatma veya havalandırma, kalabalık ve aşırı gürültü verimli bir çalışmayı engellemekte ve strese neden olmaktadır (Riggio 2014, s.254). Ayrıca vardiya çalışma şekli de düzeni uyku ve sindirim açısından bedenin biyolojik ritmi ile çelişmekte ve aile ve sosyal hayatı bozmaktadır. Yapılan araştırmalara göre gece vardiyasına kalan iş görenlerin; bir ila iki buçuk saat daha kısa uyuduğu ve dışarıdan gelen uyaranlar ile uykularının daha sık kesildiği bulgulanmıştır. Azalan uyku miktarı sonucunda ise, kişi daha sinirli, yorgun huzursuz ve gergin olmaktadır (Baltaş ve Baltaş 2004, s.81-85).

e. Kişiler Arası Etkileşim: Çalışanlar birbirlerine bağımlı işler yaptıklarından dolayı, birinin davranışı bir diğerinin davranışı için gerekli koşulları hazırlamakta ve kişi, iş arkadaşının yapması gerekeni yapacağını bekleyerek davranışlarını ayarlamaktadır (Onal 2000, s.34-35). Sosyal bağlantılar eksik olduğunda, çalışan kendini amirinden daha üstün ve yetenekli gördüğünde (Baltaş ve Baltaş 2004, s.87) ya da güven sorunu olduğunda iki çalışanda aynı rütbe için rekabete girdiğinde çalışanlar arasında ya da çalışanlar ile yönetim arasında çatışmalar çıkabilmektedir (Onal 2000, s.32; Riggio 2014, s.255).

f. Örgütsel Değişim: İş ortamında öngörülebilir şeylerin olması, çalışanlar için rahatlatıcı ve güven verici görünmesinden dolayı iş örgütündeki büyük değişiklikler strese neden olmaktadır. İş ortamının yeniden yapılanması, başka bir işletme ile birleşmesi,

teknolojik ya da personel değişiklikleri çalışanlar tarafından tehdit edici ve stresli olarak algılanmaktadır (Riggio 2014, s.256).

g. İş-Aile Çatışması: Genel olarak iş-aile çatışması, “iş ve aile rollerinden kaynaklanan görevlerin neden olduğu birikmiş stres” olarak tanımlanmaktadır. İşin gerektirdiği roller ve çalışanın iş dışı yaşamındaki rolleri arasında denge sağlanamaması ya da zorlanması uluslararası olarak yaygınlaşan ve yükselen bir stres kaynağı durumundadır (Riggio 2014, s.257).

II. İş Stresinin Bireysel Kaynakları (Ruhsal Stresörler)

İş stresinin bireysel kaynakları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

a. A Tipi Davranış Biçimi: A tipi kişilik yapısındaki bireyler, yoğun stres altında olduklarında B tipi kişilik yapısında olanlara göre, daha güçlü fizyolojik tepkiler vermektedirler. A tipi kişilik yapısında olan bireyler; yoğun dürtüler, saldırganlık, düşmanlık, rekabetçilik, başarı hırısı ve abartılı zaman darlığı gibi nitelikler göstermektedirler (Erdoğan ve ark. 2009, s.450). Aynı zamanda A tipleri B tiplerine göre daha farklı işlerde daha iyi ve daha çok çalışmaya, daha yüksek pozisyon ve ücretlere sahip olmaya eğilimlidirler. A tipi davranışının bu yönü “işkoliklik” kavramı ile de ilişkili bulunmaktadır (Riggio 2014, s.258-259).

b. Strese Duyarlılık (Direnç): Yapılan araştırmalar, cesur bireylerin daha az stres yaşadıklarını ve strese karşı daha iyi baş etme yöntemlerinde bulduklarını göstermektedir. Cesur bireyler, stresi tehdit olarak görmek yerine, bir meydan okuma olarak görmekte ve zor deneyimlerden bir şeyler öğrenmekte olduklarını düşünmektedirler. Cesur olmayan bireylerde direnç eksikliğinin bulunması, onların olayları bir tehdit olarak algılayıp, yüksek düzeyde stres yaşamalarına neden olmaktadır. “Dirençli olmayan” ya da “hastalık eğilimli” kişilerin stres sonucunda oluşan depresyon, kaygı gibi hastalıklara daha duyarlı olabilecekleri ifade edilmektedir (Riggio 2014, s.260).

c. Öz Yeterlik: Direnç ile ilgili olan öz yeterlik, “bireylerin istenilen sonuçlara ulaşmak için yapılması gereken faaliyetlerle ilgilenme yeteneklerine olan inancı” ifade

etmektedir. Öz yeterlik sadece bireyin stresli durumlarla baş etme becerisi ile ilişkili olmayıp; aynı zamanda çalışanın kendi işini yapma, çalışma ekibine öncülük etme ve işteki ilişkiler ile etkili bir şekilde baş etme becerisi ile ilgili olan bir kavramdır. Yapılan bir çalışmada, bireylerin öz yeterliklerine olan inançlarına bağlı olarak kontrol duygusuna sahip olmalarının stresi azalttığı bulunmuştur (Riggio 2014, s.260).

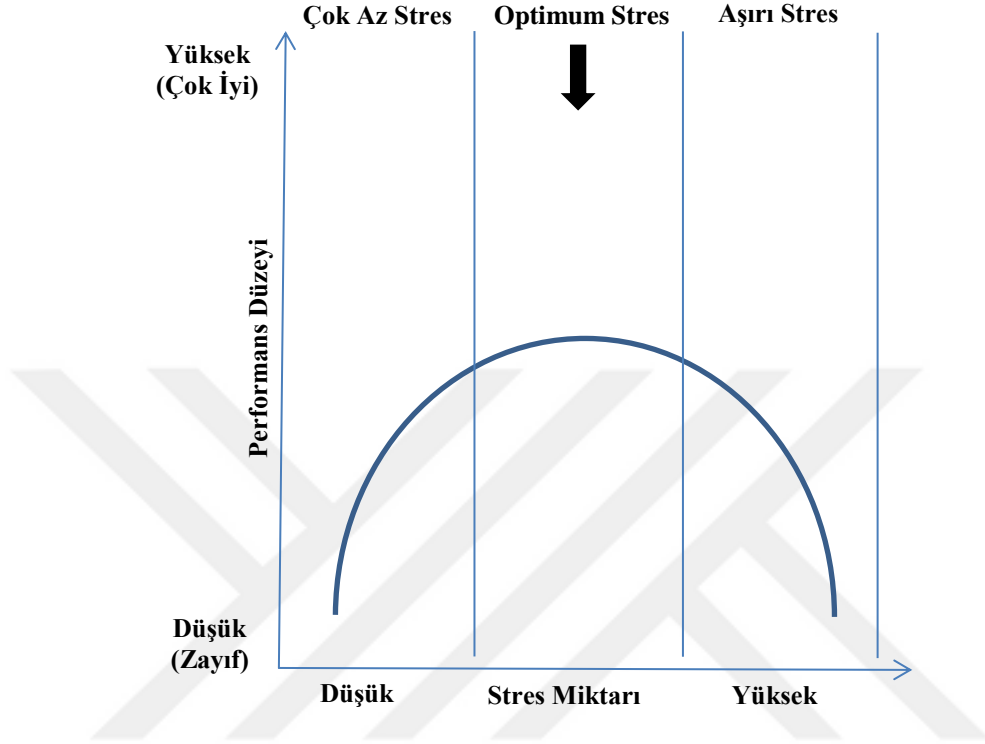
III. İş Stresinin Birey Üzerindeki Etkileri

Stresin öznellik özelliği nedeniyle kişi, başına gelen olayları olduğu durumdan daha olumsuz bir biçimde çarpıtmakta ve güvenliğine ya da hayatına yönelik bir tehdit olarak algılamaktadır. Stresin bireyin tutum ve davranışlarına yön vermesi bakımından kişinin hayatında anlamlı ilişkilere sahip olamamak, kişiler arası iletişim ve adaptasyon sorunları, normal dışı hedefler, başarılı ve verimli olmayan bir iş yaşamı gibi birçok aksaklıklara yol açabilmektedir. Bu bağlamda birey bu tükenmişlik içinde sevdiği şeyleri yapmaktan, ilerlemekten ve gelişmekten uzaklaşabilmektedir (Karaca 2015, s.129-131).

Günümüzün dinamik ve rekabetçi iş dünyasında, bireyler yaşam ihtiyaçlarını karşılamak için sağlık ve refahlarını yükseltmeyecek işlerde çalışmak zorunda kalmaktadırlar. Bu bağlamda iş stresi, çalışanda hem iş performansına hem de hayat kalitesine etki eden çeşitli sorunlara neden olmaktadır. Bireysel anlamda iş stresi; ülser, yüksek tansiyon ve koroner kalp hastalığı, migren, gibi pek çok rahatsızlığa neden olabilmektedir. Çalışan stresi iş görenlerin psikolojik durumları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Yüksek düzeyde iş stresi; çalışanın iş verimliliği ve kalitesini değiştirebilen zihinsel yorgunluk hissi, kaygı, depresyon, alkol ve madde bağımlılığına ve hatta çok ağır stres durumlarında işten ayrılmaya ve daha az stresli bir pozisyon bulmaya kadar gidebilen sonuçlara yol açabilmektedir. Olumsuz öz değerlendirme ve düşük benlik saygısı da çalışan stresiyle ilişkilidir (Riggio 2014, s.250-265). Aynı zamanda kişi iş gerginliği sebebiyle uyku düzeninde bozulma, baş ağrısı, tahammülsüzlük ve patlamaya hazır bir hale gelme gibi belirtiler de yaşayabilmektedir (Baltaş ve Baltaş 2004, s.79).

Stresin çalışanlar üzerindeki en önemli etkilerinden biri de performans düzeyinde olmaktadır. Şekil 1.1'de de gösterildiği gibi, stres ve performans arasındaki ilişkide; yüksek stresin düşük performansa neden olduğu ve bunun doğrudan ve doğrusal olmak

yerine ters bir U şeklinde olduğu ileri sürülmektedir. Diğer bir ifadeyle, çok yüksek stres veya stresin olmaması yetersiz iş performansı ile ilişkili olup düşük-orta düzeyde stres daha iyi performansla ilişkilidir (Riggio 2014, s.264-265).

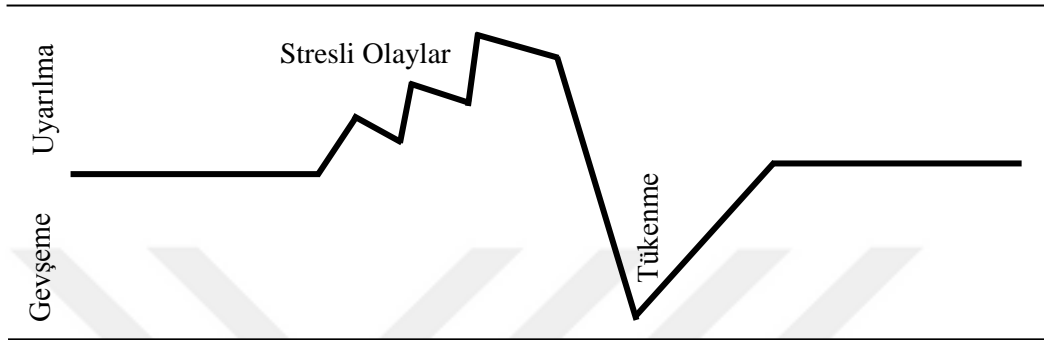


Şekil 1.1. Performans ve Stres Arasındaki İlişki (Riggio 2014, s.264)

Özetle, bireyler hayatlarının uzun bir zamanını iş ortamlarında geçirmektedirler. Bu anlamda iş yaşamında geçirilen saatlerin etkileri hayatın her alanına yayılabilmektedir. Bireyin işi; onun statüsünü, yaşamdan aldığı zevki, iş dışındaki aktivitelerini ve ailesine sağladığı olanakları belirlemektedir. İş stresi ve sonuçları, doğrudan ya da dolaylı olarak dünya üzerinde herkesi ilgilendirmektedir. Sigmund Freud sağlıklı insan kavramını; "İnsan sağlığını koruyan iki etmen vardır. İşini sevmesi ve hayatı sevmesi," olarak tanımlayarak iş ve iş doyumunun bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığıyla doğrudan ilişkili olduğunu vurgulamaktadır (Baltaş ve Baltaş 2004, s.75-76).

IV. Stres ve Tükenmişlik İlişkisi

Alanyazında stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin varlığı bulunmaktadır. Bu ilişki Şekil 1.2'deki gibi gösterilebilmektedir (Altıntaş 2014, s.24). Bu bağlamda, iki kavramın birbirlerine benzer özellikler taşımalarının yanında aynı anlama sahip olmadıkları belirtilmektedir (Erkutlu 2017, s.59).



Şekil 1.2. Kronik Stres (Altıntaş 2014, s.24)

Yaşam olayları kuramına göre, stresörle karşılaşan birey önce direnmeye ve baş etmeye çalışmaktadır. Eğer direnme stresörü ortadan kaldıramazsa o zaman bireyin baş etme çabası sonlanarak tükenme başlamaktadır (Ogden 2016, s.291). Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik stresin son aşamasında ortaya çıkmaktadır (Işıkhani 2017, s.171). Benzer bir görüşe göre, kontrol altına alınamayan stres, sürekli yorgunluk ve yılgınlık belirtileriyle kronikleşerek tükenmişliğe yol açabilmektedir (Sarıkaya 2007, s.14). Tükenmişliği stresten ayıran en önemli özellik; “Çalışma hayatında, hizmeti veren ve alan arasında gelişen sosyal ilişki kaynaklı bir stres oluşu” dur. Levinson'a göre ise tükenmişlik, bireylerin kendilerini daha çok çaresiz, umutsuz, kapana kısılmış hissetmelerine yol açması bakımından stresten daha olumsuz bir durum olmaktadır (Dalkılıç 2014, s.19-20). Çünkü stres bireylere her zaman zarar vermemektedir. Belli bir seviyedeki stres, motivasyon kaynağı olabilmektedir. Fakat tükenme sadece olumsuz sonuçlar ortaya çıkartan bir kavramdır (Erkutlu 2017, s.60).

Brill, Caldwell ve Gmelch'e göre rol karmaşası / belirsizliği ve fazla uyarılma gibi özel stres etkenleri uzun dönemde tükenmişliğe yol açabilmektedir (Dalkılıç 2014, s.19-20). Benzer şekilde Maslach ve Golberg'e göre tükenmişlik, “işteki kronik duygusal ve

kişiler arası stresörlere uzun vadede verilen bir tepki”dir (Köse 2014, s.25). Mile ve arkadaşlarına göre de sürekli devam eden stres sonucunda kaygı ve depresyon artmakta ve tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. İş yükü, zaman kısıtlılığı, rol çatışması, rol belirsizliği, kişi ve iş arasındaki uyumsuzluk, kararlara katılamama gibi etmenler kısa vadede strese neden olurken; uzun vadede tükenmişliğe yol açmaktadır (Erkutlu 2017, s.59). Başka bir ifadeyle, bireyin iş ortamındaki bu stres etkenlerine yalnızlık, ekonomik veya sağlık gibi sorunların eklenmesi ve bireyin bunlara çözüm bulamaması; bireyde engellenmişlik/öfke, yorgunluk ve bitkinlik belirtilerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu durumda “birey artık stresten değil, stresin kemikleşmiş hali” olarak ifade edilebilen tükenmişlikten sıkıntı çekmektedir (Solmuş 2010, s.60). Stres ve tükenmişlik arasındaki farklar, Tablo 1.1’deki gibi özetlenebilmektedir (Işıkhah 2017, s.194).

Tablo 1.1. Stres ve Tükenmişlik Arasındaki Farklar (Işıkhah 2017, s.194)

STRES	TÜKENMİŞLİK
Aşırı çaba ile karakterize edilmektedir.	Çaba göstermeme ile karakterize edilmektedir.
Bireyin duyguları aşırı etkendir.	Bireyin duyguları körelmiştir.
Enerji kaybı yaratır.	Çaresizlik ve umutsuzluk üretir.
Anksiyete bozukluklarına yol açar.	İşten ayrılmaya ve depresyona neden olur.
Öncelikli zararı fizikseldir.	Öncelikli zararı duygusaldır.
Erken ölümlere yol açabilir.	Hayatı yaşamaya değmez gibi gösterebilir.

1.1.2.2 Depresyon

Tükenmişlik sendromunun bir depresyon biçimi ya da ayrı bir kavram olarak görülüp görülmemesi tartışma konusu olmaktadır. Tükenmişlik ve depresyonun ampirik olarak ayrıt edilebileceğine dair bazı kanıtlar bulunmaktadır. İki durumda hem etiyoloji düzeyinde hem de katkıda bulunan etmen olarak çözülemeyen stres ile örtüşme eğilimindedir (Bianchi ve ark. 2014, s.309). Freudenberger, depresyonu tükenmenin

belirtileri arasında saymaktadır. Weiskopt ise depresyonun, tükenmenin son hali olduğunu belirtmektedir. Aynı zamanda Weiskopt, uykusuzluk, yorgunluk, kendini soyutlama gibi tükenme belirtilerinin depresyon belirtileri ile güçlü benzerlikler taşıdığını ifade etmektedir (Erkutlu 2017, s.60). Yapılan bazı araştırmalar, tedavi edilmeyen tükenmişliğin daha uzun ve şiddetli bir depresyonun oluşumuna katkıda bulunabileceğini göstermektedir (Phillips 2016, s.216).

Alanyazında çok sayıda çalışma, depresyonla tükenmişlik arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır (Phillips 2016, s.212). Yapılan alışmalar, tükenmişliğin üç boyutu arasında duygusal tükenme boyutu ile depresyon arasında güçlü bir bağ olduğunu, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi boyutları ile depresyonun zayıf bir ilişki gösterdiğini ortaya koymaktadır (Bianchi ve ark. 2015, s.33). Bu anlamda bu iki kavramın birbirleriyle bazı noktalarda anlamsal çakışmalara sahip olduğu, fakat bütünsel değerlendirmede birbirlerinden farklı anlamlar taşıdıkları söylenebilmektedir. Depresyonu tükenmişlikten ayıran en önemli özellik, depresyonun çalışma yaşamına ait kavramlardan olmaması ve her türlü yaşamsal olaydan ortaya çıkabilmesidir. Bir diğer farklılık ise, tükenmişliğin klinik değil, sosyal bir vaka olmasıdır (Erkutlu 2017, s.60). McCormak ve Cotter, tükenmişliğin iş hayatında görüldüğünü; fakat depresyonun kişisel düşünceler ve duygular ile ilgili olarak durumsal olabileceğini ifade etmektedirler (Tuğsal 2018, s.39).

1.1.2.3 İş Doyumu ve İş Doyumsuzluğu

İlk kez 1920’lerde ortaya atılan iş doyumu kavramı, yaşam doyumu ile ilişkili olup çalışanın fiziksel, ruhsal sağlığını ve üretkenliğini etkilemektedir (Dağdeviren 2008, s.25). İş doyumu kavramı, genel anlamıyla çalışanın işi veya iş deneyimlerinden memnun olması ve olumlu duygular hissetmesi olarak açıklanmaktadır. Bireysel, grupla ya da işin belirli bir kısmı ile bağlantılı olarak dinamik bir olguyu ifade eden iş doyumu (Diri ve Kırall 2016, s.126); “Kişinin işi ile ilgili değerlerinin karşılandığını algılaması ve bu değerlerin bireyin gereksinimleri ile uyumlu olması” olarak tanımlanmaktadır . Locke’a göre “İş görenin işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da olumlu duygusal doyum” şeklinde ifade edilmektedir (Dalkılıç 2014, s.20). Bu bilgilerin

sonucunda iş doyumu; çalışanın işinden memnun olarak fiziksel ve ruhsal açıdan iyi durumda olması olarak ifade edilebilmektedir

1.1.2.3.1 İş Doyumu, İş Doyumsuzluğu ve Tükenmişlik İlişkisi

İş doyumu ve doyumsuzluğu kavramları ile tükenmişlik kavramı arasında negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır. Bu iki kavramın birbirlerini etkilemesi açısından görüş farklılıkları bulunmaktadır. Bu anlamda “Tükenmişlik sonucunda mı iş doyumsuzluğu ortaya çıkmaktadır?” ya da “İş doyumunun azalması mı tükenmişliğe neden olmaktadır?” soruları akla gelmektedir (Dalkılıç 2014, s.21). “İş tatmini, iş ile ilgili “olumluları” temsil ederken stres işle ilgili olumsuzları (baskılar, gerilmeler, çatışmalar) kavramsallaştırmanın bir yoludur” (Riggio 2014, s.250). Bazı araştırmacılara göre; çalışanların işlerinde karşılaştıkları sorunların bir yansıması olarak yaşadıkları iş doyumlarındaki azalmanın sonucunda tükenmişlik ortaya çıkabilmektedir (Köse 2014, s.2).

Sonuç olarak iş doyumu ya da doyumsuzluğu tükenmişlik için geçerli bir etken olsa da tükenmişlik ile aynı anlama gelmemektedir. Her iki kavram da “içsel, negatif, psikolojik deneyimler” ile ifade edilmektedir fakat; tükenmişlik, duyarsızlaşma, işe yönelik motivasyon ya da enerji azalması anlamlarına gelerek iş doyumsuzluğundan ayrılmaktadır. Tükenmişliğin, “Mesleki stres kaynaklı psikolojik gerginlik” olarak ifade edilmesi de tükenmişliği iş doyumundan ayıran bir diğer etmendir (Dalkılıç 2014, s.22).

1.1.3 Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik sendromu, yavaş bir gelişim içerisinde içsel ve dışsal nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan kronik bir durumdur. Genellikle kişide, tükenme durumuna gelmeden önce; iş, bireysel ve ailevi sorumluluklar, yardıma muhtaç yakınının bakımı ya da sınav baskısı gibi o sırada sürdürmeye çalıştığı stres yaratıcı durumlar üst üste gelmekte ve ardından ilgi, istek, güç, olumlu duygu ve davranışlar gittikçe azaltarak yetersizlik duygusu ortaya çıkmaktadır (Psikolojim 2014, s.25). Freudenberger’a göre, yoğun iş yükü altında çalışan insanlarda “hayat çekilmez” duygusunun yaşanması, “tükenmişlik belirtisi” olarak tanımlanmaktadır (Baltaş ve Baltaş 2004, s.77).

Bireyin işinde geçirdiği zaman ve harcadığı güç, o kişinin işine olan ilgisinin göstergesi olarak kabul edilmektedir. İşe bağlılık, bireyin iş doyumunu ve motivasyonu ile yakından ilgilidir (Tınaz 2013, s.30-31). Fakat bu pozitif duyular; bireyin özel hayatındaki çatışmalar, iş yaşamındaki görev ve sorumlulukların eksikliği, aşırı çalışma, uygun ödüllerin eksikliği gibi etmenler nedeniyle zarar görebilmektedir (Riggio 2014, s.265). Kişinin içinden gelen itici güçleri zarar gördüğünde, pozitif duygular negatif duyguları dengeleme güçlerini kaybetmekte ve kişide kendi içine kapanma başlayarak duyarsızlaşma ortaya çıkmaktadır (Dalkılıç 2014, s.28).

Tükenmişlik yaşayanlarda görülen temel belirtiler; kendini sürekli olumsuz değerlendirme, yapılan işten keyif almama ve hep olumsuz tarafını görme, kimseden takdir göremediğini düşünme, aşırı huzursuz ve gergin olma, ağır tepki verme, öfke patlamaları yaşama, dikkat dağınıklığı, her şeyin kötü gittiğine inanma eğilimi, alkol ve diğer madde kullanımı bozuklukları, işe gitmeyi istememe, tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme ve benlik imajına uymayan davranış biçimi şeklinde görülmektedir (Psikolojim 2014, s.27; Işıkhana 2017, s.232).

Tükenmişlik yaşayan kişilerin cümlelerinden birkaç örnek aşağıda sıralanmaktadır (Dalkılıç 2014, s.30):

- “İş günü sonunda kendimi yorgun hissediyorum.”
- “Sabah kalkıp yeni bir iş günüyle karşılaşmak beni yoruyor.”
- “Sabrımın sonuna geldiğimi hissediyorum.”
- “Bu işe devam edip etmemeyi sürdürme konusunda kararsızım.”
- “İşimde her geçen gün daha mutsuz, sinirli ve gergin oluyorum.”

Tükenmişlik, aniden ortaya çıkan bir durum değildir (Işıkhana 2017, s.232). Çoğunlukla iş doyumsuzluğu ve yorgunluk yaşayan kişinin bu duygularını dile getirmemesi ve bazen kolay anlaşılabilen belirtilerin olmaması, tükenmişlik sendromunun göz ardı edilmesine yol açmaktadır. Tükenmişlik sendromunun belirtileri, kişiden

kişiyi değişmekle birlikte genellikle; fiziksel, duygusal ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç kategoride incelenmektedir (Ardıç ve Polatçı 2009, s.29).

1.1.3.1 Fiziksel Belirtiler

Çalışma ortamında süreklilik gösteren stresli durumların beden üzerinde uzun vadede zarar verici etkileri vardır. Stresin fizyolojik etkileri, bireyin hayatta kalma mekanizmasından kaynaklanmaktadır. Çevrenin değişen koşullarına karşı vücudun kendini koruma amaçlı değişiklikler yaparak kendini korumaya çalışması, bedenini enerjisini tüketerek fizyolojik anlamda bedeni yıpratmaktadır. Bazı sağlık uzmanlar, uzun süren stresle birlikte keyifsizlik ve tükenmişlik hissini, yüksek seviyedeki stres hormonlarının (örneğin kortizol) neden olduğu bedene yayılmış iltihaplanmaya bağlamaktadır (Phillips 2016, s.66-67).

Freudenberger ve Richelson'a göre tükenmişlik yaşayan kişiler, tükenme belirtileri çıkmadan önce; işlerini büyük bir istekle yapan, yetenekli, kendine güvenen, gece mesaiye kalmalarına rağmen ertesi gün enerji dolu olarak yüksek performans gösteren bireylerdir. Fakat zamanla bu kişilerin çevrelerine ve işlerine karşı olan enerjileri tükenmeye başlamaktadır (Dalkılıç 2014, s.31). Bu süreçte, ilk olarak yorgunluk ve bitkinlik hissi, baş ağrısı, uyuşukluk, uyku bozukluları (Ardıç ve Polatçı 2009, s.30), enfeksiyona karşı direncin azalması, zayıflık, hafıza problemleri, kilo değişimleri, hipertansiyon ve kas ağrıları gibi hafif fiziksel belirtiler ortaya çıkmaktadır (Işıkhan 2017, s.233).

1.1.3.2 Psikolojik / Duygusal Belirtiler

Kişiden kişiyeye çeşitlilik gösteren ve diğer belirtilere göre daha az belirgin olan bu belirtiler genel olarak; abartılı duygusallık, huzursuzluk, kaygı, tedirginlik, sabırsızlık, özgüvende azalma, diğerlerine karşı düşmanlık besleme, enerji kaybı, alınganlık, kararsızlık, yabancılaşma, kronik bir sinirlilik hali, çabuk öfkelenme, iş ve insanlara karşı olan ilginin azalması, nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi olumlu duygularda azalma, düşüncelerde belirsizlik, asılsız şüpheler, suçluluk hissi ve çesaretsizlik duyguları şeklinde sıralanabilmektedir (Işıkhan 2017, s.234; Sarıkaya 2007, s.17).

Engellenmişlik hissi ve sinirlilik, tükenmişliğin en belirgin özelliklerindedir. Engellenme, “bireyin ihtiyacının, isteğinin karşılanmaması veya beklediği seviyeden aşağı kalması ve bir davranışın amacına ulaşmasının önlenmesidir.” Engellenmenin sonuçları ile arasında dinamik bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, psikolojik bir alandaki değişim diğer alanlarda da değişime neden olmaktadır. Engellenmenin şiddeti, sonuç açısından önemlidir. Şiddetli bir ihtiyacın engellenmesi psikolojik yönden şiddetli bir gerilim meydana getirmektedir. (Güney 2016, s.288-292). Birey, işi üzerindeki kontrolünü ve işinin gerektirdiği kaynakları kaybettiğinde; amaçlarına ulaşmak için gereken engelleri aşamamakta, arzu ettiği ödülleri alamamakta ve kendini yetersiz hissetmektedir. Birey, harcadığı emek ve zamanın sonucunda beklediklerine ulaşamadığında kendini tükenmiş hissetmektedir. Ayrıca sürekli hayal kırıklığına uğrayan bireyin yaşadığı hayal kırıklığı ve huzursuzluk şiddetli ise; engellenmişlik duygusuna sinirlilik hali eşlik ederek kişinin işe karşı duyarsızlaşma yaşaması ve hayal kırıklığının kaynağına saldırıda bulunmasına yol açmaktadır (Dalkılıç 2014, s.32).

Korku ve kaygı da tükenmişliğin psikolojik belirtilerinden bir diğeridir. Kabul edilen görüşe göre; çalışanların birbirleriyle rekabet halinde olmaları ya da işlerini kaybetme ve gelecek korkusu yaşamaları, bireylerin daha iyi çalışmalarını sağlamaktadır. Fakat böyle bir çalışma ortamı aslında dikkat dağıtıcı bir etki oluşturarak bireylerin işlerine daha az ilgi ve bağlılık göstermelerine ve işe karşı olan enerjilerinin azalmasına yol açmaktadır (Dalkılıç 2014, s.33-34). Korku ve kaygının bireyde oluşturduğu etki fizyolojik yönden ele alındığında öncelikle kaygının fiziksel ve duygusal belirtilerinin bireyi güçten düşürdüğü görülmektedir. Çünkü “beyin, tehlikeleri sezmeye, keşfetmeye göre programlanmıştır”. Korkunun öncelikli görevi, korkulan şeyi kuvvetlendirecek olan olumsuz duyguya karşı bireyi korumaktır (Birtten 2001, s.41). Beden sürekli olarak alarm halinde ve potansiyel tehditlerle mücadele etmek için harekete geçmeye hazırlanırken enerji tüketmektedir. Korku, gerçek bir tehlike olmadan ortaya çıktığında; organizma potansiyel bir tehlike dürtüsüne yanıt vermektedir. Organizma, gerçek bir tehlike olmadığını idrak ettiğinde artan adrenal seviyesinin tekrar normale dönmesi, bireyin bitkin düşmesine neden olmaktadır. Korku ve endişeye odaklanmak kişiyi yorduğu için kaygı zihinsel tükenmişliğe neden olmaktadır. Kaygılı durum, zihinde birçok stresli düşünceyi tetikleyerek beynin enerjisini tüketebilmektedir (Phillips 2016, s.225-229). Bu

durum her gün devam ettiği takdirde yorgunluk, güçsüzlük ve yetersizlik duyguları ortaya çıkmakta ve bireyin cesareti zedelenmektedir. Bunun sonucunda, birey hayattan daha az zevk alır hale gelmekte ve her şeyden uzaklaşmaktadır (Britten 2001, s.41-46).

1.1.3.3 Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğin ciddi bir boyuta ulaştığının göstergesi olan davranışsal belirtiler, genellikle fiziksel ve psikolojik belirtilere göre dışarıdan gözlenebilen belirtilerdir (Güney 2016, s.345). Tükenme yaşayan bireylerde görülen psikolojik içe çekilme (geri çekilme) durumu; bireyin diğer kişilerden uzaklaşarak çevresiyle kurduğu ilişkinin yüzeyselleşmesine neden olmaktadır. Davranışsal grupta; işe gitmek istememe, işe gecikme, bazı olaylara şüphe ve endişe ile bakma, diğer bireylerden uzaklaşma, kolay ağlama, ilaç, alkol ya da tütün alma eğiliminde olma, ani sinir patlamaları, içe kapanma, unutkanlık, donukluk, bazı işleri erteleme, sürüncemede bırakma, evraklarla ilgili sahtekârlıklar, düşük iş performansı, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı olma, örgütsel bağlılıkta azalma, iş gücü devrinde yükselme, işten ayrılma ve başka iş alanlarına transfer olma isteği gibi belirtiler gözlenmektedir (Dalkılıç 2014, s.33-36).

Tükenmişlik belirtilerinin zamanında fark edilmemesi ve gerekli önlemlerin alınmaması sonucunda belirtilerin şiddetinde artış meydana gelmektedir. İlk zamanlarda daha hafif olan belirtiler giderek yıkıcı belirtilere dönüşebilmekte, hatta intiharla bile sonuçlanabilmektedir (Ardıç ve Polatçı 2009, s.31).

1.1.4 Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Etmenler

Tükenmişlik sendromu, bireysel ve örgütsel (çevresel) pek çok etmenin neden olduğu çok boyutlu bir olgudur (İçigen ve Uzut 2012, s.108-109). Maslach'a göre bu konuda yapılan çalışmalar, örgütsel etmenlerin tükenmişliğin oluşumunda birey üzerinde daha fazla etkili olduğunu ortaya koymaktadır (Maslach 2015, s.407).

1.1.4.1 Tükenmişliğe Etki Eden Bireysel Etmenler

Tükenmişlik sendromu olasılığı, herkesin yaşayabileceği kabul edilen bir görüş olmakla birlikte, bireylerin sahip olduğu bazı özelliklerin tükenmişliğin artmasında ya da azalmasında etkili olabileceği ifade edilmektedir. (Arı ve Bal 2008, s.136-137). Dış kontrol odaklı olma, empati yeteneği eksikliği, düşük duygusal zeka, yüksek seviyede idealler ve gerçeklikten uzak beklentiler gibi özelliklerin tükenmişlik ile ilişkili olduğu belirtilmektedir (Cordes ve Dougherty 1993, s.633). Aynı zamanda yapılan araştırmalar, gerçek ile beklentiler arasındaki uyumsuzluk, kişilik özelliği, hayatını kontrol edebilme becerisi, demografik değişkenler, motivasyon, performans, işe karşı olan bağlılık, iş doyumunu ve iş tatminsizliği, sosyal destek ve üstlerinden gördüğü destek gibi etmenlerin de tükenmişliğe neden olan bireysel etmenler olduğu kabul edilmektedir (Akten 2007, s.30).

1.1.4.1.1 Kişilik Özellikleri

Kişilik, “insan yapısının, duygusal durumunun, davranış biçimlerinin, ilgilerinin, yeteneklerinin ve diğer psikolojik özelliklerinin en karakteristik ve özgün bütünüdür” (Baltaş ve Baltaş 2004, s.41). Bireyin tükenmeye yatkın olmasının ilk etmeni kişiliktir. İdealizm, mükemmeliyetçilik, çekingenlik, duygusal istikrarsızlık, stresle baş etmeye yönelik stratejilerden yoksun olma gibi kişilik değişkenleri, tükenme üzerinde önemli etkisi olan bireysel farklılıklardandır (Chirico 2016, s.446; Schaufeli ve ark. 1993, s.9). Maslach ve arkadaşlarının yapmış oldukları bir araştırmada; atılganlık düzeyi ve benlik saygısı düşük olma, olayları ve başarıları dışarıya ya da şansa bağlama eğiliminde olma, edilgen ve savunmacı baş etme yöntemlerini kullanma gibi özelliklere sahip bireylerin tükenmişliğe yakalanma olasılıklarının daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Malak ve Üstün 2011, s.4). Tükenmişlikle ilgili olan temel kişisel özellikler, güçlü karakter ya da cesaret, kontrol odağı, A tipi kişilik, benlik saygısı ve başarı motivasyonu olarak sıralanabilmektedir (Bolat 2017, s.108).

I. “A Tipi” Kişilik

Meyer Friedman ve Roseman’ın yaptığı “Kalp rahatsızlıkları ile yaşam biçimi arasındaki ilişkinin araştırıldığı” çalışmanın sonucunda, insanların farklı kişilik özellikleri gösterdiğini tespit edilmiş ve bu özellikler “A tipi” ve “B tipi” olarak iki gruba ayrılmıştır (Dalkılıç 2014, s.78). Buna göre, “A tipi” kişilik yapısında olan bireylerin stresten daha çok etkilendikleri kabul edilmektedir (Tınaz 2013, s.40). “A tipi” kişilikte olanlar kendileri, aileleri ve arkadaşlarına karşı yüksek bir beklenti içindedirler. Belirledikleri bu yüksek beklentiyi ideal seviyede bulmalarına rağmen, bu seviyeye ulaşamadıklarında mutsuzluk ve stres yaşamaktadırlar (Güney 2016, s.339). Freudenberger, “A Tipi” kişiliği, potansiyel bir tükenmişlik tipi olarak tanımlamıştır. Bu kişilik tipi, sosyal etkileşimleri azaltan etmenlere sahip olması nedeniyle bireyler sosyal destekten yoksun kalmaktadır. Bunun sonucunda ortaya çıkan iş stresi ile başa çıkmak zorlaşmakta ve tükenmişlik yaşanmaktadır (Sarıkaya 2007, s.24).

II. Dış Kontrol Odaklı Olma

Denetim/ kontrol odağı kavramı; “Kişilerin kendileriyle ilgili olan olayları açıklarken, olayların nedenlerini konumlama yerleri”ni ifade etmektedir. Günlük yaşantıda bireyler bazı olayları kontrol edebildiklerini, bazılarını ise kontrolleri altında tutamadıklarını düşünmektedirler. İçsel denetime sahip bireyler, yaşadıkları olaylarda dışsal etmenlerden ziyade kendilerinin sorumlu olduğuna inanma eğilimindedirler. Dolayısıyla yaşayacakları herhangi bir olumsuzluğu çaba göstererek değiştirebileceklerine inananların stresle daha iyi baş edebildiği, çeşitli girişimlerde bulunabildiği ve daha az tükenme yaşadığı görülmektedir. Maslach’a göre tükenmişlik, dış kontrol odağı olan insanlarda daha yüksektir. Dış kontrol odağına sahip bireyler, stresle ya da olumsuzluklar karşısında kendi yeterlilik ve güçleri ile mücadele edemeyeceklerine inanmakta ve bu nedenle çözüm aramak yerine stresin etkilerine katlanmayı tercih etmektedirler (Dalkılıç 2014, s.79-80; Arı ve Bal 2008, s.138; Maslach 2015, s.410).

III. Empati Yeteneği

Bireyin başkalarının hislerinin, duygusal akışının farkında olabilmesi, bunlara değer verebilmesi anlamına gelen empati kavramı, tükenmişlik üzerinde etkisi olduğu kabul edilen etmenlerdendir (Baltaş 2013, s.24; Nelson 2014, s.104; Dalkılıç 2014, s.82). Carl Rogers'a göre empati, "Bir kişinin belirli bir duruma ilişkin olarak karşısındakinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, onun hissettiklerini hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi süreci" olarak ifade edilmektedir (Yeniçeri ve ark. 2015, s.100).

İlişkilerde zengin bir empati yapılarak başkalarının ihtiyaç ve çaresizliklerini anlamak hem birey hem de diğerleri için sağlıklı bir iletişim oluşturmaktadır. Dolayısıyla empati, sadece kendisiyle empati kurulan için değil, empatiyi kuran kişi için de önemlidir. Yapılan araştırmalara göre (Choplan ve ark. 1985; Brems 1988), empatinin kendini açma, toplumsallaşma, sosyal duyarlılık ve topluma uyum ile pozitif yönde bir ilişkisi vardır. Bu bağlamda anlaşıldığını, kendilerine önem verildiğini hissedip ruhsal açıdan rahatlayan ve doyuma ulaşan birey daha az tükenme yaşayacaktır. (Güney 2016, s.172; Morrison 2016, s.28; Dökmen 2006, s.132-133).

IV. Benlik İmajı

Benlik, kişinin kendisini nasıl tanıdığı ve değerlendirdiği anlamına, kişisel yeterlilik duygusunda eksiklik hissetmesi tükenmişlik üzerinde etkili olan etmenlerdendir. Yapılan bir çalışmada benlik imajı, tükenmişliğe karşı koruyucu bir etmen olarak görülmüş ve olumsuz benlik imajına sahip, kolay incinen ve savunmasız bireylerin tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır (Dalkılıç 2014, s.81; Jeanneau ve Armelius 2000, s.405; Bolat 2017, s.108).

1.1.4.1.2 Sosyo-Demografik Özellikler

I. Yaş

Maslach, tükenme seviyesinin genç çalışanlarda daha fazla olduğunu bildirmektedir (Maslach 2015, s.409). Tükenmişlik düzeyinin, iş hayatına yeni başlayanlarda daha yüksek olmasının sebebi; genç çalışanların daha çok heyecan ve istek

duymaları, başarılar elde edip kendilerini ispatlamak amacıyla daha çok enerji harcayarak kısa zamanda yorulmaları şeklinde açıklanabilmektedir. Fakat genç çalışanlar henüz tecrübesiz olduğundan hedeflerine ulaşamamanın verdiği hayal kırıklığı ile heyecanları azalarak tükenmişliğe açık bir hale gelmektedirler. Aynı zamanda genç çalışanlarda, işin rol ve sorumluluklarının karmaşıklığı ve örgüt bağlılığının henüz oluşmamış olması da tükenmişliğin gençlerde daha fazla görülmesinin nedenlerindedir (Ardıç ve Polatçı 2009, s.24).

II. Cinsiyet

Yapılan birçok çalışmada cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik arasındaki ilişki farklı sonuçlar ortaya koymaktadır. Tükenmenin daha çok kadınlarda görüldüğünü ortaya koyan birçok çalışmaya rağmen; cinsiyet, tükenmişlik için güçlü bir belirleyici değildir. (Maslach 2015, s.410). Yapılan birçok çalışmanın sonucuna göre, duygusal tükenme boyutunda kadınlar; kişisel başarı duygusunda ise erkekler daha yüksek puan almaktadır (Yörükoğlu 2008, s.28; Ergin 1992; Purvanova ve Muros 2010; Köse 2014, s.47). Cinsiyet farklılığının tükenmişlik üzerindeki etkisinin biyolojik farklılıklardan dolayı değil; maskülen ya da feminen karakter yapısında olmanın belirlediği ifade edilmektedir (Sarıkaya 2007, s.17).

III. Medeni Durum ve Aile Yapısı

Araştırmalara göre tükenmişlik eğiliminin, evli olmayan çalışanlarda (özellikle erkekler) evli olanlara göre daha fazla görüldüğü belirtilmektedir. Aynı zamanda bekârların boşananlardan daha yüksek tükenmişlik seviyesinde olduğu (Maslach 2015, s.410) boşanmış ve hiç evlenmemiş kişilerin; çocuğu olmayan evlilere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı ifade edilmektedir (Arı ve Bal 2008, s.137). Bekâr çalışanların daha yüksek tükenmişlik düzeyinde olmasını, Scrab ve Ivanicki, sosyal ve psikolojik destek azlığı ile açıklanmaktadır (Sarıkaya 2007, s.20). Çünkü evlilikler bireyleri daha dengeli, kararlı ve psikolojik açıdan daha olgun biri haline getirmekte ve aile fertlerinin sevgi ve desteği çalışanın sorunlar ile daha güçlü bir şekilde baş edebilmesine yardımcı olmaktadır (Dalkılıç 2014, s.87). Aynı zamanda evli bireyler ücret, kazanç gibi konularda daha dikkatli olmakta ve eşleriyle giderleri paylaşarak mali sorumluluklarını da azaltmaktadırlar.

Bu bağlamda aileye sahip olan bireyler daha az tükenme göstermektedir (Schaufeli ve Buunk 2003, s.395; Bolat 2017, s.107).

IV. Eğitim Düzeyi

Bu konuda yapılan çalışmaların çoğu, eğitim düzeyi arttıkça tükenme düzeyinin de arttığını ortaya koymaktadır (Bolat 2017, s.106). Maslach, eğitim düzeyinin meslek ve statü gibi diğer değişkenlerle karıştırıldığını ve yüksek eğitilmiş kişilerin daha fazla sorumluluk bilincinde olması nedeniyle işlerinde daha fazla strese girdiğini belirtmektedir. Aynı zamanda yüksek eğitilmiş bireylerin, işlerinde daha fazla beklentinin olması ve bunların gerçekleşmemesi de eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin daha fazla tükenebileceğini gösteren etmenlerdendir (Maslach 2015, s.410).

V. Mesleğin Türü ve Zorluğu

Bireylerin tükenmişlik sendromuna yakalanmalarında yaptıkları mesleğin türü ile ilişkisi bulunmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe insan odaklı mesleklerde çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşadığı gözlenmektedir. Bunun nedeni, genel olarak yoğun çalışma ortamı, yüksek stres ve işin duygusal talepleri ile açıklanmaktadır. Günümüzde artık tükenmişlik sendromunun sadece hizmet sektöründe değil, tüm sektörlerdeki çalışanlarda görülen bir sorun haline geldiği belirtilmektedir (Bolat 2017, s.107).

1.1.4.1.3 Beklentiler

Bireyler çalışma hayatına bazı ihtiyaç ve beklentiler ile başlamaktadırlar. Beklentilerin çok yüksek olması ya da gerçekleşmemesi, bireyin moralini ve verimini düşürmektedir. Bu bağlamda beklentiler ile ihtiyaçlar arasında bir neden sonuç ilişkisi bulunmaktadır. Bireylerin ihtiyaçları ve beklentilerinin karşılanması örgütteki etkileşimi önemli ölçüde etkilemektedir (Izgar 2003, s.12).

Meslek hayatına yeni başlamış bireylerin başarı ve organizasyonel olmak üzere iki tür beklentisi vardır. Başarı beklentileri; kişinin hizmet verdiği kişilerle karşılaştığında almayı arzu ettiği başarıyla ilgilidir. Organizasyonel beklentiler ise, bireyin çalıştığı örgütün sistemiyle ilgili olan beklentilerdir (örneğin amirin takdiri, ödül, yükselme

olanakları). Başarı beklentileri, bireylerin müşteriler karşısında yüksek düzeyde duygusal enerji harcamalarına neden olurken; organizasyonel beklentiler, örgütün memnun etmeyen koşullarını değiştirmek için bireyin çabalmasına -büyük ihtimalle başarı olasılığı çok düşük olan- neden olmaktadır (Dalkılıç 2014, s.84-85).

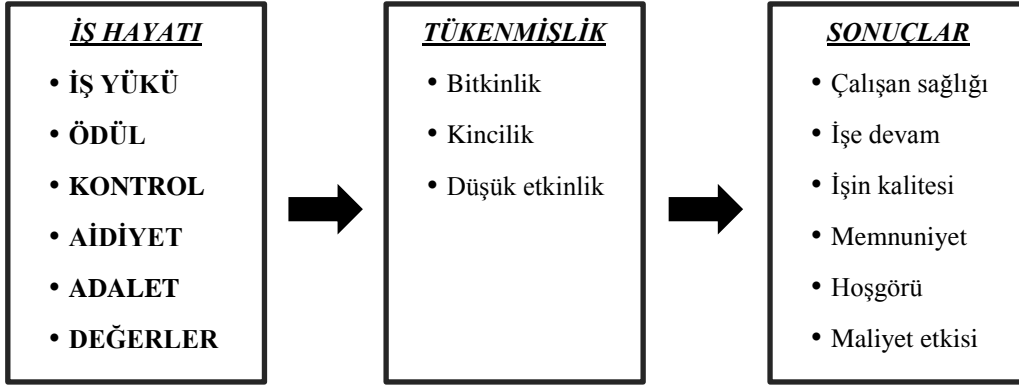
Vroom tarafından geliştirilen beklenti kuramına göre, bireylerin iş ve görevlerindeki başarıları, ihtiyaçlarının giderilmesinden çok ödüllendirilmiş davranışları sonucu oluşmaktadır. Birey, çalışmaları karşılığında ödüllendirilmediğinde zaman geçtikçe bireyde enerji düşmesi, başarı hissinde azalma ve yaptıkları işe karşı tatminsizlik ortaya çıkarak tükenme meydana gelmektedir (Güney 2016, s.373).

1.1.4.2 Tükenmişliğe Etki Eden Örgütsel Etmenler

Tükenmişlik kavramının tanımlandığı ilk yıllarda, tükenmişliğin bireysel özelliklerden kaynaklandığı kabul edilmektedir (Ardıç ve Polatçı 2009, s.24-25). Daha sonra yapılan çalışmalarda, bu etmenlere ek olarak belirli örgütsel ortamların da tükenmişliği etkilediği ortaya çıkmıştır (Vasquez 2009, s.31). Maslach, organizasyonel etmenlerin tükenmişlik üzerinde bireysel etmenlerden daha fazla etkili olduğunu ve tükenmişliğin, “tükenmişlik” ten “iş tükenmesi” ne kaydığını öne sürmüştür. Ona göre, tükenmenin oluşumunda sosyal etmenler, bireysel etmenlerden daha fazla kritik bir rol oynamaktadır (Schaufeli 1993, s.9-10). Maslach ve Leiter, tükenmişliğe farklı bir açıdan bakarak bireysel ve örgütsel etmenleri bir arada incelemişlerdir. Onlara göre, tükenmişliğin oluşmasına neden olan etmenler “çalışma hayatının alanlarıdır”. Tükenmişlik, bu alanlara yönelik yapılacak olan müdahaleler ile önlenilecektir (Maslach ve ark. 2001, s.398).

Maslach ve Leiter’in bireyin çalışma hayatına yönelik uyumunu etkileyen altı etki alanı modeli oluşturmuşlardır. Bu modele göre, bireyin mesleği ile olan uyumsuzluğu ne kadar fazla ise, tükenme ihtimali de o kadar artmaktadır. Uyumun fazla olduğu durumda ise, işe bağlanma ve iş ile bütünleşme ihtimali de daha fazla olacaktır (Maslach ve Leiter 2001, s.413-414).

Çalışma hayatını etkileyen altı alan Şekil 1.3’te sıralanmıştır:



Şekil 1.3. Altı Çalışma Alanının Kişisel ve Örgütsel Etkileri (Maslach ve Leiter 2007, s.370)

1.1.4.2.1 İş Yükü

Çalışma hayatının ana unsurunu oluşturan iş yükü, “Belirli bir zamanda, belirli kalitede yapılması gereken iş miktarı” şeklinde ifade edilmektedir. İş yükü örgüt açısından, verimlilik; birey açısından ise, işi yapmak için gereken enerji anlamına gelmektedir (Dalkılıç 2014, s.91). Çalışanlarda iş yükü, niteliksel ve niceliksel olmak üzere iki boyutta ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Leiter 2008, s.500). Niteliksel iş yükü; işin çok zor olması, bireyin o işi yapmak için gerekli olan bilgi ve becerilere sahip olmadığını düşünmesi ya da bireyin performansının o iş için yeterli olmadığı durumlarda gerçekleşmektedir. Niceliksel açıdan iş yükü ise; çalışanların kısa zamanda yapabileceğinden çok işe sahip olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır Bunun sonucunda ise, çalışanlar iş gücünü azaltan niceliksel iş yükü yaşamaktadırlar. Aslında verimliliğin artması hedeflenirken çalışanlara yapılan fazla baskı, hem verimliliği düşürmekte hem de bireyin psikolojisini olumsuz yönden etkileyerek tükenmişliğin oluşmasına neden olmaktadır (Dalkılıç 2014, s.91; Güney 2016, s.331).

Lieter’e göre aşırı iş yükü; iş taleplerinin çalışanın sınırlarını aştığında ortaya çıkmaktadır. Artan iş yükü, tükenmişlik durumu ile tutarlı bir ilişkiye sahiptir. Bu ilişki, işin talepleri ile mesleki stres arasındaki ilişkiyi yansıtmaktadır. Ona göre, bireyin dinlenmek, iyileşmek ve dengesini yeniden kazanmaya fırsatının olmayacağı bir biçimde yoğun çalışması sonucunda bireyde aşırı yüklenme meydana gelmektedir. Bu tür tükenmenin sonucunda ise, işin kalitesi ve mesleki ilişkiler zarar görmektedir (Leiter ve Maslach 2003, s.95-96). Ksenia, iş yükünü, insan sınırını aşan iş gereksinimlerinden

kaynaklanan bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Ona göre iş yükü, bireyin yeteneklerini aşan çalışma ortamı, tehditler, sinirlilik, kaygı, hayal kırıklığı ve baskı sonucunda bireyde fiziksel ve ruhsal olarak tükenme meydana gelmektedir (Xiaoming ve ark. 2014, s.231).

Demeroti ve arkadaşları, tükenmişliğe neden olan etmenleri saptamak için “Talep-Kaynak Modeli” geliştirmişlerdir. Bu modelde, örgütsel çalışma koşulları içerisinde olan iş yükü de vardır. Modele göre tükenmişlik; işe yönelik yüksek taleplerin olması ve bunları karşılayacak kaynakların sınırlı olması durumunda ortaya çıkmaktadır (Nart 2015, s.34).

1.1.4.2.2 Kontrol

Örgütün yönetim tarzı ya da yönetim tarzındaki eksiklik ve olumsuzluklar, çalışanların stres yaşayarak tükenmişliğe açık bir hale gelmelerine neden olan etmenlerdendir. Yöneticilerin, çalışanları kararlara katarak, onların yaratıcılık yeteneklerini kullanmalarına ve geliştirmelerine imkân sağlayıcı bir ortam sunmamaları, iş görenlerin tükenmişliğe yakalanmalarına neden olan etmenlerdendir (Güney 2016, s.333). Çalışanların yaptıkları işe yönelik kontrolleri; işi ile ilgili seçim yapma, karar verme ve sorunlar üzerinde düşünerek onları çözme ile ilgili olanaklarının olması şeklinde ifade edilebilmektedir (Maslach ve Leiter 2003, s.96). Maslach ve Leiter, yapmış oldukları çalışmalarda, bireylerin işi üzerindeki kontrol eksikliği ile stres ve tükenmişlik arasında bağlantı olduğunu tespit etmişlerdir. Çalışanların, işlerini etkili bir şekilde yapabilmeleri için, çalışmalarını etkileyen kararlarda özerkliğe ihtiyaçları vardır. Çalışanların örgüt içerisindeki koşullar ya da güçlü insanlar nedeniyle kendi çalışma ortamlarında yetkiye sahip olamadıklarında etkinlik duyguları zarar görmektedir (Maslach ve Leiter 2007, s.370; Leiter ve Maslach 2003, s.96).

İnsanlar çalışma ortamında belli ölçüde sorumluluklarının olduğu bir sürece katılmak ve fayda sağlamak istemektedirler. Karara katılımın temelinde, çalışanların kararlara katıldıklarında alınan kararları benimseyecekleri ve destekleyecekleri düşüncesi vardır. Kararlara katılım, çalışanların verimini arttırarak işten ayrılmalarını azaltmak, iş ortamındaki çatışmaları azaltmak ve etkin etkin iletişimi geliştirmek gibi yararları vardır (Bolat 2017, s.110; Güney 2016, s.333).

Çalışan bireyin işi üzerindeki kontrolünün azalması, birey ile iş arasında uyumsuzluk yaratmaktadır. İş kontrolü ile ilgili uyumsuzluk genellikle tükenmenin kişisel başarı hissi boyutuyla ilişkilidir. Bu uyumsuzluk, çalışanların işlerini yapabilmeleri için gerekli olan araç gerecin olmaması ya da etkin bir çalışma için gerekli olan yetkiye sahip olmamaları anlamına gelmektedir. Başarılı bir uyum, bireyin işi üzerindeki kontrolünün sorumluluklarıyla örtüştüğünde gerçekleşmektedir. Fakat çalışanlar, işlerini yapmak için zorunlu oldukları sorumluluklarında yeterli bir kontrole sahip değillerse, uyumsuzluk meydana gelmektedir. Başka bir deyişle, çalışanlar, işleri üzerinde yeterli kontrole ya da yetkiye sahip olmadıklarında, sorumluluklarını yerine getiremediklerinden rahatsızlık hissetmekte ve tükenmeye eğilimli hale gelmektedirler (Dalkılıç 2014, s.98-100; Bolat 2017, s.110-111).

1.1.4.2.3 Ödüller

Altı çalışma hayatı boyutundan üçüncüsünü ödüller oluşturmaktadır (Leiter ve Shaughnessy 2006, s.329). Ödül; “çalışanın örgüte yaptığı katkıların karşılığı olarak, hem maddi hem de sosyal açıdan takdir edilmesini” ifade etmektedir (Bolat 2017, s.111). Yöneticinin çalışanına verdiği maddi ve manevi ödüllerin, ödüllendirme gücü vardır. Ödüllendirme gücü, “yöneticinin çalışanlarının davranışlarını ödül verme yoluyla etkileme becerisi” anlamına gelmektedir. Ücret artışı, terfi, sorumluluk arttırma, takdir etme, statüyü değiştirme gibi ödüller bir güç ve motivasyon kaynağı olarak kullanılmaktadır (Şakar 2013; 79). Dolayısıyla çalışana verilen yeterli derecedeki ödüller, çalışanları üst seviyeye taşıyarak verimliliği ve kişisel memnuniyeti arttırmakta olup çalışanların tükenmişliğe yakalanma eğilimlerini azaltıcı bir etmen olmaktadır (Dalkılıç 2014, s.111; Leiter 2006, s.329).

Ödül ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye yönelik yapılan pek çok çalışma, çalışanların çaba ve katkılarının karşılığı olarak bekledikleri ödülleri alamamalarının veya daha net bir ifadeyle yetersiz ödüllendirmenin çalışanların tükenmişlik düzeyini arttırdığını göstermektedir (Nart 2015, s.38-39; Leiter ve Maslach 1999, s.478).

1.1.4.2.4 Aidiyet-Birlik Duygusu

Aidiyet-birlik duygusu; iş yerindeki çatışma, karşılıklı destek, yakınlık, takım olarak çalışabilme kapasitesi dahil sosyal etkileşimin genel kalitesini belirtmektedir. Bireyler diğerleriyle sevgi, saygı, övgü, mizah içerisinde paylaşımlarda buldukları bir ortamda en iyi şekilde çalışmaktadırlar (Leiter ve Maslach 2003, s.98).

İş yaşamında dördüncü uyumsuzluk olan aidiyet-birlik duygusundaki uyumsuzluk, bireylerin iş yerinde çalışma arkadaşlarıyla olan olumlu ilişkilerini kaybettiğinde ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Leiter 2001). Çalışma ortamında diğerleriyle olan ilişkilerde, destek, güven eksikliği ve çözülmemiş çatışmalar olduğunda daha büyük bir tükenmişlik riski söz konusudur (Maslach ve Leiter 2007, s.370). Roberts'a göre bireyler meslektaşları, amirleri ya da müşterileri ile bağlantılı olmadıklarında, aidiyet duygusunu kaybetmektedirler. Bireylerin iş yaşamında, çalışma arkadaşlarıyla daha az, teknolojiyle daha fazla etkileşime girmesi aidiyet-birlik duygusunun azalmasına neden olmaktadır (Roberts 2015, s.52).

Tükenmişlik konusunda yapılan araştırmalar bireylerin yöneticiler, iş arkadaşları ve aile üyelerinden gelen desteklere odaklanmakta olup; sosyal desteğin tükenmişliği etkileyen bir etmen olduğunu ortaya koymaktadır. Kurumdaki sosyal destek ile bireyin beklentileri arasında uyumsuzluk olduğunda tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Özellikle yönetici desteğinin, bireyin iş yükü üzerindeki etkisiyle bağlantılı olduğu ve bu tür desteğin daha çok duygusal tükenmişlikle ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Maslach ve Leiter 2008, s.500). Çalışma arkadaşlarından gelecek olan desteğin ise; daha çok bireyin kişisel başarısı ve etkinliği üzerinde etkili olduğu belirtilmektedir (Roberts 2015, s.52).

1.1.4.2.5 Adalet

Maslach ve Lieter'e göre adalet, kurumda çalışan herkes için eşit ve tutarlı kurallara sahip olma derecesi anlamına gelmekte ve çalışanlar arasındaki karşılıklı saygı ve birlik duygusunun merkezini oluşturmaktadır (Leiter ve Maslach 2003, s.98). Kurumda adalet olmadığı zaman kişi ile iş arasında ciddi bir uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır. Bu uyumsuzluk iki yolla tükenmişliğe etki etmektedir: İlk olarak, örgütteki haksız muamele,

çalışanlar üzerinde duygusal açıdan üzücü ve yorucu bir etkiye neden olmaktadır. İkinci olarak ise; örgütteki haksızlık, çalışanların örgüte karşı duyarsızlaşmalarına yol açarak tükenmişliği arttırmaktadır (Maslach ve Leiter 2001, s.415). Başka bir ifadeyle, örgütte adalet yönünden yaşanacak olan uyumsuzluk ya da olumsuz bir adalet algısı, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutuyla bağlantılıdır (Dalkılıç 2014, s.121).

Örgütsel adalet ile ilgili çalışmalar, Stacy Adams'ın "Eşitlik Kuramı" ile başlamaktadır. Adams'ın "Eşitlik Kuramı", sosyal değişim süreçlerinin en ünlü ve önde gelen kuramlarından biridir. Bu kuram, iş ortamındaki davranış tarzımızı geliştirmemizle ilgilidir (Khani ve Nia 2013, s.874). Bu kuram, en genel tanımıyla kurumdaki iş ilişkilerinde hak ve adalet kavramlarında eşitlik sağlandığında çalışanların motive olduklarını belirlemektedir. Tarihsel olarak, "Eşitlik Kuramı", dağıtım adaletine odaklanmakta olup, örgütteki çalışanların, ödüllendirme uygulamasının adil olduğunu algılamalarını ifade etmektedir (Robbins ve Judge 2013, s.222). Buradaki eşitsizlik kavramı ise, çaba-ödül üzerindeki dengesizlik anlamına gelmektedir. Bu kuramsal çerçevelere dayalı olarak yapılan araştırmalar, sosyal değişim sürecinde yaşanan dengesizlik ya da karşılıklılık eksikliğinin tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu belirtmektedir (Leiter ve Maslach 2003, s.99; Maslach ve Leiter; 2008, s.500).

1.1.4.2.6 Değerler

Değer, "hangi tür davranışların iyi, doğru ve arzulanan olduğunu belirten, paylaşılan ölçüt veya fikirler" dir (Ardıç ve Polatçı 2009, s.29). Benzer şekilde değerler; iyi, doğru ve arzu edilen şeylere dair bir yargı unsuru içermektedir (Robbins ve Judge 2013, s.144). Rokeach'a göre değerler, "Belirli bir davranış şeklinin ya da yaşama amacının bir diğerine göre üstün olduğu yönündeki tutarlı ve derin inançtır" (Koivula 2008, s.5).

Maslach ve Leiter'in tanımladığı altı çalışma hayatı alanının altıncı ve son alanı olan değerler alanı, bireylerin işleriyle ilişkilerinin merkezinde yer almaktadır. Değerler, bireylerin işlerine karşı olan idealleri ve motivasyonları kapsamaktadır (Leiter ve Maslach 2003, s.99). Bu anlamda değerler, kurum ile çalışan arasında bağlantıyı oluşturma

özelliğine sahiptir. Değerler alanı, çalışanların iş hedeflerinin ve beklentilerinin bilişsel-duygusal gücünü ifade etmektedir. (Maslach ve Leiter 2008, s.501). Maslach ve Leiter'e göre, bireyin değeri ile kurumun değeri arasında farklılık olduğunda, yani değerler çatıştığında, bireyler etik olmayan ve kendi değerlerine uymayan işleri yapmak zorunda hissedebilmekte (örneğin satış yapma ya da terfi almak için yalan söylemek ya da yanıltıcı olmak gibi) ve bunun sonucunda enerji azalması, duygusal anlamda tükenme ve kişisel başarıda azalma gibi olumsuzluklar ortaya çıkabilmektedir (Bolat 2017, s.113).

