

T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ ANABİLİM DALI
ÇALIŞMA EKONOMİSİ BİLİM DALI

İŞ STRESİ İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: GÜMRÜK
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Burcu YENİGÜN

KOCAELİ 2021

T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ ANABİLİM DALI
ÇALIŞMA EKONOMİSİ BİLİM DALI

İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: GÜMRÜK
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Burcu YENİGÜN

Dr. Öğr. Üyesi Beril BAYKAL

KOCAELİ 2021

T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ ANABİLİM DALI
ÇALIŞMA EKONOMİSİ BİLİM DALI

İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: GÜMRÜK
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tezi Hazırlayan: Burcu YENİGÜN
Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar Ve No:07/07/2021-16

Jüri Başkanı: Prof. Dr. Aşkın KESER

Jüri Üyesi: Öğr. Üyesi Beril BAYKAL

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Sevda KÖSE

KOCAELİ 2021

ÖNSÖZ

Tez çalışmam boyunca sunduğu destek ile çalışmaya yön veren ve beni daima motive eden değerli danışman hocam Dr. Öğretim Üyesi Beril BAYKAL' a gösterdiği sabır ve destek için, bu çalışmanın seçim aşamasında her türlü bilgi ve deneyimini benimle paylaşan kıymetli hocam Dr. Öğr. Üyesi Arzu ÖZSOY ÖZMEN'e, yine çalışmanın başında yaptığı paylaşımlar ile beni yönlendiren ve tez savunma jürimde olan değerli hocam Sevda KÖSE'ye, çalışmanın uygulama kısmında bilgisine başvurduğum değerli arkadaşım Araş. Gör. Dr. Ozan GÖNÜLLÜ' ye,

Uygulama aşamasında ankete katılım göstererek çalışmaya katkıda bulunan Doğu Marmara Gümrük ve Dış Ticaret Bölge Müdürlüğü çalışanlarına teşekkür ederim.

Eğitim-öğretim hayatımın her aşamasında bana duydukları güveni her an hissettirerek yanımda olan, sevgi ve anlayışlarını asla esirgemeyen annem ve babama, varlığıyla hayatıma renk katan canım kardeşim Emre TEKİN'e ve tüm çalışmam boyunca yanımda olan, destek veren, sabır ve anlayış gösteren kıymetli yol arkadaşım Murat YENİGÜN'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	İ
ÖZET	V
ABSTRACT	VI
TABLolar LİSTESİ.....	VII
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	VIII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE: İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK

1.1. İş Stresi Kavramı.....	3
1.1.1. İş Stresi Modelleri.....	4
1.1.1.1. İş Stresinin Genel Modeli	4
1.1.1.2. Karasek Talep-Kontrol Modeli	6
1.1.1.3. Kişi-Çevre Uyum Modeli.....	6
1.1.1.4. McGrath İş Stresi Modeli.....	6
1.1.2. İş Stresine Neden Olan Faktörler	7
1.1.2.1. Örgüt Dışı Faktörler	8
1.1.2.2. Örgütsel Faktörler	8
1.1.2.3. Bireysel Faktörler	9
1.1.3. İş Stresinin Belirtileri.....	10
1.1.3.1. Fizyolojik Belirtiler.....	10
1.1.3.2. Psikolojik Belirtiler.....	11
1.1.3.3. Davranışsal Belirtiler.....	11
1.1.4. İş Stresi İle İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	11
1.1.4.1. Ulusal Literatürde Yapılan Araştırmalar.....	12
1.1.4.2. Uluslararası Literatürde Yapılan Araştırmalar.....	15
1.1.5. İş Stresi Sonuçları.....	16
1.1.5.1. Bireysel Sonuçlar.....	16
1.1.5.1.1. Psikolojik Sonuçlar.....	17
1.1.5.1.2. Fiziksel Sonuçlar.....	17
1.1.5.1.3. Davranışsal Sonuçlar.....	19
1.1.5.2. Stresin Örgütsel Sonuçları.....	19
1.2. Tükenmişlik.....	20
1.2.1. Tükenmişlik Yaklaşımları	21

1.2.1.1. Maslach Tükenmişlik Modeli	21
1.2.1.1.1. Duygusal Tükenme.....	21
1.2.1.1.2. Duyarsızlaşma.....	21
1.2.1.1.3. Düşük Kişisel Başarı.....	22
1.2.1.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	22
1.2.1.2.1. İdealistik Coşku Evresi	23
1.2.1.2.2. Durgunluk Evresi.....	23
1.2.1.2.3. Engellenme Evresi.....	23
1.2.1.2.4. Duygusuzlaşma Evresi.....	23
1.2.1.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli	24
1.2.1.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	24
1.2.1.5. Pines Tükenmişlik Modeli	24
1.2.1.6. Meier Tükenmişlik Modeli	25
1.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri	25
1.2.2.1. Fiziksel Belirtiler.....	26
1.2.2.2. Psikolojik Belirtiler.....	26
1.2.2.3. Davranışsal Belirtiler	27
1.2.3. Tükenmişliğin Nedenleri	28
1.2.3.1. Bireysel Nedenler	28
1.2.3.2. Örgütsel Nedenler	28
1.2.4. Tükenmişliğin Etkileri.....	30
1.2.4.1. Bireye Etkileri.....	30
1.2.4.2. Çalışma Hayatına Etkileri	30
1.2.4.3. Aile Hayatına Etkileri.....	31
1.2.5. Tükenmişlik İle İlgili Yapılmış Çalışmalar	31
1.2.5.1. Ulusal Literatürde Yapılan Araştırmalar.....	31
1.2.5.2. Uluslararası Literatürde Yapılan Araştırmalar.....	33
1.2.6. Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yöntemleri	34
1.2.6.1. Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri	34
1.2.6.2. Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri	35
1.2.7. Tükenmişliğin Sonuçları	35
1.2.7.1. Bireysel Sonuçlar... ..	36
1.2.7.2. Örgütsel Sonuçlar	36
1.2.7.3. Aile Hayatına Yönelik Sonuçlar.....	38

İKİNCİ BÖLÜM

2. GÜMRÜK PERSONELİ İLE İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK ARSINDAKİ İLİŞKİ

2.1. İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi	39
2.2. Gümrük Çalışanlarının Çalışma Koşulları İle İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi.....	42

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. İŞ STRESİ İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: DOĞU MARMARA GÜMRÜK VE DIŞ TİCARET BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1 Araştırmanın Problemi.....	46
3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	48
3.3. Araştırmanın Yöntemi.....	51
3.3.1. Evren ve Örneklem.....	51
3.3.2. Veri Toplama Süreci.....	51
3.3.2.1. Veri Toplama Amaçları.....	51
3.3.2.1.1. Sosyodemografik Veri Formu	52
3.3.2.1.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	52
3.3.2.1.3. İş Stresi Ölçeği	53
3.3.2.2. Verilerin Analizi	54
3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	55
3.5. Araştırmanın Bulguları.....	55
3.5.1. Tanımlayıcı İstatistikler.....	55
3.5.2. Demografik Değişkenler İle Tükenmişlik Düzeyi ve İş Stresine İlişkin Bulgular.....	58
3.5.2.1. Cinsiyet.....	58
3.5.2.2. Yaş.....	61
3.5.2.3. Medeni Durum.....	63
3.5.2.4. Eğitim Durumu	65
3.5.2.5. Görev(Unvan)	68
3.5.2.6. Hane Halkı Geliri.....	72
3.5.2.7. Kurumda Çalışma Süresi	74
3.5.2.8. Toplam İş Tecrübesi	77
3.5.2.9. Başka Bir Kurumda İş Tecrübesi	80
3.5.2.10. Kurumlar Arası Kıyaslama	81

3.5.2.11. Nöbet	83
3.5.2.12. Memnuniyet Düzeyi.....	86
3.6. Gümrük Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	89
3.7. İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular: Korelasyon Analizi	91
3.8. İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki etkisine Yönelik Bulgular: Regresyon Analizi	94
SONUÇ.....	97
KAYNAKÇA.....	112
EKLER.....	127



ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Doğu Marmara Gümrük ve Ticaret Bölge Müdürlüğünde çalışan personelin iş stresi, tükenmişlik düzeyleri ve demografik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı, iş stresi ise iş yükü, kontrol ve beceri kullanımı ile sosyal destek alt boyutlarıyla ele alınmıştır. Çalışmada gümrük çalışanlarının demografik özelliklerine ve çalışma koşullarına göre iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığı analiz edilmiştir.

Araştırmada Doğu Marmara Bölgesi (Kocaeli, Bolu, Sakarya, Zonguldak) illerinde çalışan personelin tamamına elektronik belge sistemi üzerinden anket formları gönderilerek toplam 312 adet gümrük çalışanı üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anket çalışması için Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş Stresi Ölçeği kullanılmış olup ayrıca çalışanların demografik özelliklerini tespit edebilmek amacıyla bir takım sorular yöneltilmiştir. Verilerin analizinde, korelasyon, Anova ve T-Testi kullanılmıştır.

Anket bulgularında, iş yükü alt boyutu değerinin ortalamanın üzerinde olduğu ve en önemli stres kaynağı olarak görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik ölçeği ile bunun alt boyutlarına ilişkin değerler ise gümrük çalışanlarının düşük- orta seviyelerde tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir. İş stresi ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinin özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca yapılan analizler sonucunda, gümrük çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, yaş, görev(unvan), nöbet ve memnuniyet düzeyleri değişkenine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş stresi, Tükenmişlik, Gümrük çalışanları

ABSTRACT

The purpose of this study to determine research of the job stres, burnout scale, demogrsphical specificstions of East Marmara Regional Directorates of Customs and Trade employees.This study aims to approach to two main titles. One of them is burnout -as 3 seperate subtitle; emotional exhaustion, personal underachivement and depersonalization- and other one is job stress –as 3 seperate subtitle; workload, control & performing, social support- Analising process in this study leads to find out if worker's burnout levels are diffirent according to demographic specifications of customs employees or job conditions.

Electronic surveys has sent to workers who are working in Kocaeli, Bolu, Sakarya, Zonguldak provinces(East Marmara Region) and total 312 surveys has fullfiiled by customs employees from East Marmara Region. Maslach burnout inventory and job stress inventory has used for surveys also there were questions to determine worker's demographic specification. In the analysis of the data, Correlation, Anova and T-Test were used.

In the survey findings, it was concluded that the value of the workload sub-dimension is above average and it is seen as the most important source of stress. The burnout scale and the values related to it's sub-dimensions showed that customs employees experienced low-medium levels of burnout. It was revealed that there is a positive and significant relationship between the job stress scale and the burnout scale, especially the emotional exhaustion and depersonalization sub-dimensions. In addition, as a result of the analysis, it was concluded that the job stress and burnout levels of customs employees are different according to the variables of gender, age, duty (title), shift and satisfaction levels.

Key Words: Job Stress, Burnout , Customs Employees

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: İş Stresinin Sonuçları	16
Tablo 2: Verilerin Çarpıklık ve Basıklık Değerleri	54
Tablo 3: Sosyodemografik Verilerin Dağılımı	56
Tablo 4: Çalışma Koşullarına İlişkin Verilerin Dağılımı	58
Tablo 5: Cinsiyete Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi	59
Tablo 6: Cinsiyete Göre İş Stresi Düzeyi Analizi.....	60
Tablo 7: Yaşa Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi	61
Tablo 8: Yaşa Göre İş Stresi Düzeyi Analizi.....	63
Tablo 9: Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi	64
Tablo 10: Medeni Duruma Göre İş Stresi Düzeyi Analizi.....	65
Tablo 11: Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi	66
Tablo 12: Eğitim Durumuna Göre İş Stresi Düzeyi Analizi.....	68
Tablo 13: Göreve Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi.....	70
Tablo 14: Göreve Göre İş Stresi Düzeyi Analizi	71
Tablo 15: Gelire Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi	73
Tablo 16: Gelire Göre İş Stresi Düzeyi Analizi.....	74
Tablo 17: Çalışma Süresine Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi	75
Tablo 18: Çalışma Süresine Göre İş Stresi Düzeyi Analizi	76
Tablo 19: Tecrübeye Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi	78
Tablo 20: Tecrübeye Göre İş Stresi Düzeyi Analizi.....	79
Tablo 21: Başka Kurum Tecrübesine Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi	80
Tablo 22: Başka Kurum Tecrübesine Göre İş Stresi Düzeyi Analizi.....	81
Tablo 23: İş Stresi Bakımından Kıyaslamaya Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi..	82
Tablo 24: İş Stresi Bakımından Kıyaslamaya Göre İş Stresi Düzeyi Analizi	83
Tablo 25: Nöbet Tutulması Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi	84
Tablo 26: Nöbet Tutulması Durumuna Göre İş Stresi Düzeyi Analizi	86
Tablo 27: Memnuniyet Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi.....	87
Tablo 28: Memnuniyet Durumuna Göre İş Stresi Düzeyi Analizi	89
Tablo 29: İş Stresi, Tükenmişlik Ölçeklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	90
Tablo 30: Tükenmişlik ve İş Stresi Arasında Korelasyon Analizi	93
Tablo 31: İş stresinin Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Olan Etkisine Ait Analiz.....	94
Tablo 32: Araştırmanın Sorularına İlişkin İstatistiksel Sonuçlar	95

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Karasek'in Talep-Kontrol Modeli	5
--	---



GİRİŞ

İnsanlar en temel ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına çalışmak ve üretmek durumundadır. Bu bağlamda çalışma yaşamı insan hayatında en önemli rollerden biridir. Temel ihtiyaçların karşılanmasının dışında, insanlar sosyal bir gruba ait olma, hayattan zevk alma ve doyuma ulaşmak için de çalışmak durumundadır. Günümüz dünyasında yaşam hızının artması, iş yükü artışı, iş ortamının yetersizliği ve iş güvensizliği gibi nedenlerden dolayı yaşanan iş ile ilgili stresin giderek arttığı görülmektedir (Gülüzade, 2019: 1).

Stres kavramı, “farklı nedenlerden dolayı hissettikleri baskıya bağlı olarak ortaya çıkardıkları ruhsal, davranışsal ve zihinsel tepki” şeklinde tanımlanmaktadır (Narin, 2010: 2). Gerilim, zorlama, baskı gibi kelimeler ile de ifade edilen stresin bireyler üzerindeki etkisi nedeniyle davranışları, iş verimini ve insanlar arası ilişkiyi etkilemektedir (Koç ve Topaloğlu, 2010: 22).

Diğer taraftan, “bireylerin hem ruhsal hem de bedensel olarak tam bir bıkkınlık halini yaşamaları” şeklinde tanımlanan tükenmişlik ise her bireyde rastlanılabilecek bir durumdur. Tükenmişlik hissinin genel olarak işten kaynaklanan beklentilerin karşılanamaması durumunda yaşanmakta olduğu bilinmektedir (Gülüzade, 2019: 2). İş stresi ile baş edemeyen bireylerin karşı karşıya kaldığı tükenmişlik (Köksal, 2009: 8), uzun süren durumlarda çalışanların ruh sağlığı üzerinde negatif etki yapmaktadır. Buradan hareketle, stres ve tükenmişlik kavramlarının birbirlerinden farklı kavramlar olduğunun ve yaşanan iş stresinin, tükenmişlik yaşanmasında etkili olduğu söylenebilir.

Tükenmişlik duygusu örgütlerde sıklıkla karşılaşılan bir durumdur. İnsanlar hayatlarının belli dönemlerinde bu durum ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Özellikle zaman baskısı altında veya iş yükünün fazla olduğu örgütlerde çalışanların tükenmişlik hissetmeleri olasılığı daha yüksektir (Zor, 2018: 9). Gümrük çalışanlarının, müşteri konumunda bulunan ithalatçı, ihracatçı, müşavir, nakliye sürücüsü, yolcu ve turistler gibi farklı paydaşlar ile sürekli iletişim ve etkileşim halinde olmaları nedeni ile tükenmişlik problemi yaşama olasılığının yüksek olduğu bilinmektedir (Yıldız ve ark, 2013: 184).

Bu kapsamda, bu tez çalışmasının amacı gümrük çalışanlarında iş stresi ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda gümrük çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik düzeyi ile, bu değişkenlerin çalışanların demografik özelliklerine ve çalışma koşullarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı analiz edilmiştir.

Bu tez çalışması amacı doğrultusunda toplam 3 bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünü takip eden birinci bölümde iş stresi ve tükenmişlik kavramları ile bunların nedenleri, sonuçları ve bu olumsuz durumlar ile başa çıkma yöntemlerine ilişkin literatür açıklanmıştır. Gümrük çalışanları ve çalışma koşullarına ilişkin bilgi verilerek çalışma koşullarının iş stresi ve tükenmişlik ile ilişkisi değerlendirilmiştir. İkinci bölümde araştırmanın yöntemine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Üçüncü ve son bölümde ise araştırma bulguları mevcut literatür ışığında tartışılmış olup, bulgular doğrultusunda araştırma sonucu ve bu sonuca yönelik değerlendirmelere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE: İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK

1.1. İş Stresi Kavramı

Bireyler herhangi bir tehlike ile karşılaştıklarında ve bununla başa çıkabileceklerini düşündüklerinde savaşıyorlar ve bu duruma uyum sağlamaya çalışır. Ancak, birey bu durum ile başa çıkamayacağını anladığı anda bu tehlikeden uzaklaşmak için bir çıkar yol bulmaya çalışır (Tekgöz, 2011: 3). Farklı bir ifade ile savaş veya kaç kararı verilerek karara uygun tepkiler harekete geçirilir (Gülüzade, 2018: 7). Bu süreçte çevreye uyum sağlama çabasında olan birey, uyumunu zorlaştıran pek çok etkenle karşılaşarak psikolojik ve bedensel sınırlarının ötesinde çaba harcamaya başlar ve bu durum bireylerin yorulmalarını tetikleyerek stres yaşamalarına neden olur (Yetişen, 2010:5).

Stres kavramı günümüzde birçok insan tarafından günlük hayatta kullanılan modern zamanın sunduğu bir kavram olup, kavrama ilişkin birçok araştırma yapıldığı görülmektedir. İlgili literatür incelendiğinde, stresin insanların verimliliği üzerinde olumsuz etki yaptığı, duygusal olarak zarar verdiği, sosyal ilişkileri bozduğu yönünde bulgulara ulaşıldığı görülmektedir. Bu bağlamda stres kavramı “bireysel, çevresel ve örgütsel faktörlerin belli bir derecede etkin olduğu, kişinin davranışlarını, tutumlarını ve duygularını etkileyen bir durum” şeklinde ifade edilmektedir (Ertekin, 1993: 7). Başka bir ifadeyle stres, kişinin sınırlarının bedensel ve ruhsal anlamda zorlanarak tehdit edilmesi ile ortaya çıkan psikolojik bir durumdur. Kişinin tehdit edici unsurlara ve aşırı uyarılara karşı geliştirdiği psikolojik ve fizyolojik tepkileri barındıran zamanın en yaygın hastalık olarak tanımlanabilir (Kalay, 2009: 41).

Günümüz dünyasının rekabetçi ve zor çalışma ortamı iş yerinde stresi de beraberinde getirdiğinden, iş stresi kavramı önem kazanmıştır (Cartwright ve Cooper, 1997:3). Stres kavramının çoğunlukla iş stresi olarak karşımıza çıkmasının en önemli nedeni de budur. Bireylerin neredeyse zamanlarının çoğunu çalıştıkları iş yerinde geçirerek işlerine yönelik amaçlarını gerçekleştirmek ve örgütün kendilerinden beklediği görev ve rolleri yerine getirmek güdüsünün tetiklediği stres iş stresi olarak nitelendirilmektedir (Gümüştekin; Öztemiz, 2005: 272). İş stresi,

“çalışanların işlerinden dolayı karşılaştıkları gerginlik ve kaygıyı hissetme durumu” şeklinde tanımlanmaktadır. Kavram, Yozgat ve ark. (2013: 518-519) tarafından da “kısıtlamalar, fırsatlar ve önemli fakat belirsiz sonuçları olan taleplerden dolayı bireyler tarafından algılanan psikolojik bir durum” şeklinde tanımlanmaktadır. Literatür incelendiğinde, iş stresi yerine “mesleki stres”, “çalışma stresi”, “endüstriyel stres”, “örgütsel stres”, “iş baskısı” ve “iş gerilimi” gibi kavramlarında kullanıldığı görülmektedir (Tutar, 2016: 238).

İnsanlar hayatlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmektedir. Bu bağlamda gerek insani gerekse ekonomik açıdan son derece önemli olan iş stresinin doğru yönetilmesi gerekir. Aksi takdirde iş stresi yaşayan kişinin duygusal ve fiziksel zarara uğramasına neden olacağı gibi, örgütsel açıdan da doğrudan ve dolaylı olarak bir maliyeti olacaktır (Keser, 2014: 20; Quick ve ark., 2017: 467). Bireysel ve örgütsel motivasyonun düşmesi ve çalışanların işten ayrılması gibi olumsuz sonuçlar bu duruma bir örnek olarak verilebilir (Yozgat ve ark., 2013: 520).

1.1.1. İş Stresi Modelleri

İş stresine neden olan faktörleri veya iş stresinin sonuçlarını araştırmak amacı ile farklı modeller geliştirilmiştir. Her ne kadar kişilerin aynı durum karşısında hissettiği stres seviyesi ve stres belirtileri farklılık gösterse de (Balaban, 2000: 189-190), genel olarak iş stresi ile ilgili modeller bu başlık altında verilmiştir.

