

**BANKA ÇALIŞANLARINDA STRES ALGISI VE RUHSAL  
DURUM ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASI**



**MERVE YILDIZ**

**İŞIK ÜNİVERSİTESİ**

**2017**

BANKA ÇALIŞANLARINDA STRES ALGISI VE RUHSAL DURUM  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASI

MERVE YILDIZ

İstanbul Aydın Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü, 2014  
Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji Yüksek Lisans  
Programı, 2017

Bu Tez, Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne Yüksek Lisans (MA) derecesi  
için sunulmuştur.

IŞIK ÜNİVERSİTESİ

2017

İŞIK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
KLİNİK PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

BANKA ÇALIŞANLARINDA STRES ALGISI İLE RUHSAL DURUM ARASINDAKİ  
İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASI

MERVE YILDIZ

ONAYLAYANLAR:

Yrd. Doç. Dr. Vicdan Yücel  
(Tez Danışmanı)

İşık Üniversitesi

Yrd. Doç. Dr. Nazlı Balkır

İşık Üniversitesi

Prof. Dr. Falih Köksal

Boğaziçi Üniversitesi

ONAY TARİHİ: 05.01.2017

# INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN STRESS PERCEPTION AND MENTAL STATUS AMONG BANK EMPLOYEES

## Abstract

Employees may be exposed to stress due to work intensities, customer attitudes and reasons for their relationship with colleagues. It is observed that employees have high perceptions of stress they are exposed to and psychological problems in case they can not cope with stress. This research was conducted to investigate the relationship between stress levels and mental symptom levels in working life of individuals working in different banks.

The survey was conducted on 130 bank employees who are operating in various banks in Istanbul. Personal Information Form, Brief Symptom Inventory and Perceived Stress Scale were used for the collection of research data. The data obtained in the study were analyzed using SPSS for Windows 22.0 program.

One-way ANOVA test was used for comparison of quantitative continuous data between two independent groups and t-test for comparison of quantitative continuous data between two independent groups. The Tukey test was used as a complementary post-hoc analysis to determine the differences after the Anova test.

According to the findings obtained from the research, the level of stress perceived by employees; Anxiety, depression, negative self, somatization and hostility.

**Key words:** Stress, work stress, psychological symptoms, bank employees

# BANKA ÇALIŞANLARINDA STRES ALGISI VE RUHSAL DURUM ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ARAŞTIRILMASI

## Özet

Çalışanlar; iş yoğunlukları, müşteri tutumları ve mesai arkadaşları ile ilişkilerinden kaynaklanan gerekçelerden dolayı strese maruz kalabilmektedir. Çalışanların maruz kaldıkları strese yönelik algılarının yüksek olması ve stres ile başa çıkamamaları durumunda psikolojik sorunlar yaşadıkları gözlenmektedir. Bu araştırma, farklı bankalarda çalışan bireylerin çalışma hayatındaki stres algısı ve ruhsal belirti düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

Araştırma İstanbul ilinde çeşitli bankalarda faaliyet göstermekte olan 130 banka çalışanı üzerinde uygulanmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında Kişisel Bilgi Formu, Kısa Semptom Envanteri ve Algılanan Stres Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Tukey testi kullanılmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, çalışanların algıladıkları stres düzeyi; anskiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostiliteyi artırmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Stres, iş stresi, ruhsal belirtiler, banka çalışanları

## TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın tamamlanmasında birçok kişinin önemli katkıları bulunmaktadır. Yüksek lisans eğitimimin tüm aőamalarında daima bana yardımcı olan, bilgi, destek ve deneyimini asla esirgemeyen, yenilikçi ve yapıcı bakış açısı ile tezime büyük katkı sağlayan sevgili danıőman hocam Yrd. Doç. Dr. Vicdan Yücel' e teőekkürü borç bilirim.

Araştırma verilerinin toplanmasında anket formlarını doldurmak sureti ile bana destek olan banka çalışanlarına ve gerekli izinlerin sağlanması aőamasında yardımlarını esirgemeyen yöneticilerine teőekkürlerimi sunarım. Son olarak, attığım tüm adımlarda yanımda olan, aldığım kararlara saygı gösteren, yapmak istediğim iőlet konusunda beni yüreklendiren ve her daim desteklerini hissettiğim aileme, annem Meryem Yıldız, babam Mehmet Yıldız, ablam Mine Yıldız ve kardeőim Süleyman Hilmi Yıldız'a sonsuz teşekkür ederim.

Merve YILDIZ

# İÇİNDEKİLER

Abstract

Özet

Teşekkür

İçindekiler

Tablolar Listesi

Şekiller Listesi

Kısaltma Listesi

Giriş	1
1. Araştırmanın Amacı	3
2. Araştırmanın Önemi	3
3. Araştırmanın Sınırlılıkları	3
4. Tanımlar	4
5. Sayıtlar	4
1-Stres ve Ruh Sağlığı	5
1.1. Stres Kavramı	5
1.1.1. Stresi Açıklayan Kuramlar	7
1.1.1.1. Stresi Açıklayan Biyolojik Kuramlar	7
1.1.1.2. Stresi Açıklayan Psikolojik Kuramlar	8
1.1.1.3. Stresi Açıklayan Sosyal Kuramlar	10
1.1.1.4. Strese Yönelik Sistem Kuramları	10
1.1.1.5. Stresi Açıklayan Diğer Kuramlar	11
1.1.2. İş Stresi	11
1.1.2.1. İşe Bağlı Spesifik Faktörler	13
1.1.2.2. Rol ile Bağlantılı Faktörler	14
1.1.2.3. İlişkiler ile Bağlantılı Faktörler	15
1.1.2.4. Kariyer Gelişimi ile Bağlantılı Faktörler	16

1.1.2.5. Kurumsal Yapı ve Kültür ile Bağlantılı Faktörler	17
1.1.2.6. Stres ile Başa Çıkma ve İş hayatı	18
1.1.3. Stres ile İlgili Araştırmalar	18
1.2. Ruh Sağlığı	20
1.2.1. Ruhsal Belirti Kavramı ve Ruhsal Bozukluklar	22
1.2.1.1. Anksiyete	23
1.2.1.2. Depresyon	24
1.2.1.3. Olumsuz Benlik	25
1.2.1.4. Somatizasyon	25
1.2.1.5. Hostilite	26
1.2.2. Ruh Sağlığı ve Psikolojik Belirtilerle İlgili Araştırmalar	27
2-Yöntem	30
2.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme	30
2.2. Araştırmanın Modeli	30
2.3. Araştırmanın Ana Hipotezi	31
2.4. Araştırma Soruları	31
2.5. Veri Toplama Araçları	32
2.5.1. Kişisel Bilgi Formu	32
2.5.2. Kısa Semptom Envanteri	32
2.5.3. Algılanan Stres Ölçeği	32
2.6. Verilerin İstatistik Analizi	33
3-Bulgular ve Yorumlar	34
3.1. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyi ve Ruhsal Belirti Düzeyi Ortalaması	37
3.2. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyi ile Ruhsal Belirti Düzeyi Arasındaki İlişkiler	38
3.3. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı	41
3.4. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı	52
Tartışma	67
Sonuç ve Öneriler	74
Kaynaklar	77
Ekler	87
Özgeçmiş	91



## TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. Çalışanların Demografik Özelliklerinin Dağılımı	34
Tablo 2. Çalışanların Ruhsal Belirti Düzeyleri	37
Tablo 3. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyi	37
Tablo 4. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyi ile Ruhsal Belirti Düzeyi Arasındaki Korelasyon Analizi	38
Tablo 5. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Anksiyete Üzerine Etkisi	39
Tablo 6. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Depresyon Üzerine Etkisi	39
Tablo 7. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Olumsuz Benlik Üzerine Etkisi	40
Tablo 8. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Somatizasyon Üzerine Etkisi	40
Tablo 9. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Hostilite Üzerine Etkisi	41
Tablo 10. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Birlikte Yaşanılan Kişiye Göre Ortalamaları	41
Tablo 11. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	42
Tablo 12. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Aylık Kazanç Algısının Göre Ortalamaları	42
Tablo 13. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Bankada Toplam Çalışma Yılına Göre Ortalamaları	42
Tablo 14. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	44
Tablo 15. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin İş Yerinde Kendini Nasıl Hissettiğine Göre Ortalamaları	44
Tablo 16. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Yaşa Göre Ortalamaları	46
Tablo 17. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Çocuk Sayısına Göre Ortalamaları	47
Tablo 18. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	47

Tablo 19. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları	47
Tablo 20. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Bankanın İkinci Emeklilik Hakkı Vermesine Göre Ortalamaları	48
Tablo 21. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Düzenli İlaç Kullanma Durumuna Göre Ortalamaları	48
Tablo 22. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Fazla Mesai Ücreti Alma Durumuna Göre Ortalamaları	48
Tablo 23. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Fiziksel Rahatsızlık Durumuna Göre Ortalamaları	49
Tablo 24. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Gereğinden Fazla İşyükü Olma Durumuna Göre Ortalamaları	49
Tablo 25. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Çalışma Ortamınızdan Memnuniyetine Göre Ortalamaları	50
Tablo 26. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Çalışılan Banka Türüne Göre Ortalamaları	50
Tablo 27. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Özel Sigorta İmkânı Olma Durumuna Göre Ortalamaları	50
Tablo 28. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Maaş Dışı Ödenek Alma Durumuna Göre Ortalamaları	51
Tablo 29. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Psikolojik Rahatsızlık Durumuna Göre Ortalamaları	51
Tablo 30. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Birlikte Yaşanılan Kişiyeye Göre Ortalamaları	52
Tablo 31. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	53
Tablo 32. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Aylık Kazanç Algısına Göre Ortalamaları	53
Tablo 33. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Bankada Toplam Çalışma Yılına Göre Ortalamaları	54
Tablo 34. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	55
Tablo 35. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin İş Yerinde Kendini Nasıl Hissettiğine Göre Ortalamaları	56
Tablo 36. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Yaşa Göre Ortalamaları	58

Tablo 37. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Çocuk Sayısına Göre Ortalamaları	59
Tablo 38. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	59
Tablo 39. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları	60
Tablo 40. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Bankanın İkinci Emeklilik Hakkı Vermesine Göre Ortalamaları	60
Tablo 41. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Düzenli İlaç Kullanma Durumuna Göre Ortalamaları	61
Tablo 42. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Fazla Mesai Ücreti Alma Durumuna Göre Ortalamaları	61
Tablo 43. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Fiziksel Rahatsızlık Durumuna Göre Ortalamaları	62
Tablo 44. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Gereğinden Fazla İşyükü Olma Durumuna Göre Ortalamaları	63
Tablo 45. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Maaş Dışı Ödenek Alma Durumuna Göre Ortalamaları	64
Tablo 46. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Psikolojik Rahatsızlık Durumuna Göre Ortalamaları	64
Tablo 47. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Çalışma Ortamından Memnuniyete Göre Ortalamaları	65
Tablo 48. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Çalışılan Banka Türüne Göre Ortalamaları	66
Tablo 49. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Özel Sigorta İmkânı Olma Durumuna Göre Ortalamaları	66

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Araştırmanın Modeli

30



## KISALTMA LİSTESİ

**KSE:** Kısa Semptom Envanteri

**ASÖ:** Algılanan Stres Ölçeği



## GİRİŞ

Stres büyük oranda günlük hayatımızı olumsuz yönde etkilemektedir. Çeşitli sebeplerden dolayı maruz kaldığımız stres; ruhsal ve bedensel problemlere yol açmaktadır (Aysal, 2014).

Literatür araştırıldığında, stresin birçok faktörü etkilediği görülmüştür. Bu anlamda iş faktöründeki stresin çalışanlar üzerindeki etkisinin önemli olduğu görülmektedir (Devi ve ark., 2012). İş yaşamının beraberinde getirdiği aşırı hırs, kıt kaynaklar, yönetici ile ilgili sorunlar ve düşünce ayrılığı (Karakaya ve Gürel, 2015) bunun gibi durumlar kişinin stres düzeyinin artmasıyla birlikte motivasyonunu ve iş ortamındaki elde edilen başarıyı düşürmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985).

Yoğun ve stresli çalışma temposunda, çalışan bireylerin motivasyonunun ve iş verimliliğinin sağlanması için yöneticilerin çalışanları başarılı bir şekilde değerlendirmesi ve yönetmesi gerekmektedir (Bakan ve ark., 2012).

Çoğu çalışan iş hayatında içsel ve dışsal faktörlerden etkilenerek strese maruz kalmaktadır (Örücü ve ark., 2011). İşgörenlerin yaşadığı stres sadece iş hayatını değil günlük hayatını da etkilemektedir (Siliğ, 2003).

Çalışma ortamında işveren ve işgörenin çeşitli hedef ve amaçları vardır. İşgören daha az kişiye kaliteli hizmet verebilmek için kendi hedefine doğru ilerlerken bu durum işverenin beklentisini karşılamayabilir. İşveren ise kısa zamanda daha fazla kişiye kaliteli hizmet verilmesini isteyebilir. Bunun akabinde işveren ve işgören arasında yaşanan çatışmalar sonucunda stres görülebilmektedir. Çatışma; gerginlik, huzursuzluk ve sinirlilik gibi durumları ortaya çıkartabilmektedir. İşveren ve işgören arasında yaşanan stres sonucunda işgörende iş tatminsizliği ve düşük performans

oluşmasına sebep olur. Bu durum işgörenin işten ayrılma gibi bir takım problemlere yol açabilir (Bakan ve ark., 2011).

İş yaşamındaki stres kişinin ruhsal sorunlar yaşamasına, fiziksel belirtiler göstermesine aynı zamanda iş gücü kaybına sebep olmaktadır (Kuşcu, 2006). Vücut stres altındayken somatik belirtiler ortaya çıkabilmektedir. Vücudun bazı bölgelerinde ağrılar, kalp hastalığı, tansiyon gibi fiziksel hastalıkların belirtileri görülebilmektedir. (Öztürk, 2015).

İşin yapısı ile ilgili stres kaynakları, bir örgütte çalışanlar tarafından yapılan iş ve rollerle doğrudan ilgilidir. Söz konusu iş ve rollerle ilgili stres kaynakları çalışmada beş grup altında incelenmektedir. Bunlar: iş yoğunluğu ve monotonluğu, zaman baskısı, işte tehlike unsurunun varlığı, rol belirsizliği ve rol çatışması, vardiyalı çalışma düzeni, iş yerinin fiziksel iş koşulları akla gelmektedir. Fiziksel koşullarla birlikte örgütteki beşeri ilişkilerin iyi olmaması, iletişim bozukluğu, adaletsizlik, haksız uygulama gibi durumlar, gerilim, kırgınlık, dargınlık, tedirginlik yaratarak çalışanın ruhsal sağlığını bozmakta ve iş kazalarına neden olmaktadır. Çalışanlar her gün biraz daha değersizlik, yetersizlik, karamsarlık çekingenlik, tedirginlik, endişe, korku, kaygı, düşmanlık, gerilim ve titreme gibi bir takım ruhsal belirtiler yaşamaktadırlar (Ekinci ve Ekici, 2003).

Bankacılık mesleğinin doğasında stres faktörleri her zaman aktif olarak yer almıştır. Müşteri memnuniyeti, kar-zarar, özelleştirme, yüksek performans, hata tolerans eşiğinin çok düşük olması, yoğun iş temposu, stres faktörleri ve mesleğe ilişkin mali risklerin olmasından dolayı banka çalışanlarının ruh sağlığı ve beraberinde iş yaşamlarının negatif yönde etkilendiği öngörülebilmektedir (Ok, 2004). Banka çalışanlarının bankanın hedeflemiş olduğu amaçlara ulaşması her şeyden önce çalışanlarının ruh sağlıklarının yerinde olmasına ve beklenmeyen durumlarla baş etme eşiğinin yüksek olmasına bağlıdır (Akgündüz, 2006).

Kısaca stres başa çıkılması gerekli olan bir durumdur. Başa çıkma yollarının başarısız olması durumunda psikolojik sağlıkta meydana gelen bozulmalara ilişkin belirtilerin görülmeye başlanması beklenir. Sonuç olarak denilebilir ki, stresle birlikte yaşamak zorunda olduğuna göre onunla baş edebilmenin öğrenilmesi gerekir.

Aksi takdirde stres insan sağlığını dolayısı ile toplumun sağlığını tehlikeye sokacaktır (Uçman, 1990).

## **1. Araştırmanın Amacı**

Çalışanlar; iş yoğunlukları, müşteri tutumları ve mesai arkadaşları ile ilişkilerinden kaynaklanan gerekçelerden dolayı strese maruz kalabilmektedir. Çalışanların maruz kaldıkları strese yönelik algılarının yüksek olması ve stres ile başa çıkamamaları durumunda psikolojik sorunlar yaşadıkları gözlenmektedir. Bu araştırma, farklı bankalarda çalışan bireylerin çalışma hayatındaki stres algısı ve ruhsal belirti düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

## **2. Araştırmanın Önemi**

Beklentilerin ve rekabetin fazla olduğu bankacılık sektöründe; zorluklar, güçlükler ve baskılar sonucunda stres oluşmaktadır. Hem özel yaşam hem de iş yaşamında oluşan stres kişinin ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkilemekte ve kişide bazı ruhsal belirtiler ortaya çıkabilmektedir. Araştırmada elde edilecek veriler ışığında banka çalışanlarının stres faktörleri ve bunun sonucu olarak ortaya çıkan ruhsal belirtiler saptanarak; çalışanların ruhsal sağlıklarının korunmasına yönelik uygulamalar geliştirilebilir. Literatürde stresle ilgili birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak banka çalışanlarının maruz kaldıkları stres sonrasında ruhsal durumlarını incelemeye yönelik herhangi bir çalışma yapılmadığı söylenebilir. Bu bağlamda araştırmanın sonucunda elde edilen veriler başka kaynaklara da yardımcı olabilir.

## **3. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırma, 2016 yılında İstanbul il sınırları içerisinde bulunan farklı banka şubelerinde görevli 200 banka çalışanı ile bu çalışmanın yapılması hedeflenmiştir. Fakat 130 banka çalışanının ölçekleri eksiksiz bir şekilde teslim etmesi bu çalışmanın araştırmanın sınırlılıklardan biridir. Çalışmanın sonuçlandırılmasına ilişkin bulgular araştırmada kullanılan “Kişisel Bilgi Formu”, “Algılanan Stres Ölçeği” ve “Kısa Semptom Envanteri” ile sınırlıdır.



#### 4. Tanımlar

**Stres:** Organizma üzerinde etki yaratan herhangi bir duruma karşı organizma tarafından oluşturulan genel bir davranımdır (Selye, 1982).

**Ruh Sağlığı:** Bireye ait potansiyelin başarılması ve yaşam içerisinde normal kabul edilen baskı unsurları ile başa çıkılabilmesi özellikleriyle bir duygusal ve sosyal iyi olma durumudur (WHO, 2005).

#### 5. Sayıtlar

Araştırmanın veri toplama aşamasına katılan banka çalışanlarının anketi, ölçeklerde bulunan samimi ve doğru bir şekilde görüş belirttikleri varsayılmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeklerden araştırma sınırlarına ilişkin verilerin elde edileceği varsayılmaktadır.

# BÖLÜM I

## STRES VE RUH SAĞLIĞI

Bu bölümde stres ve ruh sağlığı ile ilgili tanımlamalar yapılmış, kuramsal araştırmalar sunulmuştur.

### 1.1. Stres Kavramı

Stres yaşantılarının anlaşılmasına yönelik araştırmaların sayısının günden güne artmasıyla birlikte stres kavramı, psikoloji ile ilgili araştırmalar içerisinde popüler hale gelmiştir. Aşağıda stres kavramıyla alakalı yapılan tarifler, strese yönelik tepkiler, belirtiler, uyaranlar, kaynaklarla stresin hayatımızdaki etkileri, neticeleri ve stres - kişilik ilişkisi, yapılmış olan literatür taraması yöntemiyle özetlenmektedir.

Literatüre bakıldığında zaman stres kavramı ilk defa 17. asırda, elastiksel nesne ile nesneye uygulanmakta olan dış güç arasında var olan ilişkiyi izah etmek için fizikçi Robert Hooke tarafından kullanılan bir kavramdır. Kavramın ilk olarak fizikte tarif edilmesinden sonra, kelime değişik disiplinlerde farklı manalarda kullanılmıştır. Fakat fizik biliminden ziyade mühim olan stres kavramının psikoloji bilimindeki tanımıdır. Psikolojideki tanımı ile stres terimi “sıkıntı” veya “zorluk” manasına gelen eski Fransızca ve Ortaçağ İngilizcesinde kullanılan “stres” veya “straisse” kelimelerinden gelmektedir. Fakat daha kuvvetli bir olasılıkla sözcük, Latincedeki “çekip germek” manasına gelen “stringere” kelimesinden gelmektedir (Graham, 1999).

Robert Hooke ile Thomas Young’un sonrasında biyolog Walter Cannon, stres sözcüğünü canlı organizmalar bağlamında izah etmiştir. Cannon, insan vücudunun

bir sistem olarak incelenmesinin önemini ilk defa fark etmiş olan bilim adamlarındandır. Cannon 1930'lu yıllarda "homeostatis" kavramını kullanarak sistemin kendi iç dengesinde bulunan sürekliliği muhafaza niteliğinden söz etmiş, hayatta lazım olan dengeyi sürdürebilmek için geribildirim aşamalarını belirlemiş ve irdelenmiştir. Vücudun strese karşı gösterdiği "savaş veya kaç" tepkisine yönelik ilk araştırmaları yapmıştır. Cannon'a göre stres, canlıya ait tabii içsel dengenin çevredeki dışsal uyarılar tarafından bozulmasının neticesinde meydana gelir. Cannon bu aşamayı homeostatis ve "savaş kaç tepkisi" kavramları ile izah etmektedir (akt., Şahin, 2010).

Hans Selye, Cannon'un fikirleri temelinde laboratuvar çalışmaları yapmış ve çalışmaların neticesinde Genel Uyum Sendromu düşüncesini ortaya atmıştır. Selye, stres sözcüğünde biyolojik bir yaklaşım sergilemiştir. Hans Selye'nin yapmış olduğu bazı deneyler neticesinde, vücudun çoğu değişik stres kaynağına müşterek bir tepki verdiğinin farkına varması ve bu tepki grubuna "Genel Uyum Sendromu" adını vermesi ile stres çalışmalarında mühim bir devre başlamış; bu konuya olan ilgi çoğalmıştır. Selye stresi, "vücudun kendi üzerinde bulunan baskılara vermiş olduğu genel bir tepki" şeklinde tarif edilmiştir. Stres tepkisine sebep olan uyarıcılarıysa "stresör" olarak adlandırmıştır (akt., Gençöz, 1998).

Walter Cannon ve Hans Selye'den sonra, stres sözcüğü artık psikolojinin sahasına girmeye başlayarak 1944 senesinde ilk defa Psikoloji Özetleri içerisinde yer bulmuştur. 1950'li yıllardan itibaren psikoloji sahasında sıkça araştırılan bir konu haline almıştır (Jones ve Bright, 2001).

Stresi acil bir durum tepkisi olarak tanımlayan Cannon'un yaklaşımında biyolojiyle ilgili varoluş ve uyum ihtiyacı incelenmektedir. Stres, organizmanın, hayatını ve çevresel uyumunu yani dengesini tehdit eden bir uyarıcıya göstermiş olduğu ve varoluşsal olarak anlam ifade eden bir "savaş veya kaç" tepkisidir (Şahin, 1994). Bu aşamada süren çalışmalar ile Selye tarafından "Genel Uyum Sendromu" tanımı yapılmıştır.

Stresin tanımlanmasında üç değişik yaklaşımdan bahsedilmektedir. İlk yaklaşımda çevre faktörüne odaklanılmakta ve stres bir uyarıcı olarak tarif

edilmektedir. İkinci yaklaşımda stres bir tepki olarak ele alınırken, kişinin stres uyarıcılarına karşı tepkileri üzerinde durulur. Üçüncü yaklaşımdaysa, çevre ve kişi arasındaki etkileşim göz önüne alınarak stres, uyarıcı ve tepkilerini içeren bir aşama olarak tanımlanmaktadır. Bu aşama bireyle çevre arasında bulunan karşılıklı etkileşim ve uyumu kapsamaktadır. Bu yaklaşımda stres, stres uyarıcı ve stres tepkisi etkileşim ile tanımlanmaktadır (Cotton, 1990).

Stres, insan açısından en genel anlamı ile bir dengenin bozulmuş olduğu ve yeniden uyarlanması gerektiğine ilişkin bir işaret olarak tarif edilebilir (Şahin ve ark., 2009). Stres, kişinin fiziksel ve toplumsal çevresinden gelen uyumsuz şartlar sebebiyle, bedeni ve psikolojik hudutlarının ötesinde harcamış olduğu gayret olarak tanımlanmaktadır (Cüceloğlu, 2012).