Sonuç olarak, iş çevresinin bu altı alanı, bireylerin işleriyle geliştirdikleri ilişkilerle en fazla ilgili olan örgütsel alanları oluşturmaktadır. Birey ve iş çevresi arasında altı alan açısından yaşanabilecek uyumsuzluk, bireyin işine yönelik sahip olduğu enerji ve yeterlilik duygusuna zarar verici bir etki yaratarak tükenmişliğe neden olmaktadır (Dalkılıç 2014, s.135-136). Bu alanlarda sağlanacak olan uyum ise; sinerji oluşturarak tükenmişlik yaşanmasına izin vermemekte ve işe yönelik enerjiyi ve bağlılığı arttırarak örgütsel bir bütünleşmeyi de meydana getirmektedir (Maslach ve ark. 2001, s.416; Ardıç ve Polatçı 2009, s.29).

1.1.5 Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişlik sendromunun; hem bireysel hem de örgütsel yönden fiziksel sağlığa, psikolojik iyi oluşa ve iş performansına zarar verebilen önemli sonuçları olmaktadır (Maslach ve Leiter 2008, s.498; Maslach ve ark. 2001, s.406).

1.1.5.1 Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları

Freudenberger'e göre tükenmişlik sendromu, bireyin iş yaşamının sebep olduğu mental ve fiziksel yorgunluk halidir (Kraft 2006, s.30). Tükenmişlik nedeniyle bireyin yaşadığı yorgunluğun esas kaynağı işe ilgi derecesi, endişe ve gerginlik gibi fiziki olmayan etmenlerden kaynaklanmaktadır (Izgar 2003, s.27; Dalkılıç 2014, s.139). Devam eden gerginlik bireyin rahatlamasına, rahat uyuyabilmesine ve özellikle derin uykuya geçmesine engel olmaktadır. Kronik bir hale gelen yorgunluk ve gerginlik; grip, soğuk algınlığı ve psikosomatik şikâyetleri arttırmakta olup bu rahatsızlıkların sürmesine neden olmaktadır (Maslach ve Zimbardo 1982, s.74; Dalkılıç 2014, s.139).

Genel olarak tükenmişliğin bireysel sonuçları; fiziksel, psikolojik ve sosyal problemler şeklinde ele alınabilmektedir.

1.1.5.1.1 Fiziksel Problemler

Tüm fiziksel rahatsızlıkların yarısından fazlasının stres kaynaklı olduğu kabul edilmektedir. Yorgunluk, uykusuzluk, baş ağrısı ve mide- bağırsak bozuklukları yaygın görülen fiziksel sağlık problemlerini oluşturmaktadır (Cordes ve Dougherty 1993, s.637-638). Kısmen iş stresine bağlanan bu rahatsızlıklar, sağlık harcamalarında, çalışan devamsızlığında ve işten ayrılmalarda büyük miktarlarda maliyetlere neden olduğu tahmin edilmektedir (Riggio 2014, s.264).

Freudenberger'e göre tükenmişliğin en belirgin göstergesi; bireyin enerji seviyesindeki azalmadır. Bu durum bir şeylerin yanlış gittiğinin bir işaretidir. Bunun sonucunda bireyde, çeşitli fiziksel rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır (Dalkılıç 2014, s.139-140). Tükenmişliğin en sık görülen fiziksel sonuçları arasında kardiyovasküler hastalıklar bulunmaktadır. Bu hastalıklar için risk etmenlerinin; obezite, hiperlipidemi, tip 2 diyabet, büyük bel çevresi, yüksek vücut kitle indeksi, metabolik sendrom, yüksek tansiyon, yüksek trigliseritler, düşük HDL kolestrol, yüksek LDL kolestrol ve diyabet olduğu görülmektedir (Salvagioni ve ark. 2017, s.5). Aynı zamanda çalışanlar üzerinde yapılan bazı çalışmalarda kas-iskelet sistemi, deri ve alerji hastalıkları ile tükenmişlik arasında ilişki olduğu bulgulanmıştır. Aynı zamanda Toker ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada, tükenmişliğin koroner kalp hastalığını etkilediği saptanmıştır (Honkonen 2006, s.62-63; Bolat 2017, s.115).

1.1.5.1.2 Psikolojik Problemler

Psikolojik sağlığın bozulması benlik saygısında azalma, sinirlilik, depresyon, çaresizlik duyguları ve anksiyete gibi belirtilerle karakterizedir (Cordes ve Dougherty 1993, s.637). Başka bir ifadeyle yoğun tükenmişlik duyguları, psikosomatik şikayetleri arttırdığı gibi iç huzursuzluk, şiddet ve olumsuz dışavurumu da arttırmaktadır (Solmuş 2015, s.140). Tükenmişlik yaşayan bireyin kendisini kötü hissetmesi; işini kötü yapmasına neden olmaktadır. Bunun sonucunda bireylerde yetersizlik ve değersizlik

duyguları ortaya çıkarak kendilerini suçlama eğilimi başlamaktadır. Bu eğilim ise; bireyin insanlardan giderek uzaklaşmasına ve kendisine zarar vermesine neden olmaktadır. Aynı zamanda duygusal açıdan kendini bitkin hisseden birey, kolay öfkelenme, şüphe ve paronaya gibi olumsuz davranışlar gösterebilmektedir (Dalkılıç 2014, s.140-144). Salvagoni ve arkadaşları tarafından çalışanlar üzerinde yapılan bir çalışmada, uykusuzluk ve depresif belirtilerin tükenmişliğe etki eden psikolojik soruların başında geldiği tespit edilmiştir (Salvagioni ve ark. 2017, s.14-16).

Tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalarda, tükenmişliğin özgüven problemi ile bağlantılı olduğu tespit edilmiştir. Maslach ve diğerlerine göre kendi başına ruhsal bir rahatsızlık olan tükenmişlik, bireyin kendisine duyduğu saygının azalmasına neden olmaktadır (Nart 2015, s.75). Bununla birlikte tükenmişlik; anksiyete, depresyon, benlik saygısında düşme gibi zihinsel sağlık açısından olumsuz etkilere neden olmaktadır (Maslach ve ark. 2001, s.406).

1.1.5.1.3 Sosyal Problemler

Tükenmişlik, bireyin sosyal işleyişine de zarar veren bir olgudur (Köse 2014, s.39). Tükenmişlik durumundan bireyin müşterileri, iş arkadaşları, amirleri, yakın çevresi ve ailesi etkilenmektedir. Tüm bu yönleri nedeniyle tükenmişlik sosyal bir problem olarak görülmektedir (Yörükoğlu 2008, s.29). Tükenmişlik yaşayan birey kendisini bitkin hissettiğinden diğer insanlara karşı hoşnutsuzluğu büyüyerek daha kolay öfke, sinirlilik, gerginlik ve asabi davranışlar gösterebilmektedir (Ardıç ve Polatçı 2009, s.33). Bu durum, hem iş hem de evlilik ve aile sorunlarının yaşanmasına neden olmaktadır (Maslach ve Jackson 1981, s.100).

Genellikle bireyin erişmek istediği arzunun gerçekleşmemesi durumunda ortaya çıkan ruhsal durumlar kişilerarası anlaşmazlıklara yol açarak iş yerinde çalışma uyumunu bozmaktadır. Psikolojik yönden tatmin olamayan bir kişi, davranış bozukluğu içerisine girmekte ve diğerlerine karşı vazgeçmek, iletişimi kesmek, herhangi bir duygusal izlenim ya da kişisel katılımdan kaçınmak gibi bilinçsiz bir şekilde etken ya da edilgen bir direnme gösterebilmektedir (Izgar 2003, s.28-29). Diğer insanlara karşı gösterilen negatif

davranışlar sonucunda kişiler arası ilişkiler zarar görmektedir (Ardıç ve Polatçı 2009, s.33).

Bireyin farklı hayat alanlarında sıkıntılar yaşamasına neden olan tükenmişliğin olumsuz etkilerinin yansıdığı bir diğer alan aile hayatıdır. Tükenmişliğin, insanların ev hayatında olumsuz bir “yayıma” etkisi olduğuna dair bazı kanıtlar da bulunmaktadır (Maslach ve ark. 2001, s.406). Birey içinde bulunduğu durum nedeniyle ailesinin beklediği ilgi ve zamanı gösteremeyerek aile üyelerinin kendilerini kırılmış, yalnız, değersiz ve ihmal edilmiş hissetmelerine neden olmaktadır. Bu durum aile içi çatışmalar, evdeki güven ortamının zedelenmesi ve aile bireylerinin birbirlerinden uzaklaşması gibi pek çok soruna neden olmaktadır. Bu sorunların başında boşanma ilk sırada gelmektedir (Dalkılıç 2014, s.144-145). Günümüzde boşanma oranlarındaki artış, insanların meslek hayatları başarılı olmak için aile yaşantılarından ödün vermeleri, onları ikinci plana atmaları ile ilişkilendirilmektedir (Göktepe 2016, s.35). Aynı zamanda aile içindeki çatışmaların, hastalık belirtilerinin ortaya çıkmasını hızlandırdığı günümüzde kabul edilen bir gerçektir (Baltaş ve Baltaş 2004, s.102).

1.1.5.2 Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları

Tükenmişlik sendromu, sadece bireysel anlamda değil; örgüt açısından da verimliliği azaltmak ve hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilemek gibi istenmeyen sonuçlara yol açmaktadır (.Bogaert ve ark. 2009, s.2176.). Kronik iş stresine gösterilen bir tepki niteliği taşıyan tükenmişliğin (Izgar 2003, s.22) çalışma hayatına etkileri, aşağıda açıklanmıştır.

1.1.5.2.1 İş Performansındaki Değişim

Tükenmişliğin bireyin psikolojik sağlığı üzerindeki sonuçlarından biri, bireyin verimliliği ve performansı üzerindeki etki ile ilgilidir. Tükenme ile çalışanların iş performansı arasında olumsuz bir ilişki vardır. Çalışanlardaki tükenmişlik düzeyi arttıkça performansları da o oranda düşüş göstermektedir (Taleghani ve Sabokro 2016; 2019). Maslach’a göre bu düşüş, genellikle yapılan işin niteliğinde ve kalitesinde kendini göstermektedir. “Kötü” iş yapan bireylerin motivasyonları azalmakta ve kendilerini

engellenmiş hissetmektedirler (Izgar 2003, s.23; Ardiç ve Polatçı 2009, s.33) Bunun sonucunda daha yaratıcı ve başarılı olma gibi bir kaygıları ortadan kalkan bireyler işlerine yönelik “umursamaz” tavırlarda bulunmaya başlamaktadırlar (Dalkılıç 2014, s.141).

1.1.5.2.2 İş Doyumu

Çalıştığı kurumda istediği olanakları bulamayan ve ihtiyaçları giderilmeyen bireyin arzu ettiği huzurlu iş ortamına kavuşamaması motivasyon bozukluğuna, tatminsizliğe veya ruh çöküntüsü denilen psikolojik durumların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Izgar 2003, s.23; Ardiç ve Polatçı 2009, s.34). Yapılan araştırmalarda iş doyumunu ile tükenmişlik arasında negatif yönde güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu bağlamda iş doyumunu azalırken, tükenmişlik seviyesi yükselmekte ya da iş doyumunu artarken, tükenmişlik seviyesi düşüş göstermektedir (Nart 2015, s.75). Bireyin yaptığı işe karşı doyumsuzluk hissetmesi ya da hoşlanma duygusunun olmaması, işe yönelik bıkkınlık, isteksizlik ve kaçma duygusu uyandırması anlamına gelmektedir (Izgar 2003, s.24).

1.1.5.2.3 Mesleki Başarının Azalması

Yaptığı işi umursamaz hale gelen birey, işinde daha başarılı olma gibi bir kaygı taşımamaya başlaması nedeniyle işine yönelik herhangi çaba da göstermemektedir. Bireyin iş başarısındaki düşme, kurumun başarısına da yansımakta ve dolayısıyla hem çalışanlara hem de örgüte ağır maliyetlere neden olmaktadır (Ardiç ve Polatçı 2009, s.33-34).

1.1.5.2.4 Devamsızlık ve İşten Ayrılma

Tükenme yaşayan birey, çalışma ortamında rahatsız olduğundan fiziksel olarak işten uzak kalmasına neden olacak davranışlarda bulanmaktadır (Nart 2015, s.76). Tükenme durumuna gelen birey, artık işlerini ve mesleki rollerini yapmak istemediğinden öğle yemeği molalarını uzatmak, sık sık hastalık izni almak gibi olumsuz iş davranışlarda bulunmaya başlamaktadır (Boswell ve ark. 2004, s.168). Bu tür devamsızlıklar, bireyin

işten ayrılmak istediğinin veya işten çekilmek istediğinin en önemli göstergelerinden biridir (Dalkılıç 2014, s.143).

1.1.5.2.5 Hizmet Sunulanlara Yetersiz İlgi

Tükenmişliğin bireylerin mesleki yaşamlarına olan olumsuz etkilerinden bir diğeri; hizmet sunulanlara yetersiz ilgi gösterilmesidir. Tükenmişlik yaşayan birey, yaşadığı duygusal gerginlik nedeniyle diğerleri ile daha az iletişim kurmaya başlamaktadır. Tükenen birey, fiziksel olarak oradadır; fakat diğerlerine sanki orada değilmiş gibi davranmaktadır. Bunun sonucunda birey diğerleriyle daha az göz teması kurmakta, sorulan sorulara isteksizce yanıt vermekte, hatta bazen soruları yanıtsız bırakmakta ve fiziksel temaslardan kaçınma davranışları göstermektedir (Dalkılıç 2014, s.142). Tükenme durumundaki birey, etrafındaki diğer bireyleri bir nesne olarak görmeye başladığında, onlara gösterdiği ilgide değişiklikler meydana gelmektedir. Bu durum, sadece sunulan hizmetin kötüleşmesine neden olmamakta; aynı zamanda bireyin müşterilerinin ihtiyaçlarını daha az dikkate almaya başlamasına neden olmaktadır. Dolayısıyla birey düşüncesiz, saygısız, kaba ve müşterilerinin duygularına karşı umursamaz bir tavır gibi insancıl olmayan davranışlarda bulunmaktadır (Izgar 2003). Bireyin bu şekilde kalitesiz hizmet vermesi, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile ilişkili görülmektedir (Ardıç ve Polatçı 2009, s.34).

1.1.5.2.6 Dikkat Dağılıklığı

Yaşadığı sorunlar nedeniyle kafası karışan birey, işinde belirli bir noktaya odaklanamamakta ve iş yapma becerisi zayıflamaktadır. Bunun sonucunda ise bireylerin hem yaptıkları işin kalitesinde önemli bir düşüşe hem de kaza ve yaralanmalara sebep olmaktadır (Dalkılıç 2014, s.142; Ardıç ve Polatçı 2009, s.35).

Yapılan araştırmalar bir arada incelendiğinde yoğun tükenmişlik duygularının birey üzerinde psikosomatik şikâyetler açısından fiziksel, ani öfke tahammülsüzlük, umutsuzluk bakımından psikolojik ve iş doyumunun, verimliliğin azalması açısından ise iş ile ilgili olumsuz sonuçlarının olduğu görülmektedir. Bu anlamda tükenmişlik sendromu, hem bireye hem de örgütlere zarar vermektedir.

1.1.6 Tükenmişlik Sendromu ile Başa Çıkma Yolları

1.1.6.1 “Başa Çıkma” Kavramı

Baş a çıkma, Yunanca'da “kolaptein” kelimesinden; Eski Fransa'da “coup” kelimesinden gelen, başarılı bir şekilde kontrolü ve mücadele etmeyi ifade eden bir kavramdır (Işıkhan 2017, s.262). Diğer bir tanıma göre baş a çıkma, “stres yaratıcı kaynakların uyandırdığı duygusal gerilimi azaltma, yok etme ya da bu gerilime dayanma amacıyla gösterilen davranış veya duygusal tepkilerin bütünü” olarak açıklanabilmektedir (Solmuş 2010, s.52). Baş a çıkma ile ilgili araştırmalar on dokuzuncu yüzyıl sonlarındaki psikoanalitik kuramcılara ve Freud'a kadar dayanmaktadır. Psikoloji alanında, baş a çıkmaya yönelik yapısal ve durumsal olmak üzere iki tür yaklaşımdan söz edilmektedir. Yapısal yaklaşım, insanların her durumda en iyi şekilde baş edebilmelerini sağlayacak belirli baş a çıkma yöntemi olup olmadığını araştırmaya yönelik iken; durumsal yaklaşım, değişik durumlarda fayda sağlayabilecek belirli yöntemler olup olmadığını araştırmaktadır. Baş a çıkmayı etkileyen pek çok etmen bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilmektedir (Işıkhan 2017, s.263-264):

1.1.6.1.1 Stresöre Ait Özellikler

Stresörün şiddeti/yoğunluğu, etkilediği alan, süresi, var olan stresörlerin yapısı ve sayısıdır.

1.1.6.1.2 Bireye Ait Özellikler

Gelişimsel dönem yaşantıları, kalıtımla geçen özellikler, kişilik yapısı, iletişim biçimi, gereksinim ve güdüler, sosyoekonomik düzey, birey için stresörün anlamı, inanç sistemleri ve algısal özellikler, eğitim ve bilgi birikimine bağlı zihinsel kaynaklardır.

1.1.6.1.3 Kişilik Özellikleri

Nevrotik kişilik, kontrol odağı, cinsiyet, zekâ ve geçmiş yaşantılardır.

Tükenmişlikle başa çıkabilmek için öncelikle tükenmişliğin ne olduğunun ve belirtilerinin öğrenilmesi önem taşımaktadır. (Köse 2014, s.40). Tükenmişliğin bir gecede ortaya çıkan bir durum değil; bir süreç olması bakımından fiziksel, ruhsal ve sosyal işaretleri doğru algılama, sendroma karşı bir farkındalık oluşturma ve zamanında müdahale edebilme konularında bireysel olduğu kadar özellikle yöneticiler ve örgütlere de önemli görevler düşmekte ve bu alanlarda müdahalelere gerek duyulmaktadır (Arı ve Bal 2008, s.145; Dalkılıç 2014, s.147). Başka bir deyişle, tükenmişlikle başa çıkma süreci bireysel veya organizasyonel seviyede başlatılabilmektedir. Süreç organizasyon tarafından başlatıldığında, gelecekte olabilecek muhtemel tükenmişliği önlemeye yönelik olmaktadır. Aynı zamanda örgüt, tükenmişliğin neden olduğu maliyetlerin farkında olarak onu kontrol altında tutma amacıyla girişimde bulunmaktadır (Maslach ve Leiter 1997, s.81 Dalkılıç 2014, s.147-148).

Leiter'a göre iki tür tükenmişlik sendromu ile başa çıkma tekniği bulunmaktadır. Bunlardan birincisi sorunlardan kaçarak veya görmezden gelerek yapılan mücadele olan kaçış mücadelesi yöntemi ve sorunlarla mücadelede önerilen tenikler kullanma yöntemi olan kontrol mücadelesi yöntemidir. Bu bağlamda; ikinci yolu seçip mücadele edenlerin daha az tükenmişlik yaşadığı görülmektedir (Dalkılıç 2014, s.151).

Tükenmişlik sendromunun olumsuz etkilerinin hissedilmeye başlamasından sonra sonra yapılabilecek bireysel ve örgütsel başa çıkma yöntemleri aşağıda açıklanmaktadır.

1.1.6.2 Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri

Tükenmişliğe yönelik bireysel müdahaleler, daha çok “Stres Yönetimi” başlıkları altında olan konulardır. Bu teknikler, ilgili kitapları okunması ya da seminerlere gidilmesi gibi bireysel olarak öğrenilebilmektedir (Dalkılıç 2014, s.152). Emmett'e göre, tükenmişlik hissinden uzaklaşmak için bireyin kendisine daha iyi davranması ve kendisini sağlıklı ve olumlu bir sevgiyle sevmeye başlaması gerekmektedir (Emmett 2009, s.41).

Genel olarak tükenmişlikle bireysel düzeyde başa çıkmada etkili olan yöntemler aşağıda sıralanmaktadır:

1.1.6.2.1 Kendini Tanıma

İnsanın kendini tanıması, ihtiyaçlarının ve beklentilerinin farkında olması tükenmişlikle mücadelede önemli bir avantajdır. Kendini tanıyan birey, kendi iç sesine kulak vererek kendinde olan değişimlerin farkına varabilmekte ve bu değişimlerin neden kaynaklandığını çözümlayebilmektedir. Bu anlamda ne hissettiğini ve niye hissettiğini bilmek tükenmişlikle başa çıkmada ilk adımı oluşturmaktadır (Izgar 2003, s.47; Dalkılıç 2014, s.153). Bireyin kendisine yönelik sorular sorarak bunlara cevap vermesi, kendisini daha iyi hissetmesini sağlamakta, değerlerini ve önceliklerini yeniden yapılandırmasına yardımcı olmaktadır (Saçlı 2011, s.32).

1.1.6.2.2 Gerçekçi Hedefler Belirleme

İnsan, amaca yönelik hareket eden sosyal bir canlıdır. İnsanın sürekli belirlediği hedeflere ulaşma çabası içinde olması onun doğal bir özelliğidir. Semptomlardan kurtulmak, kendisine, çevresine ve kültürüne uyum sağlamak, kaygı ve korkulardan kurtulmak, olgunlaşmak, hayat felsefesi geliştirmek, hayatına anlam kazandırmak için bireyin daha gerçekçi ve ulaşılabilir hedefler belirlemesi tükenmişliği önlemede başlıca etmenlerdendir (Izgar 2003, s.43). Bireyin gerçekçi ve ulaşılabilir amaçlar belirlemesi ve bu hedefleri doğrultusunda ilerlemesi, yaşama daha sıkı tutunmasını ve gelecek yöneliminin artmasını sağlamaktadır. Bireyin belirlediği hedeflere erişmek için çalışması ve bu çalışmaları sonucunda kazanımlar elde etmesi bile kendi başına birer mutluluk kaynağı olmaktadır (Eskin 2011, s.274).

1.1.6.2.3 İşe Ara Verme

Belirli aralıklarla alınan dinlenme zamanları, bireylerin sakinliği yeniden kazanıp, işin kontrolden çıkmasını engelleyici bir çözüm olabilmektedir. Bu dinlenme zamanlarının avantajlarını iyi değerlendirmek baskı ve taleplerden uzaklaşmak için

çözüm olabilmektedir. Ayrıca iş ortamının zor ve rahatsız edici olduğu durumlarda, bir gün izin almak en doğru seçenek olmaktadır (Izgar 2003, s.46).

1.1.6.2.4 Zaman Yönetimi

Günümüzün en büyük sorunlarının başında “zaman darlığı” gelmektedir. Birey zamanını iyi kullanabildiğinde hayat kalitesi yükselmekte ve zamandan kendisi ve amaçları için en verimli şekilde yararlanabilmektedir. Zamanı iyi kullanamayan biri ise, kaçınılmaz olarak stres altında olmakta ve enerjisi tükenmektedir (Yılmaz 2015, s.1-2; Baltaş ve Baltaş 2004, s.278; Dalkılıç 2014, s.161). Bireyin önceliklerini belirleyerek zamanı iyi yönetebilmesi, yoğun iş hayatının taleplerinin yerine getirme kapasitesini arttırmaktadır (Leiter ve Maslach 2005, s.55). Zamanı iyi kullanmak, kısa zamanda fazla iş yapmak değildir. Tam tersine, “amaç ve öncelikleri saptayarak insanın zamanını gerçekten yapmak istediği şeylere ayırarak, ondan daha fazla keyif almasıdır” (Baltaş ve Baltaş 2004, s.278). Bu da değerleri belirlemeyi ve önemli olan şeylere karar vermeyi gerektirmektedir. (Emmett 2009, s.37-39). Zamanın iyi kullanılabilmesine yönelik olarak; günlük yapılacak listesi oluşturulması ve işlerin önem sırasına göre program yapılması temel prensiplerden bazılarıdır (Aydın 2004, s.59).

1.1.6.2.5 Psikolojik Geri Çekilme

Psikolojik geri çekilme, bireyin diğer insanlarla olan iletişimini veya katılımını azaltması anlamına gelmektedir. İnsanlara yaklaşmayarak, fiziksel olarak uzak durarak, göz temasından kaçınarak psikolojik geri çekilme uygulanabilmektedir. Kısacası birey, tükenmişliğin sebep olduğu problemlere bir çözüm olarak geçici bir sosyal izolasyon yöntemini kullanmaktadır (Dalkılıç 2014, s.156-157).

1.1.6.2.6 İçgörü Geliştirme

İçgörü, psikoloji alanyazınında önemli yeri olan terapötik bir kavramdır. Freud’a göre, iyileşme ile eşzamanlı olarak giden bir kavram olan içgörü, ”psikolojik belirtilerin ne anlama geldiğinin ve baskılanmış düşüncelere ilişkin sağlıklı işlevde bulunmayı engelleyen nedenlerin olduğunun anlaşılması” anlamına gelmektedir (Akdoğan ve

Türküm 2014, s.375). Başka bir ifadeyle, içgörü, bireyin daha önce farkına varmadığı, tanımadığı yönlerini görmesi ve kabul etmeye başlamasıdır. Kişinin algı çerçevesini yeni baştan düzenlemesini gerektirmektedir. Bu yeni idrak alanı, öğeler arasındaki ilişkilerin daha açık ve net bir şekilde anlaşılmasını sağlamaktadır. Bütün bunlar ise, benliğin yeni baştan bütünleşmesini sağlamaktadır (Izgar 2003, s.50). Bu süreçte anlamak, çözümlenmek (analiz etmek) ve düşünerek bir sonuca varmak, farkındalığı canlandırdığı sürece önemli olmaktadır. Bilişsel idrak, duygulanım deneyimi ve yükselmiş farkındalık için bir çerçeve sunmaktadır (Erskine ve ark. 2015, s.117).

1.1.6.2.7 Biyolojik Geri Bildirim

Somatik stres yönetimi ve duygu odaklı başa çıkma olarak da sınıflandırılmakta olan biyolojik geri bildirim, “kişinin kendi iç fizyolojik faaliyetlerini gözleyebileceği bir penceredir”. Biyofeedback araçları, deriye bağlanan elektrotlar yolu ile kaydedilen etkinlikleri çözümlenerek kişiye görülebilen, duyulabilen sinyaller olarak geri yansıtmaktadır (Schabracq ve ark. 2003, s.535-536; Baltaş ve Baltaş 2004, s.194). Böylece bireyin zihninden sıkıntı verici bir düşünce geçtiğinde birey, beden sıcaklığının düştüğünü, kas geriliminin ve ter bezi faaliyetlerinin arttığını anında ses ve ışık sinyalleri yoluyla haber almaktadır (Balaban 2000, s.5).

1.1.6.2.8 Sosyal Destek

Sosyal destek, kişinin başkalarıyla ya da gruplarla olan iletişiminin artması ya da diğerleriyle yakın bağlarının olması anlamına gelmektedir. Sosyal destek, stres ve sağlık arasında aracı bir rol oynamaktadır. Birçok araştırma, yetersiz sosyal desteğin, iş yerinde stresin yoğun yaşanmasına neden olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda bireylerin diğer insanlar tarafından desteklenme düzeyleri, paylaşım oranları ve beraberliklerden aldıkları zevk, onların yaşadıkları zorluk ve sıkıntılarla mücadele etmelerini olumlu yönde etkilemektedir (Güney 2016, s.353-354; Aydın 2004, s.60).

1.1.6.2.9 İşin Yapılış Tarzını Değiştirme

Bireyin yaptığı işe özgü yeni yöntemler geliştirmesi ya da işi farklı zamanlarda yapması, tükenmişlikle başa çıkmada etkili tekniklerden biridir. Bireyin işiyle ilgili çeşitli unsurları değiştirebilmesinin; işi daha çok sahiplenme, esneklik ve dinamizm kazanma gibi olumlu sonuçları olabilmektedir. Bu şekilde birey işiyle ilgili kontrolün kendi elinde olduğu duygusunu hissetmekte ve dolayısıyla tatmin düzeyi artış göstermektedir. Ufak gibi görülebilen bazı konularda değişiklik yapılması bile psikolojik rahatlama sağlayarak tükenmişlikle mücadele büyük yarar sağlamaktadır (Dalkılıç 2014, s.156).

1.1.6.2.10 Doğru Beslenme

Besinler, bedenimiz ve zihnimiz için önemli yakıt kaynaklarıdır. Yiyeceklerin insanların günlük performansları için enerji sağladıklarını unutmamak gerekmektedir. Kaliteli yiyecekler yeterince güce, dayanıklılığa, konsantrasyona ve diğer başka niteliklere sahip olma şansını arttırmaktadır. Sağlıklı beslenme, stres ve tükenmişlik arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Birey sağlıksız yiyeceklere yöneldiğinde enerjide düşme, yorgunluk, halsizlik gibi fiziksel ve zihinsel odaklanmayı azaltacak etkiler ortaya çıkmaktadır (Phillips 2016, s.81-82; Dalkılıç 2014, s.178). Bu da, bireyin üretim hızını düşürücü bir etkiye neden olmaktadır. Bireyin iş yerinde yediği yemek, çalıştığı işe göre günlük besin gereksiniminin yarısını karşılayacak nitelikte olmalıdır (Telman ve ark. 2015, s.279).

1.1.6.2.11 Fiziksel Egzersiz

Doğru beslenme alışkanlığı kadar spor yapmak da hem fiziksel hem de ruhsal sağlık açısından önemli bir konudur (Dalkılıç 2014, s.181). Spor bireyin kendisini zinde tutması için gereklidir. Aynı zamanda bu faaliyetler stresle mücadele edilmesini kolaylaştırmakta ve bu tür tehlikelere karşı vücudun direncini arttırmaktadır (Telman ve ark. 2015, s.278). Tükenme yaşayan bireyin egzersiz yapmak istememesi normal bir durumdur. Çoğu insan bitkin hissettiğinde kendisini fiziksel olarak zorlamamakla kendisine iyilik yaptığını düşünmektedir. Fakat egzersiz kısa dönemde bireyin canlanmasına ve uzun dönemde enerjisini yeniden kazanmasına yardım etmektedir.

Hareket etmek için yoğun bir egzersiz planını uygulamaya çalışmak gerekmemektedir. Tükenme yaşayan bireyin başlarda daha hafif ve orta seviyede egzersizlerle başlamaları adapte olabilmeleri ve egzersizden uzaklaşmamaları için daha tercih edilebilir bir yoldur (Phillips 2016, s.102).

1.1.6.2.12 Uyku

Düzenli bir uyku, bedensel ve ruhsal dinlenmeyi, gevşemeyi, rahatlamayı sağlayarak yorgun halde olan vücudun zinde hale dönmesine yardımcı olmakta ve bireyin yaşadığı sorunlarla baş edebilmesi için gerekli olan enerjiyi toplamasına yardımcı olmaktadır (Dalkılıç 2014, s.181-182).

1.1.6.2.13 Bilişsel-Davranışçı Beceri Eğitimi

Bilişsel Davranışçı Terapi (BDT), stresi azaltma konusunda en çok araştırılan ve ispatlanan yaklaşımlardan biridir. Ulusal Zihin Sağlığı Enstitüsü'ne göre, BDT aşırı stres dahil olmak üzere kaygı bozukluklarının tedavisinde oldukça başarılı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır (Phillips 2016, s.77). BDT, bireyin düşünsel süreçlerinin soruna zemin hazırladığını ve gerekli çaba gösterdiğinde hastalığını anlama ve çözme gücünün elinde olduğunu söyleyen bir terapi yöntemidir. Diğer bir ifadeyle, BDT bireyin ruhsal sıkıntısını anlaması ve çözümlemesini (analizini) sağlayacak anahtarın bireyin farkındalık alanı içinde bulunduğunu söylemektedir (Türkçapar 2014, s.30-31). BDT'nin altında yatan kuram, stresin nedeninin hayatımızdaki olayların olmadığı; olaylar hakkındaki düşünme şeklimizin bedende stres tepkisine yol açtığıdır (Phillips 2016, s.77). BDT, bireye düşüncenin geçerliliğini incelemesi sonucunda aşırı genelleme yaptığını görmesi ve bu düşüncüyü gerçekçi bir düşünceyle değiştirmesi şeklinde uygulanmaktadır. Bu yeni bakış açısı ise, bireyin kendini daha iyi hissetmesini ve daha işlevsel davranışlarda bulunmasını sağlamaktadır (Beck 2015, s.3).

1.1.6.2.14 İş Değiştirme

Birey, tükenmişlikle mücadelede verdiği bütün çabalara karşılık, sonuç almadığında ya da işiyle ilgili durumu değişmediğinde işten ayrılma seçeneğini

uygulayabilmektedir. İşten ayrılmanın maddi ve manevi karşılığı olabilmektedir. Bu durumda birey işten ayrılmanın artı ve eksileri üzerinde düşünerek kendisi için en doğru kararı vermelidir (Dalkılıç 2014, s.183). Bireyin aynı işe devam etmesi tükenmişliğini arttırabilmektedir. İş değiştirmek, tükenmişlikle mücadelede atılan önemli adımlardan biridir (Izgar 2003, s.45-46).

Yukarıda sayılan yöntemler dışında nefes ve gevşeme ezgersizleri, masaj, aromaterapi, günlük tutma, dua etme, sessiz zaman yaratma ve meditasyon yapma gibi tamamlayıcı yaklaşımlar da işle ilgili stresi azaltmaya yardımcı olan diğer seçeneklerdir (Boyle 2015, s.50).

1.1.6.3 Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri

Tükenmişlikle mücadele etmede başarılı olunması, bireysel mücadelenin yanında, örgütsel anlamda da gerekli düzenlemelerin yapılması yararlı olmaktadır. Çünkü tükenmişlik sadece bireye özgü değil, bundan daha ileri bir sorundur. Tükenmişlikle mücadelede örgütsel düzenlemelerin daha kalıcı sonuçlar vereceği varsayılmaktadır (Dalkılıç 2014, s.184). Tükenmişlikle mücadele etmede başlıca örgütsel başa çıkma yöntemleri aşağıda ele alınmaktadır:

1.1.6.3.1 Personel Seçimi

Personel seçimi yaparken, zamanla oluşabilecek psikolojik sorunların örgüte yansımalarının önüne geçebilmek için bireyin kapasitesine göre uygun olan bir görevin verilmesi gerekmektedir. Örneğin, stresin yaşanma olasılığının yoğun olduğu yüksek pozisyonlar için, iç kontrol odağına sahip bireylerin tercih edilmesi; daha az stresin yaşandığı görevlere ise, dış kontrol odağına sahip bireylerin atanması hem çalışanlar hem örgütün işleyişi ve etkililiği bakımında yararlı bir yöntem olduğu belirtilmektedir (Dalkılıç 2014, s.185-186).

1.1.6.3.2 Örgüt Geliştirme

Bireyin kararlara katılması, yönetici ve çalışma arkadaşlarından destek görmesi tükenmişliği önlemektedir (Izgar 2003, s.33-35). Örgüt geliştirme, “örgütlerin daha etkin hale gelmesine yardım etmek için özel bir dizi değişim araçlarının, becerilerin, faaliyetlerin, araçların veya tekniklerin kullanılması” şeklinde tanımlanmaktadır (Helvacı 2008, s.174). Örgüt geliştirme, Koçel’e göre, bir bütün olarak organizasyonun performansını geliştirme amacına yöneliktir. Bu anlamda örgüt üyelerinin inanç, tutum ve davranışlarını değiştirmek, birbirleri ile daha etkin haberleşmelerini sağlamak, sorunlarını açık bir şekilde anlatabilecekleri ve düşünce, arzu ve önerilerini birbirleriyle paylaşabilecekleri bir ortam yaratmak gibi amaçlar bulunmaktadır (Izgar 2003, s.35).

1.1.6.3.3 Aşırı veya Az İş Yükünün Ortadan Kaldırılması

Bir organizasyon yerine getirebileceğinden daha fazla talep üretebilmektedir. Çalışanların talepleri yerine getirebilmeleri için ayrıyeten çaba, odaklanma ve eylemde bulunması gerekmektedir. Eğer iş yükü alanında uyumsuzluk varsa, çalışan ne kadar sürede ne yaptığına bakmalı ve kişisel becerisi ve çalışma durumuna göre en uygun stratejiyi seçmelidir. Çalışanların yetenekleri ile uyumlu olmayan görevlerde çalışmaları, tükenmeye neden olan etmenlerdendir. İş yükü sorunlarını tanımlamak, hedef belirlemek, zaman yönetme becerileri geliştirmek, esnek olmak ve gerekiyorsa tatile çıkmak gibi yöntemler iş yükü sorununa çözüm olabilecek yöntemlerdendir (Leiter ve Maslach 2005, s.49-88).

1.1.6.3.4 Çatışma Yönetimi

Tüm canlıların hayatları boyunca karşılaştıkları bir kavram olan çatışma, örgütler için de önemli bir konudur. Canlılar yaşamlarını veya faaliyetlerini devam ettirirken sıkıntıya neden olan çeşitli engellerle karşılaşmakta ve bunlarla mücadele etmek durumunda kalmaktadırlar. Bu durum ise, bireylerin fiziksel ve psikolojik gerginlik yaşamlarına sebep olmaktadır. Çatışmalar ortaya çıktıkça, yöneticiler olumsuz durumlardan örgütü korumak amacıyla, çatışmayı en iyi şekilde değerlendirmeli, en uygun yaklaşımları benimsemeleri ve çözüm için en doğru yöntemi seçmeleri

gerekmektedir (Erkutlu 2017, s.169). Çatışma yönetiminde en doğru yolun, bütünleştirici ve sorun çözücü yöntemlerle çatışmalarla yüzleşmek olduğu kabul edilmektedir (Işıkhan 2017, s.319). “Çatışma çözümlenme” anlamına gelen çatışma yönetimi bir süreçtir ve 1) çatışma çözümlenmesi, 2) uygun çatışma yöntemi belirleme, 3) çatışma çözümlenme taktikleri, 4) çözümlenme taktiğini uygulama, 5) takip etme olarak beş basamaktan oluşmaktadır (Varoğlu 2013, s.134-135).

1.1.6.3.5 Personel Güçlendirme

Personeli güçlendirme kavramına yönelik farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Erstad’a göre güçlendirme; “işgörenlerin işleriyle ilgili kararları vermelerini sağlayacak olanakların sunulması ya da onlara kendi faaliyetlerinin sorumluluğunu üstlenebilecekleri bir ortamın sağlanması” anlamına gelmektedir. Diğer bir görüşe göre “personel güçlendirme, yardımlaşma, yetiştirme, eğitime ve takım çalışması yoluyla bir örgütteki işgörenlerin karar verme yetkilerini artırma ve işgören geliştirme süreci” olarak tanımlanmaktadır (Erkutlu 2015, s.160). Yöneticiler, güçlendirme yaparak çalışanlarını motive olmasını sağlamaktadırlar. Bunun sonucunda ise, çalışanların yenilikçilik, yaratıcılık ve örgüt içi girişimcilik düzeyleri artış gösterebilmektedir (Ergeneli ve Bitmiş 2013, s.428).

1.1.6.3.6 İş Zenginleştirme

Birey işinin içeriğini yeterince geliştirici, motive edici ve cazip görmediğinde iş tatmini ve verimlilik düşük olmaktadır (Uyargil 2008, s.147). Çalışanın zihinsel çaba ve farklı düşünme biçimleri geliştirmesine fırsat vermeyen aynı işleri yapması, bir zaman sonra çalışanda işe karşı soğuma ve bıkkınlık oluşturabilmektedir. Bu nedenle yönetimin iş zenginleştirme konusunda yapacağı müdahaleler ile çalışanların işleri zenginleştirilmelidir (Aydın 2004, s.62). Caharles L. Hulin, iş zenginleştirmeyi işgörelere belirli sınırlar çerçevesinde kendi çalışma hızı belirleme, yaptıkları işin kalitesinden sorumlu olma, hataları düzeltme, çalışma yöntemlerini, kullanacakları malzeme, makine, alet ve teçhizatı seçme olanağının tanınması olarak kabul etmektedir

(Uyargil 2008, s.148). Zenginleştirilmiş işler rutin ve tekdüze olmaktan çıkmakta ve bu işlerde görülen stres kaynaklarını da ortadan kaldırılabilmektedir (Işıkhan 2017, s.317).

1.1.6.3.7 Katılımlı Yönetim

Katılımlı yönetim, örgütün etkinlik ve verimlilik düzeyini ve işgörenlerin ise sosyopsikolojik doyumlarını yükseltmeyi amaçlamaktadır. Katılımlı yönetimin uygulanmasındaki amaçlardan diğeri ise, işgörelere sorumluluk ve otorite vererek, onların işin bir parçası olduklarını hissetmelerini sağlayarak streslerini azaltmaktır (Özkalp 2013, s.158). Dikkat edilmesi gereken nokta, katılımlı yönetimin çalışanların işleriyle ilgili tüm karar haklarına sahip olması demek olmadığıdır. Tecrübesiz veya bağımlı bir kişiliğe sahip olan çalışanlara yetki vermenin, onları daha çok strese sokabileceğinin düşünülmesi gerekmektedir. Bu nedenle çalışanların yeteneklerine göre yetki verilerek onlara işin bir parçası oldukları hissettirilmelidir (Dalkılıç 2014, s.196).

1.1.6.3.8 Kariyer Planlamasına Önem Verme

Çalışanların meslek hayatlarında istedikleri hedeflere ulaşmaya yönelik olarak ileride rolleri ve pozisyonlarının ne olacağını bilememeleri strese yol açmaktadır (Aydın 2004, s.65). Çalışanların, mesleki gelişimlerinin ilerleyiş durumu hakkında bilgi sahibi olmaları ve daha sonraki aşamaya hazırlanmaları açısından yönetim tarafından yapılacak çalışmaların, stresi önlediği ve çalışanları güdülediği bilinmektedir (Işıkhan 2017, s.320).

1.1.6.3.9 Çevre Koşullarının İyileştirilmesi

Çalışma ortamı, çoğu zaman işgörenlerin evlerinden bile daha fazla zaman geçirdikleri yer olması açısından oldukça önemli konulardan biridir. Çalışma ortamının elverişli fiziksel koşullarda olmaması, çalışanları hem fiziksel hem de ruhsal yönden sağlıklarını tehdit etmekte, tükenmişlik riskini arttırmakta ve daha birçok istenmeyen olumsuzlukların yaşanmasına neden olabilmektedir (Dalkılıç 2014, s.198). İnsan organizmasının çevreden gelen uyaranlara karşı sınırlı bir duyarlılığı vardır. Bu nedenle çalışma yerindeki gürültü, aydınlatma, renk düzeni ve hava koşulları gibi etmenlerin iyileştirilmesi gerekmektedir (Işıkhan 2017, s.322).

1.1.6.3.10 Performans Değerleme

Performans değerlendirmesi, işgörenlerin örgütün amaçlarına ulaşmada yaptığı katkıyı ölçme aracı olarak tanımlanmaktadır. Yapılan araştırmalar, performans değerlemesinin çalışanların verimliliğini arttırdığını ve en önemlisi bunun tükenmişlikle mücadelede önemli bir yöntem olduğunu ortaya koymaktadır (Işıkhan 2017, s.327). Performans değerlendirme etik değerlere bağlı, doğru ve hakkaniyetli insan kaynakları uygulamalarıyla işgörenlerin uygun davranışlar göstermelerini sağlayarak, uzun vadede örgütlere büyük kazanımlar sağlamaktadır (Kırbaşlar 2013, s.302). Üst yönetimin desteğini sağlayan, beklentilerini çalışanlara düzenli ve açık bir biçimde ileten, yetkiyi organizasyonun tabanına yayan, başarılı olan çalışanları ödüllendiren, işgörenlerin sorunlarına sahip çıkan ve çözmeleri için teşvik eden organizasyonlar çalışanların performanslarını üst düzeyde tutabilen kurumlardır. Çalışanlardaki yüksek motivasyonun kaynağını işe yaptıkları katkıların değerli olduğunu bilmeleri oluşturmaktadır. Bunun sonucunda ise, çalışanların performansı yükselmekte, işe devamsızlık oranı düşmekte ve verimleri artmaktadır (Dalkılıç 2014, s.208).

1.1.6.3.11 Hizmet İçi Eğitim

Bu eğitim, çalışanlara durumlarını daha nesnel bir biçimde değerlendirerek sorunlarına çözüm bulmaları konusunda daha istekli olmalarını sağlayabilmektedir. Dolayısıyla, çalışanların tükenmişlik konusunda bilgi sahibi olmaları, tükenmişlikle başa çıkabilmelerini de kolaylaştırmaktadır. Çalışanların motive edici çalıştay ve seminer gibi aktivitelere katılmalarını sağlamak, duygu ve düşüncelerinin farklı alanlara çevrilmesini de sağlamaktadır. Sürekli eğitildiğini ve gelişim içinde olduğunu hisseden çalışan, “değerli, başarılı ve konusunda yetkin” olma özelliğini sürdürmekte ve onu etken tutmaktadır (Dalkılıç 2014, s.209). Ayrıca, çalışanın eğitim programına davet edilmesi, kişiliğine özel bir önem verildiği anlamında değerlendirmesini sağlayarak güdüleyici ve moralini arttırıcı bir etki yaratmaktadır (Izgar 2003, s.31).

1.1.7 Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Yapılan Araştırmalar

Bu bölümde tükenmişlik sendromu konusu ile ilgili yurt içi ve yurt dışında yapılmış araştırma örnekleri sunulmaktadır.

1.1.7.1 Tükenmişlik sendromu ile ilgili yurtiçinde yapılan araştırmalar

Budak ve Sürgevil (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Etmenlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama” adlı çalışmalarında, akademisyenlerin belirli demografik değişkenlere ve akademik unvana göre tükenmişlik düzeylerinin değişip değişmediğini belirlemeyi, örgüt çevresi ile ilgili değişkenlerin tükenmişlik düzeyini ne şekilde etkilediğini ve konu ile ilgili sorunları saptamayı amaçlamışlardır. Bu amaçla veriler, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (DEÜ İİBF) programlarında görev yapan akademik personele anket yolu ile “Çalışma Yaşamı Alanları Ölçeği”, “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ve kişisel bilgi formu kullanılarak toplanmıştır. Toplam 185 akademisyenden elde edilen sonuçlara göre, duygusal tükenme boyutunun kadınlarda erkeklere göre daha yüksek düzeyde olduğu, Yrd. Doç. Dr. - Öğrt. Gör. grubunda duygusal tükenme düzeyleri Doç. Dr. grubuna göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu, duyarsızlaşma boyutunun Yrd. Doç. Dr. - Öğr. Gör. grubunda diğer gruplara göre daha yüksek olduğu, Prof. Dr. - Doç. Dr. grubunun kişisel başarı düzeyinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Sonuç olarak, çalışmada akademik personelin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamalarının düşük, kişisel başarı puan ortalamalarının ise yüksek olduğu bulgulanmıştır.

Balkıs ve arkadaşlarının (2011), yaptıkları betimsel çalışmada, öğretmen adaylarının tükenmişliğin düzeylerinin demografik değişkenler ve akademik başarı ile olan ilişkisinin incelenmesi amaçlamıştır. Araştırma örneklemini, farklı bölümlerde öğrenim gören 18-24 yaş aralığında toplam 487 öğrenci oluşturmuştur. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin öğrenci versiyonu ile kişisel bilgi formunun kullanıldığı çalışmanın sonucunda, erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı, sınıf düzeyinin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu, üst sınıflarda öğrenim gören öğrencilerin diğer sınıflara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır. Ayrıca elde

edilen bulgular, genel tükenmişlik, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük akademik yeterlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olumsuz bir ilişkinin olduğunu göstermiştir.

Tüzün ve arkadaşları (2015), toplu taşıma araçlarını kullanan sürücülerin tükenmişlik düzeylerini inceledikleri çalışmanın örneklemini, İstanbul Anadolu Yakası Garajı'na bağlı bölgelerde görev yapan toplam 396 otobüs sürücüsü oluşturmuştur. Tamamı erkek olan deney grubundan elde edilen veriler sonucunda; yaş, çocuk sayısı, gelir durumu ve çalışma süresi ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı, sürücülerin eğitim düzeyleri ile duyarsızlaşma boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu, bekârların evlilere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu buna karşın kişisel başarı boyutunda anlamlı bir farklılık görülmediği, mesleğinden memnun olmayan sürücülerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerinin mesleğinden memnun olanlara göre daha fazla olduğu, sürücülük mesleğini kendi tercihi olarak seçenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin anlamlı olarak daha az olduğu saptanmıştır.

Çelikkaleli (2011), “Yetişkin Eğitimcisi Öğretmenlerin Tükenmişlik ve Mesleki Yetkinliklerinin İncelenmesi” adlı çalışmada, örneklemini 63 kadın 38 erkek toplam 101 öğretmenden oluşturmuş ve çalışmada yetişkin eğitimcisi öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile öğretmenliğe ilişkin inançları arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak “Öğretmen Öz-Yeterlik Ölçeği (ÖÖYÖ)” ve “Maslach Tükenmişlik Envanteri” kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, genel öğretim yetkinliği, bireysel ve toplumsal yetkinlik boyutları ile duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi arasında negatif yönde anlamlı ilişkinin olduğu, iki ölçekten elde edilen puan ortalamalarının cinsiyete, öğrenci sayısına ve mezun oldukları okul türüne göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı bulgulanmıştır.

Özler ve Dirican (2014), örgütlerde yabancılaşma ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, sigorta işletmesinde çalışan 120 işgörenden oluşturulmuş örnekleme, “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ve Babür (2009) tarafından uyarlanan yabancılaşma ölçeğinin sigorta sektörüne uygun olmayan maddeleri çıkarılarak uygulanmıştır. Yapılan çözümleme sonucunda, güçsüzlük, anlamsızlık,

kendine yabancılaşma ve kişisel başarı noksanlığı boyutlarının bireylerin sektörde çalışma durumuna göre farklılık gösterdiği, çalışma sürelerinin ise anlamsızlık ve güçsüzlük boyutları üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Yabancılaşma ve tükenmişliğin alt boyutlarının kendine birbirleri ile pozitif yönde anlamlı ilişkinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca çalışmada kendine yabancılaşma ile kişisel başarı noksanlığı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulgulanmıştır.

Bolat (2011), “İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi” adlı çalışmasında, bu iki değişkenin birbirleriyle olan ilişkisinin tükenmişliğe olan etkisini incelemeyi amaçlamıştır. Çalışma, beş yıldızlı bir otelde görev yapan 200 çalışan üzerinde gerçekleştirilmiştir. Anket yoluyla elde edilen verilerin sonucunda, iş yükünün tükenmişlik düzeyini artırdığı, iş üzerindeki kontrol değişkeninin ise tükenmişlik düzeyini azalttığı saptanmıştır. Aynı zamanda, iş yükü, iş kontrolünden daha yüksek olduğunda tükenmişlik düzeyinin de arttığı, buna karşılık iş yükünün iş kontrolünden daha düşük olduğunda ise tükenmişlik düzeyinin düştüğü bulgulanmıştır. Çalışmada, tükenmişlik üzerinde en fazla etki gösteren boyutun öz yeterlilik algısı olduğu ve benzer şekilde kaynaklar değişkeninin de tükenmişliği etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre, ihtiyaç duyduğu malzemelere ulaşabilen çalışanların tükenmişliğe daha az yakalandıkları belirtilmiştir. Çalışmada, sahip olunan yetki ile tükenmişlik arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. İş yükü ve kontrolünün dengede olduğu çalışanların tükenmişlik düzeyinin, iş kontrolünün yüksek olduğu çalışanlara göre daha düşük düzeyde olduğu bulgulanmıştır.

Atan ve Tekingündüz (2014), yaptıkları çalışmada, ambulans çalışanlarının (n=112) tükenmişlik, algılanan iş stresi ve iş tatminlerinin kişisel özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemeyi amaçlamışlardır. Kesitsel bir saha araştırması olan çalışmanın sonucunda, mesleğe yeni başlayan çalışanların daha uzun süre iş hayatında olanlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu, erkeklerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin kadınlardan daha yüksek, kişisel başarı boyutunun ise kadınlardan daha düşük olduğu, evli çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ve Algılanan İş Stresi Ölçeği (AİS) düzeyleri bekârlardan daha yüksek, kişisel başarı düzeylerinin ve İş Tatmini Ölçeği (İT) ise daha düşük olduğu saptanmıştır. Ayrıca çocuk sahibi olan çalışanların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, AİS ve İT düzeylerinin çocuk sahibi olmayanlara göre daha yüksek olduğu, çocuk sahibi

olmayanların kişisel başarı hissi alt boyutunun daha yüksek olduğu, 16-20 yıl meslekte çalışanların 11-15 yıl çalışanlara göre duyarsızlaşma alt boyutunun daha yüksek olduğu, sürücülerin İT düzeyinden aldıkları puanın diğer gruplardan anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulgulanmıştır.

Yekta ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan “Psikososyal Beceri Eğitiminin Otobüs Sürücülerini Arasında Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri” adlı çalışmalarında, örneklem Tahran’da çalışan 196 şehir içi otobüs sürücüsünden oluşturulmuş ve katılımcılar rastgele beş gruba ayrılarak dokuz seans olacak şekilde haftada iki kez psikososyal eğitime alınmıştır. Yarı deneysel olan araştırmada veriler, “İş Stresi Anketi” ve “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ile toplanmıştır. Araştırma sonuçları, eğitime katılanlarda iş stresi puanlarının ve tükenmişlik puanlarının düştüğünü ve bu bağlamda Psikososyal Beceri Eğitimi Programının iş tatmininin artması ve tükenmişliğin azalmasında etkili, olduğunu göstermiştir. Aynı zamanda çalışmada, stres ve öfke yönetiminin yanı sıra sağlıklı ilişkilerin çalışanlar üzerinde iyi oluşun artırılması, gerilim ve tükenmişliğin yıkıcı etkilerinin azaltılmasında etkili olduğu vurgulanmıştır.

Fındık ve arkadaşlarının (2018), yapmış olduğu “Profesyonel Sürücülerde Mesleki Stres ve Sapkın Sürücü Davranışları İlişkisinde Tükenmişlik Seviyesinin Aracı Rolü” adlı çalışmada, 120 erkek profesyonel sürücülerden alınan veriler doğrultusunda tükenmişlik düzeyinin mesleki stres ile sapkın sürücü davranışları arasında dolaylı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, son 5 yılda en az bir kez kaza yapanların yorgunluk puanları, son 5 yılda hiç kaza yapmamış sürücülerinkine göre daha düşük olduğu ve kazaya karışan sürücülerde sıradan ihlaller, ihmaller ve hataların kazaya karışmamış olanlara göre daha sık görüldüğü saptanmıştır.

1.1.7.2 Tükenmişlik sendromu ile ilgili yurtdışında yapılan araştırmalar

Leiter ve arkadaşları (2010), kuzey ve doğu İspanya’daki 832 hemşire ve 603 doktor üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, iş tükenmişliğinin çalışma hayatında alanları ve yönetim üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Çalışmada ölçüm yöntemi olarak “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ve Leiter ve Maslach tarafından geliştirilen “Çalışma Yaşamı Alanı Ölçeği” kullanılmıştır. Deney grubuna verilen anketleri tamamlamaları için

2 haftalık süre verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, Kuzey Amerika’da görev yapan hemşirelerin tükenmişlik ve sinizm düzeylerinin İspanya’da çalışan hemşirelere göre daha yüksek olduğu, Kuzey Amerika’daki hemşirelerin iş yükünü değerlendirmelerinin daha olumsuz olduğu buna karşın diğer tüm çalışma yaşamı alanlarında olumlu bir değerlendirmeye sahip oldukları tespit edilmiştir. Sonuç olarak çalışma, işgörenlerin çalışma ortamı temel değerleriyle daha fazla uyum sağlama yönünde etkileme kapasitelerine vurgu yapmıştır.

Shi ve Zhang (2017) tarafından yapılan bu çalışmada, özgeciliğin (altruizm) ve tükenmişliğin otobüs sürücülerinin sürüş davranışlarına olan etkisi incelenmiştir. Özgecil kişilik ve anormal sürüş davranışlarının tükenmişliğe olan etkisini ortaya çıkarmayı amaçlayan çalışmada örneklem, Çin’de görev yapan 194 otobüs sürücüsünden oluşturulmuştur. Çalışma sonucunda, özgeciliğin tükenmişlik ve anormal sürüş davranışlarının 4 kategorisi ile negatif yönde ilişkili olduğu saptanmıştır. Çalışmada özgeciliğin, saldırgan ihlaller ve sürüş performansını önemli ölçüde etkilediği ve fedakarlığın otobüs sürücülerinde tükenmişlik ve saldırgan sürüş davranışları üzerinde koruyucu bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Useche ve arkadaşları (2017), otobüs sürücülerinde tükenmişlik, mesleki stres, sağlık ve yol kazalarının engelleri, zorlukları ve önlenmesi amacıyla yaptıkları çalışmanın örneklemi 22-79 yaş aralığında toplam 222 Kolombiyalı erkek otobüs sürücüsünden oluşturmuşlardır. Deney grubundan elde edilen veriler, demografik veri formu, iş zorluğu anketi, Maslach Tükenmişlik Envanteri ve deneklerin kendi bildirdikleri sağlık durumları ile toplanmıştır. Çalışmanın sonucunda, otobüs sürücülerinin mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu, iş yükü ve tükenmişlik profillerinin sürücülerin performansları ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Buna göre çalışmanın; yapılacak olan müdahaleler, yol kazaları, cezalar, riskli sürüş davranışları üzerinde potansiyel olarak etkileyebilecek stratejiyi temsil ettiği ifade edilmiştir.

Leiter ve Maslach (2009), Kanadalı hemşireler üzerinde tükenmişlik arabuluculuk modelinin öngörülebilir olup olmadığını incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada, veriler toplam 667 denek üzerinde “Maslach Tükenmişlik Envanteri” uygulanarak elde edilmiştir. Çözümleme sonucunda bulguların, tükenmişliğin arabuluculuk modelini

desteklediği, sinizmin tükenmişlik için önemli bir kavram olduğu, saptanmıştır. Elde edilen verilere göre değerler uyumu ve iş yükünün tükenme ile doğrudan ilişkili olduğu, değer çatışması ve yetersiz ödüllerin tükenmişliği arttırdığı, kontrol alanının adalet, ödül ve topluluk alanlarını öngördüğü saptanmıştır. Sonuç olarak, iş hayatı alanlarının belirli yönlerinin hemşirelerin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.

Leiter ve Maslach (1988), kişiler arası ortamın tükenmişlik üzerine olan etkisini inceledikleri çalışmada, örneklem küçük bir özel hastanede çalışan 74 hemşire ve destek personelinin oluşturulmuş ve deney grubuna “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ve “Bağlılık Anketi” uygulanmıştır. Sonuç olarak, rol çatışması ve hoş olmayan denetim otoritesi ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde ilişkinin olduğu, duyarsızlaşma ile hoş olmayan denetim otoritesi arasında olumlu yönde ilişkinin olduğu ve pozitif çalışma arkadaşlarının kişisel başarıyı olumlu yönde etkilediği saptanmıştır. Ayrıca çalışmada, olumsuz çalışma ortamına (daha fazla çatışma ve denetçilerle hoş olmayan temaslar) sahip kişilerin duygusal tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak bulgularda, hoş olmayan denetim otoriteleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin olumsuz olduğu ve tükenmişliğin iş arkadaşları arasındaki uyum ve örgütsel bağlılık ile ilişkili olduğu saptanmıştır.

Couto ve Lowako (2011), işyerindeki şiddet ve tükenmişliğin yol açtığı sosyal stresin sağlık sonuçları üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, tükenmişlik ve şiddet arasındaki ilişkiyi incelemiş ve bu ilişkiyi yönlendirmede sosyal desteğin oynadığı rolü değerlendirmişlerdir. 504 sürücüden oluşan örneklemde elde edilen verilere göre, iş yerinde şiddet ve anlaşmazlıkların tükenmişlik ile ilişkili olduğu, şiddet sonrası destek alanların şiddeti takiben destek almayanlara göre daha yaygın olduğu bulgulanmıştır. Araştırmada sürücülerin şiddetli tükenmişlik ortalaması %3.6; hafif tükenmişliğin ise %30.1 olduğu saptanmıştır.

1.2 Öfke

1.2.1 Öfkenin Tanımı

Öfke kavramına tarihsel yönde araştırmacılar tarafından farklı tanımlar getirilmiştir. Yapılan öfke tanımlarından bazıları şu şekilde sıralanabilir:

Öfke, sözlükte kızgınlık, hışım, hiddet, gazap, engelleme, incinme ve gözdağı karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi anlamlarına gelmektedir. Öfke, genel olarak insanın uğradığı haksızlık karşısında gösterdiği duygusal tepkidir (Aydın ve Değirmenci 2016, s.17-69).

Genel olarak öfke, giderek değişim ve gelişim gösteren dünyada, bireyin günlük yaşamındaki değişik olaylar karşısında mutluluk, üzüntü, nefret ve korku gibi gösterdiği beş temel duygudan birisidir. İnsan için son derece doğal ve evrensel olan bu duygu; huzursuzluk, gerginlik, sinirlilik gibi kavramların bir karışımı olarak tanımlanmaktadır (Miçoğulları 2018, s.1).

Darwin'e göre, öfke ve korku insan ve hayvanlarda evrensel anlamda başarılı bir adaptasyon ve hayatta kalmayı kolaylaştıracak duygulardır. Ona göre, "Eğer acı çekmeyi bekliyorsak, endişeliyiz; eğer bir rahatlama umudumuz yoksa çaresiz kalırız". Öfkeyi farklı bir zihinsel durum olarak gören Darwin, öfkeyi şiddetli irritasyon ya da rahatsızlıktan yoğun öfkeye kadar değişen duygusal bir durum olarak tanımlamıştır (Spielberger ve Reheiser 2009, s.273).

Geçtan'a göre öfke, engelleyici bir durum karşısında bireyin yaşadığı kızgınlıktır (Geçtan 1988, s.55).

Hauck, öfke ile ilgili kitabında öfkeden sağlık açısından zararlı olan ve kronikleşmesi durumunda fiziksel olarak bireyi hasta yapabilen bir duygu olarak bahsetmektedir (Hauck 2011, s.26).

Yapılan en geniş öfke tanımlarından biri Charles Spielberger'a aittir. Spielberger, öfkeyi süreklilik ve durumsallık boyutları ile tanımlamaktadır. Ona göre durumsal öfke, "amaca yönelmiş davranışın engellenmesi veya haksızlık algılaması karşısında şiddet,

gerginlik, kızgınlık, sinirlilik, hiddet gibi objektif duyumsamaların yaşandığını yansıtan bir duygu durumu”dur. Sürekli öfke boyutu ise, “durumsal öfkenin genelde ne sıklıkta yaşandığını yansıtan bir kavramdır” (Miçoğulları 2018, s.2-3).