1.1.1.1. İş Stresinin Genel Modeli

Geçmiş araştırmalardan elde edilen bulgular ve teoriler çerçevesinde iş stresinin genel modeli Beehr ve Newman (1978: 667) tarafından geliştirilmiştir. Yazarlar iş stresini, çevresel stres unsurları ile bu unsurlar tarafından oluşturulan gerilimin kişilerce nasıl algılandığını incelemişlerdir. Modele göre, kişilerin becerileri gibi kişisel faktörler, fiziksel ve demografik hususlar ve çevresel koşullar bireylerin maruz kaldığı gerilime etki etmektedir. Yazarlar bu gerilim sürecini stresin gelişim süreci olarak tanımlamaktadır.

İş stresinin örgütsel sonuçlarına da atıf yapılan model, kişilerin geliştirdiği ve sonrasında yansıttığı fiziksel ve psikolojik davranışları içermektedir (Rujnan, 2010:

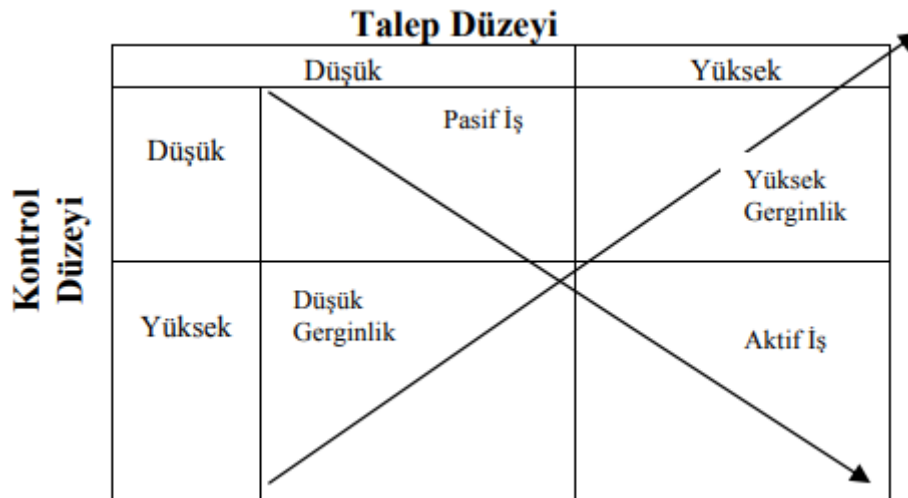
7). Modele göre, çalışanların örgütsel etkilere katılmaması, işe gitmemesi veya iş yerindeki performanslarındaki olumsuz değişiklikler iş stresinin örgüt açısından olumsuz örgütsel sonuçları arasındadır (Beehr, 1995: 102).

1.1.1.2. Karasek Talep-Kontrol Modeli

Talep-kontrol modeli Karasek tarafından literatüre kazandırılmış olup, son dönemde Jones ve Bright (2001) tarafından geliştirilmiştir. Model, iş kontrolü ve talep düzeyi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Karasek'in Talep-Kontrol Modeli Şekil 1'de verilmiştir.

Karasek tarafından geliştirilen bu modele göre, işin stres düzeyini belirleyen etken, iş yükü ile iş kontrolünün etkileşimidir (Demiral, 2007:12). Modele göre iş kontrolü ve beklentilerin farklı düzeyleri dört farklı iş türü meydana getirmektedir.

Örneğin, düşük iş kontrolü ve yüksek iş yükü birleşme türü yüksek ve gerilimli işlerin oluşmasına neden olmaktadır. Dolayısı ile bu kapsama giren işlerde çalışanlar hem psikolojik hem de fiziksel açıdan yüksek gerilim hissetmekte ve bu durum iş stresinin de yüksek düzeyde yaşanmasına neden olmaktadır. Diğer taraftan, iş kontrolünün yüksek, iş yükünün ise düşük olması durumunda çalışanların gerilim düzeyleri daha düşüktür. Modelde, yüksek iş kontrolü ve yüksek iş yükü durumu olumlu iş türünün oluşması ile sonuçlanmaktadır. Son olarak, düşük iş yükü ve düşük iş kontrolü ise normal ve pasif işler şeklinde tanımlanmaktadır.



Şekil 1: Karasek'in Talep-Kontrol Modeli (Karasek, 1979: 288)

1.1.1.3. Kişi-Çevre Uyum Modeli

Kişi-çevre uyum modeline ilişkin ilk araştırmalar, kişilerin tutum ve davranışlarının çevresel faktörlerden etkilendiği varsayımı üzerine kurulmuştur. Kişi-çevre uyum modeline ilişkin ilk çalışmalar Ekehammer (1974) tarafından yapılmış olup, sonrasında Chatman (1989) tarafından değerler, Edwards ve Shipp (2007) tarafından ise ihtiyaçlar çerçevesinde ele alınmıştır.

Kişi-çevre uyumu ile ilgili araştırmalar uyum konusunu benzerlik uyumu ve tamamlayıcı uyum olmak üzere iki farklı şekilde ele alınmıştır. Benzerlik uyumu kapsamında, kişiler çevresindeki diğer kişiler ile benzer değerlere, özelliklere ve ilgilere sahip ise uyum sağlamaları daha kolay olmaktadır (Cable ve Edwards, 2004). Dolayısı ile, çalışanların örgüt ile ortak değerlere sahip olması durumunda benzerlik uyumu oluşur (Chatman, 1989) ve bu kişilerin motivasyon düzeyleri, iş doyumları artarken, işten ayrılma olasılıkları düşmektedir (Schneider, 1987).

Tamamlayıcı uyum ise, kişinin becerileri ile çevrenin uyumu veya çevrenin sundukları ile kişinin ihtiyaçlarının uyumu olacak şekilde iki farklı açıdan incelenmektedir (Cable ve DeRue, 2002). Kişi becerileri ile çevre uyumu açısından yapılan incelemelerde, kişi becerileri bireyin sahip olduğu yetenekler, enerji, zaman gibi hususları, çevre talepleri ise iş gereklilikler, rol beklentileri gibi hususları içermektedir (Edwards ve ark., 1998). Diğer taraftan, çevrenin sunduğu imkanlar ile kişi ihtiyaçları uyumu açısından yapılan incelemelerde ise, çevrenin sunduğu imkanlar olarak yemek, barınma, ücret, sosyal statü, fırsatlar gibi hususlar, kişi ihtiyaçları olarak ise motivasyon, sosyalleşme gibi hususlar dikkate alınmaktadır (Edwards ve Shipp, 2007).

1.1.1.4. McGrath İş Stresi Modeli

Stres kavramı McGrath (1970) tarafından “bireylerin sahip olduğu, istediği ya da arzu duyduğu eylemleri yapacağında karşılaşacağı zorlama, kısıtlama veya talepler şeklindeki dinamik koşul” şeklinde ifade edilmektedir. Yazar, organizmanın yanıt verebilme yeteneği ile çevresel koşullar arasındaki uyumsuzluğu stresin nedeni olarak belirtmektedir.

Yaptığı çalışmalar kapsamında, stres ve stresli durumların meydana gelme sürecindeki aşamaları inceleyen McGrath tarafından dört aşamalı bir çember modeli oluşturulmuştur. Literatürde “stres çember modeli” şeklinde yer alan bu modele göre stresin kaynağı, bireyler üzerindeki etkisi, bireylerin bu etki karşısında verdiği tepki ve ortaya çıkan sonuç arasında bir bağlantı mevcuttur. Yapılan araştırmalar sonucu McGrath tarafından stresin aşağıda verilen hususlardan kaynaklandığı sonucuna ulaşılmıştır (Akt. Ertekin, 1993: 150);

- İşin zor ve belirmiş olması, iş yükünün fazla olması vb. durumlardan dolayı oluşan stres,
- İş yoğunluğu, çatışma ve belirsizlik gibi rolden dolayı oluşan stres,
- İş ortamının kalabalık olmasından dolayı oluşan stres,
- Çevre şartlarından kaynaklanan stres,
- Anlaşılmama, dışlanma ve yalnızlık gibi sosyal çevreden kaynaklanan stres,
- Alınma, kaygı ve endişe seviyesi gibi kişilerin kendi özelliklerinden kaynaklanan stres.

Modele göre herhangi bir birey stres olarak algılanabilecek bir durum karşısında ilk olarak anlamlandırmaya ve değerlendirmeye çalışmaktadır. Sonrasında ise, birey tarafından durumun olumlu şekilde sonuçlanabilmesi için uygun tepkiye karar verilir ve buna uygun davranışlar sergilenir. Son aşamayı ise bu davranışların ortaya çıkardığı sonuçlar oluşturmaktadır (Ertekin, 1993: 151). Sonucun olumlu olması durumunda kişi rahatlamakta, olumsuz bir sonuç ise stresin ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

1.1.2. İş Stresine Neden Olan Faktörler

İş stresine neden olan faktörler tek bir nedenden kaynaklanabileceği gibi birden fazla faktörden de kaynaklanabilmektedir. İlgili literatür incelendiğinde, iş stresine neden olan faktörlerin örgüt dışı faktörler, örgütsel faktörler ve bireysel faktörler olmak üzere üç ayrı başlık altında incelendiği görülmektedir (Kaya Altun, 2018: 6).

1.1.2.1. Örgüt Dışı Faktörler

Çalışanların planlarını dış çevre koşullarına göre şekillendirmek durumunda olmaları strese neden olmaktadır. Bu koşullar siyasal, ekonomik, kültürel faktörlerden kaynaklandığı gibi, teknolojik gelişim ve değişim ile bilinmezlik durumlarından da kaynaklı olabilmektedir (Gençay, 2007: 772).

Ekonomik sisteme karşı güvensizlik durumu ve ekonomik belirsizlikler kişilerin stres yaşamasına neden olan önemli faktörlerden biridir. Örneğin bir ülkede enflasyon yüksek ve yatırımlar yetersiz ise işçiler işten çıkarılma endişesi ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu durumda gelecek kaygısı ve sonucunda stres oluşmasına neden olur (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 300). Diğer taraftan, siyasal istikrar toplumlar için önemlidir. İktidarın sık sık el değiştirmesi toplumda güvensizliğe, bu güvensizlik ortamı da strese neden olabilmektedir (Can, 1997: 367).

Son yıllarda yaşanan teknolojik gelişim ve buna bağlı olarak değişen iş koşulları da çalışanlar açısından önemli bir stres kaynağı olarak ön plana çıkmaktadır. Örneğin, otomasyon sistemleri ve robotlar konusunda yaşanan teknolojik gelişmeler insan gücüne olan ihtiyacı azaltmakta ve strese neden olmaktadır (Gülten ve Öztemiz, 2005: 276-277).

Son olarak, toplumda yaşanan etiketleme, ötekileştirme, din, yalnızlık, sosyal sınıf gibi hususlar ile toplumsal iklim de çalışanların stres düzeyleri üzerinde önemli etkisi olan toplumsal ve kültürel unsurlardır. Bu unsurlar, çalışanların iş arkadaşları ile iletişim ve etkileşimi üzerinde etkili olduğu gibi, aile ve toplum yapısı üzerinde de önemli etkiye sahip olduğundan stres düzeyini artırma olasılığı yüksek hususlar olarak ön plana çıkmaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 22).

1.1.2.2. Örgütsel Faktörler

İş stresine neden olan örgütsel faktörlerden birisi yapılan işin gereklilikleri ile çalışanların sahip olduğu zihinsel ve fiziksel olanaklar arasındaki uyumsuzluk durumudur. Sahip olunan kaynakların işi yerine getirebilmek için yeterli olmaması durumunda birey stres yaşamaya başlamaktadır (Hessels ve ark., 2017: 178).

İş stresine neden olan diğer bir faktör ise, örgütsel politikaların amacına uygun olmaması durumudur. Bazı kurumsal politikalar çalışanlarda gerçekçi olmayan beklentiler oluşmasına neden olması, adil olmayan ücret politikası veya uygulanan katı kurallar stres kaynakları olarak literatürde sıklıkla yer almaktadır. İlave olarak, yükselme olanaklarının kısıtlı olması veya adil olmaması, kariyer sorunları, koordinasyon problemleri, çalışma ortamının yetersiz fiziksel koşulları veya rahatsız edici olması strese neden olmaktadır (Budak ve Budak, 2016: 323).

İlgili literatür incelendiğinde, örgütler tarafından çalışanlara sunulan faktörler, çalışanların görev ve sorumluluklarının tam olarak belirlenmemiş olması veya örgütün amacı ile örtüşmemesi (Aytaç, 2002: 3), rol belirsizliği (Şimşek ve ark., 2014: 271), rol çatışması (Durna, 2004: 195), sosyal destek eksikliği (Luthans, 2011: 280-282) ve performans değerlendirmesi ve kariyer problemleri (Yılmaz ve Ekici, 2003: 13) gibi hususların örgüt içi stres kaynakları olarak ön plana çıktığı görülmektedir.

1.1.2.3. Bireysel Faktörler

Bazı akademik çalışmalar, örgüt içi veya örgüt dışı stres kaynaklarının önemini yadsımamak ile birlikte stresin esas kaynağının bireyin kendisi ile ilgili olduğunu savunmaktadır (Braham, 1998: 33). Bu bağlamda, cinsiyet, medeni durum, gelir, tecrübe gibi özellikler stresin temel kaynağını oluşturmaktadır. Diğer taraftan, birey ile ilgili duygusallık, fiziksel durum, aile yapısı, beklentiler, sosyal yaşam ve alışkanlıklar gibi kişilik özellikleri de stresin oluşumunda önemli rol oynamaktadır (Eren, 2014: 294-295).

Cinsiyet ve yaş ile ilgili çalışmalara bakıldığında, genellikle kadınların erkeklere göre, yaşlı çalışanların ise genç arkadaşlarına göre daha stresli olduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir (Cam, 2004: 7-8; Biçki, 2016: 58). Kadınların daha fazla stres yaşamasında iş yerinde cinsiyet ayrımcılığı, taciz, şiddet ve rol çatışması gibi hususların etkili olduğu değerlendirilmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 101). Diğer taraftan, yaşlı ilerlemiş olan çalışanlar genç arkadaşlarının dinamizm ve enerjisine ayak uyduramaması, emeklilik düşünceleri ve ölüm kaygısı gibi hususların yaşlı çalışanların stres düzeyinin yüksek olması konusunda önemli etkenler olduğu bulgusuna ulaşıldığı görülmektedir (Biçki, 2016: 58).

Aile ile ilgili hususlarda önemli bireysel stres kaynakları olarak görülmektedir. Örneğin, bir yakının kaybedilmesi, boşanma, ailevi sorunlar, çocuklar ile ilgili sağlık sorunları kişilerin iş stresi yaşamalarında önemli etkiye sahiptir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 281).

1.1.3. İş Stresinin Belirtileri

Bireyler çalışma hayatında karşılaştıkları tehditlere karşı mücadelede başarılı bir yol izlemediği takdirde, başa çıkamadığı stresin etkileri sonucu bazı psikolojik, fizyolojik, davranışsal, duygusal, bilişsel belirtiler gösterir (Kaya,2010:19). Bu belirtiler bireylerin kişilik özelliklerine göre farklı şekillerde kendini göstermektedir.

Genel anlamda stres belirtilerini psikolojik, davranışsal ve fizyolojik olmak üzere üç başlık altında toplayarak incelemek mümkündür (Sökmen, 2005:5)

1.1.3.1. Fizyolojik Belirtiler

Stresin, insan bedeni üzerindeki etkileri fiziksel belirtileri olarak değerlendirilir. Yapılan çalışmalar, bireylerin yaşadığı bazı fiziksel hastalıkların ve kronik rahatsızlıkların oluşumunda iş yerinde yaşanan stresin etkili olduğunu göstermektedir (House,1981:4). Stresin pek çok fiziksel belirtisi vardır ve bu belirtiler kişilerin ruhsal ve fiziki durumlarına göre farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir.

Literatüre göre, stresin en belirgin fizyolojik örnekleri, iştahsızlık, kilo kaybı, fazla yemek ve içmekten kaynaklı kilo alma, yemek yenmese bile tokluk hissidir (Eren, 2014:308). Stresin diğer fiziksel belirtileri, bitmeyen yorgunluk hissi, kalp rahatsızlıkları, tansiyon problemi, nefes darlığı, ellerde titreme, uykusuzluk, mide ve baş ağrıları, alkol ve sigara tüketiminde artış, sinirsel tikler ve bayılma şeklinde seyredebilmektedir (Üzüm, 2010: 12). Stresten kaynaklı bu formda sorunlar yaşayan bireylerin şirket içi gerek işiyle ilgili gerekse insani ilişkilerinde başarı göstermesi oldukça zorlaşacaktır.

1.1.3.2. Psikolojik Belirtiler

Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, mesleki hastalıklar kapsamına giren ilk on hastalıktan biri psikolojik rahatsızlıklardan kaynaklanmaktadır (Kendal, 1987:75). İnsan psikolojisi üzerinde etkileri bulunan stres başta gerginlik olmak üzere, iş tatminsizliği, endişe, sınırlı olma hali, erteleme gibi şekillerde kendini göstermektedir (Uludağ, 2019:7). Günün çoğunu işyerinde geçiren bireylerin maruz kaldıkları stres hali, fiziksel sorun ortaya çıkarmasa bile kişiye psikolojik düzeyde zarar verebilmektedir (Cüceloğlu, 2016: 270-272). Bu açıdan stres, insan davranış ve duygularını etkileyen önemli bir uyarandır.

Stresin bireyler üzerinde yarattığı bazı psikolojik belirtiler; yorgunluk, sinirli, şüpheli ve saldırgan tavırlar, bıkkınlık, depresyon, alınganlık, sürekli kaygı, endişe ve korku yaşamak, işe odaklanamama, kendine güvenmeme, unutkanlık yaşama, zihin karışıklığı, sosyal hayattan uzaklaşma şeklinde sıralanan uzun bir listedir (Batıgün ve Şahin, 2006: 36).

1.1.3.3. Davranışsal Belirtiler

Hammer ve Sauter (2013:25) yapmış oldukları çalışmalar ile, insan davranışları ile iş stresi arasında ilişki olduğunu destekleyen bazı sonuçlar elde etmişlerdir. İşyerinde yaşanan stresin bireyin sadece işteki performans ve üretkenliğini etkilemediği, bununla birlikte kişinin sosyal ilişkilerini, çalışma yaşantısının yanı sıra sosyal yaşantısını da olumsuz yönde etkilediği gerçeği yapılan çalışmaların sonucudur. Stresli bir çalışma ortamı, alkol, sigara ve uyuşturucu kullanımını tetiklediği gibi, üretkenliğin azalması, işe devamsızlık olumsuz davranışlara da neden olabilmektedir (Aydın, 2018:67).

1.1.4. İş Stresi ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Yapılan literatür taraması sonucu, stres kavramının bir çok alan ve çalışmaya konu olduğu görülmüştür. Bu başlık altında bu çalışmalara kısaca değinilmiştir.

1.1.4.1. Ulusal Literatürde Yapılan Araştırmalar

Sıgır (2007) “Geçici ve Daimi Personelin Stres Faktörlerinin, Belirtilerinin, Yatkinliklerinin ve Stresle Baş Etme Tarzlarının Mukayeseli Analizi” çalışmasını askerliği bir meslek olarak yerine getiren daimi personel ile görev olarak askerlik yapan geçici personel üzerinde gerçekleştirerek, daimi personelin geçicici personele göre daha az stres algıladıkları, stres belirtilerini daha düşük seviyede sergileyerek geçici personele göre stresle başa çıkmada daha aha etkili olduklarını saptamıştır.

Şeker (1995) ‘ Lise Öğretmenlerinin Stres Kaynaklarına İlişkin Algıları ve Sınıf Atmosferi Arasındaki İlişkiler’ isimli çalışmasında, stres yaratan unsurların, öğretmenlik mesleğinin saygınlığının giderek düşmesi, maaşların düşük oluşu, iş yükü fazlalığı ve öğrenci sorunları, mesleki örgütleri yetersiz oluşu ve bu örgütlerin eğitim politikaları ile ilgili kararlarda etkili olamamaları, ebeveynlerin olumsuz yaklaşım ve etkileri olduğu belirtilmiştir. Düşük stres kaynakları arasında ise, müdürün otoriter oluşu, yetersiz oluşu, mesleğin sıkıcı oluşu, öğrencilerin giyim, beslenme gibi temel ihtiyaçlarından sorumlu olmak gibi durumlar sıralanmıştır.

Derdiman (2006), ‘Toplumsal Etkileşim-Kamu Düzeni İlişkisi Açısından Polis Hizmetlerinde Toplum Desteği ve İlişkisi ‘ çalışmasında, polis memurlarının aynı toplum içerisindeki lise-üniversite öğrencilerinden, fiziksel rahatsızlığı olan kişilerden ve yetişkin bireylerden daha stresli olduklarını saptamıştır.