Birey ve çevrenin etkileşimi neticesinde oluşan stres olgusunda bir tehlike söz konusu olup bu tehlikenin ehemmiyeti birey tarafından algılanmalıdır. Organizmaya ait bölümlerin yalnızca bir kısmını değil tamamını etkileyen stres nedeni ile oluşan fiziki değişimleri birey kişisel iradesi ile başlatıp kendi iradesi ile durduramaz, yani stres kontrol edilemeyen bir tepkidir (Akman, 2004).

Schermerhom'un tanımına göre stres, kişilerin karşılaşmış olduğu olağanüstü istekler, tehditler ve fırsatlar zuhur ettiğinde meydana gelen bir gerilim halidir. Bilhassa işletmeler cihetinden ele alınan bir tanıma göre stres, kişilerin çalışma ve iş çevrelerinde var olan yeni ve tehditkar etkenlere tepki olarak açıklanmaktadır (akt., Gücüyeter, 2003). Rapkin ve Stryeninge göre (1976) stres, organizmadaki stres verici etkenlere karşı göstermiş olduğu tepki olarak tanımlanmıştır (akt., Ercan, 2002).

### **1.1.1. Stresi Açıklayan Kuramlar**

#### **1.1.1.1. Stresi Açıklayan Biyolojik Kuramlar**

*Genel Uyum Sendromu:* Hans Selye stresin fizyolojisiyle ilgili çalışmaları ile şöhret bulmuştur. 1936 yılında yaptığı seri bir deney sonrasında Genel Uyum Sendromu olarak adlandırdığı bir sürece ilişkin tanımlamalar yapmıştır. Bu sendrom,

strese karşı bedenin alarm, direnç ve tükenme şeklindeki üç aşamalı tepki gösterdiğini izah etmektedir. Alarm sürecinde, stresi ortaya çıkaran etken fark edilerek biyokimyasal tepkiler harekete geçirilir ve vücut kendini muhafaza etmeye hazırlanır. Strese uyum yapıldığı sürece, direnç ortaya çıkmaktadır. Stresi ortaya çıkaran etken ortadan kalkmayıp etkisini sürdürmeye devam eder ise, vücut tükenme sürecine girerek her çeşit hastalığa açık duruma gelir. Selye'ye göre, streste olağandışı sürelerin devam etmesi, vücutta sistemsel yıpranmalara, hasarlara hatta ölümlere yol açmaktadır (Şahin, 2010). Selye'ye göre stres verici bir vakıya veya hal karşısında kalan organizma fiziki, psikolojik ve davranışsal birtakım tepkiler göstermektedir. Kalbin atmasında hızlanma, ağzın kuruması, vücudun titremesi, aşırı terleme, iştahın bozulması, birtakım ağrılar, huzursuzluk, sıkıntı, bunalım, yorgunluk ve ruhi çöküntü gibi bazı belirgin durumlar ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte birey, sahip olmuş olduğu biyolojik ve psikolojik kaynaklar ile stresi ortaya çıkaran durum veya olay ile başa çıkmaya, uyum sağlamaya çalışmaktadır. Uyum sağlandığı zaman başlangıçta zuhur eden tepkiler kaybolmaktadır. Fakat stresin uzun süre devam etmesi ve uyum sağlanamaması durumunda tükenme başlayarak birey hastalanır hatta ölme ihtimali ortaya çıkar (Daş Tuğrul, 2004).

*Genetik-Yapısal Kuramlar:* Bu teoriler, stres ile başa çıkmada kişinin genetik yapısının önemini vurgulamaktadır. Genetik yapı, strese dayanma kabiliyeti üzerinde etkindir. Bu teoriler, genetiğe ilişkin yapıyı ve bireyin direncini belli eden fiziki yapının arasında bulunan ilişkiyi anlamlandırmaya çalışmaktadır. Genetik etkenler organizmadaki direnci azaltabilmektedir. Genetik yapının, üzerinde etkin olduğu otonom sinir sistemi, stres esnasında yaşanmakta olan “savaş- kaç” tepkisinden sorumlu olan sistemdir (Rice, 1999).

#### **1.1.1.2. Stresi Açıklayan Psikolojik Kuramlar**

*Psikodinamik Kuram:* Bu modelde en yaygın kabul gören teori modellerde en Sigmund Freud'a aittir. Freud teorisinde işaret veya nesnel kaygı, travmatik veya nevrotik kaygı, ahlaki kaygı biçiminde üç çeşit kaygıdan bahsetmektedir. Freud'un tarif ettiği bu üç çeşit kaygı, bireyde gerilime sebep olmaktadır. Ortaya çıkan bu gerilimin azaltılmasıysa savunma mekanizmaları ile sağlanmaktadır. Bu savunma

mekanizmalarındaki aşırı kullanım bireyde hastalığa neden olmaktadır (Shultz ve Shultz, 2001).

*Öğrenme Kuramı:* Bu teori stresi tanımlarken edimsel ve klasik şartlanma ya da her ikisinin birleşimini kullanmaktadır. Stres teorisi için şartlanmanın iki yönü önemlidir. Öncelikle kaygı ve korku gibi duyguyla ilgili tepkiler karmaşık olup, psikolojik, davranışsal ve fiziki bileşenleri içermektedir. Kaçınma tutumu bireyi stres veren uyarandan mümkün olduğunca uzak tutmaktadır. Birey, korkutucu nesne, birey ya da olay ile karşılaştığı zaman içsel bir gerilim yaşamakta ve bedenin fiziki uyarılması gerçekleşmektedir. İkincil olarak şartlanmanın meydana gelmesi ile birlikte kaygı, tahmin edilebilecek duruma gelmektedir. Korkutucu uyararla karşılaşma hali olmasa da sadece onunla ilgili konuşmak veya onu düşünmek dahi kaygı yaratabilir. Edimsel şartlamada ise, ödül getiren tutumun sıklığının çoğalması, kötü neticelere yol açan tutumun sıklığının azalması söz konusudur. Strese neden olan uyarandan uzak durmak, bireyi stres yaşamaktan kurtaracağından dolayı kaçınmacı davranış çoğalacaktır.

Kaçınma tutumu, öğrenilmiş kaygı veya korkunun azalmasında rol oynamaktadır. Bireyler genelde hoş olmayan gerilimin azalması veya gerilime zemin hazırlayabilecek durumdan uzaklaşmak için çalışmaktadır. Genel manada kaygıyı doğuran stresli haller, kaçma ya da kaçınma tutumuna sebep olmaktadır (Rice, 1999).

*Bilişsel-Transaksiyonel Kuram:* Teori, kişinin bir durumu stres veren veya stres vermeyen olarak değerlendirdiği aşamada, bireye aktif rol verilmekte ve bireyin durumu anlamlandırmasının ehemmiyeti vurgulanmaktadır. Bilişsel psikolojiye göre asıl mühim olan hadiseler değil, kişinin hadiseleri algılama şeklidir. Bireyin hadiseye verdiği mana mühim rol oynamaktadır. Bu sebeple bir hadiseyi algılayışımızla onunla baş edebilecek yeteneklerimizi değerlendirişimiz o hadiseyi stres veren veya stres vermeyen şeklinde tarif etmemize sebebiyet vermektedir (Akman, 2004).

### 1.1.1.3. Stresi Açıklayan Sosyal Kuramlar

*Çatışma Kuramı:* Çatışma Teorisine göre, toplumlar uyum içerisinde yaşayabilmek adına kişilerin süreç içerisinde bazı sosyal normlara uymaları için birbirlerine baskı yapmaktadırlar. Bu baskılar bireylerde çatışmalara yol açabilmektedir. İnsanlar birçok konuda çatışmalar yaşayabilir ve bu çatışmalar bireyde strese sebep olabilmektedir (Ceylan, 2005).

### 1.1.1.4. Strese Yönelik Sistem Kuramları

*Bütüncü Sağlık Kuramı:* Bütüncü sağlık teorisi, kişiyi bir zihin-beden bütünü olarak, tabiatın bir parçası olarak kavramlaştırıp stresin yönetilmesinde fiziki, psikolojik ve toplumsal müdahalelerin aynı zamanda kullanılması gerektiğini de ortaya koymaktadır (Şahin, 2010).

*Psikosomatik Kuram:* Psikosomatik teorinin asıl ilkesi zihin ve bedenin birbiri ile etkileşim halinde bulunmasıdır. Bu kuramın tavsiye ettiği adımlar şöyledir: Duyusal uyarıcı, genel uyum sendromunu başlatan herhangi bir ani ve yoğun uyarıcıdır. Buna stresör denilmektedir. İkinci adım stresörün algılanması durumudur. Üçüncü adım, algılanan stresörün bilişsel anlamda değerlendirilmesidir. Bu noktada stresörün tehdit edici veya zararsız şeklinde etiketlenmesi bahis konusudur. Şayet uyarıcı zararsız diye etiketlenir ise bir sonraki sürece geçilmez. Bir sonraki süreç olan duygusal uyarılma, uyaran stresör diye etiklendiği zaman devreye girmektedir. Beşinci adımsa duygusal uyarılmadan fiziki uyarılmaya dönüşümdür. Bunun sonrasındaki adım olan fiziki uyarılma, çevreyle ilgili sinir sisteminin belirli bölgelerinde bulunan aktivitelerin çoğalmasını ve çoğu özel hormonun salgılanmasını içermektedir. Fiziki uyarılmanın ardından iç organlardaki aktivitede ölçülebilir değişimler gözlenmektedir. Bu dönemde fiziki olarak oluşan değişimler savaş ya da kaç tepkisini içermektedir. En son adımsa psikojenik uyarılmanın uzun süreli olması neticesinde zuhur eden bedeni tepkileri yani organlarda meydana gelen zararları kapsamaktadır. Organların tolerans eşiklerini aşmaları durumunda zarar görmeleri ve hastalık ortaya çıkması kaçınılmaz olmaktadır (Yurtsever, 2009).

*Canlı Sistemler Kuramı:* Steinberg ve Ritzman tarafından oluşturulan canlı sistemler teorisine göre stres, sisteme dâhil olan ve sistemden çıkan madde, enerji veya bilgideki yetersizlik, aşırılık veya uyuşmazlık durumlarında, dengenin bozulmuş olduğuna ve yeniden uyumun yapılması gereğine bir işarettir. Bu kurama göre canlı sistemler, en basitten en karmaşık olana kadar giden açık sistemlerdir. Her bir açık sistemin içine giren ve sistemden çıkanları düzenleyen alt sistemleri bulunmaktadır. Sistemin tamamı bu alt sistemlerdeki işleyişe bağlı olarak varlığını sürdürmekte, gelişmekte, kendi gaye ve hedefleri olan sistemler haline gelmektedir. Sistemlerin var olması, sistemin içinde ve dışında bulunan bütün değişkenlerin dengede bulunmasına programlanmış gibidir. Bu dengede ortaya çıkacak herhangi bir bozulma, sistemin tekrar dengeye dönme arayışları içine girmesine sebep olur. Bütün canlılar bu dengenin sürdürülmesi çabası içerisinde bulunmaktadır. Bütün sistemler veya alt sistemler açısından dengenin ne olması gerektiği genetik olarak programlanmış veya öğrenilmiş, alışılmış bir denge halidir (Var ve ark., 2016).

#### **1.1.1.5. Stresi Açıklayan Diğer Kuramlar**

Evrin Teorisine göre stres ve gerginlik, toplumsal gelişmenin kaçınılmaz bir neticesidir. Toplum, sosyal değişmeye karşı direnmektense bu değişime uyum sağlama zarurietini kabullenmek durumundadırlar. Yaşam Değişimi Teorisine göre stres, bireyin uyum sağlaması icap eden yaşam değişiklikleriyle izah edilmektedir. Çevresel Stres Kuramına göre ise stres, kalabalık, hava kirliliği, endüstrileşme vb. çevresel hadiselerle bağlı bulunmaktadır (Rice, 1999).

#### **1.1.2. İş Stresi**

İş stresinin, örgüt ve kişi için mühim bazı sonuçlar ile ilişkisi bulunmaktadır. Bu konuya ilişkin yapılan araştırmaların neticesinde, iş stresiyle bağlılık ve iş doyumunun arasında anlamlı seviyede korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı, çalışanların memnuniyet düzeyi iş stresi ile ilgili faktörlerden biri şeklinde görülebilmektedir (Jones ve ark., 1995).



Jones, Flynn ve Kelloway (1995) tarafından iş stresinin nedeni olan etkenler çatışma, rol belirsizliği, fazla yüklenme, yetersizlik ve başkalarının sorumluluklarının alınması şeklinde ele alınmaktadır. Strese sebep olan çatışmalar, beklentilerdeki (kişi - aile ya da kişi - örgüt arasında) uyumsuzluk sayesinde ortaya doğabilmektedir. Rol belirsizliğinin anlamı, bireyin görev tanımına ya da yapması gereken işe dair bilgilerin yeterince açık olmamasından dolayı sıkıntı yaşamasıdır. İş yükündeki fazlalık, başkalarının sorumluluklarının alınması ya da kişisel becerinin işin gerektirdiği görevleri yerine getiremeyecek kadar yetersiz görülmesi birey için iş stresi kaynağı olarak görülmektedir (akt., Batıgün ve Şahin, 2006).

İş yerinde yaşanacak strese ilişkin faktörler her ne kadar işten işe farklılık gösterse bile, iş stresine daha ayrıntılı biçimde bakıldığı zaman, beş ana kategoriye ayrılması mümkündür. Sutherland ve Cooper (1990) bu başlıkları şöyle sıralamaktadır:

1. İş içindeki spesifik stres faktörleri; fiziki şartlar, iş yükü, karar alma yetkileri.
2. Role ilişkin stres faktörleri; rollerdeki çatışma ve belirsizlik, sorumluluklar.
3. İlişkilerle ilgili stres faktörleri; üstlerin ve meslektaşların talepleri
4. Kariyer gelişimiyle ilgili stres faktörleri; atama, terfi, işe dair güvensizlik
5. Kurumsal yapı ve kültüre ilişkin stres faktörleri; davranışlara getirilen kısıtlamalar, iş politikalarının ve kurum kültürünün yol açacağı faktörler.

Streste belli miktardaki varlığın faydalı olduğu daha önce vurgulanmış idi. Aynı durum iş stresinde de geçerlidir; iş yeri içerisinde optimum seviyedeki stresin, organizasyon ve birey açısından yararlı olabileceğini vurgulamaktadır. Bununla birlikte, yanlış yönetilen stresin organizasyona ve bireye negatif yönde etki edebileceğini de belirtmektedir (Quick, 1984).

### 1.1.2.1. İşe Bağlı Spesifik Faktörler

İş yeri ile bağlantılı olarak stres faktörlerinden en mühimi fiziksel koşullardır. Bu koşullar, çalışanlar açısından ideal şartlar olmadığında, bireyler üzerinde stres yaratabilmektedir. Bu fiziki şartlar ses/gürültü, hissedilmekte olan titremler (makinelere kaynaklanan), hava sıcaklığı (hava değişiklikleri ile uyumlu ısıtma ve soğutmanın olması) ve iş yerindeki hijyen gibi unsurlardan meydana gelmektedir (Sutherland ve Cooper 1990).

İşe spesifik olan etkenlerden biri olarak, çalışanın bir de ofisin dışında çalışmak zorunda kalmasının getirdiği stresten bahsetmektedir. Çalışan bireyin ofiste kişisel bir alan yaratmasından, bunun ise kişiye güven ve rahatlık hissi verebileceğinden bahsetmektedir. Dolayısıyla ofisin dışında çalışmak durumunda kalan çalışan bireylerin belli oranda stres yaşayabileceklerini belirtmektedir (Şahin, 1994).

İşe spesifik farklı bir etken olarak vardiyalar ele alınmaktadır. Buna göre vardiya düzeninde çalışmanın bireylerin yaşamında rahatsız edici etkisinin olabildiği görülmektedir (Sutherland ve Cooper 1990). Bireylerin vardiya usulü çalışmaları, yemek saatleri ve evle iş yeri arasında bulunan dengeyi bozduğu için stresin bir faktörü olarak görülmektedir.

Çalışana ait iş yükü başka bir etken olarak görülmekte olup yetersiz iş yükü, fazladan iş yükü şeklinde ayrılarak nicel ve nitel biçimde kategorize edilmiştir. Çalışanın belirli bir sürede yapabileceğinden daha az iş yükünü taşıması nicel manada stres faktörü olup, bireylerde motivasyonun düşmesine, isteksizlik ve iş kaybına sebep olabilmektedir (Batıgün ve Şahin, 2006). Diğer taraftan nicel anlamda stres faktöründen, bireyin kaldırabileceğinin üstünde iş yükü altına girdiği zaman kastedilmektedir. Fazla iş yüküne maruz kalan bireyler güvensizlik, tedirginlik ve endişe gibi duygulara kapılabilmektedir. Nitel anlamdaki yetersiz iş yükü, stres faktörü olarak görüldüğü zaman, bireyin yeteneklerini kullanamadığı bir işi kastedilmektedir. Bireyler, kendilerine ait potansiyeli ortaya koyamadıklarında, nitel anlamda yetersiz bir iş yükünün altında oldukları anlaşılmaktadır. Nitel anlamdaki fazla iş yükünün altında olduğu zaman, bireylere ait becerilerin ve yeteneklerin işlerini

yerine getirmede yeterli olmadığı zamanları kastetmektedir. Fazla ya da yetersiz iş yükünün olması kişiye göre değişik sonuçlara ve duygulara neden olsa bile, genellikle iş stresine neden olmaktadır.

İş stresinin nedenlerinden olabilecek işe spesifik başka bir konu da, işe ait yapıdaki tekrar ediciliktir. Çalışanların bireysel biçimde fazla bir katkısının olmadığı, aynı işlemi tekrarlamalarını gerektiren işler (mesela fabrikada çalışanın bir kişinin seri imalatta paketlenme yapması) sıkıcı ve monoton hale gelerek bir iş stresi faktörüne dönüşebilmektedir.

Bir başka faktör ise, işin fiziksel anlamda tehlikesinin olmasıdır. Böyle işler, bireyin sağlığını riskli kılan işler olup polisler, itfaiyeciler ve askerler bu kategoriye örnek olarak verilebilmektedir (Sutherland ve Cooper, 1990).

#### **1.1.2.2. Rol ile Bağlantılı Faktörler**

İş stresinin nedenlerinden olan ikinci kategori, bireyin iş içindeki rolüne ilişkin faktörlerdir. Bunların ilki rol çatışmasıdır ki böyle hallerde bireylerin beklenti ve talepleri karşılanamadığından bu durum iş stresine neden olmaktadır. Rol çatışmasını yaşayan çalışanlar, meslektaşlarına ait talepleri yerine getirememek, görev tanımları dışındaki işleri yapmak zorunda kalmak ve kendi değer yargıları ve düşüncelerine uygun olmayan işleri yapmak mecburiyetinde kalmaktan iş stresini yaşamaktadırlar (Sutherland ve Cooper, 1990).

İş stresinin günlük yaşamdaki stres gibi, yalnızca uyaranlar ve çevreyle alakalı bir kavram olmadığını, kişinin kişisel algısı ile direkt bağlantılı olduğunu belirtmektedir. Buna göre kişi, sadece işinin sorumluluklarını yerine getiremeyeceğini ya da yeterli olmadığını algıladığında iş stresini yaşayabilmektedir (Lazarus, 1991).

İş stresiyle bağlantılı, rol kategorisine giren diğer başlık rolün belirsizliğidir. Buna göre, iş stresiyle karşılaşan çalışan bireyler sorumlu oldukları işlerin yerine getirilmesi amacıyla gerekenleri bilmeyebilir. Ayrıca kendilerinden beklenen işler

net ya da işlerindeki hedef ve amaçlar belirgin olmayabilmektedir. Bu gibi role ilişkin belirsizlikler iş stresine neden olabilmektedir. Bireyin başarılı olabilmesi için kendisinden beklenenlerin net biçimde biliniyor olması gerekmektedir. Bireyin performansının yüksek olması için çalıştığı kuruma ait amaçları bilmesi gerekmektedir. Başarıya ilişkin endişe ve roldeki belirsizlik, iş stresine sebep olabilmektedir (Şahin, 1994).

Çalışan bireyin iş rolüyle ilgili iş stresine yol açan son faktör bireyin taşımış olduğu sorumluluklarla ilgilidir. İki çeşit sorumluluktan bahsedilmekte olup ilki bireyler için hissedilen, diğeri geriye kalan her şey için (bütçe, makineler... vb.) hissedilen sorumluluklardır. Bireyler için duyulan sorumluluktan, öncelikle başkasına ait can sağlığından sorumlu olunan haller kastedilmektedir. Mesela bir pilotun ya da petrol mühendisinin bir hatasının bireylerin hayatına doğrudan etki etmesi gibi. Bireylere duyulan sorumluluğa ait bir başka boyut ise başkalarına ait performanslar ve tamamladıkları işlere ilişkin sorumluluktur. Sorumluluğa ilişkin bu iki kategori bireylerde iş stresine yol açabilmektedir (Sutherland ve Cooper, 1990).

### **1.1.2.3. İlişkiler ile Bağlantılı Faktörler**

İş yeri içerisindeki ilişkilerin de iş stresinin nedeni olabileceğinden söz edilmektedir. Beşeri ilişkilerin zayıf olması da birey adına bir stres sebebi olabilmektedir. Zayıf ilişkilerden kastedilen, karşılıklı güvenin ve desteğin yeterince olmaması ve yapılmakta olan işlerde ya da yaşanan sorunlarda iş birliğinin zayıf olmasıdır. İlişkilerdeki bir başka boyut ise çalışan bireyin liderleri ve/veya patronları ile olan iletişimdir. Patronlara ait liderlik stili farklılıklar içerebilmektedir. Mesela bir lider otoriter iken, bir başka lider daha pasif olabilmektedir. Bireyin liderliğe ilişkin stillere vereceği tepkiler, karakteristik yapıya göre değişiklik gösterebilmektedir. Ancak liderin stili, çalışan bireye yönelik zorlayıcılık ya da uyumsuzluk içerdiğinde iş stresine yol açabilmektedir (Sutherland ve Cooper, 1990).

İş yeri içerisinde strese yol açabilecek, ilişkilerle ilgili bir başka etken olarak sosyal statülerden söz etmektedir. Buna göre sosyal statüler, bireyin eğitim seviyesi, aile yapısı, kültürü, gelir düzeyi, sosyal çevresi ve bunun gibi faktörlerle bağlantılı

biçimde oluşmaktadır. Bir kurumun içerisindeyse değişik statülerden bireyler çalışmaktadır. Bir bireyin olması gerektiğini düşündüğü bir statüde yer almamasının birey açısından iş stresi sebebi olabileceğine vurgu yapılmaktadır (Quick, 1997).

İş içerisindeki grup baskıları da ilişkilerle bağlantılı bir başka faktördür. Çalışan bireyin bir grup içerisinde bulunması her ne kadar desteklendiğinde yapıcı bir durum olsa bile, gruplara ait uyulması gereken norm ve doğrular olduğu için, çalışan açısından zorlayıcı bir hal söz konusu olabilmektedir. Gruba ait genel beklenti ve doğrular, bireyin değer yargılarıyla ya da inançlarıyla uyumlu olmadığında bireyin iş stresi yaşamasına sebep olabilmektedir (Şahin, 1994).

#### **1.1.2.4. Kariyer Gelişimi ile Bağlantılı Faktörler**

İnsanlar açısından bir iş sahibi olmak, oldukça önem taşımaktadır. Finans güvencesi, pozitif benlik hissi, sosyal kabullenme gibi iş sahibi olmanın birey açısından gerekli olan getirileri bulunmaktadır. Dolayısıyla bir meslek sahibi olunmaması, iş aranması ya da işten çıkarılma, bireylerin üzerinde strese yol açabilmektedir (Macnab, 1985).

Bireyin kariyerinin gelişmesinde iş stresine yol açabilecek durumlar bulunmaktadır. Bunların ilki çalışan bireyin işine dair güvensizlik hissettiği hallerde görülmektedir. Kişinin, işini kaybetme endişesini taşıdığı dönemlerde stres yaşama durumu söz konusudur. Şirketin bütçe sıkıntısına girmesi, makinelerin işçiyi elimine etmesi ya da kurumsal yapıların değişmesi gibi durumlar oluşabilmektedir (Quick, 1997).

İkinci etken terfilerle ilgili oluşan durumlardır. Bireyin, beklemiş olduğu bir terfiyi alamaması halinde bu durum, iş stresine yol açabilmektedir. Beklenmeyen bir terfiyle karşılaşması halinde ise, kişi hazırlıksız yakalanmakla beraber kendisini yetersiz hissederse bu durum iş stresine sebep olabilmektedir. Terfiyle ilgili böyle durumlar kişiye göre beklentileriyle ilişkili biçimde ortaya çıkabilmektedir (Sutherland ve Cooper, 1990).