Kasinove ve Sukhosyky, “amaca yönelik öfke” ve “istemsiz öfke”yi birbirinden ayırmışlardır. Onlara göre öfke, hedefe ulaşmada bir araç olarak kullanıldığında, “amaca yönelik öfke” iken; dürtüsel olduğu zamanlarda, “istemsiz öfke” durumuna gelmektedir. Bu görüşte, çevredeki uyarıcılara bağlı olarak ortaya çıkan, zaman içerisinde değişim gösteren öznel öfke tecrübesi, “durumluluk öfke”; kuvvetli bir öfke yaşantısı sergileyen ve öfke eğilimi olarak ifade edilebilen öfke ise “ sürekli öfke “olarak farklı iki kategoride tanımlanmıştır (Miçoğulları 2018, s.4).

Zilman”ın öfke tanımında ise öfke, bireyin saldırıya uğradığı ya da tehlike ile karşılaştığı durumlarda oluşan inancı ile ilgili olan bir duygu olarak tanımlanmaktadır (Zilman 1988, s.53).

Puff ve Seghers’a göre öfke, kişinin başına bir şey gelmesi ile tetiklenen ve bir bütün olarak deneyimlenen üç aşamalı bir süreçtir. İlk aşama, çevresel ya da içsel bir etmenden kaynayan tetikleyici olayın meydana geldiği aşamadır. Kişinin başına gelen olayı yorumlaması, öfkenin ikinci safhasını oluşturmaktadır. Bu aşamada önemli olan, olayların kişiden kişiye göre farklı yorumlamaları olabileceği ve buna göre de öfke seviyesinin değişebileceğidir. Üçüncü ve son öfke aşaması ise, kişinin öfkesini nasıl ifade ettiğini belirten davranışsal safhayı oluşturmaktadır (Puff ve Seghers 2016, s.23-24).

Klinik anlamda öfke, aktarımda saldırganlığın etkinleştiğini haber veren temel bir duygu durumudur. Bu anlamda öfke, doyum derecesi engellenen bireyin derin acı ya da hüsrana yaşamasına neden olan kaynağı ortadan kaldırmak ve özerkliğini kanıtlamak istemesi sonucu oluşur. Kronik şeklinde sinirlilik olarak kendini gösteren, hafif saldırgan bir duygulanımdır (Kernberg 2010, s.43).

Başka bir tanımlamaya göre öfke; insanların bir tehditle karşı karşıya kaldıklarında, hayatta kalmalarına yardımcı olan savunma mekanizmasının bir parçasıdır. Bireyin diğerleri tarafından incitilme, özsaygı tehdidi, haksızlık ve engellenme yaşatması sonucunda memnuniyetsizlik ve onaylamama ifadesi ile ortaya çıkan, belirli türde

düşünceleri kapsayan, fiziksel ve davranışsal belirtileri olan güçlü bir duygudur. (Elliot ve Smith 2017, s.7-8).

Alanyazındaki öfke tanımları incelendiğinde, öfke kavramıyla ilgili vurgulanan noktalar şu şekilde sıralanabilir (Sezan 2016, s.4; Miçooğulları 2018, s.3):

- Öfke, herkes tarafından hissedilebilen son derece sağlıklı ve normal temel bir duygudur.
- Öfke, kişiye özeldir (Puff ve Seghers 2016, s.17).
- Öfke, planlı bir davranış tarzı değildir.
- Öfkeden vazgeçilemez ve varlığı reddedilemez (Phelps ve Austin 1997, s.152).
- Öfkenin ifade edilme tarzı, sosyolojik anlamda farklılık gösterebilir.
- Öfke, ortaya çıkmadan kontrol altına alınabilir.
- Öfke, şiddet ve saldırıdan farklı bir kavramdır (Şakiroğlu 2012, s.16).
- Kronik öfke sağlık için tehlikeli olabilir.

Öfke, diğer duygular gibi her insanda olması gereken normal ve sağlıklı bir duygudur. Öfkede önemli olan nokta, öfkenin varlığı değil; kontrol edilmesi ve bireyin iç dünyasında saldırganlığa ve şiddete dönüşme halidir. Öfkeye farkındalık bilinciyle yaklaşıldığı ve günlük yaşamı kolaylaştıran bir sistem olarak kaldığı sürece öfke soruna yol açmayan bir duygu olmaktadır. Fakat öfke kontrolden çıkıp yıkıcı bir hale dönüştüğünde, günlük yaşama ve kişiler arası ilişkilere zarar verdiğinde dikkat edilmesi gereken bir noktaya gelmektedir (Kayaoğlu 2017, s.26-27).

Yapılan tüm tanımlamaları özetlemek gerekirse; öfke, insanın günlük yaşamın karmaşıklığında beklenti ve ihtiyaçları gerçekleşmediğinde, beyinde aniden ortaya çıkan engellenme ve haksızlığa uğrama algısı içerisinde çaresizlik, güçsüzlük ve yetersizlik hisleri ile bu haksızlıklara bir tepki olarak bireyin kendini savunması amacıyla meydana gelen, kızgınlıktan şiddete kadar değişme gösterebilen yoğun, tetikleyici ve olumsuz bir duygu türüdür.

1.2.2 Öfke Duygusunun Oluşmasına Yol Açan Etmenler

Öfke konusunda yapılan araştırmalara bakıldığında, bireylerin öfkelenmesine neden olan etmenlerin tek bir kaynağının bulunmadığı ve her birey için farklılık gösterdiği görülmektedir (Miçooğulları 2018, s.7). Tablo 1.2’de de gösterildiği gibi, genellikle öfke duygusunun oluşmasında hem içsel hem de dışsal sebepler rol oynamaktadır (Tatlıoğlu ve Karaca 2013, s.1107). Yapılan son araştırmalar, genetik, fizyolojik ve sosyokültürel etmenler (Tatlıoğlu ve Karaca 2013, s.1103), ailesel özellikler, okul yapısı ve akran gruplarının öfke üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır (Miçooğulları 2018, s.8).

Tablo 1.2. Öfkeye Neden Olan İçsel ve Dışsal Durumlar (Tatlıoğlu ve Karaca 2013, s.1107)

İçsel Durumlar	Dışsal Durumlar
<ul style="list-style-type: none">• Kıskançlık• Üzüntü• Merak• Yalnızlık• İtilmişlik• Kaygı• Hayal kırıklığı• Haksızlık• Anlaşılamamak• Sıkıntı• Mantıksız düşünceler• Düşmanlık fantazileri• Yaratıcı düş gücü eksikliği	<ul style="list-style-type: none">• Haksızlığa uğrama• Fiziksel incinme ve yaralanma• Tacize uğrama• Saldırıya uğrama ve tehditler• Kalabalıklaşan kent yaşamı• Toplumsallaşma süreci• Sosyal yapılar• Kimliksel ve ideolojik şartlanmalar• Siyasal ilişkiler• Gelir dağılımındaki eşitsizlik• Kuşaklar arası çatışmalar• Terör

Yapılan çalışmalarda, öfkelenmenin kaynağında en çok rastlanan durumun engellenmişlik ve haksızlığa uğrama algısı olduğu görülmektedir (Baltaş ve Baltaş 2004, s.287). Engellenme-saldırganlık varsayımına göre, “bireyin herhangi bir amaca ulaşma çabası engellendiğinde bireyde incinme davranışını güdüleyen bir öfke duygusu ortaya çıkmaktadır”. Örneğin; bir sürücünün trafik sıkıştığında yaşadığı öfke veya dışarı çıkmak isteyen bir çocuğun ebeveynlerinden izin alamadığında yaşadığı öfke engellenmişlik hissindedir (Şakiroğlu 2017, s.25). Engellenmişlik varsayımı incelendiğinde iki tür açıklamanın olduğu görülmektedir. Bunlardan birincisi; öfkenin olağan nedeninin

engellenme olduğu açıklamadır. İkincisi ise, öfke ve saldırganlık doğuştan gelen bir dürtüdür ve amacına ulaşmaya kadar enerjisini korumaya devam etmektedir (Özmen 2006, s.46). Başka bir ifadeyle, bireyin isteklerine ulaşması engellendiğinde öfke ortaya çıkmaktadır. Bu durumda birey güç ve motivasyonunu engeli ortadan kaldırmak için arttırmaktadır. Diğer yandan, haksızlığa uğrama algısı, insanoğlunda öfke duygusunu tetiklemektedir. Bu noktada, birey hakkını almak için öfke enerjisine ihtiyaç duymaktadır (Şakiroğlu 2017, s.25).

Bireye öfke, kaygı ve çaresizlik duyguları yaşatan engellenme, farklı yaş dönemlerinde değişik şekillerde algılanmaktadır. Yetişkinlik döneminde, rekabet ortamı, sorumluluklar ve zorluklar engellenme hissine neden olabilmektedir. Yaş ilerledikçe bireyin geleceğiyle ilgili belirsizlik yaşaması, kendisini güvende hissetmemesi ve yaşın getirdiği sınırlılıklar da engellenme ve öfke duygusuna yol açabilmektedir (Miçooğulları 2018, s.8).

Öfkeye neden olan etmenlerden bir diğeri; *-meli,-malı'larımız, inançlarımız*; başka bir ifadeyle kişisel kurallarımızdır. Hauck, bireyin mantıksız düşüncelerinin ya da inançlarının öfkeye temel olan duyguların ortaya çıkmasına katkıda bulunduğunu belirtmektedir (Miçooğulları 2018, s.9). Bireyin, “Herkes bana saygı göstermeli”, “Herkes söylediklerimi kabul etmeli” (Şakiroğlu 2017, s.25), “Bana iyi ve dostça davranmalısın” türündeki kurallarına, insanların uymaması sonucunda oluşan öfke; bilişsel olarak yanlış algılama ve akılcı olmayan bir biçimde düşünme sürecinden ve inançlarından kaynaklanmaktadır (Köroğlu 2012, s.15-16). Bu inançlar bireyi daha telaşlı, gergin yapmakta ve bireyin depresyona girmesine neden olabilmektedir (Davies 2017, s.153). Başka bir ifadeyle, kendisini kontrol eden bu duygusal inançların tuzağına düşen birey, durumları açık bir şekilde görememektedir. (Childe ve Rozman 2017, s.31).

Gupta, öfkenin bütün nedenlerinin arkasındaki temel nedenin, *zihinsel gücün eksikliği* olduğunu ifade etmektedir. Ona göre, akıllı güçlü bireyler, öfkelenmelerine neden olabilecek durumla karşılaştıklarında soğukkanlı kalabilmekte iken; zayıf olan bireyler kolaylıkla tahrik olmakta ve sinirlenmektedirler. Çünkü öfke kontrolü kaybedildiğinde, öfkeye neden olan durum, akıllı kontrol altına almakta ve istediği gibi kullanılmaktadır. Gupta, öfkeyi doğrudan ve uzak nedenler olarak ikiye ayırmaktadır. Öfkenin doğrudan

nedenleri; diğere bireylerin sizin beklenti ve amaçlarınıza engel olduğunda, eleştirdiğinde, görüşlerinize katılmadığında, sözel saldırıda bulduklarında, verdikleri sözleri tutmadıklarında ve aniden ortaya çıkan istenmedik durumlarda ortaya çıkmaktadır. Öfkenin uzak veya gizli nedenleri ise; bireyin yaşam tarzından kaynaklanan etmenlerdir. Bireyin ne yediğı, nasıl yediğı, ne okuduğı, cinsel yaşamı, konuşma tarzı (aşırı konuşma ve tartışma alışkanlığı), şiddet içeren filmler izlemesi öfkeyi harekete geçirici olabilmektedir. Bunlara ek olarak; aç olmak, gürültü, çok sıcak ya da soğuk bir ortam, kirlenme gibi küçük durumlar da öfkenin oluşumunda katalizör görevi görmektedir (Gupta 2005, s.7-8).

Hauck'a göre ise, öfkenin temel nedeni suçlamadır. Suçlama, bireyin hem kendinde hem de davranışlarında eksiklik bulunduğunda ortaya çıkmaktadır. Suçlama, hiçbir zaman geçerli ya da etkili bir çözüm olmamaktadır. Aynı zamanda suçlama hem karşı tarafta olumsuz etki oluşturmakta hem de suçlama yapan kişiye içsel olarak zarar vermektedir (Hauck 2011, s.77-91).

1.2.3 Öfkenin Çıkış Merkezleri

I. Aile hayatı

Öfke, ilk olarak aile yaşamında ortaya çıkmaktadır. Aile ortamı, en ciddi anlaşmazlıkların ve sorunların yaşandığı yer olarak ifade edilmektedir. Buna göre öfkenin ilk yaşandığı ve öğrenildiğı yer aile ortamı olmaktadır. Aile ortamında öfke duygusunun yaşanmasının temel nedenlerinin; iletişim hataları, saygı, empati, yaklaşım, kıskançlık gibi etmenlerden kaynaklandığı belirtilmektedir (Aydın ve Değirmenci 2016, s.51).

II. Çalışma hayatı

Çalışma hayatında öfke yaşanmasının nedenleri lider, yönetim, yönlendirme, iletişim hataları (yatay, dikey, paralel), sevgi, saygı, yaklaşım, psikolojik baskı, sistem uygulama hataları, özgürlüğün kısıtlanması, aşırı iş yükü, plansızlık, inisiyatif, gereksiz saldırgan davranışlar ve kişisel uyumsuzluk gibi başlıklar altında sınıflandırılabilir (Aydın ve Değirmenci 2016, s.53-54).

III. Trafik ve sosyal yaşam

Trafik, bir ülkenin sosyoekonomik yapısının en önemli göstergelerinden birisidir. Kuralların uygulanmaması, trafikte karmaşa ve ardından öfkeye neden olabilmektedir. Trafikte sürücülerin öfkelenmesine neden olabilecek diğer etmenler ise; yoğun trafik, hız, makas, şerit değiştirme, ışıklara uymama, yol ortasında durmak, gereksiz korna çalmak, yok saymak, diğer sürücülere karşı saygısızlık ve hakaret gibi olumsuz davranışlarda bulunmak gösterilebilmektedir (Aydın ve Değirmenci 2016, s.54-55). Saldırgan davranışlar ise, bireyin kişisel, sosyal ve iş ortamındaki ilişkilerine zarar vermekte ve başkalarının da bu tarz davranışlarda bulunmasına yol açmaktadır. Bu durum, öfke oranının artmasına ve öfkenin zamanla tamamen saldırgan davranışlara dönüşmesine neden olabilmektedir (Kayaoğlu 2017, s.97).

1.2.4 Öfkenin Belirtileri

Öfke duygusunun psikolojik iyi oluş üzerinde önemli bir etkisi vardır. Öfke kavramı, sıklıkla otonom sinir sistemi ile bağlantılı aktivasyon ya da uyarılma ile birlikte yoğunluğu değişen duygulardan oluşan duygusal bir duruma işaret etmektedir. Normalin üzerinde yaşanan öfke duygusu, bireyin refahıyla ilgili ciddi psikolojik belirtilerin olduğunu gösterebilmektedir. Darwin ise, öfke yaşayan bireylerde öfkenin bireyin yüz ifadesine yansıdığını (örneğin kızarmış bir yüz, sıkık dişler), kalp atım hızını artırdığını, kas gerginliğine yansıdığını ve bu belirtilerin de sıklıkla şiddetli davranışlarla sonuçlandığını ifade etmektedir (Spielberger ve Reheiser 2009, s.273).

Madlow, öfkeye neden olabilecek belirtilerin bir listesini oluşturmuştur. Bu liste; bireyin başkalarına ya da kendisine karşı olan davranış veya sözel yorumlarının, farkında olmadığı rahatsızlıkları ya da gücenmeleri ortaya çıkarmasına yardımcı olmaktadır (Tucker 2004, s.8). Bu liste şu şekilde sıralanmaktadır (Tatlılıoğlu ve Karaca 2013, s.1107-1108; Tucker 2004, s.8-10):

a. Doğrudan Davranışsal İşaretler: Saldırı, saldırganlık, zarar verme, isyankârlık.

b. Doğrudan Sözel ya da Bilişsel İşaretler: Nefret ve hakaret söylemleri, aşağılama ve bıkırma, eleştirme, şüphe etme, suçlama, intikam almaya çalışma.

c. Üstü Kapalı Davranışsal İşaretler: Kuşkulu, tartışmacı, sinirli, dolaylı yoldan münakaşaya giren, kıskanç, yıkıcı, işbirliğine girmeyen, somurtkan, alaycı, yargılayıcı bir tutum.

ç. Üstü Kapalı Sözel İşaretler: “Hayır kızgın değilim, sadece hayal kırıklığına uğradım”, “Beni zorlama. İyi hissettiğimde ve hazır olduğumda yapacağım”.

d. Dolaylı Davranışsal İşaretler: Kendini geri çekme, psikosomatik bozukluklar (yorgunluk, kaygı, yüksek kan basıncı), depresyon ve suçluluk, ağlama, dikkat dağıtıcı aktivite (temizlik, egzersiz), erteleme davranışı.

e. Dolaylı Sözel İşaretler: “Sadece konuşmak istemiyorum”, “Neden bu her zaman bana oluyor?”, “Hayır hiçbir şey içi kızgın değilim” vb.

1.2.5 Öfkenin Boyutları

I. Öfkenin Fiziksel ve Fizyolojik Boyutu

Bu boyut, bireyin bir engellenme ile karşılaşması sonucunda bedeninde oluşan fiziksel ve fizyolojik değişikliklerle ilgilidir (Miçooğulları 2018, s.13). Bu belirtileri şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Kişi, tehlikeye karşı mücadele etmek için stres tepkisi vermektedir. “Dövüş veya Kaç Tepkisi” olarak adlandırılan bu tepki, vücudun otonom sinir sisteminin sempatik sistem bölümü tarafından düzenlenmektedir (Gupta 2005, s.11). Bu durumda birey, öfkelenmeden önceki halinde değildir. Yavaş yavaş terlemeye başlamaktadır (Kayaoğlu 2017, s.145).

- Böbrek üstü bezi, vücuda anlık enerji sağlamak için glikojenin kan şekereye dönüştürülmesine yardımcı olan “adrenalin” adlı hormonu salgılamaktadır (Gupta 2005, s.11).

- Vücutta stres hormonları olan adrenalin ve noradrenalinin salgılanmaya başlaması, vücudu herhangi bir tehlikeye cevap vermeye hazırlamaktadır. Adrenalin, sempatik sinir sisteminin etkisindeki bütün organları harekete geçirmektedir (Miçooğulları 2018, s.13).

- Vücuda daha fazla oksijen girmesi için nefes alıp verme sıklaşmaktadır (Gupta 2005, s.11).

- Kalp atış hızı, kan dolaşımını arttıracak biçimde yükselmektedir (Gupta 2005, s.11). Kalp atışlarının ritmi, değişen duygu durumuna karşı çok hassastır. Zihinsel ve duygusal stres, öfke, hayal kırıklığı ve kızgınlık duyguları yaşandığında kalp atışlarının ritmi düzensiz hale gelmektedir (Childre ve Rozman 2017, s.39).

- Kasların gerginliği ve titremesi artmaktadır (Kayaoğlu 2017, s.145).

- Seste bir aksaklık ve çatlaklık başlamaktadır (Kayaoğlu 2017, s.145).

- Etken sempatik sistemi, sakinleşmeyi ve yavaşlamayı zorlaştırmaktadır (Childre ve Rozman 2017, s.41).

- Süregiden duygusal tutarsızlık, sempatik sinir sistemini aşırı hız düzeyinde tuttuğunda, sinir sistemi bitkin hale gelmektedir. Bu durum, aynı zamanda hormonal dengesizliklere neden olmaktadır. (Childre ve Rozman 2017, s.41).

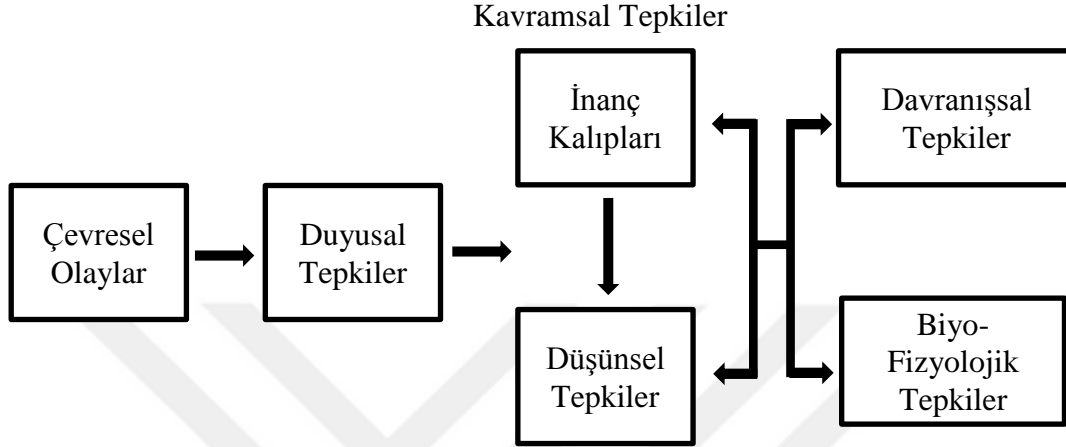
- Adrenalin ve noradrenalin seviyesinin artış göstermesi, hafıza, konsantrasyon ve performansı ileri seviyeye çıkartmaktadır (Gupta 2005, s.11; Kayaoğlu 2017, s.145).

Bunların yanı sıra öfke; diş gıcırdatma, vücudun değişik bölgelerinde seyirmeler, uyuşma hissi, tıkanma hissi, kontrol kaybı, sıcaklık hissi, dudakları ısırma, baş ağrısı (Miçooğulları 2018, s.13), cilt problemleri (egzama, sedef hastalığı, kuedeşen), uykusuzluk, astım, soğuk algınlığı, grip (Puff ve Seghers 2015, s.64), acelecilik, aşırı yemek yeme, ilaç kullanımı, madde kullanımı, mide rahatsızlıkları, sinir sistemi rahatsızlıkları, dolaşım sorunları, varolan fiziksel rahatsızlıkların kötüleşmesi, duygusal rahatsızlıklar ve depresyon (Kayaoğlu 2017, s.145-146) gibi genel fiziksel sağlık belirtilerine yol açabilmektedir.

II. Öfkenin Bilişsel ve Duygusal Boyutu

Öfkenin bu boyutu, bireyin öfkeyi algılama ve yorumlama şeklini ortaya koymaktadır. Öfkenin ifade edilme biçimi, bireyin gerçekçi ya da gerçekçi olmayan düşünce sistemi, geçmiş yaşantıları ve olaylarla ilgili çağrışımlar tarafından belirlenmektedir. Yapılan araştırmalar, öfkeyi farklı değişkenlerden oluşan çok yönlü bir yapı olarak ortaya koymaktadır. Başka bir ifade ile bireyin ortaya koyduğu davranışsal tepkiler, kaynağı inançlardan gelen düşünce sisteminden kaynaklanmaktadır. Bu ilişki

Şekil 1.4’teki gibi gösterilmiştir. Erken yaşlardan itibaren toplumsal deneyimlerle oluşan bu düşünce yapıları, bireyin olaylarla ilgili tepkilerini belirlemektedir. Bu nedenle öfke ve öfkenin ifadesi biyoloji, kültür, bilişsel yapı ve bedenin ortak etkilerinin bir sonucudur (Miçooğulları 2018, s.14).



Şekil 1.4. Duygu Sürecinin Anatomisi: Öncelik- Sonralık İlişkisi (Özer 2018, s.20)

III. Öfkenin Davranışsal ve Tepkisel Boyutu

Öfkenin davranış ve tepki boyutu, bireyin öfke duygusu ile baş etmede gösterdiği tepkiler anlamına gelmektedir. İnsanların öfkelendiklerinde gösterecekleri öfke ifade yollarında farklılıklar bulunmaktadır. Bazı insanlar öfkelendiklerinde soğukkanlı kalarak fevri davranışlardan kaçınırken, bazıları öfkeyi dışa vurmaya tercih etmektedirler. Öfke sırasında yaygın olarak kullanılan tepki biçimleri; sorunlar karşısında yapıcı çözüm bulmada zorluk, bastırma ya da yapıcı olmayan yolla dışa vurma ve kaçınma gibi yaklaşımlar sergilemek şeklinde gözlenmektedir (Miçooğulları 2018, s.14-15; Elliot ve Smith 2017, s.28).

Başka bir görüşe göre, saldırganlık öfkenin davranışsal boyutunu oluşturmaktadır. Soyut olan öfke duygusu, saldırgan davranışlarla somut hale gelmektedir. Bu durumda saldırganlık, şiddete dönüşebilmektedir. Öfkelenen bireyin saldırganlaşıp şiddet uygulaması ile öfke duygusu geçici olarak yatışmakta fakat bir süre sonra geri dönmektedir. Birey her defasında saldırganlık yolunu tercih ettiğinde, bu alışkanlık haline gelmekte ve kişiliği zarara uğratmaktadır (Manaf 2016, s.55).

1.2.6 Öfkenin Genel Özellikleri

Deffenbacher ve Hankins ve Hankins'e göre öfkenin özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır (Miçooğulları 2018, s.7):

1. Öfke içsel bir duygudur.
2. Planlanmamıştır, aniden ortaya çıkabilen bir duygudur.
3. Öfke duygusunu herkes yaşamaktadır.
4. Kişileri psikolojik uyarılmışlık durumunda tutan güçlendiren bir etkisi bulunmaktadır.
5. Farklı görünümelerde ortaya çıkabilmektedir.
6. Öfke ifadesindeki tepkiler öğrenilmiş tepkilerdir.
7. Bastırılması kadar kontrolsüz ortaya konulması da sağlıklı değildir.

1.2.7 Öfkenin İşlevleri

Öfke konusunda yapılan araştırmalar, öfkenin işlevselliği hakkında pek çok yaklaşım olduğunu göstermektedir. Öfkenin hem sağlıklı hem de zararlı yanları olan bir duygu olması, bu araştırmaların birleştiği ortak noktadır (Miçooğulları 2018, s.10). Öfke duygusu kısa süreli ve orta şiddette olduğunda kişiye faydalı; sürekli, yoğun ve şiddetli olduğunda tahrip edici olabilmektedir (Balkaya ve Şahin 2003, s.193). Öfkenin olumlu ve olumsuz işlevleri şu şekilde sıralanabilmektedir:

I. Öfkenin Olumlu İşlevleri

Yapılan araştırmalar, öfke sayesinde bireyin hatalarını görebildiğini, öfke duyan ve duyulan kişi ile ilişkilerin güçlendiğini ve öfke duyulan kişiye karşı saygı duyulduğunu belirtmektedir. Öfkenin, bir başka olumlu tarafı ise; öfke sonucunda ortaya çıkan enerjinin yapıcı olarak kullanılması, öfkenin sağlıklı bir duygu olmasını sağlamaktadır. Bu durum, bireyin amaçlarını gerçekleştirebilmesi için engeller karşısında uygun davranışlarda bulunmasını sağlayarak bireye güçlülük, üstünlük ve olayları kontrol edebilme duygusu yaşatmaktadır. Ayrıca öfke, bireyin bu duygu ile baş edebilmesi için yeni savunma mekanizmalarının gerekli olduğunu hissettirmekte ve değişim için bireye motivasyon

sağlamaktadır (Miçooğulları 2018, s.11-12). Olumlu öfkenin özellikleri şu şekilde sıralanabilmektedir (Elkin 2017, s.234-235; Miçooğulları 2018, s.12; Lerner 2017, s.90):

- Enerji verme işleviyle bireyi etkinleştirici ve harekete geçiricidir.
- Ortamı denetleme duygusu verir.
- Değişim için motivasyon sağlar.
- Artan bunalıya karşı tepki verilerek, ifade edilmesini ve rahatlamaı sağlar.
- Savunma mekanizmalarını uyarıcı olarak görevleri vardır.
- Öfkenin açıkça ifade edilebilmesi olumlu bir kişilik özelliğidir.
- Güçlü hissettirir. Öfke, bireyi yetkili değilse bile, yetkiliymiş gibi ya da daha güçlü ve kontrolde hissettirebilmektedir. Öfke, bireyi daha zorlayıcı bir şekilde kendisini ifade etmesine fırsat vermektedir

• Öfke, bireyin kendisini savunması ve diğerlerinin ondan fayda sağlamasına fırsat vermeyen bir tepki olarak yorumlanabilmektedir. Öfke, iddialı, güçlü ve kendinden emin olarak ifade edilebilmektedir.

• Olumlu benlik kavramını yansıtmakta kullanıldığında bir değişim aracı haline gelmektedir.

II. Öfkenin Olumsuz İşlevleri

Öfke, diğer olası stres duyguları (sinir, depresyon, keder, kaygı vb.) gibi bireye sıkıntı veren bir duygudur (Elkin 2017, s.234). Öfke kuramlarına bakıldığında kabul edilen görüş, öfkenin kendisinin değil ifade ediliş biçiminin olumsuz olduğu yönündedir (Şahin 2005, s.1). Bu bağlamda öfke, kişiyi fiziksel ve sözel saldırılara açık hale getirdiğinde, diğerleriyle olan ilişkilerinde çatışmalara ve benlik saygısında düşmeye neden olduğunda olumsuz olarak değerlendirilmektedir (Balkaya ve Şahin 2003, s.193).

Öfkenin yol açabilceği olumsuzluklar şu şekilde sıralanabilmektedir (Elkin 2017, s.235-236):

- Öfke, bireyi hasta edebilir. Öfkeliylen vücut, stres tepkilerine benzer şekilde tepki vermektedir. Öfke, olası bir tehlike için vücudun kendini savunmaya almasını tetiklemektedir. Bu şekilde öfke yoğun ve sıkken fizyolojik etkileri zararlı olabilmekte ve kötü hastalıklara yol açabilmektedir.

- Öfke, kalbe zarar verebilir. Araştırmalar öfkenin, kardiyovasküler sisteme karşı olumsuz etkileri olduğunu göstermektedir. Öfke, bireyin kaslarındaki kan akışında yükselmeye, adrenalin ve kortizol gibi stres hormonlarının seviyesinde artışa neden olmaktadır.

- Öfke, sosyal izolasyona neden olabilir. Düşmanlık derecesinde olan bireylerin daha az arkadaş edinme eğilimi vardır. Arkadaşıklardan yoksun olmak, sosyal destekten mahrum olmak demektir.

- Öfke, bireyin kendine bakamamasına neden olabilir. Öfke, bireyin sigara ve alkol kullanmak, aşırı yemek yemek gibi sağlıksız alışkanlıklar edinmesine yol açabilmektedir.

- Öfke, başka bireylerin kalbini kırabilir. Öfke ve düşmanlık, bireyin diğerleriyle olan ilişkilerinde çatışmaya, zihinsel ve fiziksel suistimale, ayrılıklara, boşanmaya, kariyer fırsatlarını tehlikeye sokmaya ve işten atılmaya yol açabilmektedir. Birey öfkeliyken suçluluk, utanma ve depresyon gibi diğer stres duygularına yol açabilecek sonradan pişman olacağı davranışlarda bulunabilmektedir.

1.2.8 Öfke ile İlgili Kuramsal Yaklaşımlar

Öfke duygusunun yaşanmasında bilişsel ve davranışsal yaklaşım birarada bulunmaktadır. Herhangi dışsal bir uyarın öfkeyi tetiklemekte ve ardından öfke duygusu, öfke ile ilgili davranışları tetiklemektedir (Şakiroğlu 2017, s.67). Öfke duygusunun ortaya çıkışı ve ifade edilmesi konusunda zaman içerisinde farklı kuramsal yaklaşımlar ortaya atılmıştır (Aksu 2015, s.51).

I. Biyolojik Temellere Dayalı Yaklaşım

Biyolojik temelli kuramlara göre, saldırganlığın nedenleri merkezi sinir sistemi (özellikle limbik sistem) ve endokrin sistemden kaynaklanmaktadır. Beynin yanlış işlemesi, hormonlar ve kalıtım nedeniyle saldırgan davranışlar dışarıdan tahrik edici bir uyarın olmadan da ortaya çıkabilmektedir (Miçooğulları 2018, s.28).

Beynin en önemli özelliği her durumda nöronlarla koordineli çalışması ve ortak kararlar almasıdır. Bu bağlamda, beyin bilinçli ve ölçülü tepkiler vermektedir. Fakat beyin

öfke durumunda hiçbir değerlendirme yapmadan tepkide bulunmaktadır. Bunun nedeni, yaşadığı tehlike duygusu karşısında beynin tüm işlevselliğinin geçici olarak bozulmasıdır. Başka bir ifadeyle, öfke durumunda salgılanan hormonlar nedeniyle beyin sadece şiddet ağırlıklı yanıtı odaklanmakta ve dış etkenlere tümüyle kendini kapatmaktadır. Çünkü travmatik şokun etkisiyle salgılanan bu hormonlar, bireyin çözümlenmeli düşünmesine engel olmakta ve bireyi sadece kendisini öfkelendiren kişiye yönelik zarar verme amacı güden planlar yapmasına neden olmaktadır (Aydın ve Değirmenci 2016, s.45)

Aynı zamanda, beynin sol temporal lobundaki anormalliklerin öfke, huzursuzluk ve saldırganlık gibi duygulara yol açtığı ifade edilmektedir. Sol temporal lobun zarar görmesi ya da işlevsiz kalması bireyin huysuz, sinirli olmasına yol açmakta ya da bireyi şiddet içeren düşünceler geliştirmeye eğilimli hale getirmektedir (Amen 2013, s.329-324). Ancak saldırganlık ve öfke duygusunun nedenleri sadece beyindeki yapısal bozukluklar değildir. Gündelik yaşamda karşılaşılan sıkıntı verici durumlar, yorgunluk, bireyin haklılığını ispatlama çabası (Kayaoğlu 2017, s.41) gibi etmenler de beyin kimyasını etkileyerek öfkeye neden olabilmektedir. Aynı zamanda birey sağlıklı bir beden yapısında olsa bile, çevrede her an öfke yaratabilecek kaynak ya da uyaranlar mevcut olabilmektedir (Elmas 2009, s.54).

II. Psikanalitik Yaklaşım

Freud'un çalışmaları üzerinden kurulan psikanalitik kurama göre saldırganlık, insanın biyolojik kalıtımının bir parçası olarak görülmekte ve saldırganlığın yıkıcı ve şiddet yönü üzerinde durulmaktadır (Miçooğulları 2018, s.27). Freud'a göre, insan davranışları yaşam (eros) ve ölüm (tatanos) içgüdüleri tarafından yönlendirilmektedir (Özmen 2006, s.45). Psikanalitik kurama göre, öfke ve saldırganlık, ölüm ve yaşam içgüdüsünün bir ifadesi olarak ortaya çıkmaktadır (Miçooğulları 2018, s.27). Başka bir ifadeyle, insanın doğuştan getirmiş olduğu iki eğilimden bir tanesi saldırgan davranışlara neden olan öfke duygusudur. Bu duygu, bireyin toplum tarafından hoş karşılanmayan duygularının ortaya çıkma eylemi sonucunda meydana gelen saldırgan eylemler olarak ifade edilmektedir (Erden ve ark. 2017, s.168).

III. Bilişsel Davranışçı Yaklaşım

Bilişsel yaklaşım, insanın doğasına bakarken içsel süreçlere önem vermektedir. Bu içsel süreçler, sadece dürtü ve isteklerden ibaret olmayıp aynı zamanda bilinçli düşünme süreçlerinin de duygu ve davranışlarda etkili olduğunu ve bu süreçlerin içeriğine ancak bilinçli bir çaba ile ulaşılabildiğini öne sürmektedir (Türkçapar 2014, s.30-31). Çocukluktan itibaren yaşanan her şey anı olarak zihinde birikmektedir. Bu anılar tekrar edilerek pekiştiğinde ise, “yaşanmışlıklar” olarak adlandırılabilen şemalar oluşmaktadır. Bu şemalar, benzer durumlar karşısında aktive olmakta ve belleğimize kodladığımız şekilde durumları açıklamaya çalışmaktadırlar. Öfke duygusunun yıkıcı davranış kalıplarına dönüşmesi, bu şemaların tekrar canlandırılmasıyla meydana gelmektedir (Erden ve ark. 2017, s.169). Başka bir ifadeyle, öfkenin ortaya çıkışı dış etkenler nedeniyle değil; bireyin olayları kendi düşünce yapısına göre algılama ve yorumla şeklinden kaynaklanmaktadır (Sezan 2016, s.24). Tüm duygusal yaşantılarda fizyolojik değişimler olmakta, fakat bireyin nasıl tepkide vereceği, içinde bulunduğu koşullar ve bireyin algı sistemi tarafından belirlenmektedir (Şakiroğlu 2017, s.69).

IV. Engellenmişlik-Saldırganlık Yaklaşımı

Dollard ve ekibi tarafından oluşturulup Berkowitz tarafından geliştirilmiş (Şakiroğlu 2017, s.71) olan engellenmişlik- saldırganlık kuramı, psikanalitik yaklaşımı temel almaktadır (Özmen 2006, s.46). Bu kuramda, amaca yönelik bir davranışın engellenmesi ya da bireyin elde etmeyi beklediği ödüllere ulaşmasının engellenmesi sonucunda öfke duygusunun ortaya çıkacağı öne sürülmektedir (Tülüce 2017, s.47).

Berkowitz tarafından yeniden düzenlenen varsayımda, önce engellenmişlik sonra öfke ve daha sonra da öfkeye bağlı davranış ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda, engellenmişlik, öfke davranışının doğrudan nedeni olmaktan çıkmakta, öfke duygusunu tetikleyen dinamik olarak ele alınmaktadır. Berkowitz'in kuramının alt metni, her zaman engellenmişlik durumunun saldırgan davranışlar ortaya çıkarmayacağını, öfkeyi iyi kontrol etmeyi öğrenen bireyin engellenmişlik durumuyla da olumlu bir şekilde baş edebileceğini göstermektedir. Otuz yıl sonra Berkowitz ve Dollard, varsayımı ikinci kez düzenlemişlerdir. Bu modele göre, bireyin bir olayı “hoşa gitmeyen” olarak

değerlendirmesi sonucunda birey olumsuz duygulanıma kapılmaktadır. Bu durumda, bireyde olumsuz uyarıcıdan kaçma ve olumsuz uyarana karşı atağa geçme olarak iki tür tepki oluşmaktadır. Bu iki farklı tepkiden hangisinin daha güçlü olacağı ise genetik özellikler, öğrenme ve duruma bağlı diğer etmenler tarafından belirlenmektedir. Bu tepkilere bağlı olarak iki temel duygu ortaya çıkmaktadır. Birincisi kaçma ile ilgili olan “korku”, karşı atağa geçme ile ilgili olan ise “öfke”dir. Oluşan duygunun nasıl yaşanacağını ise, bireyin olayla ilgili değerlendirmeleri ve kişilik özelliklerine bağlıdır. Bu bazen öfkenin bastırılması, bazen şiddet eylemi, bazen de enerjinin rasyonel kullanımı olabilmektedir (Şakiroğlu 2017, s.71-72).

V. Sosyal Öğrenme Yaklaşımı

Sosyal Öğrenme Yaklaşımı, tüm sosyal davranışların öğrenilmiş olduğunu savunmaktadır. Modelin kurucusu olan Albert Bandura'ya göre saldırgan davranışların yoğun olduğu bir aile ortamında yetişen çocuklarda saldırgan davranışlar tekrarlanmaktadır. Başka bir deyişle, saldırgan davranış bir kez öğrenildikten sonra davranış repertuarında sürdürülmektedir (Tülüce 2017, s.51-53).

Bireyin içinde büyüdüğü çevrenin hayat üzerinde büyük ve her zaman hissedilen bir etkisi vardır. Kişilik ve karakter, duygusal işleyiş ve alışkanlıklar, inanç ve tercihler gibi kavramların çoğu çocukluk döneminde şekillenmektedir. Ebeveynler, çocuğun büyüme ve özellikle duygusal gelişiminin tüm alanlarında önemli bir rol oynamaktadır. (Puff ve Seghers 2016, s.72). Çocuklar gözlem yoluyla öfkenin hangi durumlarda kabul edilebilir bir davranış olarak algılanabileceğini bilgi dağarcıklarına katmaktadırlar. Öfkeli davranışları taklit eden çocuklar, çatışma çözümünde öfkeli davranışın kabul edilebilir bir tepki olduğunu öğrenmektedirler. Aynı zamanda ileride benzer durumlar karşısında da bu bilgileri kullanmaktadırlar (Miçooğulları 2018, s.26). Başka bir ifadeyle, saldırgan modellemeye maruz kalan çocuklar, bu tür davranışları taklit etmeye daha meyilli olmaktadır. Yapılan bir araştırma negatif komutlar, yıkıcılık, aşağılama, itaatsizlik ve ihmal edilme gibi olumsuz ebeveyn davranışlarına maruz kalmanın, çocuklarda saldırgan davranış oluşumunu pekiştirdiğini göstermektedir. Bu anlamda, bireyin öfke yönetiminde zorlanmasının kökeninin gençlik yıllarına kadar dayanmasının muhtemel olduğu kabul edilmektedir (Puff ve Seghers 2016, s.72-78).

VI. Varoluşçu Yaklaşım

Sartre ve Heidegger'e göre, insan önce varolmakta, kendisiyle karşılaşmakta, dünyada kendisine yer bulmakta, bilincini deneyimlemekte ve ancak bunlardan sonra kendisini tanımlamakta ve özünü ortaya koymaktadır. Bu anlamda, varoluşçu yaklaşıma göre, birey davranışlarını kontrol altına alma ve sorumluluğunu üstlenme yeteneğine sahiptir. Öfke davranışları da bireye özel ve onun sorumluluğundadır ve engellenmemektedir. Bu yaklaşıma göre, ani öfke, saldırganlık ve şiddet çevreye zarar vermeden önce öngörülmesi ve buna yönelik önlemler alınmalıdır (Şakiroğlu 2017, s.70).

VII. Novaco Yaklaşımı

Novaco Yaklaşımı'nın patolojik öfke içerdiği öne sürülmektedir. Bu modele göre, dış uyaranlar önce bilişsel olarak işlenip, üzerinde düşünüldükten sonra duygusal uyarım olarak ortaya çıkmaktadır. Modele göre, öfke duygusu olduğunda dört davranışsal tepki ortaya çıkmaktadır. Bunlar; 1) Fiziksel saldırı, 2) Sözel saldırı, 3) Edilgen saldırganlık, 4) Engellenme-Geri çekilme olarak adlandırılmaktadır. Bu dört davranıştan hangisinin seçileceği, bireyin olayı yorumlama şekli, o olayla ilgili geçmiş yaşantıları ve bu davranışın ortaya çıkaracağı muhtemel sonuca göre belirlenmektedir (Şakiroğlu 2017, s.74).

1.2.9 Öfke Türleri

Alanyazında öfkenin farklı kaynaklarda değişik şekillerde türlere ayrıldığı görülmektedir. Genel olarak öfke türleri, üç temel kategoriye ayrılmaktadır. Bu kategoriler aşağıda sıralanmaktadır (Şakiroğlu 2017, s.35-36):

I. Bastırılan Öfke

Maskelenmiş öfke de denilen bu öfke türünde, bireyin öfkesi hakkında çevreye hiçbir belirti vermemekte, edilgen direniş yolunu seçmektedir. Bazı bireyler ise, öfkelendikleri durumlarda kendilerini suçlayarak öfkelerini kendilerine yönlendirmektedirler (Şakiroğlu 2017, s.38). Başka bir ifadeyle, öfkesini bastıran bireyler kendilerini sınırlı hissetmekte fakat öfkeyi içlerinde tutmak için çaba göstermektedirler.

Bu tür öfke, yüksek tansiyon, sindirim sorunları ve kalp hastalığı gibi fiziksel rahatsızlıklara neden olabilmektedir. Bu nedenle öfkeyi bastırma yolunu tercih etmek iyi bir kontrol yöntemi değildir (Elliot ve Smith 2017, s.29). Bastırılan öfkenin alt kategorileri aşağıda sıralanmaktadır:

- a. Öfkenin İnkârı:** Öfkelerini inkâr eden bireyler, hem kendi öfkelerinden hem de çevresindeki kişilerin öfkelerinden rahatsızlık duymaktadırlar. Bu kişilerin öfkelenmelerinde sevmeyeceklerine dair hatalı bir düşünceleri vardır. Öfkelenmemek, bu kişiler için efendi olmak, saygılı olmak, mükemmel olmak ile eşdeğer yorumlanmaktadır. Bu bireyler, öfkelenmeyi hayat duruşlarına ve çevreye verdikleri görüntüye bir saldırı gibi algılayıp, bu duygularını görmezden gelmektedirler (Şakiroğlu 2017, s.38-39).
- b. Edilgen-Saldırgan Öfke:** Bu öfke biçiminde, birey öfkesini çevresine kırıcı olarak ifade etmektedir. Hoşa gitmeyen bir durum karşısında birey surat asmak, küsme, bozularak odadan dışarı çıkmak gibi davranışlar göstermektedir (Kayaoğlu 2017, s.116). Öfkelerini edilgen-saldırgan yolla ifade eden bireyler öfkelerini göstermenin “güvenli” yollarını bulmaya çalışmaktadırlar (Elliot ve Smith 2017, s.29).
- c. İç Dönen Öfke:** Bu bireyler, öfkelerini doğru zamanda, doğru miktarda ve doğru kaynağa yönlendirmekte zorluk yaşamaktadırlar. İç dönen öfkede bireyler öfkelerini öfke yaratan kaynak yerine kendilerine yönlendirmekte ve bu nedenle de sık sık kendilerine karşı kızgınlık hissetmektedirler. Dolayısıyla bu kişilerde zaman içerisinde özgüven ve benlik saygısında azalma, çaresizlik ve güvensizlik duygularında artış ve kronik üzüntü gibi belirtiler görülebilmektedir (Şakiroğlu 2017, s.42-43). Öfke yaşamasına rağmen hiç bir şey olmamış gibi yaparak öfkeyi bastırma, öfke duygusunu ortadan kaldırmamakta ve hatta o kişiye karşı birikerek kin besleme boyutuna kadar ilerleyebilmektedir (Miçooğulları 2018, s.16).

II. Öğrenilen Öfke

Bu öfke türüne sahip bireyler, öfkelerini istedikleri şeylere ulaşmalarını kolaylaştıran bir araç olarak kullanma eğilimindedirler. Bireyler öfkeli olmamalarına rağmen, çevreyi kontrol etme ve yönetme amacıyla kendilerini öfkeli gibi göstermektedirler. Buradaki amaç çevreyi tehdit ederek ve aşırı güç kullanarak isteklerin doyurulmasıdır (Şakiroğlu 2017, s.44). Öğrenilen öfkenin alt kategorileri aşağıda sıralanmaktadır:

a. Planlı / Amaca Yönelik Öfke: Bu öfke biçiminin olası faydaları, “daha güçlü görünmek”, “çevredekilere isteklerini yaptırtmak”, “insanları kendinden uzaklaştırmak” ya da “öğrenilmesini istemediği gerçek duygularını bastırmak” olabilmektedir. Bu öfke türü kısa süre yarar sağlıyor gibi gözükse de uzun vadede bireye ve çevresindekilere zarar vermektedir. Bireyin çevresinde duygulara önem verenler kişilerin bu konudaki samimiyetsizliği anlaması herkes için olumsuz bir durum olmaktadır. Öfke, bireyin çevresini manipüle edip, onları istemleri dışında özverilerde bulunmaya zorlayan bir araç değil, amaçlara ulaşmak için içsel enerji verecek bir güç olmalıdır (Şakiroğlu 2017, s.44-45).

b. Heyecan Veren Öfke: Bu öfke türü, bireylerin heyecan aramalarına ve saldırgan davranışlarda bulunmalarına neden olmaktadır. Büyük paralarla kumar oynamak, futbol sahalarında koltukları kırmak ya da trafikte aşırı hızlı ve tehlikeli araç kullanmak gibi riskli davranışlar heyecan veren öfke davranışlarından bazılarıdır. Bu tür davranışların daha çok özsaygısı düşük kişilerde görüldüğü belirtilmektedir. Bu şekilde saldırganlık içeren davranışları ile bireyin öfkesini giderdiği düşünülmektedir. Fakat saldırgan davranışlar öfkeyi gidermemekte aksine öfkenin pekişmesine sebep olmaktadır. Öfke, doğru kullanılarak enerjisi olumluya çevrilmesi gereken bir duygudur (Şakiroğlu 2017, s.49-50).

III. Saldırganlığa Yol Açan Öfke

Saldırganlığa yol açan öfke, ani öfke ile başlayıp ardından aşırı olumsuz davranışlarda bulunma ile devam eden ve sonunda bireyin pişmanlık duyması ile sonuçlanan öfke türüdür. Bu öfke tarzı, öfkenin en yıkıcı ifade edildiği tarzıdır (Şakiroğlu

2017, s.56-58). Saldırganlığa yol açan öfkenin alt kategorileri aşağıda sıralanmaktadır:

a. Ani Öfke: Bu öfke türü, bireylerin tamamen kontrolden çıkmasına neden olmaktadır. Hayatın zorluklarına ve yaşamın istedikleri gibi gitmemesine tahammül edemeyen ve sabır seviyesi düşük olan kişilerde görülen bir öfke türüdür (Kayaoğlu 2017, s.117).

b. Defansif Öfke: Bu tür öfkeye sahip bireyleri eleştirilmekten ve kendileri hakkında olumsuz düşüncelere sahip olunmasına karşı toleransları çok düşüktür. Eleştiriyi kendilerine yönelik bir saldırı olarak kabul edip hemen karşı taarruza geçen bu bireyler, en güvenli yerde bile kendilerini tedirgin hissetmektedirler. Kıskançlık ve korkuyla ilişkili öfke ve saldırganlık genellikle bu öfke türünde görülmektedir (Şakiroğlu 2017, s.64).

Bunların dışında alanyazında öfkenin durumluluk ve sürekli öfke olarak bilinen türleri vardır. Sürekli öfke, uzun süredir var olan, en küşük bir kıskırtmada öfkelenmeye yatkınlık olarak kendini gösteren bir kişilik özelliği olarak kabul edilmektedir. Sinirlenme eşikleri düşük olan bu bireyler kişiler arası anlaşmazlık, iş ortamında sorun ve sağlık problemleri yaşamaktadırlar. Durumluluk öfke ise; geçici, kısa süreli öfke patlamaları şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu nöbetler birçok durumda normal kabul edilmekte olup sıklıkla sorunun çözülmesine bağlı olmaktadır (Elliot ve Smith 2017, s.32).

1.2.10 Öfke Kontrolü

Korku ve hüznün gibi öfke de birey için işlevsel olan bir duygudur. Ancak saldırganlık, kaçınma ve geri çekilme gibi sıkıntı kaynağı haline gelen davranışlara neden olan öfke, işlevselliğini yitirmekte ve birey için olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Başka bir deyişle, öfke uygunsuz ifade edildiğinde hem birey hem de toplum için yıkıcı etkiler gibi olumsuz sonuçlara neden olabilecek ve psikolojik yardım arama nedeni oluşturabilecek bir dizi duygusal durumdan biridir. Burada önemli olan öfkenin yoğunluğu, sıklığı ve özellikle davranışsal etkileri sebebiyle sorun haline gelmesidir (Irfan ve Mujahid 2015, s.268; Howells ve Day 2003, s.319). Çünkü öfkelenen bireyin bu duyguyla yaşaması, öfkenin yoğunlaşmasına neden olmaktadır (Aronson ve ark. 2012,

s.726). Bu bağlamda, yıkıcı öfkenin kontrol edilmesi gerekmektedir. Ancak öfke; kötü ve bastırılması gereken bir duygu değil; doğru kullanıldığında birey için yararlı olan önemli bir duygudur (Kayaoğlu 2017, s.130). Bu anlamda, öfkeyi inkâr etmek, bastırmak ya da ani patlamalar şeklinde ifade etmek genellikle öfke ile baş etmede kullanılan işlevsel çözümler değildir. Bu tür tepkiler, bireyin yaşam kalitesini ciddi derecede etkilemektedir (Miçooğulları 2018, s.31-32).

Öfkenin saldırgan davranışlara dönüşerek bireyin yaşamında ciddi sorunlar yaratmasını engellemek ve daha iyi bir yaşam kalitesi, daha iyi fiziksel ve zihinsel sağlık, daha iyi insan ilişkileri ve sağlıklı bir toplum için öfkenin kontrol edilmesi gerekmektedir. Öfke yönetimi için birçok farklı strateji bulunmaktadır. Ampirik olarak desteklenen müdahalelerden bazıları, gevşeme, bilişsel müdahaleler, davranışsal başa çıkma, sosyal beceri eğitimi ve problem çözme becerileri gibi yöntemlerdir (Kaur ve Singh 2007, s.4; Hogan 2003, s.1-2).

Özetle öfke kontrolü, bireyin başkalarıyla ilişkilerinde öfkesini içselleştirmiş ya da dışsallaştırmış olarak bireysel tepkilerle ne ölçüde kontrol altına alabildiğini belirten durum ve deneyimlerdir. Bireyin başkalarına karşı ne kadar anlayışlı, ılımlı, hoşgörülü olduğu ve ne kadar savunma mekanizmalarını kullandığı ile ilgilidir. Kısaca belirtmek gerekirse, bireyin öfkesinin doğru ifade etme becerisi kazanmasıdır (Miçooğulları 2018, s.31-33; Aksu 2015, s.47-48).

Aşağıda öfke kontrolü konusunda yapılabilecek bazı yöntemler sıralanmaktadır.

- a. Öfkenin Sorumluluğunu Almak:** Öfke yönetiminin ilk adımı, bireyin öfkesinin sorumluluğunu almasıdır. Bireyin öfkesinin nedeni dışsal koşullara bağlayıp başkalarını suçlaması, öfkesinin devam etmesine neden olmaktadır. Öfke, çoğunlukla bir seçimdir. Birey hislerinin sorumluluğunu üstlendiğinde öfkesini değerlendirme, düzenleme ve kontrol etme fırsatını elde etmektedir (Puff ve Seghers 2016 92-94).
- b. Değişime Karar Vermek:** Değişmek için en önemli şey, bireyin değişme istediğidir. Bireyin öfkesinin ne gibi yararları ve bedelleri olduğunun farkına varması, değişmek için karar verebilmesini sağlamaktadır.

Genellikle kişilerin öfkelerini sürdürmeleri için sebepleri bulunmaktadır. Bu noktada bireyin fayda-maliyet çözümlenmesi yaparak öfkesinin kritik bedellerini değerlendirmesi, öfkesinin zararlarını görmesine yardımcı olmaktadır. Bireyin öfkesinin sağlığına zarar verdiğini, enerjisini aldığını, sigara ve alkol kullanımını arttırdığını, obezite, yüksek tansiyon ve yüksek kolesterol sorununu kötüleştirdiğini, iş esnasında yaralanma, ilişki ve kariyer sorunları, üretkenlik dışı iş davranışlarında bulunma ve trafik kazalarına neden olduğunu fark etmesi değişme kararını ciddi ölçüde etkileyebilmektedir (Elliott ve Smith 2017, s.35-53).

c. Öfke Hislerini Bulmak: Duygularla iletişime geçmek, onları daha iyi anlamaya ve başa çıkmaya faydalı olabilmektedir. Öfke sorunları üzerinde çalışırken hisleri ve duyguları, bedensel duyumlardan ayırmak gerekmektedir. Öncelikle öfkeli biri, bedenini dinlemeli ve bu fiziksel duyumların hangi hislerle bağlantılı olduğunu bulmaya çalışmalıdır. Örneğin, asabi, aksi, gergin, engellenmiş ve ters gibi hisler hiddet imajı çizmeyebilmektedir. Fakat incelendiğinde birçok insan bu hislerin daha yoğun bir öfkeyi harekete geçirebildiğini fark etmektedir (Elliott ve Smith 2017, s.59).

ç. Öfke Tepkilerini Gözden Geçirmek: Birey, bedensel duyumlar ve duygular aracılığıyla öfkeli olduğunun farkına vardığında bireyin önünde patlama, saldırgan hale gelme, durma, geri çekilme ya da mola verme gibi tercihler durmaktadır. Tablo 1.3'te de gösterildiği gibi, öfkeye tepki vermekle karşılık vermek arasında farklılıklar bulunmaktadır (Elliott ve Smith 2017, s.61).

Tablo 1.3. Öfke Tepkileri ve Karşılıkları (Elliott ve Smith 2017, s.62).

Öfkeye <u>Tepki</u> Verildiğinde	Öfkeye <u>Karşılık</u> Verildiğinde
Reflekslerinizle Hareket Edersiniz	Düşüncelisiniz
Fevrisiniz	Bilinçlisiniz
Öngörülemesiniz	Öngörülebilirsiniz
Kontrol Dışısınız	Kontroldesiniz

Duygular, geçici deneyimlerdir. Her öfke nöbetinin bir başlama noktası (başlangıç), bir orta noktası (zirve yaptığı ve gerilemeye başladığı) ve bir de son noktası (çözülme) vardır. Öfkeye eşlik eden gerginlik ve düşünceler, birey rahatlama için kendine yeterli zaman verdiğinde çözülme göstermektedir (Elliot ve Smith 2017, s.62).

d. Dikkati Baş Bir Yöne Çevirmek: Öfke kontrol yöntemlerinin ilkleri, öfkeli karşılıkları geciktiren veya dikkati bunlardan uzaklaştıran davranışları kapsamaktadır. Örneğin, öfkenin geldiğini hisseden bireyin, “Sakin ol”, veya “rahatla” gibi kelimeleri tekrarlaması, planladığı bir tatili düşünmesi ya da yürüyüşe çıkması dikkatini dağıtmakta kullanabileceği fikirlerden bazılarıdır (Elliot ve Smith 2017, s.65). Zihni başka bir yere yönlendirmek, duruma daha sağlıklı bir şekilde tepki üretilmesini sağlamak için zaman vermektedir. Bulunulan mekânı incelemek; dikkati görüntü, ses ve kokuya vermek, 1000’den geriye 7’nin katlarını saymak, nefese odaklanmak, en sevilen şarkıyı dinlemek ve zorlu egzersizler yapmak (Bir tepeye tırmanmak, yüzmek, kum torbası yumruklamak vb.) öfkelenildiği zaman dikkati başka bir yöne çevirmeyi sağlayacak tekniklerden bazılarıdır (Puff ve Seghers 2016, s.160-161).

e. Öfkeyi Başkasına Anlatmak: Öfkeyi dağıtmaya faydalı olan yöntemlerden bir diğeri, öfkeyi yakın birisine anlatmaktır. Bunu yaparken öfkenin şiddet ve aşağılama içermeyen bir şekilde ifade edilmesi gerekmektedir. Aynı şekilde dinleyen tarafın da net, sakın ve basit bir ifade kullanılması gerilimi düşürmeye faydalı olmaktadır. Öfkeli bireyin bu tip duyguları tanıdıklarına anlatması, hiçbir şey söylemeyip siniriyle acı çekmesinden çok daha

mantıklıdır. Ayrıca bireyin öfkesini kıskırtan kişiye açması ise, sorunu çözmek istediğinde faydalı olmaktadır (Aronson ve ark. 2012, s.726-727).

f. Özür Dileyerek Öfkeyi Yatıştırmak: Saldırganlığı azaltmanın yollarından biri engellenmeye neden olan bireyin davranışını sorumluluğunu üstlenerek özür dilemesidir. Örneğin, yol hakkı çığneden bir sürücü, öfkeli bir şekilde kornaya basıp ardından penceresini açıp öfkesini olumsuz bir yolla ifade ettiğinde öfke ve saldırganlık gittikçe yükselmekte ve klasik trafik öfkesini doğurmaktadır. Bireyin geçiş ihlali yaptığını fark eder etmez özür dilemesi, öfke ve karşılık döngüsünün başlamadan durmasını sağlayabilmektedir (Aronson ve ark. 2012, s.728).

g. Düşünceleri Değiştirmek: Öfke davranışını yönetme konusundaki bazı çalışmalar basit davranışlar ve düşünceler üzerinde durmaktadır (Miçooğulları 2018, s.34). Öfkeli zihin, sadece olumsuz olan, abartılı ve üzücü bakış açılarına yönelmekte ve durumun olası herhangi bir olumlu yönünü filtreleyerek dışarıda bırakmaktadır (Elliott ve Smith 2017, s.81). Birey öfkelendiğinde aklına gelen ilk duygular çıkarımcı, yargılayıcı ve sert düşüncelerdir. Bu yarı çıkarımlara verilen tepkiler, durumun daha da kötüleşmesine neden olabilmektedir (Puff ve Seghers 2016, s.172). Bu tür düşünce biçimlerini fark ederek, onların yerine daha mantıklı ve gerçekçi olanları yerleştirmek gerekmektedir (Miçooğulları 2018, s.34). Başka bir ifadeyle, bilişsel müdahaleler, uyarıcılık hedeflemenin aksine bilgi işleme ve bilişsel değerlendirmelerdeki önyargıları hedeflemektedir (Hogan 2003, s.2).

ğ. Problem Çözme Becerileri Geliştirmek: Öfke tepkisinin ortaya çıkmasında, kişiler arası ilişkilerde pek çok sorun ve yetersiz problem çözme becerilerinin etkisi vardır (Miçooğulları 2018, s.35). Öfke ya da kızgınlığın yapıcı ve şiddet içermeyen bir şekilde ifade edilmesi doğuştan gelen bir bilgi değildir. Şiddeti azaltmanın yollarından biri, kişilere öfke ve eleştiriyi yapıcı bir biçimde ifade etme, anlaşmazlıklar ortaya çıktığında nasıl uzlaşıp karşılıklı ödünler verileceği gibi teknikler ile başkalarının

gereksinim ve isteklerine daha duyarlı olmanın yollarını öğrenmektir. Bu tip formel eğitimlerin saldırganlığı azaltmada etkili olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır. (Aronson ve ark. 2012, s.729-730). Bu anlamda öfkeyi azaltmayı hedefleyen bazı yaklaşımlar; etkili iletişim becerilerinde atılğan davranışların kazanılması, sosyal beceri eğitimi, problem ve çatışma çözümleri ve duygusal kontrolün artırılması gibi beceri eğitimlerini kapsamaktadır (Miçooğulları 2018, s.37). Özel beceri eğitimi, kişiler arası iletişim, görüşme, geri bildirim, öfke ile başa çıkmak için etkili davranışları tanımlama ve araştırma, ebeveynlik, bütçeleme ve finansal planlama gibi becerileri kapsamaktadır. Problem çözme becerileri eğitimi, davranışsal beceri eksiklikleri (örneğin, zayıf sosyal beceriler) olmadığında yararlıdır. Temel problem çözme metodu, önce problemi tanımlamak ve alternatif çözümler üretmekle başlamaktadır. Daha sonra her bir çözümün sonuçları değerlendirilerek etkili ve uygun bir yanıt seçilmektedir. Son olarak belirli bir cevabın uygulanmasının sonuçları değerlendirilmektedir (Hogan 2003, s.2).

h. Mizahı Kullanmak: Alanyazına bakıldığında yapıcı bir şekilde kullanıldığında mizahın psikolojik sağlığı olumlu yönde etkilediği ve sorunlara yardımcı olduğu ifade edilmektedir. Freud'a göre birey olumsuz bir durumla karşılaştığında bu durumdan kurtulmak için bir savunma mekanizması olarak mizahı kullanmaktadır (Akdur ve Batıgün 2017, s.2; Hogan 2003, s.2). Mizah, bireye dengeli bir bakış açısı sağlamakta ve öfkenin yoğunluğunun azalmasına yardımcı olmaktadır. Mizah sırasında yaşanan duygular ile öfkenin bir arada bulunmasının olası olmadığı ifade edilmektedir (Miçooğulları 2018, s.35-36). Mizah, kısa vadede stresi azaltmakta; uzun vadede ise bağışıklık sistemini geliştirmekte, kişisel memnuniyeti arttırmakta ve genel ruh halini dengelemektedir. Mizah kullanırken dikkat edilmesi gereken, alaycı ve aşağılayıcı olmaktan kaçınılması gerektiğidir. Çünkü alaycı mizah, sağlıksız öfke ifadesinin başka bir şeklidir (Hogan 2003, s.2).