Saldamlı (2000) “Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama” adlı çalışmasında, Türkiye de faaliyet halinde bulunan 25 otel içinde farklı departmanlarda çalışanlardan aldığı geri dönüşlere göre, iş yoğunluğu nedeniyle gerek aile bireylerine gerekse sosyal hayata zaman ayıramama durumunun stres kaynaklarının başında geldiğini ortaya koymuştur. Bunun yanı sıra, maddi koşulların, ücretlerdeki yetersizliğin, yoğun çalışma saatlerinin ve deneyimin yetersiz oluşunun bir başka stres kaynakları olarak ortaya çıktığını tespit etmiştir.

Gökdeniz (2005) “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama” isimli çalışmasında mobilya sektöründe çalışan kişiler üzerinde bir araştırma yapmış ve strese neden olan

unsurları önem derecesine göre sıralamıştır. Bu sıralama; yetki yapısı, üretim yapısı, iklim ve örgütsel yapı, görev yapısı, kültürel ve rol yapısı şeklinde saptanmıştır.

Gürol (2008), 'İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Stresle Başa Çıkma Becerileri Arasındaki İlişki' ile ilgili çalışmada, İstanbul Anadolu yakası ilköğretim okullarında görev alan öğretmenler arasında bir araştırma yapmış ve bu kişilerin duygusal zeka düzeyleri ile stres ile başa çıkma becerileri arasındaki ilişkiyi irdelenmiştir. Sonucunda, stresle başa çıkma becerileri ve duygusal zeka arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Sandıkçı (2010), 'Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma' isimli çalışmasında isminden de anlaşılacağı üzere, stresin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiş ve aralarında olumlu bir ilişki bulunmuştur.

Yılmaz ve Ekici'nin (2003) 'Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma' sonucuna göre, çalışanların yaş, medeni durum, eğitim seviyesi gibi değişkenlere göre stresle başa çıkabilme ve olaylara verdikleri tepkilerde değişkenlik gözlenmiştir. Buna göre, çalışanların eğitim düzeyleri azaldıkça stres düzeylerinin arttığı gözlenmiş, bu kişilerin diğerlerine göre daha fazla oranda iş arkadaşlarıyla etkili iletişim kuramadıkları, karar almada yetersiz kaldıkları, tansiyon, damar ve kalp rahatsızlıklarını yaşadıkları gözlenmiştir. Lise ve yüksek okul mezunu katılımcıların diğer katılımcılara oranla daha az gerginlik ve endişe yaşadıkları görülürken, ilköğretim seviyesinde eğitim düzeyine sahip bireylerin en yüksek oranda gerginlik ve endişe hali yaşadıkları tespit edilmiştir. Yaşları ileri olan katılımcıların, özellikle meslekteki görev süreleri de uzadıkça daha fazla tansiyon sorunları yaşadıkları tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, evli çalışanların bekar çalışanlara oranla stres anlarında daha fazla tansiyon sorunuyla karşılaştıkları saptanmıştır. Ayrıca araştırmaya göre, işte hata yapma, işe uygun etkili kararlar verememe, işin niteliğinin düşük oluşu, çalışma arkadaşlarıyla yeterince iyi ilişkiler kuramama, işbirliğine kapalı olma, kendini yetersiz hissetme bireyleri çalışma ortamında olumsuz etkileyen ve işten uzaklaştıran stres kaynakları olarak tespit edilmiştir.

Durna (2006), ‘Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi’ne yönelik çalışmasını, Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Niğde Meslek Yüksekokulu’ndaki öğrenciler üzerinde uygulayarak dört yıllık fakültede eğitim gören öğrencilerin yaşadıkları stres düzeylerinin iki yıl eğitim gören yüksek okul öğrencilerine göre daha düşük oranda gerçekleştiği sonucuna ulaşmıştır. Yaşanan stres düzeyi farkının, sadece öğrenim yılının süresiyle ilgili olmadığı bu durumu tetikleyen birden fazla değişkenin olduğu anlaşılmıştır. Bunlardan biri, araştırmaya katılan öğrencilerin aile gelir düzeylerinin öğrencilerin algıladıkları stres üzerinde önemli bir etkisi olduğudur. Araştırmada, 4 yıllık fakültede eğitim gören öğrencilerin aile gelir seviyesi ortalamaları, diğer grubun aile gelir düzeyi ortalamasından yüksektir. Bu araştırmada, yakın arkadaş sayısının stres düzeyi üzerinde etkili olduğu sonucuna da ulaşılmıştır. Yaşanan stres düzeyinin, samimi olunan arkadaş sayısının artmasıyla beraber azaldığı gözlenmiştir.

Balcı’nın (1994), ‘Üniversite Öğretim Elemanının İş Stresi Ankara’da Bazı Öğretim Elemanları Üzerinde Yapılan Bir Araştırma’ isimli çalışmaya toplamda 86 akademisyen katılım göstermiş, sonucunda ise öğretim elemanlarının performans düzeyleri, stres düzeyleri ve uyguladıkları baş etme stratejileri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Mesleki prensiplerin bulunmayışı en önemli stres kaynağı olarak saptanmış ayrıca stresle başa çıkma stratejilerini sıklıkla kullandıkları tespit edilmiştir.

Sarıtaş’ın (2010) ‘Öğretim Elemanlarının İş Doyumu ve İş Stresi Düzeylerinin Belirlenmesi’ isimli araştırmasında, yaş faktörü ve akademik görevin iş stresinin oluşmasında etkili unsurlar olduğu saptanırken, mesleki kıdem ve cinsiyet farklılıklarının iş stresi üzerinde etkisi olmadığı yönünde veriler elde edilmiştir. Bu durum, mesleki deneyim ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermekte, mesleki deneyim arttıkça iş stresinin arttığı gözlenmektedir. Tüm öğretim elemanları (öğretim üyesi-okutman-öğretim görevlisi), işlerinden birbirine yakın düzeyde iş doyumunu sağladıklarını ifade etmiş olsalar da, öğretim üyeleri daha az iş stresi yaşadıklarını belirtirken, öğretim görevlisi ve okutmanlar iş stresini daha fazla yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Özdayı'nın (1990), 'Devlet ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi' isimli araştırmasının sonuçlarına göre, stres düzeyi yüksek olan grup devlet okullarında çalışan öğretmenler olarak saptanmıştır. Mesleki anlamda gelişme imkanlarının yetersiz oluşu, maaş azlığı gibi konular her iki sektör çalışanı için de stres yaratan unsurlar olarak belirlenmiştir.

1.1.4.2. Uluslararası Literatürde Yapılan Araştırmalar

Çalışma hayatının doğası gereği bir sorun olarak karşımıza çıkan stres olgusu bu haliyle küresel çapta da anlamını korumakta ve yurt içinde olduğu gibi yurt dışında da pek çok araştırmaya konu olmuştur.

Manshor ve diğerleri (2003) çalışmalarında, Malezya'da faaliyet halinde olan 34 çok uluslu şirketlerde görev alan 440 yönetici üzerinde mesleki stres kaynaklarını incelemişlerdir. Buna göre, en önemli stres faktörleri, iş yerlerindeki çalışma koşulları, iş yükleri ve iş ilişkileri şeklinde tanımlanmıştır. Buna ek olarak, stres düzeyi ile hizmet yılı arasında negatif bir ilişki olduğu araştırma çıktısı olarak bulunmuştur. Bir diğer araştırma sonucu ise, işyerindeki ilişkilerin sadece çalışanlar arasında değil yöneticiler arasında da stres kaynağı olduğudur. Landa ve diğerleri, iş stresi ile duygusal zeka arasındaki ilişkiyi inceleyerek, duygularını kontrol edebilen ve duygularının farkında olabilen hemşirelerin iş stresi düzeylerinin düşük olduğunu gözlemlemişlerdir (Baklacı, 2013:40)

ABD'de yapılan başka bir araştırmaya göre, iş stresinin meslek gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Yapılan araştırmada stres düzeyi en yüksek bulunan 12 meslek, işçi, sekreter, denetçi, klinik laboratuvar teknisyeni, ofis yöneticisi, ilk düzey gözetmen, yönetici, garson, makine operatörü, tarım işçisi, madenci, boyacı şeklinde sıralanmıştır (Şimşek, 2005:34).

Amerikan Stres Enstitüsü tarafından yapılan bir araştırmada stresli mesleklerin özellikleri sıralanmıştır. Bu özellikler (Şimşek, 2005:34) :

1. Günlük hayat problemleri ile etkili şekilde başa çıkmayı zorlaştıran meslekler (polislik, öğretmenlik, hava trafik kontrol memurluğu gibi)

2. Yeterli kontrol imkanı sağlamayan (telefon operatörlüğü, kasiyerler, sekreterler, danışma ve şikayet servisi memurları, vb. gibi)
3. Ağır fiziki şartlara sahip meslekler (maden işçiliği, sürekli havasız, rutubetli yerde işçilik gibi)
4. Zaman baskısı, rekabet ve riskle oynamayı gerektiren meslekler (gazetecilik) şeklindedir.

1.1.5. İş Stresinin Sonuçları

1.1.5.1. Bireysel Sonuçlar

Her bireyin bir diğerinden farklı olarak sahip olduğu karakteristik özellikleri ve kendi içlerinde oluşturmuş oldukları dengeden kaynaklı gündelik olaylara verilen tepkiler farklı olabildiği gibi baskıya dayanma gücü ve stresle baş etme becerileri de farklı olabilir (Tansu, 2009: 53). Çalışan bireylerin iş stresine ilişkin tepkileri, aşağıdaki tabloda olduğu gibi fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç başlık altında toplanmak mümkündür.

Tablo 1. İş Stresinin Sonuçları

Duygusal Tepkiler	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dikkatini toplayamama ➤ Kararsızlık ➤ Unutkanlık ➤ Hassasiyet ➤ Korku ➤ Bıkkınlık ve Tatminsizlik
Fizyolojik Tepkiler	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kan basıncı seviyesinde değişme ➤ Nabız ve kalp hızında değişme ➤ Baş Ağrısı ➤ Bel Ağrısı ➤ Ülser ➤ Kalp Rahatsızlıkları
Davranışsal Tepkiler	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saldırganlık ➤ 9Aşırı yemek yeme ➤ Yemek istememe ➤ Alkol ➤ İlaç, sigara kullanımında artış

Kaynak: Devebakan, 20017:156

Başlangıçta psikolojik anlamda bireyin hayatını etkileyen iş stresi zaman içerisinde duygusal tepkilerden fiziksel tepkilere evrilerek farklı bir boyut kazanmakta ve psikolojik rahatsızlıklara ek olarak fizyolojik yansımaları da beraberinde getirmektedir. Yaşanan stres bu şekilde zihinsel ve duygusal etkiler ile beraber fiziksel çıktılar doğururken, bu fiziksel zararların sonucu dışa vuran davranışsal bir takım tepkileri de beraberinde getirmekte ve birbiriyle bağlantılı ilerleyen bu süreç kişilerde kalıcı sorunlar yaratabilmektedir.

1.1.5.1.1. Psikolojik Sonuçlar

Stresin birey üzerindeki etkileri sıklıkla ruhsal boyutta yaşanmakta ve bu yönüyle fark edilmesi güç olabilmektedir. Stres altında çalışan bireylerin duygu ve düşünceleri zaman içerisinde yıpranmaya başlar (Gamsız, 2013: 35). Stresin en belirgin psikolojik etkisi iş tatminsizliğidir. Çalışanlar işlerinden memnun olmamalarından kaynaklı işyerindeki görevlerini iyi bir şekilde yerine getirmenin bir anlamı olmadığını düşünmekte ve işe gitmeyi bir dert olarak görmektedirler (Ross & Altmaier, 1994:12). İnsan hayatının her alanına etki edebilen stres unsuru, birbirinden farklı pek çok psikolojik sorunlara neden olabilmektedir. Gerginlik, duygusal anlamda patlamalar, çabuk sinirlenme, korku, çabuk ağlama, öfke atakları, hassaslaşma, güvensiz hissetme, saldırgan tavırlar, depresyon ve tükenmişlik stresin yarattığı psikolojik sonuçlardan bazılarıdır (Valibayova, 2018: 46). Bu belirtiler arasında depresyon en sık görünen ve kişinin hayatını en yaygın şekilde etkileyen rahatsızlıkların başında gelmektedir. Yoğun bir tempoda çalışan bireylerin iş yerinde maruz kaldıkları her türlü olumsuz durum onları strese sokarak depresyonu tetikleyebilmektedir (Şireli, 2012: 5). Stresin zaman içerisinde kronikleşerek kişinin dayanma gücünün sona erdiği anda ortaya çıkan tükenmişlik hali (Silah, 2005:165) ise iş hayatıyla olan bağlantısı nedeniyle ayrı bir başlık olarak ele alınacaktır.

1.1.5.1.2. Fiziksel Sonuçlar

Yapılan araştırmalar iş stresinin ve iş hayatında kalitenin düşmesinin, düşük iş tatmini ve zihinsel-fiziksel sağlık sorunları ile bağlantılı olduğunu göstermektedir ((Mark ve Smith, 2008: 65). Stres altında çalışan bireylerin karşılaştıkları sorunların başında fiziksel rahatsızlıklar gelmektedir. Kişilerin zayıf bazı yönleri ve sahip oldukları genetik rahatsızlıkları stres odaklı ön plana çıkararak ilerleyebilmektedir

(Eren, 2014:291). Amerikan Stres Enstitüsü'nün 15 yılı kapsayan rapor sonuçları, stresin çoğu hastalığın gelişiminde ve hızla ilerlemesinde oldukça etkili olduğunu ortaya koymaktadır. 19. yy da araştırmalarını sürdüren pek çok İngiliz doktoru ise stres ve üzüntü halinin kanserin oluşumunda oldukça etkili olduğunu savunmuşlardır (Tansu, 2009:53).

Genel anlamda stresin fiziksel sonuçlarını oluşturan belirtiler şu şekilde sıralanabilir : (Eğin, 2015: 50)

- Aşırı iştahsızlık, yemek yememeye rağmen tokluk duygusu, kilo kaybı ve zayıflık,
- Aşırı yemek yeme veya özellikle bir sorunla karşılaşınca yemek yeme ve içki içme eğilimi ile beraber oluşan kilo fazlalığı,
- Sürekli yorgunluk ve halsizlik hali ve bu durumdan dolayı etrafa yakınmalar,
- Sıkça görülen migren tarzı baş ağrıları,
- Geceleri uyumama veya erken uyanma,
- Oturma ve dinlenmeyi engelleyen sinirsel ağrı ve şikayetler,
- Gece ve gündüz vücudun değişik organlarına ve özellikle bacaklara giren kramplar ve adale spazmları,
- Yüksek tansiyon, kalp atışlarında artma, ellerde titreme, nefes darlığı,
- Sık sık gelen mide bulantıları, mide krampları, sürekli ishal ve kabızlıktan şikayetçi olma,
- Aşırı hassasiyet, duygulanma ve gözlerden yaş gelmesi,
- Cinsel ilişki kurmada isteksizlik, korku ve iktidarsızlık,
- Ağrı kesici ilaçlara ve aspirine aşırı düşkünlük ve bunun sonucu oluşan mide kanamaları,

- Daha dinamik ve enerjik olmak, azalan vücut mukavemetini arttırmak için aşırı ölçüde vitamin ve mineral türü ilaçlara eğilim ve düşkünlük.

1.1.5.1.3. Davranışsal Sonuçlar

Bireyler üzerinde fiziksel ve psikolojik anlamda bazı sonuçlar yaratan stresin, bireylerin davranışlarını da etkilediği bilinmektedir.

Hammer ve Sauter (2013:25) stres üzerine yaptıkları çalışmalarda, iş stresi ile birey davranışları arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşarak, iş stresinden kaynaklı olumsuz davranışların önüne geçmek ve bireylerin daha sağlıklı ortamlarda çalışmalarının sağlanması yönünde bazı çalışmalar yapılması gerektiğinin öneminden bahsetmişlerdir.

Yapılan araştırmalar stresle karşılaşan kişilerin, bununla baş etme yöntemi olarak sigara, alkol kullanımı yanı sıra keyif veren ve bağımlılık yapan maddeleri kullanma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Bunlara ek olarak sayılabilecek diğer stres kaynaklı davranışsal sonuçlar, yeme bozuklukları, uyku düzensizlikleri, şiddet uygulamaya meyilli olmak, konuşma bozuklukları, iş yerinde performans düşüklüğü yaşamak, işten ayrılma isteği içerisinde olmak, işe devamsızlık hali sayılabilir (Özgüven, 2013: 221).

1.1.5.2. Örgütsel Sonuçlar

Çalışma ortamında kendini yetersiz hisseden kişiler, bazı durumlarda çalışma arkadaşları ile etkileşimini azaltmakta ve içine kapanmaktadır (Cropanzano ve ark., 1997:162-165). Bazı bireyler ise yaşadıkları bu sorunu ortadan kaldırmak için buldukları ortamdan uzaklaşmak istemekte ve işe gitmemeyi bir çözüm olarak görmektedir (Akdur, 2003: 27).

İlave olarak, çalışanlar tarafından yaşanan iş stresinin, verimin düşmesi (Kırel, 1991: 133), iş kazalarının artması (Albrecht, 1988: 67), işten ayrılma niyetinin artması (Ertekin, 1993: 29) gibi olumsuz sonuçlara neden olduğu bilinmektedir. İş stresinin örgüt açısından sonuçları Ekici (2006:40) tarafından şu şekilde sıralanmıştır;

- Verimin düşmesi,
- İşe gitmeme ya da geç gitme durumlarının oluşması,
- Sağlık için harcanan ücretin artması,
- Tazminat taleplerinde artış olması,
- Hırsızlık,
- Örgüte zarar verme düşüncesinin artması.

1.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı, Freudenberger (1974) tarafından “iş hayatında görülen başarısızlık, yıpranma, istek ve enerjide yaşanan düşüş ile kişilerin cevap verilemeyen isteklerinin neden olduğu yükten dolayı bireyin iç kaynaklarında görülen tükenme hali” şeklinde tanımlanmaktadır (Kaya Göktepe, 2016: 28). Bazı araştırmacılar tarafından stres ile eş anlamlı olarak görülse de, bazı araştırmacılar iki kavram arasındaki farklılığın stresin her yerde, tükenmişliğin ise insan ilişkilerinin fazla olduğu yerlerdeki görüldüğünü ve iki kavramın farklı olduğunu savunmaktadır (Edelwich ve Brodsky, 1980).

İlgili literatür incelendiğinde, tükenmişlik ile ilgili farklı tanımlamalar yapıldığı görülmektedir. Örneğin, bazı kaynaklarda “güç, enerji ve diğer kaynakların aşırı taleplere bağlı olarak tükenmesi, yorulması ve başarısız olması” şeklinde ifade edilirken, bazı kaynaklarda kısaca bireyin yaşama sevincini kaybetmesi şeklinde ifade edilmesidir. Kavram, Maslach ve Jackson (1981) tarafından “güç, enerji ve potansiyelin aşırı kullanmasına bağlı olarak görülen yıpranma, başarısızlık ve tükenme durumu” şeklinde tanımlanmaktadır.

Tükenmişlik sendromu, kişinin duyarsızlaşması, başarısızlık hissi, duygusal tükenme ile karakterize edilen bir stres durumudur. Başka bir deyişle, kişinin karşılaştığı stres durumu ile baş etmedeki yetersizliğidir (Dolgun, 2015: 288). Zamanla ortaya çıkan tükenmişlik durumunda, çalışanların bağlılık, enerji ve etkinlik gibi olumlu duyguları olumsuz duygular ile yer değiştirir (Maslach ve Leiter, 1997: 24).

1.2.1. Tükenmişlik Yaklaşımları

İlgili literatür incelendiğinde, akademisyenler tarafından tükenmişlik olgusuna farklı yaklaşımlar geliştirildiği görülmektedir. Bu başlık altında, Maslach Tükenmişlik Modeli ile birlikte bu modellerin en önemli olanlarına yer verilmiştir.

1.2.1.1. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach ve Jackson (1981) tarafından literatüre kazandırılan model, tükenmişlik çalışmalarında en fazla kullanılan modeldir. Model, tükenmişlik hissinin, işi nedeni ile sürekli olarak diğer insanlar ile etkileşim içinde olan bireylerde görülen bir sendrom olduğu varsayımına dayanmaktadır (Koçak, 2009: 67). Modelin duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır.

1.2.1.1.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, “kişinin kendini yorgun hissetmesi, duygusal açıdan fazla yıpranması ve işini çok fazla zaman ayırması durumu” olarak ifade edilmektedir. Maslach Tükenmişlik Modeli’ne göre duygusal tükenme iş ortamındaki kişisel stresten kaynaklanır. Duygusal tükenme, tükenmişlik duygusunun en önemli ve en belirgin halidir. Duygusal tükenme yaşayan bireyler işe gitme konusunda isteksiz ve endişelidir, iş yapacak enerjilerinin olmadığını düşünürler (Yoldaş, 2019: 12). Bu durum ile baş edebilmek adına iş arkadaşları ile olan etkileşimlerini azaltırlar. Ancak bu dengeyi iyi ayarlayamayan kişiler tarafından geliştirilen ilgisiz ve mesafeli duruş, diğer kişilere karşı negatif bir tavır takınıldığı hissine neden olur. Bu durum, bireyin benliğinde gerginlik ve duygusal açıdan engellenme gibi olumsuz durumlara neden olmaktadır (Karaman, 2009: 41).