### 1.1.2.5. Kurumsal Yapı ve Kültür ile Bağlantılı Faktörler

Kurumdaki yapı ve kültürüne ilişkin bireyin algılama biçimi iş stresine yol açabilmektedir. Kabul edilebilir davranışların hangisi olduğu ya da bireyin kabul edilir olarak algıladığı davranışların, kişi tarafından sergilenmek istenen tutumlarla tutarlı olmaması birey açısından stres kaynağı oluşturabilmektedir. Çalışanın, özgürlüklerine kısıtlamalar getirildiğini algılaması halinde, bir iş stresi faktörü oluşabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006). Ayrıca kurumdaki yapı açısından bireyin verilen kararlar için hangi oranda inisiyatif kullanabileceğini algılaması da stresle ilişkili olarak görünmektedir. Kişi, kendisini karar aşamasının dışında hissettiği, iletişim kopukluklarının olduğu ve kendini kuruma bağlı hissetmediği durumlarda, yapıyla bağlantılı olarak iş stresi yaşayabilmektedir (Sutherland ve Cooper, 1990).

İş yeri içerisinde stresin kaynağı olabilecek farklı aşama ve değişimler de olabilmektedir. Ancak bu değişim ve durumlara yüklenen anlamlar önemlidir. Normal hayattaki gibi, iş yeri ortamında da insan değişimle karşılaştığında tehdit olarak algılayabilmektedir. Bu değişimlerin fırsat yerine tehdit olarak algılanması halinde birey, grup ve organizasyonlar gerginlik yaşamaktadırlar (Quick, 1997).

İş yerindeki stresin etkenlerini belirtirken iki mühim noktayı vurgulamaktadır. İş stresi faktörlerinin tespit edilmesinin kurumlar açısından asıl mühim nedeninin çalışanlara zarar verici hallerin neler olduğunun bilinmesi ve bu yönde zararın minimuma indirilmesine yönelik çalışmaların gereğinin vurgulanması ve işe en uygun kişilerin yerleştirilip kişiyle çevre arasındaki maksimum uyumun sağlanmasıdır (Sutherland ve Cooper, 1990).

İyi yönetilmeyen stresin örgütte direkt ve dolaylı açıdan yaratacağı neticeleri belirtmektedir. Örgütü direkt etkileyen hususların ilki katılım (çalışanların işe gelmemesi ya da geç gelmesi gibi), diğeri ise çalışanlara ait performanstır (üretim kalitesi, üretimin miktarı ve iş kazaları gibi). Örgütü iş stresi sonucunda dolaylı biçimde etkileyen hususlar ise çalışanlara ait canlılıktaki değişim (moral, motivasyon ve iş doyumunun azalması), kararların yanlış alınması, iletişimle ilgili problemler, iş

ilişkilerindeki bozulması ve kaçırılan fırsatlar şeklinde tespit edilmiştir (Quick, 1997).

#### **1.1.2.6. Stres ile Başa Çıkma ve İş hayatı**

Kurumlar, bireylerin yaşamış oldukları duyguların ve seçtikleri mücadele yöntemlerinin, şirket değerleri ve uygulamaları yardımıyla belirlenmesinde bir rol oynamakta olup bu duruma genel olarak “kurum kültürü” denilmektedir. Kurumlar, baş etmeye yönelik iki biçimde etki göstermektedirler (Lazarus, 2001):

1. Çalışanlara ait duyguların yargılamaksızın güvenli biçimde ifade etmelerine izin vermeleri ve bunu desteklemeleri,
2. Uygun olan davranışları net kurallar ile belirlemeleri

#### **1.1.3. Stres ile İlgili Araştırmalar**

ABD’de yapılmış olan bir araştırmada stresin, meslek grupları açısından da değişiklik gösterdiği bulunmuştur. Ulusal Mesleki Güvenlik ve Sağlık Enstitüsü tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, 130 meslek stres düzeylerine göre sıralanarak, stresi maksimum seviyede olan 12 meslek şöyle sıralanmıştır. İşçilik, sekreterlik, denetçilik, klinik laboratuvar teknisyenliği, ofis yöneticiliği, ilk düzey gözetmenliği, yöneticilik, garsonluk, makine operatörlüğü, tarım işçiliği, madencilik, boyacılık (akt.,Uzun ve Yiğit, 2011).

Amerikan Stres Enstitüsü tarafından yapılan başka bir araştırmanın neticesinde de stres içeren mesleklere ait özellikler şöyle sıralanmaktadır (akt., Altun, 2003).

1. Gündelik hayat problemleriyle etkin biçimde başa çıkılmasını güçleştiren meslekler (öğretmenlik, polislik ya da hava trafiği kontrol memurluğu gibi).
2. İşyeri içerisinde yeterince kontrol olanağı veremeyen meslekler (telefon operatörlüğü, kasiyerler, sekreterler, danışma ve şikayet servisiyle ilgili memurlar, vb. gibi,)
3. Fizik koşulları ağır olan işler (hava problemi olan ya da rutubet barındıran meslek kolları, madencilik gibi).

4. Zaman baskısıyla, rekabet ve risk ile oynamayı gerekli kılan meslekler (gazetecilik).

Melendez ve Guzman (1983), 17 ayrı fakültede bulunan 1957 öğretim görevlisinde strese neden olan kaynakları araştırmışlardır. Bu yazarlar öğretim görevlilerinin stres kaynaklarını üç grupta toplamışlardır: Meslekle ilgili stres, öğrenciler ve yönetimle ilgili sorunlar olmak üzere. Öğretim görevlilerinin en önemli stres kaynaklarının iş yükü, öğrenci apatisi ve öğretim görevlisi apatisi olduğunu tespit edilmiştir. Öte taraftan Eckert ve William (1972), rutin görevler, uzun saatler, kötü imkanlar, öğretim görevlilerinin fakülte içindeki ilişkilerdeki azlığı, yönetsel problemlerinin, en önemli ve sık karşılaşılan stres kaynakları olduğunu tespit etmişlerdir (akt., Balcı, 2000).

Polislik, yüksek stresli meslekler arasında yer almaktadır. Türkiye’de polislerle ilgili yapılan araştırma bulgularına göre, polis memurları aynı toplumda yaşayan lise ve üniversite öğrencilerinden, normal yetişkinlerden ve fiziksel hastalardan daha stresli durumdadır. Araştırma sonucuna göre de bu durum polisliğin stres seviyesi yüksek mesleklerden olduğunu doğrulamaktadır (Akalın ve ark., 1988).

"Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa Çıkma ve Psikolojik Rahatsızlıklar" adlı araştırmasında çalışan kadınların, erkeklere oranla daha fazla ruhsal sorun gösterdiğini ama stresle başa çıkma yollarının kullanımında önemli bir farklılığın olmadığını saptamıştır. Planlı davranışın etkili bir stresle başa çıkma yolu olduğu ve psikopatolojinin azalması ile paralellik gösterdiği görülmüştür. Stresle başa çıkmada kendilik kontrolü ve öğrenilmiş güçlük boyutlarındaki azalmanın ise depresyondaki artışa işaret ettiği belirtilmiştir (Uçman, 1990).

Öztop (2000) tarafından yapılan çalışmada, stresle başa çıkma yolları incelenmiş ve endüstriyel ortamlarda iş stresi kavramına değinilmiştir. Endüstriyel ortamlarda iş stresi örgütsel stresle de açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada stres modeli oluşturulması ve her bir endüstride elde edilecek verilerle işyerinin kültürüne uygun bir müdahalenin seçilmesi gereği üzerinde durulmuştur. Stresle başa çıkma yolları ile ilgili yapılan, iş stresi ve etkilerinin de sıralandığı bir ankette endüstriyel



ortamlardaki üst yöneticilerin çoğunluğunun iş stresinden etkilendikleri sonucu bulunmuştur.

Sosyal (2009) tarafından yapılan araştırmada, örgütsel stres ve performans arasındaki ilişki incelenmiş ve çalışma sonucunda elde edilen veriler ankete katılan yöneticilerin orta düzeyde genel stres-performans düzeyine sahip olduklarını göstermiştir. İlmli düzeydeki stresin optimum performansı temsil etmekte ve tüm örgütlerde arzulanan bir sonuç olmaktadır.

Türk ve Çakır (2015) tarafından yapılan çalışmada, örgütlerde stres kaynaklarının bireysel ve çevresel faktörlere, örgütün yapısına ve politikasına, göreve ve cinsiyete bağlı olduğu belirlenmiştir. Stresin, bireyin sağlığını etkilediği, hem de örgütün varlığını tehdit ettiği görülmüştür. Bu çalışmanın sonucunda örgütsel stres kaynaklarını tanıma ve örgütsel stres sonuçlarını belirlemenin, örgütsel verimlilik için son derece önemli olduğu belirlenmiştir.

Akputat ve ark. (2016) tarafından yapılan araştırmada, stres ve başa çıkma ilişkisi kapsamında, kontrol ve cinsiyet değişkenlerinin etkileşimi ile oluşan başa çıkma eğilimlerinin belirlenmesine, başa çıkma seçimlerinin bilişsel kavramlarla olan etkileşimine ilişkin bulgular saptanmıştır. Araştırma sonucunda, araştırmaya katılan öğrencilerin algılamalarına dayalı olarak ortaya konan bulgulara göre başa çıkma seçimleri üzerinde cinsiyet ve kontrol düzeyinin etkileşim etkisine bağlı manidar istatistiksel sonuçlar elde edilememiştir. Kontrolün bir değişken olarak aktif, kaçış (duygusal) ve kabul (bilişsel yeniden yapılanma) başa çıkma seçimleri üzerinde manidar düzeyde etkisi olduğu bulunmuştur. Cinsiyet faktörü ile aktif, kaçış ve kaçınma başa çıkma seçimleri arasında manidar istatistiksel etkileşimler bulunmuştur.

## **1.2. Ruh Sağlığı**

Ruh sağlığı; bireyin kendisi ve çevresini meydana getiren kişiler ile barış içerisinde olarak devamlı denge ve düzen ile uyumlu olabilmek için gereken gayreti devam ettirebilmesi şeklinde tarif edilmektedir (WHO, 2001). Dünya Sağlık

Örgütü'nün sağlığı, yalnızca rahatsızlık ile sakatlıkların olmaması değil; fiziki, psikolojik ve toplumsal açıdan tam bir iyilik durumu biçiminde tarif eden modern sağlık anlayışı, sağlığın çok boyutlu özelliğini ifade etmektedir. Kendisiyle ve toplumsal çevresiyle bariz bir uyumsuzluğa düşen ve kendisini gerçekleştirmede başarısızlığa uğrayan kişilerin ruhsal sağlıkları bozulmaktadır (Gültekin, 2010).

Bireyin yaşamındaki güçlükleri fazlalaştıkça, daha fazla enerji sarfıyatı gerektiren ve sağlıksız uyum mekanizmaları ortaya koyar. Ruhsal hayatı meydana getiren duygusal, bilişsel ve temel ihtiyaçlarla alakalı alanlardaki görevlerin azalması, artması, farklı bir alana yönelmesi ruhsal belirtileri meydana getirir (Köknel, 1999). Ruhsal sağlık hususu içerisinde normallik kavramı mühim bir yer oluşturmaktadır. İstatistiksel olarak, çoğunluğa uyan ile normal dağılımın iki aşırı ucunda kalmayan kişi normal olarak tarif edilmektedir. Kişide bariz bir ruhsal bozukluğun olmaması, o kişiye normal denebilmesi için yeterli görülmemektedir. Kişinin çevreye uyum sağlayabilmesi, anksiyete veya başka bir psikiyatrik emarenin olmaması, id, ego ile süper egonun dengede olması gibi birtakım ölçütlere uyması gerekmektedir (Öztürk, 2015).

Normallik, sağlıklılık olarak tarif edilir. Bütün insanların eylemleri bir skala üzerinde gösterildiğinde, normallik büyük bir bölümde, normal dışılık ise küçük bir bölümde yer almaktadır. Sıhhatli normal insan ise fazla rahatsızlığı ve sakatlığı olmayan kişi olarak tarif edilir. Aslında normallik diye bir mefhum bulunmamaktadır. Şayet normallik organizmanın bütün kişilik parçalarının uyumlu bir birlik içerisinde görevlerini gerçekleştirmesi ile denge içerisinde olması ise böyle bir durumun meydana gelmesi gerçek dışıdır (Geçtan, 2010).

Normallik ortalama ile eş anlamlı olarak ifade edilir. Eylemlerin normallik orantılarını ölçmek gayesiyle değerlendirmeyi çan eğrisine göre ortaya koyduğumuzda, orta dereceli uyumu sağlayabilen ve çoğunluğu meydana getiren grup normal olarak sayılıyorken, eğrideki iki uçtakiler olağandışı haller şeklinde tarif edilir.

Freud normal dışı düşünce ile eylemlerin, normal eylemlerde geçerli olan mekanizmaların abartılmış biçimleri olduğu görüşünü iddia etmiştir (Davidson ve

Neale, 2004). Bozuk eylemler, gerçekte, bireyin içsel çatışmalarından ayrı kalabilmek amacıyla meydana getirdiği yetersiz gayretlerin emareleridir.

Bu yetersiz gayretlerin yanı sıra, bozuk eylemler kişilerin sağlıklı uyum mekanizmaları kullanmalarından da meydana gelmektedir. İnsanların zorlanmalar karşısında ortaya koydukları sağlıklı olmayan uyum mekanizmaları, gerginlik ile uyum sağlama becerilerinde hafif derecede bozulma, anksiyete ile diğer nevrotik emareler, belirli gayelere yönelik şiddet ile saldırganlık, organizmanın düzeninin dağılması ve çevreden gelmiş olan verilerin gerçeğini yadsımayla beliren psikozlar, denetimin bütünden kaybedilmesiyle beraber yaşanan yoğun anksiyete ile depresyon, psikosomatik (kan basıncı yükselmesi, mide ülseri, alerjik tepkiler ve benzeri) emareler şeklinde tarif edilebilir (Geçtan, 2010).

Bu mekanizmalar şüphe yok ki, insan ruhuna dair tanımlanmaya ve anlaşılmaya çalışılan ruhsal çatışmaların ortaya koyduğu üründür. İnsan ruhunun anlaşılabilmesi, ruh sağlığı mefhumunun doğru tarif edilebilmesi yönünden önem taşımaktadır.

### **1.2.1. Ruhsal Belirti Kavramı ve Ruhsal Bozukluklar**

Ruhsal bir hastalığın meydana gelmesi, ortaya çıkması, hasta tarafından farkına varılması, hastanın şikâyetleri için yardım aramaya başlaması ile iyileştirici tarafından yakınmaların bir rahatsızlık olarak tarif edip tedavi uygulamasının başlatılmasının, bütün kültürlerde takip edilen ortak bir yol olduğu söylenebilmektedir. Bütün kültürlerde, ruh hastalığında bireyin duygu, düşünce veya eylemlerinde olağandışı veya beklenilmeyen bir farklılaşmanın ortaya çıktığı kabul edilebilmektedir. Meydana gelen durum, kişinin kendisi veya çevresindekilere normal dışı olarak değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmenin yapılabilmesi için kişilerin ruhsal belirti kavramından haberdar olması gerekmektedir.

Ruhsal belirti kavramına ruhsal sağlık yönünden bakıldığında, normal kişinin eylemlerinin, yaptığı işe uygun ve amaca yönelik olduğu görülebilmektedir. Konuşma sırasındaki davranışları ile duygulanımları anlatımına uygun unsurlar taşır

(Öztürk, 2015). Canlı bir görünümün yanı sıra enerjisini doğru bir biçimde yönlendirir. Ruhsal bozuklukta ise bireyin eylemlerinde, duygulanımında ve bilişsel yeterliliğinde birtakım olumsuz değişiklikler ile kayıplar meydana gelmektedir. Bu tarzda ruhsal emareler gözlemlenilebilir veya kişi ile kurulan iletişim sırasında fark edilebilmektedir (Aktekin, Karaman ve Yiğiter, 2001).

Gerçekte ruhsal emareler, kişilerin problemlerini yansıtan, mücadele tarzını ortaya koyan, dürtülerine karşı tavrını belirleyen, güvensizlik ile suçluluk gibi duygularını açığa çıkaran, geçirilen olumsuz hayatların kalıntılarını gösteren, kişinin kendisince tarif edilebilen sübjektif yaşantılardır. Bütün bu ruhsal emarelerin ortaya çıkartılması ile irdelenmesi, bireyin ruhsal yapısını ve dinamiğini ortaya çıkarmada faydalıdır (Öztürk, 2015). Çoğu kez kişiye has gibi görünen bu ruhsal emareleri en iyi biçimde ifade edebilmek; doğru teşhis ile tedavinin etkinliğinin, gidişatının, psikodinamik ve çevresel boyutlarının net bir biçimde betimlenebilmesini sağlamaktadır (Kaplan ve Sadock, 2004).

#### **1.2.1.1. Anksiyete**

Tehlike ile başa çıkmada uyum sağlayıcı bir düzenek olarak görülen kaygı önemli bir duygu olup, kişinin kendini güvensiz hissettiği olaylar karşısında geliştirdiği doğal bir geri bildirim olarak kendini göstermektedir. Kaygı, çoğunlukla tehlikeyi haber eden, tehdide karşı uyarıcı ve koruyucu, bir tehlikeye karşı hissedilen huzursuzluk ve gerilim, kişiliğin bilinçli olan tarafıyla algılanan ve kavranan bir durum niteliğindedir (Karakas, 2009).

Anksiyete, korkuya benzeyen bir duygu olmakla beraber, söz konusu durum olan anksiyeteyi meydana getiren uyarıcı, korkuyu meydana getiren gibi net olarak belirlenmemiştir. Birey huzursuzdur, kötü bir durum ile karşılaşacağından endişe duymaktadır. Fakat bu durumu açıklamayı sağlayacak nesnel bir tehlike veya tehdit olgusu tanımlanamamaktadır (Sungur, 1997). Organizmanın rahatlığını tehdit eden her durumun bir anksiyeteye sebep olduğu varsayılır. Çatışma ve diğer engellenme çeşitleri, anksiyetenin kaynaklarındandır. Fiziki yönden zarar tehditleri, kişilik

değerine tehditler ve bir kişinin yapabileceğinin üstünde inceleme için baskı kurma da anksiyete oluşturur (Atkinson ve ark., 2006:581).

İnsanın günlük davranışlarında en çok görülebilen duygulardan biri kaygıdır. Her bireyde farklı seviyelerde kaygı düzeyi oluşur. Ancak kaygının seviyesi ve çeşidi önem arz etmektedir. Kaygı kişinin günlük hayatının merkezi haline gelir ve kişi kaygı üzerinde odaklanırsa, o zaman birey normal hayatını devam ettiremez duruma gelir (Cüceloğlu, 2012).

### **1.2.1.2. Depresyon**

Depresyon: yetersizlik, kendine güvensizlik, ümitsizlik, karamsarlık, çaresizlik, değersizlik duygusu, sosyal hayattan çekilme, önemsiz sebeplerden ötürü suçluluk duyma ya da kendini suçlama, iştahsızlık ya da fazla yeme, uykusuzluk ya da fazla uyuma, psikomotor heyecan ya da yavaşlık, yoğunlaşmaya yönelik yetersizlik, neşesizlik, unutkan olma, kararsız olma, halsizlik, baş ağrısı gibi fiziki şikayetler, normalde hoşlanılan etkinliklere ya da genelde hayata karşı ilgisiz olma, zevksizlik, aşırı hallerde ölüm ve intihara yönelik düşünceler, vb. ile tanımlanmakta olan ve belirlenebilir bir hadiseye bağlı olarak görünen psikolojik bir çökkünlüktür (Budak, 2003).

Çökkünlük, fazla üzüntülü, zaman zaman üzgün ve bunaltılı bir duygu durumun yanında, düşünce, konuşma, devinim ve fizyolojik vazifelerde yavaşlık, durgunluk ve bunların yanında, küçüklük, güçsüzlük, değersizlik, isteksizlik, karamsarlık duygu ve düşünceleriyle belli bir sendromu ifade etmektedir (Öztürk, 2015).

Üzüntü ile keder depresyonda en fazla göze çarpan duygusal belirtilerdir. Kişi çaresizlik ile mutsuzluk hisseder, sıkça ağlar ve intihar etmeyi düşünebilmektedir. Depresyonda aynı ölçüde yaygın olan başka bir öge, haz ile hayattan zevk alma hissini kaybolması durumudur. Depresyonda güdülenme azalır. Depresyonun fiziki emareleri, iştahsızlık, uyku bozuklukları, yorgunluk ile enerji azalmasıdır (Atkinson ve ark., 2006).

Basit bir üzüntünün ötesine geçmiş olan depresif duygulanma, düşünce, eylem, biyolojik görev bozuklukları da eşlik eder ve bu biçimde depresif duygu durum bozukluğu hemen her zaman kişiler arası, sosyal ve mesleki işlevsellikte bozulma ile neticelenir (Köroğlu, 1993).

### **1.2.1.3. Olumsuz Benlik**

Öz saygı kavramının olumsuz olarak değerlendirilebilecek olumsuz benliğin bireyin kişilerarası ilişkilerindeki başarısızlık sonucu kendi benliğine ilişkin olumsuz düşünceleri ve değerlendirmeleri kapsadığı söylenebilir (Degoratis ve ark., 1976). Olumsuz benlik, kişinin kendini diğer insanlar ile karşılaştırması ve kendisinin yetersiz olduğunu düşünerek kendi kendini aşağılaması olarak ifade edilebilir. Kişiler arasındaki ilişkilerde, doğallığı ve rahatlığı sağlayamama, kendini inkar etme aşırı öz bilinçlilik ve sürekli olumsuz beklentilere sahip olma durumudur (Acar, 2009). Negatif benlik, kişinin kendisini başkaları ile karşılaştırdığı zaman bireysel küçüklük ve yetersizlik hislerine kapılıp kendisini basit, değersiz, başarısız görme ve suçlu olduğunu hissetme gibi semptomları içermektedir (Gökalp, 2010).

### **1.2.1.4. Somatizasyon**

Somatizasyon kavramı için genel kabul görmüş bir tanım yapmak güç olsa da yapılan tariflerdeki ortak nokta "fiziki bir rahatsızlıkla ifade edilemeyen bedensel emarelerden yakınma hali"dir. Psiko-sosyal veya duygusal problemlerin somatik yakınmalarla ifade edilmesi ile bu emareler için tıbbî yardım aranması bu tariflerin parçaları olmaktadır (Şahin, 2010).

Somatizasyon bozukluğunun temel unsurları fiziki etkenlerle tam olarak ifade edilemeyen, tıbbi olarak dikkat çeken ve bireyin yaşantısında önemli sınırlandırılmalara yol açan pek fazla yineleyici fiziksel şikâyetlerdir. Fiziksel muayene ile laboratuvar değerlendirmesinde bu yakınmaları destekleyecek organik bir belirti elde edilememektedir. Somatizasyon bozukluğu yineleyici, birden fazla emareyle seyreden önemli somatik yakınmaların bulunduğu klinik bir durumu ifade eder. Somatik bir yakınma tıbbi tedavi ile neticeleniyorsa veya toplumsal, mesleki

veya diğerk önem teşkil eden işlevsellik alanlarında mühim bozulmalara sebep veriyorsa klinik yönden önemli kabul edilmektedir (Sevinçok, 1999).

Somatizasyon kökünü ontogenetik gelişim aşamasından alan bir iletişim yolu, bir anlatım şeklidir. Sözel anlatımın güçleştiği, mahzurlu olduğu ya da yetersiz olduğu hallerde, duyguların deklare edilmesinden ötürü bir araç olup, szcksz iletişim görevini üstlenmektedir (Koptagel-İlal, 1999).

#### **1.2.1.5. Hostilite**

Siegmán ve Smith (1994)'e göre, düşmanlık, özellikle, husumet, iftira ve kötülük içeren, diğerlerine karşı olumsuz bir tutumdur. Düşmanlık, fke durumunun etkileri ile karakterize olan düşünce, duygu veya hareketleri yansıtán boyuttur (akt: Degoratis ve ark, 1976). Düşmanlığın, kötü irade ve adaletsizlik duygusundan oluştuğunu ve davranışın bilişsel bileşenini temsil ettiğini belirtmiştir (Buss ve Pery, 1992). Düşmanlığı genel bir bilişsel özellik olarak ele almıştır. Ona göre diğerlerinin değer ve motivasyon düşüşü, diğerlerinin yanlış yapma beklentisi ve diğerlerine karşı muhalif olmanın bir ilişkisel görünüşü, başkalarının zarara uğradığını görme veya başkalarına acı verme arzusunu içerir. Düşmanlık, fke ve saldırganlık arasında keskin sınırlar çizmek çoğu zaman zordur (Smith, 1994).

Horney'e göre, düşmanca tepkiler nevrotik anksiyetenin oluşumuna yol açan ana kkendir. Düşmanlık duygularını baskıya almak, insanın savaşması gerekirken ya da savaşmayı isteyeceği yerde, bundan kaçınarak sanki her şey yolunda gidiyormuşasına davranması anlamına gelir (Çitemel, 2010). Bir insanın düşmanlık duygularını bilinçsiz olarak baskıya alması ya da bilinçli bir denetim altında tutması kendi seçimiyle olmaz. Baskı, refleks türü bir süreçtir. Baskı aracı ile düşmanca duygular bilinç düzeyinden uzak tutulur. Ne var ki, bu mekanizmalar düşmanlık duygusunu ortadan kaldırmaz. Düşmanlık duyguları insanın bilincinden ve denetiminden ayrı bir yerde, kişinin davranışları üzerindeki etkisini sürdürür (akt: Geçtan, 1996).