1. Gevşeme Tekniklerini Kullanmak: Dahlen ve Deffenbacher'e göre gevşeme yöntemleri, öfke ile ilişkili duygusal ve fizyolojik uyarılmayı azaltmayı hedeflemektedir (Hogan 2003, s.2). Zihin ve beden dinlenme ve gevşeme halindeyken öfkeli hissedilmesi zordur. Öfke, otonom sinir sistemini harekete geçirmektedir. Öfkeyi kontrol etmek, bu süreci geri çevirmeyi ve bireyin kendisini sakinleştirmesini gerektirmektedir. Sakinleşmeye başlamanın bir yolu, nefes tekniklerinin kullanılmasıdır. Öfkeyi nefesle uzaklaştırmak için derin nefes alma, kontrollü nefes alma, yediden geriye sayma, aralıklarda duraklama (Puff ve Seghers 2016, s.137-151), anlık çözüm nefesi, öfke dağıtıcı karın nefesi, meditatif nefes sayma, kademeli kas gevşetme gibi teknikler bulunmaktadır (Elliot ve Smith 2017, s.149-152). Gevşeme yöntemi, ufak, önemsiz gibi görünebilen ama uygulanmaya başladığında etkisinin büyük olduğu rahatlama yöntemidir (McKenna 2014, s.42-45).

i. Çevreyi Değiştirmek: Bireyin öfkelenmesine yol açan etmenler yakın çevresinde olduğunda biraz ara verip ortamdan uzaklaşması öfkesinin yatışmasına yardımcı olabilmektedir. Birey gün içerisinde stres yaşayacağını fark ettiğinde sadece kendisi için kullanacağı bir zaman yaratmalıdır (Miçooğulları 2018, s.36).

Öfkeyi yönetmede faydalı olduğu düşünülen ek yöntemler arasında, öfke oluşturan ortamlardan kaçınmak, olumlu bir şeye odaklanmak, pozitif aktivitelere katılmak, empati duygusunu geliştirmek (Puff ve Seghers 2016, s.137-194), öfkeli olmayan karşılıklar çalışmak ve bedeni dengelemek (Elliott ve Smith 2017, s.161-273) gibi yöntemler sayılabilmektedir. Ayrıca bireyin problemle başa çıkma konusundaki kültürel ihtiyaçları ve günlük ortamına yeni beceriler aktarma kabiliyeti de öfke yönetiminin faydalı olmasını etkileyebilmektedir (Hogan 2003, s.2).

1.2.11 Trafik Öfkesi ile Başa Çıkma Yöntemleri

Trafik sorunları, potansiyel bir öfke tetikleyicisi olabilmektedir. Sürücünün öfkesini dışa vurması, saldırgan davranışlarda bulunması ya da tam tersine öfkesini içine

atması, zihinsel ve fiziksel sağlığını tehlikeye sokabilmektedir. Bu durumda, bireyin sorununu hafifletecek olası çözümler bulmak, rahatlamasını sağlayabilmektedir (Özgür 2018, s.285-287). Trafikte yaşanan öfke ile mücadele etmeye yönelik yöntemler şu şekilde sıralanabilmektedir (Elliott ve Smith 2017, s.323-329):

- a. Telaş Etmemek:** Gidilecek yere varılmasının ne kadar süreceğini hesaplayarak yolculuğun her 10-30 dakikası için fazladan 10 dakika eklemek ya da aracı saati kontrol etmeden sürmek telaşı önlemeye yardımcı olan yöntemlerdendir.
- b. Tutuşu Gevşetmek:** Araç kullanırken direksiyon tutuşunu gevşetmek fiziksel gerilimde değişim meydana getirmekte ve rahatlama sağlamaktadır.
- c. Varış Yerindense Yolculuğa Odaklanmak:** Saldırgan sürücüler varış yerine odaklanmaktadırlar. Bu durum onlarla iletişime geçmek isteyen kişiler olduğunda öfkelenmelerine neden olabilmektedir. Yolculukta geçmekte olunan insanları, manzarayı, olayları izlemek daha az öfkeli hissedilmesine faydalı olabilmektedir.
- ç. Diğer Sürücü Olmak:** Bireyin kendisini karşısındaki sürücü olarak görmeye çalışması ve kendisine “Diğer sürücülerin bana nasıl davranmasını isterdim?” sorusunu sorması hem öfke kontrolüne hem de fark etmediği ayrıntıları görebilmesine olanak sağlayabilmektedir.
- d. Sürücüdeki “Ben”i Çıkartmak:** Sürücünün aracı tevazuyla kullanması, sıradan biri olması, kendisini özel muamele görmeye hakkı olan biri gibi görmemesi, diğer sürücüler hakkında basmakalıp bir şekilde düşünmemesi ve kendisini onlardan ayrı tutmaması öfkelenerek diğer sürücülerle tartışmaya girmesini engelleyebilmekte ve rahatlamasına yardımcı olabilmektedir.
- e. İyi Tarafından Bakmak:** Çok hız yapmaya eğilimli bir sürücünün önündeki araç onu yavaşlatıyorsa, birey bu durumun aşırı hız cezası

almasını önlediğini düşünerek rahatlayabilmektedir. Hiddetin eşiğinde hisseden bireyin kendisine “Bundan ne gibi bir hayır gelebilir?” sorusuna vereceği yanıt gevşemesine yardımcı olabilmektedir.

f. Diğer Sürücülerin Düşman Olmadığını Farkına Varılması: Öfkeli bireyin diğer sürücülerin onu tanımadığını, kendilerini düşündüklerini, belki de sürüş hatalarını isteyerek yapmadıklarını düşünmesi bireyi öfkelenmekten uzaklaştırabilmektedir. Birey, diğer sürücülerin beklenmedik hatalarının çoğunlukla kendisine yönelik olmadığını düşünmelidir.

g. Felaketlenmeyi Bırakmak: Bireyin her gün araba kullanırken meydana gelen ufak sıkıntıları ciddi hasara neden olan, ani, beklenmedik olaylar, bitmeyen felaketler olarak görmesi öfkeli davranmasına yol açabilmektedir. Bu nedenle araç kullanırken hiddetlenen bireyin kendisine, “Bunun için kalp krizi geçirmeye değer mi?”, “15 dakika geç kalmak kovulmama neden olacak mı?” şeklinde sorular sorması soğukkanlılığını korumasına, durumu daha gerçekçi görebilmesine ve gevşeyebilmesine etki etmektedir.

ğ. Diğer Sürücülerini Anlamaya Çalışmaktan Vazgeçmek: Diğer sürücüler eleştirildiğinde bireyin öfkelenmesine neden olan hata, diğer insanların neden o şekilde araç sürdüklerini anlamaya çalışıyor olmasıdır. Bu davranıştan uzaklaşılması, durumların olmaları düşünülen şekli yerine oldukları gibi kabul edilmesine ve dolayısıyla buradaki öfke ile başa çıkılmasına yardımcı olabilmektedir.

h. Sadece Huysuz Olmaya Razi Olmak: Öfkenin üç farklı şiddet düzeyi vardır: Birincisi keyfi kaçmış, rahatsız ya da canı sıkkın anlamına gelen “huysuz”; ikincisi kızgın ve öfkeli; üçüncüsü ise; gözü dönmüş, köpürmüş ve çılgına dönmüş olarak tanımlanabilen hiddettir. Bireyin tavrını yumuşatması ve sadece kendini canı sıkkın olarak değerlendirmesi gevşemesine yardımcı olabilmektedir.

1.2.12 Öfkenin Diğer Duygularla İlişkisi

Genellikle duygular tek başlarına yaşanmayan başka duygularla etkileşim halinde olan kavramlardır. Öfke duygusu da tek başına olmayan, diğer duygularla en fazla karışan, hatta zaman zaman diğer duyguların yerine kullanılan bir duygudur. Bu bakımdan öfkeyi anlamak için, öfkenin diğer temel duygularla olan ilişkisinin farkında olmak gerekmektedir (Kayaoğlu 2017, s.77-78; Şakiroğlu 2017, s.113).

I. Öfke ve Üzüntü

İnsanlar baş edemedikleri sorunlarla karşılaştıklarında ve üzüntüden kaynaklanan stresörlerin baskısı altında kaldıklarında öfke yaşayabilmektedirler. Üzüntü ve uzun süre yaşanan mutsuzluk, insanların tahammül kapasitelerinin daralmasına neden olarak bireyin çok olağan durumlar karşısında bile öfkelenmesine neden olabilmektedir (Kayaoğlu 2017, s.83). Keltner ve arkadaşları tarafından yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre, olayın sorumluluğunu kendilerine atfeden bireyler üzüntü yaşarken, aynı olayı yaşayıp olayı başkasına atfedenler öfke duygusu yaşamışlardır. Bu bağlamda, yaşanan duygu olayın yorumlanmasında bilişsel bir yanlılığa neden olmaktadır. Olayı değerlendirirken başka bireyi suçlama eğiliminin, öfkeye kaynaklık eden “haksızlığa uğradım’ düşüncesini desteklemektedir (Şakiroğlu 2017, s.114).

II. Öfke ve Korku

Korku, öfkenin ortaya çıkmasına ve sürmesine neden olan duygulardan birisidir. Öfkeyi besleyen bu tür korku, bir nesne ya da durumla ilgili olmaktan çok değer kaybetme ve değer görmeme duygularının beslediği öfkedir (Kayaoğlu 2017,85).

Bireyin öfke ya da korku yaşaması, bilişsel ve sosyal süreçlerini ve kararlarını etkileyecek olan değerlendirme eğilimlerini harekete geçirmektedir (Lerner ve Keltner 2001, s.146-47; Kligyte ve ark. 2013, s.299). Lerner ve Keltner’a göre, korku ve öfke iki olumsuz duygu olsa da birbirlerinden kesinlik ve kontrol boyutları açısından farklılık göstermektedirler. Aynı zamanda korku ve öfkenin risk algısı üzerinde zıt etkiye sahip olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda korku duyan bireylerin kötümser risk tahminleri ve riskten kaçınan seçimlerde bulunduğu, öfkeli bireylerin ise korku duyan bireylere göre

nispeten daha iyimser tahminlerde bulunma ve risk alma seçimlerinde buldukları belirtilmektedir (Lerner ve Keltner 2001, s.147-152).

III. Öfke ve Sinirlilik

Genel olarak öfke duygusunun sinirliliğe göre her zaman ortaya çıkmadığı, fakat ortaya çıktığında yoğunluğunun ve süresinin daha fazla olduğu belirtilmektedir. Öfke, sinirliliğe göre diğer bireylere yönelik suçlama ve geçmiş olaylarla ilgili intikam duygusunu da içinde barındırmaktadır. Başka bir ifadeyle, öfke daha ciddi durumlarda ortaya çıkan ve durumun tehdit edici olarak algılanmasına neden olan bir duygudur. Bireyin fiziksel ve sözel tepkileri ile kendisini ifade ettiği öfke, sinirliliğe göre kontrolü daha güç olan bir duygudur (Şakiroğlu 2017, s.115).

IV. Öfke ve Hiddet

Solomon'a göre, hiddet öfkeye göre daha güçlü ve otoriterdir. Hiddetli biri, kendini haklı ve üstün görmektedir. Solomon, hiddetin yöneltildiği kişinin daha aşağı algılanmasına neden olarak kendi haklı ve suçsuz görüntüsünü sağlamlaştırdığını belirtmektedir. Hiddet duygusu yaşayan kişinin asıl amacı cezalandırmaktır. Hiddet, öfkeden daha güçlü bir duygudur ve olayın kasıtlı olması, önlenabilirliği ve ihmale göre hiddetin şiddet seviyesi değişebilmektedir (Şakiroğlu 2017, s.116).

V. Öfke ve Nefret

Nefret, genel bir öfke hali olarak tanımlanabilmektedir. Kişiye yöneltilen öfkenin genellendiği bir durumda, o kişinin her açıdan olumsuz olarak değerlendirilmesi nefreti oluşturmaktadır. Nefret duygusu bir anda ortaya çıkmamaktadır. Başka bireyden gelen kasıtlı davranışlar, ihmal içeren olumsuz uyarılar "haksızlığa uğradım" düşüncesiyle öfkeye ve bu düşüncenin ve duygunun süreklilik kazanması ise nefrete dönüşmektedir (Şakiroğlu 2017, s.117). Nefret, öfkeden yetersizlik, güçsüzlük ve rahatsızlık duyguları ile ayrılmaktadır. Bazı kuramcılara göre ise nefret, öfkenin kişiselleştirilmiş halidir. Yapılan bir araştırmada öfke duygusunun, nefrete göre daha kısa ömürlü ve öngörülebilir bir duygu olduğu belirtilmektedir (Fitness ve Fletcher 1993, s.943).

VI. Öfke ve Kıskançlık

Kıskançlık karmaşık bir deneyimdir ve bazı araştırmacılar tarafından öfke, korku ve üzüntü gibi temel duyguların bir karışımı olarak tanımlanmaktadır (Fitness ve Fletcher 1993, s.949). Genellikle öfke, kıskançlık deneyiminde merkezi bir duygu olarak kabul edilmektedir. Bryson, kıskançlığın; çaresiz, güvensiz, yetersiz, korkulu, endişeli, depresif ve sömürülen duyguları içeren “duygusal eğilim” olarak adlandırıldığında öfkeyi içerdiğini belirtmektedir (Adams 2012, s.13). Kıskançlığın nedeni, dışsal ve durumsal olarak değişebilen kişiye özgü bir duygudur (Fitness ve Fletcher 1993, s.949). Spinoza’ya göre; birey birini sevdiğinde ve o kişi üçüncü biri ile benzer bir ilişki kurduğunda ya sevdiği kişiye yönelik nefret ve öfke duygusu ya da üçüncü kişiye yönelik haset ve imrenme yaşamaktadır. Bu durumda, öfke ve imrenmenin birleşiminden kıskançlık ortaya çıkmaktadır. Sonraki dönem psikologları ise, öfke içeren kıskançlığın sadece bir kıskançlık türü olabileceğini, kıskançlığın öfke yerine depresif duygudurum ve içe çekilme ile de görülebileceğini ifade etmektedir (Şakiroğlu 2017, s.118).

VII. Öfke ve Endişe

Endişe, öfkeye sebep olan temel duygulardan biridir. Bireyin, etrafında meydana gelen bir olayı endişe verici olarak algılaması öfke tepkisini ortaya çıkabilirken, durumu olumlu olarak değerlendirmesi kaygı ve öfke duymasını engelleyebilmektedir. Bu bağlamda, algılanan durumun endişe ve öfke üzerinde etkisi olmaktadır. Endişenin en belirgin özelliği, ortada bir neden yokken bireyin kendisine kaygı yaratacak bir neden bulup, strese girmesidir. Bireyin uzun zaman endişeci olarak yaşaması en küçük bir gecikmeyi, trafik kazası; ufak bir uyarıyı, işten atılma riski olarak yorumlamasına neden olabilmektedir. Bunun sonucunda ise, endişe bünyelerini yormakta ve öfkeli/tahammülsüz birey haline dönüşmektedirler. Ayrıca endişeli bireyler, endişelerinin farkında olmadıklarından dolayı sürekli öfkeliyimdirler. Aslında öfkeli konuşmalarının ardında endişe bulunabilmektedir (Kayaoğlu 2017, s.78-79).

VIII. Öfke ve Haset

Öncelikle haset ve kıskançlık birbirlerinden farklı kavramlardır. Kıskançlık, bireyin duygusal ilişkide olduğu kişiyi üçüncü bireyden, rakipten kıskanma durumu olarak açıklanırken, haset başkalarının sahip olduklarına yönelik duyulan bir isteme durumu olarak tanımlanmaktadır (Şakiroğlu 2017, s.121). Haset duygusunun bütün amacı, bireyi ya çok çalışarak ya da gıpta ettiği kişinin neye sahip olduğuna bakarak (para, güzellik) bireyi harekete geçirmesidir. Bu durumda bireyin, diğerinin adaletsizce ödüllendirildiğini düşünmesi öfkenin tetiklenmesine neden olmaktadır. (Ramachandran ve Jalal 2017, s.3-4). Ayrıca alanyazına bakıldığında engellenme düşüncesinin bilinç düzeyinde olmadığı, örtük bir düşünce olduğu ifade edilmektedir. Bu anlamda “hedefime ulaşamıyorum” daki üzüntü, “beni engelliyorlar” örtük düşüncesiyle öfkeye dönüşmektedir (Şakiroğlu 2017, s.121-122).

1.2.13 Öfke ile İlgili Yapılan Araştırmalar

Bu bölümde öfke konusu ile ilgili yurt içi ve yurt dışında yapılmış araştırma örnekleri sunulmaktadır.

I. Öfke ile İlgili Yurtiçinde Yapılan Araştırmalar

Özer (1994) tarafından, Sürekli Öfke-Öfke Tarz Ölçeği kullanılan araştırmada, Öfke, Kaygı ve Depresyon eğilimlerinin Bilişsel Alt Yapısı incelenmiştir. Araştırma örneklemini nörotik bireyler, lise ve üniversite öğrencileri ve yönetici gruplarından alınan 225 kişiden oluşturulmuştur. Öfke, kaygı ve depresif eğilimlerin altında yatan ortak düşünce yapısına, “başka insanların bireyin mutluluğunu engellediği” ve “ilişkilerin planladığı gibi yürümesi gerektiği” inançları olduğu görülmüştür. Lise ve üniversite öğrencilerinin öfke denetimini içeren düşünce biçiminin diğer gruplara göre daha fazla benimseme eğiliminde olmaları, araştırmanın bir diğer önemli bulgusunu oluşturmuştur.

Okman (1999), ergenlere yönelik yaptığı araştırmada öfke ifade tarzının kendilik imgesi ile olan ilişkisini incelemiştir. Çalışmada örneklem grubunu, 15-16 yaşlarındaki normal devlet ve Anadolu liselerinde okumakta olan 428 ergen oluşturmuştur.

Araştırmada, Özer tarafından Türkçe 'ye uyarlanan Sürekli Öfke – Öfke İfade Tarzı ölçeği ve Kendilik İmgesi ölçeği kullanılmıştır. Uygulama sonucunda, olumlu kendilik imgesine sahip ergenlerin sürekli öfke düzeylerinin daha düşük olduğu ve öfke kontrolünde daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca, öfke denetleme yeteneğinin Anadolu liselerine giden ergenlerde daha yüksek olduğu saptanmıştır. Anne-baba eğitim düzeylerinin yüksek olmasının, öfke dışı vurumunu azalttığı ve daha olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmüştür..

Akgül (2000), öfke denetimi eğitiminin ilköğretime giden ikinci kademe öğrencilerindeki öfke denetim becerilerine olan etkisini incelemiştir. “Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği”nin kullanıldığı araştırmada deney ve kontrol grubu 30 kişi olmak üzere 60 öğrenci üzerinde uygulanmıştır. Çözümleme sonuçlarına göre, öfke denetimi eğitiminin, deney grubundaki öğrencilerin öfke denetimi becerilerinde kontrol grubundaki öğrencilere kıyasla anlamlı düzeyde yükseldiği saptanmıştır. Bu bulgulara göre, öfke denetimi eğitiminin öfke denetimi becerileri üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Balkaya ve Şahin (2003), 756 kişiden oluşan örneklem ile “Çok Boyutlu Öfke Ölçeği” çalışması yapmışlardır. Tüm örneklemin yaş aralığı 14-50'dir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, öfke belirtileri boyutunda cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık olmadığı, öfke ile ilgili davranışlar boyutunda, erkeklerde saldırganlık düzeyinin kadınlardan daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca öfke ile ilgili düşünceler boyutunun, kaygı, depresyon, düşmanlık, olumsuz benlik ve somatizasyon eğilimi ile yüksek düzeyde ilişki gösterdiği bulgulanmıştır. Buradan öfke boyutunun psikolojik sorunların tedavisinde dikkate alınması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda öfkenin, intiharı bir çözüm yolu olarak görme eğilimini yordayıcı bir değişken olduğu anlaşılmıştır. Öfke ve eğitim düzeyi ilişkisinde ise, lise ve üniversite mezunlarının temel eğitim mezunlarından daha fazla öfke duygusuna sahip oldukları ve öfkeye neden olan durumlardan daha fazla etkilendikleri tespit edilmiştir. Ancak yaşananları davranış düzeyine getirme konusunda lise mezunlarının daha rahat oldukları belirlenmiştir.

Yasak ve Esyok (2009), psikolojik araçların gelişimine katkıda bulunmak ve Türk sürücüler arasındaki öfkeyi belirlemek amacıyla “Sürüş Öfke Ölçeği”nin (DAS) kısa ve

uzun versiyonlarını kullanmışlardır. Çalışmada denek grubu, gönüllü olarak katılan 21-64 yaş arasında 100 kadın ve 100 erkek sürücüden oluşturulmuştur. Çalışmanın sonucunda, DAS alt ölçekleri ile diğer ölçeklerin puanları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkinin olduğu, somatizasyon, polis varlığı ve yavaş sürüş alt ölçekleri arasında anlamlı ve pozitif ilişkinin olduğu, depresyon ve düşmanca hareketler, yasadışı sürüş ve DAS puanları arasında pozitif ve anlamlı ilişkinin olduğu, öfkeyi tetikleyen durumlar ve DAS alt ölçekleri arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif olduğu ve öfke belirtileri ve yavaş sürüşün en yüksek ilişkiye sahip olduğu, erkeklerin kadınlara göre düşmanlık düzeyinin daha fazla olduğu, 21-30 yaş arasındaki sürücülerin diğer katılımcılardan anlamlı derecede daha yüksek depresyon puanına sahip olduğu, ilkokul, ortaokul ve lise mezunlarının üniversite mezunlarına göre öfke düzeyinin daha yüksek olduğu ve aynı zamanda daha olumsuz benlik ve düşmanlık belirtilerine sahip oldukları tespit edilmiştir. Aynı zamanda çalışma, yaşlanmanın öfkeye karşı bir etkisinin olmadığını, sürücü öfkesinin çarpışmaların sayısı ile ilişkili olmadığını ortaya koymuştur.

Delice (2013), 226 kadın ve 241 erkek sürücü üzerinde yaptığı çalışmada, sürüyü öfkeliendiren davranışların ve sürücülerin bu davranışlara verdikleri tepkileri incelemiştir. Yapılan çözümlenmeler sonucunda sürücülerin en çok öfkeliendiren davranışın diğer sürücülerin saldırgan ve düşmanca hareketleri olduğu ve öfkelerini daha çok sözel yolla gösterdikleri saptanmıştır. Ayrıca çalışma bulgularına göre, kadın sürücülerin sözel öfke ifadelerini erkeklerden daha fazla kullandığı, bekâr sürücülerin evlilere göre daha fazla öfke yaşadığı, ileri yaşlarda öfkenin sözel ifade edilişi azalırken kazaya karışma ve gelirin artmasının öfkenin sözel ifade edilişini arttırdığı tespit edilmiştir.

Yasak ve arkadaşlarının (2016), yapmış olduğu “Stres ile Trafikte Öfke İfadesi Arasındaki İlişkide Sürücü Öfke Düşüncelerinin Aracı Rolü” adlı çalışmada, sürücülerin stres seviyesi ile trafikte öfke bileşenleri arasındaki ilişkileri belirlemek ve elde edilen verilere göre demografik değişkenlerin nasıl farklılaştığını tespit etmek amaçlanmıştır. En az bir yıldır sürücü belgesine sahip 20-60 yaş aralığında 457 kişiden oluşan örneklemden elde edilen veriler göre, sürücülerin genel stres seviyeleri ile öfke ifadeleri arasında anlamlı ilişkinin olduğu, saldırganlık içeren öfke boyutunda erkeklerin daha fazla puana sahip olduğu, gençlerin ileri yaşlardaki bireylere göre daha fazla saldırgan içerikli öfke ifade ve düşüncelerini kullandıkları saptanmıştır.

II. Öfke ile İlgili Yurtdışında Yapılan Araştırmalar

Deffenbacher ve arkadaşları (1987), çalışmalarında Sosyal Beceriler ve Bilişsel-Gevşeme etkinliklerinin öfke duygusunun azalmasındaki etkisini incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışmada, eğitim alan grup ve eğitim almayan grup 5 haftalık takip sonucunda karşılaştırılmış ve bunun sonucunda eğitim alan grubun öfke düzeyinde anlamlı bir şekilde azalma olduğu saptanmıştır. Sürekli öfke ve içe öfkenin her iki eğitim grubunda anlamlı şekilde düşük olduğu, bastırılmış öfke ve dışa öfke eğiliminde azalma olduğu ve durumluluk öfkenin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Tangney ve arkadaşları (1996), yaptıkları çalışmada, yaptıkları çalışmada öfke, saldırganlık, düşmanlığın suçluluk ve utanç duygusu ile ilişkisini belirlemeyi amaçlamışlardır. Çalışmada örneklem 4. ve 6. sınıflarda öğrenim görmekte olan 302 öğrenci ve 7. ve sınıflarlarda öğrenim görmekte olan 427 ergenden oluşturulmuştur. Araştırmadan elde edilen sonuca göre, suçluluk eğiliminin uzun dönemli sonuçlar içeren öfke tutumu ile ilişkisinin olduğu, utanmanın öfke kışkırtması, şüphecilik, gücenme, iritasyon, olumsuz olaylarda başkasını suçlama ve dolaylı düşmanlık ifadesiyle ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Deffenbacher ve arkadaşları (1996) yaptıkları çalışmada, bilişsel-rahatlama baş etme becerileri ile sosyal beceri eğitimi ile kontrol grubunu karşılaştırmışlardır. 6-8. sınıflara devam eden yüksek öfkeli öğrencilerin oluşturduğu örneklemden elde edilen sonuca göre, bilişsel-rahatlama ve sosyal beceri eğitiminin sürekli öfke, kişisel-durumsal öfke ve dışa yönelik öfke ifadesinin azaltılmasında ve kontrollü öfke ifadesinin arttırılmasında eşit düzeyde etkili olduğu saptanmıştır. Buna ek olarak, her iki müdahale yönteminin depresyon, utangaçlık, genel sapkınlık üzerinde etkili olduğu; fakat bunun diğer gruplardan anlamlı olarak farklılık göstermediği ifade edilmiştir. Aynı zamanda gruplar arasında benlik saygısı, alkol tüketimi ya da zehirlenme alanlarında farklılık olmadığı saptanmıştır.

Sullman ve arkadaşlarının (2013) yapmış oldukları,“Türk Taksi Sürücüləri Arasında Öfke İfadesi” adlı çalışmada, sözel, fiziksel ve araçsal olmak üzere üç tür saldırgan ifadeyi incelemişlerdir. Elde edilen sonuçlara göre öfkeyi ifade etmek için araç

kullanımının en fazla puana sahip öfke türü olduğu, fiziksel öfke ifadesinin ise en düşük öfke ifadesi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada, sürüş deneyimi ve yaşın üç öfke ifadesi ile negatif yönde ilişkisinin olduğu, ihlal puanlarıyla ise pozitif yönde ilişkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Wickens ve arkadaşları (2015), yaptıkları çalışmada çocukluk çağı davranış bozukluğu belirtilerinin yetişlikteki sürücü saldırganlığına olan etkisinin incelemiştir. Yapılan çalışmadan elde edilen sonuca göre davranış bozukluğu tanısı olan bireylerin şiddet ve saldırganlık gösterme eğilimlerinin yüksek olduğu bulgulanmıştır. Aynı zamanda çocukluk çağı davranış bozukluğunun erişkinlerde çarpışma riski üzerinde etkisinin olduğu ve sürücü saldırganlığını iki kat arttırdığı belirtilmiştir.

Feng ve arkadaşları (2016), profesyonel sürücülerin öfkelenmesine neden olan durumları inceledikleri çalışmada, 132 profesyonel sürücüden oluşturulmuş olan denek üzerinde, “Sürücü Öfke Ölçeği” uygulamışlar ve sonuç olarak; trafik engelleri alt boyutunun sürücülerde en fazla öfkeye neden olan boyut olduğu, demografik özellikler ile sürüş öfkesi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı, kişilik tiplerinin öfke üzerinde etkili olduğu, profesyonel sürücülerin %50’sinin A tipi kişiliğe sahip olduğu, B tipi kişiliği olan sürücülerin en düşük öfke düzeyine sahip olduğu, yüksek hızın sürüş öfkesiyle ilişkili olduğu ve öfke kontrolü olmayan sürücülerin tehlikeli sürüş davranışlarında bulunma eğilimlerinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Kalhari ve arkadaşlarının (2017) taksi sürücülerinin sürüş davranışlarındaki hataları belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, sürücülerin tehlikeli sürüş davranışında psikometrik özelliklere göre kasıtlı ihlallerin olduğu saptanmıştır. Rastgele seçilmiş 216 kişiden oluşan örneklemden elde edilen verilere göre, deneklerin yaşlarının artmasıyla ortalama risk oranlarının yükseldiği tespit edilmiştir. Bu bulgu, kişinin yaşının artmasıyla sürüş becerilerine karşı yanlış bir güce sahip olarak sürüş modellerinde riskli davranışlara yol açabileceği ile açıklanmıştır. Araştırmanın diğer sonuçlarına göre, uzun yıllar sürücülük yapmış bireylerin alkol ve diğer madde tüketiminin genç sürücülere göre daha fazla olduğu, lise ve altında eğitim görenlerin hata ve kasıtsız ihlal oranlarının daha yüksek olduğu bildirilmiştir. Ayrıca çalışmanın sonuçları, riskli sürüş davranışları ile

yaralanma ve ölüme neden olan kazalar arasında negatif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur.

1.3 Saldırganlık

1.3.1 Saldırganlığın Tanımı

Saldırganlık tanımı psikoloji disiplininde üzerinde anlaşmaya varılan bir tanımlamaya sahip değildir. Her disiplin saldırganlığı farklı şekillerde açıklama eğilimi göstermiştir. Farklı akademik disiplinler arasındaki temel saldırganlık tanımlarından bazıları aşağıda belirtilmektedir.

Saldırganlık (saldırganlık) kelimesi Latince, “bir yöne doğru hareket” olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda kelimenin kapsamında başkalarına belirli bir tavırla davranmak ve tepki vermek anlamlarını da içermektedir (Kılınç ve Murat 2012, s.837).

Saldırganlık, psikoloji disiplininde “düşmanca (hostil, hostile) ya da yıkıcı eğilim veya davranış”ı ifade etmektedir. Saldırganlık, çatışma ve savaş kavramlarıyla ilgilidir. Toplumsallaşma sonucunda bireyin kendisini koruması amacıyla savaş güdüsü, karakterinin yapısal bir parçası durumuna gelmiştir (Geçtan 1998, s.15). Bireysel ve grup saldırganlığının nedenlerini anlamının, savaş sıklığını azaltma açısından önemli olduğu kabul edilmektedir (Tülüce 2017, s.20).

Birçok hayvan türünde saldırganlık, bir türün hayatta kalmasını sağlayan evrimsel bir tepki olarak biyolojik kökenlidir. Bununla birlikte araştırmalar, sosyal etmenlerin insan saldırganlığında daha etkili olabileceğini göstermektedir (Mizell ve ark. 1997, s.30).

Sosyal psikologlara göre saldırganlık, fiziksel ya da psikolojik acı vermeyi amaçlayan davranışlardır. Başka bir ifadeyle, kasıtlı olarak fiziksel ya da sözlü acı vermeye yönelik eylemler saldırganlık olarak tanımlanmaktadır (Aronson ve ark. 2012, s.675).

Saldırganlık, Amerikan Psikoloji Derneği Psikoloji Sözlüğü’nde, “Rekabetçilik, sinir veya düşmanlık duyguları tarafından harekete geçirilen, değerlerine veya bazı

durumlarda kişinin kendisine verilen bir zarar, yıkım ya da diğerlerinin veya kişinin mağlubiyetiyle sonuçlanan bir davranış” olarak tanımlanmaktadır (Hermann 2019, s.20).

Saldırgan tutum, kendilerini aşırı zorlanmış veya diğerleri tarafından gözdağı verilmiş gibi hisseden, isteklerini elde edemeyen ya da gereksinimleri karşılanmayan bireyin, başkalarına karşı gösterdiği olumsuz tepkiler şeklinde ifade edilebilmektedir (Köroğlu 2017, s.37-68).

Saldırganlık tanımlarını özetlemek gerekirse; beyindeki patoloji ve insanı engelleyen yaşam olayları ile saldırganlık arasında bağlantı bulunmaktadır. Engellenme, öfke ve saldırganlığa yol açan bir etmendir (Karaca 2015, s.164). Saldırganlık, mutlaka bir tetikleyici ve kışkırtıcı bir olay ya da engellenme ile başlayan, zayıf ve yetersiz bir kimlik gelişimi olan bireyin dürtülerini baskılayamayarak başkalarına ya da nesnelere kasten incitme veya onlara zarar verme niyetiyle yaptığı davranışları tanımlamaktadır (Elliot ve Smith 2017, s.16; Şakiroğlu 2017, s.58; Karaca 2015, s.168).

1.3.2 Saldırganlık ile İlgili Yaklaşımlar

I. Saldırganlığı “İçgüdü” Olarak Tanımlayan Yaklaşımlar

Yirminci yüzyılın Batı düşüncesine göre, insanlar tıpkı hayvanlar gibi hayatta kalabilmek adına doğuştan kavgaya ve diğerlerine zara verme eğilimine, çatışma ve savaşa yatkındır. Bu görüş, saldırganlığın insan türünün genetiğine programlandığı düşüncesini destekleyen evrim kuramı tarafından desteklenmektedir. Buna göre saldırganlık, gözetilmesi gereken doğal bir içgüdüdür (Tülüce 2017, s.21-22). Diğer bir deyişle, saldırganlık, insanın doğuştan getirdiği bir içgüdü ve uyarıcılara tepki gösterme kapasitesidir (Karaca 2015, s.166-167). Benzer şekilde 1872 yılında Darwin, hayatta kalabilmek için öfkenin, saldırgan içgüdüleri yansıttığını ifade etmektedir (Spielberger ve Reheiser 2009, s.273).

İşlevsel psikolojinin kurucularından olan William James’e göre saldırganlık dürtüleri, bütün insanların özündedir ve bastırılmaz, fakat yapıcı ve barışçı aktivitelere doğru yön değiştirebilir. William McDougall ise saldırganlığı, yazdığı “Sosyal

Psikolojiye Giriş” adlı kitabında “kavgacılık içgüdü” olarak tanımlamaktadır (Tülüce 2017, s.20-21).

Freud ise, saldırganlığı, yaşam içgüdü temelinde açıklamıştır. Freud, kuramında, insanın iki içgüdüye sahip olduğunu belirtmiş ve bunları yaşamla ilgili olanlar ve ölümle ilgili olanlar şeklinde iki gruba ayırmıştır (Karaca 2015, s.165). Ona göre, her iki içgüdü de diğeri olmadan çok fazla hareket etme gücüne sahip değildir. Bu anlamda, iki içgüdü kendi zıttının bir kısmıyla birleşme gösterebilmektedir. Örneğin, yapıcı ve birleştirici olan içgüdü, amacına ulaşmak için saldırgan olma ve yok edici davranışlarda bulunma gücüne sahiptir (Freud ve Einstein 2013, s.36-37). Freud’a göre güdüler, dürtülerden farklı olarak fiziksel ve çevresel uyaranlarla etkileştikleri için biyolojik, kalıtsal ve aralıklı bir özellik göstermektedirler (Kernberg 2010, s.24). Freud’a göre insanın temel iki güdüsünden biri olan saldırganlık; açlık ve susuzluk güduları gibi doğuştan gelen ve doyum bulana kadar süreklilik gösteren bir güdüdür. Saldırganlığı kalıtmacı bir görüş ile değerlendiren Freud, insanda şiddet ve saldırganlığın, “Ölüm İçgüdüleri (thanatos)” dediği biyolojik bir temele dayandığını ve evrensel bir eğilim olarak insanların gerçekte öldürmeye güdülenmiş olduklarını öne sürmektedir (Tülüce 2017, s.26-28). Freud bu görüşünü, ilk kez Albert Einstein ile yaptığı, “Why War (Niçin Savaş)?” adlı ünlü mektup yazışmasında dile getirmektedir (Morgan 2011, s.361-362). Freud, nefret ve yıkımla ilgili olan ve davranışları güdüleyen bu içgüdüün kişiliğin derinlerinde bulunduğunu belirtmektedir. İçgüdüün bir amacı vardır, o da ihtiyaç kaynağını ortadan kaldırmak ve fizyolojik rahatlamayı sağlamaktır. Bu şekilde kişide oluşan gerilimin boşalmasını sağlanmaktadır. Fakat enerjinin boşalması temin edilemediğinde ya da engellendiğinde, düzensiz ve regresif bir şekilde boşaltım yoluna gidilerek saldırganlık, yıkıcılık ve istismar gibi davranışlar ortaya çıkmaktadır (Karaca 2015, s.165-166). Ona göre, mantıklı çıkarlardan daha güçlü olan bastırılmış arzu ve istekler, bireyin saldırganlık dürtüsünü harekete geçirmekte olup, diğerleriyle olan ilişkisini bozmakta ve kişinin varlığını devam ettirebilmesi için daha fazla emek vermesine neden olmaktadır (Merkit 2016, s.12; Tülüce 2017, s.28). Freud’un saldırganlık hakkındaki görüşünü özetlemek gerekirse; saldırganlık, bireylerin kendilerine yönelik olan yok etme istekleri ya da yıkıcı eğilimleri engellendiğinde, dış dünyadaki nesnelere yönelmesidir (Miçooğulları 2018, s.27).

Erich Fromm, saldırganlık konusunda Freud'a benzer bir görüş ortaya koymaktadır. Fromm, "İnsanda Yıkıcılığın Kökleri" adlı kitabında, insan saldırganlığının hayvanlardakinden daha hastalıklı bir saldırganlığa neden olan ölüm içgüdüsüne sahip olduğunu belirtmektedir (Tülüce 2017, s.28). Fromm, saldırganlık kavramını, "savunucu" ve "yıkıcı" olarak iki boyutta incelemektedir. "Savunucu" saldırganlık; insan ve hayvanlarda ortak olan, hayati çıkarlar tehdit altında olduğu zaman bireyin varlığını sürdürmesi için içgüdüsel olarak ortaya çıkan, kalıtsal olarak programlanmış bir kendini koruma davranışı olarak tanımlanmaktadır. Bu tür saldırganlık, doğanın bütünlüğüne uygundur ve tehdit ortadan kalktığında o da ortadan kalkar. Bireyin karakteri ile değil içgüdülerle ilgilidir. İkinci boyut olan "yıkıcı" saldırganlık ise; zalimlik ile ilişkilendirilmekte olup insan türüne özgüdür. İçgüdülerden çok karakter ve mizaçla ilişkili olan bu saldırganlık türü, kalıtsal olarak programlanmamıştır, yaşamsal bir amacı yoktur ve öğrenme temellidir (Şakiroğlu 2017, s.17).

Etologların, saldırganlığın içgüdüsel bir şekilde ortaya çıktığına ilişkin görüşleri davranışçılardan farklılık göstermektedir. Bu farklılık, içgüdüsel davranışın "sabit" oluşudur. Yani çevre tarafından yönlendirilemeyen ve değiştirilemeyen bir özellik taşımaktadır. Lorenz, Tinbergen ve Wilson gibi araştırmacıların modern içgüdü kuramıyla, Freud'un içgüdü kavramı benzer özellikler taşımaktadır. Bu araştırmacılar saldırganlığı, biyolojik temelli açıklamaktadırlar (Kernberg 2010, s.25). Etologlara göre saldırganlık, bir türün hayatta kalmasına hizmet eden, biyolojik olarak belirlenen bir içgüdüdür ve genellikle öldürme ya da yok etme amacı taşımamaktadır. Bir etolog olan Lorenz, davranış örüntülerinin nasıl ortaya çıktığına dair hayvan türleri üzerinde birçok araştırma yapmıştır. Lorenz, "Saldırganlık Üzerine" adlı kitabında, aynı türün üyelerinin birbirleriyle kavga etmeleri sonucunda ortaya çıkan saldırgan davranışın içgüdüsel olduğunu belirtmektedir (Tülüce 2017, s.32-34). Ona göre içgüdüler, hiyerarşik olarak örgütlenmiş biyolojik güdülenme sistemleridir (Kernberg 2010, s.25). Lorenz, saldırgan davranışların, bir dış uyarıcıya gerek olmaksızın içgüdüsel bir yanıt olarak tetiklendiğini ileri sürmektedir. Bu bağlamda Lorenz'in saldırgan içgüdü görüşüne göre saldırganlık; doğuştan kazanılmış, yaşam için gerekli, kaynağı dışarıda değil, organizmanın içinde serbest kalmaya çalışan bir uyarılma davranış modeli olmaktadır (Tülüce 2017, s.37-38; Çelik ve Otrar 2009, s.102).

Wilson'a göre saldırganlık, toplumsal anlamda en önemli ve yaygın örgütlenmedir, ancak bireysel açıdan saldırganlığın anti-sosyal bir davranış olarak tanımlaması gerekmektedir. Ona göre, doğuştan saldırgan kültürler üretmeye yatkın olan insanların bu saldırgan yapıları uzun dönemli evrimsel baskıların sonucu olarak insan beynine kodlanmıştır. Wilson, bütün organizmaların genetik evriminin temel itici gücü olan doğal seçilim görüşüne güçlü bir şekilde katılsa da insan davranışlarındaki tek sebebin genetik olmadığını, çevresel zorunluluklar ve kültürün de saldırganlığın oluşumunda belirleyici olduğunu vurgulamaktadır (Tülüce 2017, s.41-44)

Grossman'ın öne sürdüğü saldırganlıkta, bir bebeğin ağır bir acıya maruz kalması, önce öfkeye daha sonra da nefretin gelişmesine neden olmaktadır. Bu bağlamda, acı, ruhsal dönüşümle, saldırganlığın yoğunlaşmasına ve patolojik bir hale gelmesine neden olmaktadır (Kernberg 2010, s.50).

II. Saldırganlığı “Öğrenme” Olarak Tanımlayan Yaklaşımlar

Engellenme-saldırganlık kuramı, saldırganlıkla ilgili içgüdü ve sosyobiyojji kuramlarını reddeden varsayımlardan birisidir. Sosyal psikologlardan Dollard ve arkadaşları, saldırganlık kavramını, “engellenme-saldırganlık varsayımı” olarak edinilmiş donanımcı bir yaklaşım içerisinde ele almışlardır. Engellenme, kişinin istediği bir hedef ya da doyuma ulaşması engellendiğinde ortaya çıkmaktadır. Bu görüş, saldırganlığın örnek alma ve öğrenme kavramlarıyla ilişkili olduğunu belirtmektedir. Bu varsayıma göre, çevredeki yüksek ya da düşük düzeydeki engellenmelere tepki olarak saldırganlık içeren hareketler yapılmaktadır (Morgan 2011, s.361-362; Aronson ve ark. 2012, s.693-694). Amaç yönelimli bir organizma olan insanların, amaçlarına ya da sahip olmayı istedikleri ödüllere ulaşmaları engellendiğinde, bireyler saldırganlık eylemini kullanarak engeli kaldırmaya çalışmaktadırlar. Yapılan araştırmalar, engellenmenin saldırgan tepki ihtimalini yükselttiğini göstermektedir (Tülüce 2017, s.47). Fakat bu durum, engellenmenin her zaman saldırganlığa neden olduğu anlamına gelmemektedir. Başka bir deyişle, bu kurama göre, engellenme durumunda her zaman saldırgan bir yanıt ortaya çıkmamakta bazı durumlarda saldırganlığın geciktirme ya da daha güvenli hedeflere doğru yön değiştirme olasılığı da bulunmaktadır (Aronson ve ark. 2012, s.695; Miçooğulları 2018, s.24-25).

Engellenme saldırganlık kuramını sınınamaya yönelik araştırmalarda, engellenmiş bireylerin engellenmemiş bireylerden daha saldırgan davranışlar gsterdiği tespit edilmiştir (Burger 2016, s.214). Engellenme-Saldırganlık Kuramı'nın temel varsayımları aşağıda özetlenmiştir (Tülüce 2017, s.48):

1. Engellenme, saldırmaya hazırlanmaya sebep olmaktadır.
2. Saldırganlık, engellenmenin kaçınılmaz bir sonucudur.
3. Saldırganlık kaynağının çok güçlü olduğu durumlarda, saldırganlık durdurulabilir ya da başka bir hedefe doğru yön değiştirebilir.
4. Saldırganlık, engellenme tarafından üretilen gerilimi azaltmaktadır ve daha sonra oluşacak olan saldırganlığı daha az olası hale getirmektedir

Robert Baron da saldırganlığı, “bir amaca doğru yönelen ve herhangi bir canlıyı incitmek ve bu tür bir davranıştan kaçınmaya doğru hareket ettiren herhangi bir davranış biçimi” olarak tanımlamaktadır. Seymour Feshbeck ise saldırganlığı, 1) araçsal (enstrumental) ve 2) düşmanca (hostil) olarak iki farklı boyutta ele almıştır. Bu görüşe göre, araçsal saldırganlık, başkalarının kışkırtmalarından etkilenmeyen, düşmanca olmayan ve kişinin kendi özel ihtiyaçlarını gidermek ya da bir amaca ulaşmak için başkalarını incitme amacıyla yaptđđı davranışları içermektedir. Düşmanca saldırganlık ise, başkalarının kışkırtmalarıyla güdülenen, kişinin karşısındaki bireyden hoşlanmamasından kaynaklanan, öncelikli olara başkalarına zarar verme hedef taşıyan ve öfke gibi güçlü duyguların eşlik ettiği saldırganlık türüdür (Tülüce 2017, s.24-25; Hermann 2019, s.61).

Berkowitz'in saldırganlık tanımında ise saldırganlık, “birisini fiziksel ya da duygusal olarak incitme niyetiyle yapılan her türlü davranış biçimi” şeklinde ifade edilmektedir. Berkowitz de, Feshbach gibi saldırganlığın “düşmanca (hostil)” ve “araçsal” olmak üzere iki türü bulunduğunu ne sürmektedir. Berkowitz, engellenme- saldırganlık varsayımı üzerinde değişiklikler yaparak “bilişsel yeni çağrışım” adını verdiği farklı bir yorum getirmiştir. Berkowitz'e göre, engellenmelerin saldırgan davranış oluşturabilmesi sadece öfke, üzüntü, sinirlilik, hırs gibi negatif duygular ortaya ıktđđında mümkün

olmaktadır. Yani depresyon, üzüntü, endişe ve öfke gibi olumsuz duyguların harekete geçmesi, ortada bir engellenme olup olmadığına bakılmaksızın saldırganlık ya da kaçma tepkilerinden biri ile sonuçlanmaktadır (Tülüce 2017, s.23-50; Çelik ve Otrar 2009, s.102-103).

Saldırganlık Coie ve Dodge'ye göre, tasarlanmış bir şekilde başkasına zarar verme niyeti taşıyan davranış olarak ifade edilmektedir. Coie ve Dodge, saldırganlığı tepkisel ve proaktif olarak iki boyutta sınıflandırmaktadırlar. Tepkisel saldırganlık; bir tehdit, korkutucu bir olay ya da düşmanlık amacı taşıyan belirli veya belirsiz davranışlara karşı verilen savunmacı bir tepki olarak tanımlanmaktadır. Proaktif saldırganlık ise, ortada herhangi bir tehdit olmadığı halde başkalarına karşı zarar verme ve üstünlük kurma niyeti taşıyan davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Kılınç ve Murat 2012, s.837).

Sosyal öğrenme kuramı, insan davranışlarında evrimsel süreçlerin etkisi olduğunu reddeden ve davranışta biyolojik ya da genetik determinizmin olamayacağını öne süren kuramlardan ikincisidir. Sosyal öğrenme kuramına göre, çevresi ile sürekli etkileşim halinde olan insan, diğerlerinin davranışlarını ve bu davranışların sonuçlarını gözlemlemektedir. Bu kuramın en önemli ilkesi, tüm sosyal davranışların öğrenilmiş bir temele dayandığıdır. Bu kurama göre, gözleme, direkt deneyimden daha güçlü olabilmektedir. Bu bağlamda, bireyler gözlemledikleri davranışlardan olumlu olanları, taklit etme yoluyla kendi davranış repertuarlarına katmaktadırlar. Bu kurama göre, insan davranışı sonuçlar tarafından kontrol edilmektedir. Bir başka deyişle, insanlar gözlemledikleri davranışlardan bazı sonuçlar çıkarmaktadır. Yani ödüllendirilen davranışlar güçlenirken, cezalandırılan ya da ödüllendirilmeyen davranışların terk edilmektedir. Örneğin, bireyin saldırgan davranışları, diğer bireyler tarafından onaylanırsa, saldırganlık güçlenmekte ve pekişmekte iken; eğer saldırgan davranışlar reddedilme, kınama gibi tepkilerle karşılaşır, o zaman saldırganlık azalmaktadır. Bu kuram, saldırganlık davranışında bulunan insanların bu tepkilerinin hangi şartlar altında, ne düzeyde geliştiği, onları saldırgan davranmaya yönelten ve devam eden etkenlerin neler olduğunun dikkate alınması hakkında açıklamalar getirmektedir. Davranışçı psikolojinin en önde gelen temsilcilerinden birisi olan Albert Bandura, saldırganlık kavramını bireysel olarak açıklayan görüşlere karşı gelerek sosyal bir açıklama getirmiş ve bu konuda önemli bir devrim yaratmıştır. Bandura saldırganlığı, sosyal olarak

öğrenilmiş öfke ifadesi olarak tanımlamaktadır (Miçooğulları 2018, s.24). Başka bir deyişle, bireyin sürekli şiddete maruz kalması, onu negatif davranış eğilimlerine hazır duruma getirmektedir (Karaca 2015, s.169).

Antropologlara göre yapılan antropolojik çalışmalar sonucunda, her birey saldırgan davranış göstermemekte; saldırganlık, sosyalizasyon ve hem öğrenme hem de öğretmeyi kapsayan gözlem yoluyla kazanılmaktadır. Ayrıca Wrangham ve Peterson, bireyin kişiliğinin duygusal bileşenine vurgu yaparak, insanın zekası ve mizacının birleşmesi ile yaşam olaylarında birden fazla seçeneğinin olacağını ve böylece saldırgan davranış seçeneğini tercih etmeyebileceğini ifade etmektedir (Tülüce 2017, s.61).

Davranışçı psikologlardan A.H. Buss'a göre saldırganlık, "başka bir organizmaya yönelik zarar verici ya da yaralayıcı bir şekilde tepki verme eğilimi" olarak tanımlanmaktadır (Kılınç ve Murat 2012, s.3). Buss, saldırganlığı; 1. sözel ya da fiziksel saldırganlık, 2. etken ya da edilgen saldırganlık, 3. doğrudan ya da dolaylı saldırganlık şeklinde üç kategoride sınıflandırmaktadır (Çelik ve Otrar 2009, s.103). Buss'ın kitabına göre, saldırganlık birinci bölümde yabancı bir uyarana karşı verilen belirli saldırgan tepkiler; ikinci bölümde uzun soluklu karşılık verme eğilimi ve üçüncü bölümde ise saldırganlığı ölçme yöntemleri, kuramları ve düşmanlık (hostilite) kavramı hakkındadır (Hermann 2019, s.19).

Saldırganlık kuramları, insanlarda saldırganlığın ortaya çıkışının karmaşıklığı hakkında çeşitli belirtiler sunmaktadır. Genel olarak saldırganlık, bir amaca ve çok sayıda nedene bağlı olarak gelişmekte ve farklı bireylerde ve kültürlerde farklı biçimlerde ortaya çıkmaktadır. Başka bir deyişle, insanda saldırganlığın ortaya çıkışında hem genetik hem de sosyal çevre etmenlerinin etkisi olduğu söylenebilir (Hermann 2019, s.20-26).

1.3.3 Saldırganlık Türleri

Saldırganlık hakkında yapılan çalışmalara göre farklı araştırmacılar tarafından ortaya konan farklı saldırganlık türleri bulunmaktadır. Bu türlerin genel olarak fiziksel ve psikolojik, etken ve edilgen, dolaylı, düşmanca, sosyal rol olarak, kendine yönelik, özgeci ve izin verilmiş saldırganlık olduğu belirtilmektedir (Hasta ve Güler 2013, s.68). En çok

görülen saldırganlık türlerinin ise fiziksel saldırganlık, düşmanca veya araçsal (para, veya sosyal statü arzusu), doğrudan veya dolaylı ve etken veya edilgen saldırganlık olduğu kabul edilmektedir (Allen ve ark. 2017, s.5).

Saldırgan davranışları ilk kez kategorize eden Buss olmuştur. Ona göre, saldırganlık sözel-fiziksel, etken-edilgen ve doğrudan-dolaylı olmak üzere üç türe ayrılmaktadır Mantell de saldırganlığı gizli, açık ve tehlikeli davranışlar olarak üç türde açıklamaktadır (Özdevecioğlu 2003, s.80). Baron ve Neuman ise saldırganlığın 40 farklı türü olduğunu ifade etmekte ve bunları düşmanca, engelleyici ve açık saldırganlık olmak üzere üç kategoride ele almaktadır (Neuman ve Baron 1998, s.397).

I. Düşmanca Saldırganlık:

Diğer saldırganlık türlerinden daha fazla görülen bu saldırganlık türü, yüz ifadeleri, el hareketleri veya sözlü saldırı gibi sözel veya sembolik davranışları içermektedir (Neuman ve Baron 1998, s.397) Hermann'a göre ise kıskırtıcılığın temel amacı hedefi kasten sakatlamak veya yok etmek olduğunda düşmanca saldırganlıktan söz edilmektedir. Ayrıca düşmanca saldırganlık, istenmeyen durumlara karşı verilen duygusal tepkileri içerdiğinde duygusal saldırganlık olarak da adlandırılmaktadır (Hermann 2019, s.61).

II. Engelleyici Saldırganlık

Bireyin işini yapma yeteneğini ya da bir kuruluşun amaçlarını yerine getirme yeteneğine müdahale etmek için tasarlanmış eylemleri içermektedir. Ayrıca iş ortamında yaygın olan bu davranışlar, edilgen saldırgan biçimlerindedir. Başka bir deyişle, bu bireyler başkalarına gizliden zarar vermeye çalışırken kendilerine gelebilecek tehlikeleri en aza indirmeyi amaçlarlar (Nueman ve Baron 1998, s.398-399).

III. Açık Saldırganlık

Bu davranışlar genellikle işyeri şiddeti ile ilişkilendirilen davranışlardır (Nueman ve Baron 1998, s.399). Bunlar; silahlı saldırı, vurma, ısırma, itme, çekme, düşürme,

hırsızlık, tehdit etme, araç gerece zarar verme, postaları yırtma ve mesajları yok etme gibi davranışları içermektedir (Özdecevioğlu 2003, s.81).

1.3.4 Saldırganlık ve Öfke Arasındaki Fark

Öfkenin dışa yönelik ifade edilme şekillerinden biri olan saldırganlık kavramı, başkalarına anlık ya da planlı olarak zarar vermeye yönelik bir davranış olarak ortaya çıkmaktadır. Öfke, duygu aşamasında kalmakta, saldırganlık ise bir davranış olarak ortaya çıkmaktadır (Miçooğulları 2018, s.23). Başka bir ifadeyle, öfke dışarıdan anlaşılamayabilmekte ama saldırganlık mutlaka fark edilmektedir. Bireyin başkalarına karşı olan bağırma, hakaret etme, azarlama, malına zarar verme, tacizde bulunma ve art niyetli konuşma gibi davranışlar saldırgan eylemlerden bazılarını oluşturmaktadır (Davies 2017, s.28-29).

1.3.5 Alkol ve Saldırganlık

Dünya Sağlık Örgütüne göre, alkol tüketimi, diğer psikotropik maddelerin kullanımından daha fazla saldırgan davranışlarla ilişkilidir. Nörobiyolojik araştırmalar, alkol kullanan tüm bireylerde saldırgan davranışların ortaya çıkmadığını göstermektedir. Alkolün saldırganlığa yol açmasında önceki deneyimlerin, erken çocukluk döneminin çevre koşulları, özellikle de sosyal dışlanma ve ayrımcılık gibi kişisel beklentilerin ve bireysel farklılıkların etkili olduğunu belirtmektedir (Beck ve Heinz 2013, s.711).

Deneysel çalışmalar, alkolün saldırgan davranışları kolaylaştırdığını göstermektedir. Alkolle tetiklenen saldırganlığın ardında birkaç olası mekanizma vardır, fakat en yaygın olarak kabul edilenler korkunun engellenmesini (stres yanıtını hafifleterek) içermektedir. Başka bir deyişle, alkol ve diğer anksiyolitik ilaçlar bireyin tehdit algılamasını bozmakta ve riskli değerlendirme yapmasına yol açmaktadır (Grann ve ark. 2006, s.100-101). Davranışlarını engellemeyi ve hazzı geciktirmeyi zorlaştıran ve hoş olmayan duygulara dayanan problemleri olan bireyler, alkol kullandıktan sonra daha sık saldırganlaşıyor gibi görünmektedir (Beck ve Heinz 2013, s.714).

Yapılan bazı çalışmalar, alkolün trafikte öfke ve saldırgan sürüş davranışlarına neden olduğunu göstermektedir (Kalhori ve ark. 2015, s.23; Butters ve ark. 2004, s.169 161; Fierro ve ark. 2010, s.185). Novaco, alkol tüketiminin trafikte öfke ve saldırgan cevap vermeyi tetikleyebileceğini belirtmektedir (Novaco 1989, s.45). Benzer şekilde Yüksel (2002), alkol etmeninin trafiğin yoğun olduğu saatlerde sürücülerini daha fazla saldırgan, sabırsız ve tedirgin yaptığını belirtmektedir (Yüksel 2002, s.173).

1.3.6 Madde Kötüye Kullanımı ve Saldırganlık

Madde kötüye kullanımı; duygudurum, algılama, biliş ve beynin diğer işlevlerinde değişikliklere yol açmaktadır (Arabacı ve ark. 2017, s.136). Madde kullananların beyin taramalarından elde edilen bulgular, beynin daha az etkin, büzüşmüş ve tümüyle sağlıklı görünüşünü içermektedir (Amen 2013, s.372).

Pek çok çalışmaya göre araba kullanmak için gerekli olan psikomotor beceriler madde kullanımına bağlı olarak zayıflamaktadır. Buna göre, madde kullandıktan sonra sürücüler normale döndüklerini düşünseler dahi sürüş performansları zayıflamakta ve tehlikeli hale gelmektedirler (Kring ve ark. 2017, s.294). Yapılan çalışmalar, genel olarak alkol ve madde kullanımının araç kullanımında öfke ve saldırganlık gibi bozulmuş sürücü davranışına neden olabileceğini belirtmektedir (Budak ve Taymur 2015, s.333; Yüksel 2002, s.173). Benzer şekilde, Aktaş (2014), yaptığı çalışmada, alkol ve madde kullanımının sürücülerde saldırgan ihlal puanlarının yüksel olduğunu saptamıştır (Aktaş 2014, s.167). Ayrıca Fergusson (2003), alkol ve madde kullanan sürücülerin, trafik kazalarına karışma ihtimalinin daha yüksek olduğunu bildirmiş ve bu durumu madde kullanımının önlem alma becerilerini nispeten zayıflattığı ve risk alma eğilimlerinin arttığı şeklinde açıklamıştır (Fergusson 2003, s.3-4).

1.3.7 Saldırganlık ile İlgili Yapılan Araştırmalar

I. Saldırganlık ile İlgili Yurtiçinde Yapılan Araştırmalar

Durmuş ve Gürkan (2005), yaptıkları çalışmada lise öğrencilerinin şiddet ve saldırganlık eğilimlerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Toplam 358 denek üzerinden

elde edilen verilerde, okullarda en çok karşılaşılan olayların; okulun eşyalarına kasıtlı olarak zarar vermek, okulun sınırları dışında öğrencilerden bazılarının yaralanmasıyla oluşan ve okulda öğrenci grupları arasında yaşanan kavgalar, para çalma ve özel eşyaların kaybolması olarak tespit edilmiştir. Araştırmada, saldırganlık ve şiddet davranışlarının erkek öğrencilerde kızlara göre daha fazla olduğu, okul türüne göre genel liseye giden öğrencilerin bıçak, sopa gibi alet taşıma durumunun diğer okul türlerinden mezun olanlara göre daha fazla olduğu, okula ait bir eşya çalınmasının ise cinsiyet açısından farklılık göstermediği saptanmıştır.

Çınar (2007)'in "Trafik Ortamındaki Sürücü Saldırganlığının Sosyal Psikolojik Değişkenler Açısından İncelenmesi" adlı çalışmasında, taksi, minibus, şehir içi otobüs ve özel araç sürücülerinden oluşan örneklemden elde edilen verilerde; şehir iç otobüs sürücülerinin taksi, minibüs ve özel araç sürücülerine göre daha az kızgınlık duyguları ve ticari araç sürücülerine göre daha az saldırgan davranış gösterdikleri tespit edilmiştir.

Sütçü ve arkadaşları (2010)'nın yapmış oldukları "Ergenlerde Öfke ve Saldırganlığı Azaltmak için Bilişsel Davranışçı Bir Grup Terapis Programının Etkliliği" adlı çalışmada, önce bir terapi programı hazırlanmış ve sonra bu programın eksikliklerini tespit etmek için pilot çalışma yapılmış ve programın son hali verilmiştir. Örnekleme, yedinci ve sekizinci sınıfta katılım ölçütlerini karşılayan öğrenci grubu ile oluşturulmuştur. On iki oturumdan oluşan programın sonuçlarına göre, saldırganlık puanının terapi sonrasında düştüğü, ebeveyn bildirimlerine göre terapi grubunda sürekli öfke ve dışsallaştırılmış öfke puanlarının kontrol grubuna kıyasla daha düşük olduğu fakat altı aylık izlemede bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle, programın ergenlerin öfke kontrolünü arttırmada etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

II. Saldırganlık ile İlgili Yurtdışında Yapılan Araştırmalar

Hennessy ve arkadaşları (1999)'nın, "Trafik Tıkanıklığı, Sürücü Stresi ve Sürücü Saldırganlığı" adlı çalışmasında, yaşları 21 ile 60 arasından değişen örneklemden elde edilen verilere göre, trafikte düşük tıkanıklıkta zaman aciliyeti strese neden olurken, yüksek tıkanıklıkta saldırganlığa neden olduğu ve her iki durum da stresin sürüş

davranışını etkilediği ifade edilmiştir. Ayrıca çalışmada, sürücü saldırganlığı ifadesinde cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın tespit edilmediği bulgulanmıştır.