1.2.1.1.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma alt boyutu, “bireylerin işlerinde karşılaştıkları diğer insanlara ve yaptıkları işlere karşı geliştirdikleri soğuk, katı, ilgisiz ve insan davranışları ile ilgisi olmayan tutumlar” şeklinde ifade edilmektedir. Duyarsızlık düzeyinin artması ile diğer insanlara karşı alaycı ve kaba tutumlar başlar, diğer insanların istekleri dikkate alınmaz. Örneğin, duyarsızlaşan çalışanlar daha önce iyi ilişkiler içinde

olduğu iş arkadaşları ile iletişimi keser ve ona karşı nefret duygusu geliştirebilir. Kişiler bu şekilde davrandıklarında stres durumunun azalacağına inanırlar, ancak bu tür davranışlar stresin azalmasına değil artmasına neden olmaktadır (Çimen, 2007: 19). Duyarsızlaşma yaşayan çalışanlar, özellikle hizmet sektöründe çalıştıkları durumda diğer insanlara hizmet etme veya yardım yapma konusunda başarılı olamazlar (Koçak, 2009: 67).

1.2.1.1.3. Düşük Kişisel Başarı

Tükenmişlik kavramının başarı boyutu bireysel başarısızlık duygusunu ifade eder. Çalışanların yaşadığı bu başarısızlık hissi, motivasyonun ve performansın azalmasına, ikili ilişkilerde uyumsuzluğa ve ortaya çıkan sorunlara çözüm üretilmemesine neden olmaktadır (Çolakoğlu, 2001: 27; Sürücüoğlu, 2011: 28). Düşük kişisel başarı boyutu Maslach ve Jackson (1981) tarafından, bireyin kendisini tamamen negatif olarak değerlendirdiği bir durum şeklinde ifade edilmektedir. Bu durumun en önemli nedeni, kişinin iş ortamında artan talebe karşı yetersiz hissetmesi ve becerilerinin buna bağlı olarak düşmesidir. Diğer taraftan, kişinin iş ortamında yaşadığı duyarsızlaşma ve duygusal tükenme gibi bağlantılı duyguların sonucunda da bireyler işten uzaklaşmakta ve düşük kişisel başarı duygusu geliştirmektedir (Çam, 2010: 34).

1.2.1.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, çalışma koşulları, yetersiz ücret, düşük eğitim seviyesi, müşteri memnuniyetsizliğinin olması, hedeflenen ve ulaşılan sonuçlar arasında farklılık olması, yoğun çalışma temposu veya mobbing gibi nedenler ile daha çok hizmet sektöründe çalışan kişilerde görüldüğünü savunmaktadır (Polatçı, 2007: 5). Tükenmişlik süreci belirli evreler halinde ele alındığı modelde idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma olmak üzere dört evresi bulunmaktadır (Özkan, 2012: 18).

1.2.1.2.1. İdealistik Coşku Evresi

Bu evrede çalışanın belirlemiş olduğu hedefler ve beklentileri birbiri ile uyumlu olduğundan umut en yüksek düzeydedir. Çalışan kendisine verilen görevi en güzel şekilde yapma gayreti içinde olup, çabaları karşısında iş arkadaşları ve üstlerinden övgü beklemektedir. Bu beklentileri karşılanmayan çalışanlar zamanla durgunluk evresine geçer (Polatçı, 2007: 21).

1.2.1.2.2. Durgunluk Evresi

Bu dönemde çalışanların motivasyonu düşmekte olup, genellikle mücadele etmeyi bırakırlar. Beklentilerinin gerçekleşmediğini gören çalışanlar zamanla işinden uzaklaşır, istekleri yüksek gelir sağlama, daha iyi şartlarda yaşama, zamanını iyi değerlendirme gibi yaptığı iş dışında farklı alanlara yönelir (Özkan, 2012: 19).

1.2.1.2.3. Engellenme Evresi

Bu evrede işe devam etme veya etmeme kararı net değildir. Çalışanlar karşılaştığı olumsuz durumları düşünmekte, bu şartları değiştirebilecek uygun imkanı bulamayacağını anlayan çalışanlar öğrenilmiş çaresizlik duygusu ile içine kapanır (Yüksel, 2011: 16-17).

1.2.1.2.4. Duygusuzlaşma Evresi

Duygusuzlaşma, engellenme karşısında bireyin geliştirdiği doğal bir savunma mekanizması olarak tanımlanmaktadır. Bu dönemde çalışanlar örgüte duyduğu duygusal bağ açısından şiddetli bir zayıflama, inanç kaybı ve ümitsizlik yaşar. Bazı insanlar bu evrede işini değiştirme kararı verirken, birçok çalışan maddi olanaklar nedeni ile işe devam etme eğilimindedir. Ancak yaptığı işten aldığı haz azalmış, işi kendisi için sıkıntı ve üzüntüye neden olan bir süreç haline gelmiştir (Tuncay, 2009: 13-14).

1.2.1.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Model literatüre Cary Cherniss tarafından kazandırılmış olup, tükenmişlik duygusunun iş stresi ile etkileşimine vurgu yapılmaktadır. Yazar, tükenmişlik duygusunu iş yaşamındaki stresi ile etkileşime girmesi sonucu oluşan ve bireyin bu durum karşısında verdiği tepkileri içeren iş ortamı ve psikolojik bağlılığının kesilmesi ile sonuçlanan bir süreç şeklinde tanımlamaktadır (Şahin, 2009: 6).

Modele göre tükenmişlik süreci çalışanın karşılamak durumunda kaldığı talep ve istekler ile baş edememe durumunda ortaya çıkan stres ile başlar. Bu durumda bireyler strese neden olan ana kaynağın etkisini azaltmayı veya tamamen ortadan kaldırmayı dener. Bunda başarısız olması durumunda stres ile mücadele etmeye çalışır. Bu mücadelenin de başarısızlık ile sonuçlanması durumunda ise işi ile olan psikolojik bağlarını koparır (Nazlıoğlu, 2009: 17).

1.2.1.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman tarafından literatüre kazandırılan bu model duygusal stres ile sürekli olarak karşı karşıya kalan bireyler görülen ve üç maddeden oluşan bir modeldir (Tunçay, 2009: 14). Modelin en önemli unsuru stres olup, modelin başlıkları duygusal ve fiziksel tükenme, yetersiz iş üretimi ve duyarsızlaşma şeklinde belirlenmiştir. Modele göre tükenmişlik duygusu, stres ile ortaya çıkan bilişsel ve algısal davranışların bir sonucudur (Akten, 2007: 38-39). Farklı bir ifade ile, tükenmişliğe neden olan faktörler bireysel veya örgütsel olabilmekte olup, kişilerin bu sorunlar ile başa çıkamaması durumunda tükenmişlik duygusu ortaya çıkmaktadır.

1.2.1.5. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines tükenmişlik modeline göre tükenmişliğin nedenleri uzun süreli yorgunluk hissi, düşük enerji, çaresizlik, hayal kırıklığı gibi duygulardır. Bu durumda olan çalışanlarda stres, yabancılaşma gibi duygular ön plana çıkmakta ve tükenmişliğe doğru giden bir süreç başlamaktadır (Demirbaş, 2006: 21-22). Model açısından motivasyon kavramı son derece önemlidir. Modele göre motivasyonu yüksek olan bireylerin hissettiği baskı tükenmişliğe neden olmaktadır (Dinç, 2008:

21). Dolayısı ile Pines Tükenmişlik Modeline göre çalışma yaşamında en yükseği ve en iyiyi hedefleyen, yaptığı işleri kalıcı olmasını isteyen, beğenilme arzusu içinde olan bireylerde tükenmişliğin daha fazla görülmesi gerekir. Çünkü başarıya önem veren ve mutluluğu başarıda arayan bireyler, buna ulaşamadıklarında üzüntü ve stres ile karşı karşıya kalmakta ve tükenmişliğe doğru giden süreç başlamış olmaktadır (Üresin, 2009: 12).

1.2.1.6. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier geliştirdiği tükenmişlik modelinde, tükenmişliğin davranışsal ve bilişsel yönlerine vurgu yaparak bu yönleri tetikleyen dört farklı boyuttan bahsetmektedir. Modele ilişkin bu dört bileşen, pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterlilik beklentileri ve bağlamsal bilgi işleme şeklinde sıralanmaktadır (Sezici ve Güven, 2016, s. 114).

Bu sıralamaya göre, birey iş hayatının, işe dair amaç ve beklentilerini karşılayacağı yönünde bir takım beklentiler içerisindedir ve bu beklentiler gerçekleşmediği takdirde kişi işten uzaklaşmakta ve yolun sonunda tükenme hali yaşamaktadır. Bireyin istediği sonuca ulaşabilmesi için yapılması gerekli bazı davranışlar bulunmaktadır. İstenen sonuçlara ulaşabilmek için yapılan davranışlar konusunda başarılı olarak yeterlilik göstermelidir. Eğer kişi amacını gerçekleştirecek düzeyde bir yeterliliğe sahip değilse tükenmişlik yaşayacaktır. Son boyut olan bağlamsal işleme kavramına göre ise, birey iş ortamına tepki vererek sergilemiş olduğu duygu, düşünce ve davranış ile yine kişinin tükenmişlik yaşamasına yol açan inanç ve öğrenme tarzı gibi bilişsel etkenlerin tükenmişlik sürecindeki rolünün ne olduğunu sorgulamaktadır (Siliğ, 2003: 19)

1.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri

İş stresinin çalışanlar üzerinde yarattığı en önemli sonuçlardan birinin tükenmişlik hali olduğundan bahsetmiştik. Başka bir deyişle, tükenmişlik hali gelişim göstermeden hemen önce genellikle stres odaklı bir takım çevresel koşulların oluştuğu ve tükenmişliği tetiklediği söylenebilir (Butterfield, 1988:148). Tükenmişlik kişiden kişiye değişmekte ve farklı düzeylerde görülmekle birlikte belirtileri de kişiden kişiye farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır (Baltaş, 1990:43).

Yaşanan tükenmişlik duygusu ile yapılan işin nicelik ve nitelik yönüyle kötüye gitmesi mümkün olduğu gibi, çalışan kişilerin sağlıkları da olumsuz olarak etkilenebilmektedir. Özellikle çalışma hayatlarında tükenmişlik yaşayan bireyler işleri ile ilgili tatmin yaşayamama ve yorgun hissetme gibi durumlarla karşı karşıya kalarak mevcut işlerinden giderek uzaklaşma hali yaşarlar ve bu durum çalıştıkları kuruma karşı olumsuz bazı davranışlar sergilemelerine sebebiyet verebilir (Çam, 1991:155). Bireylerde tükenme sonucu ortaya çıkabilecek durumlar, Fiziksel Psikolojik (Duygusal) ve Davranışsal belirtiler olmak üzere üç başlık altında toplanmaktadır.

1.2.2.1.Fiziksel Belirtiler

Fiziksel belirtiler, kişinin yaşadığı tükenmişlik sendromunu algılamasında önemli bir etkidir. Fiziksel anlamda tükenmişlik belirtisi olarak sayılan uykusuzluk, yaşanan enerji düşüklüğü, kilo kaybı yaşama, halsizlik, yorgunluk benzeri belirtiler tükenmişlik dışında başka türlü sorunları da tanımlayabilecek niteliktedir. Ancak çalışma hayatı içerisinde yapılan iş ile ilişkilendirildiğinde, çalışan bireyin yaşadığı tükenme halinin bir belirtisi olarak değerlendirilmektedir (Armutçuk, 2010:12). Tükenmişlik hali her ne kadar psikolojik kökenli olarak algılansa da, psikolojik belirtilerin hemen ardından kendini fiziksel yönlü göstermeye başlamaktadır (Sezgin, 2010:48).

1.2.2.2. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişlik belirtilerinin duygusal yönünü psikolojik belirtiler oluşturmaktadır. Psikolojik belirtiler, tükenmişliğin fiziksel belirtileri gibi algılanıp gözlemlenebilmesi kolay değildir. Kişiden kişiye farklılık gösteren bu duygusal belirtiler genel olarak, kaygı ve korku hissetme, yabancılaşma ve hayal kırıklığı yaşama, çaresiz hissetme, sabırsız ve huzursuz olma, depresif ruh hali içerisinde olma, çabuk sinirlenme, kendini değersiz görme, kendine saygı ve özgüvende azalma, sabır, saygı, anlayış ve nezaket gibi pek çok olumlu uyguda azalma hali şekline uzayan bir liste olarak sıralanmaktadır (Kalkızoğlu, 2018:13).

Kendi içerisinde değişken bir duygu durumuna sahip olan birey, çoğu zaman duygularını kontrol edemez ve bundan kaynaklı çeşitli kriz halleri yaşayabilmektedir.

Tükenmişlik yaşayan birey giderek çevresinden uzaklaşma eğilimine girmekte ve bu durum ikili ilişkilerine de yansımaktadır. Tüm bu duygu durumu, özellikle iş ortamında bireylerin kendini başarısız hissetme eğilimine sokarak, kendilerine karşı güven ve saygı problemi yaşamalarına ve beraberinde yeni sorunların gündeme gelmesine neden olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30-31).

1.2.2.3. Davranışsal Belirtiler

Yaşanan tükenmişlik halinin önemli bir aşamaya evrildiğinin bir işareti olan davranışsal belirtiler, daha önce bahsettiğimiz belirtilere oranla daha iyi gözlemlenebilir nitelik taşımaktadır (Kocaman 2018: 16). Tükenmişliğin davranışsal belirtileri şunlardır (Komşuk, 2013:33):

- Sık sık hata yapılması ,
- İşe gelmeme/ işe geç gelme,
- İş bırakma eğiliminde olma,
- Asosyalleşme,
- İlaç ve alkol tüketiminde artma,
- Rol çatışmasını ve başarısızlık hissini sık yasama,
- Yadsıma,
- Suçlayıcı ve alaycı olma,
- Yalnız kalma isteği,
- Başkalarına fazla güvenmeme ve ya onlardan kaçınma - Konsantrasyon güçlüğü, unutkanlık,
- Çalışma arkadaşlarıyla iş konusunda tartışmaktan kaçınma gibi faktörler sayılabilir.

Bu üç başlık altında bahsedilen belirtileri tek başına tükenmişlik hissi ile açıklamak doğru bir yaklaşım değildir. Bireylerin gösterdiği fiziksel, psikolojik ya da davranışsal belirtileri tetikleyen pek çok sebep olabilir. Ancak bu belirtilerinin birden fazlasının bir arada yaşanması durumunda tükenmişlik kavramından söz etmek mümkün olabilir (Dinçerol, 2013:48).

1.2.3. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişlik duygusuna neden olan faktörler, örgütsel ve bireysel nedenler olmak üzere iki başlık altında verilmiştir.

1.2.3.1. Bireysel Nedenler

İnsanlar farklı kişilik özelliklerine sahip olduklarından, olaylar karşısında vermiş oldukları tepkiler de farklılaşmaktadır (Polatçı, 2007:50). Örneğin, yüksek eğitilmiş kişiler, iş yerinde beklentileri diğer çalışanlara göre daha fazla olduğundan, tükenmişlik ve tükenmişliğe neden olan strese karşı daha duyarlıdır (Maslach ve ark., 2001: 410; Toker, 2013: 14-15). Farklı bir ifade ile eğitim düzeyi yüksek çalışanlar diğer iş arkadaşları ve üstlerinden takdir görmek ister, ayrıca kişisel ve mesleki gelişim açısından da yüksek beklenti içindedirler. Bu beklentilerinin karşılanmaması durumunda tükenmişlik sendromu yaşama olasılıkları artmaktadır (Demir, 2010: 22).

Cinsiyet açısından tükenmişlik sendromuna bakıldığında, erkeklerde duyarsızlaşma evresinin, kadınlarda ise duygusal azalma evresinin daha fazla görüldüğü bilinmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 58). Diğer taraftan, akademik çalışmalarda aile desteği yüksek olan kişilerin tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir. Bu durum, aile ortamının verdiği huzur ve mutluluğun, çalışanların karşılaştığı sorunların üstesinden gelme hususunda kolaylık sağlamasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Bununla ilişkili diğer bir bulgu ise medeni durumla ilgilidir. Akademik çalışmalar, evli kişilerin daha tutarlı, daha kararlı ve psikolojik açıdan daha sağlam olduklarını, dolayısı ile tükenmişlik duygusunu bekar iş arkadaşlarına göre daha az yaşadıklarını göstermektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 635).

1.2.3.2. Örgütsel Nedenler

Konu iş stresi olunca, örgütsel nedenlerin bireysel nedenlerden daha fazla olması veya daha fazla etki yapması kaçınılmaz olmaktadır. Bu başlık altında, örgütsel tükenmişlik nedenlerinden en önemlileri verilmiştir. Bu faktörlerin en önemlilerinden birisi iş yüküdür. İş yükü, “çalışanların belirli bir sürede belirli standartlarda yapabileceği iş miktarı” şeklinde açıklanmaktadır. Akademik

çalışmalar, aşırı iş yükü altında çalışan kişilerde hem psikolojik hem de fizyolojik stres belirtilerinin görüldüğünü göstermektedir (Riggio, 2016: 253). Örneğin, aşırı iş yükü ile karşı karşıya olan çalışanların aileleri ile zaman geçirme olanakları sınırlıdır. Ayrıca, zaman baskısı altında çalışmak ve ihtiyaç duyulan diğer faaliyetlere vakit ayıramamak beden ve ruh sağlığını olumsuz etkilemektedir. Diğer taraftan iş yükü, konsantrasyon bozukluğuna, işi yetiştirme noktasında yaşanan panik ise verimsizliğe ve hataların artmasına neden olmaktadır. Bu durumların sonucunda da çalışanların tükenmişlik duygusu yaşama olasılıkları önemli oranda artmaktadır (Karadağ, 2013: 25).

Tükenmişliğe neden olan önemli faktörlerden birisi de işyerinde algılanan adaletsizliktir. İş yükü dağılımı, ücret politikası, ödüllendirme veya yükselme olanakları açısından adaletsiz durumların olması, çalışanlarda bir endişe ve şüphe duygusunu tetiklemektedir (Aydoğan, 2008: 55; Koç, 2019: 29). Bunun sonucunda oluşan huzursuz çalışma ortamı ise tükenmişlik açısından uygun bir ortam oluşturmaktadır (Maslach ve ark., 2001: 415).

İlgili literatür incelendiğinde, iş yerine karşı aidiyet duygusu hisseden bireylerin daha mutlu ve daha üretken olduğu sonucuna ulaşılan çalışmalar bulunduğu görülmektedir (Polatçı, 2007:69). Bu bağlamda, aidiyet duygusunun kazanılması ile çalışanların kuruma olan güven ve bağlılığı artacak, dolayısı ile tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalma olasılığı azalacaktır (Toker, 2013:15).

Stres ve tükenmişlik sendromuna neden olan diğer bir örgütsel faktör ise rol belirsizliği durumudur. Rol belirsizliği kavramı, “çalışanların kurumun kendinden beklemiş olduğu görevlerin ne olduğunu tam olarak bilmemesi” şeklinde tanımlanmaktadır (Akar ve Yıldırım, 2008:100). Bu bağlamda, çalışanlara kendilerinden beklenenin ne olduğu açıklanmalıdır. Aksi takdirde bu kişiler karar verme konusunda tereddüt yaşayacak, beklentileri karşılama noktasında deneme yanılma yöntemini kullanmak durumunda kalacak (Rizzo ve ark., 1970: 150-151), bu durumda çalışanlarda stres ve tükenmişlik sendromunu tetikleyecektir.

1.2.4. Tükenmişliğin Etkileri

Tükenmişlik duygusunun ortaya çıkması, kişilerin hayatında birçok olumsuzluğa neden olmaktadır. Bu olumsuzluklar sadece iş yeri ile değil, bireyin kendisi ve ailesi ile ilgili de olabilmektedir. Örneğin, tükenmişlik duygusu yaşayan bir çalışan tarafından verilen hizmetin kalitesi azaldığı gibi, çalışanın fiziksel ve ruhsal sağlığı da olumsuz etkilenmektedir (Işıkhan, 2004:378). Bu bağlamda, tükenmişlik duygusunun etkileri, bireye etkileri, çalışma hayatına etkileri ve aile hayatına etkileri olmak üzere üç başlık altında incelenmiştir.

1.2.4.1. Bireye Etkileri

Tükenmişlik sendromuna yakalanan bireyler genellikle karşı karşıya kaldıkları stres durumuyla mücadele etmede sorun yaşadığından, özgüvenlerinde bir düşme olduğu bilinmektedir. Bu durumda depresyon, yetersizlik hissi gibi duygusal değişimlere neden olmaktadır. Bu bağlamda, kişilerin tükenmişlik duygusu ile mücadele edebilmek adına spor, müzik, sanat gibi hobiler edinmeleri, kişisel gelişim, zaman yönetimi, tatil gibi faaliyetlerde bulunmaları önerilmektedir (Dinç, 2008: 28-29).

1.2.4.2. Çalışma Hayatına Etkileri

Tükenmişlik duygusu yaşayan çalışanlar işlerinden zevk almamaya başlarlar. Bu durumun dile getirilmemesi ve belirtilerinin belirgin olmaması genellikle bu semptomların göz ardı edilmesine ve önemsenmemesine neden olur. Zamanla işinden uzaklaşan çalışanlar performans düşüklüğü yaşamaya başlar. Akademik çalışmalar, tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanların genellikle emeklilik için gün saydıklarını ve kişisel ve mesleki gelişim anlamında önemli bir şey yapmadıklarını göstermektedir (Sönmez, 2006: 18). Çalışanların motivasyon, performans ve buna bağlı olarak yaşadıkları verim düşüşü, örgütün hizmetlerinde hataların artması, kaza ve yaralanmaların artması, yaratıcılığın ve kalitenin azalması gibi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Koç, 2019: 33-34).