Hostilite; sinirli olma ve titreme, sıkıntılar sonrasında başkalarını suçlama hissi, öfke, güvensizlik, birini darp etme, yaralama, zarara uğratma isteği, bir nesneyi kırıp dökme isteği gibi semptomları içerir (Gökalp, 2010). Hostilite (düşmanlık) kendi içinde çok boyutlu bir kavramdır. Duygusal, davranışsal ve tutumsal bileşenleri içerir (Ramirez ve Andreu, 2008). Tutumsal bileşeni, olumsuz tutum anlamına gelir aynı zamanda başkalarını güvensizlik ve alaycılıkla değerlendirme vardır. Duygusal bileşeni, sinirlilik, huysuzluk gibi duyguları içerir. Davranışsal bileşeni, agresif ve uzlaşmaz davranışları içerir (Sluyter ve ark., 2000).

### **1.2.2. Ruh Sağlığı ve Psikolojik Belirtilerle İlgili Araştırmalar**

Dünyadaki en önemli epidemiyoloji incelemelerinden biri olan ile Amerikadaki “Ulusal Ruh Sağlığı Enstitüsü” nün gerçekleştirdiği “Epidemiyolojik Alan İncelemesi”nde ruhsal hastalıkların aylık bazda toplumdaki yaygınlığının % 15.4 olduğu saptanmıştır. Aynı incelemede en yaygın olarak görülmekte olan ruhsal rahatsızlıkların anksiyete bozukluklarından oluştuğu ve toplumda % 7.3 gibi bir yaygınlığa sahip olduğu aktarılmıştır. Cinsiyet bazında değerlendirildiğinde ise, kadınlar için anksiyete bozuklukları, erkekler için ise alkol ile madde kullanımı en yaygın teşhisler olarak belirlenmiştir. ECA incelemesinden farklı olarak dünyadaki incelemelerin büyük bir bölümü en sık görülen psikolojik rahatsızlıkların duygu durum bozuklukları olduğunu ve depresyonun toplumda fazlaca yaygın olduğunu iddia etmektedir (Keskin, 2008).

Ülkemizde “Türkiye Ruh Sağlığı Profili İncelemesi” Kılıç 1997 de 7479 kişilik bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmiş ve Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanmıştır. Bu incelemenin neticelerine göre yetişkin nüfusta ruhsal rahatsızlıkların görülme sıklığı %17,2’dir. Alkol bağımlılığı haricinde kalan bütün ruhsal rahatsızlıklar kadınlarda daha fazladır. Depresyon ile bunaltı bozuklukları en fazla görülen ruhsal bozukluklardır. Ruhsal problemler sebebiyle doktora başvurma oranı ise azdır (Öztürk, 2015).

Yetişkinlerde ruhsal hastalığın sıklığını inceledikleri araştırmalarında şu neticeleri tespit etmişlerdir: Yapılan testte 1792 yaşlı katılımcının % 13’ü son 1 ay



içerisinde %16'sı ise son 12 ay içerisinde bir ruhsal bozukluk ile alakalı semptomlar bulmuşlardır. Kadınlar erkeklerle kıyaslandığında, daha fazla seviyede duygu durum bozuklukları ile yaygın anksiyete bozuklukları yaşamlardır, madde bağımlılığı seviyeleri ise daha azdır. Bilişsel bozukluklar hariç, artan yaş herhangi bir ruhsal bozukluk semptomuna sahip olma durumu ile daha az münasebetlidir (Trollor ve ark., 2007).

Keskin (2008), "Eskişehir İlinde Ruhsal Rahatsızlıkların Sıklığı İle Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi" adlı uzmanlık tezi incelemesinde şu neticeleri bulmuştur:

1. İnceleme grubunda ruhsal rahatsızlıklar % 43,0 seviyesinde tespit edilmiştir.
2. Kadınlarda, sosyoekonomik seviyesi düşük olanlarda ve bilhassa bedensel rahatsızlığı olanlarda ruhsal rahatsızlıkların anlamlı seviyede daha fazla olduğu tespit edilmiştir.
3. Ruhsal rahatsızlıkların beklenenden daha fazla görüldüğü belirtilmiştir. Ayrıca gerek başvurularda yaşanan yetersizlikler gerekse tanısal problemler sebebiyle bu hastalara yeterince teşhis konulamadığı ve yeterince tedavi edilemediği neticesine varılmıştır.

Bazı kamu kurumları ve kuruluşlarında çalışan bireylerin empati yetenekleri, kararlar ilgili stratejilerini ve psikolojik emarelerini araştırmıştır. İncelemede elde edilen verilere göre, kadınların psikolojik emare seviyeleri erkeklerinkinden daha fazladır. Yaş grubu fazla olanların paranoid düşünceler ile somatizasyon, düşük olanların ise belirti toplamı puanları diğer gruplara nazaran daha fazladır. Bekârlarda psikotizm ile depresyon belirti puanları evli ve boşanmışlara göre daha fazla seviyededir. Eğitim, sosyal hizmetler, sağlık ile genel idari hizmetlerle alakalı kurum çalışanlarının psikolojik belirti puanları diğer kurum çalışanlarına göre daha fazla seviyededir. Psikolojik emareler mantıklı karar verme stratejisini olumsuz, kararsızlığı olumlu olarak etkiler, empatik beceriyi ise etkilememektedir (Alver, 2003).

"Hükümlü ve Tutuklularda Madde Kullanımı İle Suç Türü İle Psikolojik Emareler Arasındaki İlişkiler" adlı fazla lisans tez incelemesinde şu verilere

ulaşmıştır: Ceza infaz kurumuna girmeden önce madde kullanımının, daha önce ceza infaz kurumunda bulunma ile suç işlemeden kısa süre önce madde kullanımı ile münasebetli olduğu bulunmuştur. Şiddet içermeyen suç işleyenlerin, şiddet suçu işleyenlere göre daha fazla ikincil psikopati özelliği taşıdıkları tespit edilmiştir. Madde kullanımı olanların ise, hem birincil psikopati hem de ikincil psikopati özelliklerini madde kullanmayanlara göre daha fazla taşıdıkları ile daha çok olumsuz benlik, anksiyete ile hostilite belirtilerine sahip oldukları tespit edilmiştir (Peker, 2008).

Dökmen (2003), incelemesinde kişisel mamulünü Pazar yerinde satan, maaşlı çalışan ve ev hanımlığı yapan kadınlar üzerine yaptığı incelemesinde, inceleme durumları aynı olmayan bu üç gruba ait kadındaki ruh sağlığı, kontrol odağı inancı ile cinsiyet rolünü araştırmıştır. İncelemenin neticeleri şu biçimdedir: Pazarcı kadınların somatizasyon puanları, ev hanımlarının ve çalışan kadınların puanlarından; pazarcı kadınların obsesif-kompulsif, paranoid, psikotizm, ek ile emare toplamı puanları çalışan kadınların puanlarından fazladır. Ev hanımlarının ise kişisel duyarlılık puanları çalışan kadınların puanlarından; pazarcı kadınların ile ev hanımların rahatsızlık ciddiyeti puanları da çalışan kadınların puanlarından fazladır.

Psikolojik belirtileri üzerinde kısa ve uzun dönem terapilerin etkisini incelemişlerdir. İnceleme neticelerine göre, ilk yıl süresince kısa süreli psikodinamik psikoterapi gören kişiler depresyon ile anksiyetede, çözüm odaklı terapi gören kişilerse deresyonda, uzun süreli psikodinamik terapi görenlere nazaran daha hızlı ilerleme kaydetmişlerdir. İkinci yıl süresince uzun ile kısa süreli terapiler arasında mühim bir fark görülememiş ve 3 yıllık izleme neticesinde uzun dönem psikodinamik psikoterapinin kısa süreli terapilere nazaran daha etkili olduğu tespit edilmiştir (Knekt ve ark., 2008).

## BÖLÜM II

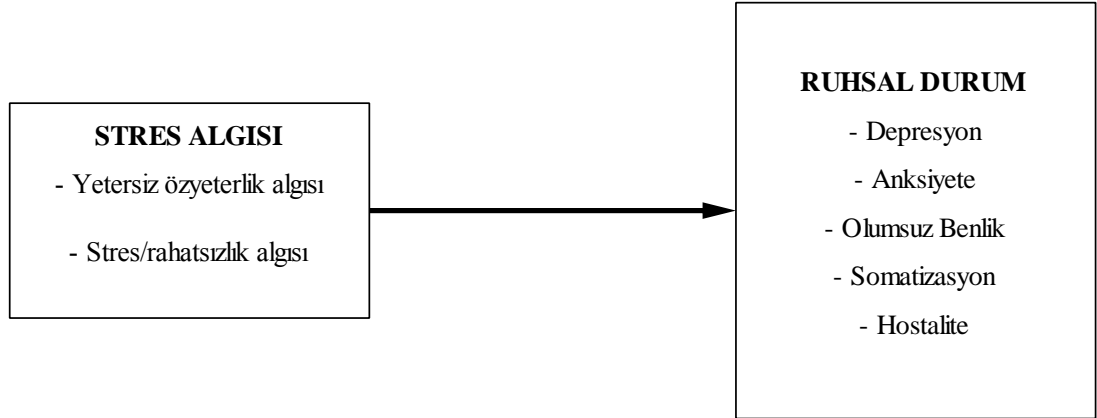
### YÖNTEM

#### 2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul sınırlarındaki bankalarda görevli personeller oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, söz konusu evren için rastgele örnekleme metodu ile seçilen 130 kişiden meydana gelmektedir.

#### 2.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmaya ilişkin model Şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

### 2.3. Araştırmanın Ana Hipotezi

Banka çalışanlarında algılanan stresin ruhsal durum üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

### 2.4. Araştırma Soruları

#### **a) Stres/rahatsızlık algısı ile ruhsal durum arasındaki ilişki için araştırma soruları:**

1. Stres/rahatsızlık algısı ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?
2. Stres/rahatsızlık algısı ile anksiyete arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?
3. Stres/rahatsızlık algısı ile olumsuz benlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?
4. Stres/rahatsızlık algısı ile somatizasyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?
5. Stres/rahatsızlık algısı ile hostilite arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?

#### **b) Yetersiz özyeterlilik algısı ile ruhsal durum arasındaki ilişki için araştırma soruları:**

6. Yetersiz öz yeterlik algısı ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?
7. Yetersiz öz yeterlik algısı ile anksiyete arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?
8. Yetersiz öz yeterlik algısı ile olumsuz benlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?
9. Yetersiz öz yeterlik algısı ile somatizasyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?
10. Yetersiz öz yeterlik algısı ile hostilite arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki var mıdır?

## **2.5. Veri Toplama Araçları**

### **2.5.1. Kişisel Bilgi Formu**

Araştırmacı tarafından hazırlanan soru formudur. Banka çalışanlarının yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sayısı, birlikte yaşanan kişi sayısı, ekonomik durumu, bankanın türü, aylık kazancı, bankada toplam çalışma yılı, haftalık çalışma süresi, fazla mesaisi, çalışma ortamı, gereğinden fazla iş yükü, ikinci emekliliği, maaş dışı ikramiyesi-performans ödeneği, özel sigortası, iş yerinde genellikle kendini nasıl hissettiği, fiziksel rahatsızlığı, psikolojik-psikiyatrik rahatsızlığı ve ilaç kullanımı gibi değişkenleri saptamaya yönelik sorular bulunmaktadır.

### **2.5.2. Kısa Semptom Envanteri**

Derogatis tarafından 1992 geliştirilen ve 53 maddeden oluşan Likert tip bir ölçektir. Kısa Semptom Envanteri, Semptom Belirleme Listesi'nin kısaltılmış bir formudur. Maddeler (Hiç - 0 ve Çok Fazla - 4) değerleri arasında derecelendirilmiştir. KSE, 9 alt ölçek ile 3 global indeksten meydana gelmektedir. Alt ölçekleri ise somatizasyon, obsesif-kompulsif bozukluk, kişilerarası duyarlılık, depresyon, anksiyete bozukluğu, hostilite, fobik anksiyete, paranoid düşünceler, psikotizm olarak adlandırılmıştır. Global indeksler ise rahatsızlık ciddiyeti indeksi, belirti toplamı ve semptom rahatsızlık indeksi olarak isimlendirilmiştir. KSE, Şahin ve Durak (1994) tarafından üç ayrı çalışma ile Türkiye'ye uyarlanmıştır. Bu çalışmaların neticesinde ölçeğin anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite adı verilen beş etkenden oluşmaktadır. Kısa Semptom Envanteri iç tutarlılık katsayılarının .70 (somatizasyon) ile .88 (depresyon) arasında değiştiğini belirtilmiştir. Envanterin toplam puanı iç tutarlılık katsayısı ise .94'dür (Şahin ve ark., 2002).

### **2.5.3. Algılanan Stres Ölçeği**

Cohen ve ark (1983) tarafından geliştirilmiştir. Bireyin yaşamındaki bazı durumların ne derece stresli algılandığını ölçmek için yapılmıştır. Algılanan Stres

Ölçeği (ASÖ) toplam 14 maddeden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Katılımcılar her maddeyi (Hiç – 0 ile Çok Sık – 4) arasında değerlendirmektedir. Maddelerden olumlu ifade içeren ve 7 maddesi tersten puanları hesaplanmaktadır. Puanları 0 ile 56 arasındadır. Puanlar toplanarak yüksek puan alan kişinin stres algısının normalin üstünde olduğuna işaret etmektedir. ASÖ Baltaş, Atakuman ve Duman (1998) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Baltaş, Atakuman ve Duman (1998) iç tutarlık katsayısını 0.84 olarak hesaplanmıştır. Test-tekrar-test güvenilirlik katsayılarını ise 0.87 bulmuştur (Eskin ve ark., 2013).

## 2.6. Verilerin İstatistik Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır.

İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Tukey testi kullanılmıştır.

Araştırmanın sürekli değişkenleri arasında pearson korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi sürekli değişkenler arasında doğrusal ilişkinin kuvveti (derecesi) ve yönünün belirlemek üzere uygulanır. Araştırmanın sürekli değişkenleri arasında nedensellik ilişkisini belirlemek üzere; bağımsız değişkenler yardımıyla zor elde edilen bağımlı değişken değerini kestirmek için regresyon analizi uygulanır ([http://www.istatistikanaliz.com/regresyon\\_analizi.asp](http://www.istatistikanaliz.com/regresyon_analizi.asp)).

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

## BÖLÜM III

### BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırma problemini çözmek amacıyla, araştırmaya katılan çalışanların ölçekler metoduyla toplanmış olan verilerin analizinin neticesinde elde edilen bulgular bulunmaktadır. Bu bulgulara dayanarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

**Tablo 1. Çalışanların Demografik Özelliklerinin Dağılımı**

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Yaş	18-24	16	12,3
	25-30	48	36,9
	31-39	50	38,5
	40 Ve üstü	16	12,3
	Toplam	130	100,0
Cinsiyet	Kadın	69	53,1
	Erkek	61	46,9
	Toplam	130	100,0
Medeni Durum	Evli	76	58,5
	Bekar	54	41,5
	Toplam	130	100,0
Çocuk sayısı	Çocuğum Yok	72	55,4
	1	36	27,7
	2 Ve üzeri	22	16,9
	Toplam	130	100,0
Birlikte Yaşanılan Kişi	Yalnız	11	8,5
	Anne-baba	42	32,3
	Eş	20	15,4
	Eş Ve Çocuklar	57	43,8
	Toplam	130	100,0
Eğitim Durumu	Lise	7	5,4
	Ön Lisans	11	8,5
	Lisans	95	73,1
	Lisansüstü	17	13,1
	Toplam	130	100,0

Çalışılan Banka Türü	Kamu Bankası	64	49,2
	Özel Sektör Bankası	66	50,8
	Toplam	130	100,0
Aylık Kazanç Algısı	Düşük	73	56,2
	Orta	49	37,7
	Yüksek	8	6,2
	Toplam	130	100,0
Bankada Toplam Çalışma Yılı	1 Yıldan Az	24	18,5
	1-5 Yıl	47	36,2
	5-10 Yıl	37	28,5
	11 Yıl Ve üzeri	22	16,9
	Toplam	130	100,0
Haftalık Çalışma Süresi	40 Saat	18	13,8
	45 Saat	87	66,9
	50 Saat Ve üzeri	25	19,2
	Toplam	130	100,0
Fazla Mesai ücreti Alma Durumu	Evet	75	57,7
	Hayır	55	42,3
	Toplam	130	100,0
Çalışma Ortamınızdan Memnuniyet	Evet	79	60,8
	Hayır	51	39,2
	Toplam	130	100,0
Gereğinden Fazla İşyükü Olma Durumu	Evet	93	71,5
	Hayır	37	28,5
	Toplam	130	100,0
Bankanın İkinci Emeklilik Hakkı Vermesi	Evet	64	49,2
	Hayır	66	50,8
	Toplam	130	100,0
Maaş Dışı Ödenek Alma Durumu	Evet	106	81,5
	Hayır	24	18,5
	Toplam	130	100,0
Özel Sigorta İmkanı Olma Durumu	Evet	122	93,8
	Hayır	8	6,2
	Toplam	130	100,0
İş Yerinde Kendini Nasıl Hissettiği	Çok Kötü	7	5,4
	Kötü	18	13,8
	Orta	51	39,2
	İyi	47	36,2
	Çok İyi	7	5,4
	Toplam	130	100,0
Fiziksel Rahatsızlık Durumu	Evet	21	16,2
	Hayır	109	83,8
	Toplam	130	100,0
Psikolojik Rahatsızlık Durumu	Evet	16	12,3
	Hayır	114	87,7
	Toplam	130	100,0
Düzenli İlaç Kullanma Durumu	Evet	30	23,1
	Hayır	100	76,9
	Toplam	130	100,0



Çalışanlar yaş değişkenine göre 16'sı (%12,3) 18-24, 48'i (%36,9) 25-30, 50'si (%38,5) 31-39, 16'sı (%12,3) 40 ve üstü olarak dağılmaktadır. Çalışanlar cinsiyet değişkenine göre 69'u (%53,1) Kadın, 61'i (%46,9) Erkek olarak dağılmaktadır. Çalışanlar medeni durum değişkenine göre 76'sı (%58,5) Evli, 54'ü (%41,5) Bekar olarak dağılmaktadır. Çalışanlar çocuk sayısı değişkenine göre 72'si (%55,4) Çocuğum yok, 36'sı (%27,7) 1, 22'si (%16,9) 2 ve üzeri olarak dağılmaktadır. Çalışanlar birlikte yaşanan kişi değişkenine göre 11'i (%8,5) Yalnız, 42'si (%32,3) Anne-baba, 20'si (%15,4) Eş, 57'si (%43,8) Eş ve çocuklar olarak dağılmaktadır. Çalışanlar eğitim durumu değişkenine göre 7'si (%5,4) Lise, 11'i (%8,5) Ön Lisans, 95'i (%73,1) Lisans, 17'si (%13,1) Lisansüstü olarak dağılmaktadır. Çalışanlar çalışılan banka türü değişkenine göre 64'ü (%49,2) Kamu bankası, 66'sı (%50,8) Özel sektör bankası olarak dağılmaktadır. Çalışanlar aylık kazanç algısı değişkenine göre 73'ü (%56,2) Düşük, 49'u (%37,7) Orta, 8'i (%6,2) Yüksek olarak dağılmaktadır. Çalışanlar bankada toplam çalışma yılı değişkenine göre 24'ü (%18,5) 1 yıldan az, 47'si (%36,2) 1-5 yıl, 37'si (%28,5) 5-10 yıl, 22'si (%16,9) 11 yıl ve üzeri olarak dağılmaktadır. Çalışanlar haftalık çalışma süresi değişkenine göre 18'i (%13,8) 40 saat, 87'si (%66,9) 45 saat, 25'i (%19,2) 50 saat ve üzeri olarak dağılmaktadır. Çalışanlar fazla mesai ücreti alma durumu değişkenine göre 75'i (%57,7) Evet, 55'i (%42,3) Hayır olarak dağılmaktadır. Çalışanlar çalışma ortamınızdan memnuniyet değişkenine göre 79'u (%60,8) Evet, 51'i (%39,2) Hayır olarak dağılmaktadır. Çalışanlar gereğinden fazla iş yükü olma durumu değişkenine göre 93'ü (%71,5) Evet, 37'si (%28,5) Hayır olarak dağılmaktadır. Çalışanlar bankanın ikinci emeklilik hakkı vermesi değişkenine göre 64'ü (%49,2) Evet, 66'sı (%50,8) Hayır olarak dağılmaktadır. Çalışanlar maaş dışı ödenek alma durumu değişkenine göre 106'sı (%81,5) Evet, 24'ü (%18,5) Hayır olarak dağılmaktadır. Çalışanlar özel sigorta imkanı olma durumu değişkenine göre 122'si (%93,8) Evet, 8'i (%6,2) Hayır olarak dağılmaktadır. Çalışanlar iş yerinde kendini nasıl hissettiği değişkenine göre 7'si (%5,4) Çok kötü, 18'i (%13,8) Kötü, 51'i (%39,2) Orta, 47'si (%36,2) İyi, 7'si (%5,4) Çok iyi olarak dağılmaktadır. Çalışanlar fiziksel rahatsızlık durumu değişkenine göre 21'i (%16,2) Evet, 109'u (%83,8) Hayır olarak dağılmaktadır. Çalışanlar psikolojik rahatsızlık durumu değişkenine göre 16'sı (%12,3) Evet, 114'ü (%87,7) Hayır olarak dağılmaktadır. Çalışanlar düzenli ilaç kullanma durumu değişkenine göre 30'u (%23,1) Evet, 100'ü (%76,9) Hayır olarak dağılmaktadır.

### 3.1. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyi ve Ruhsal Belirti Düzeyi Ortalaması

**Tablo 2. Çalışanların Ruhsal Belirti Düzeyleri**

	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>
Anksiyete	130	10,815	8,816	0,000	43,000
Depresyon	130	11,985	9,248	0,000	41,000
Olumsuz Benlik	130	11,423	9,122	0,000	38,000
Somatizasyon	130	6,723	5,529	0,000	25,000
Hostilite	130	7,954	5,574	0,000	24,000

Araştırmaya katılan çalışanların “anksiyete” düzeyi (10,815 ± 8,816); “depresyon” düzeyi (11,985 ± 9,248); “olumsuz benlik” düzeyi (11,423 ± 9,122); “somatizasyon” düzeyi (6,723 ± 5,529); “hostilite” düzeyi (7,954 ± 5,574); olarak saptanmıştır.

**Tablo 3. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyi**

	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	130	12,023	4,956	0,000	24,000
Stres Rahatsızlık Algısı	130	12,908	5,294	1,000	24,000
Algılanan Stres Genel	130	24,931	7,943	8,000	45,000

Araştırmaya katılan çalışanların “yetersiz öz yeterlik algısı” düzeyi (12,023 ± 4,956); “stres rahatsızlık algısı” düzeyi (12,908 ± 5,294); “algılanan stres genel” düzeyi (24,931 ± 7,943); olarak saptanmıştır.

### 3.2. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyi ile Ruhsal Belirti Düzeyi Arasındaki İlişkiler

**Tablo 4. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyi ile Ruhsal Belirti Düzeyi Arasındaki Korelasyon Analizi**

		Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Stres Rahatsızlık Algısı	Anksiyete	Depresyon	Olumsuz Benlik	Somatizasyon	Hostilite
<b>Yetersiz Öz yeterlik Algısı</b>	r	1,000						
	p	0,000						
<b>Stres Rahatsızlık Algısı</b>	r	0,200*	1,000					
	p	0,022	0,000					
<b>Anksiyete</b>	r	0,236**	0,568**	1,000				
	p	0,007	0,000	0,000				
<b>Depresyon</b>	r	0,293**	0,600**	0,853**	1,000			
	p	0,001	0,000	0,000	0,000			
<b>Olumsuz Benlik</b>	r	0,341**	0,615**	0,881**	0,862**	1,000		
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		
<b>Somatizasyon</b>	r	0,268**	0,461**	0,757**	0,792**	0,712**	1,000	
	p	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
<b>Hostilite</b>	r	0,078	0,467**	0,734**	0,681**	0,703**	0,638**	1,000
	p	0,379	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Stres Rahatsızlık Algısı ve yetersiz öz yeterlik algısı arasında pozitif yönlü ve çok zayıf şiddette bir ilişki vardır ( $r=0.2$ ;  $p=0,022<0.05$ ). Anksiyete ve yetersiz öz yeterlik algısı arasında pozitif yönlü ve çok zayıf anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.236$ ;  $p=0,007<0.05$ ). Anksiyete ve stres rahatsızlık algısı arasında pozitif yönlü ve orta şiddette anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.568$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Depresyon ve yetersiz öz yeterlik algısı arasında pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.293$ ;  $p=0,001<0.05$ ). Depresyon ve stres rahatsızlık algısı arasında pozitif yönlü ve orta şiddette anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.6$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Depresyon ve anksiyete arasında yüksek, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.853$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Olumsuz Benlik ve yetersiz öz yeterlik algısı arasında pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.341$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Olumsuz Benlik ve stres rahatsızlık algısı arasında pozitif yönlü ve orta şiddette anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.615$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Olumsuz Benlik ve anksiyete arasında yüksek, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.881$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Olumsuz Benlik ve depresyon arasında yüksek, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.862$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Somatizasyon ve yetersiz öz yeterlik algısı arasında pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.268$ ;  $p=0,002<0.05$ ). Somatizasyon ve stres rahatsızlık algısı arasında pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır

( $r=0.461$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Somatizasyon ve anksiyete arasında yüksek, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.757$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Somatizasyon ve depresyon arasında yüksek, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.792$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Somatizasyon ve olumsuz benlik arasında yüksek, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.712$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Hostilite ve stres rahatsızlık algısı arasında pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.467$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Hostilite ve anksiyete arasında yüksek, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.734$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Hostilite ve depresyon arasında pozitif yönlü ve orta şiddette anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.681$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Hostilite ve olumsuz benlik arasında yüksek, pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.703$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Hostilite ve somatizasyon arasında pozitif yönlü ve orta şiddette anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0.638$ ;  $p=0,000<0.05$ ).