Lajunen ve arkadaşları (1998)'nın, sürücüler üzerinde öfke boyutları, saldırganlık ve trafik ihlallerini incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada, genç sürücülerin öfke duygularını dışa yansıtma ihtimallerinin daha fazla olduğu fakat cinsiyete göre böyle bir farklılığın saptanmadığı, saldırgan ihlallerin öfke bileşenleri ile ilişkili olduğu ve kişiler arası saldırgan davranışların yüksek seviyede sürüş öfkesi ile ilişkili olduğu saptanmıştır.

Shinar (1998)'in saldırgan sürüş üzerine sürücülerin katkısını incelediği çalışmadan elde edilen verilerde, kırmızı ışık ile sürücülerin korna çalmak, açık jest ve sözlü yapma eğilimi ile ters ilişki gösterdiği, saldırgan davranışın yaşla azalma gösterdiği ve kadınlarda saldırgan sürüş davranışlarının erkeklere göre daha az olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada, bastırılmış saldırganlığın başka bir yerde ortaya çıkabileceğini belirtilmiştir.

Wickens ve arkadaşları (2015)'nin “Çocukluk Çağı Davranış Bozukluğu Belirtilerinin Erişkinlikte Sürücü Saldırganlığı Üzerine Etkisi” adlı çalışmada, veriler 18 yaş ve üzerinde olan 5230 sürücü ile yapılan telefon görüşmeleri ile toplanmıştır. Çalışmada, son 12 ay içerisinde kendiliğinden bildirilen sürücü saldırganlığının demografik özellikler, sürüş maruziyeti, alkol ve madde kullanımı, dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu semptomları, davranış bozukluğu ve çocukluk çağı ölümleri ile olan ilişkisini tespit etmek için Regresyon Analizi yapılmıştır. Elde edilen verilerde, demografik özellikler, sürüş maruziyeti, davranış bozukluğu belirtileri ve diğer değişkenlerin sürücü saldırganlığını iki kattan fazla arttırdığı bulgulanmıştır. Çalışmada, çocukluk çağı davranış bozukluğu belirtileri ile yaş arasındaki etkileşimin sürücü saldırganlığının önemli bir göstergesi olmadığı tespit edilmiştir.

Yu (2004) yapmış olduğu çalışmada, alkollü ve alkolsüz sürücülerin saldırgan sürüş ve öfke üzerindeki etkiledirini incelemiştir. Elde edilen verilerde, alkol kullanımının diğer problemleri davranışlardan etkilenme eğiliminde olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada, stresli yaşam olayları ve depresyon duyguları gibi etmenlerin alkol kullanım sıklığı ile

ilişkili olduğu ve bu durumun da saldırgan ve bozulmuş sürüş davranışlarına neden olduğu belirtilmiştir.

1.4 Sürücülük

1.4.1 Sürücülük Kavramına Genel Bir Bakış

Sürücülük, trafik psikolojisinde sürücü davranışları ve performansı olarak iki şekilde incelenmektedir. Sürücünün aracı kullanırken ne kadar tecrübe sahibi ve yetkin olduğu, mesafeye olan tahmini ve periferik algısı gibi fizyolojik özelliklerinin seviyesi sürücülük becerileri kapsamında değerlendirilirken; kaza riski ve trafik güvenliğiyle ilgili olan hız ve trafik kuralı ihlali gibi tutumları sürücü davranışları kapsamında değerlendirilmektedir (Sümer ve Özkan 2002, s.2). Bu bakımdan, trafikte yaşanabilecek sorunlar, sürücülerin değişen becerileri ve algısal yeteneklerinden etkilenmektedir. Bu yetenekler; bilgiyi duyma, görme, değerlendirme ve tepki verme yeteneklerini içermektedir. Sürücülerin çok sayıda bilgi ile karşı karlıya kalmaları önceliği hangisine verecekleri sorununu ortaya çıkarmaktadır. Sürüş görevinin her seviyesi göreceli olarak önemli olmakla birlikte en yüksek önemde olanı kontroldür (Rahman 2015, s.4-8).

Sürücüler bilgilerin %90'ını görsel duyuları aracılığıyla almaktadırlar. Sürücüler önceliğe bağlı olarak bazı kararlar vermekte ve diğer bilgileri geciktirebilmektedirler. Bilginin işlenmesi zaman almaktadır. Bu durum, 1. algı, 2. teşhis, 3. duygu, 4. tepki olarak dört süreçte oluşmaktadır. Örneğin, sürücü ilk olarak bir nesneyi görmekte ya da duymaktadır (köpeği görür). İkinci olarak, nesneyi belirlemektedir (köpeğin yolda olduğunu fark eder). Üçüncü durumda sürücü yapacağı harekete karar vermektedir (kayma, durma, şerit değiştirme vb.). Dördüncü aşamada ise sürücü eyleme geçmektedir (frene basma) (Rahman 2015, s.9-12).

Algılama ve tepki zamanını etkileyen bazı etmenler vardır. Bunlar şu şekilde sıralanmaktadır (Rahman 2015, s.13):

- Çevresel: Kentsel ve kırsal, gündüz ve gece, ıslak ve kuru
- Yaş
- Fiziksel Durum: Yorgunluk, ilaç, alkol

— Dikkat Dağıtıcılar: Tıbbi durum, görme keskinliği, görme yeteneği (aydınlatma koşulları, sis varlığı, kar vb.), durumun karmaşıklığı, gerekli yanıtın karmaşıklığı, beklenen durum karşısında beklenmedik bir olayla karşılaşmak (trafik ışığı kırmızı dönerken köpeğin yola atılması)

Sürücülükte “beklenti” kavramı, “sürücünün bir durum, olay ya da bilgileri tahmin edebilme ve uygun yanıtları verebilme”si olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram, 78 yıl önce tanımlanmış olup, 1960’larda otoyol uygulamalarında kullanılmaya başlanmıştır. “Otoyol ya da otopandan çıkışlar yolun sağ tarafındadır”, “yüksek hızlı otoyollarda trafik sinyali yoktur”, “beklentileri ihlal etme, uzun tepki sürelerine neden olabilir” şeklindeki bilgiler, sürücü beklentisinin bazı örneklerini oluşturmaktadır (Rahman 2015, s.16-17).

1.4.2 Taksi Sürücülüğü

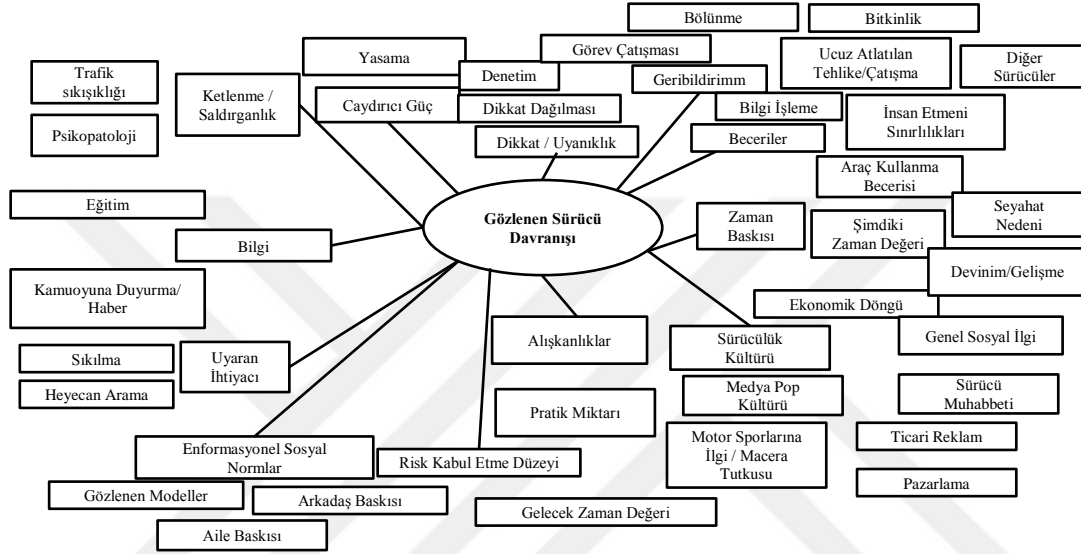
Kısa mesafeli toplu taşıma, dünyada en fazla kullanılan ulaşım şeklidir. Taksiler, bir kişi ya da küçük bir gruba hizmet veren bir toplu taşıma aracıdır. Taksilerin diğer ulaşım araçlarına göre çeşitli yararları vardır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür (Belwal ve ark. 2013, s.33-34):

- Kapıdan kapıya hizmet,
- Özel araçlara benzeyen ulaşım şekli,
- Nispeten az maliyetle 24 saat hizmet,
- Rahatlık, konfor ve esneklik sağlama,
- Park sorununu ortadan kaldırma,
- Yaşlı ve fiziksel insanlar için kolaylık sağlama,
- Adres sorununu ortadan kaldırma.

Taksiler, özellikle yoğun olmayan saatlerde, seyrek nüfuslu bölgelerde veya seyahatin zor olduğu yerlerde toplu taşımayı takviye etmede kilit bir rol oynamaktadır. Ayrıca özel araba, otobüsler ve demiryolu taşımacılığı arasındaki boşlukta köprü görevi görmektedir (Belwal ve ark. 2013, s.34). Özetle taksiler, erişebilirlik ve rahatlık sağlama nedeniyle en çok kullanılan ulaşım şekillerinden biri olmaktadır.

1.4.3 Sürüş Davranışları ve Becerileri

Yapılan bazı araştırmalar, sürücülerin fizyolojik ve psikolojik durumlarının, sürüş davranışlarına etkisi olduğunu göstermektedir. Özellikle sürücülerin kişisel özellikleri, alışkanlıkları ve geçici duyguları gibi psikolojik koşullar ve dış ortamın neden olduğu baskı, sürüş davranışlarını önemli ölçüde etkilemektedir (Feng ve ark. 2017, s.1). Sürücü davranışlarını etkileyen koşullar, daha geniş olarak Şekil 1.5’te verilmiştir.



Şekil 1.5. Sürücü Davranışlarını Etkileyen Koşullar (Sümer 2002, s.9)

1.4.4 Taksi Sürücülerinin Davranışları

Sürüş davranışları açısından taksi sürücülerini, diğer sürücülerden farklılık göstermektedir. Profesyonel sürücü grubuna giren taksi sürücülerini profesyonel olmayan sürücülerle kıyaslandığında, taksi sürücülerinin yolcu almak için daha sık durmaları, hızlanmaları veya yavaşlamak zorunda olmaları bazı trafik ve güvenlik sorunlarına neden olabilmektedir. Yüksek çalışma saati ve uykusuzluğun verdiği yorgunluk ile çalışmak, taksicilerin trafik güvenliğini tehlikeye attıkları davranışlardan bazılarıdır (Wu 2014, s.1-3). Sürücü davranışları, taşıt kazaları için önemli nedenlerden biridir. Tüm kazaların %95'inin sürücüye bağlı tehlikeli davranışlardan, %60'ının ise sürüş davranışlarından kaynaklandığı tahmin edilmektedir (Bazzaz ve ark. 2015, s.39).

Warner ve arkadaşları, trafik davranışlarını etkileyebilecek iki etmenin trafik ortamı ve sürücülerin dünya görüşleri olduğunu ifade etmektedirler. Yaptıkları çalışmanın

sonucuna göre, taksi sürücülerinin alkollü araç kullanma, emniyet kemerini takmama, kötü lastik kullanma ve hız yapma gibi olumsuz tutumlarda buldukları görülmektedir (Warner ve ark. 2007, s.170). Çin’de yapılan bir araştırmada, taksicilerin yolu yarış pisti gibi kullandıklarını, kırmızı ışığı dikkate almadıklarını, sarı işaretli çizgiden geçtiklerini, trafik olduğunda kaldırımdan ilerlediklerini belirtmektedir. Ayrıca alanyazında bu tür davranışların kamu güvenliği ve sağlığını tehlikeye attığı vurgulanmaktadır (Canan 2009, s.2).

Taksi endüstrisinde yolcu inkâr etme davranışları yaygın olarak bildirilen durumlardan biridir. Taksiciler, yolcuların kör, yabancı olması, deri rengi ya da gidecekleri mesafenin kısa olması gibi nedenlerden dolayı onları reddedebilmektedirler. Taksicilerin bu tür olumsuz davranışlarda bulunması daha fazla kazanç elde etme amaçları ile açıklanmaktadır. Aynı zamanda, Zhang ve Wang tarafından yapılan bir çalışmada, taksiciler arasındaki gelir farklılaşmasına göre sürücü inkâr davranışları değişkenlik göstermektedir. Buna göre çalışmada, yüksek gelirli taksicilerin inkâr davranış oranları, düşük gelirli taksicilere göre daha fazla olduğu belirtilmekle birlikte, inkârın düşük gelirli taksicilerde de görülebileceği ifade edilmektedir (Zhang ve Wang 2016, s.1-19).

I. Güvenli sürüş davranışları

Güvenli sürüş, bilişsel beceriler ve güdüler olmak üzere iki ayrı bileşenden oluşmaktadır. Birinci bileşen; bilgi işleme ve motor becerileri içerirken, ikinci bileşen hem geçici motivasyonel hem de kalıcı kişilik etmenlerini ve trafik güvenliğine yönelik tutumları içermektedir. Sürücünün maksimum performans yeteneği olarak görülen bilişsel ve motor becerileri kazaları öngörmek zorunda değilken; motivasyon etmenleri, sürücünün ne yapması gerektiğini belirlemede önemli bir konumdur. Bu ayrım, sürücü performansı ve davranışı ile sürücü becerisi ve stili arasındaki farktan kaynaklanmaktadır (Lajunen ve Summala 1995, s.307).

Güvenli davranışlar, bireyin hem kendi hem de diğer yol kullanıcılarının güvenliği ve sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır. Sağlıklı Davranış Modeli (SDM); inanç, değer ve tutumların değerlendirilmesinde yaygın olarak kullanılan en güçlü

psikososyolojik modellerden biridir. Bu model, beş bileşenlerden oluşmaktadır. Bu bileşenler şu şekilde tanımlanmaktadır (Razmara ve ark. 2018, s.2):

- a. Algılanan Duyarlılık:** Herhangi bir sağlık probleminin gelişme riskinin öznel değerlendirmesini ifade etmektedir. Bireyin herhangi bir sağlık sorununun ortaya çıkacağını algılaması, riski azalmaya yönelik davranışta bulunmasını sağlamaktadır.
- b. Algılanan Şiddet:** Bir sağlık sorununun ciddiyetinin ve potansiyel sonuçlarının bireysel değerlendirmesini ifade etmektedir.
- c. Algılanan Faydalar:** Bireyin, hastalık riskini azaltmak için sağlığı geliştirici davranışta bulunma etkinliğini ifade etmektedir. Eğer birey, eyleminin sağlık sorununu ya da sorunun ciddiyetini azaltacağına inandığında, bireyin o davranışı gerçekleştirme olasılığı yükselmektedir.
- ç. Algılanan Engeller:** Bireyin, davranış değişikliğinin önündeki engellerle ilgili bireysel değerlendirmesini ifade etmektedir.
- d. Öz-Yeterlilik:** Bireyin belirli bir davranışı, başarılı bir şekilde gerçekleştirme konusunda yetkinliğini algılamasını ifade etmektedir.

Kısacası, birey duyarlılık, şiddet ve engeli ciddi bir sağlık sorunu oluşturacak şekilde algıladığında, bu sorunun ortaya çıkmasını engellemek için bireyin önlem alıcı davranışlarda bulunma olasılığı yükselmektedir (Şimşekoğlu ve ark. 2013, s.191).

Morrawatisharifabad ve arkadaşlarının çalışmasında, algılanan duyarlılık, şiddet, fayda ve engellerin riskli sürüş davranışları ile önemli ölçüde bağlantılı olduğu görülmektedir. Razmara ve arkadaşlarının (2018) çalışmasında, algılanan şiddet bileşenindeki azalmanın, güvenli sürüş davranışlarındaki azalma ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Yapılan birçok çalışmanın sonucu, kask kullanımı (Lafunen ve Rasanen 2001; Oriogi ve ark. 2014) ve emniyet kemeri kullanımının (Hatamzadeh ve ark. 2012; Tvafian ve ark. 2011) Sağlıklı Davranış Modeli yapıları ile tutarlı olduğunu ortaya koymaktadır (Razmara ve ark. 2018, s.2). Şimşekoğlu ve arkadaşlarının (2013), Türkiye ve İran'daki sürücülere yönelik yaptıkları çalışmada, emniyet kemeri kullanmak ve hız

sınırına dikkat etmek gibi davranışların, trafik tehlikelerine yönelik algılama ile ilgili olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle, algılanan fayda engellerden fazla olduğunda bireyin koruyucu davranışta bulunarak riskleri azaltma ihtimalinin yüksek olduğu ileri sürülmektedir (Şimşekoğlu ve ark. 2013, s.191). Aynı zamanda sosyal davranışlar, bilişsel süreçler ve tutumlar kültürel altyapıdan etkilendiği için sürücülerin sürüş becerileri de ülkelere göre farklılık göstermektedir. Örneğin, yapılan bir çalışma; Finlandiyalı sürücülerin, Avustralyalı sürücülerden daha fazla güvenlik odaklı olduklarını belirtmektedir (Özkan ve ark. 2006, s.1012).

Sürücünün sürüş kabiliyetindeki aşırı güven duygusu ise, risk değerlendirmesinin doğru yapılamamasına neden olmaktadır. Dolayısıyla bu durum, emniyet için gerekli olan olası risklerin fark edilememesine yol açmaktadır. Bu bağlamda, sürücünün algısal-motor ve güvenlik becerileri arasındaki iç dengesi, güvenli sürüş için önemli görülmektedir (Özkan ve ark. 2006, s.1012). Başka bir ifadeyle, uzun zamandır sürücü olan bireyler daha fazla deneyim ve beceri kazanmaktadır (Lajunen ve ark. 2004, s.120). Naatanen ve Summala, sürüş deneyiminin artması ve uzun süre trafiğe maruz kalmanın sürüş beceri seviyesini arttırdığını ve bu durumun subjektif kontrol duygusunu destekleyerek sürüş sırasında öznel risk ve endişe duygusunu azaltacağını ileri sürmektedirler (Özkan ve ark. 2006, s.1017; Lajunen ve Summala 1995, s.315). Razmara ve arkadaşlarına göre, taksii sürücülerini, kendilerini deneyimli ve profesyonel sürücüler olarak görmektedirler. Bu nedenle, sürücüler kendilerini daha az risk altında bulduklarından algıladıkları riskin şiddeti de düşük olmaktadır. Çalışmalarda, sürücülere güvenli sürüş davranışlarının teşvik edilmesi için fiziksel yaralanmalar, sakatlık ve ölüm gibi olumsuz sonuçların vurgulanması gerektiği belirtilmektedir (Razmara ve ark. 2018, s.7).

II. Riskli (saldırgan) sürüş davranışları

Sürücü davranışı ve sürüş güvenliği konusundaki sorun, “trafik öfkesi” olarak da bilinen “saldırgan (saldırgan) sürüş”tür. Uzun zamandır başa çıkılmaya çalışılan ve gittikçe daha da büyüyen sorunlardan birisi olan saldırgan sürüş davranışı, diğer yol kullanıcılarına yönelik yoğun düşmanca duygular ve öfke gösterilmesi anlamına gelmektedir (Lajunen ve ark. 1998, s.108-109). Ulusal Karayolu Trafik Güvenliği İzleme Yönetimi’ne göre, saldırgan sürüş bir suç olarak sınıflandırılmakta ve “bir motorlu aracın

insanları ya da mülkleri tehlikeye sokacak şekilde kullanılması” olarak tanımlanmaktadır. Bu davranışlar, çok hızlı ya da yavaş sürmek, uykuya dalmak veya uyarıcı etkisi altında araç kullanmak gibi sürücü eylemi ya da eylemsizliğini kapsamaktadır (Shinar 1998, s.138). Benzer şekilde sürücü saldırganlığı, diğer yol kullanıcılarının fiziksel ya da psikolojik olarak zarar görmesine yönelik olan davranış biçimi olarak kavramsallaştırılabilmektedir. Bu anlamda sürücü saldırganlığı, hedefi başka bir yol kullanıcısı olan kasıtlı bir davranıştır. Örneğin, öfkelenen bir sürücü, öfkesini öndeki araca çok yakın bir mesafede giderek gösterebilmektedir. Burada, öndeki araca çok yakın bir mesafeden gitmek saldırgan davranış olarak tanımlanmaz; fakat sürücünün diğer sürücüye olan rahatsızlığını göstermek için çok yakından gitmesi, hız yapması, ön farları yakması, riskli sollama yapması gibi davranışlar niyete bağlı olarak yapılan saldırgan sürüş olarak kabul görmektedir (Lajunen ve ark. 1998, s.108).

Mizell ve arkadaşlarının çalışmasında saldırgan sürüş, öfkeli veya sabırsız bir sürücünün, yolcu ya da başka bir sürücüyü kasıtlı olarak yaralama veya öldürme girişiminde bulunduğu bir durum olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca alanyazında, saldırgan sürüşün çoğunlukla sabıka kaydı ve şiddet geçmişi olan, madde ve alkol kullanan, eğitim durumu düşük genç erkeklerde görüldüğü belirtilmektedir (Mizell ve ark. 1997, s.5-6).

Saldırgan sürücü kavramı, iki Kanadalı psikiyatrist olan Tillman ve Hobbs tarafından yayınlanan bir çalışmada tanımlanmaktadır. Yüksek kaza oranlı taksi sürücülerinin sürüş dışı arka planının, kaza yapmayan taksi sürücüleri ile karşılaştırılan bu çalışmada, kazaya neden olan sürücülerin, kaza yapmayanlara kıyasla mahkeme, polis, hapishane, tahsilat kurumları gibi sosyal kurumlar ile ilişki içinde olarak yüksek derecede sosyopatoloji sergiledikleri belirtilmektedir (Shinar 1998, s.137-138).

Saldırgan sürüş, hayal kırıklığı saldırganlık modeli açısından açıklanmaktadır. Bu anlamda saldırgan sürüş, sürücü ortamının olanaklı kıldığı, hayal kırıklığı güdümlü tahrik edici davranışlardır. Bu davranışlar, sinirli sürücünün, diğer sürücülerin ya da yoldaki insanların haklarını ihlal etme maliyetine yönelik araçsal saldırganlık biçimini alabilmektedir (örn. kırmızı ışıkta geçmek, diğer sürücülere kaba sözler söylemek vb.). Nesneye yönelik olan bu davranışlar, hedefe doğru yöneltilen kişinin yaralanması ya da hüsrana uğraması gibi bir durumla sonuçlanmaktadır. Bu eylemler, saldırganlıktaki bireysel

farklılıkların bir yansıması olarak kabul edilmektedir (Shinar 1998, s.137-138). Başka bir deyişle, araçsal saldırganlık, diğer bireylere zarar verme arzusundan ziyade, zararsız amaçlara ulaşmak için saldırgan davranışların bir araç olarak kullanılması anlamına gelmektedir. Araçsal saldırganlığın amaçları, maddi ödüller kadar psikolojik (örneğin, bireyin kimliğini ve hâkimiyetini koruması ve geliştirmesi) de olabilmektedir. Duygusal saldırganlık durumunda ise; saldırganlığın temel amacı, diğer kişiyi mağdur etmek ve zarar görmesine neden olmaktır. Bu saldırganlığa örnek olarak; rahatsız edici biçimde korna çalmak, kaba jestler yapmak, yol vermemek gibi davranışlar gösterilebilmektedir (Lajunen ve ark. 1998, s.108-109).

Baron, Richardson ve Berkowitz 'e göre, devam eden hedef yönelimli (amaçlı) davranışların, kişilerarası bir şekilde engellenmesi durumunda ortaya çıkan hayal kırıklığının saldırganlık olasılığını arttırdığı ileri sürülmektedir. Başka bir ifadeyle, hem duygusal yorgunluk hem de olumsuzluğun öfke olarak yorumlanması, hayal kırıklığının davranışsal sonuçlarını ortaya çıkartmaktadır (Lajunen ve ark. 1998, s.109).

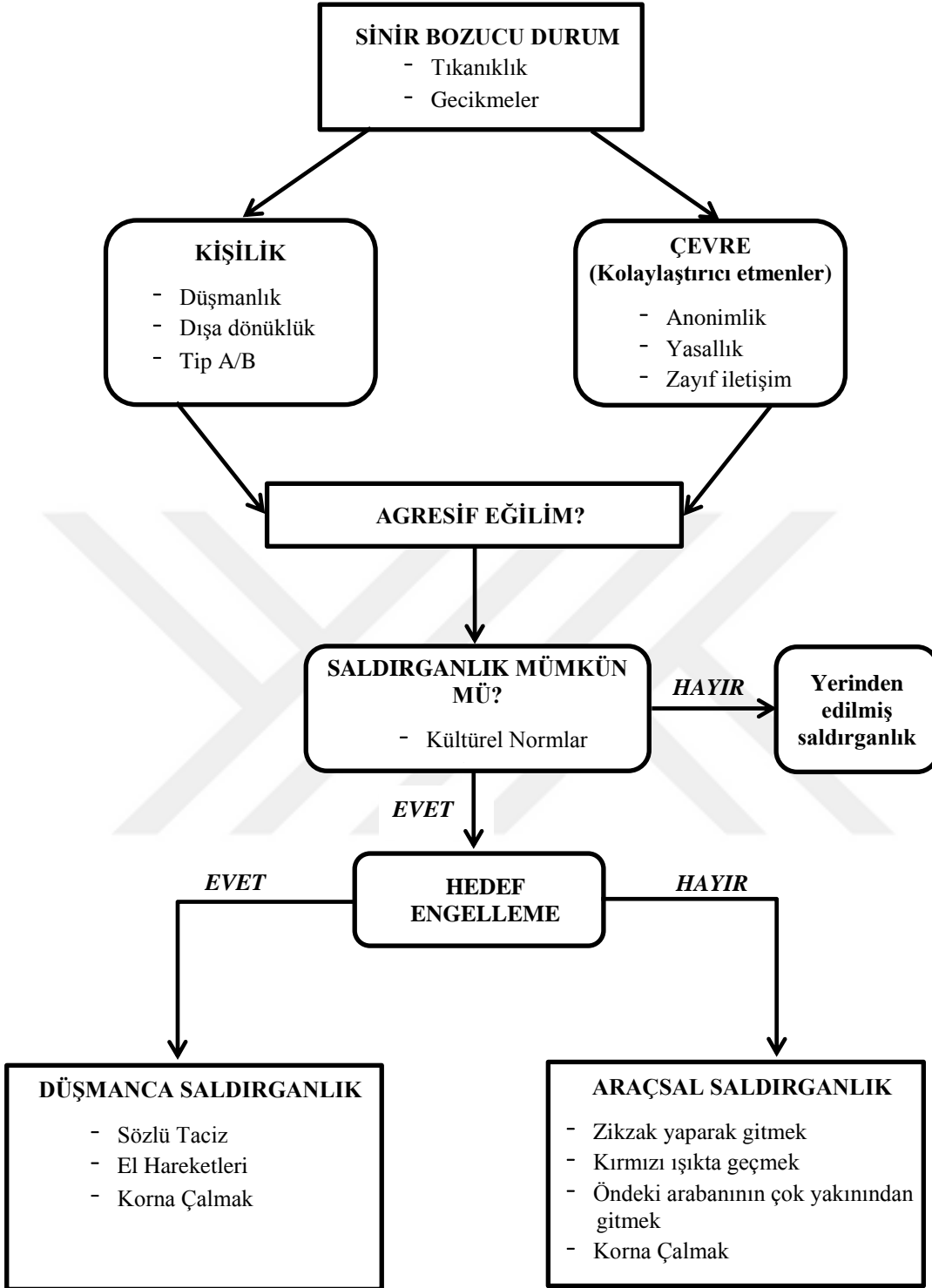
Saldırgan sürüş ile ilgili bir diğer görüş ise, çevresel stres etmenleri ve kişilik yapısıdır. Bu görüş, engellenme-saldırganlık yaklaşımından farklı olarak bireyin yaşam koşullarının zorlaşması ve saldırgan kişilik özelliğine sahip olmasının saldırgan sürüş davranışlarına yol açtığını ifade etmektedir (Çınar 2007, s.2). Hicks'e göre, bireyin stres karşısında yaşadığı sınırlılığı ne kadar dışa vuracağı, kişiliğine bağlıdır. Ona göre, aile içinde ve diğerlerine karşı şiddete en çok antisosyal kişilik bozukluğu olan bireyler tarafından başvurulmaktadır . Buna ek olarak, diğer sürücünün kendisine dik dik baktığını gören bireyde stres gün yüzüne çıkmaktadır. Başka bir deyişle, dik dik bakmak hem stresi tetikleyici bir davranıştır (Hermann 2019, s.146-168) ve diğer sürücüyü şiddete teşvik edebilmektedir. Bu nedenle diğer sürücüyle göz temasından kaçınmak trafik stresi, olumsuz davranış ve çatışmalar üzerinde engelleyici olabilmektedir (Mizell ve ark. 1997, s.17).

Ayrıca demografik özellikler, kültürel ve sosyal etmenler de trafik ortamında sürücünün davranışlarında rol oynamaktadır. Saldırganlığı azaltabilen ya da arttırabilen etmenler şu şekilde sıralanmaktadır (Shinar 1998, s.139):

1. Hayal kırıklığı ne kadar büyükse tepki de o kadar büyüktür.
2. Cezalandırma olasılığı arttıkça saldırganlık azalmaktadır.
3. Hayal kırıklığı haksız ve uygunsuz algılandığında, sinir bozucu saldırganlığın keyfi ve meşruiyeti daha fazla olmaktadır.

Brown ve Herrnstein, saldırganlığı gayri meşru davranış olarak tanımlamaktadır. Bu tanımda meşru, “adil” veya “uygun” ile eş anlamlıdır. Saldırı gayri meşru sayıldığı zaman kurallara, haklara ve beklenen davranışa aykırılık söz konusudur. Sürüş bağlamında araçsal davranış, saldırganın harekete geçmesine yardım eden tüm sürüş davranışlarını içermektedir. Tipik olarak yolu engelleme, diğer araçların önünü kesme, kırmızı ışıkta geçme ve korna çalma gibi davranışlar, saldırganlığın hem araçsal hem de düşmanca yönlerine hizmet eden davranışlardır. Saldırgan sürüş davranışlarını değiştirmek için sürücü davranışını değiştirmenin yanında saldırganlığı besleyen ortamda da bazı değişikliklerin yapılması gerektiği ileri sürülmektedir (Shinar 1998, s.139).

Shinar'ın saldırgan davranış modeli, saldırganlıktaki bireysel farklılıkların varlığını ortadan kaldırmamakta; fakat çevrenin saldırgan davranışa olan katkısına vurgu yapmaktadır. Şekil 1.6'ya göre; saldırgan eğilim, saldırgan sürüş olasılığını arttırmaktadır. Buna göre; sinir bozucu ya da engelleyici sürücüler arasında iletişim azalmakta ve saldırganın aracı tarafından sağlanan kalkan ve anonimlikten dolayı ceza tehdidi azalmaktadır (Shinar 1998, s.140-141).



Şekil 1.6. Saldırgan Sürüşün Şematik Sunumu (Shinar 1998, s.140)

Riskli sürüş davranışları şu şekilde sıralanabilmektedir (Lajunen ve ark. 1998, s.108-119; Hassen ve ark. 2011, s.2; Zhang ve ark. 2011, s.3):

- Kırmızı ışıkta sürmek
- Korna çalmak
- Sollama yapmak
- Kaba jestlerde bulunmak
- Öndeki araca çok yakın gitme
- Bağırarak, hakaret etmek
- Uygun olmayan hız yapmak
- Temel trafik kurallarının ihlali
- Emniyet kemeri takmamak
- Sürüş sırasında telefon kullanmak

Özetle, sürüş sırasında ortaya çıkan saldırganlık, dünya çapında yaygın bir durum haline gelmektedir. Yapılan çalışmalar sürücü öfkesinin, sürücünün, hız yapmak, diğer aracın çok yakınından gitmek, sollama yapmak gibi saldırgan ve riskli sürüş davranışlarına girmesine neden olabileceğini göstermektedir. Bu çalışmalara dayanarak sürüş esnasındaki öfke; sürücülerin dikkat, algı, bilgi işleme ve sürüş performansına engel olmakta ve konsantrasyon azalması, taşıt kontrolünün kaybı ve kazalara neden olmaktadır. Diğer bir ifadeyle, riskli davranış doğrudan ve dolaylı olarak kaza olasılığını arttırmakta ve buna bağlı olarak da trafik güvenliğini etkilemektedir (Feng ve ark. 2017, s.1-2) Zhang ve arkadaşları (2011), trafik kazalarını insan hatasıyla ilişkilendirmekte ve kazaların temel nedeninin sürücünün zayıf risk farkındalığından kaynaklandığını ileri sürmektedirler. Risk bilinci; kişisel sorumluluk, tutum, algı, sürüş etiği, beceriler ve trafik güvenliği bilgisi gibi konularla ilgilidir. Tuokko ve arkadaşlarına göre risk algısı; tutum, inanç, bilgi ve davranış etmenleri arasında aracı rol oynamaktadır (Zhang ve ark. 2011, s.2-3).

III. Riskli sürüş davranışlarını etkileyen etmenler

Saldırgan sürüş, kültürel normlara ve demografik etmenlere bağlı olarak değişkenlik göstermektedir. Yapılan birçok araştırma erkeklerin kadınlardan daha fazla saldırgan davranışta bulunduğunu ortaya koymaktadır. Aynı zamanda kadınların erkeklere göre daha zekice ve sözel yolla saldırganlıkta buldukları belirtilmektedir (Shinar 1998, s.143). Tehlikeli sürüş ile ilgili demografik verileri inceleyen araştırmalar, erkeklerin biyolojik ve kültürel nedenlerden dolayı kadınlara göre daha fazla riskli sürüş davranışına, kaza oranlarına sahip olduklarını ve yasalara aykırı davranışlarda bulduklarını göstermektedir (Hassen ve ark. 2011, s.4; Yagil 1998, s.123).

Riskli sürüş davranışlarını etkileyen etmenler şöyle sıralanabilir (Lajunen ve Summala 1995, s.307-308; Zhang ve ark. 2011, s.3; Özkan ve ark. 2006, s.1012-1014; Feng ve ark. 2017, s.1):

1. Cinsiyet
2. Öfke
3. Yaş
4. Beceri değerlendirme şekli
5. Duyguları kontrol edememe
6. Beklenti
7. A tipi kişilik
8. Tutum
9. Heyecan arama eğilimi
10. Kadercilik
11. Yıllık kilometre
12. Sürüş deneyimi

13. Alkol kullanımı

14. Kültürel farklar

Yaş, riskli sürüş davranışlarını etkileyen değişkenlerden birisidir. Araştırmalar, genç sürücülerin, diğer yaş gruplarına göre, en fazla riskli davranışlarda bulunan ve kazalara karışan grup olduğunu ortaya koymaktadır (Hassen ve ark. 2011, s.4). Alanyazında, genç sürücülerin yasaları daha sık ihlal ettiklerini, saldırgan davranışta bulduklarını (Simon ve Corbett 1996), ölümcül kazalara sebep olduklarını (Arnett 1990; Levy 1990) ve hatta engelli insanlar için ayrılmış olan alanlara park ettiklerini (Fletcher 1995) göstermektedir. Davranışa yönelik tutum ve inançları inceleyen birkaç çalışma (Parker ve ark. 1992), genç ve erkek sürücülerin trajik suçların işlenmesi durumunda daha az olumsuz sonuç beklediklerini ve bu tür davranışların sosyal olarak kabul edildiğini belirtmektedir. Kadınların, riskli sürüş konusunda erkeklerden daha olumlu davranışlarda bulunmaları, kadınların yasalara daha fazla uymayı kabul etmeleriyle açıklanmaktadır. Ayrıca erkekler yetiştirilme tarzında bağımsızlığa, kızlar ise bağımlı ve itaatkâr olmaya teşvik edilmektedir. Bu durumda, erkekler risk alma, öfkelerini ifade etme ve rekabet etme davranışlarında bulunarak daha fazla sürüş ihlali yapmaktadırlar (Yagil 1998, s.124-131).

Yaş ve cinsiyet dışında sosyoekonomik durum, medeni durum ve statü, hem kazanç hem de kurallara uyma açısından sürücülerin yasalara yönelik tutumları ile ilgili olabilmektedir (Yagil 1998, s.133). Yapılan çalışmalar, ortaokul ve lise eğitim statüsüne sahip sürücülerin, üniversite eğitimi alan sürücülere göre daha yüksek riskli sürüş davranışlarına sahip olduklarını ortaya koymaktadır. Aynı zamanda aylık ortalama gelirin de riskli sürüş davranışlarını etkileyebileceği ifade edilmektedir. Yapılan pek çok çalışma, yüksek gelirin yüksek riskli davranış ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, riskli davranışta bulunulması ve olası ceza alımı durumunda ödeme kapasitesinin varlığı ile açıklanmaktadır (Hassen ve ark. 2011, s.4-5).

Sürüş davranışlarını etkileyen etmenlerden bir diğeri kişilik özellikleridir. Çalışmalarda kişiliğin sürüş davranışı, trafik güvenliği ve kazalardaki rolü ile bağlantılı olduğu belirtilmektedir. Yüksek heyecan duygusu arayanların genellikle macera içeren

faaliyetlere katılmaya, düşük risk farkındalığı değerlendirmesi yapmaya ve trafik kurallarını ihlal etmeye eğilimli oldukları ifade edilmektedir (Zhang ve ark. 2011, s.4-10). Türkiye’de yapılan bir araştırma, sürücülerin kaza yaptıklarında bile riskli davranışlarını değiştirmeyebildiklerini ve çoğu sürücünün bu durumu kaderin bir sonucu olarak algıladığını ifade etmektedir (Hassen ve ark. 2011, s.5).

Alanyazında A tipi kişiliğin riskli sürüş davranışı ve sürekli öfke ile ilişkisinin olduğunu gösteren çalışmalara rastlanılmaktadır. Yoğun hırs, saldırganlık, rekabetçilik, aceleci olmak gibi özellikler, A tipi kişiliğin tipik davranışsal öğeleri arasındadır. A tipi kişiliğe sahip olan sürücüler, daha fazla saldırgan davranışlarda bulunma ve kaza oranlarına sahiptirler. Bu bağlamda, A tipi kişilik özelliklerinin çevre ve trafik güvenliği üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu ifade edilmektedir. Başka bir deyişle, çalışmalarda A tipi davranış kalıplarına sahip olan sürücülerin hem yol hem de günlük hayatta yoğun öfke duyma eğilimlerinin yüksek olduğu, B tipi kişiliğe sahip sürücülerin ise en düşük sürüş öfkesi yaşayan bireyler olduğu belirtilmektedir (Feng ve ark. 2017, s.2-9).

Kişilik konusunda araştırma yapan psikologlar, 1990’lı yılların başlarında sürücü kişiliğini; nörotisizm, hoşgörüsüzlük, vicdanlı olmama, açıklık ve dışa dönüklük boyutlarına dayanma eğilimi ile açıklamışlardır. Bu etmenler arasında özellikle nörotisizm, dışadönüklük ve açıklık arasında bir bağlantı olmamasına rağmen bireyde davranış yönelimi, sürekli duygu ve bilişsel örüntüler meydana gelmektedir (Esmaili ve ark. 2012, s.1920).

Ayrıca bazı sürücülerin arabasını saygınlık, ekonomik üstünlük ve gösteriş aracı olarak görmesi, arabasını kişiliği ile bütünleştirmesi anlamına gelmektedir. Bu durumda araç, sürünün kişisel alanı gibi değerlendirilebilmektedir. Bu nedenle sürücünün hız yapmak, kuralları dikkate almamak gibi davranışlar göstermesi, kendi bağımsızlığını ve özgürlüğünü kanıtlamış olması anlamına gelmektedir. Bu bireyler, arabaları hakkında olumsuz sözleri, kendileri hakarete uğramış gibi tepki göstermekte; arabalarının başarısını ise, kendi başarısı olarak benimsemektedirler (Köknel 1986, s.413-414).

Riskli sürüş konusundaki bir diğer etmen alkollü araç kullanımınıdır. Yapılan bazı çalışmalarda, alkolün etkisiyle olan hızın kazalara ve güvensiz sürüş davranışlarına yol açtığı belirtilmektedir (Yagil 1998, s.124).

Yapılan çalışmalar, sürücünün kendini güvenli ve / veya becerikli bir sürücü olarak görmesinin saldırganlık ile ilişkili olabileceğini göstermektedir (Lajunen ve Summala 1995, s.1997; Lajunen ve ark. 1998, s.119). Sürücülerin güvenlik becerileri ve algısal-motor becerilerinin sürücü saldırganlığı ile pozitif ilişkide olduğu, kendi kendini değerlendiren güvenlik becerilerinin engelleme ve doğrudan düşmanlıkla ortaya çıkan öfkeyi negatif yönde etkilediği belirtilmektedir (Lajunen ve ark. 1998, s.119-120).

1.4.5 Taksi Sürücülerini ve Stres

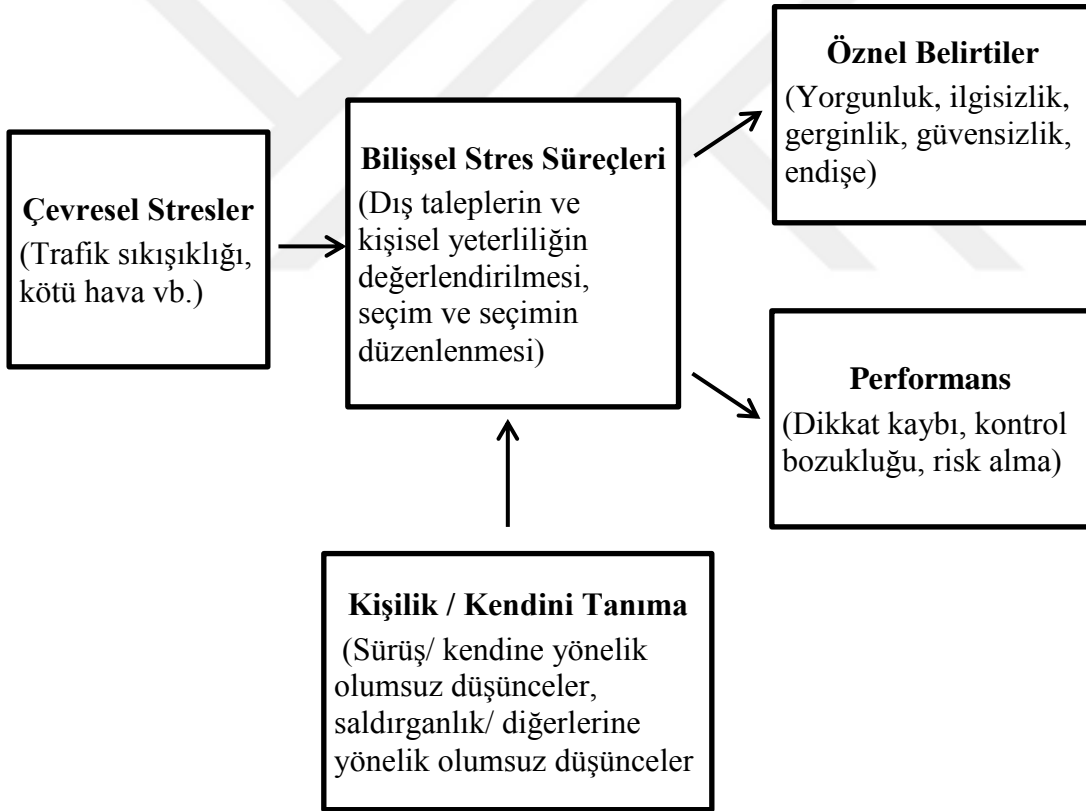
Stres, olgunun öznel algısına etki eden bireysel farklılık ile açıklanmaktadır. Stresli durumlar bireyin güvenli bir şekilde araç kullanmasını engelleyebilmektedir. Tam zamanlı sürücüler, trafik sıkışıklığı, ergonomik etmenler, gürültü ve iklim koşulları gibi bir dizi stres etkenine maruz kalabilmektedirler. Bu durum, kötü performans ve sağlığını bozulması ile sonuçlanabilmektedir (Rowden ve ark. 2006, s.1-3).

Alanyazındaki çoğu çalışma, stres ve sürüş arasında yüksek düzeyde bağlantı olduğunu ortaya koymakla birlikte stres kaynağının her zaman doğrudan sürüş ile ilgili olmayabileceğini de göstermektedir. Bireylerin sürüş ortamının dışındaki yaşam olaylarının birikimi olarak görülen yaşamsal stres de sürüş güvenliğine etki etmektedir. McMurray'nin yedi yıl süren çalışmasında, boşanan sürücüler arasında kaza ve trafik ihlallerinin yüksek düzeyde olduğu belirtilmektedir. Bu durum, boşanma döneminde olan bireylerde psikolojik zorlanmanın daha fazla olması ile açıklanabilmektedir. Benzer bulguya Legree ve arkadaşlarının yol kazalarına yönelik yaptıkları çalışmada rastlanmaktadır. Bu çalışmada, yaşam olaylarına bağlı stresin artmasının, sürüş sırasındaki hata durumları ile anlamlı derecede ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Rowden ve ark. 2006, s.3-4).

Sürücülere yönelik çoğu stres araştırması stresi, bireylerin sürüş durumlarını bilişsel değerlendirmelerinin bir sonucu olarak görmektedir (Dwight ve ark. 2000, s.162).

Stres, sürücülerde bilişsel gecikme, hata, trafik ihlalleri ve kaza gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Yapılan bir çalışmada, duygusal durumlar ve bunların birey üzerindeki belirtileri çarpışma riskinin artması ile bağlantılı olduğu ileri sürülmektedir . Aynı zamanda stres; risk alma eğilimi, alkol ve madde kullanımının artması gibi davranışları ortaya çıkartarak yol güvenliğini tehlikeye sokmaktadır (Rowland ve ark. 2006, s.2).

Sürücü stresinin işlem modeli, kara yolu ortamına ilişkin stres-zorlanma sürecine, Şekil 1.7’de gösterildiği gibi, vurgu yapmaktadır. Bu modele göre stresli durumlar, bireyin kişisel yorumunun bir sonucudur. Kişinin yaşadığı gerilimi içselleştirmesi; gerilimin bir dizi işlevsel alana (sürüş görevi gibi) yayılmasına neden olmaktadır (Rowden ve ark. 2006, s.4).



Şekil 1.7. Sürücü Stresinin İşlemsel Modeli (Rowden ve ark. 2006, s.4)

Rowden ve arkadaşlarının (2006), sürücülerin günlük sıkıntılarının sürüş davranışlarına yansımaya yönelik yapmış oldukları çalışmada; bireylerin sürüş esnasında stres tepkileri göstermeleri için karayolu stresine maruz kalmaları gerekmediği

ifade edilmekte olup; bireylerin hayatlarının diğer yönlerinde yaşadıkları stresin güvensiz bir şekilde hareket etmeye yatkınlık göstermelerine neden olabileceği vurgulanmaktadır. Ayrıca Sürücü Stresinin İşlemsel Modeli'nde gösterilen kişilik ve baş etme tarzları gibi diğer etmenlerin de stres etkenlerine ve sürüş davranışlarına maruz kalma arasındaki ilişkiyi potansiyel olarak yönlendirdiği kabul edilmektedir (Rowden ve ark. 2006, s.8).

Trafik sıkışıklığı, diğer sürücülerin kaba davranışları, kötü hava koşulları ve işte uzun zaman geçirmek taksici sürücülerinin stres yaşamalarına neden olan diğer etmenlerdir. Yapılmış olan bir araştırmada, trafik tıkanıklığı, uyku ve gıda alımı düzensizliği, sigara kullanımının taksici sürücülerinde stres yaratıcı etmenler olduğunu belirtmektedirler (Uzonwanne ve Francis 2015, s.1-8).

Aynı zamanda, taksici sürücülerini ve strese yönelik yapılan bazı çalışmalarda, sürücülerin A ve B tipi kişilik özelliklerinin stres ile bağlantılı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmalarda, yüksek düzeyde stres eğilimine sahip taksici sürücülerinin saldırgan tip A kişilikte oldukları saptanmıştır (Uzonwanne ve Francis 2015, s.1).

2016 yılında en stresli meslekler konusunda yapılan bir araştırmada, taksici sürücülüğü en stresli onuncu meslek olarak sıralamada yer almaktadır. Araştırmada taksici sürücülüğünün, herkes için uygun bir iş olmadığı belirtilmektedir. Bu anlamda alanyazında taksici sürücüsü olmanın, huysuz ya da sarhoş müşteriler, acil durumlar ve yoğun saatlerde trafikte olmak gibi olumsuzluklarla baş edebilmeyi gerektirdiği ifade dilmektedir. Ayrıca taksicilerin kazançlarının fazla olmaması verdikleri emeğin ödüllendirilmemesine neden olmaktadır. Bu durum ise, stresin tolere edilememesine yol açmaktadır (www.cbcnews.com 2016).

Forbes sitesinde yayınlamış olan 2017'nin en stresli mesleklerine yönelik yapılan araştırmanın sonucuna göre ise, en stresli dokuzuncu mesleğin taksici sürücülüğü olduğu bulgulanmıştır (www.forbes.com 2017) Hem 2016'da hem de 2017'deki çalışmada, taksici sürücülerinin en stresli mesleklerde büyüme oranının %13 olduğu görülmektedir (www.forbes.com 2017; www.cbsnews.com 2016).

1.4.6 Taksi Sürücüleri ve Tükenmişlik

Tükenmişlik genellikle insana hizmet veren sektörlerde ve meslek gruplarında görülen bir durumdur (Günüşen 2010, s.40). Taksi sürücülüğü ise, yüksek katılımlı kişisel hizmetlerden biridir. Bu tür hizmetler, müşteri ve hizmeti verenlerin fiziksel olarak karşılaşmaları ve aynı mekânda bulunmalarını gerektiren meslekler olarak ifade edilmektedirler (Bolat 2017, s.10). Toplu taşıma sürücüleri, iş stresi tükenmişlik ve trafik kazaları gibi mesleki risklere sahiptir. Profesyonel sürücüler arasında çaba-ödül dengesizliği ve tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalar artış göstermektedir (Useche 2017, s.25-26).

Yoğun trafik içerisinde çalışmak zorunda kalan bireyler birtakım fiziksel ve psikolojik sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Taksi sürücülerinin her gün genellikle en çok sabahın erken ve gecenin geç saatlerinde karanlık veya zayıf aydınlatılmış alanlarda çalışmaları, yalnız olmaları ve vardiyaya kalmaları tükenmişlik yaşamaları açısından risk etmeni olabileceği düşünülmektedir (Essenberg 2003, s.15; Aytaç ve Dursun 2017, s.931). Ayrıca bazı sürücülerin kendi taksilerine sahip olmaması ve bazen yakıt masrafları dahil aracı kiralayarak sahibine ücret ödemeleri (Essenberg 2003, s.15) de tükenmişliğe etki eden etmenler arasında sayılabilmektedir.

Taksi endüstrisi genellikle günde yirmi dört saat ve haftanın her günü hizmet vermektedir. Taksi sürücülerinin çoğu on iki saatlik vardiyalı olarak çalışmaktadır. Vardiya nedeniyle gece sürüşü kaçınılmaz olmakta ve bu da sirkadyen ritimde bozulma, trafik uyarı işaretlerini tanıma becerisinde zayıflama ve konsantrasyonda azalma gibi tehlikelere sebep olabilmektedir (Essenberg 2003, s.15).

Yapılan araştırmalar, bazı meslek gruplarının, bireyin şiddet mağduru olmasında etkili olduğunu belirtmektedir. Bu meslek guruplarının başında ise, taksi sürücüleridir (Dursun ve ark. 2011, s.1). Radborne ve McDonough'un yaptığı çalışmalarda taksi sürücülerinin fiziksel saldırıya, sözel şiddete ve soyguna maruz kaldıkları ifade edilmektedir (Aytaç ve Dursun 2017, s.931; McDonough ve Steward 2010, s.3). Yavuz ve arkadaşlarının 1996-2006 yılları arasında Türkiye'nin üç büyük şehrinde (İstanbul, Ankara ve İzmir) yaptıkları araştırmada, taksicilerin gaspa bağlı öldürüldükleri

bulgulanmıştır. Taksicilik mesleğinin doğası ve çevresel şartlara bağlı olarak tanımadıkları insanlara hizmet vermeleri, yüksek suç oranlarına sahip bölgelerde çalışmaları, çoğunlukla nakit para kullanmaları, sık sık gece veya sabah erken saatlerde çalışmaları, yalnız olmaları, ışıklandırılmanın yetersiz olduğu yerlerde çalışmaları taksicilerin şiddet görme riskini arttıran etmenler arasındadır (Smith 2005, s.6; Essenberg 2003, s.15; Dursun ve ark. 2011, s.6-7). Sürücülerin iş güvenliğini tehdit eden bu sorunlar, sürücülerin öfkelenmelerine, kendilerini etkisiz hissetmelerine (Cansever 2015, s.1) mesleki tatmin ve verimliliklerini düşürerek tükenmişlik yaşama ihtimallerini arttırmaktadır. Başka bir ifadeyle, bu sorunların tükenmişliğin ana belirtilerinden olan mesleki tatminsizlik, kendini psikolojik olarak işe vermede yetersizlik, hizmet verilen kişilere yönelik olumsuz duygular besleme, kendini ve yaptığı işi olumsuz bir biçimde değerlendirme (Işıkhani 2017, s.232) belirtilerinin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

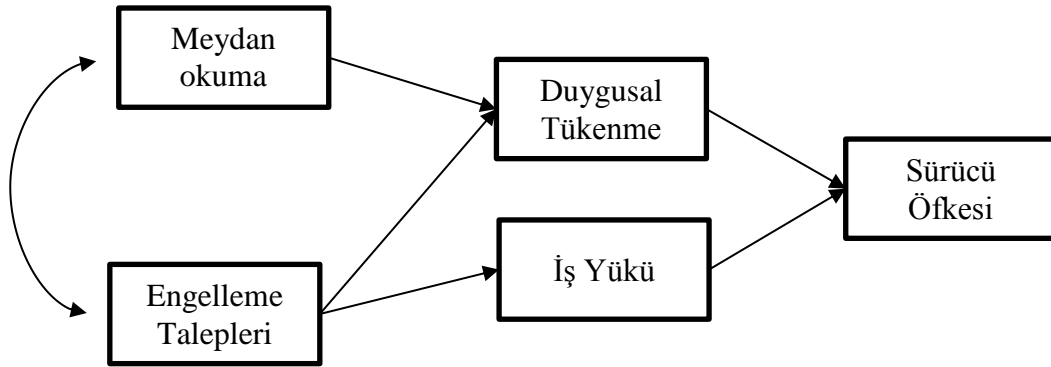
Taksi sürücülüğünde düşük kontrol, fazla mesai, düzensiz çalışma takvimi, vardiyalı çalışma, duygusal emek, düşük karar kapasitesi, sosyal desteğin azlığı yaygın stres oluşturan etmenler olarak tanımlanmaktadır. Yapılan çalışmalar, iş stresinin tükenmişlik göstergeleri ve olumsuz sağlık sonuçları ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle, tükenmişlik; fiziksel ve zihinsel sağlığın kötüleşmesine, olumsuz iş davranışlarına, kaza riskinin artmasına, kötü iş performansı gibi hem sağlık açısından hem de örgütsel açıdan olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. (Useche 2017, s.25-26).

I. Duygusal Tükenmenin Sürücü Öfkesi ile Olan İlişkisi

Yapılan çalışmalarda sürücülerin tükenmişlik boyutlarından en çok duygusal tükenme yaşadıkları ve bu değişkenin de sürücü öfkesi ile ilişkili olduğu belirtilmektedir. Li ve arkadaşları, yaptıkları çalışmada, duygusal tükenme ve sürücü öfkesi arasındaki ilişkiyi, Kaynakların Korunması Kuramı (KKK) ile açıklamaktadırlar (Li ve ark. 2017, s.199). KKK'ye göre tükenmişlik, iş talepleri ve kaynakları arasındaki dengesizliğin bir sonucu ortaya çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle, iş talepleri yüksek, kaynaklar sınırlı olduğunda bireyde enerji, motivasyon azalması, performans düşmesi, sinizm gibi fiziksel ve psikolojik belirtiler ortaya çıkmakta ve dolayısıyla birey tükenmişlik durumuna gelebilmektedir (Bakker ve ark. 2005, s.170).

KKK'ye göre kaynaklar, insanların nesnelere elde etmek için araç olarak işlev gören kişisel özellikleri, koşulları ya da enerjileri anlamına gelmektedir. İnsanlar kaynakları kaybettiklerinde ya da önemli bir kaynak yatırımı sonrasında yeterli kaynak elde edemediklerinde psikostres ortaya çıkmaktadır. Başka bir deyişle, kaynak kaybı, stres tepkilerinin altında yatan temel mekanizmadır. Bu kurama göre, değerli kaynakların kaybı sonrasında olumsuz duygular meydana gelmektedir. Bazı çalışmalar, algılanan kaynak kaybının öfke, endişe, depresyona neden olduğunu belirtmektedir (Li ve ark. 2017, s.199-200).

Duygusal tükenme, önemli bir kaynak tükenmesini göstermektedir. KKK'ye göre, bireyin bir alanda sıkıntı yaşaması, diğer alanlardaki rollerini yerine getirmek için gerekli olan kaynaklarında azalmaya neden olmaktadır. Örneğin, bireyin iş yerinde fazla zaman ve çaba harcaması, ev taleplerini yerine getirmek için daha az zamanının kalmasına ve dolayısıyla iş-aile çatışması yaşamasına yol açmaktadır. Benzer şekilde, duygusal tükenme yaşayan sürücülerin sürüş talepleri için kaynakları azalmaktadır. Li ve arkadaşlarına göre, duygusal tükenme ile sürücü öfkesi arasında yüksek düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Meydan okuma ve engelleme stresörlerinin tükenme ve iş ilişkisine ve dolayısıyla öfkenin sürmesine etkide bulunduğu belirtilmektedir. Bu durum Şekil 1.8'de görsel olarak verilmiştir (Li ve ark. 2017, s.200-203).



Şekil 1.8. Sürücü Öfkesine Neden Olan Etmenler (Li ve ark. 2017, s.202)

İKİNCİ BÖLÜM

2. YÖNTEM

2.1 Araştırmanın Modeli

Araştırmada tesadüfi örnekleme modeli kullanılmıştır. Bu model, mümkün olan en doğru ve uygun evrene en kısa zaman ve düşük maliyet ilkesine uygun olarak elde edilebildiği için tercih edilmiştir (İslamoğlu ve Alnıaçık 2016, s.191).

2.2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, 2018 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı taksi duraklarında sürücülük yapan taksi sürücüleri oluşturmaktadır. Evreni oluşturan bütün sürücülere ulaşmak zaman ve ekonomik açıdan zor olduğundan, rastlantısal ve gönüllülük esasına göre seçilen 216 taksi sürücüsü araştırmaya alınabilmiştir.

2.3 Veri Toplama Araçları

Araştırmada “Kişisel Bilgi Formu”, “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”, “Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği” ve “Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmaya katılan bireylere, tüm form ve ölçekleri kendi rızalarıyla doldurduklarını belgelemek için, anketi yanıtlamadan önce bilgilendirilmiş onam formu imzalatılmıştır (Ek-1).

2.3.1 Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada kullanılan kişisel bilgi formu, taksi sürücülerinin sosyodemografik özelliklerine yönelik bilgileri elde etmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Bilgi formu araştırma grubuna giren sürücülerin yaşı, aile tipi, gelir düzeyi, ebeveynlerin eğitim düzeyi, sürücünün meslekte çalıştığı süre ve kronik bir hastalığı olup olmama gibi çeşitli bireysel değişkenler hakkında bilgi toplamak amacıyla toplam 17 sorudan oluşacak şekilde hazırlanmıştır (Ek-2).

2.3.2 Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Ulusal ve uluslararası yayınlar incelendiğinde tükenmişlik sendromu ölçümünde en yaygın kullanılan ölçeğin Maslach Tükenmişlik Ölçeği olduğu görülmektedir (Erkutlu 2017, s.70). Maslach Ölçeği, ölçümlerin incelenmesine ve tükenmişlik değişkenlerini çeşitli meslek gruplarına uygulanmasını sağlamaktadır (Işıkhan 2017, s.211). Ölçek Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilmiş ve Türkçe'ye uyarlaması Ergin tarafından yapılmıştır. Ergin, ölçeğin 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis vb.) örneklem ile ön denemesini yaparak elde ettiği verilerin çözümlemesine göre ölçekte bazı değişiklikler yapmıştır. Özgün hali “hiçbir zaman – yılda birkaç kere – ayda bir – ayda birkaç kere – haftada bir – haftada birkaç kere – her gün” şeklinde 7 basamaklı cevap seçeneklerinden oluşmakta olan ölçeğin Türkçe uyarlaması ise “hiçbir zaman - çok nadir – bazen – çoğu zaman – her zaman” şeklinde 5 basamaklı cevap seçeneklerinden oluşmaktadır. Ayrıca ölçeğin geçerlik çalışmaları başka araştırmacılar (Çam 1992) tarafından da sınanmış ve bu çalışmaların sonuçlarına dayanarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin geçerlik ve güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır (Izgar 2003, s.84-88).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, toplam 22 madde ve 3 boyuttan oluşmaktadır (Ek-3). Birinci boyut, 9 maddeden oluşan duygusal tükenme alt ölçeğidir. İkincisi, 5 maddeden oluşan duyarsızlaşma alt ölçeği, üçüncüsü ise 8 maddeden oluşan kişisel başarı alt ölçeğidir. Ölçekte bulunan her madde 0=hiçbir zaman ile 6=her zaman arasında olmak üzere 7'li likert dereceleme ile puanlandırılmaktadır (Izgar 2003, s.89).

Tükenmişlik kavramına ait boyutlar şu şekilde açıklanabilmektedir (Tuğsal 2018, s.64):

- a. Duyarsızlaşma:** İnsanlarla doğrudan çalışan işgörenlerin insanlara yönelik ilgisiz ve sert davranmasıdır.
- b. Duygusal Tükenme:** İşten ayrılma ve işin çalışanı kısıtlaması nedeniyle işgörenin işten soğumasıdır.

c. Kişisel Başarı: İnsanları anlayıp onlara çözüm sunması ve yaşamlarına katkı sağlamasıdır.

Ölçeğin puanlamasında, tükenmişlik bir süreç olduğu ve farklı boyutlara sahip olduğu için tek bir puanla ifade edilmemekte her üç alt ölçeğin sonuçlarıyla birlikte değerlendirilmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından alınan puanların yüksek olması, kişisel başarı alt boyutlarından alınan puanın ise düşük olması bireyin tükenmişlik yaşadığını göstermektedir (Izgar 2003, s.89-90; Erkutlu 2017, s.71).