1.2.4.3. Aile Hayatına Etkileri

Tükenmişlik sendromuna yakalanan bireylerin aile hayatından da olumsuz bazı durumlar ile başa çıkmak durumunda kaldıkları bilinmektedir. Çünkü iş yerinde duygusal ve fiziksel açıdan yorgunluk yaşayan bireylerin bu durumu, evde veya arkadaş ilişkilerinde de gerginlik ve huzursuzluk gibi durumlar ortaya çıkaracaktır. İlgili literatür incelendiğinde, iş stresi nedeni ile oluşan tükenmişlik duygusu ile başa çıkamayan bireylerin evde de ciddi kavga hatta boşanmaya gidecek kadar büyük sorunlar yaşadığı görülmektedir (Güllüce, 2006: 30).

1.2.5. Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Yapılan literatür taraması sonucu, tükenmişlik kavramının birçok alan ve çalışmaya konu olduğu görülmüştür. Bu başlık altında bu çalışmalara kısaca değinilmiştir.

1.2.5.1. Ulusal Literatürde Yapılan Araştırmalar

Konuya ilişkin literatür taraması yapıldığında, tükenmişlik ile ilgili ülkemizde yapılan ilk çalışmaların daha çok insan odaklı iletişimin yüksek olduğu hekim, hemşire, akademisyen, öğretmen gibi meslekler etrafında gerçekleştiği görülmektedir. Ancak, son dönem diğer meslek grupları arasında da bu tip çalışmalar yapılmaya başlanmıştır (Baklacı, 2013: 63).

Ok (2002), tükenmişliği tetikleyen rol çatışması-belirsizliği, iş tatmini ve bazı kişisel özelliklerin ne ölçüde belirleyici olduklarına ilişkin banka çalışanları üzerinde bir çalışma yapmış ve çalışanların tükenme düzeylerinin kişisel özelliklere göre farklı şekillerde gerçekleştiği sonucuna varmıştır.

Budak ve Sürgevil (2005) "*Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama*" konulu araştırmalarını akademik personel üzerinde gerçekleştirerek, örgütsel faktörlerin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda elde edilen bazı bilgiler, kadın akademisyenlerin duygusal tükenmişlik seviyesinin erkeklere oranla, yardımcı doçent ve öğretim görevlisi unvanına sahip akademisyenlerin profesör ve doktor unvanına sahip olanlara göre daha yüksek seviyede olduğu yönündedir.

Yine akademisyenlerle ilgili yapılan başka bir çalışma 185 personel üzerinde gerçekleştirilmiş, toplumda edindikleri sosyal statü nedeniyle düşük bir tükenmişlik seviyesi çıkmış olsa da, tükenmişlik sendromu yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Fazla iş yüküne maruz kalma, yeterince karar verme ve seçim yapma mekanizmalarına dahil olmama, çalışan değerlerinin kurumun değerleri ile örtüşmemesi ve cinsiyet gibi farklılıkların duygusal tükenme alt boyutunu etkileyen değişkenler olarak belirlenmiştir. Kişisel başarı alt boyutuna kontrol ve ödülün, duyarsızlaşma alt boyutuna ise iş yükü ve kontrolün etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır (EğİN, 2015: 108).

Ersoy ve Utku (2005), yaptıkları çalışmada hizmet sektöründe çalışan muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini incelemişler ve çalışmanın sonucunda, uzun çalışma saatleri ve çalışma yoğunluğunun fazla olması nedeniyle tükenmişlik durumunun yaşandığını görmüşlerdir.

Arabacı ve Akar (2010)'ın, Eğitim Müfettişlerinin tükenmişlik düzeylerine ilişkin yaptıkları çalışmada, ilköğretim müfettişlerinin bazı değişkenlere göre yaşadıkları tükenmişlik düzeyleri incelenmiş ve bir takım sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre, tükenmişlik alt boyutlarına bakıldığında duygusal tükenmişlik orta seviyede tespit edilirken duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutunda düşük seviyede tükenmişlik hali yaşandığı gözlenmiştir. Araştırmaya katılan müfettişlerin cinsiyet durumu, hiçbir boyutta anlamlı bir farklılık oluşturmamıştır. Mesleklerin ilk yıllarında daha fazla duyarsızlaşma duygusu yaşadığı gözlenen müfettişlerin, ilerleyen yıllarda yaşadıkları duyarsızlaşmanın da azaldığı tespit edilmiştir. Bekar olan müfettişler ile evli ama ailesinden uzak yerlerde yaşayan müfettişlerin duygusal tükenmişlik alt boyutunun evli olan ilköğretim müfettişlerine göre daha yüksek düzeyde olduğu anlaşılmıştır.

Sünter ve diğerleri (2006) yaptıkları çalışmayı pratisyen hekimler üzerinde gerçekleştirmiş, çalışmaya katılan pratisyen hekimlerinin tükenmişlik, işten kaynaklı gerginlik ve tatmin düzeylerine ilişkin bazı sonuçlara ulaşmışlardır. Buna göre, çalışma sonucu yaş değişkeni açısından değerlendirildiğinde, tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı düzeyleri açısından herhangi bir farklılık gözlenmemiştir. Buna ek, çalışma süresi ve medeni durum açısından da tükenmişliğin 3 alt boyutunda da herhangi bir farklılık

bulunmamıştır. Cinsiyet değişkeni açısından değerlendirildiğinde ise bazı farklılıklar gözlenmiş, erkeklerde kişisel başarı düzeyi daha yüksek saptanırken duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyut düzeyi açısından, kadın ve erkek arasında bir farklılık saptanmamıştır.

Altay ve Akgül (2010), Maslach tükenmişlik envanterini kullanarak tükenmişlik üzerine Hatay'da bir çalışma gerçekleştirmişler ve faaliyet halinde olan 25 seyahat acentesine ulaşarak burada çalışanların tükenmişlik seviyelerine ilişkin bir takım bilgilere ulaşmışlardır. Cinsiyet açısından değerlendirildiğinde, tükenmişliğin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutlarında kadın-erkek arasında anlamlı farklar gözlenmiştir. Yaş değişkeni açısından yapılan değerlendirmede, duygusal tükenmişlik düzeyi açısından anlamlı farklara ulaşılırken, diğer alt boyutların yaş kriterine bağlı olarak farklılaşmadığı görülmüştür. Çalışanların aylık kazançlarına göre tespit edilen çıktılar ise, kişisel başarı ve duygusal tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar ortaya koyarken, duyarsızlaşma düzeyi açısından aynı sonuçlara ulaşılmamıştır. Araştırma verileri, bahsettiğimiz değişkenler dışındaki pek çok değişkene göre tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılıklar ortaya koymamıştır.

1.2.5.2. Uluslararası Literatürde Yapılan Araştırmalar

Isaac A. Friedman yapmış olduğu bir çalışmaya, öğretmen meslek grubunun yaşadıkları tükenmişliğin cinsiyet ile bağını ve bu meslek grubunun tükenmişlik yaşamamasına neden olan okul kaynaklı nedenleri belirlemek için toplam 78 okuldan 1600 civarı öğretmen katılım göstermiş ve sonucunda cinsiyet değişkenine bağlı farklılıklar tespit etmiştir. Buna göre, erkek öğretmenler kadın öğretmenlere göre daha yüksek tükenmişlik yaşamaktadır. Araştırma tükenmişliğe yol açan etkenleri iki başlık altında ele almıştır. Bunlardan birincisi, cinsiyet, yaş, medeni durum gibi kişisel özellikler ve deneyim iken diğeri ise iş ortamı, iş yerindeki profesyonel destek, iş yükü, rol çatışması ve belirsizliği gibi örgütsel özelliklerdir (Demir, 2010: 14).

Euwema ve diğerleri (2004), polis memurlarının siviller ile olan etkileşimlerindeki davranışlarını inceledikleri bir araştırma yapmışlardır. Bu çalışma birden fazla metot içeren bir özellik içermektedir. Çalışmada polis memurlarının,

mesleki tükenmişlikleri, talep ödül dengesizlikleri ve çatışma esnasında sergiledikleri davranışlar verimlilik ve baskın davranışlar yönüyle incelenmiştir. Çalışmaya 358 Hollanda polisi katılmış ve bu kişilerin tükenmişlik seviyeleri ve ödüllendirme durumları incelenmiş ve 122 gün boyunca sivillerle olan etkileşimleri gözlenmiştir. Sonuçlar ise polislerin talep-ödül dengesizliğinin tükenmişliğe neden olduğunu göstermiştir.

Konuya ilişkin olarak yapılan başka bir çalışma ise İran'da kütüphanede çalışan personeller üzerinde gerçekleşmiş, bu kapsamda kütüphane çalışanlarının sahip olduğu demografik özellikler ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişki incelenerek bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre, master ya da yüksek okul gibi eğitim düzeyi, diğerlerine oranla daha yüksek olan çalışanların yaşadığı duygusal tükenme seviyesinin daha yüksek düzeyde olduğu gözlenmiştir. Ayrıca, 50'li ve 30'lu yaşlarda olan personelin 40'lı yaşlardaki personele göre duygusal anlamda daha fazla tükenme hali yaşadıkları saptanmıştır. Cinsiyet açısından değerlendirildiğinde erkek çalışanların duyarsızlaşma düzeyinin kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğu saptanırken, yaş, eğitim seviyesi, yönetim kademesi gibi değişkenler ile duyarsızlaşma seviyesi arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bir diğer bulgu ise tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutuna ilişkindir. Buna göre, eğitim durumu ile kişisel başarı düzeyinde düşük seviyeli bir ilişki olduğu gözlenirken, yine kişisel başarı ile çalışanların kademe, cinsiyet ve medeni halleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır (Güleç, 2013: 34).

1.2.6. Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yöntemleri

İlgili literatür incelendiğinde, tükenmişliğin bir sendrom olarak ele alınması ve tükenmişlik ile mücadelede hem bireysel hem de kurumsal düzeyde önlemler alınması gerektiği görülmektedir (Kaçmaz, 2005: 31). Bu bağlamda, çalışmanın bu bölümünde tükenmişlik ile mücadele açısından bireysel ve örgütsel yöntemler ayrı başlıklar halinde verilmiştir.

1.2.6.1. Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri

Tükenmişlik sendromu ile başa çıkma yöntemlerinden önce bu sendromun engellenmesi açısından bireysel olarak neler yapılabileceği incelendiğinde,

çalışanların kendilerine ulaşılabilir hedefler koymasının önemli olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, işlerinde kendilerine verilen görevleri yaparken, kendilerine mola vermeli, izin zamanlarını iyi değerlendirmeli, sürekli olarak aynı iş ile meşgul olmamalıdır (Sarıkaya, 2007: 46). İş seçme aşamasında ise, kurumun yapısını, hitap edilen piyasayı, hizmet verilen grupları, çalışma şartlarını ve diğer faktörleri iyi araştırmalı, kendi beklentileri uyumlu kurumlarda işe başlamalıdır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 142-143). Tükenmişlik sendromuna yakalanan veya yakalanabileceğini hisseden bireylerin uzman kişilerden destek alması önerilmektedir.

1.2.6.2. Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri

İlgili literatür incelendiğinde, kurumsal anlamda alınacak önlemlerin tükenmişlik sendromunun etkisini azaltmada bireysel yöntemlere nazaran daha kalıcı etki yapmakta olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, örgütsel yöntemlerin toplumun geniş bir kesimini kapsaması ve sorunu bütünsel açıdan ele alması gösterilmektedir (Akova ve ark., 2015: 197).

Bu bağlamda, örgütsel açıdan alınabilecek önlemlerin başında, çalışanların mesleğe başlamadan önce karşılaştıkları durumlar hakkında ve tükenmişlik vb. sorunlar ile karşı karşıya kaldıklarında neler yapmaları gerektiği konusunda bilgilendirilmeleri önem arz etmektedir. Diğer taraftan, çalışanların fazla iş yükü ile karşı karşıya kalmasını önlemek amacı ile yoğun dönemlerde çalışan sayılarını artırmak, adil bir ücretlendirme ve terfi sistemi sunmak, mesai sürelerini makul saatlere çekmek gibi yöntemler tükenmişlik ile başa çıkmada örgütler tarafından sıklıkla kullanılan yöntemlerdir (Öner, 2011:12).

1.2.7. Tükenmişliğin Sonuçları

Bireyin yaşantısına oldukça olumsuz yansımaları olan tükenmişlik sendromuna ilişkin daha önce yapılmış olan pek çok çalışmanın olduğuna önceki bölümlerde de değinmiştik. Yapılan bu çalışmalarda, özellikle çalışma ortamında tükenmişlik yaşayan bireyin, yaşadığı tükenmişliğin sadece bireysel değil sosyal çevresine ve hatta örgüt yapısına kadar etkilerinin olduğu ve bu yönde bazı sonuçlar

doğurduğu üzerinde durulmuştur. Etkileri yönüyle pek çok açıdan olumsuz sonuçlar doğuran tükenmişlik müdahale gerektiren önemli bir sorundur diyebiliriz.

Psikolojik, fiziksel ya da davranışsal olarak tükenmişlik yaşayan kişiler, zamanla karşılaştığı sorunlar ile başa çıkmada yetersiz kalmakta ve bunu çevresine yansıtır hale gelebilmektedir. Sonuç olarak, tükenmişlik sendromu başlangıçta kişinin direk kendisini ilgilendiren ve bireysel etki yaratan bir sorun olsa da yaşadığı süreçle beraber bireysel alanı dışına çıkararak sosyal çevresine yansiyarak gerek çalışma hayatına yansiyarak örgütsel sonuçlar doğuracak gerekse aile hayatına ilişkin bir takım olumsuz sonuçlara neden olacaktır (Ardıç ve Polatçı, 2008:75).

1.2.7.1. Bireysel Sonuçlar

Özellikle iş hayatında stres altında çalışan bireylerde görülen tükenme kendini psikolojik boyutuyla göstermektedir. Duygusal anlamda yaşanan yıpranma beraberinde fiziksel yıpranmayı da getirmekte ve tükenmişliğin bireysel sonuçları psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar olarak ortaya çıkmaktadır. Böyle bir döngüye giren birey, kendini devamlı yorgun, yeni bir güne başlayacak enerjiden uzak, halsiz hatta boşlukta hissetmektedir. Birbiriyle oldukça bağlantılı olan bu durumlar zaman içerisinde kendini kronikleşmiş bazı rahatsızlıklara bırakır. Kronik uyku sorunları ve yorgunluk bunlardan bazılarıdır ve beraberinde depresyon, unutkanlık, dikkat bozukluğu gibi durumlara sebebiyet verir (Karacaoğlu 2010:22).

Psikolojik ve fiziksel boyutta kendini gösteren tükenmişlik, bireylerin eğilimlerini farklı yönlere çekebilmektedir. Bu eğilimlerden başında, uyuşturucu madde ve hap kullanımı, sigara ve alkol kullanımında artış gibi olumsuz yönlü eğilimler gelmektedir. Kişi bir nebze de olsa var olan sorunlarını unutmak ve bastırmak adına keyif veren maddelere yönelmektedir.

1.2.7.2. Örgütsel Sonuçlar

Konuya ilişkin yapılan çoğu çalışmada, çalışan kişinin yaşadığı tükenmişlik sendromunun en önemli etki alanının iş ortamı olduğu yönünde sonuçlar elde edilmiştir. İş kökenli yaşanan sorunların ve buna bağlı oluşan stres ve tükenmişliğin yine iş ortamını etkilemesi kaçınılmaz bir sonuçtur. Yapılan çalışmalar da bu durumu

destelemekle birlikte çalışan performansı ve iş yerinin huzuru arasındaki ilişkiye yöneliktir. Bu şekilde örgüt üzerinde önemli olumsuz etkilere sebep olarak örgütün havasını yine olumsuz yönde değiştiren tükenmişlik sendromunun ortaya çıkardığı sonuçlar şu şekilde sıralanabilir (Güldiken, 2018: 28):

- İş tatmininin düşmesi ve işe katılım düzeyinin azalması,
- İş savsaklama,
- İş bırakma niyetindeki artış,
- İşten ayrılmaların artması,
- Performansın düşmesi,
- İşe izinsiz gelmeme,
- Sebepsiz yere hasta olma eğilimleri,
- Sık sık rapor alma,
- İş kazalarındaki artış,
- Hizmet kalitesinin bozulması,
- Gruba olan bağın zayıflaması,
- Harcamaların özellikle sağlık alanında artması,
- Psikolojik ve fizyolojik tepkilerin çoğalması,
- Özel yaşantının bozulması,
- Sağlıkla ilgili sorunların artması,
- Örgütteki verimliliğin düşmesi,
- Çalışanlar arasındaki çekişmeler, anlaşmazlıklar ve
- İşyerindeki sosyal ortamın kötüleşmesi, şeklindedir.

Tükenmişlik yaşayan bireylerin motivasyonlarında azalma eğilimi yaşadığından bahsetmiştik. İşe olan motivasyonunu kaybeden çalışan, eski performansını sergilemeyecek işiyle ilgili aksaklıklar yaşamaya başlayacaktır. Bu durumun örgüt çalışanlarının çoğunun yaşaması sonucunda örgüt verimliliği ve hizmet kalitesi giderek düşecektir. Bu noktada şirket ve kurumların tükenmişlikle mücadele ederek çalışanlarını kazanmaya çalışmaları ve kalıcı çözümler üretmeleri oldukça önem taşımaktadır.

1.2.7.3. Aile Hayatına Yönelik Sonuçlar

Tükenmişliğin bireysel ve iş hayatı dışındaki diğer etki alanının aile hayatı olduğu ve aile hayatını etkilediği konusunda bazı olumsuz çıktılardan bahsetmiştik.

Kişilerin yaşadıkları tükenmişlik hali, çevresindeki insanlar tarafından da anlaşılabilir nitelikte olabildiğinden, iş yerinde yaşadığı sorun ve stresi beraberinde eve getiren bireyler bir şekilde aile içerisinde çatışmaların yaşanmasına sebep olacaktır. Yaşanan bu çatışma ve kavgalar aile ortamının zarar görebilen bölünmesine neden olabilmektedir. Tükenmişlik sonucunda kişinin işten ayrılmasının yanında yaşanan ailevi sorunlar sonucunda eşten ayrılmasına kadar varabilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

2. GÜMRÜK PERSONELİ İLE İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK ARSINDAKİ İLİŞKİ

2.1. İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi

İlgili literatür incelendiğinde, stres, özellikle iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye yönelik teorik ve ampirik birçok çalışma bulunduğu görülmektedir. Bu araştırmaların bir kısmında stres ve tükenmişlik kavramları birlikte değerlendirilirken, bazı çalışmalarda iki kavramın birbirlerinden farklı olduğu savunulmaktadır.

İş stresi sonuçlarına ilişkin literatür çalışmaları incelendiğinde, yüksek yoğunlukta yaşanan iş stresinin kişide tükenmişliğe yol açtığı görülmüştür (Eren, 2004:288). Stres; çalışan bireyin iş ortamında maruz kaldığını düşündüğü baskı yüzünden karakteristik özelliklerine bağlı olarak ortaya çıkardığı ruhsal, davranışsal ve zihinsel tepkilerin tümüdür. Gerek gündelik hayatın herhangi bir aşamasında gerekse iş hayatında herkes az veya çok bir şekilde strese maruz kalabilir. Tükenmişlik ise; çalışan kişinin yaşadığı olay ve hissettiği duygular karşısında bedensel ve ruhsal olarak bıkkın hissetme halidir. Tükenmişlik de herkes tarafından hissedebilir ancak işini seven, bağlı olup işinden beklediği tatmini alamayan bireyler tükenmişliği daha yoğun hissedilen kişilerdir. Stres anlık yaşanabilirken, tükenmişlik uzun bir sürecin birikimi olarak kendini göstermektedir. Şöyle ki, eğer kişi uzun süren bir stres dönemi yaşamış ve bir şekilde strese neden olan durumu çözüp sonlandıramamış ve stresten uzaklaşamamışsa o kişide tükenmişlik hissini ortaya çıkması olası bir sonuçtur. Kısacası bireyin yaşadığı stres düzeyi arttığından ve bununla baş edemediğinde tükenmişlik hali ortaya çıkmaktadır. Kısacası tükenmişlik, baş edilemeyen iş stresinin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. İşyerinde yaşanan stresin, rutin iş taleplerinin bir gereği olarak ortaya çıktığı kabul edilmektedir. Çalışan birey eğer bu iş taleplerini yerine getirirken becerilerini ortaya koyma fırsatı buluyor ve nihayetinde iyi bir performans sergileyerek işini sonlandırıyor, iş hayatını olumlu yönde etkileyen bir stres varlığı söz konusudur. Bu şekilde yaşanan stres çalışanı işiyle ilgili motive eder. Ancak, bireyin işe yönelik motivasyonunu düşürerek onu olumsuz yönde etkileyecek bir stres yaşayan çalışan

bu stresle baş edemediği takdirde, yaşanan uzun süreli stres tükenmişliği beraberinde getirecektir (Köksal, 2009:7).