**Tablo 5. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Anksiyete Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Anksiyete	Sabit	-	-	0,091	32,458	0,000	0,328
	Yetersiz Öz yeterlik	3,571	1,703				
	Algısı	0,226	1,728	0,086			
	Stres Rahatsızlık Algısı	0,904	7,365	0,000			

Yetersiz öz yeterlik algısı ve stres rahatsızlık algısı ile anksiyete arasındaki neden sonuç ilişkisini belirleyebilmek adına gerçekleştirilen analiz sonucunun anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $F=32,458$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Anksiyete düzeyine ait belirleyici faktör olarak yetersiz öz yeterlik algısı, stres rahatsızlık algısı değişkenleriyle olan ilişkisinin güçlü olduğu belirlenmiştir ( $R^2=0,328$ ). Çalışanların yetersiz öz yeterlik algısı düzeyi anksiyete düzeyi üzerinde herhangi bir etki oluşturmamaktadır ( $p=0.086>0.05$ ). Çalışanların stres rahatsızlık algısı düzeyi anksiyete düzeyini artırmaktadır ( $\beta=0,904$ ).

**Tablo 6. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Depresyon Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Depresyon	Sabit	-4,768	-2,260	0,026	40,743	0,000	0,381
	Yetersiz Öz yeterlik	0,336	2,548	0,012			
	Algısı						
	Stres Rahatsızlık Algısı	0,985	7,975	0,000			

Yetersiz öz yeterlik algısı, stres rahatsızlık algısı ile depresyon arasındaki neden sonuç ilişkisini belirleyebilmek adına gerçekleştirilen analiz sonucunun anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $F=40,743$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Depresyon düzeyine ait belirleyici faktör olarak yetersiz öz yeterlik algısı, stres rahatsızlık algısı değişkenleriyle olan ilişkisinin güçlü olduğu belirlenmiştir ( $R^2=0,381$ ). Çalışanların yetersiz öz yeterlik algısı düzeyi depresyon düzeyini artırmaktadır ( $\beta=0,336$ ). Çalışanların stres rahatsızlık algısı düzeyi depresyon düzeyini artırmaktadır ( $\beta=0,985$ ).

**Tablo 7. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Olumsuz Benlik Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	$R^2$
Olumsuz Benlik	Sabit	-	-	0,002	47,397	0,000	0,418
	Yetersiz Öz yeterlik Algısı	0,417	3,308	0,001			
	Stres Rahatsızlık Algısı	0,981	8,310	0,000			

Yetersiz öz yeterlik algısı, stres rahatsızlık algısı ile olumsuz benlik arasındaki neden sonuç ilişkisini belirleyebilmek adına gerçekleştirilen analiz sonucunun anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $F=47,397$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Olumsuz benlik düzeyine ait belirleyici faktör olarak yetersiz öz yeterlik algısı, stres rahatsızlık algısı değişkenleriyle olan ilişkisinin çok güçlü olduğu belirlenmiştir ( $R^2=0,418$ ). Çalışanların yetersiz öz yeterlik algısı düzeyi olumsuz benlik düzeyini artırmaktadır ( $\beta=0,417$ ). Çalışanların stres rahatsızlık algısı düzeyi olumsuz benlik düzeyini artırmaktadır ( $\beta=0,981$ ).

**Tablo 8. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Somatizasyon Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	$R^2$
Somatizasyon	Sabit	-	-	0,302	20,577	0,000	0,233
	Yetersiz Öz yeterlik Algısı	0,204	2,327	0,022			
	Stres Rahatsızlık Algısı	0,443	5,391	0,000			

Yetersiz öz yeterlik algısı, stres rahatsızlık algısı ile somatizasyon arasındaki neden sonuç ilişkisini belirleyebilmek adına gerçekleştirilen analiz sonucunun anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $F=20,577$ ;  $p=0,000<0.05$ ). Somatizasyon düzeyine ait belirleyici faktör olarak yetersiz öz yeterlik algısı, stres rahatsızlık algısı değişkenleriyle olan ilişkisinin güçlü olduğu belirlenmiştir ( $R^2=0,233$ ). Çalışanların

yetersiz öz yeterlik algısı düzeyi somatizasyon düzeyini artırmaktadır ( $\beta=0,204$ ). Çalışanların stres rahatsızlık algısı düzeyi somatizasyon düzeyini artırmaktadır ( $\beta=0,443$ ).

**Tablo 9. Algılanan Stres Alt Boyutlarının Hostilite Üzerine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	R <sup>2</sup>
Hostilite	Sabit	1,784	1,238	0,218	17,736	0,000	0,206
	Yetersiz Öz yeterlik Algısı	-	-	0,839			
		0,018	0,204				
	Stres Rahatsızlık Algısı	0,495	5,873	0,000			

Yetersiz öz yeterlik algısı, stres rahatsızlık algısı ile hostilite arasındaki neden sonuç ilişkisini belirleyebilmek adına gerçekleştirilen analiz sonucunun anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $F=17,736$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Hostilite düzeyine ait belirleyici faktör olarak yetersiz öz yeterlik algısı, stres rahatsızlık algısı değişkenleriyle olan ilişkisinin olduğu görülmüştür ( $R^2=0,206$ ). Çalışanların yetersiz öz yeterlik algısı düzeyi hostilite düzeyi üzerinde herhangi bir etki oluşturmamaktadır ( $p=0,839>0,05$ ). Çalışanların stres rahatsızlık algısı düzeyi hostilite düzeyini artırmaktadır ( $\beta=0,495$ ).

### 3.3. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

**Tablo 10. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Birlikte Yaşanılan Kişiye Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Yalnız	11	12,364	4,760	0,086	0,967
	Anne-baba	42	12,238	4,361		
	Eş	20	11,650	3,990		
	Eş Ve Çocuklar	57	11,930	5,753		
Stres Rahatsızlık Algısı	Yalnız	11	12,727	5,658	0,323	0,809
	Anne-baba	42	13,571	5,397		
	Eş	20	12,600	4,773		
	Eş Ve Çocuklar	57	12,561	5,412		
	Eş	20	24,250	6,584		
	Eş Ve Çocuklar	57	24,491	8,818		

Birlikte yaşanılan kişiye göre algılanan stres düzeyinin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 11. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Lise	7	11,571	5,912	0,278	0,841
	Ön Lisans	11	10,818	4,143		
	Lisans	95	12,211	5,186		
	Lisansüstü	17	11,941	3,864		
Stres Rahatsızlık Algısı	Lise	7	11,286	6,775	0,709	0,548
	Ön Lisans	11	11,182	5,419		
	Lisans	95	13,211	5,393		
	Lisansüstü	17	13,000	3,969		

Eğitim düzeyine göre algılanan stres düzeyinin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 12. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Aylık Kazanç Algısının Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Düşük	73	12,671	5,102	2,488	0,087
	Orta	49	10,816	4,842		
	Yüksek	8	13,500	2,673		
Stres Rahatsızlık Algısı	Düşük	73	13,822	5,789	2,614	0,077
	Orta	49	11,633	4,231		
	Yüksek	8	12,375	5,344		

Aylık kazanç algısına göre algılanan stres genel düzeyi gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 13. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Bankada Toplam Çalışma Yılına Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	1 Yıldan Az	24	15,917	5,992	9,814	<b>0,000</b>	<b>1 &gt; 2</b>
	1-5 Yıl	47	11,553	3,977			<b>1 &gt; 3</b>
	5-10 Yıl	37	12,000	4,089			<b>1 &gt; 4</b>
	11 Yıl Ve üzeri	22	8,818	4,436			<b>2 &gt; 4</b>
Stres Rahatsızlık Algısı	1 Yıldan Az	24	16,833	5,330	6,358	<b>0,000</b>	<b>1 &gt; 2</b>
	1-5 Yıl	47	12,511	4,863			<b>1 &gt; 3</b>
	5-10 Yıl	37	11,514	5,491			<b>1 &gt; 4</b>
	11 Yıl Ve üzeri	22	11,818	3,862			

Bankada toplam çalışma süresi değişkenine bağlı olarak yetersiz özyeterlik algısı düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, bankada toplam çalışma süresi 1 yıldan az olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $15,917 \pm 5,992$ ), bankada toplam çalışma süresi 1-5 yıl olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $11,553 \pm 3,977$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Bankada toplam çalışma süresi 1 yıldan az olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $15,917 \pm 5,992$ ), bankada toplam çalışma süresi 5-10 yıl olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $12,000 \pm 4,089$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Bankada toplam çalışma süresi 1 yıldan az olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $15,917 \pm 5,992$ ), bankada toplam çalışma süresi 11 yıl ve üzeri olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $8,818 \pm 4,436$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Bankada toplam çalışma süresi 1-5 yıl olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $11,553 \pm 3,977$ ), bankada toplam çalışma süresi 11 yıl ve üzeri olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $8,818 \pm 4,436$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Bankada toplam çalışma süresi 5-10 yıl olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $12,000 \pm 4,089$ ), bankada toplam çalışma süresi 11 yıl ve üzeri olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $8,818 \pm 4,436$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

Bankada toplam çalışma süresi değişkenine bağlı olarak stres rahatsızlık algısı düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, bankada toplam çalışma süresi 1 yıldan az olanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $16,833 \pm 5,330$ ), bankada toplam çalışma süresi 1-5 yıl olanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $12,511 \pm 4,863$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Bankada toplam çalışma süresi 1 yıldan az olanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $16,833 \pm 5,330$ ), bankada toplam çalışma süresi 5-10 yıl olanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $11,514 \pm 5,491$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Bankada toplam çalışma süresi 1 yıldan az olanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $16,833 \pm 5,330$ ), bankada toplam çalışma süresi 11 yıl ve üzeri olanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $11,818 \pm 3,862$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.



**Tablo 14. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	40 Saat	18	9,778	5,024	3,233	<b>0,043</b>
	45 Saat	87	12,736	5,159		
	50 Saat Ve üzeri	25	11,160	3,520		
Stres Rahatsızlık Algısı	40 Saat	18	13,833	5,512	0,427	0,653
	45 Saat	87	12,632	5,340		
	50 Saat Ve üzeri	25	13,200	5,091		

Haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak yetersiz özyeterlik algısı düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p < 0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, haftalık çalışma süresi 45 saat olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $12,736 \pm 5,159$ ), haftalık çalışma süresi 40 saat olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $9,778 \pm 5,024$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

**Tablo 15. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin İş Yerinde Kendini Nasıl Hissettiğine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Çok	7	14,429	5,968	8,295	<b>0,000</b>	<b>2 &gt; 3</b>
	Kötü						<b>1 &gt; 4</b>
	Kötü	18	17,056	4,684			<b>2 &gt; 4</b>
	Orta	51	11,686	3,246			<b>1 &gt; 5</b>
	İyi	47	10,532	4,978			<b>2 &gt; 5</b>
Stres Rahatsızlık Algısı	Çok İyi	7	9,143	6,466	9,845	<b>0,000</b>	<b>2 &gt; 3</b>
	Kötü						<b>1 &gt; 4</b>
	Kötü	18	18,167	3,944			<b>2 &gt; 4</b>
	Orta	51	13,177	3,943			<b>3 &gt; 4</b>
	İyi	47	10,234	5,226			<b>2 &gt; 5</b>
	Çok İyi	7	13,429	7,458			

İş yerinde kendini nasıl hissettiği değişkenine bağlı olarak yetersiz özyeterlik algısı düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p < 0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü yanıt verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $17,056 \pm 4,684$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna orta yanıt verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $11,686 \pm 3,246$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok kötü yanıt

verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $14,429 \pm 5,968$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi yanıt verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $10,532 \pm 4,978$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü yanıt verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $17,056 \pm 4,684$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi yanıt verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $10,532 \pm 4,978$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok kötü yanıt verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $14,429 \pm 5,968$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok iyi yanıt verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $9,143 \pm 6,466$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü yanıt verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $17,056 \pm 4,684$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok iyi yanıt verenlerin yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $9,143 \pm 6,466$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

İş yerinde kendini nasıl hissettiği değişkenine bağlı olarak stres rahatsızlık algısı düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p < 0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü olanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $18,167 \pm 3,944$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna orta yanıt verenlerin stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $13,177 \pm 3,943$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok kötü yanıt verenlerin stres rahatsızlık algısı puanları ( $14,857 \pm 4,413$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi yanıt verenlerin stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $10,234 \pm 5,226$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü yanıt verenlerin stres rahatsızlık algısı puanları ( $18,167 \pm 3,944$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi yanıt verenlerin stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $10,234 \pm 5,226$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna orta yanıt verenlerin stres rahatsızlık algısı puanları ( $13,177 \pm 3,943$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi yanıt verenlerin stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $10,234 \pm 5,226$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü yanıt verenlerin stres rahatsızlık algısı puanları ( $18,167 \pm 3,944$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok iyi yanıt verenlerin stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $13,429 \pm 7,458$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

**Tablo 16. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Yaşa Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	18-24	16	16,375	5,110	7,292	<b>0,000</b>	<b>1 &gt; 2</b>
	25-30	48	12,417	4,863			<b>1 &gt; 3</b>
	31-39	50	11,120	4,139			<b>1 &gt; 4</b>
	40 Ve üstü	16	9,313	4,882			<b>2 &gt; 4</b>
Stres Rahatsızlık Algısı	18-24	16	15,813	5,935	2,717	<b>0,047</b>	<b>1 &gt; 3</b>
	25-30	48	13,375	5,719			<b>1 &gt; 4</b>
	31-39	50	11,760	4,745			
	40 Ve üstü	16	12,188	3,885			

Yaş değişkenine bağlı olarak yetersiz özyeterlik algısı düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p < 0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, yaşı 18-24 olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $16,375 \pm 5,110$ ), yaşı 25-30 olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $12,417 \pm 4,863$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Yaşı 18-24 olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $16,375 \pm 5,110$ ), yaşı 31-39 olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $11,120 \pm 4,139$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Yaşı 18-24 olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $16,375 \pm 5,110$ ), yaşı 40 ve üstü olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $9,313 \pm 4,882$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Yaşı 25-30 olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $12,417 \pm 4,863$ ), yaşı 40 ve üstü olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $9,313 \pm 4,882$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

Yaş değişkenine bağlı olarak stres rahatsızlık algısı düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p < 0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, yaşı 18-24 olanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $15,813 \pm 5,935$ ), yaşı 31-39 olanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $11,760 \pm 4,745$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Yaşı 18-24 olanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $15,813 \pm 5,935$ ), yaşı 40 ve üstü olanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $12,188 \pm 3,885$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

**Tablo 17. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Çocuk Sayısına Göre****Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Çocuğum Yok	72	12,097	4,303	0,986	0,376
	1	36	12,639	5,612		
	2 Ve üzeri	22	10,773	5,789		
Stres Rahatsızlık Algısı	Çocuğum Yok	72	13,153	5,253	0,415	0,661
	1	36	12,222	5,561		
	2 Ve üzeri	22	13,227	5,117		

Çocuk sayısına göre algılanan stres düzeyinin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 18. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Cinsiyete Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Kadın	69	11,609	4,882	-1,014	0,313
	Erkek	61	12,492	5,039		
Stres Rahatsızlık Algısı	Kadın	69	14,087	5,107	2,770	<b>0,006</b>
	Erkek	61	11,574	5,223		

Cinsiyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.770$ ;  $p=0.006<0,05$ ). Kadınların stres rahatsızlık algısı puanları ( $x=14,087$ ), erkeklerin stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $x=11,574$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 19. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Medeni Duruma Göre****Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Evli	76	11,763	5,299	-0,708	0,480
	Bekar	54	12,389	4,453		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evli	76	12,526	5,242	-0,974	0,332
	Bekar	54	13,444	5,368		

Medeni duruma göre algılanan stres düzeyinin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 20. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Bankanın İkinci Emeklilik Hakkı Vermesine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Evet	64	11,391	4,597	-1,439	0,153
	Hayır	66	12,636	5,244		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evet	64	12,266	4,961	-1,366	0,174
	Hayır	66	13,530	5,564		

Bankanın ikinci emeklilik hakkı verme durumuna göre algılanan stres düzeyinin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 21. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Düzenli İlaç Kullanma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Evet	30	15,300	5,528	4,415	<b>0,000</b>
	Hayır	100	11,040	4,339		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evet	30	15,767	5,917	3,518	<b>0,001</b>
	Hayır	100	12,050	4,800		

Düzenli ilaç kullanma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=4.415$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Düzenli ilaç kullananların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $x=15,300$ ), düzenli ilaç kullanmayanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $x=11,040$ ) yüksek bulunmuştur.

Düzenli ilaç kullanma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=3.518$ ;  $p=0.001<0,05$ ). Düzenli ilaç kullananların stres rahatsızlık algısı puanları ( $x=15,767$ ), düzenli ilaç kullanmayanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $x=12,050$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 22. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Fazla Mesai Ücreti Alma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Evet	75	12,520	5,257	1,339	0,183
	Hayır	55	11,346	4,473		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evet	75	12,800	5,070	-0,270	0,788
	Hayır	55	13,055	5,629		

Fazla mesai ücreti alma durumuna göre algılanan stres düzeyinin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 23. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Fiziksel Rahatsızlık Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Evet	21	16,905	5,049	5,450	<b>0,000</b>
	Hayır	109	11,083	4,370		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evet	21	17,619	4,822	4,823	<b>0,000</b>
	Hayır	109	12,000	4,901		

Fiziksel rahatsızlık durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=5.450$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Fiziksel rahatsızlığı olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $x=16,905$ ), fiziksel rahatsızlığı olmayanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $x=11,083$ ) yüksek bulunmuştur.

Fiziksel rahatsızlık durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=4.823$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Fiziksel rahatsızlığı olanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $x=17,619$ ), fiziksel rahatsızlığı olmayanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $x=12,000$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 24. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Gereğinden Fazla İşyükü Olma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Evet	93	11,979	4,850	-0,162	0,872
	Hayır	37	12,135	5,282		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evet	93	13,946	5,048	3,719	<b>0,000</b>
	Hayır	37	10,297	5,049		

Gereğinden fazla işyükü olma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=3.719$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Fazla işyükü olanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $x=13,946$ ), fazla işyükü olmayanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $x=10,297$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 25. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Çalışma Ortamından Memnuniyetine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Yetersiz Öz yeterlik Algısı	Evet	79	10,949	4,777	-3,181	<b>0,002</b>
	Hayır	51	13,686	4,810		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evet	79	11,304	4,973	-4,627	<b>0,000</b>
	Hayır	51	15,392	4,834		

Çalışma ortamından memnuniyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-3.181$ ;  $p=0.002<0,05$ ). Çalışma ortamından memnun olmayanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $x=13,686$ ), çalışma ortamından memnun olanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $x=10,949$ ) yüksek bulunmuştur.

Çalışma ortamından memnuniyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-4.627$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Çalışma ortamından memnun olmayanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $x=15,392$ ), çalışma ortamından memnun olanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $x=11,304$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 26. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Çalışılan Banka Türüne Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Yetersiz Özyeterlik Algısı	Kamu Bankası	64	12,281	5,208	0,583	0,561
	Özel Sektör Bankası	66	11,773	4,726		
Stres Rahatsızlık Algısı	Kamu Bankası	64	13,484	5,620	1,226	0,223
	Özel Sektör Bankası	66	12,349	4,935		

Çalışılan banka türüne göre algılanan stres puanlarının gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 27. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Özel Sigorta İmkânı Olma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Yetersiz Özyeterlik Algısı	Evet	122	12,197	4,974	1,569	0,119
	Hayır	8	9,375	4,069		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evet	122	12,951	5,390	0,362	0,718
	Hayır	8	12,250	3,694		

Özel sigorta imkanına göre algılanan stres düzeyi puanlarının gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 28. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Maaş Dışı Ödenek Alma Durumuna Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Yetersiz Özyeterlik Algısı	Evet	106	12,226	5,079	0,983	0,327
	Hayır	24	11,125	4,357		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evet	106	13,104	5,302	0,887	0,377
	Hayır	24	12,042	5,279		

Maaş dışı ödenek alma durumuna göre algılanan stres düzeyinin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 29. Çalışanların Algılanan Stres Düzeyinin Psikolojik Rahatsızlık Durumuna Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Yetersiz Özyeterlik Algısı	Evet	16	18,688	3,790	6,632	<b>0,000</b>
	Hayır	114	11,088	4,355		
Stres Rahatsızlık Algısı	Evet	16	19,125	3,364	5,570	<b>0,000</b>
	Hayır	114	12,035	4,924		

Psikolojik rahatsızlık durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=6.632$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Psikolojik rahatsızlığı olanların yetersiz özyeterlik algısı puanları ( $x=18,688$ ), psikolojik rahatsızlığı olmayanların yetersiz özyeterlik algısı puanlarından ( $x=11,088$ ) yüksek bulunmuştur.

Psikolojik rahatsızlık durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=5.570$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Psikolojik rahatsızlığı olanların stres rahatsızlık algısı puanları ( $x=19,125$ ), psikolojik rahatsızlığı olmayanların stres rahatsızlık algısı puanlarından ( $x=12,035$ ) yüksek bulunmuştur.