Puanlar yorumlanırken Tablo 2.1’de verilen ölçütler dikkate alınmaktadır (Izgar 2003, s.90):

Tablo 2.1. Maslach Tükenmişlik Envanteri Puanlarının Yorumu (Izgar 2003,9)

Tükenmişlik Düzeyleri				
		Yüksek	Normal	Düşük
Duygusal Tükenme	EE	27 ve üzeri	17-16	0-16
Duyarsızlaşma	DP	13 ve üzeri	7-12	0-6
Kişisel Başarı	PA	0-31	32	39 ve üzeri

2.3.3 Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği

Orijinali C.D. Spielberger tarafından geliştirilmiş olan Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği (SÖTÖ) toplam 34 maddeden ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır (Ek-4). Ölçeğin alt boyutları; Sürekli Öfke (10 madde), Öfke İçte (8 madde), Öfke Dışta (8 madde) ve Öfke Kontrol (8 madde) olarak geçmektedir. Alt ölçekler ve bu ölçeklere ait maddeler Tablo 2.2’de belirtilmiştir. Ölçeğin ülkemizde ölçüt bağıntılı geçerlik ve yapı geçerliği çalışmaları Özer (1994) tarafından yapılmıştır.

Tablo 2.2. Sürekli Öfke-Öfke Tarz Ölçeğinin Alt Ölçekleri ve Bu Ölçeklerin Kapsadığı Maddeler (Miçooğulları 2018, s.48)

Öfke İfade Tarzları	Özelliğın Ölçtüğü Sorular
Sürekli Öfke Alt Ölçeğı	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Öfke İçte Alt Ölçeğı Puanı	13, 15, 16, 20, 23, 26, 27, 31
Öfke Dışta Alt Ölçeğı Puanı	12, 17, 19, 22, 24, 29, 32, 33
Öfke Kontrol Alt Ölçeğı Puanı	11, 14, 18, 21, 25, 28, 30, 34

Ölçeğın puanlanmasında, her bir madde için 1 ve 4 puan arasında değişen 4'lü likert tipi bir puanlama sistemi bulunmaktadır. Bütün alt ölçeklerin puanlanması için genel gruptan elde edilen puanların aritmetik ortalaması hesaplanmaktadır. Bireyin aldığı puanın ortalamasının bu ortalamanın üzerinde olması, Sürekli Öfke ve Öfke İfade düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir (Sütçü ve Aydın 2008, s.98).

Sürekli Öfke Tarz Ölçeğı'nin boyutları aşağıda açıklanmaktadır:

- a. Sürekli Öfke:** Amaca yönelmiş bir davranışın engellenmesi ya da can sıkıcı olarak algılanması sonucunda buna bağlı olarak gerginlik, öfke, sinirlilik gibi öznel duyumsamaların yaşandığını yansıtan bir duygu durumu olan durumluk öfkenin ne sıklıkta yaşandığını belirtmektedir (Elmas 2009, s.80).
- b. İçselleştirilmiş Öfke:** İçselleştirilmiş öfke, bireyin karşılaştığı olumsuz yaşantılar sonucu oluşan öfke duygusunu, dışarıya yansıtmadan kendi bünyesinde tutması, bastırması ve tepkilerini belli etmemesi olarak ifade edilmektedir (Miçooğulları 2018, s.5).

Bazı bireyler engelleyici bir yaşantıdan sonucunda kendilerinde oluşan kızgınlık duygusunu kabul edememekte ve bastırarak bilinçaltına atabilmektedir. Engellenmenin oluşturduğu kızgınlık duygusu, engellenmeyi oluşturan kişiye yöneltilmediğinde küskünlük ve üzüntü duygularına dönüşmekte ve birey bu engeli aşmak için yeni çareler düşünmekte ya da başka seçeneklere yönelmektedir (Erden 2017, s.42). Aynı zamanda kaynağına yöneltilmeyen ve bastırılan öfke birikmekte ve belirli bir sınırı aştıktan sonra beklenmeyen bir olayda abartılı ve orantısız bir şekilde şiddetli tepkiye yol açmaktadır. Kişi, bu durum sonucunda suçluluk hissetmekte ve bir sonraki patlamaya kadar öfkesini

bastırmaya devam etmektedir. Böylece “biriktirme-boşaltma-suçlanma-yeniden biriktirme” şeklinde işleyen süreç yaşanmaktadır (Geçtan1998, s.58-65).

c. Dışsallaştırılmış Öfke: Spielberger’e göre dışsallaştırılmış öfke, çevredeki nesne ya da kişilere karşı gösterilen öfke eğilimidir. Bireyin öfke duygusunu hissettiği andan itibaren sözel ya da fiziksel olarak karşısındaki kişi ya da objelere aktarmasıdır (Miçooğulları 2018, s.5-17).

Baltaş ve Baltaş’a göre kişinin yaşadığı öfkenin sebebinin açık olmadığı durumlarda, birey kendi egosunu savunmak adına öfkesini yönelteceği dışarıda olan bir kaynak aramaktadır. Onlara göre, öfkesini dışa yönlendiren bireyler başkalarını küçük düşürücü ve zarar verici davranışlar sergiler. Ayrıca bu duruma psikolojide “yer değiştirme” de denmektedir (Baltaş ve Baltaş 2004, s.290).

Özetle dışsallaştırılmış öfke, kişilerin karşılaştıkları çeşitli durumlar ya da engellenmeler sonucunda yaşadıkları o olayı ilişkin kızgınlık duygularını kavga etme, kötü sözler söyleme, vurup-kırma şeklinde davranışları içeren kolay bir yol ile dış dünyaya yöneltmesidir.

2.3.4 Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği

Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği (BPSÖ), 1992 yılında Buss ve Perry tarafından geliştirilmiş olup araştırmalarda yaygın olarak kullanılan saldırganlık ölçekleri arasında yer almaktadır. Buss ve Perry, BPSÖ’nin içereceği öğeleri belirlemek için Buss-Durkee Düşmanlık Envanteri’nden (BDDE) açıklayıcı bir etmen çözümlemesi yaparak ölçeği oluşturmuşlardır. Ölçek, toplam 29 maddeden ve fiziksel saldırganlık, sözel saldırganlık, öfke ve düşmanlık olmak üzere dört farklı alt boyuttan oluşmaktadır (Gallagher ve Ashford 2016, s.3).

Ölçeğin 34 madde ve 5 alt boyuttan oluşan formu Can tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır (Ek-5). Uluslararası alanyazında, ölçeğin 29 madde ve 4 alt boyutlu formunun daha yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması, Madran (2012) tarafından üniversite öğrencilerine yönelik olarak yapılmıştır. Fiziksel saldırganlık alt boyutu, başkalarına fiziksel olarak zarar verme ile ilişkili 9 soru;

sözel saldırganlık alt boyutu, başkalarını sözel yolla incitmeyi içeren 5 soru; öfke alt boyutu, saldırganlığın duygusal boyutunu ölçmeyi amaçlayan 7 soru; düşmanlık alt boyutu, saldırganlığın bilişsel boyutunu ölçmeyi amaçlayan 8 soruyu kapsamaktadır (Madran 2012, s.124-125). Ölçeğin puanlama sistemi etmen bazında değerlendirilmekte olup, ölçeğin tümünden alınan puanlar kullanılmamaktadır. Bireyin ölçeğin her bir alt boyuttan aldığı yüksek puan, o etmene yönelik saldırgan davranışa sahip olduğunu belirtmektedir (Uğur ve Murat 2014, s.530).

Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği'nin boyutları aşağıda açıklanmaktadır:

a. Fiziksel Saldırganlık: Kişilere ya da objelere zara verme amaçlı, motor davranışlarla ilgili olan saldırganlık türüdür (Miçooğulları 2018, s.16). Kapıları çarpmak, nesnelere fırlatmak, karşıdaki kişinin saçını çekmek, itmek, çekiştirmek, tokatlamak ve elle vurmak gibi yaralamaktan ölüme kadar farklı sonuçlara neden olan eylemleri kapsamaktadır. En görünür istismar türünden olan fiziksel saldırganlık, kişinin güven duygusu, sorumluluk bilinci ve becerileri gibi gelişim alanlarına ciddi zararlar veren davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Erden 2017, s.65). Buss ve Perry'ye göre bu boyut, saldırganlığın davranışsal boyutunu temsil etmektedir. Burada ana hedef, diğerinin canını yakmak ve ona acı çektirmektir (Elliot ve Smith 2017, s.30; Miçooğulları 2018, s.16; Çelik ve Otrar 2009, s.105). Kısacası fiziksel saldırganlık, kaba kuvvetin bir korkutma, sindirme ve yaptırım aracı olarak kullanılmasıdır (Solmuş 2015,69).

b. Sözel Saldırganlık: Buss ve Perry'nin dışa vurulmuş öfke olarak tanımladığı sözel saldırganlıkta kişi öfkesini başkasına yönelterek onları cezalandırmak ve kontrol etmek için olarak onlarla tartışma, iğneleyici ağır sözler söyleme, lakap takma gibi küçük düşürücü, özgüveni zedeleyici sözler ve tehditler ile öfkesini ifade etmektedir (Elliot ve Smith 2017, s.28; Miçooğulları 2018, s.17; Solmuş 2015, s.70-71).

c. Öfke: Buss ve Perry'e göre öfke, doğal-biyolojik bir şekilde beyinde duygulardan sorumlu alan olan limbik sistem içinde yer alan hipotalamus ile amigdala'dan kaynaklanan bir duygudur (Önen 2009, s.76).

ç. Düşmanlık: Buss ve Perry'ye göre düşmanlık, diğerlerine karşı hoşlanmama duygusu içeren ve onları olumsuz olarak gören bir davranış olarak açıklanmaktadır (Önen 2009, s.76).

2.4 Verilerin toplanma süreci

Araştırma bir yıl süren bir zamanda kuramsal çerçeve oluşturularak 7 Mayıs 2018 - 8 Ekim 2018 tarihleri arasında araştırmacı tarafından bizzat taksi duraklarına gidilerek gönüllü taksicilere anketlerin ulaştırılmasıyla toplanmıştır.

Hedeflenen sayıda taksiciye ulaşılması sonucunda anketlerdeki veriler istatistiksel olarak çözümlene edilerek bulgular saptanmış ve elde edilen bulgular sonucunda yorum ve öneri hazırlanarak çalışma raporlanmıştır.

2.5 Verilerin değerlendirilmesi

Yapılan bu çalışmada veri üzerinde yapılan çözümlenmeler ve hesaplamalar SPSS-23 (Statistical Package for the Social Science) programı ile yapılmıştır. Kategorik değişkenler için frekans ve yüzde değerleri verilmiştir Sürekli nicel değişkenler için ortalama standart sapma gibi tanımlayıcı istatistikler verilmiştir. Sürekli değişkenlerin güvenilirlik sınaması için Cronbach's Alfa Güvenilirlik Çözümlemesi yapılmıştır. Sürekli değişkenlerin normal dağılım sınaması Kolmogorov Smirnov Testi ile yapılmıştır.

Normal dağılım sergileyen iki grup karşılaştırmaları için Bağımsız Örneklem T Testi ikiden fazla grup karşılaştırmalarında Tek Yönlü Varyans Çözümlemesi kullanılmıştır. Normal dağılım sergilemeyen değişkenler için iki grup karşılaştırmasında Mann Whitney U testi ve ikiden fazla grup karşılaştırmalarında Kruskal Wallis H testi yapılmıştır. İkili karşılaştırmalar Benferroni düzeltmeli Dunnett Çoklu karşılaştırma testi ile yapılmıştır. Değişkenler arası ilişkiler için Pearson ve Spearman Korelasyon Çözümlemesi kullanılmıştır.

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisini incelemek amacıyla Çoklu Regresyon Analizi yapılmıştır. Normal dağılmayan değişkenler için Log, Ln dönüşümleri uygulanmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arası doğrusal ilişkinin tespiti için Linearty testi yapılmıştır. Çoklu doğrusal bağlantının olup olmadığını tespit etmek amacıyla VIF (Variance Inflation Factor) değeri ve Tolerans değeri hesaplanmıştır. Hata terimleri arasında otokorelasyon olup olmadığı Durbin Watson testi ile test edilmiştir. Tüm bağımsız değişkenlerin anlamlı olup olmadığını tespit etmek için Enter metodu kullanılmıştır. Tüm çözümlenmeler 0,05 hata payında sınanmıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda taksicilere uygulanan anket formundan elde edilen yanıtların dağılımlarına ilişkin istatistiksel bulgulara yer verilmiştir.

3.1 Sürücülere İlişkin Bulgular

Katılımcıların yaş, medeni durum ve eğitim durumuna ait veriler Tablo 3.1’de sunulmuştur:

Tablo 3.1. Demografik Özelliklerin Dağılımı

	N	%
Cinsiyet		
Kadın	0	0,00
Erkek	216	100,00
Medeni Durum		
Evli	186	86,11
Bekâr	21	9,72
Dul/Boşanmış	9	4,17
Eğitim Durumu		
Eğitimsiz	1	0,46
Okuryazar	2	0,93
İlkokul (5 Yıl)	56	25,93
Ortaokul/İlköğretim (8yıl)	63	29,17
Lise	82	37,96
Yaş(N=216)	\bar{X}	Standart sapma
	45,90	8,86

Elde edilen verilerde çalışmaya katılan bireylerin %100’ü erkekten oluşmaktadır. Katılımcıların %86,11’i evli, %37,96’sının ise lise mezunu olduğu ve yaş ortalamalarının 45,90 olduğu tespit edilmiştir.

Çalışma durumuna ilişkin yöneltilen sorunların cevaplarının dağılımı Tablo 3.2’de verildiği gibidir:

Tablo 3.2. Çalışma Durumuna İlişkin Yöneltilen Sorunların Cevaplarının Dağılımı

	N	%
Toplam Kaç Yıldır Ticari Taksi Sürücüsü Olarak Çalışıyorsunuz?		
5 Yıldan Az	26	12,09
5-10 Yıl	62	28,84
10 Yıldan Çok	127	59,07
Bir Ayda Kaç Gün Çalışıyorsunuz?		
10 Gün	13	6,02
10 Günden Çok 30 Günden Az	154	71,30
30 Gün	49	22,69
Çalıştığınız Ticari Taksi Kime Ait?		
Kendime Ait	42	19,44
Başkasına Ait	174	80,56
Bulduğunuz Özel Taksi Durağı Var Mı?		
Var	213	98,61
Yok	3	1,39
Bir günde ortalama kaç saat çalışıyorsunuz? \bar{X}		Standart sapma
(N=216)		13,47
		4,40

Bu dağılıma göre katılımcıların %59,07’sinin 10 yılı aşkın süredir ticari taksi sürücüsü olarak çalışmakta olduğu, %71,30’unun bir ayda 10 günden çok-30 günden az olarak çalışmakta olduğu, %80,56’sının çalıştığı taksinin başkasına ait olduğu, %98,61’inin bulunduğu bir özel taksi durağı olduğu ve bir günde ortalama 13,47 saat çalışmakta oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 3.3’te katılımcıların ekonomik durumuna ilişkin yöneltilen soruların cevaplarının dağılımı sunulmuştur:

Tablo 3.3. Ekonomik Duruma İlişkin Cevapların Dağılımı

	N	%
Ticari Taksi Sürücülüğünden Elde Ettiğiniz Kazancın Haricinde Başka Geliriniz Var Mı?		
Var	60	27,78
Yok	156	72,22
Size Göre Ekonomik Durumunuz Nedir?		
Düşük	88	40,74
Orta	122	56,48
Yüksek	6	2,78
Sosyal Güvenceniz Var Mı?		
Var	180	83,72
Yok	35	16,28

Bu tablodaki verilere göre, katılımcıların %72,22'sinin ticari taksi sürücülüğünden elde ettikleri kazancın haricinde başka gelirlerinin olmadığı, %56,48'inin ekonomik durumunun orta düzeyde olduğu ve %83,72'sinin sosyal güvencesinin olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların sağlık durumu ile ilgili sorulara verdikleri cevapların dağılımına Tablo 3.4'te yer verilmiştir.

Tablo 3.4. Sağlık Durumuna İlişkin Yöneltilen Sorunların Cevaplarının Dağılımı

	N	%
Düzenli Besleniyor Musunuz?		
Evet	91	42,13
Hayır	125	57,87
Düzenli Egzersiz Yapıyor Musunuz?		
Evet	24	11,11
Hayır	192	88,89
Tanı Koyulmuş Tıbbi(Fiziksel) Bir Hastalığınız Var Mı?		
Yok	185	86,05
Var	30	13,95
Tanı Koyulmuş Psikiyatrik (Ruhsal) Bir Hastalığınız Var Mı?		
Yok	209	96,76
Var	7	3,24
Düzenli Kullandığınız İlaç(Lar) Var Mı?		
Yok	181	83,80
Var	35	16,20

Buna göre katılımcıların %57,87'sinin günde üç öğün düzenli beslenmediği, %88,89'unun düzenli egzersiz yapmadığı, %86,05'inin tanı koyulmuş tıbbi (fiziksel) bir

hastalığı olmadığı, %96,76'sının tanı koyulmuş tıbbi (psikiyatrik) bir hastalığı olmadığı ve %83,20'sinin düzenli ilaç(lar) kullanmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların sigara ve alkol kullanım durumlarına ait veriler Tablo 3.5'te verilmiştir:

Tablo 3.5. Sigara ve Alkol Kullanım Durumlarına İlişkin Cevapların Dağılımı

	N	%
Sigara Kullanıyor Musunuz?		
Hiç Kullanmadım	46	21,30
Kullandım ve Bıraktım	49	22,69
Halen Kullanıyorum	121	56,02
Alkol Kullanma Sıklığınız Nedir?		
Hiç Kullanmadım	84	39,07
Denedim Ama Kullanmıyorum	31	14,42
Yılda Birkaç Kez	58	26,98
Ayda Birkaç Kez	29	13,49
Haftada Birkaç Kez	11	5,12
Her Gün	2	0,93
Hayatınız Boyunca Hiç Madde Kullanımınız Oldu Mu?		
Hayır	206	95,37
Evet	10	4,63
Hayatınız Boyunca Madde Kullanımınızı Belirtiniz.		
Sadece Denedim	5	50,00
Ara Sıra Keyif Amaçlı Kullanırım	5	50,00
Sıkıntı ve Gergin Olduğumda Madde Kullanırım	0	0,00
Sürekli Madde Kullanırım	0	0,00

Bu verilere göre katılımcıların %56,02'sinin halen sigara kullandığı, %39,07'sinin hiç alkol kullanmadığı, %95,37'ünün hayatı boyunca hiç madde kullanmadığı, %4,63'ünün (n=10) madde kullandığı, bu bireylerin %50'inin (n=5) sadece denediği ve %50sinin (n=5) ise ara sıra keyif amaçlı madde kullandığı tespit edilmiştir.

3.2 Güvenilirlik Çözümlemesi ve Normallik Dağılımı

Cronbach's alfa katsayısına göre ölçeğin güvenilirlik sınırları aşağıdaki gibidir: (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 3.6’da çalışmadaki ölçeklerin Güvenilirlik Çözümlemesi ile ilgili verilere yer verilmiştir:

Tablo 3.6. Çalışmadaki Ölçeklere İlişkin Cronbach’s Alfa Güvenilirlik Çözümlemesi

	Cronbach's Alpha	N
Maslach Tükenmişlik Envanteri	0,872	22
Duygusal Tükenme	0,854	9
Kişisel Başarı	0,824	8
Duyarsızlaşma	0,689	5
Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği	0,830	34
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	0,838	10
Öfke İçte Alt Ölçeği	0,600	8
Öfke Dışta Alt Ölçeği	0,789	8
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	0,865	8
Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği	0,887	29
Fiziksel Saldırganlık	0,782	9
Sözel Saldırganlık	0,693	5
Öfke	0,701	7
Düşmanlık	0,796	8

Yapılan bu çözümleme sonucunda her bir alt boyut iç tutarlılık çözümlenmeleri açısından değerlendirildiğinde, Maslach Tükenmişlik Envanteri için duygusal tükenme boyutu 0,854; kişisel başarı boyutu 0,824 yüksek derecede güvenilir olduğu, duyarsızlaşma boyutunun 0,689 oldukça güvenilir olduğu, Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı Ölçeği için sürekli öfke alt ölçeği 0,838 yüksek derecede güvenilir, öfke içte alt ölçeği 0,500 düşük güvenilirlikte, öfke dışta alt ölçeği 0,789 oldukça güvenilir ve öfke kontrol alt ölçeğinin 0,865 yüksek güvenilir olduğu, Buss Perry Saldırganlık ölçeği için fiziksel saldırganlık boyutu 0,782 oldukça güvenilir, sözel saldırganlık boyutu 0,593 düşük güvenilir, öfke boyutu 0,701 oldukça güvenilir ve düşmanlık boyutu 0,796 oldukça güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin normallik dağılımına ait veriler Tablo 3.7’de sunulmuştur:

Tablo 3.7. Çalışmadaki Ölçeklerin Normallik Dağılımı

	Kolmogorov-Smirnov		
	İstatistik	s.d.	p
Duygusal Tükenme	0,058	216	0,077
Kişisel Başarı	0,080	216	0,002
Duyarsızlaşma	0,149	216	0,000
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	0,110	216	0,000
Öfke İçte Alt Ölçeği	0,116	216	0,000
Öfke Dışta Alt Ölçeği	0,118	216	0,000
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	0,152	216	0,000
Fiziksel Saldırganlık	0,129	216	0,000
Sözel Saldırganlık	0,107	216	0,000
Öfke	0,131	216	0,000
Düşmanlık	0,071	216	0,009
Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	0,055	216	0,200

Bu tablodaki Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği ve Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği alt boyutlarının normal dağılıp dağılmadığını anlamak için Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Yapılan çözümleme sonucunda kişisel başarı düzeyinin ($p=0,002$), duyarsızlaşma düzeyinin ($p=0,000$), sürekli öfke alt düzeyinin ($p=0,000$), öfke içte alt düzeyinin ($p=0,000$), öfke dışta alt düzeyinin ($p=0,000$), öfke kontrol alt düzeyinin ($p=0,000$), fiziksel saldırganlık düzeyinin ($p=0,000$), sözel saldırganlık düzeyinin ($p=0,000$), öfke düzeyinin ($p=0,000$) ve düşmanlık düzeyinin ($p=0,009$) normal dağılmadığı tespit edilmiştir ($p=0,05$). Değişkenler normal dağılmadığı için parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Yapılan çözümleme sonucunda duygusal tükenme düzeyinin ($p=0,077$) ve Buss Perry düzeyinin normal dağıldığı tespit edilmiş ve parametrik testler kullanılmıştır.

Tablo 38’de çalışmadaki ölçeklere ilişkin bulgular yer almaktadır:

Tablo 3.8 Çalışmadaki Ölçeklere İlişkin Bulgular

	N	\bar{X}	Standard Sapma	Standart Hata	Medyan	Minimum	Maksimum
Duygusal Tükenme	216	2,80	1,02	0,07	2,78	1,00	5,00
Kişisel Başarı	216	3,31	1,01	0,07	3,25	1,00	5,00
Duyarsızlaşma	216	2,24	0,99	0,07	2,00	1,00	5,00
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	216	19,14	6,57	0,45	18,00	10,00	40,00
Öfke İçte Alt Ölçeği	216	15,60	3,96	0,27	15,00	8,00	29,00
Öfke Dışta Alt Ölçeği	216	15,20	5,08	0,35	14,00	6,00	30,00
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	216	26,11	5,73	0,39	28,00	9,00	32,00
Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği	216	69,31	20,02	1,36	67,00	32,00	123,00
Fiziksel Saldırganlık	216	18,91	7,11	0,48	17,00	9,00	40,00
Sözel Saldırganlık	216	13,56	4,30	0,29	13,00	5,00	25,00
Öfke	216	17,36	5,93	0,40	16,00	6,00	35,00
Düşmanlık	216	19,49	7,32	0,50	20,00	8,00	38,00

Buna göre Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip alt boyutun $\bar{X} = 3,31$ ile kişisel başarı alt boyutunun olduğu tespit edilirken duygusal tükenmenin $\bar{X} = 2,80$; duyarsızlaşmanın $\bar{X} = 2,24$ ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip alt boyutun $\bar{X} = 26,11$ ile öfke kontrol alt boyutunun olduğu tespit edilirken sürekli öfke alt boyutu $\bar{X} = 19,14$; öfke içte alt boyutu $\bar{X} = 15,60$ ve öfke dışta alt boyutu $\bar{X} = 15,20$ ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Buss-Perry Saldırganlık ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip alt boyutun $\bar{X} = 19,49$ ile düşmanlık alt boyutu olduğu tespit edilirken, fiziksel saldırganlığın $\bar{X} = 18,91$; öfkenin $\bar{X} = 17,36$ ve sözel saldırganlığın $\bar{X} = 13,56$ ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Yaş ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut düzeyleri arasında Pearson ve Spearman Korelasyon Çözümlemesi yapılmıştır. Yapılan çözümleme sonuçları Tablo 3.9'da göstermiştir:

Tablo 3.9. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile Yaş Arasında Korelasyon Çözümlemesi

		Yaş	Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
Yaş	r	1,000	0,074*	0,028	0,027
	p		0,280*	0,677	0,698
	N	216	216	216	216
Duygusal Tükenme	r		1,000	0,268	,647
	p			0,000	0,000
	N			216	216
Kişisel Başarı	r			1,000	0,219
	p				0,001
	N				216
Duyarsızlaşma	r				1,000
	p				
	N				

*Pearson Korelasyon Çözümlemesi

Bu sonuçlara göre duygusal tükenme düzeyinin ($r=0,074$; $p=0,280$), kişisel başarı düzeyinin ($r=0,028$; $p=0,677$) ve duyarsızlaşma düzeyinin ($r=0,027$; $p=0,698$) yaş ile anlamlı bir ilişki göstermediği tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle yaş arttıkça Duygusal Tükenme, Kişisel Başarı, Duyarsızlaşma düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı değişmemektedir.

Yaş ile Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği alt boyut düzeyleri arasında Spearman Korelasyon Çözümlemesi yapılmış ve sonuçları Tablo 3.10'da sunulmuştur:

Tablo 3.10. Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği ile Yaş Arasında Spearman Korelasyon Çözümlemesi

		Yaş	Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Öfke İçte Alt Ölçeği	Öfke Dışta Alt Ölçeği	Öfke Kontrol Alt Ölçeği
Yaş	Rho	1,000	-0,122	-0,084	-0,041	0,096
	P		0,073	0,218	0,551	0,161
	N		216	216	216	216
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Rho		1,000	,436**	,639**	-,230**
	P			0,000	0,000	0,001
	N			216	216	216
Öfke İçte Alt Ölçeği	Rho			1,000	,444**	-0,015
	P				0,000	0,831
	N				216	216
Öfke Dışta Alt Ölçeği	Rho				1,000	-,311**
	P					0,000
	N					216
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Rho					1,000
	p					
	N					

Bu sonuçlara göre Sürekli Öfke düzeyinin ($\rho=-0,122$; $p=0,073$), Öfke İçte düzeyinin ($\rho=-0,084$; $p=0,218$), Öfke Dışta düzeyinin ($\rho=-0,041$; $p=0,551$) ve Öfke Kontrol Alt düzeyinin ($\rho=0,096$; $p=0,161$) yaş ile anlamlı bir ilişki göstermediği tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle yaş arttıkça sürekli öfke, öfke içte, öfte dışta ve öfke kontrol düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı değişmemektedir.

Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği ile yaş Arasında Spearman Korelasyon Çözümlemesi gerçekleştirilmiştir. Çözümleme sonuçları Tablo 3.11’de verilmiştir:

Tablo 3.11. Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği ile Yaş Arasında Spearman Korelasyon Çözümlemesi

		Yaş	Fiziksel Saldırganlık	Sözel Saldırganlık	Öfke	Düşmanlık	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği
Yaş	rho	1,000	-0,176**	-0,084	-0,158*	-0,007	-0,129
	p		0,009	0,220	0,020	0,920	0,059
	N		216	216	216	216	216
Fiziksel Saldırganlık	rho		1,000	,537**	,611**	,426**	,790**
	p			0,000	0,000	0,000	0,000
	N			216	216	216	216
Sözel Saldırganlık	rho			1,000	,561**	,499**	,758**
	p				0,000	0,000	0,000
	N				216	216	216
Öfke	rho				1,000	,579**	,849**
	p					0,000	0,000
	N					216	216
Düşmanlık	rho					1,000	,802**
	p						0,000
	N						216
Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	rho						1,000
	p						
	N						

Tablo 3.11'e bakıldığında, yaş ile Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği ve alt boyutları arasında yapılan çözümleme sonucunda fiziksel saldırganlık düzeyinin ($\rho=-0,176$; $p=0,009$) ve öfke düzeyinin ($\rho=-0,158$; $p=0,020$) yaş ile arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle yaş arttıkça fiziksel saldırganlık ve öfke düzeyinin azalmakta olduğu görülmektedir.

Sözel saldırganlık düzeyinin ($\rho=-0,084$; $p=0,220$), düşmanlık düzeyinin ($\rho=-0,007$; $p=0,920$) ve Buss Perry saldırganlık düzeyinin ($\rho=-0,129$; $p=0,059$) yaşa göre arasında anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle yaş arttıkça fiziksel saldırganlık, sözel saldırganlık ve düşmanlık düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı bir değişmemektedir.

Medeni duruma göre "Maslach Tükenmişlik Ölçeği", "Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği" ve "Buss Perry Saldırganlık Ölçeği" alt düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için normal dağılan boyutlarda (Duygusal tükenme düzeyi ve

Buss Perry Saldırganlık düzeyi) Bağımsız Örneklem T Testi, normal dağılmayan alt boyutlarda Mann Whitney U testi yapılmıştır. Yapılan bu testlerin sonuçları Tablo 3.12'deki gibidir:

Tablo 3.12. Medeni Duruma Göre Çalışmadaki Ölçeklerin Karşılaştırılması*

		N	\bar{X}	Ss	u/t	z/sd	p
Duygusal Tükenme	Bekâr	186	2,79	1,00	-0,346 ^T	205	0,729
	Evli	30	2,82	1,14			
Kişisel Başarı	Bekâr	186	3,32	1,03	1664,000	-1,112	0,266
	Evli	30	3,29	0,93			
Duyarsızlaşma	Bekâr	186	2,17	0,92	1386,5	-2,184	0,029
	Evli	30	2,69	1,27			
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Bekâr	186	18,56	6,07	1499,500	-1,746	0,081
	Evli	30	22,73	8,37			
Öfke İçte Alt Ölçeği	Bekâr	186	15,40	3,86	1651,000	-1,165	0,244
	Evli	30	16,83	4,36			
Öfke Dışta Alt Ölçeği	Bekâr	186	15,01	4,98	1805,000	-0,570	0,568
	Evli	30	16,40	5,57			
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Bekâr	186	26,06	5,67	1800	-0,593	0,553
	Evli	30	26,40	6,19			
Fiziksel Saldırganlık	Bekâr	186	18,45	6,86	1494,500	-1,765	0,078
	Evli	30	21,77	8,07			
Sözel Saldırganlık	Bekâr	186	13,21	4,05	1367,5	-2,259	0,024
	Evli	30	15,70	5,16			
Öfke	Bekâr	186	17,05	5,88	1591	-1,395	0,163
	Evli	30	19,27	5,98			
Düşmanlık	Bekâr	186	18,95	7,06	1463,500	-1,884	0,060
	Evli	30	22,80	8,15			
Buss Pery Saldırganlık Ölçeği	Bekâr	186	67,66	19,19	-2,499	205	0,013
	Evli	30	79,53	22,32			

*Dul / Boşanmış kategorisi, Evli kategorisi ile birleştirilmiştir.

Elde edilen verilere göre, duyarsızlaşma düzeyinin (u=1386,5; z=-2,184; p=0,029), sözel saldırganlık düzeyinin (u=1367,5; z=-2,259; p=0,024) ve Buss Perry saldırganlık düzeyinin (t₍₂₀₅₎= -2,499; p=0,013) medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma düzeyinde bekâr (\bar{X} =2,17; Ss=0,92) ve evli (\bar{X} =2,69; Ss=1,27), Sözel saldırganlık düzeyinde bekâr (\bar{X} =13,21; Ss=4,05) ve evli (\bar{X}

=15,70; Ss=5,16)) ve Buss Perry saldırganlık düzeyinde bekâr (\bar{X} =67,66; Ss=19,19) ve evli (\bar{X} =79,53; Ss=22,32) ortalamaları incelendiğinde tüm bu alt boyutlarda evli olanların daha yüksek bir düzeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal tükenme düzeyinin ($t_{(205)}=-0,346$; $p=0,729$) Kişisel başarı düzeyinin ($u=1664$; $z=0,112$; $p=0,226$), Sürekli Öfke Alt düzeyinin ($u=1499,5$; $z=-1,74$; $p=0,081$), Öfke İçte Alt düzeyinin ($u=1651$; $z=-1,165$; $p=0,244$), Öfke Dışta Alt düzeyinin ($u=1805$; $z=-0,570$; $p=0,568$), Öfke Kontrol Alt düzeyinin ($u=1800$; $z=-0,593$; $p=0,553$), Fiziksel Saldırganlık düzeyinin ($u=1494,5$; $z=-1,765$; $p=0,078$), Öfke düzeyinin ($u=1591$; $z=-1,95$; $p=0,163$) ve Düşmanlık düzeyinin ($u=1463$; $z=-1,884$; $p=0,060$) medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Eğitim düzeylerine göre “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” karşılaştırılması Tablo 3.13’te verilmiştir:

Tablo 3.13. Eğitim Düzeylerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Karşılaştırılması

		N	\bar{X}	Ss	χ^2 / F	Sd/(sd1; sd2)	P
Duygusal Tükenme	İlkokul (5 Yıl)	56	2,87	1,10	1,171 ^F	3;209	0,322
	Ortaokul / İlköğretim (8vıl)	63	2,86	1,00			
	Lise	82	2,78	1,02			
	Üniversite ve Üstü	12	2,28	0,83			
Kişisel Başarı	İlkokul (5 Yıl)	56	3,33	1,09	0,675	3	0,879
	Ortaokul / İlköğretim (8vıl)	63	3,33	1,00			
	Lise	82	3,32	1,01			
	Üniversite ve Üstü	12	3,08	0,87			
Duyarsızlaşma	İlkokul (5 Yıl)	56	2,37	1,04	5,760	3	0,124
	Ortaokul / İlköğretim (8vıl)	63	2,41	1,08			
	Lise	82	2,06	0,91			
	Üniversite ve Üstü	12	1,88	0,67			

*Eğitimsiz (N=1) ve Okuryazar (N=2) kategorileri çözümlenmeye dahil edilmemiştir.

Eğitim düzeylerine göre “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” alt düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için normal dağılan alt boyutlarda

(Duygusal Tükenme Düzeyi için) Tek Yönlü Varyans Çözümlemesi, Normal dağılmayan alt boyutlarda Kruskal Wallis H testi yapılmış ve sonuçları Tablo 4.13'te verilmiştir:

Yapılan bu çözümler sonucunda Duygusal Tükenme Düzeyinin ($f_{3;209}=1,171$; $p=0,322$), Kişisel Başarı düzeyinin ($\chi_3^2=0,675$; $p=0,879$) ve Duyarsızlaşma düzeyinin ($\chi_3^2=5,760$; $p=0,124$) eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Eğitim düzeylerine göre “Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği” alt düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis H testi uygulanarak sonuçları Tablo 3.14’te sunulmuştur:

Tablo 3.14. Eğitim Düzeylerine Göre Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeğinin Karşılaştırılması

		N	\bar{X}	Ss	χ^2 / F	Sd/(sd1; sd2)	P
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	İlkokul (5 Yıl)	56	18,98	6,17	1,366	3	0,713
	Ortaokul / İlköğretim (8 yıl)	63	19,48	7,01			
	Lise	82	19,12	6,66			
	Üniversite ve Üstü	12	17,00	5,89			
Öfke İçte Alt Ölçeği	İlkokul (5 Yıl)	56	15,96	4,27	0,972	3	0,808
	Ortaokul / İlköğretim (8 yıl)	63	15,65	3,81			
	Lise	82	15,37	3,93			
	Üniversite ve Üstü	12	14,58	3,82			
Öfke Dışta Alt Ölçeği	İlkokul (5 Yıl)	56	14,45	4,89	1,883	3	0,597
	Ortaokul / İlköğretim (8 yıl)	63	15,35	5,48			
	Lise	82	15,35	4,88			
	Üniversite ve Üstü	12	16,17	5,39			
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	İlkokul (5 Yıl)	56	26,70	5,35	3,185	3	0,364
	Ortaokul / İlköğretim (8 yıl)	63	26,62	6,30			
	Lise	82	25,66	5,46			
	Üniversite ve Üstü	12	26,42	4,27			

*Eğitimsiz (N=1) ve Okuryazar (N=2) kategorileri çözümlenmeye dahil edilmemiştir.

Yapılan çözümler sonucunda eğitim düzeylerine göre Sürekli Öfke Alt düzeyinin ($\chi_3^2=1,366$; $p=0,713$), Öfke İçte Alt düzeyinin ($\chi_3^2=0,972$; $p=0,808$), Öfke

Dışta Alt düzeyinin ($x_3^2 = 1,883$; $p=0,597$), Öfke Kontrol Alt düzeyinin ($x_3^2=3,185$; $p=0,364$) eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 3.15’te eğitim düzeylerine göre “Buss Perry Saldırganlık Ölçeği” karşılaştırması sonuçları verilmiştir:

Tablo 3.15. Eğitim Düzeylerine Göre Buss-Perry Saldırganlık Ölçeğinin Karşılaştırılması

		N	\bar{X}	Ss	x^2 / F	Sd/(sd1; sd2)	P
Fiziksel Saldırganlık	İlkokul (5 Yıl)	56	18,95	7,22	0,728	3	0,867
	Ortaokul / İlköğretim (8yıl)	63	19,63	7,91			
	Lise	82	18,27	6,59			
	Üniversite ve Üstü	12	17,67	5,99			
Sözel Saldırganlık	İlkokul (5 Yıl)	56	12,89	4,50	5,550	3	0,136
	Ortaokul / İlköğretim (8yıl)	63	14,51	4,68			
	Lise	82	13,43	3,99			
	Üniversite ve Üstü	12	12,08	2,87			
Öfke	İlkokul (5 Yıl)	56	17,29	6,41	2,759	3	0,430
	Ortaokul / İlköğretim (8yıl)	63	18,11	6,23			
	Lise	82	16,95	5,37			
	Üniversite ve Üstü	12	15,17	5,56			
Düşmanlık	İlkokul (5 Yıl)	56	20,23	7,67	1,151	3	0,765
	Ortaokul / İlköğretim (8yıl)	63	19,60	7,35			
	Lise	82	19,04	7,09			
	Üniversite ve Üstü	12	17,50	8,03			
Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	İlkokul (5 Yıl)	56	69,36	20,41	0,981	3;209	0,483
	Ortaokul / İlköğretim (8yıl)	63	71,86	21,55			
	Lise	82	67,68	18,65			
	Üniversite ve Üstü	12	62,42	19,38			

*Eğitimsiz (N=1) ve Okuryazar (N=2) kategorileri çözümlenmeye dahil edilmemiştir.

Eğitim düzeylerine göre “Buss Perry Saldırganlık Ölçeği” alt boyutlarının arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için normal dağılan boyutlarda (Buss Perry Saldırganlık düzeyi) Tek Yönlü Varyans Çözümlemesi, Normal dağılmayan boyutlarda Kruskal Wallis H testi yapılmıştır. Yapılan çözümleme sonucunda Fiziksel Saldırganlık düzeyinin ($x_3^2=0,728$; $p=0,867$), Sözel Saldırganlık düzeyinin ($x_3^2=5,550$; $p=0,136$), Öfke düzeyinin ($x_3^2=2,759$; $p=0,430$), Düşmanlık düzeyinin ($x_3^2=1,151$;

p=0,765); Buss Perry Saldırganlık düzeyinin ($f_{(3;209)}=0,981$; p=0,483) eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 3.16'da katılımcıların meslekte geçirdikleri süreye göre ölçeklerden aldıkları puanların karşılaştırılmasına ait verilere yer verilmiştir:

Tablo 3.16. Toplam Çalışılan Süreye (Yıl) Göre Çalışmadaki Ölçeklerin Karşılaştırılması

		N	\bar{X}	Ss	x^2 / F	sd/ (sd1;sd2)	P
Duygusal Tükenme	<5yıl	25	2,41	0,92			
	=5-10 yıl	62	2,85	0,96	2,004	2;209	0,137
	>10 yıl	125	2,85	1,07			
Kişisel Başarı	<5yıl	25	3,06	1,06			
	=5-10 yıl	62	3,26	1,00	1,830	2	0,401
	>10 yıl	125	3,39	1,02			
Duyarsızlaşma	<5yıl	25	1,97	0,94			
	=5-10 yıl	62	2,35	1,06	2,787	2	0,248
	>10 yıl	125	2,24	0,97			
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	<5yıl	25	18,56	6,57			
	=5-10 yıl	62	19,19	6,31	0,265	2	0,876
	>10 yıl	125	19,18	6,74			
Öfke İçte Alt Ölçeği	<5yıl	25	15,12	3,95			
	=5-10 yıl	62	15,68	3,99	0,380	2	0,827
	>10 yıl	125	15,64	3,97			
Öfke Dışta Alt Ölçeği	<5yıl	25	15,16	6,24			
	=5-10 yıl	62	15,27	5,37	0,520	2	0,771
	>10 yıl	125	15,15	4,70			
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	<5yıl	25	24,64	6,79			
	=5-10 yıl	62	26,74	5,44	1,805	2	0,405
	>10 yıl	125	26,30	5,44			
Fiziksel Saldırganlık	<5yıl	25	18,20	8,10			
	=5-10 yıl	62	19,26	7,28	0,679	2	0,712
	>10 yıl	125	18,80	6,85			
Sözel Saldırganlık	<5yıl	25	12,24	4,87			
	=5-10 yıl	62	14,10	4,23	3,750	2	0,153
	>10 yıl	125	13,54	4,23			
Öfke	<5yıl	25	15,28	5,41			
	=5-10 yıl	62	18,05	5,31	4,828	2	0,089
	>10 yıl	125	17,35	6,25			
Düşmanlık	<5yıl	25	16,76	8,90			
	=5-10 yıl	62	18,56	6,24	6,722	2	0,035
	>10 yıl	125	20,48	7,35			
Buss Pery Saldırganlık Ölçeği	<5yıl	25	62,48	23,63			
	=5-10 yıl	62	69,97	17,65	1,297	2;212	0,275
	>10 yıl	125	70,18	20,19			

Toplam çalışılan süreye göre “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”, “Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği” ve “Buss Perry Saldırganlık Ölçeği” alt düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için normal dağılan düzeylerin (Duygusal Tükenme düzeyi ve Buss Perry Saldırganlık düzeyi) Tek Yönlü Varyans Çözümlemesi yapılmıştır. Normal dağılmayan alt düzeyler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis H testi yapılmıştır. Elde edilen verilere göre düşmanlık düzeyinin ($\chi^2=6,722$; $p=0,035$) toplam çalışılan süreye göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buss Perry Saldırganlık ölçeği alt boyutlarından düşmanlık alt boyutunda kıdeme göre tespit edilen anlamlı farklılığın kaynağını tespit edebilmek amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda kıdem grupları arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. (tüm ikili karşılaştırmalar için $p<0,05$). Düşmanlık düzeyinde 5 yıldan az ($\bar{X}=16,76$; $Ss=8,90$), 5-10 yıldan çok ($\bar{X}=18,56$; $Ss=6,24$) ve 10 yıldan çok ($\bar{X}=20,48$; $Ss=7,35$) ortalamaları incelendiğinde bu alt boyuttaki 10 yıldan çok çalışanların daha yüksek bir düzeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal Tükenme düzeyinin ($f_{(2;209)}=2,004$; $p=0,137$), Kişisel Başarı düzeyinin ($\chi^2=1,830$; $p=0,401$); Duyarsızlaşma düzeyinin ($\chi^2=2,787$; $p=0,248$); Sürekli Öfke Alt düzeyinin Sürekli Öfke Alt düzeyinin ($\chi^2=0,265$; $p=0,876$), Öfke İçte Alt düzeyinin ($\chi^2=0,380$; $p=0,827$), Öfke Dışta Alt düzeyinin ($\chi^2=0,520$; $p=0,771$), Öfke Kontrol Alt düzeyinin ($\chi^2=1,805$; $p=0,405$), Fiziksel Saldırganlık düzeyinin ($\chi^2=0,679$; $p=0,712$), Sözel Saldırganlık düzeyinin ($\chi^2=3,750$; $p=0,153$), Öfke düzeyinin ($\chi^2=4,828$; $p=0,089$), Buss Perry Saldırganlık düzeyinin ($f_{(2;212)}=1,297$; $p=0,275$) toplam çalışılan süreye göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Ekonomik duruma göre çalışmadaki ölçeklerin karşılaştırılmasına ait veriler Tablo 3.17’de sunulmuştur:

Tablo 3.17. Ekonomik Duruma Göre Çalışmadaki Ölçeklerin Karşılaştırılması

		N	\bar{X}	Ss	U/T	Z/Sd	P
Duygusal Tükenme	Düşük	88	2,89	0,97	0,956	208	0,340
	Orta	122	2,76	1,07			
Kişisel Başarı	Düşük	88	3,49	0,98	4539,000	-1,910	0,056
	Orta	122	3,23	1,00			
Duyarsızlaşma	Düşük	88	2,29	1,04	5172,500	-0,451	0,652
	Orta	122	2,22	0,97			
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Düşük	88	18,63	6,69	4867,000	-1,155	0,248
	Orta	122	19,61	6,60			
Öfke İçte Alt Ölçeği	Düşük	88	15,36	3,71	5076,500	-0,673	0,501
	Orta	122	15,82	4,10			
Öfke Dışta Alt Ölçeği	Düşük	88	14,95	4,99	5010,000	-0,826	0,409
	Orta	122	15,50	5,21			
Öfke Kontrol At Ölçeği	Düşük	88	27,64	4,81	4053,500	-3,052	0,002
	Orta	122	25,08	6,12			
Fiziksel Saldırganlık	Düşük	88	19,13	7,27	5262,500	-0,243	0,808
	Orta	122	18,80	7,17			
Sözel Saldırganlık	Düşük	88	13,97	4,40	4991,000	-0,871	0,384
	Orta	122	13,37	4,27			
Öfke	Düşük	88	18,02	6,25	4925,000	-1,022	0,307
	Orta	122	16,97	5,77			
Düşmanlık	Düşük	88	19,40	7,04	5277,000	-0,210	0,834
	Orta	122	19,51	7,65			
Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Düşük	88	70,51	20,29	0,659	208	0,510
	Orta	122	68,64	20,31			

*Yüksek (n=6) kategorisi çözümlenmeye dahil edilmemiştir.

Ekonomik duruma göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği, “Sürekli Öfke ve Öfke Tartz Ölçeği ve Buss Perry Saldırganlık Ölçeği alt düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için normal dağılan alt boyutlarda (Duygusal Tükenme düzeyi ve Buss Perry Saldırganlık düzeyi) Bağımsız Örneklem T Testi Normal dağılmayan alt boyutlarda Mann Whitney U testi yapılmıştır. Yapılan bu çözümlenme sonucunda Öfke Kontrol Alt düzeyinin ($u=4053,5$; $z=-3,052$; $p=0,002$) ekonomik duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Öfke Kontrol Alt düzeyinde düşük ($\bar{X}=27,64$; $Ss=4,81$) ve orta ($\bar{X}=25,08$; $Ss=6,12$) ortalamaları incelendiğinde bu alt boyuttaki düşük ekonomik durumun daha yüksek bir düzeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.18’de katılımcıların sigara kullanımı durumuna göre ölçeklerden aldıkları puanlara ait bulgulara yer verilmiştir:

Tablo 3.18. Sigara Kullanımı Durumuna Göre Çalışmadaki Ölçeklerin Karşılaştırılması

		N	\bar{X}	Ss	x^2 / F	Sd/ (Sd;Sd2)	P
Duygusal Tükenme	Hiç Kullanmadım	45	2,59	0,91	1,386	2;210	0,252
	Kullandım, Bıraktım	47	2,81	0,95			
	Halen Kullanıyorum	118	2,90	1,09			
Kişisel Başarı	Hiç Kullanmadım	45	3,30	0,91	0,070	2	0,966
	Kullandım, Bıraktım	47	3,34	0,99			
	Halen Kullanıyorum	118	3,35	1,05			
Duyarsızlaşma	Hiç Kullanmadım	45	2,35	1,06	0,447	2	0,800
	Kullandım, Bıraktım	47	2,16	0,90			
	Halen Kullanıyorum	118	2,25	1,01			
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Hiç Kullanmadım	45	19,58	6,95	4,304	2	0,116
	Kullandım, Bıraktım	47	17,19	4,88			
	Halen Kullanıyorum	118	19,86	7,01			
Öfke İçte Alt Ölçeği	Hiç Kullanmadım	45	15,93	3,92	2,819	2	0,244
	Kullandım, Bıraktım	47	14,79	3,44			
	Halen Kullanıyorum	118	15,85	4,11			
Öfke Dışta Alt Ölçeği	Hiç Kullanmadım	45	15,91	5,31	3,798	2	0,150
	Kullandım, Bıraktım	47	14,00	4,61			
	Halen Kullanıyorum	118	15,53	5,19			
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Hiç Kullanmadım	45	24,84	6,16	3,548	2	0,170
	Kullandım, Bıraktım	47	26,79	5,66			
	Halen Kullanıyorum	118	26,40	5,57			
Fiziksel Saldırganlık	Hiç Kullanmadım	45	19,76	7,80	7,924	2	0,019
	Kullandım, Bıraktım	47	16,34	5,89			
	Halen Kullanıyorum	118	19,65	7,25			
Sözel Saldırganlık	Hiç Kullanmadım	45	14,31	4,27	17,100	2	0,000
	Kullandım, Bıraktım	47	11,36	3,42			
	Halen Kullanıyorum	118	14,25	4,39			
Öfke	Hiç Kullanmadım	45	18,00	5,64	3,518	2	0,172
	Kullandım, Bıraktım	47	16,04	5,68			
	Halen Kullanıyorum	118	17,73	6,19			
Düşmanlık	Hiç Kullanmadım	45	20,22	8,18	4,720	2	0,094
	Kullandım, Bıraktım	47	17,43	6,53			
	Halen Kullanıyorum	118	19,98	7,30			
Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hiç Kullanmadım	45	72,29	20,27	5,332	2;213	0,005
	Kullandım, Bıraktım	47	61,17	17,58			
	Halen Kullanıyorum	118	71,62	20,56			

Sigara kullanımı durumuna göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği ve Buss Perry Saldırganlık Ölçeği alt düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için normal dağılan alt boyutlarda (Duygusal tükenme

düzeı ve Buss Perry Saldırđanlık düzeı) Tek Yönlü Varyans Çözümlemesi, Normal dağılmayan alt boyutlarda Kruskal Wallis H testi yapılmıştır. Yapılan çözümleme sonucunda, sigara kullanımı durumuna göre Duygusal Tükenme düzeının ($f_{(2;210)}=1,386$; $p=0,252$), Kişisel Başarı düzeının ($x_2^2=0,070$; $p=0,966$), Duyarsızlaşma düzeınınin ($x_2^2=0,447$; $p=0,800$), Sürekli Öfke Alt $x_2^2=4,304$; $p=0,116$), Öfke İçte Alt düzeının ($x_2^2=2,819$; $p=0,244$), Öfke Dışta Alt düzeının ($x_2^2=3,789$; $p=0,150$), Öfke Kontrol Alt düzeının $x_2^2=3,548$; $p=0,170$), Öfke düzeının ($x_2^2=3,518$; $p=0,172$), Düşmanlık düzeının $x_2^2=4,720$; $p=0,094$) sigara kullanımı durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğı tespit edilmiştir. Fiziksel Saldırđanlık düzeının ($x_2^2=7,924$; $p=0,019$), Sözel Saldırđanlık düzeının ($x_2^2=17,100$; $p=0,000$) ve Buss Perry Saldırđanlık düzeının ($f_{(2;213)}=5,332$; $p=0,005$) sigara kullanımı durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Buss Perry Saldırđanlık ölçeğı alt boyutlarından fiziksel saldırđanlık alt boyutunda kıdeme göre tespit edilen anlamlı farklılığın kaynağını tespit edebilmek amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda halen sigara kullananlar ($\bar{X}=19,65$) ile sigarayı kullanıp bırakanlar ($\bar{X}=16,34$) arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. ($p=0,034$). Sigarayı halen kullananların fiziksel saldırđanlık düzeının kullanıp bırakanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sözel saldırđanlık boyutunda kıdeme göre tespit edilen anlamlı farklılığın kaynağını tespit edebilmek amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda hiç sigara kullanmayanlar ($\bar{X}=14,31$) ile kullanıp bırakanlar ($\bar{X}=11,36$) arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. ($p=0,003$). hiç sigara kullanmayanların sözel saldırđanlık düzeının kullanıp bırakanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Sözel saldırđanlık boyutunda ikinci olarak kıdeme göre tespit edilen anlamlı farklılığın kaynağını tespit edebilmek için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda sigarayı halen kullananlar ($\bar{X}=14,25$) ile kullanıp bırakanlar ($\bar{X}=11,36$) arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Sigarayı halen kullananların sözel saldırđanlık düzeının kullanıp bırakanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Toplam saldırđanlık düzeinde kıdeme göre tespit edilen anlamlı farklılığın kaynağını tespit edebilmek amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda sigarayı

halen kullananlar ($\bar{X}=71,62$) ile kullanıp bırakanlar ($\bar{X}=61,17$) arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p=0,010$). Sigarayı halen kullananların toplam saldırganlık düzeyinin kullanıp bırakanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.19’da alkol kullanım sıklığı durumuna göre Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeğinin karşılaştırılmasında elde edilen verilere yer verilmiştir:

Tablo 3.19. Alkol Kullanma Sıklığı Durumuna Göre Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeğinin Karşılaştırılması

		N	\bar{X}	Ss	x^2	Sd	P
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Hiç Kullanmadım	84	18,23	6,36	4,295	3	0,231
	Denedim Ama Kullanmıyorum	31	18,87	6,17			
	Yılda Birkaç Kez	58	19,12	6,46			
	Ayda Birkaç Kez	29	21,07	6,81			
Öfke İçte Alt Ölçeği	Hiç Kullanmadım	84	15,61	3,77	9,362	3	0,025
	Denedim Ama Kullanmıyorum	31	15,32	3,46			
	Yılda Birkaç Kez	58	14,74	3,76			
	Ayda Birkaç Kez	29	17,48	4,46			
Öfke Dışta Alt Ölçeği	Hiç Kullanmadım	84	15,05	4,25	3,159	3	0,368
	Denedim Ama Kullanmıyorum	31	14,48	5,09			
	Yılda Birkaç Kez	58	14,76	4,80			
	Ayda Birkaç Kez	29	16,90	6,15			
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Hiç Kullanmadım	84	25,62	5,67	6,818	3	0,078
	Denedim Ama Kullanmıyorum	31	26,42	6,20			
	Yılda Birkaç Kez	58	26,05	5,69			
	Ayda Birkaç Kez	29	28,38	4,48			

*Haftada birkaç kez($n=11$) ve Her gün($n=2$) kategorileri çözümlenmeye dahil edilmemiştir.

Alkol kullanımını durumuna göre “Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği” alt düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için Kruskal Wallis H testi yapılmıştır. Yapılan çözümlenme sonucunda Öfke İçte Alt düzeyinin ($x^2_3=9,362$; $p=0,025$) alkol kullanımını durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı ölçeği alt boyutlarından öfke içte alt boyutunda kıdeme göre tespit edilen anlamlı farklılığın kaynağını tespit edebilmek amacıyla yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda ayda birkaç kez alkol kullananlar (\bar{X}

=17,48) ile yılda birkaç kez alkol kullananlar ($\bar{X}=14,74$) arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p=0,016$) ayda birkaç kez alkol kullananların öfke içte düzeyinin yılda birkaç kez alkol kullananlara göre daha yüksek olduğu saptanırken; Sürekli Öfke Alt düzeyinin ($\chi^2_3=4,295$; $p=0,231$), Öfke Dışta Alt düzeyinin ($\chi^2_3=3,159$; $p=0,368$), Öfke Kontrol Alt düzeyinin ($\chi^2=6,818$; $p=0,078$) alkol kullanımı durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 3.20’de madde kullanım durumuna göre ölçeklerin karşılaştırılmasından elde edilen bulgular sunulmuştur:

Tablo 3.20. Madde Kullanımı Durumuna Göre Ölçeklerin Karşılaştırılması

		N	\bar{X}	Ss	u/t	z/sd	p																																																																																																																																
Duygusal Tükenme	Hayır	196	2,80	1,02	1,021	200	0,308																																																																																																																																
	Evet	6	2,37	1,10				Kişisel Başarı	Hayır	196	3,33	1,01	201,000	-2,747	0,006	Evet	6	2,21	0,65	Duyarsızlaşma	Hayır	196	2,27	1,00	580,500	-0,053	0,957	Evet	6	2,13	0,74	Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Hayır	196	18,77	6,29	266,500	-2,283	0,022	Evet	6	26,33	7,69	Öfke İçte Alt Ölçeği	Hayır	196	15,46	3,81	283,500	-2,167	0,030	Evet	6	19,67	4,97	Öfke Dışta Alt Ölçeği	Hayır	196	14,97	4,76	216,000	-2,645	0,008	Evet	6	20,83	5,27	Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Hayır	196	26,32	5,62	476,500	-0,797	0,425	Evet	6	24,50	6,38	Fiziksel Saldırganlık	Hayır	196	18,61	6,55	258,500	-2,340	0,019	Evet	6	26,67	8,76	Sözel Saldırganlık	Hayır	196	13,59	4,17	441,500	-1,043	0,297	Evet	6	15,50	6,69	Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110	Evet	6	20,50	3,51	Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125
Kişisel Başarı	Hayır	196	3,33	1,01	201,000	-2,747	0,006																																																																																																																																
	Evet	6	2,21	0,65				Duyarsızlaşma	Hayır	196	2,27	1,00	580,500	-0,053	0,957	Evet	6	2,13	0,74	Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Hayır	196	18,77	6,29	266,500	-2,283	0,022	Evet	6	26,33	7,69	Öfke İçte Alt Ölçeği	Hayır	196	15,46	3,81	283,500	-2,167	0,030	Evet	6	19,67	4,97	Öfke Dışta Alt Ölçeği	Hayır	196	14,97	4,76	216,000	-2,645	0,008	Evet	6	20,83	5,27	Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Hayır	196	26,32	5,62	476,500	-0,797	0,425	Evet	6	24,50	6,38	Fiziksel Saldırganlık	Hayır	196	18,61	6,55	258,500	-2,340	0,019	Evet	6	26,67	8,76	Sözel Saldırganlık	Hayır	196	13,59	4,17	441,500	-1,043	0,297	Evet	6	15,50	6,69	Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110	Evet	6	20,50	3,51	Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85								
Duyarsızlaşma	Hayır	196	2,27	1,00	580,500	-0,053	0,957																																																																																																																																
	Evet	6	2,13	0,74				Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Hayır	196	18,77	6,29	266,500	-2,283	0,022	Evet	6	26,33	7,69	Öfke İçte Alt Ölçeği	Hayır	196	15,46	3,81	283,500	-2,167	0,030	Evet	6	19,67	4,97	Öfke Dışta Alt Ölçeği	Hayır	196	14,97	4,76	216,000	-2,645	0,008	Evet	6	20,83	5,27	Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Hayır	196	26,32	5,62	476,500	-0,797	0,425	Evet	6	24,50	6,38	Fiziksel Saldırganlık	Hayır	196	18,61	6,55	258,500	-2,340	0,019	Evet	6	26,67	8,76	Sözel Saldırganlık	Hayır	196	13,59	4,17	441,500	-1,043	0,297	Evet	6	15,50	6,69	Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110	Evet	6	20,50	3,51	Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85																				
Sürekli Öfke Alt Ölçeği	Hayır	196	18,77	6,29	266,500	-2,283	0,022																																																																																																																																
	Evet	6	26,33	7,69				Öfke İçte Alt Ölçeği	Hayır	196	15,46	3,81	283,500	-2,167	0,030	Evet	6	19,67	4,97	Öfke Dışta Alt Ölçeği	Hayır	196	14,97	4,76	216,000	-2,645	0,008	Evet	6	20,83	5,27	Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Hayır	196	26,32	5,62	476,500	-0,797	0,425	Evet	6	24,50	6,38	Fiziksel Saldırganlık	Hayır	196	18,61	6,55	258,500	-2,340	0,019	Evet	6	26,67	8,76	Sözel Saldırganlık	Hayır	196	13,59	4,17	441,500	-1,043	0,297	Evet	6	15,50	6,69	Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110	Evet	6	20,50	3,51	Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85																																
Öfke İçte Alt Ölçeği	Hayır	196	15,46	3,81	283,500	-2,167	0,030																																																																																																																																
	Evet	6	19,67	4,97				Öfke Dışta Alt Ölçeği	Hayır	196	14,97	4,76	216,000	-2,645	0,008	Evet	6	20,83	5,27	Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Hayır	196	26,32	5,62	476,500	-0,797	0,425	Evet	6	24,50	6,38	Fiziksel Saldırganlık	Hayır	196	18,61	6,55	258,500	-2,340	0,019	Evet	6	26,67	8,76	Sözel Saldırganlık	Hayır	196	13,59	4,17	441,500	-1,043	0,297	Evet	6	15,50	6,69	Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110	Evet	6	20,50	3,51	Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85																																												
Öfke Dışta Alt Ölçeği	Hayır	196	14,97	4,76	216,000	-2,645	0,008																																																																																																																																
	Evet	6	20,83	5,27				Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Hayır	196	26,32	5,62	476,500	-0,797	0,425	Evet	6	24,50	6,38	Fiziksel Saldırganlık	Hayır	196	18,61	6,55	258,500	-2,340	0,019	Evet	6	26,67	8,76	Sözel Saldırganlık	Hayır	196	13,59	4,17	441,500	-1,043	0,297	Evet	6	15,50	6,69	Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110	Evet	6	20,50	3,51	Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85																																																								
Öfke Kontrol Alt Ölçeği	Hayır	196	26,32	5,62	476,500	-0,797	0,425																																																																																																																																
	Evet	6	24,50	6,38				Fiziksel Saldırganlık	Hayır	196	18,61	6,55	258,500	-2,340	0,019	Evet	6	26,67	8,76	Sözel Saldırganlık	Hayır	196	13,59	4,17	441,500	-1,043	0,297	Evet	6	15,50	6,69	Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110	Evet	6	20,50	3,51	Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85																																																																				
Fiziksel Saldırganlık	Hayır	196	18,61	6,55	258,500	-2,340	0,019																																																																																																																																
	Evet	6	26,67	8,76				Sözel Saldırganlık	Hayır	196	13,59	4,17	441,500	-1,043	0,297	Evet	6	15,50	6,69	Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110	Evet	6	20,50	3,51	Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85																																																																																
Sözel Saldırganlık	Hayır	196	13,59	4,17	441,500	-1,043	0,297																																																																																																																																
	Evet	6	15,50	6,69				Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110	Evet	6	20,50	3,51	Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85																																																																																												
Öfke	Hayır	196	17,37	5,95	363,000	-1,599	0,110																																																																																																																																
	Evet	6	20,50	3,51				Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134	Evet	6	23,17	3,66	Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85																																																																																																								
Düşmanlık	Hayır	196	19,39	7,21	377,000	-1,498	0,134																																																																																																																																
	Evet	6	23,17	3,66				Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125	Evet	6	85,83	17,85																																																																																																																				
Buss Perry Saldırganlık Ölçeği	Hayır	196	68,96	19,28	-1,539	214	0,125																																																																																																																																
	Evet	6	85,83	17,85																																																																																																																																			

Madde kullanımı durumuna göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği ve Buss Perry Saldırganlık Ölçeği alt düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için normal dağılan boyutlarda (Duygusal tükenme

düzeyi ve Buss Perry Saldırganlık düzeyi) Bağımsız Örneklem T Testi, Normal dağılmayan alt boyutlarda Mann Whitney U testi yapılmıştır. Tablo 31 incelendiğinde, Kişisel Başarı düzeyinin (u= 201; z=-2,747; p=0,006), Sürekli Öfke Alt düzeyinin (u=266,5; z=-2,283; p=0,022), Öfke İçte Alt düzeyinin (u=283,5; z=-2; 167; p=0,030), Öfke Dışta Alt düzeyinin (u=216; z=-2,645; p=0,008) ve Fiziksel Saldırganlık düzeyinin (u=258,5; z=-2,340; p=0,019) madde kullanımı duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Kişisel başarı düzeyinde hayır (\bar{X} =3,33; Ss=1,01) ve evet (\bar{X} =2,21; Ss=0,65), sürekli öfke alt düzeyinde hayır (\bar{X} =18,77; Ss=6,29) ve (\bar{X} =26,33; Ss=7,69); öfke içte alt düzeyinde hayır (\bar{X} =15,46; Ss=3,81),ve evet (\bar{X} =19,67; Ss=4,97); öfke dışta alt düzeyinde hayır (\bar{X} =14,97; Ss=4,76),ve evet (\bar{X} =20,83; Ss=5,27) fiziksel saldırganlık düzeyinde hayır(\bar{X} =18,31; Ss=6,55),ve evet (\bar{X} =26,67; Ss=8,76) bu alt boyutlardan kişisel başarı düzeyinde madde kullanmayanların daha yüksek bir düzeye sahip olduğu tespit edilmiş ve sürekli öfke alt düzeyinde, öfke içte alt düzeyinde, öfke dışta alt düzeyinde ve fiziksel saldırganlık düzeyinde madde kullanımının daha yüksek bir düzeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

3.3 Regresyon Analizi Bulguları

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin düzeylerinin ve yakın ilişkilerde bağlanma biçimi üzerindeki etki düzeyini tespit edebilmek için çoklu doğrusal Regresyon Analizi yapılmıştır. Regresyon Analizi yapmadan önce Regresyon Analizi varsayımları sınanmıştır. Normal dağılmayan değişkenler için Log ve Ln dönüşümleri uygulanmıştır. Uygulanan bu dönüşümlerden sonra değişkenlerin normal dağılım sergilediği görülmüştür. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arası doğrusal ilişkinin tespiti için Linearty testi uygulanmış ve değişkenler arası doğrusal ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir (p>0,05).