İş stresi ve tükenmişlik arasında bu yönde bir ilişkinin olduğunu savunan araştırmalara örnek olarak, Maslach ve ark. (2001) tarafından yapılan çalışma verilebilir. Bu araştırma kapsamında stres ve tükenmişlik birlikte incelenmiş olup, tükenmişlik olgusu “duygusal stres faktörlerine uzun süreli gerçekleşen tepki” şeklinde tanımlanmıştır.

Stres kavramına ilişkin yaptığı çalışmalarla tanınan Hans Selye, bu kavramı açıklarken tükenme hissinden bahseden bir başka araştırmacıdır. Yapmış olduğu deneyler neticesinde “ Genel Uyum Sendromu” kuramını oluşturan Selye, bu sendromun üç aşamadan oluştuğunu vurgulamıştır. Üç aşamadan oluşan sendromun ilk aşaması olan “alarm” aşamasında, kişi bir stres kaynağı ile karşı karşıya kaldığında beynin bu durumu algılaması neticesinde bedende bazı fiziksel ve kimyasal değişiklikler meydana gelecektir. Göz bebeklerinin büyümesi, rengin solması, kalp atışlarının hızlanması, solunumun hızlanması, tansiyonun yükselmesi, kasların gerilmesi ve adrenalin salgılanması bu değişikliklerin başlıcalarıdır. Sonuç olarak kişi, bu istenmeyen durumdan ya kaçacak ya mücadele edecektir. Stres durumu ortadan kalkarsa alarm durumu sönmeye başlar ve beden normal aktivitesine geri döner, stres durumu devam ederse “dirence” aşamasına geçilir(Çınar, 2010: 103).

İkinci aşama olan “dirence” aşamasında, başlangıçta var olan stres durumu devam ediyorsa, beden aktivitesi ve dirence artmaya başlar. Beden dirence gösteriyorsa stresi yenebilir ancak bedenin stresle olan savaşı kazanmak için çok fazla kaynak harcaması direncin zaman içerisinde düşmesine neden olabilir. Bu durum bedenin savunmasını zayıflatır ve kişide bir takım fiziksel semptomları görülmesine neden olabilir. Sonuç olarak dirence kırılır ve “tükenme” aşamasına geçilir(Akman, 2004: 46).

Son aşama olan “tükenme” aşamasında, dirence tamamen yok olur ve stresin olumsuz etkileri görülmeye başlanır. Direncin yokluğu neticesinde beden psikolojik ve fizyolojik hastalıklara açık hale gelir(Balaban, 2000).

Benzer şekilde Cooper ve ark. (2001) tarafından iş stresinin kronik hale gelmesi ile tükenmişlik durumunun ortaya çıktığı savunulmuştur. Schaufeli ve Enzmann (1998) tükenmişliğin nedenini iş yerinde kişilerarası taleplerden kaynaklı bir stres türü olarak nitelendirmiştir. Hobfoll ve Shirom (2001) tarafından tükenmişlik duygusunun uzun süreli iş stresine bağlı olarak ortaya çıktığı savunulmuştur. Tükenmişlik ile iş stresi arasındaki ilişkiyi araştıran Lee ve Ashforth (1996) tarafından, iş stresinin tükenmişlik üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Diğer taraftan, bazı çalışmalar iş stresi ve tükenmişlik kavramlarının birbirinden ayrı ele alınması gerektiğini savunmaktadır. Örneğin, Iocavides ve ark. (2003) tarafından tükenmişliğin, stresli iş ortamı, tatminsizlik ve orantısız yüksek çaba gibi faktörlerin sonucunda ortaya çıktığını belirtmiş ve stres ile tükenmişlik arasındaki farkı ortaya koymuştur. Benzer şekilde Pines (1993) iki kavramın birbirinden ayrı olduğunu değerlendirmiş olup, kişilerin yaptıkları işin öneminin farkında oldukları zaman, ne kadar stresli olsalar da tükenmişlik duygusu yaşamayacaklarını ifade etmiştir.

Bu bağlamda tükenmişlik ile iş stresi arasındaki farklılığı gösteren en önemli husus, tükenmişlik duygusunun hizmet alışverişi esnasında iki taraf arasında gerçekleşen sosyal etkileşim sonucu ortaya çıkan bir stres türü olmasıdır (Sürgevil, 2014: 13). Stres ile tükenmişlik arasındaki diğer bir farklılık ise, stresin belli bir aşamaya kadar olumlu yönlerinin bulunmasına rağmen, tükenmişliğin sadece olumsuz bir yönünün bulunmasıdır (Kaçmaz, 2015: 29)

Sonuç olarak, stres ve tükenmişlik kavramlarının birbiriyle olan ilişkisi veya değişkenleri birlikte ele alındığında çeşitli araştırmalardan alınan verilere göre, stres kaynakları ile tükenmişlik hissi arasında anlamlı pozitif bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir (Jamal, 2005).

2.2. Gümrük Çalışanlarının Çalışma Koşulları ile İş Stresi ve Tükenmişlik ile İlişkisi

2011 yılına kadar faaliyetlerini Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ve Ekonomi Bakanlığı olarak sürdüren iki kurum birleştirilerek; 10 Temmuz 2018 tarih ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Ticaret Bakanlığı kurulmuş, 10 Ocak 2019 tarihli ve 30651 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 27 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile de teşkilat yapısı yeniden şekillendirilmiştir (www.ticaret.gov.tr). İlgili teşkilat örgüt yapısı olarak her ne kadar Merkezi ve Taşra Teşkilatı olarak örgütlenmiş olsa da, bu çalışma Doğu Marmara Gümrük ve Dış Ticaret Bölge Müdürlüğü bünyesinde çalışan personel üzerinde yürütüldüğünden burada taşra teşkilatında çalışan gümrük personelinin çalışma koşullarına değinilecektir.

Gümrük denildiğinde akla ilk gelen tanımlardan birisi de sınır kapılarıdır. Gümrük teşkilatı içerisinde, gümrük çalışanlarının en çok sıkıntı çektiği çalışma yeri olarak da sınır gümrük idareleri gelmektedir. Başta sınır gümrük idarelerindeki sorunlar olmak üzere, iç gümrük idarelerinde yaşanan problemler, çalışma koşulları ile fiziki yapıdan kaynaklanan sorunlar, çalışanların güvenlik problemleri, rotasyon, çalışma koşullarının ağırlığı ve personel yetersizliğinin etkileri ile kurumda görev alan personel unvanı çeşitliliğine rağmen bu personelin etkin bir şekilde kullanılmamasında kaynaklanan bir takım olumsuzluklar mevcuttur. Bu sorunların gümrük personeli üzerinde yarattığı düşünülen olumsuz sonuçlar ise çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Sınır kapılarında görev alan gümrük çalışanlarının karşılaştıkları başlıca sorunlar arasında, çalışma süreleri, fiziki koşulların ve personel sayısının yetersizliği ile güvenlik problemleri gelmektedir. Sınır kapılarında, 12-24, 12-12 ve 24-48 usulüne göre çalışma esası uygulanmaktadır (Bahar, 2006:62). İlk süreler çalışılan yani mesai saatlerini, ikinci süreler istirahat sürelerini ifade etmektedir.

23.07.1965 tarih 12056 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan ve devlet memurlarının çalışma saat ve usullerini hükme bağlayan 657 sayılı D.M.K’ nın 99. ve takip eden maddelerinde çalışma saatleri 08.00- 17.00 olup, hafta sonu tatiliyle birlikte toplam 40 saat çalışmayı karşılamaktadır. Gümrük personelinde ise 12-24

esaslı çalışmada birinci hafta 2 gece 3 gündüz, ikinci hafta ise 3 gece 2 gündüz olmak üzere 60 saat gibi çalışma süreleri ortaya çıkmaktadır. 24-48 esaslı çalışmada birinci hafta toplam çalışma süresi 72 saate ulaşırken, ikinci hafta ise bu 48'e düşmektedir. 12-12 çalışma sisteminde ise çalışma süresi haftada 7 gün 12 saatten 84 saate ulaşmaktadır. Bunun yanı sıra, sınır kapılarında görev alan gümrük çalışanları 12-12 veya 12-24 esaslı nöbetlerinde milli bayramları neredeyse işyerinde geçirmektedirler. Belirli bir biyolojik çalışma saatine sahip olan insan vücudu, normal şartlarda gündüz saatlerinde çalışarak geceleri dinlenmektedir. Bahsi geçen sürelerle şekillenen çalışma düzenine maruz kalan gümrük çalışanı için böyle bir durum mümkün değildir. Gümrük çalışanlarının bu şekilde uzun sürelerle yapılan çalışma sonucu yorgunluk ve bundan kaynaklı dikkat dağınıklığı yaşamaları kaçınılmaz olacaktır. Dikkat dağınıklığı ise yapılan işin kalitesini etkileyecek, verimin düşmesine neden olacaktır.

Çalışma saatlerinin yanı sıra, çalışılan ortamda fiziksel koşulların yetersiz olduğunu, gümrük sınır kapılarında çalışan personelin bir takım darp girişimlerine maruz yolcu tarafından kargaşa ortamı yaratılarak eşya kontrolünü imkansız hale getirmek suretiyle muayene ve muhafaza memurlarının tehdit, hakaret girişimiyle karşılaştıkları, hatta işe gidiş dönüşlerde resmi personelin kullandığı araçların önünün kesildiği, gümrük lojmanlarının taşlanıp kapılarının zorlandığını aktaran personelin varlığı bilinmektedir (Karagöz, 2008:18). Gümrük çalışanlarının karşılaştığı bu tip fiili saldırılar sonucu gerekli önlemlerin alınmıyor olması gümrük personellerinin psikolojilerini bozmaktadır. Bir yandan muhatap oldukları mükellef (iş takipçisi) bir yandan idari amirleri arasında görevlerini yerine getirmeye çalışan gümrük çalışanlarının çoğunun stres nedeniyle sağlıkları olumsuz etkilenmektedir (Toy, 2010:82). Sınır kapılarında iş akışı anında yaşanan can güvenliği sorununun yanı sıra, mevcut lojmanların güvenli bir yaşam alanı sunmayışından kaynaklı pek çok gümrük çalışanı doğu sınır kapılarındaki görevlerine eşleri ve çocuklarıyla gelememekte ve bu durum aile birliğinin bozulmasına da neden olmaktadır diyebiliriz.

Sınır kapıları kadar olmasa da iç gümrüklerde de çalışan personeli olumsuz yönde etkileyecek bir takım sorunlar mevcuttur. Gümrük idari binaları, eşya kontrol ve muayene alanları, teknolojik olanaklar gibi pek çok konuda yetersiz gümrük idareleri bulunabilmektedir. Gümrük teşkilatı, genel tayin sorunu dışında, çalıştığı

mevcut bölge içerisinde de iç rotasyonun yaşandığı bir kurumdur. Özellikle işlem hacmi fazla, bağlantı gümrük idare sayısı fazla ve birbirine uzak olan bölge müdürlüklerinde çalışan personeller bölge hizmet süreleri boyunca iç rotasyon kapsamında sürekli yer değiştirmekte ve o bölgede çalışması gereken süreyi ne yazık ki tek bir müdürlükte tamamlayamamaktadırlar. Bu yönüyle, ikamet ettiği yer ile görevlendirildikleri gümrük idareleri arasında uzun mesafeler olabilmektedir. Özellikle çalışmamız Doğu Marmara Bölge Müdürlüğünde gerçekleştirilmiş olup bu Bölge Müdürlüğüne bağlı Kocaeli ilinde, Gebze, Dilovası, Derince, Petro Kimya ve İzmit Gümrük Müdürlükleri olmak üzere beş adet bağlantı idaresi bulunmakta ve çalışan personel Kocaeli ilindeki görev süresi boyunca bu beş Müdürlükte de görev almaktadır. Mevcut çalışmaya katılan personeller her ne kadar iç gümrük olarak belirttiğimiz bir gümrüğün personeli olsa da, pek çoğu Türkiye'nin çeşitli bölge ve gümrüklerinde çalışmış gerek sınır kapıları gerekse diğer iç gümrüklerin çalışma koşullarına ilişkin her türlü sorunu yaşayarak deneyimlemiş oldukları ve bu birikimle ankete katıldıkları unutulmamalıdır.

Bunun yanı sıra, gümrük mevzuatının karmaşıklığı ve sürekli değişimi personel açısından başka bir sorun unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Teşkilat içerisinde mevzuat değişiklikleri kanun, yönetmelik, tebliğ, genelgeler, dağıtımli yazılar şeklinde gerçekleşmekte, çok sık değişmekte ve takibinde zorlanılmaktadır. Ayrıca, mevzuata erişim genel anlamda çalışan personelin dışarıdan parayla satın aldığı programlar aracılığıyla gerçekleşmektedir.

Gümrük teşkilatının en önemli sorunlarından bir tanesi de rotasyon ve Yer Değiştirme Yönetmeliğinin çok sık değişmesi durumudur. Tayin bölgelerinin 10 yıl gibi bir süre içerisinde 3 kere değiştiği bilinmektedir. Gümrük çalışanları mevcut sistemde ne yazık ki bölge ve çalışma sürelerine göre hayatlarını planlayamamaktadır. Çalışma bölge ve sürelerinin bu kadar sık değişmesi çalışanlar üzerinden belirsizlik yaratmakta ve mevcut bölge süresi sonunda hangi bölgeye gideceğini bilmemenin verdiği bir olumsuz durum söz konusu olmaktadır. Rotasyon uygulaması nedeniyle çalışan personelin sürekli yer değiştirmek zorunda kalması aile hayatını da olumsuz yönde etkilemektedir. Yine personel yetersizliğinden kaynaklı yapılan geçici görevlendirmeler ise başka bir sorundur. Geçici görevlendirme, zaten rotasyon nedeniyle sürekli görev yeri değişen gümrük çalışanı için eziyete

dönüşmektedir. 3 aylık gibi bir periyodu kapsayan geçici görevlendirmeler, aileden uzak kalma anlamına geldiği gibi barınma problemlerini de beraberinde getiren ve personel psikolojisini olumsuz yönde etkileyen uygulamalardır (Bahar, 2006:644).

Gümrük personelinin çalışma psikolojisini etkileyen ve iş motivasyonunun düşmesine neden olan bir başka etken ise zaman içerisinde kaybettikleri haklara ilişkindir. 01.08.1972 tarih 14263 sayılı Resmi Gazete'de belirli koşulları sağlamak kaydıyla gümrük çalışanına sınava tabi olmadan gümrük müşaviri olabilme hakkı tanınmışken, sonrasında bu hakkı elinden alınmıştır. Diğer bir hak kaybı ise, 04.11.1999 tarihli 23866 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan cezayı tatbik eden memurun cezadan pay aldığı uygulamanın kalkmış olmasıdır.

Genel olarak toparlamak gerekirse, kurum içerisinde gümrük çalışanı tarafından gerçekleştirilen işin karmaşık oluşu ve uzmanlık gerektirmesi, yüksek oranda sorumluluk ile çalışılması, çalışma koşullarındaki olumsuz durumlar, işin zamanaşımli ve cari oluşu, özellikle kapılarda nöbet esaslı çalışma sistemi, tayin sistemi, iç rotasyona ve geçici görevlendirmeye ilişkin koşullar, geçici görevlendirme veya doğu hizmeti görevlerinde güvenlik gibi nedenlerle ailenin götürülmemesi ve aileden uzun süre ayrı kalınması, mevzuat karmaşıklığı ve son olarak bahsettiğimiz kaybedilen haklar ile özlük haklarının kötüye doğru gitmesi bir bütün olarak değerlendirildiğinde çalışan psikolojisini olumsuz yönde etkileyecek uygulama, eksiklik ve hak kayıpları olduğu ortadadır. Mevcut koşul ve uygulamalar, Çalışanın iş motivasyonunun yüksek olduğu bir ortam sağlamaktan çok uzaktır. Bu koşullar altında gümrük çalışanının kurumsal bir bilinç ve çalıştığı kuruma aidiyet duygusuyla bağlanmasının mümkün olmadığını ve teşkilata ilişkin bahsettiğimiz tüm uygulamaların gümrük çalışanı açısından stres ve tükenmişlik unsuru olarak önüne çıkabileceğini söylemek yanlış olmayacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. İŞ STRESİ İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: DOĞU MARMARA GÜMRÜK VE DIŞ TİCARET BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın bu bölümünde gümrük çalışanları üzerinde yapılan araştırma ile ilgili bilgilere yer verilmiş ve bu kapsamda araştırmanın problemi, amacı, önemi, araştırmanın modeli, araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama araçları ile geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, veri toplama araçları ve saha uygulaması ve elde edilen çıktıların istatistiksel çözümlerinde kullanılan teknikler ile ilgili detaylara değinilmiş, araştırma bulguları mevcut literatür ışığında tartışılmış ve bulgular doğrultusunda araştırma sonucu ve bu sonuca yönelik değerlendirmelere yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Problemi

Çalışanlar, ister özel isterse kamu sektörü mensubu olsun, kurumların ürettikleri mal ve hizmetlerin kalitesinde, verimliliğinde ve etkinliğinde büyük bir role sahiptirler (Durna ve Eren, 2005:210). Özellikle günümüzde, örgütlerin en önemli gücünün insan kaynağı olduğu gerçeği giderek önem kazanmaktadır. Bu noktada, örgütlerin amaçlarına ulaşması çalışanların işlerine yönelik tutumlarıyla doğru orantılıdır. Çalışanların beklentilerinin yüksek oranda karşılandığı bir çalışma ortamında örgüt ve kurumların da amaçlarına ulaşması kaçınılmaz olacaktır.

Gümrük teşkilatına bağlı çalışan gümrük personelinin sahip olduğu çalışma koşulları bu çalışmanın problemini oluşturmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde de bahsedildiği üzere bu çalışmanın amacını oluşturan gümrük personelinin yaşadığı iş stresi ve tükenmişlik duygusunu tetikleyecek pek çok olumsuz çalışma koşulu ve mevzuata ilişkin düzenleme bulunmaktadır. Gümrük hizmetleri, kesintisiz sürdürülmesi gereken, farklı çalışma sistemlerinin yer aldığı, ağır ve stresli çalışma koşullarının bulunduğu, işin içeriği gereği riskin yüksek olduğu hizmetlerdir.

Gümrük teşkilatının, dış ticaretin gerçekleştiği ve vergi gelirlerinin büyük kısmının karşılandığı bir yapıya sahip olmasının yanında kaçakçılık ve yasa dışı

işlemlerle mücadelenin edildiği, her yıl sayısız yolcu ve aracın ülkeye giriş çıkış işlemlerinin gerçekleştiği bir yapıya sahip olması gümrük hizmetlerini diğer hizmetlerden ayırmakta ve bu kurum içerisinde çalışan personellerin işlerine yönelik yaşadıkları iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini incelemeyi önemli kılmaktadır.

Gümrük çalışanlarının, görevleri başında yaşadıkları sorunlarla ilgilenilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik tedbirlerin alınması, maddi ve manevi ödüllerin iyileştirilmesi, ücret farklılıklarının ortadan kaldırılması, çalışanların eğitim ve gelişimlerinin desteklenerek kendilerine olan güvenlerinin pekiştirilmesi ve benzeri uygulamalarla çalışan memnuniyetini sağlamak mümkün olmaktadır. Örgütün çağdaş yöneticilik anlayışını benimsenmesi, çalışanın bilgi ve becerilerinden, görüş ve önerilerinden yararlanması, örgütün çalışanlarına değer verildiği hissine yol açacaktır. Örgütte çalışmaktan memnun olan gümrük çalışanlarının hizmet sundukları alanlarda yarattıkları memnuniyet düzeyi artacak, toplumun sağlığı ve refahını tehlikeye düşüren her türlü kanuna aykırı işlemin karşısında duran bir kurumun mensupları olduğu inancı hakim olacak, görevleri başında hata yapma oranları azalacak, motivasyonlarının artması sonucu yaptıkları işten elde ettikleri tatmin düzeyleri artacak ve gümrük hizmetlerinin yapısında yer alan iş stresinden daha az düzeyde etkileneceklerdir. Teşkilat yapısı içerisinde çalışanın bu şekilde düşünen yapıcı bir havanın hakim olması iş stresini olumlu yönde etkileyeceği gibi tükenmişlik seviyeleri üzerinde de olumlu yönde etkiler yaratacaktır. Bu nedenle, gümrük personelinin yaşadıkları iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini bilmek, hangi değişkenlerin yaşadıkları iş stresi ve tükenmişliği tetiklediğinden haberdar olmak, teşkilatın personelinin yaşadığı iş stresi ve tükenmişliği engellemek adına bir takım uygulamalar ve politikalar geliştirmesi açısından önem taşımaktadır.