### 3.4. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

**Tablo 30. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Birlikte Yaşanılan Kişiye Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Anksiyete	Yalnız	11	9,546	6,440	2,205	0,091
	Anne-baba	42	12,357	8,820		
	Eş	20	13,750	10,487		
	Eş Ve Çocuklar	57	8,895	8,271		
Depresyon	Yalnız	11	12,273	4,221	2,293	0,081
	Anne-baba	42	14,571	9,781		
	Eş	20	12,700	10,048		
	Eş Ve Çocuklar	57	9,772	8,908		
Olumsuz Benlik	Yalnız	11	10,455	6,378	1,461	0,228
	Anne-baba	42	13,333	9,558		
	Eş	20	12,750	9,486		
	Eş Ve Çocuklar	57	9,737	8,975		
Somatizasyon	Yalnız	11	7,909	5,924	1,272	0,287
	Anne-baba	42	7,571	5,406		
	Eş	20	7,300	6,284		
	Eş Ve Çocuklar	57	5,667	5,225		
Hostilite	Yalnız	11	8,182	7,153	2,237	0,087
	Anne-baba	42	9,286	5,505		
	Eş	20	8,950	5,186		
	Eş Ve Çocuklar	57	6,579	5,244		

Birlikte yaşanılan kişi değişkenine göre ruhsal belirtilerin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 31. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Eğitim Durumuna Göre****Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Anksiyete	Lise	7	9,143	8,572	0,423	0,737
	Ön Lisans	11	8,455	7,828		
	Lisans	95	11,253	9,214		
	Lisansüstü	17	10,588	7,467		
Depresyon	Lise	7	10,143	11,379	0,151	0,929
	Ön Lisans	11	12,000	9,910		
	Lisans	95	11,947	9,280		
	Lisansüstü	17	12,941	8,444		
Olumsuz Benlik	Lise	7	8,857	8,840	0,382	0,766
	Ön Lisans	11	9,909	8,700		
	Lisans	95	11,579	9,279		
	Lisansüstü	17	12,588	9,076		
Somatizasyon	Lise	7	4,571	5,682	0,408	0,748
	Ön Lisans	11	6,546	4,741		
	Lisans	95	6,811	5,806		
	Lisansüstü	17	7,235	4,466		
Hostilite	Lise	7	5,571	5,318	0,815	0,488
	Ön Lisans	11	6,546	5,047		
	Lisans	95	8,147	5,518		
	Lisansüstü	17	8,765	6,350		

Eğitim durumuna göre ruhsal belirtilerin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 32. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Aylık Kazanç Algısına Göre****Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>F</b>	<b>p</b>	<b>Fark</b>
Anksiyete	Düşük	73	12,356	9,845	2,905	0,058	
	Orta	49	8,490	6,455			
	Yüksek	8	11,000	9,320			
Depresyon	Düşük	73	14,315	10,014	5,836	<b>0,004</b>	<b>1 &gt; 2</b>
	Orta	49	8,735	7,294			
	Yüksek	8	10,625	6,886			
Olumsuz Benlik	Düşük	73	13,343	9,534	4,173	<b>0,018</b>	<b>1 &gt; 2</b>
	Orta	49	8,592	7,591			
	Yüksek	8	11,250	10,430			
Somatizasyon	Düşük	73	7,836	5,848	4,062	<b>0,019</b>	<b>1 &gt; 2</b>
	Orta	49	5,000	4,717			
	Yüksek	8	7,125	5,027			
Hostilite	Düşük	73	8,041	5,235	0,084	0,919	
	Orta	49	7,735	6,010			
	Yüksek	8	8,500	6,503			

Aylık kazanç algısı değişkenine bağlı olarak depresyon düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, aylık kazanç algısı düşük olanların depresyon puanları ( $14,315 \pm 10,014$ ), aylık kazanç algısı orta olanların depresyon puanlarından ( $8,735 \pm 7,294$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

Aylık kazanç algısı değişkenine bağlı olarak olumsuz benlik düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, aylık kazanç algısı düşük olanların olumsuz benlik puanları ( $13,343 \pm 9,534$ ), aylık kazanç algısı orta olanların olumsuz benlik puanlarından ( $8,592 \pm 7,591$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

Aylık kazanç algısı değişkenine bağlı olarak somatizasyon düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, aylık kazanç algısı düşük olanların somatizasyon puanları ( $7,836 \pm 5,848$ ), aylık kazanç algısı orta olanların somatizasyon puanlarından ( $5,000 \pm 4,717$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

**Tablo 33. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Bankada Toplam Çalışma Yılına Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Anksiyete	1 Yıldan Az	24	12,458	6,100	0,444	0,722
	1-5 Yıl	47	10,447	8,490		
	5-10 Yıl	37	10,946	10,575		
	11 Yıl Ve üzeri	22	9,591	9,059		
Depresyon	1 Yıldan Az	24	15,042	7,445	1,401	0,246
	1-5 Yıl	47	11,660	8,122		
	5-10 Yıl	37	11,838	10,730		
	11 Yıl Ve üzeri	22	9,591	10,289		
Olumsuz Benlik	1 Yıldan Az	24	15,542	7,610	2,148	0,097
	1-5 Yıl	47	10,915	8,630		
	5-10 Yıl	37	10,432	9,503		
	11 Yıl Ve üzeri	22	9,682	10,242		
Somatizasyon	1 Yıldan Az	24	7,708	4,369	0,794	0,499
	1-5 Yıl	47	6,660	5,462		
	5-10 Yıl	37	7,027	6,479		
	11 Yıl Ve üzeri	22	5,273	5,110		
Hostilite	1 Yıldan Az	24	6,333	3,497	0,896	0,446
	1-5 Yıl	47	8,575	5,327		
	5-10 Yıl	37	8,216	6,205		
	11 Yıl Ve üzeri	22	7,955	6,729		

Bankada toplam çalışma yılına göre ruhsal belirtilerin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 34. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Haftalık Çalışma Süresine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Anksiyete	40 Saat	18	10,389	7,421	1,023	0,362
	45 Saat	87	10,253	8,623		
	50 Saat Ve üzeri	25	13,080	10,279		
Depresyon	40 Saat	18	12,389	8,799	1,464	0,235
	45 Saat	87	11,126	8,966		
	50 Saat Ve üzeri	25	14,680	10,319		
Olumsuz Benlik	40 Saat	18	9,667	8,657	2,885	0,059
	45 Saat	87	10,690	8,601		
	50 Saat Ve üzeri	25	15,240	10,469		
Somatizasyon	40 Saat	18	6,611	4,604	0,891	0,413
	45 Saat	87	6,368	5,490		
	50 Saat Ve üzeri	25	8,040	6,248		
Hostilite	40 Saat	18	7,500	4,866	3,190	<b>0,044</b>
	45 Saat	87	7,333	5,356		
	50 Saat Ve üzeri	25	10,440	6,279		

Haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak hostilite düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, haftalık çalışma süresi 50 saat ve üzeri olanların hostilite puanları ( $10,440 \pm 6,279$ ), haftalık çalışma süresi 45 saat olanların hostilite puanlarından ( $7,333 \pm 5,356$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

**Tablo 35. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin İş Yerinde Kendini Nasıl Hissettiğine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Anksiyete	Çok Kötü	7	12,143	5,210	4,760	<b>0,001</b>	<b>2 &gt; 4</b>
	Kötü	18	16,000	8,520			
	Orta	51	12,020	8,573			
	İyi	47	6,936	6,876			
	Çok İyi	7	13,429	15,566			
Depresyon	Çok Kötü	7	14,571	6,214	6,957	<b>0,000</b>	<b>1 &gt; 4</b>
	Kötü	18	17,833	7,868			
	Orta	51	14,157	8,670			
	İyi	47	7,149	7,709			
	Çok İyi	7	11,000	14,422			
Olumsuz Benlik	Çok Kötü	7	13,571	7,525	9,320	<b>0,000</b>	<b>2 &gt; 3</b>
	Kötü	18	19,556	7,786			
	Orta	51	12,706	8,705			
	İyi	47	6,468	6,775			
	Çok İyi	7	12,286	12,893			
Somatizasyon	Çok Kötü	7	8,143	5,146	4,694	<b>0,001</b>	<b>2 &gt; 4</b>
	Kötü	18	9,500	5,305			
	Orta	51	7,784	5,493			
	İyi	47	4,192	4,261			
	Çok İyi	7	7,429	8,638			
Hostilite	Çok Kötü	7	9,571	6,241	5,622	<b>0,000</b>	<b>1 &gt; 4</b>
	Kötü	18	9,778	5,185			
	Orta	51	9,804	5,103			
	İyi	47	5,298	4,639			
	Çok İyi	7	6,000	8,307			

İş yerinde kendini nasıl hissettiği değişkenine bağlı olarak anksiyete düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p < 0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü cevap verenlerin anksiyete puanları ( $16,000 \pm 8,520$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin anksiyete puanlarından ( $6,936 \pm 6,876$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna orta cevap verenlerin anksiyete puanları ( $12,020 \pm 8,573$ ), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin anksiyete puanlarından ( $6,936 \pm 6,876$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

İş yerinde kendini nasıl hissettiği değişkenine bağlı olarak depresyon düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p < 0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, iş

yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok kötü olanların depresyon puanları (14,571 ± 6,214), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin depresyon puanlarından (7,149 ± 7,709) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü cevap verenlerin depresyon puanları (17,833 ± 7,868), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin depresyon puanlarından (7,149 ± 7,709) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna orta cevap verenlerin depresyon puanları (14,157 ± 8,670), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin depresyon puanlarından (7,149 ± 7,709) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

İş yerinde kendini nasıl hissettiği değişkenine bağlı olarak olumsuz benlik düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p < 0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü cevap verenlerin olumsuz benlik puanları (19,556 ± 7,786), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna orta cevap verenlerin olumsuz benlik puanlarından (12,706 ± 8,705) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok kötü cevap verenlerin olumsuz benlik puanları (13,571 ± 7,525), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin olumsuz benlik puanlarından (6,468 ± 6,775) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü cevap verenlerin olumsuz benlik puanları (19,556 ± 7,786), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin olumsuz benlik puanlarından (6,468 ± 6,775) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna orta cevap verenlerin olumsuz benlik puanları (12,706 ± 8,705), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin olumsuz benlik puanlarından (6,468 ± 6,775) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü cevap verenlerin olumsuz benlik puanları (19,556 ± 7,786), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok iyi cevap verenlerin olumsuz benlik puanlarından (12,286 ± 12,893) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

İş yerinde kendini nasıl hissettiği değişkenine bağlı olarak somatizasyon düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p < 0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü cevap verenlerin somatizasyon puanları

(9,500 ± 5,305), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin somatizasyon puanlarından (4,192 ± 4,261) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna orta cevap verenlerin somatizasyon puanları (7,784 ± 5,493), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin somatizasyon puanlarından (4,192 ± 4,261) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

İş yerinde kendini nasıl hissettiği değişkenine bağlı olarak hostilite düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir (p<0,050). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna çok kötü cevap verenlerin hostilite puanları (9,571 ± 6,241), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin hostilite puanlarından (5,298 ± 4,639) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna kötü cevap verenlerin hostilite puanları (9,778 ± 5,185), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin hostilite puanlarından (5,298 ± 4,639) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. İş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna orta cevap verenlerin hostilite puanları (9,804 ± 5,103), iş yerinde kendini nasıl hissettiği sorusuna iyi cevap verenlerin hostilite puanlarından (5,298 ± 4,639) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

**Tablo 36. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Yaşa Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Anksiyete	18-24	16	11,313	4,936	0,992	0,399
	25-30	48	12,396	9,383		
	31-39	50	9,620	8,996		
	40 Ve üstü	16	9,313	9,400		
Depresyon	18-24	16	13,750	5,604	2,084	0,106
	25-30	48	14,021	9,714		
	31-39	50	9,680	8,749		
	40 Ve üstü	16	11,313	11,122		
Olumsuz Benlik	18-24	16	14,438	7,642	1,992	0,119
	25-30	48	12,958	9,826		
	31-39	50	9,680	8,242		
	40 Ve üstü	16	9,250	10,017		
Somatizasyon	18-24	16	7,063	4,171	1,049	0,373
	25-30	48	7,708	5,739		
	31-39	50	5,760	5,601		
	40 Ve üstü	16	6,438	5,785		
Hostilite	18-24	16	6,438	2,555	1,019	0,387
	25-30	48	8,958	6,046		
	31-39	50	7,520	5,422		
	40 Ve üstü	16	7,813	6,615		

Yaşa göre göre ruhsal belirtilerin gruplarının ortalamalarının arasındaki fark manidar bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 37. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Çocuk Sayısına Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Anksiyete	Çocuğum Yok	72	12,306	9,053	2,512	0,085	
	1	36	8,472	8,105			
	2 Ve üzeri	22	9,773	8,524			
Depresyon	Çocuğum Yok	72	13,736	9,261	3,301	<b>0,040</b>	<b>1 &gt; 2</b>
	1	36	9,083	8,171			
	2 Ve üzeri	22	11,000	9,909			
Olumsuz Benlik	Çocuğum Yok	72	12,736	9,142	2,119	0,124	
	1	36	8,944	8,380			
	2 Ve üzeri	22	11,182	9,747			
Somatizasyon	Çocuğum Yok	72	7,556	5,694	2,028	0,136	
	1	36	5,361	5,222			
	2 Ve üzeri	22	6,227	5,191			
Hostilite	Çocuğum Yok	72	8,986	5,651	2,932	0,057	
	1	36	6,444	5,045			
	2 Ve üzeri	22	7,046	5,661			

Çocuk sayısı değişkenine bağlı olarak depresyon düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,050$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post-hoc analizi sonucunda, çocuk sayısı çocuğum yok olanların depresyon puanları ( $13,736 \pm 9,261$ ), çocuk sayısı 1 olanların depresyon puanlarından ( $9,083 \pm 8,171$ ) anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

**Tablo 38. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Anksiyete	Kadın	69	12,449	9,111	2,284	<b>0,024</b>
	Erkek	61	8,967	8,153		
Depresyon	Kadın	69	14,232	9,738	3,039	<b>0,003</b>
	Erkek	61	9,443	8,003		
Olumsuz Benlik	Kadın	69	12,522	9,483	1,467	0,145
	Erkek	61	10,180	8,603		
Somatizasyon	Kadın	69	8,290	5,410	3,591	<b>0,000</b>
	Erkek	61	4,951	5,152		
Hostilite	Kadın	69	8,841	5,777	1,950	0,053
	Erkek	61	6,951	5,201		

Cinsiyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.284$ ;  $p=0.024<0,05$ ). Kadınların anksiyete puanları ( $x=12,449$ ), erkeklerin anksiyete puanlarından ( $x=8,967$ ) yüksek bulunmuştur.



Cinsiyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=3.039$ ;  $p=0.003<0,05$ ). Kadınların depresyon puanları ( $x=14,232$ ), erkeklerin depresyon puanlarından ( $x=9,443$ ) yüksek bulunmuştur.

Cinsiyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=3.591$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Kadınların somatizasyon puanları ( $x=8,290$ ), erkeklerin somatizasyon puanlarından ( $x=4,951$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 39. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Anksiyete	Evli	76	10,105	9,132	-1,090	0,278
	Bekar	54	11,815	8,331		
Depresyon	Evli	76	10,447	9,271	-2,285	<b>0,024</b>
	Bekar	54	14,148	8,854		
Olumsuz Benlik	Evli	76	10,408	9,152	-1,513	0,133
	Bekar	54	12,852	8,968		
Somatizasyon	Evli	76	6,066	5,555	-1,618	0,108
	Bekar	54	7,648	5,408		
Hostilite	Evli	76	7,211	5,332	-1,820	0,071
	Bekar	54	9,000	5,785		

Depresyon puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-2.285$ ;  $p=0.024<0,05$ ). Bekarların depresyon puanları ( $x=14,148$ ), evlilerin depresyon puanlarından ( $x=10,447$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 40. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Bankanın İkinci Emeklilik Hakkı Vermesine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Anksiyete	Evet	64	10,750	8,946	-0,083	0,934
	Hayır	66	10,879	8,756		
Depresyon	Evet	64	11,531	9,338	-0,549	0,584
	Hayır	66	12,424	9,210		
Olumsuz Benlik	Evet	64	10,594	8,626	-1,021	0,309
	Hayır	66	12,227	9,575		
Somatizasyon	Evet	64	6,547	5,555	-0,357	0,722
	Hayır	66	6,894	5,542		
Hostilite	Evet	64	8,078	5,513	0,249	0,803
	Hayır	66	7,833	5,672		

Bankanın ikinci emeklilik hakkı verme durumu ruhsal belirtiler zerinde anlamlı bir fark yaratmamaktadır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 41. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Düzenli İlaç Kullanma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Anksiyete	Evet	30	12,100	8,446	0,909	0,365
	Hayır	100	10,430	8,929		
Depresyon	Evet	30	15,900	9,041	0,708	<b>0,008</b>
	Hayır	100	10,810	9,026		
Olumsuz Benlik	Evet	30	14,200	8,696	1,921	0,057
	Hayır	100	10,590	9,123		
Somatizasyon	Evet	30	8,900	5,040	2,509	<b>0,013</b>
	Hayır	100	6,070	5,525		
Hostilite	Evet	30	8,467	5,218	0,573	0,568
	Hayır	100	7,800	5,692		

Düzenli ilaç kullanma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.708$ ;  $p=0.008<0,05$ ). Düzenli ilaç kullananların depresyon puanları ( $x=15,900$ ), düzenli ilaç kullanmayanların depresyon puanlarından ( $x=10,810$ ) yüksek bulunmuştur.

Düzenli ilaç kullanma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.509$ ;  $p=0.013<0,05$ ). Düzenli ilaç kullananların somatizasyon puanları ( $x=8,900$ ), düzenli ilaç kullanmayanların somatizasyon puanlarından ( $x=6,070$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 42. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Fazla Mesai Ücreti Alma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Anksiyete	Evet	75	10,987	8,703	0,258	0,797
	Hayır	55	10,582	9,042		
Depresyon	Evet	75	11,640	8,885	-0,495	0,622
	Hayır	55	12,455	9,786		
Olumsuz Benlik	Evet	75	11,653	9,488	0,335	0,738
	Hayır	55	11,109	8,675		
Somatizasyon	Evet	75	6,453	5,691	-0,648	0,518
	Hayır	55	7,091	5,331		
Hostilite	Evet	75	7,933	5,481	-0,049	0,961
	Hayır	55	7,982	5,749		

Fazla mesai alma durumu ruhsal belirtiler üzerinde anlamlı fark yaratmamaktadır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 43. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Fiziksel Rahatsızlık Durumuna Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Anksiyete	Evet	21	13,952	8,405	1,796	0,075
	Hayır	109	10,211	8,801		
Depresyon	Evet	21	17,667	7,137	3,182	<b>0,002</b>
	Hayır	109	10,890	9,233		
Olumsuz Benlik	Evet	21	17,524	8,744	3,489	<b>0,001</b>
	Hayır	109	10,248	8,752		
Somatizasyon	Evet	21	9,905	4,959	2,965	<b>0,004</b>
	Hayır	109	6,110	5,442		
Hostilite	Evet	21	8,191	4,366	0,212	0,833
	Hayır	109	7,908	5,794		

Fiziksel rahatsızlık durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=3.182$ ;  $p=0.002<0,05$ ). Fiziksel rahatsızlığı olanların depresyon puanları ( $x=17,667$ ), fiziksel rahatsızlığı olmayanların depresyon puanlarından ( $x=10,890$ ) yüksek bulunmuştur.

Fiziksel rahatsızlık durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=3.489$ ;  $p=0.001<0,05$ ). Fiziksel rahatsızlığı olanların olumsuz benlik puanları ( $x=17,524$ ), fiziksel rahatsızlığı olmayanların olumsuz benlik puanlarından ( $x=10,248$ ) yüksek bulunmuştur.

Fiziksel rahatsızlık durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.965$ ;  $p=0.004<0,05$ ). Fiziksel rahatsızlığı olanların somatizasyon puanları ( $x=9,905$ ), fiziksel rahatsızlığı olmayanların somatizasyon puanlarından ( $x=6,110$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 44. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Gereğinden Fazla İşyükü Olma Durumuna Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Anksiyete	Evet	93	11,946	9,005	2,359	<b>0,020</b>
	Hayır	37	7,973	7,723		
Depresyon	Evet	93	13,344	9,320	2,722	<b>0,007</b>
	Hayır	37	8,568	8,231		
Olumsuz Benlik	Evet	93	12,763	9,161	2,721	<b>0,007</b>
	Hayır	37	8,054	8,209		
Somatizasyon	Evet	93	7,591	5,592	2,920	<b>0,004</b>
	Hayır	37	4,541	4,776		
Hostilite	Evet	93	9,075	5,717	3,824	<b>0,000</b>
	Hayır	37	5,135	4,049		

Gereğinden fazla işyükü olma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.359$ ;  $p=0.020<0,05$ ). Fazla işyükü olanların anksiyete puanları ( $x=11,946$ ), fazla işyükü olmayanların anksiyete puanlarından ( $x=7,973$ ) yüksek bulunmuştur.

Gereğinden fazla işyükü olma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.722$ ;  $p=0.007<0,05$ ). Fazla işyükü olanların depresyon puanları ( $x=13,344$ ), fazla işyükü olmayanların depresyon puanlarından ( $x=8,568$ ) yüksek bulunmuştur.

Gereğinden fazla işyükü olma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.721$ ;  $p=0.007<0,05$ ). Fazla işyükü olanların olumsuz benlik puanları ( $x=12,763$ ), fazla işyükü olmayanların olumsuz benlik puanlarından ( $x=8,054$ ) yüksek bulunmuştur.

Gereğinden fazla işyükü olma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.920$ ;  $p=0.004<0,05$ ). Fazla işyükü olanların somatizasyon puanları ( $x=7,591$ ), fazla işyükü olmayanların somatizasyon puanlarından ( $x=4,541$ ) yüksek bulunmuştur.

Gereğinden fazla işyükü olma durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=3.824$ ;  $p=0.000<0,05$ ).

Fazla işyükü olanların hostilite puanları ( $x=9,075$ ), fazla işyükü olmayanların hostilite puanlarından ( $x=5,135$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 45. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Maaş Dışı Ödenek Alma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Anksiyete	Evet	106	10,915	8,772	0,270	0,788
	Hayır	24	10,375	9,183		
Depresyon	Evet	106	12,208	9,241	0,576	0,566
	Hayır	24	11,000	9,413		
Olumsuz Benlik	Evet	106	11,679	9,118	0,671	0,503
	Hayır	24	10,292	9,248		
Somatizasyon	Evet	106	6,802	5,523	0,340	0,734
	Hayır	24	6,375	5,663		
Hostilite	Evet	106	8,387	5,716	1,879	0,062
	Hayır	24	6,042	4,515		

Maaş dışı ödenek alma durumu çalışanların ruhsal belirtileri üzerinde anlamlı bir fark yaratmamaktadır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 46. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Psikolojik Rahatsızlık Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Anksiyete	Evet	16	12,625	3,519	0,876	0,102
	Hayır	114	10,561	9,303		
Depresyon	Evet	16	17,500	5,073	2,604	<b>0,000</b>
	Hayır	114	11,211	9,451		
Olumsuz Benlik	Evet	16	18,500	4,017	3,451	<b>0,000</b>
	Hayır	114	10,430	9,207		
Somatizasyon	Evet	16	9,063	4,057	1,823	0,071
	Hayır	114	6,395	5,642		
Hostilite	Evet	16	7,750	3,152	-0,156	0,810
	Hayır	114	7,983	5,843		

Psikolojik rahatsızlık durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=2.604$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Psikolojik rahatsızlığı olanların depresyon puanları ( $x=17,500$ ), psikolojik rahatsızlığı olmayanların depresyon puanlarından ( $x=11,211$ ) yüksek bulunmuştur.

Psikolojik rahatsızlık durumu değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=3.451$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Psikolojik

rahatsızlığı olanların olumsuz benlik puanları ( $x=18,500$ ), psikolojik rahatsızlığı olmayanların olumsuz benlik puanlarından ( $x=10,430$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 47. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Çalışma Ortamınızdan Memnuniyete Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Anksiyete	Evet	79	8,127	7,153	-4,663	<b>0,000</b>
	Hayır	51	14,980	9,570		
Depresyon	Evet	79	8,684	7,699	-5,637	<b>0,000</b>
	Hayır	51	17,098	9,183		
Olumsuz Benlik	Evet	79	8,152	7,535	-5,670	<b>0,000</b>
	Hayır	51	16,490	9,111		
Somatizasyon	Evet	79	4,924	4,364	-5,034	<b>0,000</b>
	Hayır	51	9,510	6,011		
Hostilite	Evet	79	6,266	4,752	-4,625	<b>0,000</b>
	Hayır	51	10,569	5,784		

Çalışma ortamınızdan memnuniyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-4.663$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Çalışma ortamınızdan memnun olmayanların anksiyete puanları ( $x=14,980$ ), çalışma ortamınızdan memnun olanların anksiyete puanlarından ( $x=8,127$ ) yüksek bulunmuştur.

Çalışma ortamınızdan memnuniyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-5.637$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Çalışma ortamınızdan memnun olmayanların depresyon puanları ( $x=17,098$ ), çalışma ortamınızdan memnun olanların depresyon puanlarından ( $x=8,684$ ) yüksek bulunmuştur.

Çalışma ortamınızdan memnuniyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-5.670$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Çalışma ortamınızdan memnun olmayanların olumsuz benlik puanları ( $x=16,490$ ), çalışma ortamınızdan memnun olanların olumsuz benlik puanlarından ( $x=8,152$ ) yüksek bulunmuştur.

Çalışma ortamınızdan memnuniyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-5.034$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Çalışma ortamınızdan memnun olmayanların somatizasyon puanları ( $x=9,510$ ),

çalışma ortamınızdan memnun olanların somatizasyon puanlarından ( $x=4,924$ ) yüksek bulunmuştur.

Çalışma ortamınızdan memnuniyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $t=-4.625$ ;  $p=0.000<0,05$ ). Çalışma ortamınızdan memnun olmayanların hostilite puanları ( $x=10,569$ ), çalışma ortamınızdan memnun olanların hostilite puanlarından ( $x=6,266$ ) yüksek bulunmuştur.

**Tablo 48. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Çalışılan Banka Türüne Göre Ortalamaları**

	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Anksiyete	Kamu Bankası	64	11,391	8,605	0,731	0,466
	Özel Sektör Bankası	66	10,258	9,046		
Depresyon	Kamu Bankası	64	12,578	8,978	0,719	0,473
	Özel Sektör Bankası	66	11,409	9,537		
Olumsuz Benlik	Kamu Bankası	64	12,281	9,290	1,057	0,293
	Özel Sektör Bankası	66	10,591	8,948		
Somatizasyon	Kamu Bankası	64	7,266	5,672	1,103	0,272
	Özel Sektör Bankası	66	6,197	5,379		
Hostilite	Kamu Bankası	64	8,875	5,870	1,873	0,063
	Özel Sektör Bankası	66	7,061	5,159		

Çalışılan banka türü, ruhsal belirtiler üzerinde anlamlı bir fark yaratmamaktadır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 49. Çalışanların Ruhsal Belirtilerinin Özel Sigorta İmkânı Olma**

<b>Durumuna Göre Ortalamaları</b>						
	<b>Grup</b>	<b>N</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Anksiyete	Evet	122	10,967	8,973	0,766	0,445
	Hayır	8	8,500	5,831		
Depresyon	Evet	122	12,098	9,486	0,546	0,296
	Hayır	8	10,250	4,132		
Olumsuz Benlik	Evet	122	11,623	9,301	0,975	0,331
	Hayır	8	8,375	5,181		
Somatizasyon	Evet	122	6,803	5,642	0,644	0,520
	Hayır	8	5,500	3,381		
Hostilite	Evet	122	8,115	5,647	1,289	0,200
	Hayır	8	5,500	3,742		

Özel sigorta imkânının olması durumu, ruhsal belirtiler üzerinde anlamlı fark yaratmamaktadır ( $p>0,05$ ).