Çoklu doğrusal bağlantının olup olmadığını tespit etmek amacıyla Variance Inflation Factor (VIF) değeri ve Tolerans değeri hesaplanmıştır. VIF değerlerinin 10 dan aşağıda ve Tolerans değerlerinin 0-1 arasında 0'a yakın değerler aldığı tespit edilmiştir. Bu nedenle değişkenler arası çoklu doğrusal bağlantı sorunu olmadığı tespit edilmiştir.

Hata terimleri arasında oto korelasyon olup olmadığı Durbin Watson (DW) testi ile test edilmiştir. DW değerlerinin 1-3 aralığında 2'ye yakın değerler aldığı tespit edilmiştir. Bu nedenle Hata terimleri arasında oto korelasyon olmadığı tespit edilmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarının etkisini incelenmek için yapılan Regresyon Analizi sonuçları Tablo 3.21'de verilmiştir:

Tablo 3.21. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi

Model	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katayılar	t	Sig.(p)	Modele İlişkin Bilgiler		
	B	Std. Hata	Beta(β)			R ²	F	p
Sabit	-2,224	,821		-2,709	,007			
Sürekli Öfke Alt Boyutu	1,018	,256	,334	3,981	,000			
Öfke İçte Alt Boyutu	,486	,662	,052	,734	,464	0,203	13,431	0,000
Öfke Dışta Alt Boyutu	,957	,615	,131	1,556	,121			
Öfke Kontrol Alt Boyutu	,015	,011	,084	1,318	,189			

a. Bağımlı Değişken: **Duygusal Tükenme Alt boyutu**

Tablo 3.21'e göre, sürekli öfke alt boyutunun, bağımlı değişken olan duygusal tükenme düzeyi üzerinde pozitif yönlü 0,334 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. ($\beta=0,334$; $t=3,981$; $p=0,000$). Sürekli öfke düzeyi arttıkça duygusal tükenme düzeyi artmaktadır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı Alt Boyutuna Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarının etkisini incelenmek için yapılan Regresyon Analizi sonuçları Tablo 3.22'de verilmiştir:

Tablo 3.22. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı Alt Boyutuna Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi

Model	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katayılar	t	Sig.(p)	Modele İlişkin Bilgiler		
	B	Std. Hata	Beta (β)			R ²	F	p
Sabit	,269	,848		,317	,751			
Sürekli Öfke Alt Boyutu	,368	,264	,122	1,395	,164			
Öfke İçte Alt Boyutu	-,095	,684	-,010	-,139	,889	0,135	8,224	0,000
Öfke Dışta Alt Boyutu	,340	,635	,047	,535	,593			
Öfke Kontrol Alt Boyutu	,065	,012	,368	5,565	,000			

a. Bağımlı Değişken: **Kişisel Başarı Alt Boyutu**

Tablo 4.22'ye göre, yapılan çoklu Regresyon Analizi sonucunda öfke kontrol alt boyutunun kişisel başarı düzeyi üzerinde pozitif yönlü 0,368 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. ($\beta=0,368$; $t=5,565$; $p=0,000$). Başka bir ifadeyle, öfke kontrol düzeyi arttıkça kişisel başarı düzeyi artmaktadır. Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. ($F=8,224$; $p=0,000$). Diğer bir ifadeyle kişisel başarı düzeyinde meydana gelen değişimin %13,5'i oluşturulan model tarafından açıklanmaktadır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyasızlaşma Alt Boyutuna Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarının etkisini incelenmek için yapılan Regresyon Analizi sonuçları ise Tablo 4.23'te sunulmuştur:

Tablo 3.23. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi

Model	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	Sig.(p)	Modele İlişkin Bilgiler		
	B	Std. Hata	Beta (β)			R ²	F	p
Sabit	-1,387	,346		-4,008	,000			
Sürekli Öfke Alt boyutu	,328	,108	,250	3,045	,003			
Öfke İçte Alt boyutu	,247	,279	,062	,885	,377	0,239	16,529	0,000
Öfke Dışta Alt boyutu	,775	,259	,246	2,989	,003			
Öfke Kontrol Alt boyutu	-,002	,005	-,021	-,339	,735			

a. Bağımlı Değişken: **Duyarsızlaşma Alt Boyutu**

Tablo 3.23'e bakıldığında, sürekli öfke alt boyutu($\beta=0,250$; $t=3,045$; $p=0,003$) ve öfke dışta alt boyutunun ($\beta=0,246$; $t=2,989$; $p=0,003$) bağımlı değişken olan duyarsızlaşma düzeyi üzerinde sırasıyla pozitif yönlü 0,250 ve 0,246 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip oldukları tespit edilmiştir. Diğer bir deyişle, sürekli öfke düzeyi ve öfke dışta düzeyi artıkça duyarsızlaşma düzeyi artmaktadır. Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. ($F=16,529$ $p=0,000$). Diğer bir ifadeyle duygusal tükenme düzeyinde meydana gelen değişimin %23,9'u oluşturulan model tarafından açıklanmaktadır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği Alt Boyutlarının etkisini incelenmek için yapılan Regresyon Analizi sonuçları Tablo 4.24'de gösterilmiştir:

Tablo 3.24. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi

Model	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katayılar	t	Sig.(p)	Modele İlişkin Bilgiler		
	B	Std. Hata	Beta (β)			R ²	F	p
Sabit	-,548	,649		-,844	,400			
Fiziksel Saldırganlık	,556	,535	,087	1,039	,300			
Sözel Saldırganlık	,734	,248	,240	2,964	,003	0,156	9,737	0,000
Öfke	,448	,619	,066	,724	,470			
Düşmanlık	,012	,011	,085	1,065	,288			

a. Bağımlı Değişken: **Duygusal Tükenme Alt boyutu**

Tablo 3.24'e göre, sözel saldırganlık alt boyutunun duygusal tükenme düzeyi üzerinde pozitif yönlü 0,240 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($\beta=0,240$; $t=2,964$; $p=0,003$). Diğer bir ifadeyle, sözel saldırganlık düzeyi artıçça duygusal tükenme düzeyi artmaktadır. Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F=9,737$; $p=0,000$). Diğer bir ifadeyle duygusal tükenme düzeyinde meydana gelen değişimin %15,6'sı oluşturulan model tarafından açıklanmaktadır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı Alt Boyutuna Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği Alt etkisini incelenmek için yapılan Regresyon Analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 4.25'te sunulmuştur.

Tablo 3.25. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı Alt Boyutuna Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi

Model	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katayılar	t	Sig.(p)	Modele İlişkin Bilgiler		
	B	Std. Hata	Beta (β)			R ²	F	p
Sabit	,990	,665		1,488	,138			
Fiziksel Saldırganlık	,960	,549	,151	1,749	,082			
Sözel Saldırganlık	,649	,254	,214	2,555	,011	0,096	5,606	0,000
Öfke	-,606	,634	-,091	-,956	,340			
Düşmanlık	,011	,011	,076	,921	,358			

a. Bağımlı Değişken: **Kişisel Başarı Alt Boyutu**

Tablo 3.25'e bakıldığında, sözel saldırganlık alt boyutunun kişisel başarı düzeyi üzerinde pozitif yönlü 0,214 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($\beta=0,368$ $t=2,555$; $p=0,011$). Diğer bir deyişle, sözel saldırganlık düzeyi arttıkça kişisel başarı düzeyi artmaktadır. Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F=5,606$ $p=0,000$). Diğer bir ifadeyle kişisel başarı düzeyinde meydana gelen değişimin %9,6'sı oluşturulan model tarafından açıklanmaktadır.

Son olarak, Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği Alt Boyutlarının etkisini incelenmek için yapılan Regresyon Analizi sonuçları ise Tablo 4.26'da verilmiştir.

Tablo 3.26. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği Alt Boyutlarının Etkisini İncelemek İçin Yapılan Regresyon Analizi

Model	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katayılar	t	Sig.(p)	Modele İlişkin Bilgiler		
	B	Std. Hata	Beta (β)			R ²	F	p
Sabit	-1,012	,263		-3,848	,000			
Fiziksel Saldırganlık	,697	,217	,253	3,215	,002			
Sözel Saldırganlık	,298	,100	,226	2,969	,003	0,254	17,989	0,000
Öfke	-,084	,251	-,029	-,335	,738			
Düşmanlık	,010	,005	,166	2,214	,028			

a. Bağımlı Değişken: **Duyarsızlaşma Alt Boyutu**

Tablo 3.26'daki verilere göre, fiziksel saldırganlık ($\beta=0,253$; $t=3,215$; $p=0,002$) ve sözel saldırganlık alt boyutunun ($\beta=0,226$; $t=2,969$; $p=0,003$) duyarsızlaşma düzeyi üzerinde sırasıyla pozitif yönlü 0,253 ve 0,226 düzeyinde anlamlı bir etkiye sahip oldukları tespit edilmiştir. Fiziksel saldırganlık ve sözel saldırganlık düzeyleri artıkça duyarsızlaşma düzeyi artmaktadır. Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F=17,989$ $p=0,000$). Diğer bir ifadeyle duygusal tükenme düzeyinde meydana gelen değişimin %25,4'ü oluşturulan model tarafından açıklanmaktadır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. TARTIŞMA ve YORUM

Araştırmanın amaç bölümünde belirtildiği gibi; araştırmada taksi sürücülerinin tükenmişlik sendromu ile öfke bileşenleri ve saldırganlık düzeyleri arasındaki ilişkinin saptanması amaçlanmıştır. Bu bölümde, araştırmanın amacı doğrultusunda elde edilen bulguların ilgili konudaki alanyazın kullanılarak tartışılması sunulmaktadır.

4.1 Tükenmişlik, Öfke ve Saldırganlık İlişkisi ile İlgili Bulguların Tartışılması

Bu çalışmada, taksi şoförlerinin tükenmişlik düzeyleri ile öfke ve saldırganlık arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacına ulaşılmaya çalışılmıştır. Aynı zamanda taksi şoförlerinde tükenmişlik, öfke ve saldırganlığın demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmada ortaya çıkan sonuçları bu çerçevede ele almak yararlı olacaktır.

Öncelikle, yazında tükenmişlik, öfke ve saldırganlık ilişkisini tek tek inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Fakat özellikle sürücülere yönelik bu üç değişkenin birarada incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Tükenmişlik kavramına baktığımızda, tükenmişliğin insanlarla yüz yüze iletişimin olduğu mesleklerde ortaya çıktığı ve bu konu hakkında yapılan çalışmaların daha çok hizmet sektörüne yönelik olduğu görülmektedir. Bu bakımdan diğer mesleklere ilişkin daha az sayıda araştırma mevcuttur (Tüzün ve ark. 2015, s.23).

Araştırmamızda Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden elde edilen istatistiksel analizlerin sonucuna göre, en yüksek ortalamaya sahip olan alt boyutun kişisel başarı hissi, ikinci olarak duygusal tükenmenin ve son olarak duyarsızlaşmanın olduğu saptanmıştır. Buna göre, taksicilerde tükenme var ya da yok şeklinde değil, taksicileri düşük, orta ve yüksek tükenmişlik düzeylerine sahip olarak değerlendirmek daha doğru olacaktır.

Tükenmişliğin genellikle çalışma hayatına büyük ve gerçekçi olmayan bir beklenti ile başlayan, beklediği ödülü alamayan genç ve yüksek eğitilmiş bireylerde ve iş yükü, farklı ve tutarsız görevler anlamına gelen rol çatışmasının olduğu işlerde görülmesi (Dalkılıç 2014; s.83-84; Işıkhan 2017; s.223-230), Maslach'a göre tükenmişliğin en önemli boyutu olan duygusal tükenmişlik (Işıkhan 2017; s.211-212) puanlarının çok yüksek çıkmamasının bir nedeni olarak düşünülebilir.

Tükenmişlik ölçeği kullanılarak yapılan araştırmalar daha çok eğitim düzeyi yüksek olan örneklem grupları üzerinde olsa da sınırlı sayıda sürücüler üzerinde yapılan çalışmalar (Fındık ve ark.,2018; Atan ve Tekingündüz,2014; Tüzün ve ark.,2015; Langballe ve ark., 2006; Useche ve ark.,2017) da mevcuttur. Araştırmadan elde edilen veriler, bu konuda yapılmış olan diğer çalışmalardan elde edilen verilerle karşılaştırılması şeklinde yorumlanmıştır.

Otobüs şoförlerinin tükenmişlik durumunun incelendiği bir çalışmada, örneklemin ortanca değerlerinin duygusal tükenme için 16 (0-36); duyarsızlaşma için 7 (0-20); kişisel başarı için 20 (0-32) puan olduğu saptanmıştır (Tüzün ve ark. 2015; s.22).

Türkiye'de ambulans çalışanlarının tükenmişlik, algılanan iş stresi ve iş tatminlerinin bireysel özelliklere göre incelendiği bir araştırmada, tükenmişlik ölçeğinden elde edilen sonuçların bizim çalışmamızın sonuçları ile benzer olacak şekilde en yüksek ortalamaya sahip olan alt boyutun kişisel başarı ($3,78 \pm 0,54$); ikincinin duygusal tükenme ($2,69 \pm 0,79$) ve son olarak duyarsızlaşmanın ($1,97 \pm 0,71$) olduğu tespit edilmiştir (Atan ve Tekingündüz 2014; s.58).

Fındık ve ark. (2018) tarafından yapılan otobüs, kamyon, taksi ve diğer sürücülerden oluşan karma bir örneklem üzerinde mesleki stres ve sapkın sürücü davranışları ilişkisinde tükenmişliğin aracı rolünü inceledikleri çalışmanın sonucunda yaş ve meslekte geçirilen sürenin tükenmişliğin hiçbir alt ölçeği ile ilişkili bulunmadığı; toplam tükenmişlik seviyesinin ise mesleki stres ile sapkın sürücü davranışları arasındaki ilişkide dolaylı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (Fındık ve ark. 2018; s.1-6).

Yurtdışında şehir içi otobüs şoförleri üzerinde tükenmişlik, iş yükü ve kazaların incelendiği bir çalışmada, bizim çalışmamızdan farklı olarak en yüksek ortalamaya sahip

tükenmişlik alt boyutunun duygusal tükenmişlik olduğu tespit edilmiştir (Useche ve ark. 2017; s.1).

Ruh sağlığı çalışanlarında tükenmişliğin incelendiği bir çalışmada, sağlık sektöründeki diğer çalışmalarla farklı fakat bizim çalışmamızda elde ettiğimiz tükenmişlik ölçeği puanları ile benzer olarak en yüksek ortalamaya sahip olan boyutun kişisel başarı hissi olduğu, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puanlarının daha düşük olduğu saptanmıştır (Papathanasiou ve ark. 2011; s.207).

Polisler arasında yapılan bir çalışmada, meslekte 5 yıl ve daha az çalışanların kişisel başarı puan ortalamalarının 22,53, 16-21 yıl ve daha fazla çalışanların 22,85 kişisel başarı puan ortalamasına sahip olduğu; yine meslekte 5 yıl ve daha az çalışanların duyarsızlaşma puan ortalamalarının 6,04 olduğu, 11-15 yıl arası çalışanların ise duyarsızlaşma puan ortalamalarının 4,59 olduğu belirtilmiştir (Şanlı ve Akbaş 2008; s.14).

Öğretmenler üzerinde yapılan bir araştırmada, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamaları sırasıyla 17,70 (SD = 9,70), 5,82 (SD = 4,57) ve 31,33 (SD = 5,58) olarak bulunmuştur (Hismanoğlu ve Ersan 2016; s.24). Hemşirelere yönelik yapılan bir çalışmanın sonucunda ise, duygusal tükenme puan ortalamasının 24,44; duyarsızlaşmanın 7,58 ve kişisel başarı hissini 34,50 olduğu bulgulanmıştır (Rodriguez ve Fernandez 2015; s.21).

Çalışmamızda Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği 'ne ait istatistikler incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip olan alt boyutun öfke kontrol (26,11), ikinci olarak sürekli öfke (19,14), üçüncü olarak öfke içte (15,60) ve dördüncünün öfke dışta alt boyutunun (15,20) olduğu tespit edilmiştir. İçmeli ve arkadaşları (2011) tarafından yapılan toplu taşıma ve tır-kamyon sürücülerinde öfke ve öfke ifade tarzının incelendiği çalışmada, tır-kamyon sürücülerinin toplu taşıma sürücülerine göre sürekli öfke ve öfke dışta puanlarının daha yüksek (sırasıyla $p=0,003$ ve $p=0,026$) olduğu tespit edilmiştir. Bizim çalışmamızda ise sürekli öfkenin ikinci, öfke dışta alt boyutun ise en düşük ortalamaya sahip olması bu bulgu ile farklılık göstermektedir. Ayrıca çalışmada toplu taşıma grubunda çalışma süresi uzadıkça öfke kontrolü, öfke içte ve öfke dışta puan ortalamalarının azalmakta olduğu görülmektedir (İçmeli ve ark. 2011; s.18). Temel ve

arkadaşları (2017) tarafından öğrenciler üzerinde yapılan çalışmada ise, sürekli öfke puan ortalamasının 20,64; öfke içte puan ortalamasının 18,42, öfke dışta puan ortalamasının 18,04 ve öfke kontrol puan ortalamasının 19,38 olduğu tespit edilmiştir (Temel ve ark. 2017; 130).

Çalışmamızda Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği alt boyutlarına ilişkin elde edilen veriler incelendiğinde en yüksek puan ortalamasından düşüğe göre sırasıyla düşmanlık, fiziksel saldırganlık, öfke ve sözel saldırganlık olduğu görülmektedir. Sözeren ve Kelecek (2019)'in çalışmasında, sözel saldırganlık alt boyutunun en yüksek ortalamaya sahip alt boyut olduğu, fiziksel saldırganlığın ise en düşük ortalamaya sahip alt boyut olduğu saptanmıştır (Sözeren ve Kelecek 2019; s.78). Beden eğitimi öğretmen adaylar ile yapılmış bir çalışmada (Doğan ve ark. 2017) ise sözel saldırganlık, öfke ve düşmanlık alt boyutlarından elde edilen puanların orta düzeyde olduğu; dolaylı saldırganlık ve fiziksel saldırganlık alt boyutlarından elde edilen puanların ise düşük düzeyde olduğu bulgulanmıştır (Doğan ve ark. 2017; s.6).

Araştırmamızdan elde edilen regresyon bulguları göz önüne alındığında öfke ve saldırganlık ölçeği alt boyutları ile tükenmişlik ölçeği alt boyutları arasında güçlü ilişkilerin olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre araştırmanın başında oluşturulan H.2 desteklenmektedir. Sonuçlar daha ayrıntılı bir şekilde ele alındığında, sürekli öfke alt boyutunun, bağımlı değişken olan duygusal tükenme düzeyi üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Sürekli öfke, çok sayıda durumun can sıkıcı ya da engelleyici olarak algılanması ve buna bağlı olarak gerginlik ve sinirlilik gibi öznel durumların sık yaşandığını belirten bir duygu durumudur (Miçooğulları 2018; s.v; Elmas 2009, s.80). Duygusal tükenme içerirse ise gerginlik, engellenmişlik hissi ve sinirlilik gibi belirtiler (Işıkhan 2017; s.211) olması bakımından sürekli öfke düzeyi artarken duygusal tükenme düzeyinin de artması mantıklı görünmektedir.

Ölçekler arasındaki ilişkilere yönelik elde edilen sonuçlar göz önüne alındığında sürekli öfke, öfke dışta, sözel saldırganlık ve fiziksel saldırganlığın duyarsızlaşma ve duygusal tükenme üzerinde pozitif yönde anlamlı bir ilişkisinin olduğu bulgulanmıştır. Başka bir deyişle sürekli öfke, öfke dışta sözel ve fiziksel saldırganlık artarken duyarsızlaşma da artmaktadır. Duyarsızlaşma boyutunda bireyin diğerlerine karşı

olumsuz, kaba ve sert davranışlarda bulunan belirtiler olması (Dalkılıç 2014; s.66-67) bakımından bu boyutlar arasındaki ilişki anlamlı gözükmektedir. Sürekli öfke, dışsallaştırılmış öfke ve duyarsızlaşma alt boyutlarının hepsi birbiriyle ilişkili birbirini destekleyen kavramlardır. Bu anlamda sürekli öfke hisseden bireyin öfkesini sözel ya da fiziksel yolla karşısındakine aktarması duyarsızlaşma ile ilgili görünmektedir. Çünkü iki alt boyutta da diğerlerini önemsememe, nesne gibi görme ve onlara karşı küçültücü sözler söyleme gibi olumsuz ve katı tutumlar görülmektedir (Erkutlu 2017; s.74; Kaya ve ark. 2017; s.32). Duygusal tükenme ise, çoğu zaman yakın ilişki sonucu ortaya çıktığından (Dalkılıç 2014; s.157) bireyin yaşadığı gerginlik, yorgunluk ve tedirginlik gibi olumsuz durumları dışarıya sözel ya da fiziksel olarak aktardığı düşünülebilir.

Sözel ve fiziksel saldırganlık alt boyutunun duyarsızlaşma alt boyutunu pozitif yönde etkilemesi, taksicilerin tükenme ile başa çıkma yöntemi geliştiriyor olabilecekleri ya da buldukları duruma göre duygularını sözel ve fiziksel yolla dışarı vurarak yaşadıkları durumu değiştirme çabalarının bir sonucu olduğu düşünülebilir. Yapılan bir çalışmada, sürekli öfkenin saldırganlığın da bir öncüsü olduğu ve öfke düzeyi yüksek olan insanların, durumları düşmanca olarak algılamakta ve düşüncelerini ve duygularını daha az kontrol edebildikleri belirtilmektedir. Ayrıca ilgili çalışmada, sürekli öfkenin, motivasyon ve biliş etkileşimi ile ilişkili olduğunu ifade edilmektedir (Veenstra ve ark. 2018; s.98-100).

Çalışmamızdaki diğer bir bulgu ise taksicilerin öfke kontrolü düzeyi artarken kişisel başarı hissi düzeyinin de arttığı bulgusudur. Başka bir deyişle sürücülerin öfkelerini kontrol etme yatkınlığının artması kendilerini başarısız olarak görme eğilimlerini arttırmaktadır. Bu bulgu, alanyazında Ekinci (2013)' nin öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmanın sonucu ile benzerlik göstermektedir (Ekinci 2013; s.141).

Çalışmamızdaki son bulgu ise, sözel saldırganlığın, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissini yordayıcısı olduğu yönündedir. Başka bir ifadeyle, sözel saldırganlık artarken duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi de artmaktadır.

Alanyazında bu çalışmada ele alınan değişkenlerin tümünü içeren bir çalışmaya rastlanmamasına rağmen, bu çalışmanın sonucunda elde edilen sonuçlar ile benzerlik

gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Diğer çalışmalar ve bu çalışmaların bizim çalışmamızla olan karşılaştırmaları aşağıda belirtilmiştir.

Sporcularda kaygı ve tükenmişliğin saldırganlık ile ilişkisinin incelendiği bir çalışmada, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın fiziksel saldırganlık, düşmanlık ve öfke boyutları ile pozitif yönde anlamlı ilişkisinin olduğu; kişisel başarı hissini ise sadece düşmanlık ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Bizim çalışmamızda ise düşmanlık alt boyutunun tükenmişliğin hiçbir alt boyutu ile ilişkili olmadığı görülmektedir. Ayrıca çalışmada, bizim çalışmamızla benzer şekilde duyarsızlaşma ile fiziksel saldırganlık arasında anlamlı ilişkisinin olduğu görülmektedir (Sözeren ve Kelecek 2019; s.70).

Sporculara yönelik olarak yapılan başka bir çalışmada, bizim çalışmamızdan farklı olarak saldırganlık seviyeleri ile tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmazken; kaygının tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Gümüşdağ ve ark. 2013; s.10).

Budak ve Sürgevil (2005) tarafından akademik personel üzerinde yapılan çalışmada, iş yükü ve kontrolün, duygusal tükenme üzerinde etkili olduğu saptanmıştır. Başka bir deyişle, örgütsel koşulların farklılaşması tükenmişlik düzeylerine etki etmektedir (Budak ve Sürgevil 2005; s.102-105).

Bedi ve arkadaşları (2012) tarafından yapılan çalışmada, bizim çalışmamızla benzer şekilde kişilerarası saldırganlığın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif yönde anlamlı ilişkisinin olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca çalışmada, kişiler arası saldırganlığın kişisel başarı hissi ile ilişkisinin olmadığı saptanmıştır (Bedi ve ark. 2013; s.350).

Fradelos ve arkadaşları (2016) tarafından hemşireler üzerinde yapılan çalışmada, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini fiziksel saldırganlık, öfke ve düşmanlık ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Fradelos ve ark. 2016; s.156).

Li ve arkadaşlarının (2017) iş talepleri ve sürücü öfkesi üzerinde duygusal tükenmenin aracı rolünü inceledikleri çalışmada, engellenme ve meydan okuma taleplerinin duygusal tükenmeyi etkilediği ve duygusal tükenme yaşayan sürücülerin

sürüş talepleri için kaynaklarının azalmakta olduğu saptanmıştır. Aynı zamanda çalışmada, sürüş öfkesinin duygusal tükenme ile pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Li ve ark. 2017; s.198-202).

Öğretmenlerin öfke ifade tarzı ve tükenmişlik düzeylerinin incelendiği bir çalışmada bizim çalışmamızdan farklı olarak sürekli öfke, öfke dışta, öfke içte ve öfke toplam puanları ile kişisel başarı arasında negatif yönde anlamlı ilişkinin olduğu; öfke kontrol ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puanları arasında negatif; kişisel başarı puanları arasında ise bizim çalışmamızla benzer şekilde pozitif yönlü ilişkinin olduğu bulgulanmıştır. Aynı zamanda sürekli öfke ve öfke dışta düzeyleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında bizim çalışmamızla benzer olarak pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir (Ekinci 2013; s.131-141).

Öğretmenler arasında tükenmişlik ile kaygı ve saldırganlığın incelendiği bir çalışmadan elde edilen verilere göre, öfke bileşenleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu; kaygı ve saldırganlığın tükenmişliği etkilediği bulgulanmıştır (İlanloo 2018; s.3-4).

Bedel (2011) tarafından yapılan çalışmadan elde edilen bulgularda, kişiler arası sorun çözme beceri eğitimi sürekli öfke ve öfke dışta puanlarını azaltırken, öfke kontrol puanlarını arttırdığı; öfke içte puanları üzerinde ise etkisinin olmadığı bulgulanmıştır (Bedel 2011; s.vi).

Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile uyum düzeyleri arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmada, tükenmişlik alt boyutlarının kişisel, sosyal ve genel uyum alt boyutlarının önemli bir yordayıcısı olduğu ve çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça uyum düzeylerinin azaldığı, kişisel başarı düzeylerinin arttıkça uyum düzeylerinin de arttığı bulgulanmıştır (Ceyhan ve Siliğ 2005; s.51).

Müşterilerin saldırgan davranışlarının başa çıkma ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmada, saldırganlığın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde olumsuz yönde etkisinin olduğu; duygusal odaklı başa çıkmanın duyarsızlaşma üzerinde pozitif yönde anlamlı ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir (Ben-Zur ve Yagil 2005; s.81-92).

Couto ve Lowako (2011)'nin sürücülere yönelik yaptıkları bir çalışmanın sonucuna göre, saldırganlık ve anlaşmazlıkların tükenmişliğe etki ettiği, sosyal desteğe sahip olmayan çalışanlarda tükenmişliğin daha fazla görüldüğü, otobüs sürücülerinin taksi ve diğer sürücülerden daha fazla tükenmişlik yaşadığı (52,8 ve 51,4) saptanmıştır. Bu çalışmada, bizim çalışmamızdan farklı olarak araştırmaya katılan sürücülerin yaklaşık dörtte üçünün tükenmişlik yaşadığı ve çalışmada şiddetli tükenmişlik ortalamasının %3,6; hafif tükenmişliğin ise %30,1 olduğu tespit edilmiştir (Couto ve Lowako 2011; s.214-219).

Queirós ve arkadaşları (2013) tarafından polis memurları üzerinde yapılan çalışmanın bulguları bizim çalışmamızdan elde edilen bazı bulgular ile benzerlik göstermektedir. Çalışmada, düşük düzeyde tükenmişlik ve orta düzeyde saldırganlık bulunmuştur. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini, öfke ve saldırganlık ile ilişkili en güçlü tükenmişlik boyutları olduğu; duygusal tükenmenin ise sözel saldırganlığın %4'ünü açıkladığı tespit edilmiştir. Bizim çalışmamızda öfke kontrolünün kişisel başarı hissi ile ilişkili olduğu; bu çalışmada ise fiziksel saldırganlık ve öfkenin kişisel başarı hissi ile ilişkili olduğu saptanmıştır (Queirós ve ark. 2013; s.110-121).

Yaratan ve Uludağ (2012)'in sözel saldırganlığın tükenmişliğe etkisinin incelendiği çalışmada, bizim çalışmamızla benzer şekilde sözel saldırganlığın duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi ile pozitif yönde anlamlı ilişkiye sahip olduğu tespit edilirken; kontrol değişkenlerinin regresyon analizine dâhil edilmesi sonucunda bizim çalışmamızla farklılık gösterecek şekilde sözel saldırganlığın duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi üzerinde etkisinin olmadığı bulgulanmıştır (Yaratan ve Uludağ 2012; s.41).

Tzeletopoulou ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan çalışmadan elde edilen sonuçlarda, depresyonun saldırgan davranışların yordayıcısı olduğu; tükenmişlik ve saldırganlık arasında ise bizim çalışmamızdan farklı olarak bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Bu bulgu ise katılımcıların tükenmişlik değerlendirmesine tam olarak cevap vermelerinin zorluğuyla ilgili olduğu şeklinde açıklanmıştır (Tzeletopoulou ve ark. 2018; s.244-).

Alireza ve arkadaşları (2017) tarafından yapılan çalışmada, tükenmişliğin saldırganlık ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Detaylandırmak gerekirse, duyarsızlaşma (0,419), duygusal tükenme (0,189) ve kişisel başarı hissi (0,234) boyutlarının saldırganlığı etkilediği saptanmıştır (Alireza ve arkadaşları 2017; s.16).

Esfahani ve Tomlinson (2018) tarafından yapılan çalışmada, tükenmişlik ve saldırganlık arasında anlamlı ilişkinin olduğu bulgulanmıştır (Esfahani ve Tomlinson 2018; s.2). Benzer şekilde Azeez ve Omolade (2010) tarafından yapılan çalışmanın sonucuna göre kontrol odağı ve duygusal tükenmenin saldırganlığı etkilediği saptanmıştır. Ayrıca bu çalışmada bizim çalışmamızdan farklı olarak duygusal tükenmenin en yüksek tükenme alt boyutu olduğu (Azeez ve Omolade 2010; s.4).

Yaşlılara bakan ev personeli arasında saldırganlık ve tükenmişliğin incelendiği bir çalışmada, haftalık çalışma süresinin, fiziksel ve psikolojik saldırganlığın personelde görülen duygusal tükenme ile ilişkisinin olduğu ve psikolojik saldırganlığın duyarsızlaşma ile anlamlı bir ilişkisinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca çalışmada yaş faktörünün bizim çalışmamızla benzer olarak tükenmişlik boyutlarından hiçbirisiyle anlamlı ilişki göstermediği tespit edilmiştir (Evers ve ark. 2002; s.1-5).

Delice (2013)'nin yapmış olduğu bir çalışmada, sürücülerin öfkeleri arttıkça saldırganlıklarının da arttığı tespit edilmiştir. İlgili yazında bizim çalışmamızdan farklı olarak, sürücülerin öfkelerini en çok sözel olarak ifade ettikleri bulgulanmıştır (Delice 2013; s.251).

Örgütsel adalet ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışmada, dağıtımsal ve etkileşimsel adalet ile duygusal tükenme arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğu; işlemsel adalet ile duygusal tükenme arasında ise pozitif yönde bir ilişkinin olduğu saptanmıştır (Yeniçeri ve ark. 2009; s.83).

Fedakârlık ve tükenmişliğin sürücü davranışları üzerindeki etkisinin incelendiği bir çalışmada, fedakârlığın tükenmişlik ve anormal sürüş davranışının tüm alt boyutlarıyla negatif ilişkisinin olduğu; tükenmişliğin ise fedakârlık ve saldırgan ihlaller arasındaki ilişkide aracı rol oynadığı tespit edilmiştir (Shi ve Zhang 2017; s.110).

Turist rehberlerinde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği bir çalışmada, derinlemesine ve samimi davranış sergileme düzeyleri artarken kişisel başarı hissi düzeyinin de arttığı; duyarsızlaşma düzeyinin ise azaldı saptanmıştır (Kaya ve Özhan 2012; s.109).

Yirik ve arkadaşları (2014) tarafından yapılan çalışmada örgütsek stres ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında yüksek düzeyde ilişkinin olduğu bulgulanmıştır (Yirik ve ark. 2014; 6223).

Yukarıda belirtilen araştırmalardaki verilere göre alanyazında hem tükenmişliğin saldırganlığa yol açtığına dair çalışmalar (Fredelos ve ark. 2016; Alireza ve ark. 2017; Esfahani ve Tomlinson 2018; Azeez ve Omolade 2010; Sözeren ve Kelecek 2019) bulunmakla birlikte, bizim çalışmamızla benzerlik gösterecek şekilde saldırganlık ve öfkenin tükenmişliğe yol açtığına dair çalışmalara (Bedi ve ark. 2012; Live ark. 2017; Ekinci 2013; Ilanloo 2018; Ben-Zur ve Yagil 2005; Evers ve ark. 2002; Ueiros ve ark. 2013; Yaratan ve Uludağ 2012) da rastlanılmaktadır.

Sonuç olarak, bu çalışmadan elde edilen veriler, tükenmişlik ile öfke ve saldırganlık kavramlarının birbirleriyle ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, taksi sürücülerinin hem öfke hem de saldırganlık davranışlarının tükenmişliğe yol açabilecek bir potansiyele sahip olduğu söylenebilir. Başka bir ifadeyle, öfke ve saldırganlığın artmasının tükenmişliği tetiklediği düşünülebilir. Her insanda var olan ve normal bir duygu olan öfke duygusunun (Kayaoğlu 2017; s.26) düzeyinin artması ve somutlaşarak saldırgan tepkilere dönüşmesi taksicilerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi düzeylerini arttırmaktadır. Başka bir deyişle, taksicilerin trafik yoğunluğu, olumsuz hava koşulları, hız sınırlarına uyma zorunluluğu, diğer sürücülerin hareketleri ve ailevi problemler gibi durumlar karşısında fiziksel ve psikolojik olarak zorlanmaları, öfke ve saldırgan tepkilerde bulunmalarına ve bu tepkilerin de tükenmişlik oluşumunu etkilediği düşünülebilir. Queirós'un da çalışmasında da belirttiği gibi stresli durumlar ve olayları tehdit olarak yorumlamak, fizyolojik uyarılmaya neden olarak saldırgan tepkiye yol açabilmektedir (Queirós ve ark. 2013; s.123). Wickens ve arkadaşlarının (2011) çalışmasında da öfkenin sürücülerde saldırganlığa yol açtığı belirtilmektedir (Wickens ve ark. 2011; 2). Bunun sonucunda ise

tükenmişliğin öfke ve saldırganlığın bir göstergesi olarak ortaya çıktığı öne sürülebilir. Ek olarak, öfke ve saldırganlık eylemlerinin bireylerin psikolojik durumlarını etkileyerek fiziksel ve psikolojik olarak enerjilerinin tükenmesine, diğerlerinden uzaklaşmak istemelerine ve kişisel yeterliliklerini düşük görmelerine neden olduğu düşünülebilir.

4.2 Demografik Özelliklere Göre Tükenmişlik, Öfke ve Saldırganlıktan Elde Edilen Bulguların Tartışılması

Bulunan sonuçlarla ilgili tartışmalar önce tükenmişlik sendromu özelinde yapılmış olup daha sonra benzer sonuçlara sahip olmaları sebebiyle, öfke ile saldırganlık değişkenleri için aynı başlık altında verilmiştir.

4.2.1 Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Bulguların Tartışılması

Bu çalışmanın amacı, hizmet sektörü emekçileri olan taksi sürücülerinin tükenmişlik, öfke ve saldırganlık düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Araştırmanın başında taksi sürücülerinin tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu hipoteziyle yola çıkılmıştır. Araştırma sonunda taksi sürücülerinden elde edilen veriler ile yapılan istatistiksel çözümlenmeler, taksi sürücülerinin tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından kişisel başarı hissi puanlarının yüksek olduğunu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının ise daha düşük olduğunu ortaya koymuştur. Tüzün ve arkadaşlarının (2015) otobüs sürücülerine yönelik ve Atan ve Tekingündüz (2014)'ün ambulans çalışanlarına yönelik yapmış oldukları çalışmalarda da benzer sonuca ulaşılmıştır. Ancak, sürücüler üzerinde tükenmişlik sendromuna yönelik yapılan araştırmalar oldukça sınırlı olduğundan dolayı farklı örneklem gruplarında ve farklı sektörlerde daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Çalışmaya katılan 216 kişiden elde edilen ekonomik duruma ilişkin verilere göre, deneklerin %56,48'inin ekonomik durumunun orta düzeyde olduğu ve %83,72'sinin sosyal güvencesinin olduğu tespit edilmiştir. Bu verilere göre, çalışma şartları, düzenli bir gelir ve sosyal güvencenin olması gibi etmenlerin tükenmişliğe yakalanma olasılığını azalttığı düşünülebilir. Aynı durum için, deneklerin tümünün bireysel değil, bir taksi durağına bağlı olarak çalışmalarının ve bu mesleğin tüm zorluklarına rağmen İstanbul gibi

metropol olarak nitelendirilen bir şehirde sürekli ve yoğun olarak taksi müşterilerinin var olmasının da etkili olduğu öne sürülebilir.

Tanı koyulmuş fiziksel ya da ruhsal bir rahatsızlığın olmaması da sürücülerin sağlık sorunlarına bağlı stres etmenlerine maruz kalma olasılığını aza indirerek tükenmişlik düzeylerine etki ediyor olabilir.

Yapılan çalışmada taksi sürücülerinin yaş, ekonomik durum, çalışılan süre, sigara kullanımı, alkol ve madde kullanımı değişkenlerine yönelik tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanlarda herhangi bir anlamlı ilişki görülmezken sadece medeni durum değişkeninde duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, medeni durum ile tükenmişlik alt boyutları karşılaştırılmasında, evli sürücülerin duyarsızlaşma puanlarının bekâr sürücülere göre daha yüksek olduğu tespit edilirken, duygusal tükenme ve kişisel başarı puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Bu verilere göre, evli olmanın sürücülerin duyarsızlaşma düzeylerini etkileyen bir etmen olduğu söylenebilir. Bu bulgu, Izgar (2003) ve Torun (1995)'un okul yöneticilerine yönelik yapılan çalışmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Alanyazına bakıldığında evliliğin iyi olmasının sağladığı sosyal destek, stres oluşumu riskini azaltmaya yardımcı olduğu görülmektedir (Coyne ve Downey, 1991). Fakat bizim çalışmamızda, evli olan sürücülerin bekârlara göre daha yüksek duyarsızlaşma yaşadıkları görülmektedir. Bu durum, çalışmaya katılan bireylerin evliliklerinin destekleyici sosyal yönünün yetersiz olmasına bağlanabilir.

Sürücülerin çalışma saatlerinin uzun olması ve gün boyu trafikte yolcular ile bir arada olup bazen olumsuz yolcu davranışlarına maruz kalmaları ve bunların sonucunda diğerlerine karşı duyarsızlaşma yaşadıkları da düşünülebilir. Diğer bir deyişle, trafikte karşılaşılan bütün etmenlerin baskısını kaldırabilecek bireysel yeterlilikte olmayan sürücüler, yaşadıkları psikolojik baskı sonucunda diğerlerine karşı negatif ve katı tutumlar sergileyebilirler. Bu katı, soğuk, mesafeli ve aldırılmaz tutumlar aile bireylerine karşı da gösterildiğinde aile yaşamını ciddi oranda olumsuz etkileyebilir.

Diğer sektörlerde yapılan çalışmalar incelendiğinde, duyarsızlaşma boyutunun genellikle günlük çalışma süresinin uzun ve sık vardiyanın olduğu ve yoğun çalışılan

meslek gruplarında yüksek düzeyde görüldüğü tespit edilmiştir. Başka bir deyişle, günlük çalışma süresi uzadıkça duyarsızlaşma puanları yükselmektedir (Kırkan 2014, Bilazer ve ark. 2008, Erol ve ark. 2007, s.Barutçu ve Serinkan 2008).

Madde kullanımına göre tükenmişliğin alt boyutları karşılaştırıldığında kişisel başarı alt boyutunun madde kullanmayanlarda daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, kendisini olumsuz değerlendirme ve negatif düşünme eğiliminde olan ve kendilerini genel olarak sorunlarla başa çıkmada yetkin olarak görmeyen, özgüveni düşük sürücülerin madde kullanım düzeyleri düşüktür.

4.2.2 Öfke ve Saldırganlık ile İlgili Bulguların Tartışılması

Çalışmada, öfke ve saldırganlık değişkenleri ile ilgili bulgulara ait sonuçlar genelde anlamlı düzeyde oldukları için bu değişkenler ile ilgili tartışmalar, yaş, medeni durum, çalışılan süre, ekonomik durum, sigara, alkol ve madde kullanımı alt başlıklarında daha ayrıntılı olarak sunulmuştur. Bu sonuçlara göre H.3 ve H.4 desteklenmektedir.

4.2.2.1 Öfke ve Saldırganlık ile Yaş Arasındaki İlişki

Yaş ile yapılan çözümlene sonucunda, Buss Perry ölçeğinde fiziksel saldırganlık ve öfke düzeyinin yaş ile arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle yaş artıkça fiziksel saldırganlık ve öfke düzeyinin azalmakta olduğu görülmektedir.

Yaş değişkeni açısından elde edilen saldırganlık ve öfke ile ilgili bulgular, yapılan diğer çalışmaların bulguları ile benzerlik göstermektedir. Alanyazın incelendiğinde, trafik öfkesi ve riskli sürüş arasında pozitif yönde ilişkinin olduğu görülmektedir (Blockley ve Hartley 1995; İçmeli ve ark. 2011; Lajunen ve Parker 2001; Sümer ve Özkan 2002; Özkan ve ark. 2007; Delice 2013). Genel olarak sürücülerin yaşları artıkça fiziksel saldırganlık ve öfke davranışı göstermeleri azalmaktadır. Genç sürücüler, trafikte öfkelerini ileri yaşlardaki bireylere göre daha fazla gösterme eğilimindedirler.

Öfke ve yaş arasındaki ilişkinin incelendiği bazı çalışmalarda (Balkaya 2011; Phillips ve ark. 2006), ileri yaşlardaki sürücülerin öfkelerini daha az az dışa vurdukları ve

sakinleşme yöntemlerini kullandıkları belirtilmiştir. Eşiyok ve arkadaşlarının (2016) yaptığı sürücülere yönelik çalışmada, öfkenin sözel ifade, bedenle ifade ve araçla ifadesinde 20-24 yaş grubunun 31 ve üzeri yaş grubundan daha yüksek puan aldıkları tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Shinar ve Compton'un yaptığı çalışmada (2004), yaş etmeninin saldırgan sürüş ile ilişkili olduğu, 35 yaş ve altındaki sürücülerin 45 yaş ve üzerinde olan sürücülere kıyasla daha fazla riskli sürüş davranışlarında buldukları tespit edilmiştir (Shinar ve Compton 2004). Bunlara ek olarak, yasalara uyma ve kural ihlallerine ilişkin yapılan bazı çalışmalarda, genç yaş grubunun ileri yaş grubuna göre daha fazla olumsuz tutumlarda buldukları ve sürüş ihlali yaptıkları belirtilmiştir (Yagil 1998; Gregersen 1995; Girgin ve Kocabıyık 2003).

Genç sürücülerde daha fazla riskli davranışların ortaya çıkması, gençlerin stres üzerinde daha az kontrole sahip olup kolayca öfkelenmeleri ile açıklanabilmektedir. Bunlarla birlikte, ileri yaşlardaki sürücülerin hayata dair deneyim, doyumluk ve beklentilerinin gençlere göre daha fazla olması da bir sebep olarak düşünülebilir.

4.2.2.2 Öfke ve Saldırganlık ile Medeni Durum Arasındaki İlişki

Çalışmada, evli ve bekâr sürücüler arasında duyarsızlaşma, sözel saldırganlık ve Buss Perry saldırganlık boyutları açısından anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Bu boyutlarda evli sürücülerin, bekâr sürücülere göre daha yüksek puan aldıkları görülmüştür.

Araştırmanın bu bulgusu, daha önce sürücülere yönelik yapılan bazı çalışmalarla karşılaştırıldığında farklılık göstermektedir. Delice'nin (2013) yaptığı çalışmada elde edilen verilerde genel olarak bekâr sürücülerin evlilere göre daha fazla öfkelenildiği görülmektedir. Ayrıca yapılan bir çalışmada (Lench 2014), iletişim problemi yaşayan evli çiftlerin daha fazla çatışma yaşadıkları ve öfke düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır. Aynı zamanda diğer bazı çalışmalarda (Malkoç 2001; Polat 2006; Akt.: Hoşgör 2013), evlilik uyumu düşük olan bireylerin daha yıkıcı davranış örüntüleri sergiledikleri ve sürekli öfke tarzlarının daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Benzer şekilde Guerrero ve arkadaşlarının (2008)'de yaptıkları çalışmada, evlilikte etkisiz (edilgen) iletişim ve evlilikten duyulan memnuniyetsizliğin saldırganlık ve öfke ile paralellik gösterdiği tespit

edilmiştir. Bu da özellikle bu konuda yapılan bazı diğer çalışmalardaki (Maslach ve Jackson 1981, Maslach ve Leiter 1997, Maslach ve ark. 2001, Cordes ve Dougherty 1993) duyarsızlaşma tanımlarına mantıklı bir sebep olarak değerlendirilebilir.

Bu çalışmada evli sürücülerin öfke ve saldırganlık düzeylerinin yüksek olması, çalışma saatlerinin düzensizliği nedeniyle aile bireylerine fazla zaman ayıramamaları ya da aile bireyleriyle çok seyrek görüşmeleri (ve bunun sonucunda aile içinde iletişim ve çatışma yaşamaları) ve kazançlarının yetersiz olması gibi etkenlere bağlı olabilir.

4.2.2.3 Öfke ve Saldırganlık ile Yıl Bazında Toplam Çalışılan Süre Arasındaki İlişki

Toplam çalışılan süreye göre, Buss Perry düşmanlık alt boyutunda anlamlı farklılık saptanmıştır. Bu bulguya göre, 10 yıldan çok çalışan sürücülerin düşmanlık puanları 10 yıldan az çalışan sürücülere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Koç ve arkadaşlarının (2014) yaptıkları çalışmada, yaş ve çalışma süresi ilerledikçe öfke ve düşmanlık ile paranoid düşüncelere ilişkin belirtilerde de artış olduğu bulunmuştur. Çalışma süreleri 21 yıl ve üzerinde olan sürücülerin, 1-5 yıl arası ve 6-10 yıl arasında çalışma sürelerine sahip sürücülere kıyasla öfke ve düşmanlık puanlarının daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Meslekte geçirilen süre uzadıkça, karşılaşılan olay sayısı da o denli yüksek olmaktadır. Çok uzun süre tekrarlayan olumsuzluklarla karşılaşılması hoşgörü eşiğini düşürerek Buss ve Perry'nin de tanımladığı gibi diğerlerine karşı hoş ve sıcak olmayan, onları olumsuz olarak değerlendirmeye yol açan düşmanlık davranışını ortaya çıkarabilmektedir. Bu da toplam çalışılan süreye göre, düşmanlık alt boyutunda anlamlı farklılık saptanmasının sebebi olarak öne sürülebilir.

4.2.2.4 Öfke ve Saldırganlık ile Ekonomik Durum Arasındaki İlişki

Gelir açısından SÖTÖ'ye göre bulgular incelendiğinde öfke kontrol alt boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Buna göre, ekonomik durumu düşük olan sürücülerin öfke kontrol puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Başka bir deyişle

kazançlarını yeterli bulmayan sürücüler, yeterli bulanlara göre öfkelerini daha fazla kontrol edebilmektedirler.

Ruh Sağlığı Vakfı'nın (Mental Health Foundation) da belirttiği gibi ekonomik şartlar ve değişiklikler, düşünme, hissetme ve davranışları etkilemektedir (Mental Health Foundation, 2008). Alanyazında gelir durumu ile sürüş davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında farklılıklar görülmektedir. Genel olarak, yüksek gelirin (ortalama gelirin üzerinde) yüksek riskli davranışlar ile ilişkili olduğunu belirten çalışmalar (O'Brien, Akalanka) olmakla birlikte; düşük gelir seviyesinin de yüksek riskli davranışlara neden olduğunu belirten çalışmalar (Mehri ve ark. 2018; Gaygisiz 2009; Grimm ve Treibich 2010) da mevcuttur. Mehri ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışmada, ekonomik eşitsizliklerin trafik güvenliğini etkileyebileceği, yeterli bir gelire sahip olmayan sürücülerin gelirlerini arttırmak için uzattıkları çalışma saatleri, tehlikeli sürüş davranışlarının ve trafik kazalarının ortaya çıkmasına neden olabileceği belirtilmiştir. Ayrıca alanyazında, taksi sürücülerinin mesleki harcamalarının ağır yük getirmesinin yolcuların güvenliğini olumsuz yönde etkileyebilecek tehlikeli sürüş davranışlarına yol açtığı vurgulanmış ve taksi sürücülerinin trafik ihlallerinde bulunmalarının finansal stresle baş etme yolu olarak gördükleri belirtilmiştir. Bu çalışmalara göre ekonomik yönden kötü durumda olan taksi sürücülerinin daha fazla sayıda yolcu almak için kendilerini psikolojik baskı altında hissettiği ve bu durumun da öfkelerini kontrol altında tutamamalarına ve saldırgan ve tehlikeli sürüş davranışlarında bulunmalarına neden olduğu düşünülebilir. Bu çalışmalardan farklı olarak, Shinar ve Compton (2004)'un çalışmasında, ekonomik durum araç saldırganlığıyla ilişkili bulunmamıştır.

Ekonomik durumun öfke kontrolünde çok büyük oranda etkili olduğu ama bu etkinin özel durumlara göre farklı yönde gerçekleştiği görülmektedir. Bunun nedeni, istatistiki çalışma yapılan deneklerin ekonomik durum dışındaki ortak yönlerinin irdelenmesiyle daha anlamlı bir şekilde açıklanabilir.

Bu çalışmada ekonomik durumun düşük olmasının öfke kontrolü alt boyutunda daha yüksek bir puan çıktısına sahip olmasının nedenlerinden biri olarak, ekonomik sıkıntısı olan sürücülerin öfkelerini dışa yansıttıklarında araç bakımı ve ceza ödemeleri

gibi sorunlarla karşılaşabileceklerini düşünmelerinden dolayı öfkelerini kontrol altına aldıkları söylenebilir. Bu görüşü, Haasen ve arkadaşlarının (2011) yaptıkları çalışma destekler niteliktedir. Bu çalışmaya göre, gelir durumu yüksek olan sürücüler gelir durumu düşük olanlara göre daha fazla riskli davranışlarda bulunmaktadır. Başka bir deyişle, aylık ortalama gelirin artması, trafikte yüksek riskli davranışların da artmasında rol oynadığı şeklinde açıklanabilir.

Bir diğer neden olarak da bu çalışmadaki deneklerin yaş ortalamasının orta yaş üzerinde olmasının deneklerin, gelirlerini düşük bulsalar bile her ay düzenli maaşa ve emeklilik güvencesine sahip olmalarının öfkelerini kontrol edebilmelerini sağladığı da iddia edilebilir.

4.2.2.5 Öfke ve Saldırganlık ile Sigara Arasındaki İlişki

Araştırmanın bulgularına göre, sürücülerin fiziksel saldırganlık, sözel saldırganlık ve Buss Perry saldırganlık alt boyutlarında sigara kullanımına göre anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Toplam saldırganlık düzeyinin, sigarayı halen kullananlarda sigarayı kullanıp bırakanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aynı doğrultuda, yapılan bazı araştırmalarda (Cruceru, 2015) sigaranın öfke ve saldırganlık ile bağlantılı olduğu görülmektedir. Alonso ve arkadaşlarının çalışmasında sigara içmenin yolda riskli davranışları etkilediği ve kaza riskini %50'ye yükselttiği belirtilmektedir (Alonso ve ark. 2017).

Ayrıca bu çalışmada, hiç sigara kullanmayanların sözel saldırganlık düzeyi sigarayı kullanıp bırakanlara göre daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuç, çalışmanın ilginç çıktıların biridir ve bu çıktı ile ilgili araştırmalar derinleştirilerek alanyazına özgün bir katkıda bulunulabilir.

4.2.2.6 Öfke ve Saldırganlık ile Alkol Arasındaki İlişki

Çalışmada alkol kullanımı ile ilgili olarak yapılan çözümlemeler sonucunda ayda birkaç kez alkol kullananların öfke içte düzeyinin yılda birkaç kez alkol kullananlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Kısaca alkol alma sıklığının öfke içte düzeyi ile doğru

orantılı olduğu söylenebilir. Buna bir açıklama getirmek gerekirse, alkol kullanımının insanlar üzerinde geçici bir rahatlama sağlamanın öfkenin dışı vurumundan çok içte yaşanmasına sebep olması düşünülebilir.

Alanyazına bakıldığında alkol tüketiminin sürücülerde saldırgan davranışlar ve öfke ile ilişkili olduğunu gösteren çalışmalara rastlanılmaktadır. Kalhori ve arkadaşlarının (2017), taksiciler üzerinde yaptığı çalışmada, alkol kullanımının artması saldırgan sürüş davranışlarının nedeni olarak bildirilmiştir. Benzer şekilde Yu'nun alkolün saldırgan sürüş ve öfke üzerindeki etkisini incelediği çalışmada (2004), alkol etmeninin saldırgan sürüş ve yol öfkesi üzerinde etkili olduğunu, yoldaki saldırganlıkla alkol arasında ilişkinin olduğunu belirtmektedir. Ayrıca aynı çalışmada stresli yaşam olayları ve depresyon duyularının alkol kullanımında etkili olduğu ifade edilmektedir.

4.2.2.7 Öfke ve Saldırganlık ile Madde Kötüye Kullanımı Arasındaki İlişki

Çalışmada Maslach Ölçeği kişisel başarı düzeyinin madde kullanmayanlarda daha yüksek olduğu saptanırken; SÖTÖ sürekli öfke, öfke içte, öfke dışta ve Buss Perry Ölçeği fiziksel saldırganlık alt boyutlarının madde kullananlarda daha yüksek bir düzeye sahip olduğu tespit edilmiştir. Başka bir deyişle, SÖTÖ ve Buss Perry Ölçeği açısından bakıldığında sürücülerin madde kullanımının artması ile öfke ve fiziksel saldırganlık düzeyleri yükselmektedir. Genellikle bazı madde kötüye kullanımlarında, bireylere gerçek olmayan uyanıklık, girişkenlik, büyüklük, güç algısı ve kendine güven gelmektedir. Madde kullanmayanların düşük kişisel başarı hissi puanlarının yüksek olması bu bilgi ile örtüşmektedir. Çalışmada, madde kullanımına göre sürekli öfke, fiziksel saldırganlık ve öfke dışta puanlarının yüksek olmasının sebebinin, bu kavramların birbirleriyle ilişkili ve birbirlerini tırmandıran kavramlar olması öne sürülebilir.

Alanyazına bakıldığında, alkol ve madde kullanımı ile saldırganlık, fiziksel şiddet eylemleri, kontrol edilemeyen öfke arasında pozitif yönde anlamlı ilişkinin olduğu görülmektedir (Terzi 2009; White ve Gorman 2000; Grann ve ark. 2006; Norström ve Pape 2010). Benzer şekilde, Altuner ve arkadaşlarının (2009) yaptığı çalışmada, madde kullanımı ile öfke ve fiziksel saldırganlık davranışları gösterme arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Randy ve arkadaşları (2010) ile Butters ve arkadaşlarının (2005)

yapmış oldukları çalışmalarda, alkol ve madde kötüye kullanımının yol öfkesine katkıda bulunan etmenler olduğu belirtilmiştir. Kalhori ve arkadaşlarının (2017) yaptıkları çalışmada, alkol ve madde kullanımının riskli sürüş davranışların ortaya çıkmasına, stres üzerinde daha az kontrole sahip olmalarına ve kolayca öfke yaşamalarına dikkat çekilmiştir.

Aynı zamanda, Fergusson (2003), alkol ve madde kullanan sürücülerin, trafik kazalarına karışma ihtimalinin daha yüksek olduğunu bildirmiş ve bu durumu madde kullanımının önlem alma becerilerini nispeten zayıflattığı ve risk alma eğilimlerinin arttığı şeklinde açıklamıştır (Fergusson, 2003).



SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmadan elde edilen sonuçlar göz önüne alındığında, taksi sürücülerinde tükenmişlik sendromu, öfke ve saldırganlık ilişkisinin tutarsız olmadığı, bazı öfke ve saldırganlık alt boyutlarının tükenmişlik alt boyutları ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda taksi sürücülerini bu kavramlar arasında daha güçlü ilişkilere gereksinim olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre bu ülkedeki taksi sürücülerinin genel öfke ve saldırganlık durumları hakkında bilgi sahibi olunabilir. Ayrıca elde edilen verilerin bundan sonraki yapılacak çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, taksi sürücülerinde tükenmişlik sendromu, öfke ve saldırganlık arasındaki ilişkinin netleşmesi bakımından farklı illerde, farklı bölgelerde ve farklı ülkelerdeki taksicilerden oluşturulacak daha büyük bir örneklem ile yapılacak araştırmalara ihtiyaç duyulduğu açıktır. Farklı bölgelerde ve farklı sektörlerde yapılacak olan araştırmalar, daha güvenilir ve geçerli kanıtlar elde edilmesi, sonuçların genelleştirilebilmesi ve kıyaslama yapılabilmesi açısından bilimsel yönden katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Adams, S. (2012). "Jealousy In Romantic Relationships, Self-Esteem And Ego Defenses", School of Social Sciences and Psychology Faculty of Arts, Education and Human Development, Victoria University, Melbourne.
- Akdoğan, R. ve Türküm, A. S. (2014). "Psikolojik Yardım Sürecinde Terapötik Bir Hedef Olarak İçgörü", *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, Cilt:6, Sayı:4, Sayfa:375-388.
- Akdur, S. ve Batıgün, A. D. (2017). Mizah Tarzları ile Kişilik Özellikleri, Kişilerarası İlişki Tarzları ve Psikolojik Sağlık Arasındaki İlişkiler. *Türk Psikoloji Yazıları*, 20 (39), 1-10.
- Akgül, H. (2000). "Öfke Denetimi Eğitiminin İlköğretim II. Kademe Öğrencilerinin Öfke Denetimi Becerilerine Etkisi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aksu, Y. (2015). "Şiddet İçeren Suçlardan Kayıtları Olan Bireylerin Bağlanma Stilleri, Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Sosyal Bilimler Anabilim Dalı, İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul. 47-51.
- Aktaş, A. (2014). "Profesyonel Araç Sürücülerinde Sürücü Davranışları ve Becerileri ile Alkol, Madde ve İlaç Kullanım Yaygınlığı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Madde Bağımlılığı Anabilim Dalı, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir. 167.
- Akten, S. (2007). "Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne. 30.
- Alireza, T. J., Aligholi, R. S. ve Baqer, K. (2017). "Burnout as Psychological Syndrome of Predictors of Aggressions at The Hospital", *Scientific Journal of Hamadan Nursing & Midwifery Faculty*, Vol:25, No:2, 16-26.
- Allen, J. J. ve Anderson, C. A. (2017). "Aggression and Violence: Definitions and Distinctions", *The Wiley Handbook of Violence and Aggression*, 1-14.
- Alonso, F., Esteban, C., Useche, S. A. ve Faus, M. (2017). "Smoking while Drivng: Frequency, Motives, Perceived Risk and Punishment", *World Journal of Preventive Medicine*, Vol:5, No:1, 1-9.
- Altıntaş, E. (2014). *Stres Yönetimi*, (2. Baskı), Anı Yayınları, 1iii-87.