Bu sebeple araştırmanın problem cümlesini; “Gümrük çalışanlarının yaşadığı iş stresi ve tükenmişlik düzeyi çalışanların; sosyodemografik durumlarına, kurumdan memnuniyet düzeylerine ve çalışma şekillerine göre farklılık göstermekte midir?” sorusu oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Ülkelerin refah seviyelerini arttırmaları ve kalkınmalarına uluslararası ticaretin büyük rol oynadığı tartışmasız bir gerçektir. Küreselleşme sürecinde uluslararası ticaretin serbestleşmesi gümrüklerin fonksiyonunu mevcut görev yükü anlamında hafifletmemiş, aksine çeşitlendirerek artırmasına sebep olmuştur. Mevcut görev yükü üzerine fikri ve sınaî mülkiyet hakları ile insan ve toplum sağlığının korunması, haksız rekabetin engellenmesi, kültürel mirasın korunması gibi ulusal politikaların uluslararası ticaret boyutunda uygulanmasına yönelik ilave görevler üstlenmesi gümrük teşkilatının iş potansiyelini daha da artırmıştır. Dış ticaretin giderek ulaştığı boyut, tüm dünyada gümrük idarelerinin ön plana çıkmasına neden olmuştur. Bu noktada, gümrük politikalarının başarısı ülke ekonomileri açısından oldukça önemli hale gelmiştir. Devlet mekanizmasının kusursuz olarak işlemesi için kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir biçimde yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu hizmetler, gereğine uygun olarak kamu görevlilerince yerine getirilmektedir. Ülkenin gümrük politikalarını yerine getiren gümrük memurlarının performansları ise bu denli kritik bir teşkilatın parçası olarak ön plana çıkmakta ve çalışmanın içeriği bu noktada önem kazanmaktadır.

Stres ve tükenmişlik kavramlarının örgüt ve kurumlar açısından çalışan performansı ve iş tatminleri üzerinde doğrudan etkili kavramlar olduğu pek çok çalışmaya konu olmuş ve kanıtlanmıştır. Daha önce de bahsedildiği üzere, gümrük çalışma koşullarının zorluğu, gümrük işlemlerinin yoğunluğu, işin sürekli kişilerle iletişim halinde olmayı gerektirmesi nedeniyle yaşanan sıkıntılar gümrük personelini yıpratabilmektedir. Araştırma bu bilgiler ışığında ilerleyerek şekil verilmiş ve sonuçları açısından yöneticilere yol gösterici bir kaynak olması planlanmıştır.

Bu kapsamda çalışmanın amacı Doğu Marmara Bölgesinde (Kocaeli, Sakarya, Zonguldak, Bolu) görev yapan Ticaret Bakanlığı personelinin iş stresi, tükenmişlik düzeyi ve demografik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi olarak belirlenmiştir. İlave olarak, gümrük çalışanlarından iş stresi ve tükenmişlik düzeyi ile bu değişkenlerin çalışanların demografik özelliklerine ve çalışma koşullarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı analiz edilmiştir.

Daha önceki bölümlerde, örgütler açısından iş stresi ve tükenmişlik kavramlarının çalışanların verimliliği ve performanslarını etkilemesi nedeniyle

oldukça önemli olduğundan bahsedilmiştir. Bu yönüyle iş stresi ve tükenmişliğin çoğu örgüt ve kurum için önemi bilindiğinden birçok araştırmaya konu edildiği görülmektedir. Yine önceki bölümlerde iş stresi ve tükenmişlikle ilgili farklı kurumlarda yapılmış olan çalışmalara değinilmiş ancak Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde böyle bir çalışmanın mevcut olmadığı anlaşılmıştır.

Gümrük personelinin yer yer 24 saat esaslı nöbet sistemine dayalı, iş tanımı ve çalışma ortamından kaynaklı stresli ve yoğun çalışma koşullarının bulunduğu, yine işin doğası gereği risk odaklı bir çalışmanın mevcut olduğu bilinmektedir. Buna ek olarak, Gümrük ve Ticaret Bakanlığının üstlendiği vizyon ve misyon gereği ülkemizde hızlı, kolay ve güvenli ticaretin birtakım politikalarla uygulama bulmasının ülkemiz ekonomisi açısından önemi düşünüldüğünde bu alanda çalışan gümrük personelinin stres ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesinin de önemli olduğu düşünülmüştür. Yapılan tespitler sonucu, bu alanda gümrük çalışanlarıyla ilgili yapılmış bir çalışmanın olmayışı ve bu eksikliğin giderilmesi amacıyla mevcut çalışma ortaya konmuştur. Her ne kadar örneklem Doğu Marmara Bölgesi ile sınırlı olsa da başta ilgili Bölge Müdürlüğü olmak üzere diğer bölge müdürlükleri açısından da çalışma sonuçlarının faydalı olacağı düşünülmüştür.

Doğu Marmara Bölgesinde (Kocaeli, Sakarya, Zonguldak, Bolu) görev yapan Ticaret Bakanlığı personelinin iş stresi, tükenmişlik düzeyi, demografik özellikleri ve çalışma koşulları arasındaki ilişkinin incelenmesi olarak belirlenen araştırmanın amacına yönelik hazırlanan araştırma soruları şu şekildedir:

1. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
2. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
3. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
4. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
5. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?

6. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
7. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile eğitim düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
8. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile eğitim düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
9. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile görev (unvan) değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
10. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile görev değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
11. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile hane halkı geliri değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
12. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile hane halkı geliri değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
13. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile toplam iş tecrübesi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
14. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile toplam iş tecrübesi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
15. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile başka bir kurumda iş tecrübesi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
16. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile başka bir kurumda iş tecrübesi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
17. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile kurumlar arası kıyas değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
18. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile kurumlar arası kıyas değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
19. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile nöbet değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
20. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile nöbet değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?
21. Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile memnuniyet düzeni değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?

22. İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?

23. İş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma, vaktinin çoğunu iş ortamında geçiren ve işin gereği olarak insanlarla diyalog içerisinde olan gümrük çalışanlarının işyerinde maruz kaldıkları stres ile tükenmişlik durumlarını saptamaya yöneliktir. Çalışma, konu ile ilgili alanda yapılan literatür araştırmalarına dayanan ve saha araştırması ile desteklenen anketler ile çalışılan bir araştırmadır. Bu kapsamda, çalışmanın hazırlık sürecinde ilk olarak literatür taraması yapılmıştır. Bu süreçte, süreli yayınlar, internet dökümanları ve bilimsel kitaplar kullanılarak bir çerçeve oluşturulmuştur. Ulaşılan kaynaklar ışığında kuramsal kısım tamamlandıktan sonra, alan saha araştırması ile gerekli veriler elde edilmeye çalışılmıştır.

3.3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Ticaret Bakanlığı Doğu Marmara Gümrük ve Dış Ticaret Bölge Müdürlüğüne bağlı çalışan personel oluşturmaktadır. Doğu Marmara Bölgesi kapsamında Kocaeli, Bolu, Sakarya ve Zonguldak illerinde çalışan personelin tamamına soru formları elektronik belge sistemi üzerinden gönderilmiş ve 312 kişiden dönüş alınmıştır. Araştırmanın örneklemini ise bu 312 gümrük çalışanı oluşturmaktadır.

3.3.2. Veri Toplama Süreci

3.3.2.1. Veri Toplama Araçları

Yapılan araştırmada veri toplama aracı olarak Uluslar arası geçerliği ve güvenilirliği olan ölçeklerden oluşturulan soru formu kullanılmıştır. Konuyla ilgili üç farklı bölümden oluşan soru formları kullanılmıştır. Soru formunun ilk bölümünde demografik özelliklere ilişkin sorulara, ikinci bölümünde Maslach Tükenmişlik Envanterine, son bölümünde ise İş stresi ölçeğine yer verilmiştir.

3.3.2.1.1. Sosyodemografik Veri Formu

Araştırmaya katılan gümrük çalışanlarının sosyodemografik verilerini içeren soru formu araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

3.3.2.1.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin ölçülebilmesi amacı ile Maslach Tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilmiş olup, Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Ölçek toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Orijinal formu 7'li likert tipi sorulardan oluşan ölçek Türk kültürüne uygun olmadığı gerekçesi ile 5'li likert tipi olacak şekilde revize edilmiştir. Bu kapsamda, sorulara verilen yanıtlar "1- Hiçbir zaman" ve "5-Her zaman" arasında değişmektedir.

Ölçek, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere toplam üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu kapsamda, duygusal tükenme alt ölçeği 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 numaralı sorulardan, duyarsızlaşma alt ölçeği 5, 10, 11, 15, 22 numaraları sorulardan, düşük kişisel başarı alt ölçeği ise 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 numaralı sorulardan oluşmaktadır.

Ölçeğin puanlaması şu şekildedir:

- 1,2,3,5,6,8,10,11,13,14,15,16,20,22 numaralı sorular için;

Hiçbir zaman: 1, Çok nadir: 2, Bazen: 3, Çoğu zaman: 4, Her zaman: 5

- 4, 7, 9, 12, 17,18,19, 21 numaralı sorular için;

Hiçbir zaman: 5, Çok nadir: 4, Bazen: 3, Çoğu zaman: 2, Her zaman: 1

Kişisel başarı boyutu bu şekliyle ters kodlandığında bu alt boyuttan elde edilecek yüksek puan, kişisel başarısızlığı ve yüksek düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada kişisel başarı boyutu ters olarak kodlanmış ve kişisel başarısızlık olarak ifade edilmiştir Buna göre, Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçeklerinden alınan yüksek puan tükenmişliği göstermektedir.

Bu tez çalışması kapsamında Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenirlik analizi yapılmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda üç boyutlu bir

yapıda olduğu görülen tükenmişlik ölçeği için KMO Bartlett Katsayısı 0,879 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan cronbach alfa değerlerinin ölçeğin tamamı için 0,869 olduğu, duygusal tükenme alt boyutu için 0,878 olduğu, duyarsızlaşma alt boyutu için 0,695 olduğu ve son olarak düşük kişisel başarı alt boyutu için 0,727 olduğu görülmüştür.

3.3.2.1.3. İş Stresi Ölçeği

İş stresi ölçeği Theorell ve ark. (1988) tarafından geliştirilmiş olup, Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması Yıldırım ve ark. (2011) tarafından yapılmıştır. Ölçek 5’li likert tipinde hazırlanmış toplam 17 sorudan oluşmaktadır.

Ölçek, sosyal destek, iş yükü, Kontrol-beceri kullanımı olmak üzere toplam üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu kapsamda, iş yükü alt ölçeği 1, 2, 3, 4, 5 numaralı sorulardan, kontrol ve beceri kullanımı alt ölçeği 6, 7, 8, 9, 10, 11 numaralı sorulardan, Sosyal destek alt ölçeği ise 12, 13, 14, 15, 16, 17 numaralı sorulardan oluşmaktadır.

Bu ölçeğin iş yükü boyutunun puanlaması şu şekildedir:

- 1, 2, 3, 5 soruları için;

Sıklıkla: 5, Bazen:4, Kararsızım:3, Nadiren: 2, Hiçbir zaman:1

- 4.soru için

Sıklıkla: 1, Bazen:2, Kararsızım:3, Nadiren: 4, Hiçbir zaman:5

Yüksek ortalama yüksek iş yükü demektir.

Kontrol ve beceri kullanımı boyutunun puanlaması şu şekildedir:

- 6, 7, 8, 10, 11 soruları için ;

Sıklıkla: 1, Bazen:2, Kararsızım:3, Nadiren: 4, Hiçbir zaman:5

- 9.soru için;

Sıklıkla: 5, Bazen:4, Kararsızım:3, Nadiren: 2, Hiçbir zaman:1

Yüksek ortalama kontrol eksikliğine ve beceri kullanımı azlığına işaretir

Sosyal destek boyutunun puanlaması ise şu şekildedir;

- 12, 13, 14, 15, 16, 17 soruları için;

Kesinlikle katılmıyorum: 5, Katılmıyorum: 4, Kararsızım:3, Katılıyorum: 2,

Kesinlikle katılıyorum: 1

Yüksek ortalama sosyal desteğin az olmasına işarettir.

Bu tez çalışması kapsamında iş stresi ölçeği ve alt boyutları için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin üç boyutlu bir yapıda olduğu belirlenmiş olup, KMO Bartlett sayısı 0,804 olarak hesaplanmıştır. Son olarak, cronbach alfa değerinin ölçeğin tamamı için 0,703 olduğu, iş yükü alt boyutu için 0,711 olduğu, kontrol ve beceri kullanımı alt boyutu için 0,638 olduğu ve son olarak, sosyal destek alt boyutu için 0,848 olduğu görülmüştür.

3.3.2.2. Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan veriler SPSS 22 İstatistiksel Analiz Programı kullanılarak analiz edilmiştir.

İlk olarak betimleyici istatistiklere ilişkin frekans analizleri yapılmıştır. Analizlerde betimleyici istatistiklere ilave olarak, gruplar arası farklılıkların analizinde kullanılacak yönteme karar verebilmek adına verilerin normal dağılıma uyup uymadıklarına bakılmıştır. Bu kapsamda yapılan Kolmogorov Smirnov Testi ile verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Alt boyutlar için hesaplanan çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 2’de verilmiştir. Görüleceği üzere tüm alt boyutlar için bu değerler 3’ten küçüktür. Bu nedenle verilerin analizinde parametrik analiz yöntemlerinin kullanılmasına karar verilmiştir. Bu bağlamda, iki grup arasında farklılığın analizinde bağımsız örneklem T-Testi , ikiden fazla grup arasındaki farklılığın analizinde ise ANOVA Testi kullanılmıştır. Tükenmişlik ve iş stresi arasındaki ilişkinin analizinde ise korelasyon ve regresyon analizi kullanılmıştır.

Tablo 2: Verilerin Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Ana Boyut	Alt Boyut	Çarpıklık	Basıklık
Maslach	Duygusal Tükenme	.478	-.237
Tükenmişlik	Duygusallaşma	.569	.022
Ölçeği	Düşük Kişisel Başarı	-.137	.206
	İş Yükü	1.079	.992
İş Stresi Ölçeği	Beceri Kullanımı	.804	-.124
	Karar Verme	.707	-.578
	Sosyal Destek	-.835	1.925

3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma Doğu Marmara Bölgesine bağlı Sakarya, Bolu, Zonguldak ve Kocaeli illerinde çalışan gümrük personeli ile sınırlı tutulmuş, zaman, ulaşım, maliyet gibi kısıtlılıklardan kaynaklanan nedenler ile bakanlık bünyesinde çalışan tüm personele ulaşılamaması nedeniyle sınırlı kalmıştır. Hazırlanan anket formlarının Doğu Marmara Bölgesinde çalışan personele dağıtımını elektronik belge sistemi aracılığıyla sağlanmıştır. Bu yönüyle takibi zor olması nedeniyle bölgede çalışan personel sayısının 600 kişinin üzerinde olduğu bilinmesine rağmen 312 kişi tarafından katılım gerçekleştirilerek dönüş sağlandığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak araştırma bulguları, verilerin toplandığı örneklem grubu ile sınırlı kalmıştır. Çalışmanın bir başka kısıtı ise, anket formlarında isim belirtilmemiş olmasına rağmen kurumda beraber çalışan personeller arasında deşifre olma endişesinden kaynaklı sorular olduğundan farklı yanıtlar verilmiş olma olasılığı sayılabilir.

Bunun yanı sıra, araştırmada ankete katılan gümrük personelinin ankete verdiği cevaplar ile Maslach Tükenmişlik Envanteri ve İş Stresi Ölçeğinde ifade edilen davranışlarla sınırlı kalmıştır.

3.5. Araştırmanın Bulguları

3.5.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan gümrük çalışanlarının sosyodemografik verilerine ilişkin dağılım Tablo 3'te verilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan gümrük personelinin cinsiyet değişkenine göre dağılımları incelendiğinde toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %36,5'ini kadınlar oluştururken, %63,5'ini erkek çalışanlar oluşturmaktadır.

Demografik değişkenlere ilişkin sorulan soruların ikinci maddesini yaş değişkeni oluşturmaktadır. Çalışanların yaş aralıkları 4 kategoriye ayrılmış olup %37,5 oranıyla sayıca en fazla olan yaş grubu 31-35 yaş aralığındaki çalışan personellerden oluşmaktadır.

Demografik değişkenlere ilişkin sorulan soruların üçüncü maddesini medeni durum değişkeni oluşturmaktadır. Ankete katılan çalışanların %70,5'i evli iken,

%29.5'i bekardır. Ankete katılan grubun büyük çoğunluğunu evli grup temsil etmektedir.

Başka bir değişken olan ve Tablo 3'te yer alan eğitim durumuna bakıldığında, lisans mezuniyet düzeyinin %77.9 oranıyla en büyük çoğunluğu temsil ettiği, ikinci sırada ise %14.4 oranıyla lisansüstü eğitim seviyesinin yer aldığı görülmektedir. Ankete katılan çalışanların eğitim seviyelerinin yüksek oluşu, çalışmanın ve anket içeriğine ilişkin soruların doğru algılanması açısından olumlu yönde bir katkı sağlamıştır denilebilir.

Araştırmaya katılan çalışanların görev (kadro) değişkenine göre dağılımlarına bakıldığında, %36.5 oranıyla gümrük memuru olarak çalışanların en büyük oranda katılım gösterdiğine, bunu %24.4 oranıyla muayene memurlarının takip ettiği, % 3.8 oranıyla kurum avukatlarının ankete katılımlarının en düşük oranda gerçekleştiği görülmektedir.

Aylık ücret değişkenine ilişkin sonuçlara bakıldığında, araştırmaya katılan çalışanların %99 u 6000TL üzerinde , %1i ise 5001-6000TL aralığında bir dağılım göstermektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların, hane halkı gelir seviyesine ilişkin dağılımlarına bakıldığında, çalışanların %51 oranıyla büyük çoğunluğunun 6000-7500TL aralığında olduğunu, %40.4 oranında ise 9000TL üzerinde hane halkı gelirinin olduklarını göstermektedir.

Tablo 3: Sosyodemografik Verilerin Dağılımı

		N	%
Cinsiyet	Kadın	113	36.5
	Erkek	199	63.5
Yaş	26-30	73	23.4
	31-35	117	37.5
	36-40	53	17.0
	40+	69	22.1
Medeni durum	Evli	220	70.5
	Bekar	92	29.5
Eğitim	Lise	12	3.8
	Önlisans	12	3.8
	Lisans	243	77.9
	Lisansüstü	45	14.4

Görev	İdari Amir	25	8,0
	Memur	114	36,5
	Muhafaza Memuru	64	20,5
	Muayene Memuru	76	24,4
	Avukat	12	3,8
	Diğer	21	6,7
	Ücret	5001-6000 TL	3
6001 TL ve üzeri		309	99,0
Hane halkı geliri	4501-6000 TL	1	,3
	6001-7500 TL	159	51,0
	7501-9000 TL	26	8,3
	9000 TL ve üzeri	126	40,4

Araştırma örnekleminin çalışma koşullarına ilişkin veri dağılımı Tablo 4’de verilmiştir. Buna göre çalışanların kurumdaki çalışma süreleri değişkenine göre, en yüksek dağılım %32.1 oranıyla 4-6 yıl arasındır. Bunu %31.4 oranıyla 10-12 yıl takip etmektedir. 1 yıldan az süredir çalışanların sayısı %2.6 oranıyla en düşük olanıdır.

Demografik değişkenlere ilişkin soruların bir diğerini toplam iş tecrübesi değişkeni oluşturmaktadır. Buna göre en yüksek dağılım, %25.6 oranıyla 4-6 yıl aralığında gerçekleşirken bunu %22.8 oranıyla 7-9 yıl aralığı takip etmektedir. 16 yıl ve üzeri toplam iş tecrübesi ise çalışanların %19.9’unu oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların başka kuruda çalışma tecrübesi değişkenine bakıldığında, %36.9’unun bundan önce başka kurumda çalıştığı, %63.1’inin ise ilk tecrübelerinin gümrük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Gümrük öncesi başka kurumda çalışan personellerin hangi kuruma daha fazla iş stresi yaşadıklarına ilişkin soruların sorularında, %76.5’inin şuanki kurumunda iş stresinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ankete katılanların büyük çoğunluğu gümrüğü önceki kurumlarına göre daha stresli bulmuşlardır.

Nöbet esasına göre çalışma şekline ilişkin soruların sorularında, ankete katılanların %69.9 oranında nöbete tabi çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu oranın yüksekliği gümrük çalışanlarının çoğunun nöbetli çalışma sistemine göre çalıştıklarını göstermektedir denilebilir.