## TARTIŞMA

Araştırmanın verileri farklı bankalarda çalışan bireylerden stres algısı ve psikolojik belirtiler ile ilgili bilgi toplanarak elde edilmiştir. Bu bilgilerin toplanması ve kullanılması, en genel anlamıyla iki soruya cevap bulma girişiminden kaynaklanmaktadır. Bu sorulardan ilki stresin ruhsal belirtiler üzerindeki etkisinin araştırılmasına yöneliktir. İkinci soru ise yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyi gibi bireysel özelliklerin stres algısı ve ruhsal belirtiler üzerindeki etkisinin araştırılmasıdır.

Algılanan stres genel puanı ile anksiyete arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek için yapılmış olan regresyon analizi istatistik açısından anlamlı bulunmuştur. Bu sonuca göre, çalışanların algılanan stres genel düzeyi anksiyete düzeyini arttırmaktadır. Uğuz ve ark. (2004) tarafından zihinsel ve/veya bedensel çocuğa sahip anneler üzerinde yaptığı araştırmada stresin anksiyetenin yordayıcısı olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu araştırmamızı desteklemektedir. Diğer taraftan, Özyaman (2007) hemşireler üzerinde yaptığı doktora tez çalışmasında stres ile anksiyete arasında anlamlı bir ilişki tespit edememiştir.

Algılanan stres genel puanı ile depresyon arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi istatistik açısından anlamlı bulunmuştur. Bu bulguya göre, çalışanların algılanan stres genel düzeyi depresyon düzeyini arttırmaktadır. Altıntoprak ve ark. (2008) hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada bulgularımızı destekler şekilde stresin depresyonun yordayıcısı olduğunu bulmuştur.

Algılanan stres genel ile olumsuz benlik arasındaki neden sonuç ilişkisini belirleyebilmek adına gerçekleştirilen analiz sonucu anlamlı bulunmuştur. Bu bulguya göre, çalışanların algılanan stres genel düzeyi olumsuz benlik düzeyini



arttırmaktadır. Literatür incelendiğinde; kişilerin, kendilerini kararlı mücadeleci, yetenekli ve mutlu biçimde algılamaları ile içten denetimli olmalarının, stresle başa çıkmak için problem çözme davranışlarını arttırıcı yönde etkin olduğu (Aysan, 1988); yüksek benlik saygısı olan bireylerin, yaşamdaki olumsuz etkilerden kendilerini koruyabildikleri ve stresi kendileri adına daha az tehlikeli biçimde tolere edebildikleri (Kliwer ve Sandler,1992); dolayısıyla da benlik saygısı ve stresin arasında anlamlı bir ilişki olduğu (Hamarta ve ark., 2009) bulunmuştur. Bu sonuca göre olumsuz benlik ile stres arasındaki ilişkinin literatür ile paralellik gösterdiği söylenebilir.

Algılanan stres genel ile somatizasyon arasındaki neden sonuç ilişkisini saptamak için yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu bulguya göre, çalışanların algılanan stres genel düzeyi somatizasyon düzeyini arttırmaktadır. Basım ve ark. (2006), kamu çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada iş görenlerin strese yoğun şekilde maruz kaldığı ve stresin somatizasyon üzerinde anlamlı etkiler yarattığını tespit etmiştir. Ulaşılan bu sonuç, araştırma bulgularımız ile paralellik göstermektedir.

Algılanan stres genel ile hostilite arasındaki neden sonuç ilişkisini saptamak amacıyla yapılan regresyon analizi istatistik açısından anlamlı bulunmuştur. Bu bulguya göre, çalışanların algılanan stres genel düzeyi hostilite düzeyini arttırmaktadır. Damka 2009 yılında sığınma evinde barınmakta olan şiddet mağduru kadınlar üzerinde travma, stres ve ruhsal belirtiler arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Elde ettiği bulgulara göre, şiddet mağduru kadınlar travma sonrası stres bozukluğu yaşamakta ve stres puanları öfke ve düşmanlıklarını doğrudan etkilemektedir. Damka (2009)'un bulgusu araştırmamız ile paralellik göstermektedir.

Çalışanların algılanan stres düzeyinin demografik özelliklere göre dağılımını belirlemek üzere Anova ve Post-Hoc Tukey testleri uygulanmıştır. Yapılan analizlere göre; aylık kazanç algılanan stres düzeyi üzerinde anlamlı etkiler yaratmaktadır. Düşük gelire sahip olanların algılanan stres düzeylerinin daha yüksek olması, aylık kazanç miktarının önemli stres unsurlarından birisi olduğunu göstermektedir. Sözen ve ark., tarafından 2012 yılında farklı branşlardaki sporcular üzerindeki araştırmalarından elde edilen bulgu bizim sonucumuzu desteklemektedir.

Algılanan stres üzerinde bir diğer anlamlı etki yaratan değişken bankada haftalık çalışma süresidir. Üstün 1995 yılında yılında hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada haftalık çalışma süresi arttığında stresin üzerinde anlamlı etkiler yarattığını tespit etmiştir. Ulaşılan bu sonuç, araştırma bulgularımız ile paralellik göstermektedir.

Algılanan stres üzerinde bir diğer anlamlı etki yaratan değişken bankada toplam çalışma yılıdır. İşgörenlerin genel olarak stres altında bırakan sebepler işlerine olan yabancılıkları ve hata yapma korkularıdır. Artan deneyim ile birlikte stres etmenleri ortadan kalkmaya başlar (Gümüştakin ve Öztemiz, 2004). Çalışmamızda da bankada bir yıldan az süredir görev yapmakta olan katılımcıların en yüksek stres algısına sahip olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Stresin önemli göstergelerinden ve aynı zamanda da belirtilerinden birisi de kişinin kendisini kötü hissetmesidir (Tuğrul, 2000). Özellikle iş hayatında yaşanan olumsuzluk, çeşitli kaygılar ve zaman gibi problemler ile işgörenin kendisini kötü hissetmesi sıklıkla karşılaşılan bir durumdur. Bu noktadan hareketle çalışmamızda, banka personelinin kendilerini işyerinde nasıl hissettiği sorulmuş ve elde edilen yanıtların algılanan stresin üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Buna göre, kendisini çok kötü hissedenler en yüksek stres algısına sahiptir. Algılanan stresin düzeyi kendini iyi hissetme düzeyindeki artış ile azalmaktadır. Bununla birlikte, çalışma ortamından memnuniyet de kişilerin iş yerinde kendilerinin iyi hissetmelerini sağlayan bir unsur olarak değerlendirilebilir. Bu bakış açısı ile çalışma ortamından memnun olmayan katılımcıların daha yüksek stres algısına sahip olmaları açıklanabilmektedir.

İnsanlar hayatlarının her döneminde farklı sebeplerden stres yaşamaktadırlar. Yaşanan stresin düzeyi, içinde bulunulan koşullara göre farklılık göstermekle birlikte; yaş da stres üzerinde etki yaratan bir değişkendir (Cam, 2006). Çalışmamızda da yaşın stres üzerinde anlamlı etki yaratan bir değişken olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Yaşı küçük olan katılımcıların algıladıkları stres düzeyi, daha büyük yaşta katılımcılardan daha yüksektir. Literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde Aktaş (2011) yaşın stres üzerinde anlamlı etkiler yaratan bir unsur olduğunu belirtmiştir. Gümüştakin ve Öztemiz ise stres üzerinde yaşın manidar bir etkisi olmadığı bulgusuna ulaşmıştır.

Cinsiyetin stres üzerindeki etkisini belirlemek üzere yapılan analizde stres rahatsızlık algısının kadınlarda anlamlı şekilde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kadınların yaşadığı menstrüal dönemler, doğum ve doğası gereği daha narin yapıda olmaları nedeni ile duygular üzerinde dönemsel değişiklikler meydana gelmekte ve bunlar da stresi tetikleyebilmektedir (Cam, 2006). Bu noktadan hareketle araştırmamızdaki bulgunun literatür ile paralellik gösterdiği söylenebilir.

Tıbbın gelişmesi ile günümüzde insanlar problemlerine kısa yoldan çözüme kavuşturmak adına çeşitli farmakolojik desteklere sıklıkla başvurmaktadır. Özellikle iş hayatında yaşanan stresli durumların neden olduğu depresyonun üstesinden gelmek üzere antidepresan kullanımı toplumumuzda oldukça yaygındır (Doğan, 2011). Araştırmamızda ilaç kullandığını beyan eden katılımcıların stres algılarının kullanmayan katılımcılardan anlamlı şekilde daha yüksek olması farmakolojik unsurlara yönelme nedenleri ve bu unsurların insan vücudu üzerindeki etkisi ile açıklanabilmektedir. Benzer şekilde herhangi bir psikolojik rahatsızlığı olan bireylerde algılanan stresin diğerlerine göre görece yüksek bulunması da çalışmanın bir diğer bulgusudur.

Araştırmamızda stres üzerinde fiziksel rahatsızlık üzerinde anlamlı etki yarattığı, fiziksel rahatsızlığı olduğunu belirten bireylerin stres algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Literatürde yer alan çalışmalar, stres ile fiziksel ağrı arasında bir kısır döngünün bulunduğunu göstermektedir (Tütüncü, 2011; Dündar ve ark., 2009). Stres somatize edilebildiği gibi, gerçek fiziksel ağrı da strese neden olmaktadır. Özellikle bireyin ağrılarını yok etmek üzere çözüm arayışları sonuçsuz kalmışsa stres meydana gelir ya da belli bir fiziksel nedeni olmaksızın sadece kişinin yaşadığı strese bağlı olarak bu stresi bedenine yansıtma şekli de somatizasyon nedenidir (Dündar ve ark., 2009).

Katılımcıların gereğinden fazla iş yüküne sahip olduklarını düşünmeleri stres üzerinde anlamlı etki yaratmaktadır. Mesai saatleri içerisinde iş görenlerin belirli miktarda çalışmalarını beklenmekte ve bu doğrultuda kendilerine iş yükleri verilmektedir. Ancak, iş görenin gereğinden fazla iş yükü alması ya da işlerinin fazla olduğunu düşünmesi, motivasyon ve odaklanma problemleri yaratabilmekte ve bunlar da sonuç olarak stresi doğurabilmektedir.

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerinin ruhsal belirtiler üzerindeki etkisi incelendiğinde, aylık gelir düzeylerinin depresyon, olumsuz benlik ve somatizasyon üzerinde anlamlı etkiler yarattığı tespit edilmiştir. Araştırmamızda her üç psikolojik olgu için de en yüksek ortalamalar en düşük gelir düzeyine sahip olan katılımcılarda görülmüştür. Özdel ve ark. (2002) düşük gelire sahip bireylerin depresyon ve olumsuz benlik puanlarının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Diğer taraftan, Selvi ve ark., (2010) gelir düzeyinin depresyon ve somatizasyon üzerinde manidar etkiler yarattığını belirtirken, olumsuz benlik ile gelir düzeyi arasında herhangi anlamlı bir ilişki bulamamıştır.

Ruhsal belirtiler kişinin kendisini nasıl hissettiği ile doğrudan ilişkilidir. Herhangi bir ortam ya da zamanda kendisini kötü hissettiğini belirten kişilerde çeşitli ruhsal belirtilerin oluşması beklenen bir şeydir (Selvi, 2010). Araştırmamızda katılımcılara işyerinde kendilerini nasıl hissettikleri sorulmuş ve hissettiklerini çok kötünden çok iyiye doğru puanlandırmaları istenmiştir. Yapılan analizde kendilerini çok kötü hisseden bireylerde ruhsal belirtilerin tüm alt boyutları için daha yüksek puanlar elde edilmiştir. Bulgularımızın ruhsal belirtilerin tanımı ile doğrudan örtüşüğünü düşünmekteyiz.

Hemşireler üzerine yaptığı bir araştırmada çalışma saatlerinin hostilite üzerinde anlamlı farklılıklar yarattığı tespit edilmiştir. Haftalık çalışma saati arttıkça hostilitenin yükseldiği saptanmıştır (Özgür ve ark., 2011). Araştırmamızda çalışma saatlerinin hostilite üzerinde anlamlı farklılıklar yarattığı tespit edilmiştir. Yapılan analizde haftalık çalışma süresi daha fazla olanların hostilite arasında anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Özgür ve ark., (2011)'un bulgusu araştırmamız ile paralellik göstermektedir.

Araştırmamızda çocuk sayısı depresyon üzerinde anlamlı etkiler yarattığı tespit edilmiştir. Çocuğu olmayanların, çocuğu olanlara göre depresyon puanları anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Koçyiğit 2012 yılında yaptığı çalışmada çocuk sahibi olamayanların sağlıklı ve mutlu yaşamasına engel teşkil ettiğini aynı zamanda çocuk sahibi olamama stresi, eşler arasında cinsel yaşamı olumsuz etkilemekle ve depresyona neden olmaktadır. Ulaşılan bu sonuç, araştırma bulgularımız ile paralellik göstermektedir.

Kadınlar hormonal yapıları ve doğaları gereğince ruhsal belirtilere erkeklere göre daha yatkındır (Uğuz ve ark., 2006). Özellikle depresyon ve anksiyetenin kadınlarda görülme sıklığı erkeklerden daha fazladır. Araştırmamızda da literatür ile paralellik sergileyecek şekilde kadınların anksiyete, depresyon ve somatizasyon erkeklere göre anlamlı daha yüksek puanlara sahip olduğu belirlenmiştir.

Araştırmamızda bekarlarda depresyonun erkeklere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Depresyon bekarlarda, boşanmış olanlarda ya da dullarda, evli olanlara göre daha çok görülmektedir. Evli olma, sosyal ve psikolojik destek açısından koruyucu olmaktadır (Taycan ve ark., 2006). Araştırmada elde ettiğimiz bulguların evli olmanın söz konusu koruyucu etkisinden kaynaklandığını düşünmekteyiz.

Katılımcı gurubunda düzenli ilaç kullanımının depresyon ve somatizasyon üzerinde anlamlı farklılıklar yarattığı tespit edilmiştir. İki ruhsal belirti için de ilaç kullanan kişilerin ortalaması daha yüksek hesaplanmıştır. Bireylerin ruhsal problemler karşısında ilaç kullanımına başvurması oldukça yaygın görülen bir durum olmakla birlikte, ilaç kullanımına rağmen belirtiler gözlemlenmeye devam edebilmektedir (Beyazyürek ve Şatır, 2000). Araştırmamızdan elde edilen bulgunun bu temele dayandığını düşünmekteyiz. Bununla birlikte, Yüksek ve Taşkın (2005)'in ilaç kullanan bireylerde görülen yüksek depresyon ve somatizasyon puanları bulgularımızı desteklemektedir. İlaç kullanımının gerekçesi olan psikolojik rahatsızlığa sahip olma durumunun ruhsal belirtiler üzerinde yarattığı manidar farkların da aynı temele dayandığını düşünmekteyiz.

Herhangi bir fiziksel rahatsızlığın ortaya çıkması halinde birey, rahatsızlığından kaynaklanan acıyı içselleştirir ve rahatsızlığın geçmeyeceği düşüncesi ile çeşitli ruhsal problemler ile karşılaşır (Uğuz ve ark., 2006). Araştırmamızda da fiziksel rahatsızlığın ruhsal belirtiler üzerinde manidar etkisi olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel rahatsızlığı olduğunu bildiren katılımcıların depresyon, somatizasyon ve olumsuz benlik puanları ilaç kullanmayanlara göre görece daha yüksek hesaplanmıştır.

Araştırmada kapsamında ulaşılan bir diğer bulguya gore, gereğinden fazla iş yukune sahip olma ruhsal belirtilerin tum alt boyutları uzerinde anlamlı fark yaratmaktadır. Tum ruhsal belirtilerde, çalışma ortamında kendisine gereğinden fazla iş yuklenen ya da verilen gorevlerin kendisi için fazla olduğunu duşinen katılımcıların ortalaması daha yuksek hesaplanmıştır. Gunduz ve ark. (2007)'nin polisler uzerinde yaptığı araştırma neticesinde elde ettikleri mesai saatlerinin ruhsal belirtiler uzerindeki etkisi çalışmamız ile paralellik gostermektedir. Benzer şekilde, çalışma ortamında ortaya çıkan herhangi bir memnuniyetsizlik, gununun buyuk çoğunluğunu iş yerinde geçiren iş gorenler için ruhsal rahatsızlıklar için risk etkeni oluşturmaktadır. Anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite uzerindeki memnuniyetsizliğin anlamlı etkisi bu şekilde açıklanabilir.



## SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışanlar; iş yoğunlukları, müşteri tutumları ve mesai arkadaşları ile ilişkilerinden kaynaklanan gerekçelerden dolayı strese maruz kalabilmektedir. Çalışanların maruz kaldıkları strese yönelik algılarının yüksek olması ve stres ile başa çıkamamaları durumunda psikolojik sorunlar yaşadıkları gözlenmektedir. Bu araştırma, farklı bankalarda çalışan bireylerin çalışma hayatındaki stres algısı ve ruhsal belirti düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Yapılan analizlerin neticesinde şu bulgular elde edilmiştir:

1. Çalışanların algılanan stres genel düzeyi anksiyete düzeyini arttırmaktadır.
2. Çalışanların algılanan stres genel düzeyi depresyon düzeyini arttırmaktadır.
3. Çalışanların algılanan stres genel düzeyi olumsuz benlik düzeyini arttırmaktadır.
4. Çalışanların algılanan stres genel düzeyi somatizasyon düzeyini arttırmaktadır.
5. Çalışanların algılanan stres genel düzeyi hostilite düzeyini arttırmaktadır.
6. Aylık kazanç algısı, yetersiz öz yeterlik algısı ve stres rahatsızlık algısı puanları üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.
7. Bankada toplam çalışma yılı, yetersiz öz yeterlik algısı ve stres rahatsızlık algısı puanları üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.
8. Haftalık çalışma süresi, yetersiz öz yeterlik algısı puanı üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.
9. İşyerinde kendini nasıl hissettiği değişkeni yetersiz öz yeterlik algısı ve stres rahatsızlık algısı puanları üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.
10. Yaş, yetersiz öz yeterlik algısı ve stres rahatsızlık algısı puanları üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.
11. Cinsiyet, stres rahatsızlık algısı üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.
12. İlaç kullanma durumu, yetersiz öz yeterlik algısı ve stres rahatsızlık algısı puanları üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.

13. Fiziksel rahatsızlık durumu, yetersiz öz yeterlik algısı ve stres rahatsızlık algısı puanları üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.

14. Gereğinden fazla iş yükü olması durumu stres rahatsızlık algısı puanı üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.

15. Çalışma ortamından duyulan memnuniyet, yetersiz öz yeterlik algısı ve stres rahatsızlık algısı puanları üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.

16. Psikolojik rahatsızlık durumu, yetersiz öz yeterlik algısı ve stres rahatsızlık algısı puanları üzerinde anlamlı bir fark yaratmaktadır.

17. Aylık kazanç algısı; depresyon, olumsuz benlik ve somatizasyon üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

18. Haftalık çalışma süresi; hostilite üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

19. İş yerinde kendini nasıl hissettiği değişkeni; anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

20. Çocuk sayısı; depresyon üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

21. Cinsiyet; anksiyete, depresyon ve somatizasyon üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

22. Medeni durum, depresyon üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

23. Düzenli ilaç kullanma durumu; depresyon ve somatizasyon üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

24. Fiziksel rahatsızlık durumu; depresyon, olumsuz benlik ve somatizasyon üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

25. Gereğinden fazla iş yükü olması; anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

26. Psikolojik rahatsızlık durumu; depresyon ve olumsuz benlik üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

27. Çalışma ortamından duyulan memnuniyet; anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite üzerinde anlamlı fark yaratmaktadır.

Bu çalışma sonunda görülen eksiklikleri gidermeye yönelik ve gelecek araştırmaları yönlendirebilecek nitelikte olan su önerilere yer verilebilir.

1- Banka çalışanlarının ruh sağlıklarını koruyucu hizmet içi eğitimler düzenlenebilir.

2- Stres, stres kaynakları ve stresle bas etme konusunda banka çalışanlarına gerekli psikolojik destek verilebilir.



3- Bundan sonraki çalışmalarda daha geniş bir örneklem üzerinde araştırmalar yapılabilir. Bu doğrultuda, Türkiye genelinde çalışanların bütün demografik özellikleri dikkate alınabilir.

4- Banka çalışanlarının özellikle serbest zaman etkinliklerini ruh sağlığını koruyucu olacak şekilde planlamaları sağlanabilir.

5- Kurum içerisinde strese neden olabilecek faktörler (iletişim, alt-üst ilişkileri gibi) belirlenerek gerekli düzenlemeler yapılabilir.



## KAYNAKLAR

Acar, T. (2009) Dokuzuncu Sınıf Öğrencilerinde Akran Zorbalığı ve Psikolojik Belirtiler. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Akgündüz, S. (2006) Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma, Doctoral Dissertation, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü.

Akman, S. (2004) Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar. Türk Psikoloji Bülteni. Cilt.10, no.34, ss. 40-55.

Aktaş, A. M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri. Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi, 56(04).

Aktekin, M., Karaman, T. and Yiğiter, Y. (2001) Anxiety, Depression and Stressful Life Events Among Medical Students; a Prospective Study in Antalya. Journal of Medical Education. vol.35, nu.1, pp.7-12.

Altıntoprak, A. E., Karabilgin, S., Çetin, Ö., Kitapçıoğlu, G., ve Çelikkol, A. (2008). Hemşirelerin iş ortamlarındaki stres kaynakları; depresyon, anksiyete ve yaşam kalitesi düzeyleri: Yoğun bakım ve yataklı birimlerde hizmet veren hemşireler arasında yapılan bir karşılaştırma çalışması. Türkiye’de Psikiyatri, 10(1), 9-17.

Altun, S. A. (2003). İlköğretim Okulu Müdürlerinin Dönüşümcü Liderliğe Verdikleri Önem Ve Uygulama Düzeyleri. İlköğretim Online, 2(1).

Alver, B. (2003) Çeşitli Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Çalışanların Empatik Becerileri, Karar Stratejileri ve Psikolojik Belirtileri. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi.

Atkinson, R.L., Atkinson, R.C., Smith, E., Bem, D. ve Nolen-Hoeksema, S. (2006) Psikolojiye Giriş (Çeviren: Yavuz Alogan). Arkadaş Yayınevi, Ankara.

Aysal, N. (2014). Stres Algısı, Başa Çıkma, Kişilik Ve Sağlık Arasındaki İlişkilerin Etkileşimsel Stres Ve Başa Çıkma Modelinde İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aysan, F. (1988). Lise Öğrencilerinin Stres Yaşantılarında Kullandıkları Başa Çıkma Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Bakan, İ., Doğan, A., Erşahan, B., ve Eytmiş, Ö. (2012). Bankalarda Performans Değerleme Ve Ücretleme İlişkisine Dair Çalışanların Algılamaları: Yerli Ve Yabancı Menşeli Banka Uygulamalarının Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Araştırması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(1).

Bakan, İ., Eytmiş, A. M., Erşahan, B., Doğan, İ. F. ve Bulunmaz, G. (2011). Banka Çalışanlarının İş Tatmin Ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri İle Çatışma Tür Ve Stratejilerine Bakış Açıları Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Alan Araştırması. Hacettepe Dergisi.

Balcı, A. (2000). Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram Ve Uygulama. Ankara: Nobel.

Basim, H. N., Tatar, İ., ve Sahin, N. H. (2006). İzlenim Yönetiminde Kendilik Algisi, Kontrol Odagi, Mesleki Hedeflere Ulasma Düzeyi ve Stres: Bir Kamu Sektörü Örneği. Türk Psikoloji Dergisi, 21(58), 1.

Batıgün, A. D. ve Şahin, N. H. (2006) İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Türk Psikiyatri Dergisi. cilt. 17, no.1, ss. 32-45.

Beyazyürek, M., Ve Şatır, T. T. (2000). Madde Kullanım Bozuklukları. Psikiyatri Dünyası, 4(2), 50-56.

Budak, S. (2003) Psikoloji Sözlüğü. Bilim ve Sanat Yayınları, İstanbul.

Buss, A.H. and Perry, M. (1992) Personality Processes and Individual Differences The Aggression Questionnaire. Journal Of Personality And Social Psychology. vol.63, no.3, pp.4-9.

Cam, E. (2006). Çalışma Yaşamında Stres Ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. Journal Of Human Sciences, 1(1).

Ceylan, M. (2005) Stresle Başa Çıkmada Bilişsel Stratejilerin Kullanılmasında Cinsiyet ve Kişilik Değişkeninin Etkisi, Doctoral Dissertation, Ege Üniversitesi.