- Altuner, D. Engin, N., Güreer, C., Akyay, İ. ve Akgül, A. (2009). “Madde Kullanımı ve Suç İlişkisi: Kesitsel Bir Araştırma”, Tıp Araştırmaları Dergisi, Cilt:7, Sayı:2, 87-94.
- Amen, D. G. (2013). Beyninizi Değiştirin Hayatınız Değişsin, (5. Baskı), Pegasus Yayınları, 319-372.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sayı:32, Sayfa:21-46.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi, Cilt:15, Sayı:1, Sayfa:131-148.
- Armutçuk, A. K. (2010). “Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Değişkenler”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Pamukkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Denizli, 2.
- Aronson, E., Wilson, T. D. ve Akert, R. M. (2012). Sosyal Psikoloji, (1. Baskı), Kaknüs Yayınları, 675-730.
- Atan, M. ve Tekingündüz, S. (2014). “Ambulans Çalışanlarının (112) Tükenmişlik, Algılanan İş Stresi ve İş Tatminlerinin Kişisel Özelliklere Göre İncelenmesi”, E-Journal of New World Science Academy, Cilt:9, Sayı:3, Sayfa:54-69.
- Aydın, İ. H. ve Değirmenci, H. (2016). Öfke Kontrolü ve Motivasyon, (2. Baskı), Girdap Yayınevi, 18-76
- Aydın, Ş. (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:6, Sayı:3, Sayfa:49-74.
- Aytaç, M., Aytaç, S. ve Dursun, S. (2017). “Work-Related Violence and Stress: The Case of Taxi Drivers in Turkey”, Proceedings of the Annual Vietnam Academic Research Conference on Global Business, Economics, 978-1-943579-61-7, 1-9.
- Azeez, R. O. ve Omolade, M. A. (2010). “Effects of Some Psychological Variables on Aggressive Behaviour of Teachers in Nigerian Primary Schools”, Psychological Variables of Aggressive Behaviour, 1-6.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Euwema, M. C. (2005). “Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout”, Journal of Occupational Health Psychology, Vol:10, No:2, 170-180.
- Balaban, J. (2000). “Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Teknikleri”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:7, 1-8.

- Balkaya, F. ve Şahin, H. N. (2003). “Çok Boyutlu Öfke Ölçeği”, Türk Psikiyatri Dergisi, Cilt 14, Sayı:3, 192-202, Ankara.
- Balkıs, M., Duru, E., Buluş, M. ve Duru, S. (2011). “Tükenmişliğin Öğretmen Adayları Arasındaki Yaygınlığı, Demografik Değişkenler ve Akademik Başarı ile İlişkisi”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 29, 151-165, Denizli.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2004). Stres ve Başa Çıkma Yolları, (22. Baskı), Remzi Kitabevi, 23-290.
- Baltaş, Z. (2013). İnsan Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık Duygusal Zekâ, (6. Baskı), Remzi Kitabevi, 24.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu Ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış, 8 (2), 541-561.
- Baydar, H. (2013). “İlkokul ve Orta Okulda Görev Yapan Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Yaşam Doyumları ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı, Sporda Psiko-Sosyal Alanlar Programı, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara. 7-8.
- Bazzaz, M. M., Zarifian, A., Emadzadeh, M. ve Vakili, V. (2015). “Driving Behaviors in Iran: A Descriptive Study Among Drivers of Mashhad City in 2014”, Global Journal of Health Science, Vol:7, No:7, 39-45.
- Beck, A. T. (2015). Bilişsel Davranışçı Terapi, (2. Baskı), Nobel Yayınevi, 3-11.
- Beck, A. ve Heinz, A. (2013). “Alcohol-Related Aggression-Social and Neurobiological Factors”, Deutsches Arzteblatt International, Vol:110, No:42, 711-5.
- Bedel, A. (2011). “Kişilerarası Sorun Çözme Beceri Eğitiminin Ergenlerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına Etkisinin İncelenmesi”, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya, vi.
- Bedi, A., Courcy, F., Paquet, M. ve Harvey, S. (2012). “Interpersonal Aggression and Burnout: The Mediating Role of Psychological Climate”, Stress and Health, 29(5), 350-359.
- Belwal, R., Minhans, A. ve Al-Balushi, A. M. (2013). “Perception of Taxi Services in Oman-A Cross Examination of Citizen’s and Taxi Drivers’ Perception”, Journal Teknologi, Vol:65, No:3, 33-39.

- Ben-Zur, H. ve Yagil, D. (2005). "The Relationship Between Empowerment, Aggressive Behaviours of Customers, Coping and Burnout", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(1), 81-99.
- Berne, E. (2018). *İnsanların Oynadığı Oyunlar*, (1. Baskı), Koridor Yayınevi, 247.
- Beru, M. K., Kilelo, H. ve Rotich, K. J. (2015). "Occupational Stress and Conflict Management in Organizations: Understanding the Organizational Behaviour", *International Journal of Economics, Commerce and Management*, Vol:3, No:7, 938-954.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S. ve Laurent E. (2014). "Is Burnout a Depressive Disorder? A Reexamination With Special Focus on Atypical Depression", *International Journal of Stress Management*, Vol:21, No:4, 307-324.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S. ve Laurent E. (2015). "Burnout-Depression Overlap: A Review", *Clinical Psychology Review*, 36, 28-41.
- Bilazer, F, N., Konca, G, E., Uğur, S. ve Uçak, H. (2008). "7 Gün-24 Saat / Hasta Başında Türkiye’de Hemşirelerin Çalışma Koşulları", *Türk Hemşireler Derneği*, 1-53.
- Bogaert, P. V., Meulemans, H., Clarke, S., Vermeyen, K. ve Heyning P. V. (2009). "Hospital Nurse Practice Environment, Burnout, Job Outcomes and Quality of Care: Test of a Structural Equation Model", *Journal of Advanced Nursing*, Vol:65, No:10, 2175-2185.
- Bolat, O. İ. (2011). "İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:25, Sayı:2, Sayfa:87-101.
- Bolat, O. İ. (2011). "Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi", *Ege Akademik Bakış*, Cilt:11, Sayı:2, Sayfa:255-266.
- Bolat, O. İ. (2017). *İşletme Hizmet Verme Yatkınlığı ve Tükenmişlik İlişkisi: Çalışan Hizmet Verme Yatkınlığı ve Duygusal Emegin Etkisi*, (1. Baskı), Detay Yayınları, v1-127.
- Boswell, W. R., Buchanan, J. B. O. ve LePine M. A. (2004). "Relations Between Stress and Work Outcomes: The Role of Felt Challenge, Job Control and Psychological Strain", *Journal of Vocational Behavior*, Vol:64, 165-181.
- Boyle, D. (2015). "Compassion Fatigue: The Cost of Caring", *Wolters Kluwer Health*, 49-51.
- Britten, R. (2001). *Korkusuz Yaşamak*, (1. Baskı), Beyaz Balina Yayınları, 41-46.

- Budak, E. ve Taymur, İ. (2015). "Alkol ve Madde Etkisi Altında Araç Kullanımı ile İlişkili Psikolojik Faktörler", *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, Cilt:7, Sayı:3, Sayfa:333-347.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt:20, Sayı:2, Sayfa:95-108.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt:20, Sayı:2, 95-108.
- Burger, J. M. (2016). *Kişilik*, (5. Baskı), Kaknüs Yayınları, 214.
- Butters, J. E., Smart, R. G., Mann, R. E. ve Asbridge, M. (2005). "Illicit Drug Use, Alcohol Use and Problem Drinking among Infrequent and Frequent Road Ragers", *Drug and Alcohol Dependence*, 80, 169-75.
- Byrne, B. M. (2016). "Burnout: Testing for the Validity, Replication and Invariance of Casual Structure Across Elementary, Intermediate and Secondary Teachers", *American Educational Research Journal* Fall, Vol:31, No:3, 645-673.
- Canaan, D. B. (2009). "The Social Treat of Reckless Taxi Drivers", *Global Times*, 1-2.
- Cansever, Z. (2015). "Tıp Eğitiminde Tükenmişlik", *ODÜ Tıp Dergisi*, 39-43.
- Ceyhan, A. ve Siliğ, A. (2005). "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 43-56.
- Childre, D. ve Rozman, D. (2017). *Dönüşüm Öfke*, (1. Baskı), Sola Yayınevi, 15-41.
- Chirico, F. (2016). "Job Stress Models for Predicting Burnout Syndrome: A review", *Ann Ist Super Sanite*, Vol:52, No:3, 443-456.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). "A Review and Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, Vol:18, No:4, 621,656.
- Couto, M. T. ve Lawoko, S. (2011). "Burnout, Workplace, Violence and Social Support among Drivers and Conductors in the Road Passenger Transport Sector in Maputo City, Mozambique", *Journal of Occupational Health*, No:53, 214-221.
- Cruceru, M. (2015). "The Relationship Between Smoking and Driving Aggression", *International Journal of Traffic and Transportation Psychology*, Vol: 3, Issue: 2, 17-26.
- Çankır, B. (2016). "Çalışmaya Tutkunluk ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*,

İşletme (İktisat) Anabilim Dalı, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. 57.

Çelik, H. ve Otrar, M. (2009). “Saldırganlık Envanterinin Türkçe’ye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Marmara Üniversitesi Atatürk Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, Sayı:29, 101-120.

Çelikkaleli, Ö. (2011). “Yetişkin Eğitimcisi Öğretmenlerin Tükenmişlik ve Mesleki Yetkinliklerinin İncelenmesi”, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl:3, Sayı:4, Sayfa:38-53.

Çınar, P. (2007), “Trafik Ortamındaki Sürücü Saldırganlığının Sosyal Psikolojik Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. 1-117.

Dalkılıç, S. O. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, (2. Baskı), Nobel Yayınevi, 1-210.

Davies, W. (2017). Öfke ve Tahammülsüzlük, (1. Baskı), Kuraldışı Yayınevi, 29-154.

Deffenbacher, J. L., Deffenbacher, D. M., Lynch, R. S. ve Richards, T. L. (2003). “Anger, Aggression, and Risky Behavior: A Comparison of High and Low Anger Drivers”, Behaviour Research and Therapy, 41, 701-718.

Deffenbacher, J. L., Lynch, R. S., Oetting, E. R. ve Kemper, C. C. (1996). “Anger Reduction In Early Adolescents”, Journal Of Counseling Psychology, Vol. 43, No. 2, 149-157.

Deffenbacher, J. L., Lynch, R. S., Oetting, E. R. ve Swaim, R. C. (2002). “The Driving Anger Expression Inventory: a measure of how people express their anger on the road”, Behaviour Research and Therapy, Vol. 40, Issue 6, 717-737.

Deffenbacher, J. L., Story, D. A., Stark, R. S., Hogg, J. A. ve Brandon, A. D. (1987). “Cognitive-Relaxation And Social Skills Interventions in the Treatment of General Anger”, Journal Of Counseling Psychology, Vol. 34, No. 2, 171-176.

Delice, M. (2013). “Sürücüyü Öfkeliendiren Davranışların ve Sürücülerin Bu Davranışlara Verdiği Tepkilerin İncelenmesi”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 17 (2), 251-273.

Diri, M. S. ve Kırıl, E. (2016). “Ortaokul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:39, 125-49.

- Doğan, İ., Doğan, P. K. ve Kayışoğlu, N. B. (2017). “Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının Saldırđanlık Düzeylerinin İncelenmesi: Batı Karadeniz Örneği”, Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi, Cilt:2, Sayı:3, 1-16.
- Durmuş, E. ve Gürkan, U. (2005), “Lise Öğrencilerinin şiddet ve Saldırđanlık Eğilimleri”, VII. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildirileri, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakóltesi Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bölümü, Ankara.
- Dursun, S., Aytaç, S. ve Akıncı, F. S. (2011). “İşe Bağlı şiddet ve Stres: Taksi Sürücülerine Yönelik Bir Uygulama”, Sosyal Siyaset Konferansları, Sayı:61, 2, 1-20.
- Ekinci, N. (2013). “Öğretmenlerin Öfke İfade Tarzları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya, 131-141.
- Elkin, A. (2017). Stres Yönetimi, (2. Baskı), Nobel Yayınları, 234-236.
- Elliott, C. H. ve Smith, L. L. (2017). Öfke Kontrolü, (2. Baskı), Nobel Yaşam Yayınevi, 1-329.
- Elmas, E. A. (2009). “Ortaöğretim Öğrencilerinin Benlik Algı Düzeyleri ile Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ortaöğretim Sosyal Alanlar Eğitimi Anabilim Dalı, Felsefe Grubu Öğretmenliği Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara. 54-80.
- Emmett, R. (2009). Stresi Azaltmak İçin Zamanı Yönetmek, (1. Baskı), Kariyer Yayınları, 26-41.
- Enache, R. G. (2013). “Burnout Syndrome And Work Accidents”, Procedia Social and Behavioral Sciences, 78, 170-174.
- Er, N. (2002). “Sürücünün Bilişsel Süreçlerini Anlamak: Trafik Güvenliği İçin Ne Kadar Gerekli Ve Yeterli?”, Türk Psikoloji Yazıları, 5(9-10), 37-63.
- Erden, S., Summermatter, A., Türk, T., Birben Y. F., Erol, A., F., Kılıç, N., H., Ulusoy, A., M., Yabanigöl, K., A. ve ifti, M. (2017), Bilişsel-Davranışçı Kuram Temelli Grupla Psikolojik Danışma Uygulamaları, (1. Baskı), Nobel Yayınevi, 42-169.
- Erdoğan T., Ünsar, S. ve Süt, N. (2009). “Stresin alışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:14, Sayı:2, 447-461.

- Erkutlu, H. V. (2015). Pozitif Örgütsel Davranış, (1. Baskı), Akademisyen Kitabevi, 160-176.
- Erkutlu, H. V. (2017). Negatif Örgütsel Davranış, (1. Baskı), Akademisyen Kitabevi, 58-180.
- Erol, A., Sarıççek, A. ve Gülseren, Ş. (2007). “Asistan Hekimlerde Tükenmişlik: İş Doyumu Ve Depresyonla İlişkisi”, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 8: 241-247.
- Erskine, R. G., Moursund, J. P. ve Trautmann, R. L. (2015). Empatinin Ötesi, (1. Baskı), Nobel Yayınları, 117.
- Esfahani, S. O. ve Tomlinson, T. (2018). “The Relationship Between Student Burnout and Aggression on College Campuses”, University of Maryland, College Park, Research Paper, 1-24.
- Eskin, M. (2011). Sorun Çözme Terapisi, (2. Baskı), Hekimler Yayınbirliği, 18-275.
- Esmaili, B., Far, H. R. I., Hosseini, H. ve Sharifi, M. (2012). “The Relationship Between Personality Characteristics and Driving Behavior”, International Scholary and Scientific Research ve Innovation, Vol:6, No:7, 1920-1922.
- Essenberg, B. (2003). “Violence and Stress at work in the Transport Sector”, Sectoral Activities Programme Working Paper, International Labour Office, Geneva, 1-46.
- Evers, W., Tomic, W. ve Brouwers, A. (2002). “Aggressive Behaviour and Burnout Among Staff of Homes for the Elderly”, International Journal of Mental Health Nursing, 11, 2-9.
- Feng, Z., Lei, Y., Liu, H., Kumfer, W. J., Zhang, W., Wang, K. ve Lu, S. (2016). “Driving Anger In China: A Case Study On Professional Drivers”, Transportation Research Part F 42, 255-266.
- Feng, Z., Yang, M., Ma, C., Jiang, K., Lei, Y., Huang, W., Huang, Z., Zhan, J. ve Zhuo M. (2017). “Driving Anger and Its Relationships with Type A Behavior Patterns and Trait Anger: Differences Between Professional and Non-Professional Drivers”, Plos One, 12, 12, 1-17.
- Fergusson, D. M., Campell, S. NR. ve Horwood, LJ. (2003). “Risky Driving Behaviour in Young People: Prevalence, Personal Characteristics and Traffic Accidents”, Australian & NZ Journal of Public Health, Vol:27, No:3, 337-342.
- Fındık, G., Lajunen, T. ve Özkan, T. (2018). “Profesyonel Sürücülerde Mesleki Stres ve Sapkın Sürücü Davranışları İlişkisinde Tükenmişlik Seviyesinin Aracı Rolü”, Trafik ve Ulaşım Araştırmaları Dergisi, 1(1), 1-13.

- Fierro, I., Morales, C. ve Alvarez, J. (2010). "Alcohol Use, Illicit Drug Use, And Road Rage", Institute For Alcohol And Drug Studies, Faculty Of Medicine, University Of Valladolid, Ramon Y Cajal 7, 47005, 185-193.
- Fitness, J., ve Fletcher, G. J. O. (1993). "Love, Hate, Anger And Jealousy In Close Relationships: A Prototype And Cognitive Appraisal Analysis", Journal of Personality And Social Psychology, Vol:65, No:5, 942-958.
- Fradelos, E., Tsaras, K., Velenzta, O., Vasiliadou, E., Aouant, N., Palla, P., Mitsi, D., Anastopoulou, K. ve Papathanasiou, I. V. (2016). "Relation between Burnout, Mental Health and Aggression of Nursing Personel", Journal of Disease and Global Health, Vol:7, Issue:3, 156-163.
- Freud, S. ve Einstein, A. (2013). Niçin Savaş. 20. Yüzyılın İki Büyük Düşünüründen Mektuplar, (1. Baskı), Alter Yayınları, 36-37.
- Gallagher, J. M., Ashford, J. (2016). "Buss-Perry Aggression Questionnaire (BP-AQ): Testing Alternative Measurement Models with Assultive Misdemeanor Offenders", Arizone State University, 1-30
- Gaygisiz E. (2009). "Economic and Cultural Correlates of Road-Traffic Accident Fatality Rates in OECD Countries", Percept Mot Skills, 109(2): 531-45.
- Geçtan, E. (1998). İnsan Olmak, (19. Baskı), Remzi Kitabevi, 15-73.
- Gerrig, R. J. ve Zimbardo, P. G. (2016). Psikolojiye Giriş Psikoloji ve Yaşam, (19. Baskı), Nobel Yayınları, 179-539.
- Girgin, V. ve Kocabıyık, A. (2003). "Kazaya Yatkınlık Tanımı Yapılabilir mi, "Riskli Sürücü"ler Kimlerdir?". Düşünen Adam, Cilt:16, Sayı:6, 35-38.
- Göktepe, A. K. (2016). Tükenmişlik Sendromu, (1. Baskı), Nesil Yayınevi, 33-99.
- Grann, H. U., Hallqvist, J., Langström, N. ve Möller, J. (2006). "The Role Of Alcohol And Drugs In Triggering Criminal Violence: A Case-Crossover Study", Research Report, 1360-0443, 100-108.
- Gregersen, N. P. (1995). "Prevention of Road Accidents Among Young Novice Drivers". Linköping Universty Medical Dissertations, No: 444.
- Grimm, M. ve Treibich, C. (2010). "Socio-Economic Determinants of Road Traffic Accident Fatalities in Low and Middle Income Countries". ISS Work Pap Ser/ Gen Ser. 504: 1-44.
- Gupta, M. K. (2005). Ölümcül Düşman Öfke, (1. Baskı), Platform Dizisi, 3-15.

- Güler, Z., Nuran Ö. B. ve Hüseyin, G. (2001). “İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama”, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları; No:1322, Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları; No:10; Eskişehir.
- Gümüşdağ, H., Bastık, C., Yamaner, F., Kartal, A. ve Ünlü, C. (2013). “Burnout In Professional Soccer Players: The Role of Aggression and Anxiety”, IIB International Refereed Academic Social Sciens Journal, Vol:04, Issue: 10, 10-19.
- Güney, S. (2016). Davranış Bilimleri, (10. Baskı), Nobel Yayınevi, 16-446.
- Günüşen, N. P. ve Üstün, B. (2010). “Türkiye’de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi (DEUHYO ED), Cilt:3, Sayı:1, 40-51.
- Hassen, A., Godesso, A., Abebe, L. ve Girma, E. (2011). “Risky Driving Behaviors for Road Traffic Accident Among Drivers in Mekele City, Northern Ethiopia”, BMC Research Notes, 4, 535, 1-6.
- Hasta, D. ve Güler, M. E. (2013). “Saldırganlık: Kişilerarası İlişki Tarzları ve Empati Açısından Bir İnceleme”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4,1.
- Hauck, P. (2011). Sakin Olun Öfkenizi Denetim Altında Tutun, (1.Baskı), Hekimler Yayıncılığı, 12-91.
- Helvacı, M. A. (2008). “Örgüt Geliştirme Üzerine Kavramsal Bir İnceleme”, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, Sayfa:173-183.
- Hennessy, D. A. ve Wiesenthal, D. L. (1999). “Traffic Congestion, Driver Stress, and Driver Aggression”, Aggressive Behavior, Vol:25, 409-423.
- Hermann, H. R. (2019). İnsanlarda ve Hayvanlarda Baskınlık ve Saldırganlık Büyük Yaşam Mücadelesi, (1. Baskı), The Kitap Yayınları,19-168.
- Hismanoğlu, M. ve Ersan, Y. (2016).”Inversiganting Turkish EFL Teachers’ Burnout Levels In Reletion to Demographic Variables”, Journal of Education and Instructional Studies In The World,Vol:6, Issue:4, 21-31.
- Hogan, E. K. (2003). Anger Management 1: An Overview For Counselors. EDO-CG-03-10.
- Honkonen, T., Ahola, K., Pertovaara, M. Isometa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A. ve Lönnqvist, J. (2006). “The Association Between Burnout and Physical Illness in the General Population-Results from the Finnish Health 2000 Study. Journal of Psychosomatic Research, Vol:61, No:1, 59-66.

- Hoşgör, E. T. (2013). “Evli Çiftlerin Öfke İfade Tarzları ile Evlilik Uyumunun İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aile Eğitimi ve Danışmanlığı Anabilim Dalı, Aile Eğitimi ve Danışmanlığı Programı, İzmir.
- Howells, K. ve Day, A. (2003). Readiness For Anger Management: Clinical And Theoretical Issues. *Clinical Psychology Review*. 23, 319-337.
- https://archive.org/stream/studyofman031904mbp/studyofman_031904mbp_djvu.txt. Linton, R. (1936). “The Study of Man”, Erişim:23.07.2018 17:23.
- <https://www.cbcnews.com/media/the-10-most-stressful-jobs/2/>. Cbcnews. (2016). “The 10 Most Stressful Jobs”, Erişim:26.04.2018 15:38.
- <https://www.forbes.com/pictures/ffii45jfdf/9-taxi-driver/#888862744fec>. Forbes. (2016). “America’s Most Dangerous Jobs In 2016”, Erişim: 26.04.2018 15:36.
- https://www.psychologicalselfhelp.org/Chapter7/chap7_1.html. Tucker, C. (1996-2007). “Psychological Self-Help, Chapter 7: Anger and Aggression”, Ladd & Self-Help Foundation, Erişim: 02.08.2018 13.20.
- Ilanloo, H. (2018). “The Relationship Between Anxiety and Aggression with Burnout among Teachers”, *Clinical and Experimental Psychology*, Vol: 4, Issue:2, 1-5.
- Irfan, M. ve Mujahid, A. (2015). “Aggression And Anger Management”, *The Explorer Islambad: Journal of Social Sciences*, Vol:1, Issue:7, 268-270.
- Işıkhan, V. (2017). *Stres Yönetimi, Tükenmişlikten Mutluluğa*, (1. Baskı), Nika Yayınları, 92-327
- Izgar, H. (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, (2. Baskı), Nobel Yayınevi, 2-91.
- İçigen, E. T. ve Uzut, İ. (2012). “Yiyecek-İçecek Bölümü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma”, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt:5, Sayı:2, Sayfa:107-118.
- İçmeli, C., Özçetin, A., Bahçebaşı, T. ve Ataoğlu, A. (2011). “Toplu Taşıma ve Tır-Kamyon Sürücülerinde Öfke ve Öfke İfade Tarzı”. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*. Cilt:1, Sayı:2, Sayfa:18-23.
- İslamoğlu, A. H. ve Almaçık, Ü. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, (5. Baskı), Beta Yayınevi, 191.
- Jeanneau, M. ve Armelius, K. (2000). “Self-Image and Burnout in Psychiatric Staff”, *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, Cilt:7, Sayı:5, Sayfa:399-406.

- Kalhari, R. P., Foroughinia, A. ve Ziapour, A. (2017). "A Survey of Interurban Taxi Drivers' driving Behaviors across Kermanshah", Middle East Journal Of Family Medicine, Cilt:15, Sayı:6, Sayfa:16-25.
- Karaca, R. (2015). Kişiliğim ve Ben. (1. Baskı), Nobel Yayınevi, 13-235.
- Karsavuran, S. (2014). "Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri", H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 32, Sayı 2, 133-165.
- Kaur, K. ve Singh, L. (2007). "Anger Management and Relaxation", Challenges, Myths and Promises. International Educational Conference, Toronto. 1-8.
- Kaya, K., Küçük, F. ve Arslan, B. (2017), Eğitimcilerde Tükenmişlik Sendromu ve Kurumsal Bağlılık. (1. Baskı), Kriter Yayınevi, 269-31.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", Çalışma İlişkileri Dergisi, Cilt:3, Sayı:2, Sayfa:109-130.
- Kayaoğlu, M. (2017). Öfke Kontrolü, (31. Baskı), Nesil Yayınevi, 26-146.
- Kernberg, O. (2010). Sapıklıklarda ve Kişilik Bozukluklarında Saldırganlık, (2. Baskı), Metis Yayınları, 24-50.
- Khani, M. H. ve Nia, A. A. A. (2013). "The Relationships Between and Job Burnout Among Tehran Urban Rail Operators (Metro)", Life Science Journal, Vol:10, No:1, 874-881.
- Kılınç, E. ve Murat, M. (2012). "Genel Lise 9. Sınıf Öğrencilerinin Bazı Değişkenlere ve Sürekli Kaygı Düzeylerine Göre Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi", Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:11, Sayı:3, 835-853.
- Kırkan, M. (2014). "Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği", Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, 55-58.
- Klityte, V., Connelly, S., Thiel, C. ve Devenport, L. D. (2013). "The Influence of Anger, Fear, And Emotion Regulation On Ethical Desicion Making", Human Performance, 26, 297-326.
- Koivula, N. (2008). Basic Human Values in tha Workplace, University of Helsinki, Department of Psychology, 5.
- Köknel, Ö. (1986). İnsanı Anlamak, (1. Baskı), Altın Kitaplar Yayınevi, 413-414.

- Köroğlu, E. (2012). Ruh Sağlığınız İçin Akılcı Düşünme, (3. Baskı), Hekimler Yayınbirliği, 15-16.
- Köroğlu, E. (2017). İletişim Becerileri ve Öfke Denetimi, (2. Baskı), Hekimler Yayınbirliği, 37-117.
- Köse, G. (2014). “Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. 2-47.
- Kraft, U. (2006). “Burned Out”, Scientific American Mind, 29-33.
- Kring, A. M., Johnson, S. L., Davison, G. ve Neale, J. (2017). “Anormal Psikolojisi”, (12. Basım), 294.
- Lajunen, T. ve Rasanen, M. (2004). “Can Social Psychological Models be used to Promote Bicycle Helmet use Among Teenagers? A Comparison of the Health Belief Model, Theory of Planned Behavior and the Locus of Control”, Journal of Safety Research, 35, 115-123.
- Lajunen, T. ve Summala, H. (1995). “Driving Experience, Personality and Skill and Safety-Motive Dimensions in Drivers’ Self-Assessments”, Pergamon, Vol:19, No:3, 307-318.
- Lajunen, T., Parker, D. ve Stradling, S. G. (1998). “Dimensions of Driver Anger, Aggressive and Highway Code Violations and Their Mediation by Safety Orientation in UK Drivers”, Transportation Research Part F 1, 107-121.
- Leiter, M. P. (1991). “The Dream Denied: Professional Burnout and the Constraints of Human Service Organizations”, Canadian Psychology, Vol:32, No:4, 547-558.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). “The Impact Of Interpersonal Environment On Burnout And Organizational Commitment”, Journal Of Organizational Behavior, Vol.9, No.4, 297-308.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1999). “Six Areas of Worklife: A Model of Organizational Context of Burnout”, Journal of Health and Human Services Administration, Vol:21, No:4, 472-489.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2003). “Areas of Worklife: A Structures Approach to Organizational Predictors of Job Burnout”, Emotional and Physiological Process and Positive Intervention Strategies Research in Occupational Stress and Well Being, Vol:3, 91-134.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2005). “Banishing Burnout, Six Strategies for Improving Your Relationship with Work”, Jossey-Bass A Wiley Imprint, (1. Edition), 49-88.

- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2009). "Nurse Turnover: The Mediating Role Of Burnout", *Journal Of Nursing Management*, 17, 331-339.
- Leiter, M. P. ve Robichaud, L. (1997). "Relationships of Occupational Hazards With Burnout: An Assesment of Measures and Models", *Journal od Accupational Helath Psychology*, Vol:2, No:1, 35-44.
- Leiter, M. P. ve Shaughnessy, K. (2006). "The Areas of Worklife Model of Burnout Tests of Mediation Relationships", *Ergonomia IJE&HF*, Vol:28, No:4, 327-341.
- Leiter, M. P., Gascon, S. ve Jarreta, B. M. (2010). "Making Sense of Work Life: A Structural Model of Burnout", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol:40, No:1, 57-75.
- Lerner, H. (2017). *Öfke Dansı*, (20. Baskı), Varlık Yayınevi, 90.
- Lerner, J. S. ve Keltner, D. (2000). "Beyond Valence: Toward A Model of Emotion-Specific Influences On Judgement And Choice", *Cognition And Emotion*, Vol:14, No:4, 473-493.
- Li, F., Wang, G., Li, Y. ve Zhou, R. (2017). "Job Demands and Driving Anger: The Roles of Emotional Exhaustionand Work Engagement", *Accident Analysis and Prevention* 98, 198-205.
- Machin, M. A. ve De Souza, M. D. (2004), "Predicting Health Outcomes and Safety Behaviour in Taxi Drivers", *Centre for Organisational Research and Evaluation Univeresity of Southern Queensland*, 1-28.
- Madran, H. A. D. (2012). "Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği'nin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Türk Psikiyatri Dergisi*, Cilt: 23, Sayfa:1-6.
- Malak, B. ve Üstün, B. (2011). "Hemşirelerin Sosyotropi-Otonomi Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 1-16.
- Manaf, A. (2016). *Öfke Nedir ve Nasıl Dönüştürülür*, *Spiritüel Söyleşiler ve Felsefe Serisi* – 24, (1. Baskı), Avrupa Yakası Yayınevi, 55.
- Mann, R. E., Smart, R. G., Stoduto, G., Adlaf, E. M. ve Ialomiteanu, A. (2004). "Alcohol Factors in Road Rage Victims and Perpetrators", *Journal of Studies on Alcohol*, 65, 161-168.
- Maslach, C. (1993). "Burnout: A Multidimensional Perspective", *University of California, Berkeley*, 1-13.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal Of Occupational Behaviour*, Vol:2, 99-113.

- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2007). "Burnout", This Article Is A Revision of The Previous Edition Article by C Maslach and M P Leiter, Vol:1, 368-371.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2008). "Early Pradictors of Job Burnout and Engagement", Journal of Applied Psychology, Vol:93, No:3, 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leier, M. P. (2001). "Job Burnout", Annual Review of Psychology, Vol:52, 397-422.
- McDonough, K. ve Steward, D. (2010). "Workplace Violence Against Taxi Drivers", NY-Taxi Workers Alliance Final Report, 1-36.
- McKenna, P. (2014). Stres Kontrolü, (1. Baskı), Pegasus Yayınları, 42-45.
- Mehri, M., Pool, M. K. ve Arghami, S. (2018). "The Role of Economy in Taxi Drivers' Safety: A Qualitative Study", Journal of Human, Environment and Health Promotion, Vol:4, No:1, 26-32.
- Merkit, N. (2016). "Sigmund Freud'da Uygarlığın Temel Dinamikleri ve Birey Üzerindeki Etkisi", FLSF (Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi), Sayı:21, 123-140.
- Miçooğulları, B. O. (2018). Öfke Kontrolü, (1. Baskı), Akademisyen Kitabevi, 1-49.
- Mizell, L., Joint, M. ve Connell, D. (1997). "Aggressive Driving: Three Studies", AAA Foundation for Traffic Safety, 1-41.
- Morgan, C. T. (2011). Psikolojiye Giriş, (19. Baskı), Eğitim Akdemi Yayınları, 361-362.
- Nart, S. (2015). "Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler ve Tükenmişliğin Yaratıcılık Üzerine Etkisi: Televizyon Programları Yapımcılığı Sektörüne Yönelik Bir Araştırma", Yayınlanmamış Doktora Tezi, İşletme Anabilim Dalı, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir. 34-76.
- Norström, T. ve Pape, H. (2010). "Alcohol, Suppressed Anger and Violence", Society for The Study of Addiction, Vol:105, Issue:9, 1580-1586.
- Nueman, J. H. ve Baron, R. A. (1998). "Workplaca Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potentiai Causes, and Preferred Targets", Journa of Management, Vol: 24, No:3, 391-419.
- Ogden, J. (2016). Sağlık Psikolojisi, (5. Baskı), Nobel Kitabevi, 291.
- Okman, S. (1999). "Ergenlik dönemindeki öfke ifade tarzlarının kendilik imgesi bağlamında incelenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Blimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Onal, G. (2000). İşletme Yönetimi ve Organizasyonu, (3. Baskı), Türkmen Kitabevi, 30-75.
- Önen, E. (2009). “Saldırganlık Ölçeği’nin Psikometrik Niteliklerinin Türk Ergenleri İçin İncelenmesi”, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, Cilt:4, Sayı:32, Sayfa:75-84.
- Özdevecioğlu, M. (2003). “Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:21, Sayfa:77-96.
- Özer, K. A. (1994). “Sürekli Öfke (SL-ÖFKE) ve Öfke İfade Tarzı (ÖFKE-TARZ) Ölçekleri Ön Çalışması”, Türk Psikoloji Dergisi, 9(31), 26-35.
- Özer, K. A. (2018). Ben Değeri Tiryakiliği, (18. Baskı), Aura Yayınları, 20.
- Özgür, Ş. (2018). Akıllı Öfke Saldırgan Öfkeye Karşı, (1. Baskı), Cinius Yayınları, 285-287.
- Özkalp, E., Varoğlu, A., Varoğlu, D., Kirel, A. Ç. ve Acar, P. (2013), Örgütsel Davranış, (1. Baskı), Anadolu Üniversitesi Yayını, 134-159.
- Özkan, T., Lajunen, T., Chliaoutakis, J. E., Parker, D. ve Summala, H. (2006). “Cross-Cultural Differences in Driving Skills: A Comparison of Six Countries”, Accident Analysis and Prevention 38, 1011-1018.
- Özler, N. D. E. ve Dirican, M. Ö. (2014). “Örgütlerde Yabancılaşma ile Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:39, Sayfa:291-310.
- Özmen, A. (2006). “Anger: The Theoretical Approaches and The Factors Causing the Emergence in Individuals”, Ankara University, Journal of Educational Sciences, Vol:39, No:1, 39-56.
- Papathanasiou, I., Damigos, D. ve Mavreas, V. (2011). “Burnout in Greek Medical and Mental Health Care Workers”, Global Journal of Health Science, Vol:3, No:2, 206-210.
- Parker, P. D. ve Salmena-Aro, K. (2011). “Development Prpcess in School Burnout: A Comparison of Major Developmental Models”, Learning and Individual Differences, Vol:21, No:2, 244-248.
- Pelit, E. ve Bozdoğan, İ. (2014). “Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi: Kemer’de Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, Journal Of Business Research Turk, 6/2, 37-66.

- Phelps, S. ve Austin, N. (1997). *Atılğan Kadın*, (1. Baskı), HYB Yayıncılık, 152.
- Phillips, H. (2016). *Tükenmişlik Sendromu*, (1. Baskı), Kuraldışı Yayınevi, 29-234.
- Phillips, L. H., Henry, J. D., Hosie, J. A. ve Milne, A. B. (2006). "Age, Anger Regulation and Well-Being", *Aging & Mental Health*, Vol: 10, No:3, 250-256.
- Psikolojim Dergisi, (2014). "Tükenmişlik Sendromu", Sayı:4, 24-27.
- Psikolojim Dergisi, (2015). "Tükenmişlik Sendromu", Sayı:9, 21.
- Puff, R. ve Seghers, J. (2016). *Öfke Kontrol Rehberi*, (1. Baskı), Olimpos Yayınları, 17-203.
- Queiros, C., Kaiseler, M. ve Da Silva, A. L. (2013). "Burnout as Predictor of Aggressivity among Police Officers", *European Journal of Policing Studies*, 1(2), 110-135.
- Rahman, A. (2015). "Vehicle and Human (Driver) Characteristics", *CEN371 Transport Engineering I*, 1-14.
- Ramachandran V. S. ve Jalal, B. (2017). "The Evolutionary Psychology of Envy And Jealousy", *Hypothesis And Theory*, Vol:8, 1-7.
- Razmara, A., Aghamolaei, T., Madani, A., Hosseini, Z. ve Zare, S. (2018). "Prediction of Safe Driving Behaviors Based on Helath Belied Model: The Case of Taxi Drivers in Bandar Abbas, Iran", *BMC Public Healt*, Vol: 18, No:380, 1-8.
- Riggio, R. E. (2014). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Giriş*, (6. Baskı), Nobel Yayınları, 249-266.
- Rizzo, J. R., House, R. J. ve Lirtzman, S. I. (1970). "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations", 150-163.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2013). *Organizational Behaviour*, (15. Baskı), Person, 144- 222.
- Rowden, P., Matthews, G., Watson, B. ve Biggs, H. (2006). "The Transfer Of Stress From Daily Hassles To The Driving Environment In A Fleet Sample", *Proceedings Australasian Road Safety Research, Policing And Education Conference*, 1-11.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., Gonzales, A. D., Gabani, F. L. ve Andrade S. M. (2017). "Physical, Psychological and Occupational Consequences of Job Burnout: A Systematic Review of Prospective Studies", *Plos One*, 1-29.
- Sarıkaya, P. (2007). "Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İşletme*

Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetim Bilim Dalı, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. 14-24.

Schaufeli, W. B. ve Buunk, B. P. (2003). "Burnout: An Overview Of 25 Years Of Research And Theorizing", The Handbook Of Work And Health Psychology, Chapter 19, 383-425.

Schaufeli, W. B., Maslach, C. ve Marek, T. (1993). Professional Burnout, Routledge, 3-14.

Schweizer, TA., Sprott, V. M., Dankert, J., Roy, EA., Skakum, A. ve Broderick, CE. (2006) "Neuropsychological Profile of Acute Alcohol Intoxication During Ascending and Descending Blood Alcohol Concentrations", Neuropsychopharmacology, Vol: 31, 1301-1309.

Sezan, T. (2016). "Spor Yapan ve Yapmayan Üniversite Öğrencilerinin Öfke İfade Tarzları", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya. 4-24.

Shabracq, M. J., Winnubst, J. A. M. ve Cooper, C. L. (2003), The Hand Book Of Work And Health Psychology, (2. Bas k), Wiley, 383-537.

Shi, X. ve Zhang, L. (2017). "Effects Of Altruism And Burnout On Driving Behavior Of Bus Drivers", Accident Analysis And Prevention, 102, 110-115.

Shinar, D. (1998). "Aggressive Driving: The Contribution of Drivers and the Situation", Transportation Research Part F 1, 137-160.

Shinar, D. ve Compton, R. (2004). "Aggressive Drivng: An Observational Study of Driver, Vehicle, and Situational Variables". Accident Analysis and Prevention 36, 429-437.

Sılığ, A. (2003). "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri (Eğitimde Psikolojik Hizmetler) Anabilim Dalı, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eskişehir. 10.

Solmuş, T. (2010). İşyeri Terapisi, (1. Baskı), Papatya Yayınları, 1-81.

Solmuş, T. (2015). Travma Psikolojisi Hayatınızın Kırılma Anları, Nobel Yaşam Yayınevi, 69-143.

Soto-Rodriguez, A. ve Perez-Fernandez, M. R. (2015). "Burnout Syndrome and Stress of Nursing Staff in a Ourense Hospital", Revista de Enfermeria, 38(2), 21-26.

- Sözeren, A. ve Kelecek, S. (2019). "Sporcularda Saldırganlık: Tükenmişlik ve Yarışma Kaygısının Rolü", Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi, 1(1), 70-86.
- Spielberger, C. D. ve Reheiser, E. C. (2009). "Assessment of Emotions: Anxiety, Anger, Depression and Curiosity", Applied Psychology: Health and Well-Being, Vol:3, No:1, 271-302.
- St Clements University, Türkiye Yayınları (2015). Stres ve Başa Çıkma Yolları, (2. Baskı), Türkiye Enformasyon Bürosu Yayınları, 4-185.
- Sullman, M. J. M., Stephans, A. N. ve Kuzu, D. (2013). "The Expression Of Anger Amongst Turkish Taxi Drivers", Accident Analysis And Prevention 56, 42-50.
- Suran, B. G. ve Sheridan, E. P. (1985). "Management of Burnout: Trainin Psychologists in Professional Life Span Perspectives", Professional Psychology: Research &Practice, Vol:16, No:6, 741-752.
- Sümer, N. ve Özkan, T. (2002). "Sürücü Davranışları, Becerleri, Bazı Kişilk Özellikleri ve Psikolojik Belirtilerin Trafik Kazalarındaki Rollerini", Türk Psikoloji Dergisi, Cilt:17, Sayı:50, Sayfa:1-22.
- Sümer, N., (2002). "Trafik Kazalarında Sosyal Psikolojik Etmenler: Sürücü Davranışları, Becerileri ve Sosyal Politik Çevre", Türk Psikoloji Yazıları, Cilt:5, Sayı:9-10, Sayfa:1-36.
- Sütçü, T. S. ve Aydın. (2008). "İki Farklı Öfke Ölçeğinin Çocuk ve Ergenler İçin Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi", Ege Eğitim Dergisi, Cilt:2, Sayı:9, Sayfa:93-108.
- Sütçü, T. S., Aydın, A. ve Sorias, O. (2010). "Ergenlerde Öfke ve Saldırganlığı Azaltmak İçin Bilişsel Davranışçı Bir Grup Terapisi Programının Etkililiği", Türk Psikoloji Dergisi, Cilt:25, Sayı: 66, 56-66.
- Şahin, H. (2005). "Öfke ve Öfke Denetiminin Kuramsal Temelleri", Burdur Eğitim Fakültesi Dergisi, 1-22.
- Şakiroğlu, M. (2017). Öfke, Öfkeyi Olumlu Kullanmak, (8. Baskı), Postiga Yayınları, 16-122.
- Şanlı, S. ve Akbaş, T. (2008). "Adana İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Polis Bilimleri Dergisi Cilt:10 (2).
- Şimşekoğlu, Ö., Nordfjaern, T., Zavareh, M. F., Hezaveh, A. M., Mamdoohi, A. R. ve Rundmo, T. (2013). "Risk Perceptions, Fatalism and Driver Behaviors in Turkey and Iran", Safety Science 59, 187-192.

- Taleghani, T. T. ve Sabokro, M. (2016). "The Relationshin between Job Burnout, Organizational Citizenship Behavior and Staff Performance in State Tax Organization", *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science (IJAEMS)* Vol:2, 12, 2017-2027.
- Tangney, J. P., Wagner, P. E., Barlow, D. H., Marschall, D. E. ve Gramzow, R. (1996). "Relation Of Shame And Guit To Constructive Versus Destructive Responses To Anger Across The Lifespan", *Journal Of Personality And Social Psychology*, Vol. 70, No. 4, 797-809.
- Tatlıhoğlu, K. ve Karaca, M. (2013). "Öfke Olgusu Hakkında Sosyal Psikolojik Bir Değerlendirme", *International Journal of Social Science*, Vol:6, No:6, 1101-1123.
- Telman, N., Önen, L. ve Özgeldi, M. (2015). *İş Sağlığı-İş Güvenliği*, (1. Baskı), Nobel Yayınevi, 7-289.
- Temel, V., Birol, S. Ş., Akpınar, S. ve Nas, K. (2017). "Öğrencilerin Karar Verme Düzeyleri İle Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Belirlenmesi", *Uluslararası Anadolu Spor Bilimleri Dergisi*, Sayı:3, 122-132.
- Tınaz, P. (2013), *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*, (3. Baskı), Beta Yayınları, 31-45.
- Tuğsal, T. (2018). *İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek Ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi*, (1. Baskı), Cinius Yayınları, 35-64.
- Tülüce, H. (2017). *İnsan ve Agresyon Enerjik Çatışmaların Psikolojik Yönleri*, (1. Baskı), Barış Yayınevi, 20-61.
- Türkçapar, H. M. (2014). *Bilişsel Terapi*, (8. Baskı), Hekimler Yayınbirliği, 30-31.
- Tüzün, S., Uzuner, A., Öztürk, A. ve Akman, M. (2015). "Toplu Taşıma Araçlarını Kullanan Sürücülerde Tükenmişlik Durumu: Kesitsel Bir Çalışma", *Türk Aile Hekimleri Dergisi*, Cilt:19, Sayı:1, Sayfa:22-30.
- Tzeletopoulou, A., Alikari, V., Zyga, S., Tsironi, M., Lavdaniti, M. ve Theofilou, P. (2018). "Are Burnout Syndrome and Depression Predictors for Aggressive Behavior Among Mental Health Care Professionals?", *Original Paper*, 72(4), 244-248.
- Uğur, E. ve Murat, M. (2014). "Lise Öğrencilerinin Kişilerarası İlişkilerle İlgili Bilişsel Çarpıtmaları ve Saldırganlık Tepkileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, Cilt:13, Sayı:2, Sayfa:525-543.
- Useche, S. A., Alonso, F., Cendales, B. E., Autukeviviute, R. ve Serge, A. (2017). "Burnout, Job Strain And Road Accidents In The Field Of Public Transportation: The Case Of City Bus Drivers", *Journal Of Environmental And Occupational Science*, Vol. 6, Issue: 1, 1-7.

- Useche, S. A., Cendales, B., Alonso, F. ve Serge, A. (2017). "Comparing Job Stress, BUrnout, Healt and Traffic Crashes of Urban Bus and BRT Drivers", American Journal of Applied Psychology, Vol:5, No:1, 25-32.
- Uyargil, C. (2008). İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi, (2. Baskı), Arıkan Yayınları, 11-148.
- Uzonwanne, C. ve Francis, Ph. D. (2015). "The Mental Health Status of Taxi Drivers in Lagos State, Nigeria", International Journal of Humanities Social Science and Education (IJHSSE), Vol:2, Issue:2, 1-10.
- Veenstra, L., Bushman, B. J. ve Koole, S. L. (2018). "The Facts on the Furious: A Brief Review of the Psychology of Trait Anger", Current Opinion in Psychology 2018, 19:98–103.
- Warner, H. W., Aberg, L. Sjögren, S., Thorsen, S. ve Okpokam, T. (2007). "A Comparison Between Swedish and Nigerian Taxi Drivers", ICTCT Extra Workshop, Beijing, Session 4, Methods I, 164-171.
- White, H. R., ve Gorman, D. M. (2000). "Dynamics of the Drug-Crime Relationship", Criminal Justice, Vol:1, 151-218.
- Wickens, C. M., Vingilis, E., Mann, R. E., Erickson, P., Toplak, M. E., Kolla, N. J., Seeley, J., Ialomiteanu, A. R., Stoduto, G. ve Ilie, G. (2015). "The Impact of Childhood Symptoms of Conduct Disorder on Driver Aggression in Adulthood", Accident Analysis and Prevention, 78 87–93.
- Wickens, C. M., Wiesenthal, D. L., Flora, D. B. ve Flett, G. L. (2011). "Understanding Drivers Anger and Aggression: Attributional Theory in the Driving Environment", Journal of Experimental Psychology: 17(4), 1-68.
- Wu, J. (2014). "Analysis of Taxi Drivers Driving Behavior Based on a Driving Simulator Experiment", Degree of Master of Science, Department of Civil and Environmental Engineering, College of Engineering and Computer Science, University of Central Florida, Orlando. 1-3.
- Xiaoming, Y., Ma, B. J., Chang, C. L. ve Shieh, C. (2014). "Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study", Ethno Med, Vol:8, No:3, 229-237.
- Yagil, D. (1998). "Gender and Age-Related Differences in Attitudes Toward Traffic Laws and Traffic Violations", Transportation Research Part F, 123-135.
- Yaratan, H. ve Uludağ, O. (2012). "The Impact od Verbal Aggression on Burnout: An Empirical Study on University Students", Procedia- Social and Behavioral Sciences, 46, 41-46.

- Yasak, Y., Batıgün, A. D. ve Eşiyok, B. (2016). "Trafik ve Stres: Stres ile Trafikte Öfke İfadesi Arasındaki İlişkide Sürücü Öfke Düşüncelerinin Aracı Rolü", Türk Psikoloji Dergisi, 31 (78), 13-21.
- Yekta, M. S., Zardkhaneh, S. A., Ghahvechi, F. (2016). "Effectiveness Of Psychosocial Skills Training Program On Stress And Burnout Among Drivers", Journal of Research in Psychological Health, Vol. 9, No. 1, Spring 1., 70-76.
- Yeniçeri, E. N., Yıldız, E., Seydaoğulları, A., Güleç, S., Çetin, E. S. ve Baldemir, E. (2015). "Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Empati İlişkisi", Türk Aile Hekimleri Dergisi, Cilt:19, Sayı:2, Sayfa:99-107.
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). "Örgütsel Adalet İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", KMU İİBF Dergisi, Yıl:11, Sayı:16, 83-99.
- Yılmaz, A. (2015). Örgütsel Yaşamda Etkin Zaman Yönetimi, (1. Baskı), Ekin Yayınları, 1-90.
- Yirik, Ş., Ören, D. ve Ekici, R. (2014). "Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi", Journal of Yasar University, 9(35), 6099-6260.
- Yörükoğlu, S. (2008). "Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hemşirelik Anabilim Dalı, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul. 28-29.
- Yu, J., Evans, PC. ve Perfetti, L. J. (2004). "Road Aggression Among Drinking Drivers: Alcohol and Non-alcohol Effects on Aggressive Driving and Road Rage", Journal of Criminal Justice, Vol:32, Issue:5, 421-430.
- Yüksel, İ. (2002). "Sürücü Davranışlarının Stres Oluşturucu Değişkenlere Bağlı Olarak Öngörülmesi", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 19, 173-182.
- Zhang, Q., Fu, R., Guo, Y., Guo, Y., Yuan, W., Wang, C., Wu, F. ve Ma, Y. (2011). "Risk Attitude, Perception, Behavior and Personality as Indicators of a Driver's Risk Awareness in China", Submitted to the 3rd International Conference on Safety and Simulation, 1-13.
- Zhang, S. ve Wang, Z. (2016). "Inferring Passenger Denial Behavior of Taxi Drivers from Large-Scale Taxi Traces", Plos One, 11, 11, 1-21.

Zillman, D. (1988). "Cognition-Excitation Interdependencies in Agressive Behaviour",
Agressive Behaviour", Agressive Behaviour, Vol:15, 51-64.



EKLER

Ek-3. Bilgilendirilmiş Onam Formu

LÜTFEN ANKETİ YANITLAMADAN ÖNCE AŞAĞIDAKİ BÖLÜMÜ DİKKATLİCE OKUYUNUZ

Değerli katılımcı,

Sizden katılmanızı istediğimiz “**Türkiye’deki taksi sürücülerinin tükenmişlik sendromu ve öfke kontrolü arasındaki ilişki**” adlı tez çalışmasında, taksi sürücülerinin öfke kontrol ve tükenmişlik düzeyleri araştırılacaktır. Sizlerden alınacak bilgiler bilimsel açıdan değerli olacaktır. Bu amaçla soruları açık yüreklilikle ve kimsenin baskısı altında kalmadan yanıtalamanız beklenmektedir.

Kimlik bilgileriniz gizli tutulacak ve bu çalışmada elde edilen bilgiler sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır.

Bu çalışmaya katılım tamamen **gönüllülük** esası ileler. Çalışmaya **katılmama** ya da katıldıktan sonra anketin herhangi bir anında kendinizi kötü hissederseniz çalışmadan **çıkma** hakkına sahipsiniz. Soruları yanıtalamanız, **araştırmaya katılım için onam verdiğiniz** biçiminde yorumlanacaktır.

Zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Onayı veren katılımcının (Kendi el yazısı ile):

Adı:

Soyadı:

İmzası:

Açıklama yapan araştırmacının:

Adı:

Soyadı:

Ek-4. Sosyodemografik Veri Formu

1. Yaşınız:
2. Şu an yaşadığınız şehir:
3. Yaşamınızın büyük bir kısmını nerede geçirdiniz?
 - Köy
 - İlçe
 - İl
 - Büyük Şehir
4. Eğitim durumunuz:
 - Okur yazar değil
 - Okur yazar
 - İlkokul
 - Ortaokul
 - Lise
 - Yüksek Okul
 - Üniversite
5. Medeni durumunuz
 - Bekâr
 - Evli
 - Boşanmış
 - Ayrı yaşamakta
 - Dul
6. Sahip olduğunuz çocuk sayısı:
7. Ekonomik düzeyiniz:
 - Çok düşük
 - Düşük
 - Orta
 - Yüksek
 - Çok yüksek

8. Gelir düzeyiniz:
- 500 TL'nin altında
 - 500 ile 1000 TL arasında
 - 1000 ile 1500 TL arasında
 - 2000 TL ve üzeri
9. Meslek seçiminiz:
- Kendi isteğiyle
 - Aile ya da çevre yönlendirmesiyle
 - Tesadüfen
10. Meslekte çalıştığınız süre:
- 1 yıldan az
 - 1-5 yıl arası
 - 5-10 yıl
 - 11 yıl ve üzeri
11. Haftalık çalıştığınız süre:
- Ortalama 40 saat
 - Ortalama 45 saat ve üzeri
12. Kronik fiziksel bir hastalığınız var mı?
- Evet, ise lütfen belirtiniz...
 - Hayır
13. Hastalığınız için hiç doktora gittiniz mi?
- Evet
 - Hayır
14. Kullandığınız bir ilaç var mı?
- Evet
 - Hayır
15. Çocukluğunuzda kim tarafından yetiştirildiniz?
- Anne
 - Baba
 - Anne ve baba
 - Diğer...

16. Çocukluğunuzda anneniz yaşıyor muydu?

- Evet
- Hayır

17. Çocukluğunuzda babanız yaşıyor muydu?

- Evet
- Hayır



Ek-5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Sevgili katılımcılar;

Aşağıdaki davranışları dikkatlice okuyunuz. Her bir maddedeki davranışlar için size uygun olan seçeneği (X) koyarak işaretleyiniz.

- 1: “Hiçbir zaman böyle davranmam”
- 2: “Çok nadir olarak böyle davranırım”
- 3: “Bazen böyle davranırım”
- 4: “Çoğu zaman böyle davranırım”
- 5: “Her zaman böyle davranırım” seçeneğini işaretleyiniz.

Buradan elde edilecek bilgiler bilimsel araştırmada kullanılacaktır. Cevaplarınızla ilgili sizin dışınızda kimseye bilgi verilmeyecektir.

MADDELER	1	2	3	4	5
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman yorgunluk hissediyorum.					
4. Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiklerini çok kolay anlayabiliyorum.					
5. Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı, soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.					
6. Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak beni gerçekten geriyor.					
7. Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.					
8. İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.					
10. Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı daha duyarsız oldum.					
11. Bu işin beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.					

12. Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İş yerinde çok yoğun çalıştığımı hissediyorum.					
15. Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.					
16. İnsanlarla doğrudan çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. Hizmet verdiğim kişilerle birlikte kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.					
18. Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19. İşimde birçok önemli bir şey yaptım.					
20. Sabrımın tükendiğini hissediyorum.					
21. İşimde duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.					
22. Hizmet verdiğim kişilerin bazı sorunları yüzünden beni suçladıklarını hissediyorum.					

Ek-6. Sürekli Öfke Tarz Ölçeği (SÖTÖ)

I. BÖLÜM:

YÖNERGE: Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatırken kullandıkları birtakım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da genel olarak nasıl hissettiğinizi düşünün ve ifadelerin sağ tarafındaki sayılar arasında sizi en iyi tanımlayanı seçerek üzerine (X) işareti koyun. Doğru ya da yanlış cevap yoktur.

1. Hiç
2. Biraz
3. Oldukça
4. Tümüyle

	Hiç		Tümüyle	
1. Çabuk parlam.	(1)	(2)	(3)	(4)
2. Kızgın mizaçlıyım.	(1)	(2)	(3)	(4)
3. Öfkesi burnunda bir insanım.	(1)	(2)	(3)	(4)
4. Başkalarının hataları, yaptığım işi yavaşlatınca kızarım.	(1)	(2)	(3)	(4)
5. Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkır.	(1)	(2)	(3)	(4)
6. Öfkelenince kontrolümü kaybederim.	(1)	(2)	(3)	(4)
7. Öfkelendiğimde ağzıma geleni söylerim.	(1)	(2)	(3)	(4)
8. Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir.	(1)	(2)	(3)	(4)
9. Engellendiğimde içimden birilerini vurmaya gelir.	(1)	(2)	(3)	(4)
10. Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılına dönerim.	(1)	(2)	(3)	(4)

II. BÖLÜM:

YÖNERGE: Herkes zaman zaman kızgınlık veya öfke duyabilir. Aşağıda, kişilerin öfke ve kızgınlık tepkilerini tanımlarken kullandıkları ifadeleri göreceksiniz. Her bir ifadeyi okuyun ve öfke ve kızgınlık duyduğunuzda genelde ne yaptığınızı düşünerek o ifadenin yanında sizi en iyi tanımlayan sayının üzerine (X) işareti koyarak belirtin. Doğru veya yanlış cevap yoktur.

1. Hiç
2. Biraz
3. Oldukça
4. Tümüyle

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

	Hiç			Tümüyle
11. Öfkemi kontrol ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)
12. Kızgınlığımı gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)
13. Öfkemi içime atarım.	(1)	(2)	(3)	(4)
14. Başkalarına karşı sabırlıyım.	(1)	(2)	(3)	(4)
15. Somurtur ya da surat asarım.	(1)	(2)	(3)	(4)

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

	Hiç			Tümüyle
16. İnsanlardan uzak dururum.	(1)	(2)	(3)	(4)
17. Başkalarına iğneli sözler söylerim.	(1)	(2)	(3)	(4)
18. Soğukkanlılığımı korurum.	(1)	(2)	(3)	(4)
19. Kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım	(1)	(2)	(3)	(4)

20. İçin için kprrm ama gösteremem. (1) (2) (3) (4)
ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

Hiç

Tümüyle

21. Davranışlarımı kontrol ederim. (1) (2) (3) (4)

22. Başkalarıyla tartışırım. (1) (2) (3) (4)

23. İimde, kimseye söylemediğim kinler
beslerim. (1) (2) (3) (4)

24. Beni ileden çıkararak her neyse saldırırım. (1) (2) (3) (4)

25. fkem kontrolden çıkmadan
kendimi durdurabilirim. (1) (2) (3) (4)

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

Hiç

Tümüyle

26. Gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm. (1) (2) (3) (4)

27. Belli ettiğimden daha fkeliyimdir. (1) (2) (3) (4)

28. Çoğu kimseye kıyasla daha çabuk
sakinleşirim. (1) (2) (3) (4)

29. Kötü Şeyler söylerim. (1) (2) (3) (4)

30. Hoşgrrl ve anlayışlı olmaya çalışırım. (1) (2) (3) (4)

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

	Hiç		Tümüyle	
31. İçimden insanların farkettiğinden daha fazla sinirlenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)
32. Sinirlerime hakim olamam.	(1)	(2)	(3)	(4)
33. Beni sinirlendirene, ne hissettiğimi söylerim.	(1)	(2)	(3)	(4)
34. Kızgınlık duygularımı kontrol ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)



Ek-7. Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği

BUSS-PERRY Saldırganlık (Agresyon) Ölçeği

BUSS-PERRY ÖLÇEĞİ

KARAKTERİNİZE EN UYGUN OLAN YANITI (X) ŞEKLİNDE İŞARETLEYİNİZ.	HIÇ BENİM ÖZELLİĞİM DEĞİL	ÇOK AZ	BİRAZ	ÇOK	TAMAMEN BENİM ÖZELLİĞİM
1 . Arada bir başka bir insana vurma arzumu kontrol edemem.					
2 . Yeterince kışkırtılırsam başka bir insana vurabilirim.					
3 . Eğer biri bana vurursa, ben de ona vururum.					
4 . Birçok insana göre biraz daha fazla kavgalara katılırım.					
5 . Haklarımı korumam için şiddete başvurmam gerekirse, başvururum.					
6 . Beni o kadar zorlayan insanlar olmuştur ki, kavgaya tutuştuk.					
7 . Bir insana vurmak için iyi bir sebep düşünemiyorum.*					
8 . Tanıdığım insanları tehdit ettim.					
9 . O kadar kızdım ki, bir şeyleri kırdım.					
10. Arkadaşlarımla aynı fikirde olmadığımında onlara açıkça söylerim.					
11. Sıklıkla kendimi insanlarla tartışırken bulurum.					
12. İnsanlar sinirimi bozduklarında onlara haklarında ne düşündüğümü söyleyebilirim.					
13. İnsanlar benimle fikir ayrılığına düştüğünde münakaşaya girmekten kendimi alıkoyamam.					
14. Arkadaşlarım münakaşayı seven biri olduğumu söylerler.					
15. Çabuk parlar fakat çabuk sakinleşirim.					
16. Engellendiğimde kızgınlığımı gösteririm.					
17. Bazen kendimi patlamaya hazır barut fıçısı gibi hissederim.					
18. Ben sakin bir insanım.*					
19. Bazı arkadaşlarım asabi olduğumu düşünüyor.					
20. Bazen hiçbir sebep yokken tepem atar.					
21. Öfkemi kontrol etmekte zorluk çekerim.					
22. Bazen kıskançlık beni yiyip bitirir.					
23. Bazen hayatın bana adaletli davranmadığını hissederim.					
24. Fırsatlar her zaman diğer insanlardan yana gibi.					
25. Bazen niye bu kadar sert olduğumu merak ediyorum.					
26. "Arkadaşların", arkamdan hakkımda konuştuklarını biliyorum.					
27. Fazla dostça davranan yabancılarından şüphelenirim.					
28. Bazen insanların arkamdan bana güldüklerini hissederim.					
29. İnsanlar özellikle nazik davrandıklarında, ne isteyeceklerini merak ederim.					

ÖZGEÇMİŞ

Hande KILIÇ, 1989 yılında İstanbul'da doğdu. Bakırköy Sabri Çalışkan Lisesi'nden mezun olduktan sonra Beykent Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Ön Lisans Programını tamamladı. Ardından Beykent Üniversitesi Sinema ve Televizyon (TR) Lisans Programını ve Çift Anadal Programı dahilinde aynı üniversitenin Psikoloji Lisans Programını bitirdi. Şu an Beykent Üniversitesi Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programına devam etmektedir.

Hande KILIÇ