Cotton, D.H.G. (1990) Stress Management: An Integrated Approach to Therapy. Brunner/Mazel, Inc., New York.

Cüceloğlu, D. (2012) İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Çitemel, N. (2010) Öğrencilerinin Ahlaki Yargı Yetenekler ile Psikolojik Belirtiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Daş T. C. (2000) Stres ve Depresyon. Psikiyatri Dünyası. cilt.4, ss.12-17.

Davidson, G.C. ve Neale, J.M. (2004) Anormal Psikolojisi. (Çeviren: İhsan Dağ). Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.

Devi, A., Sharma, S. K., Ve Sharma, J. (2012). Role Stress Among Banking Sector Employees: A Logit Approach. The IUP Journal Of Organizational Behavior, 11(3), 41-63.

Doğan, S. (2011). Cinsel İşlev Bozuklukları, Depresyon Ve Antidepresanlar. Journal Of Mood Disorders, 1(2), 81-6.

Dökmen, Z. Y. (2003) Çalışma Durumları Farklı Üç Grup Kadında Ruh Sağlığı Kontrol Odağı inancı ve Cinsiyet Rolü. Türk Psikoloji Dergisi. cilt.18, no.51, ss. 111 - 124.

Dündar, Ü., Solak, Ö., Demirdal, Ü. S., Toktaş, H., ve Kavuncu, V. (2009). Kronik Bel Ağrılı Hastalarda Ağrı, Yeti Yitimi Ve Depresyonun Yaşam Kalitesi İle İlişkisi. Genel Tıp Derg, 19, 99-104.

Ekinci, Hasan., Ekici, Süleyman. (2003). İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma. Cumhuriyet

*Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 27(1).*

Ercan, Ö. (2002) İlköğretim Okulu Öğrencilerinin Aile Özellikleri, Öğrenilmiş Çaresizlik Düzeyleri ve Stresle Başa çıkma Yolları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Geçtan, E. (2010) Psikanaliz ve Sonrası. Metis Yayınları, İstanbul.

Gençöz, F. (1998) Uyum Psikolojisi. Kriz Dergisi. vol.6, no.2, pp. 1-7.

Gökalp, M. (2010) Bakıma Muhtaç Çocukların Ailelerinin Karşılaştıkları Sosyal - Psikolojik Sorunlar ve Psikolojik Belirtiler. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Graham, H. (1999) Stresi Kendi Yararınıza Kullanın. (İngilizceden Çeviren: Murat Sağlam ve Türkan Tezcan). Alfa Yayınları, İstanbul.

Greenhaus, J. H., Ve Beutell, N. J. (1985). Sources Of Conflict Between Work And Family Roles. Academy Of Management Review, 10(1), 76-88.

Gücüyeter, N. (2003) Lise Öğrencilerinin Kullandıkları Başa Çıkma Stratejileri ile Kendini Kabul Düzeyi Arasındaki İlişki. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Gültekin, B.K. (2010) Ruhsal Bozuklukların Önlenmesi: Kavramsal Çerçeve ve Sınıflandırma. Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar – Current Approaches in Psychiatry. cilt.2, no.4, ss. 583-594.

Gümüştekin, G. E., ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (23).

Gündüz, B., Erkan, Z., ve Gökçakan, N. (2007). Polislerde tükenmişlik ve görülen psikolojik belirtiler. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(2).

Hamarta, E., Arslan, C., Saygın, Y., Ve Özyeşil, Z. (2009). Benlik Saygısı Ve Akılcı Olmayan İnançlar Bakımından Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Yaklaşımlarının Analizi. Değerler Eğitimi Dergisi, 7(18), 25-42.

Jones, Bill , Flynn, M. Deborah, Kelloway, K. (1995) Perception of Support From the Organization in Relation to Work Stres, Satisfaction, and Commitment. Organizational Risk Factors for Job Stress, Ed. by. Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, American Psychological Associaton, Washington D.C., pp. 41-48.

Jones, F. and Bright, J. (2001) Stress: Myth, Theory and Research. Prentice Hall, New York.

Kaplan, H.I, ve Sadock, B.J. (2004) Synopsis of Psychiatry. (Çeviren: E. Abay) Nobel Tıp Kitabevleri, Ankara.

Karakaş, S. (2009) Çalışan Gençlerde Depresyon ve Anksiyetenin Yordayıcısı Olarak Kişilik Özellikleri, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi.

Karakaya, A., ve Gürel, S. (2015). Kardemir AŞ Çalışanlarının Stres Faktörleri Algılarına Yönelik Bir Araştırma. Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(1).

Keskin, A. (2008) Eskişehir İlinde Ruhsal Hastalıkların Sıklığı Ve Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi. Tıpta Uzmanlık Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.

Kılıç, M. (1987) Değişik Psikolojik Arazilara Sahip Olan Ve Olmayan Öğrencilerin Sorunları. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi.

Kliwer, W., Ve Sandler, I. N. (1992). Locus Of Control And Self-Esteem As Moderators Of Stressor-Symptom Relations İn Children And Adolescents. Journal Of Abnormal Child Psychology, 20, 393-413.

Knekt, P., Lindfors, O., Härkänen, T., Välikoski, M., Virtala, E., Laaksonen, M.A., Marttunen, M., Kaipainen, M. and Renlund, C. (2008) Randomized Trial on the Effectiveness of Long-and Short-Term Psychodynamic Psychotherapy and Solution-Focused Therapy on Psychiatric Symptoms During a 3-year follow-up. Psychol Med. vol.38, no.5, pp. 689-703.

Koçyiğit, O. T. (2012). İnfertilite ve Sosyo-Kültürel Etkileri. *İnsanbilim Dergisi*, 1(1), 27-37.

Koptagel-İlal, G. (1999) Hekimlik Açısından Somatizasyon ve Somatoform Bozukluklar. *Turkiye Klinikleri Journal of Psychiatry*. cilt.1, ss. 50-54.

Köknel, Ö. (1999) *Günlük Hayatta Ruh Sağlığı*. Alfa Yayınevi, İstanbul.

Köroğlu, E. (1993) *Depresif Duygudurum Kliniği*. Hekimler Yayın Birliği, Ankara.

Kuşcu, M. K. (2006). İş Yaşamında Sosyal Sermayenin Çalışanın Fiziksel Ve Ruhsal Sağlığındaki Yeri. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Lazarus, Richard S. (1991) Psychological Stress in the Workplace. *Handbook on Job Stress*, Ed. by Pamela L. Perrewe, *Journal of Social Behavior Personality*. vol. 6, no.7, pp. 1-9.

Macnab, F. (1985) *Coping*. Hill of Content Publishing Company, Australia, pp. 186-187.

Ok, S., (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği Ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi*, 3(21), 57-67.

Özgür, G., Gümüş, A. B., & Gürdağ, Ş. (2011). Hastanede Çalışan Hemşirelerde Ruhsal Belirtilerin İncelenmesi. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 24(4), 296-305.

Örücü, E., Kılıç, R., ve Ergül, A. (2011). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 26, 1-21.

Özdel, L., Bostancı, M., Özdel, O., ve Oğuzhanoğlu, N. K. (2002). Üniversite Öğrencilerinde Depresif Belirtiler Ve Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3(3), 155-16.

Öztürk, M.O. (2015) *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları*. Nobel Tıp Kitapevleri, Ankara.

Öztürk, M.O. (2015). *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları*, Nobel Tıp Kitapevleri, Ankara.

Özyaman, F. B. (2007). Hemşirelerde iş güvencesi algısı ve anksiyete ve depresyon düzeylerine etkisi (Doctoral dissertation, DEÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü).

Peker, N. (2008) Hükümlü Ve Tutuklularda Madde Kullanımı İle Suç Türü Ve Psikolojik Belirtiler Arasındaki İlişkiler. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi.

Quick, J. C. (1997) Preventive Stress Management in Organizations. American Psychological Association, Washington D.C., pp. 21-40.

Quick, James C. and Quick, Jonathan D. (1984) Organizational Stress and Preventive Management. McGraw Hill Book Company, USA, pp. 77-82.

Ramirez, J.M. and. Andreu, J.M. (2008) The Main Symptoms Of The Aha-Syndrome: Relationships Between Anger, Hostility and Aggression in A Normal Population. The Aha-Syndrome and Cardiovascular Diseases. pp.16-29.

Rice, P.L. (1999) Stress and Health (3rd edition). Brooks/Cole Publishing Company, New York.

Selvi, Y., Özdemir, P. G., Özdemir, O., Aydın, A., ve Beşiroğlu, L. (2010). Sağlık Çalışanlarında Vardiyalı Çalışma Sisteminin Sebep Olduğu Genel Ruhsal Belirtiler Ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi. Düşünen Adam Psikiyatri Ve Nörolojik Bilimler Dergisi, 23(4), 238-43.

Selvi, Y., Özdemir, P. G., Özdemir, O., Aydın, A., ve Beşiroğlu, L. (2010). Sağlık Çalışanlarında Vardiyalı Çalışma Sisteminin Sebep Olduğu Genel Ruhsal Belirtiler Ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi. Düşünen Adam Psikiyatri Ve Nörolojik Bilimler Dergisi, 23(4), 238-43.

Selye, H. (1983) The Stress Concept: Past, Present and Future. Stress Research Issues for the Eighties. Ed. by. Cooper, L. Cary, University of Manchester, John Wiley ve Sons, pp. 1-6.

Sevinçok, L. (1999) Somatizasyon Bozukluğu. Psikiyatri Dünyası. cilt.1, ss. 5-10.

Siliğ, A. (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.



Sluyter, F., Keijsers, J.N., Boomsma, D.I., Van Doorne, L.J.P., Van Den Oord, E.J.C.G. and Snieder, H. (2000) Genetics Of Testosterone And The Aggression-Hostility-Anger Syndrome: A Study Of Middle Aged Male Twins. Twin Research. vol.3, pp. 266-276.

Smith, T.W. (1994) Concept and Methods in the Study of Anger, Hostility and Health. In A. W. Siegman and T.W. Smith (Eds.). Anger, Hostility and the Heart. (pp.23-42). Hillsdale, NJ:Lawrence Erlbaum, <http://www.google.com.tr/books>.

Smith, T.W. (1994) Concept and Methods in the Study of Anger, Hostility and Health. In A. W. Siegman and T.W. Smith (Eds.). Anger, Hostility and the Heart. (p.23-42). Hillsdale, NJ:Lawrence Erlbaum, <http://www.google.com.tr/books>.

Soysal, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş Ve Gaziantep'te Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2).

Sözen, H., Doğan, E., ve Erdoğan, E. (2012). Farklı Branşlardaki Sporcuların Stres Düzeyleri Ve Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırılması. Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(9).

Sungur, M. Z. (1997) Fobik Bozukluklar. Psikiyatri Dünyası. cilt.1, ss. 5-11.

Sutherland, Valerie J. And Cooper, Cary L. (1990) Understanding Stress: A Psychological Perspective for Health Professionals. Chapman and Hall, Great Britain, pp. 25-56.

Şahin, H. (1994) Stresli ve Düşük Stresli Yaşam Tarzları. Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım. Türk Psikologlar Derneği Yayınları 2, Ankara.

Şahin, N. H. (2010) Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım. (4. Baskı). Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.

Şahin, N. H., Güler, M., ve Basım, H. N. (2009) A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekanın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri İle İlişkisi. Türk Psikiyatri Dergisi. cilt.20, no.3, ss. 243-254.

Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., ve Aydın, N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 100-108.

Trollor, J. N., Sachdey, P.S., Brodaty, H. and Andrews, G. (2007) Prevalence of Mental Disorders in the Elderly: The Australian National Mental Health and WellBeing Survey. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*. vol.15, no.6, pp. 455-466.

Tuğrul, C. D. (2000) Stres ve Depresyon. *Psikiyatri Dünyası*. col.4, pp. 12-17.

Tuğrul, C. D. (2000). Stres ve Depresyon. *Psikiyatri Dünyası*, 4, 12-17.

Türk, M., ve Çakır, Ö. (2015). Bir Kamu Bankasında Örgütsel Stres Düzeyi Ve Etkileyen Faktörler. *Mesleki Sağlık Ve Güvenlik Dergisi (Msg)*, 7(26).

Tütüncü, R., ve Günay, H. (2011). Kronik Ağrı, Psikolojik Etmenler Ve Depresyon. *Dicle Tıp Dergisi*, 38(2).

Uçman, P. (1990). Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa Çıkma Ve Psikolojik Rahatsızlıklar. *Psikoloji Dergisi*, 7(24), 58-75.

Uğuz, F., Dursun, R., Kaya, N., ve Çilli, A. S. (2006). Behçet Hastalarında Ruhsal Belirtiler Ve Yaşam Kalitesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7, 133-139.

Uğuz, F., Dursun, R., Kaya, N., Ve Çilli, A. S. (2006). Behçet Hastalarında Ruhsal Belirtiler Ve Yaşam Kalitesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7, 133-139.

Uğuz, Ş., Toros, F., İnanç, B. Y., Ve Çolakkadioğlu, O. (2004). Zihinsel Ve/Veya Bedensel Engelli Çocukların Annelerinin Anksiyete, Depresyon Ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 7(1), 42-7.

Uzun, Ö., ve Yiğit, E. (2011). Örgütsel Stres Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İibf Dergisi*, 6(1), 181-213.

Üstün, B. (1995). Hemşirelerin Atılganlık Ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Psikiyatri Hemşireliği Programı, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.*

Var, E. Ç., Demirkazık, Ç. N. V. and Çepni, Ş. K. (2016) Copping Stress As Predictor Of Life Satisfaction Among Older Adults (Yaşlılarda Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak Stresle Başa Çıkma). *Journal of Human Sciences. vol.13, no.3, pp. 4048-4057.*

World Helath Organization (WHO), [www.who.int/mental/manegment/depression/definition/en](http://www.who.int/mental/manegment/depression/definition/en).

Yılmaz, A., ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11(1).*

Yurtsever, H. (2009) Kişilik Özelliklerinin Stres Düzeyine Etkisi Ve Stresle Başa Çıkma Yolları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma (Doctoral Dissertation, Deü Sosyal Bilimleri Enstitüsü).

Yüksel, E. G., ve Taşkın, E. O. (2005). Türkiye’de hekimler ve tıp fakültesi öğrencilerinin ruhsal hastalıklara yönelik tutum ve bilgileri. *Anadolu Psikiyatri Dergisi, 6, 113-121.*

## EKLER

### Anket Formu

**Sayın Katılımcı,**

Bu anket Işık Üniversitesi'nde yüksek lisans programı çerçevesinde yürütülmekte olan farklı bankalarda çalışan kişilerin çalışma yaşamlarındaki stres algısı ile ruhsal durumları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmaya veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır.

- Bu bir test değildir. Ankette yer alan hiçbir sorunun doğru ya da yanlış yanıtı yoktur.
- Lütfen, **hiçbir soruyu vanıtsız bırakmayınız.**
- Anket formlarına isim-soyadı yazılması gerekmektedir.
- Bu araştırmanın sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi, sizin sorulara vereceğiniz yanıtların samimiyetine bağlı olacaktır.
- Anket 3 bölümden oluşmaktadır ve cevaplamak yaklaşık 15 dakikanızı alacaktır.

Değerli katkı ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

**Merve Yıldız**  
**Işık Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü**  
**Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Öğrencisi**

I. BÖLÜM: KISA SEMPTOM ENVANTERİ						
Aşağıda zaman zaman herkeste olabilecek yakınma ve sorunların bir listesi vardır. Lütfen her birini dikkatlice okuyunuz. Sonra bu durum bugün de dahil olmak üzere son bir ay içinde sizi ne ölçüde huzursuz ve tedirgin ettiğini göz önüne alarak aşağıda belirtilen bölmede size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.		Hiç yok	Biraz var	Orta derecede var	Epey var	Çok fazla var
1	İçinizdeki sinirlilik ve titreme hali	0	1	2	3	4
2	Baygınlık, baş dönmesi	0	1	2	3	4
3	Bir başka kişinin sizin düşüncelerinizi kontrol edeceği fikri	0	1	2	3	4
4	Başınıza gelen sıkıntılardan dolayı başkalarının suçlu olduğu duygusu	0	1	2	3	4
5	Olayları hatırlamada güçlük	0	1	2	3	4
6	Çok kolayca kızıp öfkelenme	0	1	2	3	4
7	Göğüs ( kalp ) bölgesinde ağrılar	0	1	2	3	4
8	Meydanlık (açık) yerlerden korkma duygusu	0	1	2	3	4
9	Yaşamınıza son verme düşüncesi	0	1	2	3	4
10	İnsanların çoğuna güvenilemeyeceği hissi	0	1	2	3	4
11	İştahta bozukluklar	0	1	2	3	4
12	Hiçbir nedeni olmayan ani korkular	0	1	2	3	4
13	Kontrol edemediğiniz duygu patlamaları	0	1	2	3	4
14	Başka insanlarla beraberken bile yalnızlık hissetme	0	1	2	3	4
15	İşleri bitirme konusunda kendini engellenmiş hissetme	0	1	2	3	4
16	Yalnızlık hissetme	0	1	2	3	4
17	Hüzünlü, kederli hissetme	0	1	2	3	4
18	Hiçbir şeye ilgi duymamak	0	1	2	3	4
19	Kendini ağlamaklı hissetme	0	1	2	3	4
20	Kolayca incinebilme, kırılma	0	1	2	3	4
21	İnsanların sizi sevmediğini, size kötü davrandığına inanma	0	1	2	3	4
22	Kendini diğer insanlardan daha aşağı görmek	0	1	2	3	4
23	Mide bozukluğu, bulantı	0	1	2	3	4
24	Diğer insanların sizi gözlediği ya da hakkınızda konuştuğu duygusu	0	1	2	3	4
25	Uykuya dalma da güçlük	0	1	2	3	4
26	Yaptığınız şeyleri tekrar tekrar doğru mu diye kontrol etmek	0	1	2	3	4
27	Karar vermede güçlükler	0	1	2	3	4
28	Otobüs, tren, metro gibi umumi vasıtalarla seyahatlerden korkma	0	1	2	3	4
29	Nefes darlığı, nefessiz kalma	0	1	2	3	4
30	Sıcak, soğuk basmaları	0	1	2	3	4
31	Sizi korkuttuğu için bazı eşya, yer ya da etkinliklerden uzak kalmaya çalışmak	0	1	2	3	4
32	Kafanızın bomboş kalması	0	1	2	3	4
33	Bedeninizin bazı bölgelerinde uyuşmalar, karıncalanmalar	0	1	2	3	4
34	Hatalarınız için cezalandırılmanız gerektiği düşüncesi	0	1	2	3	4
35	Gelecekle ilgili umutsuzluk duyguları	0	1	2	3	4
36	Dikkati bir şey üzerine toplamada güçlük	0	1	2	3	4
37	Bedenin bazı bölgelerinde, zayıflık, güçsüzlük hissi	0	1	2	3	4
38	Kendini gergin ve tedirgin hissetme	0	1	2	3	4
39	Ölme ve ölüm üzerine düşünceler	0	1	2	3	4
40	Birini dövme, ona zarar verme yaralama isteği	0	1	2	3	4
41	Bir şeyleri kırma, dökme isteği	0	1	2	3	4
42	Diğer insanların yanındayken yanlış bir şey yapmamaya çalışmak	0	1	2	3	4
43	Kalabalıklardan rahatsızlık duymak	0	1	2	3	4

44	Başka insanlara hiç yakınlık duymamak	0	1	2	3	4
45	Dehşet ve panik nöbetleri	0	1	2	3	4
46	Sık sık tartışmaya girmek	0	1	2	3	4
47	Yalnız kalındığında sinirlilik hissetme.	0	1	2	3	4
48	Başarılarınıza rağmen diğer insanlardan yeterince takdir görmemek	0	1	2	3	4
49	Kendini yerinde duramayacak kadar tedirginlik hissetmek	0	1	2	3	4
50	Kendini değersiz görme duygusu	0	1	2	3	4
51	Eğer izin verirsiniz insanların sizi sömüreceği duygusu	0	1	2	3	4
52	Suçluluk duyguları	0	1	2	3	4
53	Aklınızda bir bozukluk olduğu fikri	0	1	2	3	4

II. BÖLÜM: ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİ						
Aşağıda geçtiğimiz ay içerisindeki kişisel deneyimleriniz hakkında bir dizi soru yöneltilmektedir. Her soruyu dikkatlice okuyarak size en uygun seçeneğin altındaki kutuya bir çarpı işareti koyarak cevaplayınız. Soruların doğru veya yanlış cevabı yoktur. Önemli olan sizin duygu ve düşüncelerinizi yansıtan yanıtları vermenizdir.		Hiç	Neredeyse hiç	Bazen	Sıkça	Çok sık
1	Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?	0	1	2	3	4
2	Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğinizi ne sıklıkta hissettiniz?	0	1	2	3	4
3	Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?	0	1	2	3	4
4	Geçen ay, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden başarıyla geldiniz?	0	1	2	3	4
5	Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?	0	1	2	3	4
6	Geçen ay, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?	0	1	2	3	4
7	Geçen ay, her şeyin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?	0	1	2	3	4
8	Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?	0	1	2	3	4
9	Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?	0	1	2	3	4
10	Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?	0	1	2	3	4
11	Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelenediniz?	0	1	2	3	4
12	Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?	0	1	2	3	4
13	Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?	0	1	2	3	4
14	Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?	0	1	2	3	4



III. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİLER	
Lütfen aşağıdaki soruları yanıtlayınız	
1	<b>Yaşınız:</b> <input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> 25-30 <input type="checkbox"/> 31-39 <input type="checkbox"/> 40 ve üstü
2	<b>Cinsiyetiniz:</b> <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
3	<b>Medeni durumunuz:</b> <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar
4	<b>Çocuk sayınız:</b> <input type="checkbox"/> Çocuğum yok <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 ve üzeri
5	<b>Şu anda kimlerle yaşıyorsunuz:</b> <input type="checkbox"/> Yalnız <input type="checkbox"/> Anne baba <input type="checkbox"/> Eş <input type="checkbox"/> Eş ve çocuklar <input type="checkbox"/> Akraba
6	<b>Eğitim durumunuz:</b> <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü
7	<b>Halen çalışmakta olduğunuz banka hangi sektörün elinde bulunuyor:</b> <input type="checkbox"/> Kamu Sektörü <input type="checkbox"/> Özel Sektör
8	<b>Bu iş yerinde aylık kazancınızı nasıl tanımlarsınız:</b> <input type="checkbox"/> Düşük (1500 TL-3000 TL) <input type="checkbox"/> Orta (3001 TL – 5000 TL) <input type="checkbox"/> Yüksek (5001 ve üzeri)
9	<b>Ne zamandan beri bu banka da çalışıyorsunuz:</b> <input type="checkbox"/> 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 5-10 yıl <input type="checkbox"/> 11 yıl ve üzeri
10	<b>Haftalık çalışma süreniz:</b> <input type="checkbox"/> 40 saat <input type="checkbox"/> 45 saat <input type="checkbox"/> 50 saat <input type="checkbox"/> 55 saat ve üzeri
11	<b>Fazla mesaileriniz ücretlendiriliyor mu:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
12	<b>Çalışma ortamından memnun musunuz:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
13	<b>İş yerinde size göre gereğinden fazla iş yükünüz oluyor mu:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
14	<b>Bankanız size ikinci emeklilik hakkı veriyor mu:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
15	<b>Maaş dışı ikramiye veya performans ödeneği alıyor musunuz:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
16	<b>Kurumunuz size özel sağlık sigortası yaptırıyor mu:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
17	<b>İş yerindeyken genellikle kendinizi nasıl hissediyorsunuz:</b> <input type="checkbox"/> Çok kötü <input type="checkbox"/> Kötü <input type="checkbox"/> Orta <input type="checkbox"/> İyi <input type="checkbox"/> Çok iyi
18	<b>Herhangi bir fiziksel rahatsızlığınız var mı:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
19	<b>Herhangi bir psikolojik/psikiyatrik rahatsızlığınız var mı:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
20	<b>Düzenli kullandığımız herhangi bir ilaç var mı:</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

## ÖZGEÇMİŞ

29 Ocak 1991 yılında Yalova’da doğdu. 2009 yılında *İstanbul Aydın Üniversitesi Psikoloji* eğitimine başladı. 2012 yılında *Marmara Psikolojik Danışma Merkezi*’nde yaz dönemi boyunca ilk stajını yaptı. 2012-2013 yılları arasında ikinci stajını bir sömester boyunca *Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı*’nda gönüllü eğitmen olarak stajını tamamladı. 2013-2014 yılları arasında *İstanbul Çağlayan Adliye Sarayı*’nda bir sömester boyunca üçüncü stajını tamamladı. 2015 – 2016 yılları arasında *İstanbul ERSHH (Erenköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi)* psikiyatri servisinde klinik psikoloji üzerine dördüncü stajını yaptı. 2017 yılında *İstanbul Işık Üniversitesi Klinik Psikoloji* alanında yüksek lisans eğitimini tamamladı. 2016 yılından itibaren Küçükçekmece Belediye’si Bağımlılıkla Mücadele Danışmanlık ve Rehabilitasyon Merkezi’nde görev almaktadır.

E-mail: fmerveyildiz@gmail.com