Tablo 4: Çalışma Koşullarına İlişkin Verilerin Dağılımı

		N	%
Çalışma süresi	1 Yıldan Az	8	2,6
	1-3 Yıl	31	9,9
	4-6 yıl	100	32,1
	7-9 Yıl	75	24,0
	10-12 Yıl	98	31,4
	Tecrübe	1 Yıldan Az	7
1-3 Yıl		23	7,4
4-6 yıl		80	25,6
7-9 Yıl		71	22,8
10-12 Yıl		32	10,3
13-15 Yıl		37	11,9
16 Yıl ve üzeri		62	19,9
Başka kurumda Çalışma Tecrübesi	Evet	115	36,9
	Hayır	197	63,1
Hangi kurumda iş stresi daha fazla	Önceki Kurum	27	23,5
	Şu anki kurum	88	76,5
Nöbet var mı?	Evet	218	69,9
	Hayır	94	30,1

3.5.2. Demografik Değişkenler ile Tükenmişlik Düzeyi ve İş Stresine İlişkin Bulgular

3.5.2.1. Cinsiyet

Araştırma kapsamında saha çalışmasına katılan uygulamasına katılan gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan T-Testi sonuçları Tablo 5'te verilmiştir. Tabloda yer alan veriler cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada cinsiyet değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve T-Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Veriler, duygusal tükenme boyutunda 2,58 ortalama puan ile “erkek” cinsiyet grubunun “kadın” cinsiyet grubundan daha yüksek ortalamaya sahip olduğunu göstermektedir. Bu alt testten “kadın” cinsiyet grubu 2,5192 ortalama puan almıştır. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **cinsiyet değişkenine göre duygusal tükenme alt testine ilişkin puan**

ortalamları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,443>0,05$) anlamlı değildir. Duygusal tükenme düzeyi cinsiyet değişkenine göre değişmemektedir ve her iki cinsiyet grubu için de benzerdir. Duyarsızlaşma alt boyutunda ise 2,16 ortalama puanı ile ‘erkek’ cinsiyet grubunun ‘kadın’ cinsiyet grubuna göre (2,15) daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir, **cinsiyet değişkenine göre duyarsızlaşma alt testine ilişkin ortalama puanlar arasındaki fark istatistiksel olarak ($p =0,958>0,05$) anlamlı değildir. Toplam tükenmişlik ortalama puanlarına bakıldığında ise, ‘kadın’ cinsiyet grubunun 2,54, ‘erkek’ cinsiyet grubunun ise 2,49 ortalamaya sahip olduğu ancak bu farklılaşmanın istatistiksel olarak ($p= 0,490>0,05$) anlamlı olmadığı görülmüştür. Düşük kişisel başarı alt boyutunda kadınların ortalama puanı 2,8108; erkeklerin ortalama puanı ise 2,6099’dur. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **cinsiyet değişkenine göre düşük kişisel başarı alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,003<0,05$) anlamlıdır. Düşük Kişisel başarı hissini kadınlarda daha yüksek olduğunu söylenebilir.****

Tablo 5: Cinsiyete Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

	Cinsiyet	N	Ortalama	p-değeri
Maslach	Kadın	114	2,5434	,490
Tükenmişlik Ölçeği	Erkek	198	2,4998	
Duygusal Tükenme	Kadın	114	2,5192	
	Erkek	198	2,5885	,443
Duyarsızlaşma	Kadın	114	2,1593	
	Erkek	198	2,1638	,958
Düşük Kişisel Başarı	Kadın	114	2,8108	
	Erkek	198	2,6099	,003

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan T-Testi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir. Tabloda yer alan veriler cinsiyet değişkeni ile iş stresi boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada cinsiyet değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve T-Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucuna göre, kontrol ve beceri kullanımı boyutunda 2,26 ortalama puan ile “kadın” cinsiyet grubunun “erkek” cinsiyet grubundan daha yüksek ortalamaya sahip olduğu

görülmektedir. Bu alt testten “erkek” cinsiyet grubu 2,10 ortalama puan almıştır. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **cinsiyet değişkenine göre kontrol ve beceri kullanımı alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,069>0,05$) anlamlı değildir.** Kontrol ve beceri kullanım düzeyi cinsiyet değişkenine göre değişmemektedir ve her iki cinsiyet grubu için de benzerdir. Sosyal destek alt boyutunda ise 2,39 ortalama puanı ile ‘erkek’ cinsiyet grubunun ‘kadın’ cinsiyet grubuna göre (2,30) daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir, **cinsiyet değişkenine göre sosyal destek alt testine ilişkin ortalama puanlar arasındaki fark istatistiksel olarak ($p =0,249>0,05$) anlamlı değildir.** Toplam iş stresi ortalama puanlarına bakıldığında ise, ‘kadın’ cinsiyet grubunun 2,57, ‘erkek’ cinsiyet grubunun ise 2,63 ortalamaya sahip olduğu ancak bu farklılaşmanın istatistiksel olarak ($p= 0,296>0,05$) anlamlı olmadığı görülmüştür.

Analiz sonucunda, iş yükü alt boyutuna göre alınan puanların cinsiyete göre farklılaştığı ($p<0,05$) saptanmıştır. Buna göre, iş yükü alt boyutunda kadınların ortalama puanı 3.27; erkeklerin ortalama puanı ise 3.55’tir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **cinsiyet değişkenine göre iş yükü alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,003<0,05$) anlamlıdır.** İş yükü alt boyutunun erkeklerde daha yüksek algılandığını söylenebilir.

Tablo 6: Cinsiyete Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

	Cinsiyet	N	Ortalama	p-değeri
İş Stresi Ölçeği	Kadın	114	2,5757	,296
	Erkek	198	2,6335	
İş Yükü	Kadın	114	3,2743	,003
	Erkek	198	3,5508	
Kontrol ve Beceri Kullanımı	Kadın	114	2,2655	,069
	Erkek	198	2,1072	
Sosyal Destek	Kadın	114	2,3038	,249
	Erkek	198	2,3953	

3.5.2.2 Yaş

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yaşa göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 7’de verilmiştir. Tabloda yer alan veriler yaş değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada yaş değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımıyla grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun “duyarsızlaşma” ve “düşük kişisel başarı” alt boyutundan alınan puanların yaşa göre farklılaştığı ancak ölçeğin “duygusal tükenme” alt boyutlarından alınan puanların yaşa göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Tablo’da ulaşılan veriler, duygusal tükenme boyutunda en yüksek puan ortalamasına 2,66 ile 31-35 yaş grubunun olduğunu göstermektedir. En düşük ortalama ise 2,42 ile 40 üzeri yaş grubuna aittir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **yaş değişkenine göre duygusal tükenme alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,215>0,05$) anlamlı değildir.** Duygusal tükenme düzeyi yaş değişkenine göre değişmemektedir ve tüm yaş grupları için de benzerdir.

Yaş değişkenine göre “duyarsızlaşma”, “düşük kişisel başarı” ve “toplam tükenmişlik” ortalama puanları sırasıyla incelendiğinde en yüksek puan ortalamasının (2,26; 2,80; 2,62) 31-35 yaş grubuna ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **yaş değişkenine göre duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı alt testine ve toplam tükenmişlik testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,018<0,05$; $p=0,00<0,05$; $p=0,003<0,05$) anlamlıdır.** Duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve toplam tükenmişlik hissinin yaş değişkenine göre değişmekte olduğunu ve 31-35 yaş aralığında daha yoğun olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 7: Yaşa Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	p-değeri
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	25-30	73	2,5697	,003
	31-35	117	2,6251	
	36-40	53	2,4177	
	40+	69	2,3478	

Duygusal Tükenme	25-30	73	2,5677	,215
	31-35	117	2,6648	
	36-40	53	2,5199	
	40+	69	2,4203	
Duyarsızlaşma	25-30	73	2,2082	.018
	31-35	117	2,2615	
	36-40	53	2,1887	
	40+	69	1,9246	
Düşük Kişisel Başarı	25-30	73	2,7979	.000
	31-35	117	2,8077	
	36-40	53	2,4458	
	40+	69	2,5308	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 8’de verilmiştir. Tabloda yer alan veriler yaş değişkeni ile iş stresi boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada yaş değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımıyla grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeğinin yalnızca “kontrol ve beceri kullanımı” alt boyutundan alınan puanların yaşa göre farklılaştığı saptanmıştır. Yaş değişkenine göre, kontrol ve beceri kullanımı alt boyutuna ilişkin puan ortalamaları incelendiğinde, en yüksek puan ortalamasının 2,33 ile 25-30 yaş grubunun sahip olduğunu göstermektedir. En düşük puan ortalaması ise 1,99 ile 40 üzeri yaş grubuna aittir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **yaş değişkenine göre kontrol ve beceri kullanımı alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,008<0,05$) anlamlıdır.** Yüksek ortalama, kontrol eksikliğine ve beceri kullanımı azlığına işaretler. Buradan hareketle, kontrol eksikliğinin en yüksek, beceri kullanımının en az olduğu grubun 25-30 yaş grubu olduğunu söylenebilir.

Yaş değişkenine göre “iş stresi” ve bunun “sosyal destek” alt boyutu ortalama puanları sırasıyla incelendiğinde en yüksek puan ortalamasının (2,66; 2,41) 31-35 yaş grubuna ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **yaş değişkenine göre iş stresi ölçeği ve sosyal destek alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,179>0,05$; $p=0,705>0,05$;**

anlamli değildir. Toplam iş stresi ve sosyal destek düzeyi yaş değişkenine göre değişmemektedir ve tüm yaş grupları için benzerdir.

Yaş değişkenine göre, iş yükü alt boyutuna ilişkin puan ortalamaları incelendiğinde önemli bir farklılık görülmemektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, yaş değişkenine göre iş yükü alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,216>0,05$) anlamlı değildir. Buna göre, iş yükü düzeyi yaş değişkenine göre değişmemekte ve tüm yaş grupları için benzerdir.

Tablo 8: Yaşa Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	p-değeri
İş Stresi Ölçeği	25-30	73	2,6309	.179
	31-35	117	2,6652	
	36-40	53	2,6038	
	40+	69	2,5107	
İş Yükü	25-30	73	3,3973	.261
	31-35	117	3,4838	
	36-40	53	3,6038	
	40+	69	3,3333	
Kontrol ve Beceri Kullanımı	25-30	73	2,3356	.008
	31-35	117	2,2365	
	36-40	53	1,9969	
	40+	69	1,9903	
Sosyal Destek	25-30	73	2,2877	.705
	31-35	117	2,4117	
	36-40	53	2,3774	
	40+	69	2,3454	

3.5.2.3. Medeni Durum

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin medeni duruma göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan T-Testi sonuçları Tablo 9'da verilmiştir. Tabloda yer alan veriler medeni durum değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada medeni durum değişkeni esas

alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve T-Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin, toplam "tükenmişlik" ile bunun "duyarsızlaşma" ve "düşük kişisel başarı" alt boyutlarından alınan puanların medeni duruma göre farklılaştığı saptanmıştır. Medeni durum değişkenine göre, toplam tükenmişlik, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı alt boyutlarının ortalama puanları sırasıyla incelendiğinde en yüksek puan ortalamasının (2,64; 2,36; 2,80) bekar olan gruba ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **medeni durum değişkenine göre, "toplam tükenmişlik", "duyarsızlaşma" ve "düşük kişisel başarı" alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,008<0,05$; $p=0,001<0,05$; $p=0,014<0,05$) anlamlıdır. Duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve toplam tükenmişlik hissinin medeni durum değişkenine göre değişmekte olduğunu ve bekar olan grup için daha yoğun olduğunu söylenebilir.**

Veriler, duygusal tükenme boyutunda 2,64 ortalama puan ile "bekar" olan grubun "evli" gruptan daha yüksek ortalamaya sahip olduğunu göstermektedir. Bu alt testten "evli" olan grup 2,52 ortalama puan almıştır. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **medeni durum değişkenine göre duygusal tükenme alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,240>0,05$) anlamlı değildir.** Duygusal tükenme düzeyi medeni durum değişkenine göre değişmemektedir ve her iki medeni duruma dahil grup için de benzerdir.

Tablo 9: Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

	Medeni	N	Ortalama	p-değeri
Maslach	Evli	218	2,4634	
Tükenmişlik	Bekar	90	2,6403	.008
Ölçeği				
Duygusal	Evli	218	2,5298	
Tükenme	Bekar	90	2,6437	.240
Duyarsızlaşma	Evli	218	2,0755	
	Bekar	90	2,3696	.001
Düşük Kişisel	Evli	218	2,6313	
Başarı	Bekar	90	2,8057	.014

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan T-Testi sonuçları Tablo 10’da verilmiştir. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği ve tüm alt boyutlarından alınan puanların medeni duruma göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Buna göre, toplam iş stresi ve tüm alt boyutları için saptanan düzeyler medeni durum değişkenine göre değişmemektedir ve her iki medeni duruma dahil grup için de benzer sonuçlar göstermektedir.

Tablo 10: Medeni Duruma Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

	Medeni Durum	N	Ortalama	p-değeri
İş Stresi Ölçeği	Evli	218	2,5939	. 272
	Bekar	90	2,6573	
İş Yüğü	Evli	218	3,4291	. 476
	Bekar	90	3,5022	
Beceri Kullanımı	Evli	218	2,1553	. 730
	Bekar	90	2,1866	
Sosyal Destek	Evli	218	2,3364	. 301
	Bekar	90	2,4239	

3.5.2.4. Eğitim Durum

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 11’de verilmiştir. Tabloda yer alan veriler eğitim durum değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada eğitim değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun ‘duygusal tükenme’ ve ‘duyarsızlaşma’ alt boyutlarından alınan puanların eğitim durumuna göre farklılaşmadığı ancak ‘düşük kişisel başarı’ alt boyutundan alınan puanların eğitim duruma göre farklılaştığı saptanmıştır. Tabloda ulaşılan veriler, “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutlarında en yüksek puan ortalamasına sırasıyla (2,67; 2,24)

ile lisansüstü eğitim seviyesine sahip çalışanların sahip olduğunu göstermektedir. En düşük ortalama ise yine sırasıyla (2,18; 1,80) ile lise eğitim seviyesine dahil çalışan grubuna aittir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **eğitim değişkenine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt testlerine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,287>0,05$; $p=0,314>0,05$) anlamlı değildir.** Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi eğitim seviyesi değişkenine göre değişmemektedir ve tüm eğitim grupları için benzerdir. Toplam tükenmişlik için elde edilen sonuçlar da buna benzer olup, en yüksek puan ortalaması 2,64 ile ön lisans eğitim seviyesine dahil çalışan grubuna aittir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **eğitim değişkenine göre toplam tükenmişlik testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,084>0,05$) anlamlı değildir.**

Eğitim durumu değişkenine göre düşük kişisel başarı boyutunun en yüksek puan ortalamasının 3,05 ile ön lisans eğitim seviyesine dahil çalışan grubuna ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **eğitim seviyesi değişkenine göre düşük kişisel başarı alt testine ilişkin puan ortalaması arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,032<0,05$) anlamlıdır.** Düşük Kişisel başarı hissini eğitim değişkenine göre değiştirmekte olduğunu ve ön lisans eğitim seviyesine dahil çalışanlarda daha yoğun olduğunu söylenebilir.

Tablo 11: Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

Eğitim		N	Ortalama	p-değeri
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Lise	13	2,1705	.084
	Ön lisans	13	2,6402	
	Lisans	242	2,5107	
	Lisansüstü	44	2,6010	
Duygusal Tükenme	Lise	11	2,1852	.287
	Ön lisans	13	2,5556	
	Lisans	242	2,5615	
	Lisansüstü	44	2,6765	
Duyarsızlaşma	Lise	11	1,8000	.314
	Ön lisans	13	2,1333	

	Lisans	242	2,1671	
	Lisansüstü	44	2,2400	
	Lise	11	2,3854	
Düşük Kişisel	Ön lisans	13	3,0521	.032
Başarı	Lisans	242	2,6682	
	Lisansüstü	44	2,7417	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin eğitim durumuna göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 12’de verilmiştir. Tabloda yer alan veriler eğitim durum değişkeni ile iş stresi boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada eğitim değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeğinin yalnızca “iş yükü” alt boyutundan alınan puanların eğitim değişkenine göre farklılaştığı saptanmıştır. Eğitim düzeyi değişkenine göre, iş yükü alt boyutuna ilişkin puan ortalamaları incelendiğinde, en yüksek puan ortalamasına 3,59 ile lisansüstü düzeyde eğitime dahil grubun sahip olduğunu göstermektedir. En düşük puan ortalaması ise 2,90 ile lise düzeyi eğitime sahip olan çalışan grubuna aittir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **eğitim değişkenine göre iş yükü alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,023<0,05$) anlamlıdır.**

Eğitim seviyesi değişkenine göre “iş stresi” ve bunun “sosyal destek” alt boyutu ortalama puanları sırasıyla incelendiğinde en yüksek puan ortalamasının (2,62; 2,41) lisansüstü düzey eğitime sahip çalışan grubuna ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **eğitim değişkenine göre iş stresi ölçeği ve sosyal destek alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,449>0,05$; $p=0,104>0,05$;) anlamlı değildir.** Toplam iş stresi ve sosyal destek düzeyi eğitim değişkenine göre değişmemektedir ve tüm eğitim düzeyine ilişkin gruplar için benzerdir.

Eğitim seviyesi değişkenine göre, “kontrol ve beceri kullanımı” alt boyutuna ilişkin puan ortalamaları incelendiğinde önemli bir farklılık görülmemektedir.

Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **eğitim değişkenine göre kontrol ve beceri kullanımı alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,052>0,05$) anlamlı değildir.** Buna göre, kontrol ve beceri kullanımı eğitim değişkenine göre değişmemekte ve tüm eğitim düzeyine ilişkin gruplar için benzerdir.

Tablo 12: Eğitim Durumuna Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

Eğitim	N	Ortalama	p-değeri
İş Stresi Ölçeği	Lise	11	2,3971
	Önlisans	13	2,6225
	Lisans	242	2,6207
	Lisansüstü	44	2,6235
İş Yüğü	Lise	11	2,9000
	Önlisans	13	3,1167
	Lisans	242	3,4675
	Lisansüstü	44	3,5956
Kontrol ve Beceri Kullanımı	Lise	11	2,5000
	Önlisans	13	2,5556
	Lisans	242	2,1517
	Lisansüstü	44	2,0185
Sosyal Destek	Lise	11	1,8750
	Önlisans	13	2,2778
	Lisans	242	2,3800
	Lisansüstü	44	2,4185

3.5.2.5. Görev (Unvan)

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin görevlerine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 13'te verilmiştir. Tabloda yer alan veriler görev değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada görev değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımıyla grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz

sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun “duyarsızlaşma” ve “düşük kişisel başarı” alt boyutundan alınan puanların göreve göre farklılaştığı ancak ölçeğin “duygusal tükenme” alt boyutlarından alınan puanların göreve göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Tablo’da ulaşılan veriler, duygusal tükenme boyutunda en yüksek puan ortalamasına 2,76 ile muayene memuru unvanı ile çalışan grubun olduğunu göstermektedir. En düşük ortalama ise 2,25 ile avukat unvanına sahip gruba aittir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **görev değişkenine göre duygusal tükenme alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,215>0,05$) anlamlı değildir.** Duygusal tükenme düzeyi görev değişkenine göre değişmemektedir ve tüm görev grupları için de benzerdir.

Görev değişkenine göre “duyarsızlaşma” ve “toplam tükenmişlik” ortalama puanları sırasıyla incelendiğinde en yüksek puan ortalamasının (2,36; 2,62) muayene memuru olarak görev alan çalışanlara ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **görev değişkenine göre duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,014<0,05$; $p=0,00<0,050$; $p=0,003<0,05$) anlamlıdır.** Duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik hissinin görev değişkenine göre değişmekte olduğunu ve muayene memuru unvanıyla görev alan çalışanlarda daha yoğun olduğunu söyleyebiliriz. Yine görev değişkenine göre düşük kişisel başarı alt boyutuna ait en yüksek puan ortalamasının (2,77) ‘memur’ unvanıyla görev alan çalışanlara ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **görev değişkenine göre düşük kişisel başarı testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0.005<0.05$) anlamlıdır.** Kişisel başarı ölçeğinden alınan yüksek puan tükenmişliğe işaret etmekte olup düşük kişisel başarı hissinin en yoğun olduğu unvan memur statüsünde görev alan gümrük çalışanları olmuştur. Düşük kişisel başarı hissinin en az görüldüğü unvanlar ise idari amir ve muayene memurları sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir sonuç ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanın tükenmişliği işaret ettiği, bu alt ölçeklerde en yüksek puanları alan muayene memuru olarak görev alan gümrük çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğunu söylenebilir.

Tablo 13: Göreve Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	P- değeri
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	İdari Amir	24	2,2582	.050
	Memur	114	2,4876	
	Muhafaza Memuru	62	2,5483	
	Muayene Memuru	76	2,6202	
	Avukat	15	2,3258	
	Diğer	21	2,6039	
Duygusal Tükenme	İdari Amir	24	2,4756	.118
	Memur	114	2,4571	
	Muhafaza Memuru	62	2,6007	
	Muayene Memuru	76	2,7619	
	Avukat	15	2,2500	
	Diğer	21	2,7619	
Duyarsızlaşma	İdari Amir	24	1,8640	.014
	Memur	114	2,0842	
	Muhafaza Memuru	62	2,2406	
	Muayene Memuru	76	2,3658	
	Avukat	15	1,8833	
	Diğer	21	2,1238	
Düşük Kişisel Başarı	İdari Amir	24	2,2600	.005
	Memur	114	2,7741	
	Muhafaza Memuru	62	2,6816	
	Muayene Memuru	76	2,6727	
	Avukat	15	2,6875	
	Diğer	21	2,7262	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin görev değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 14’te verilmiştir. Tabloda yer alan veriler görev değişkeni ile iş stresi boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada görev değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeğinin “iş yükü” ve “kontrol ve beceri kullanımı” alt boyutlarından alınan puanların görev değişkenine göre farklılaştığı saptanmıştır. Görev değişkenine göre, iş yükü alt boyutuna ilişkin puan ortalamaları incelendiğinde, en yüksek puan ortalamasının 3,90 ile muayene memuru olarak görev alan çalışanlara ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **görev değişkenine göre iş yükü alt testine ilişkin puan ortalamaları**

arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,000<0,05$) anlamlıdır. Buradan hareketle yüksek ortalamanın yüksek iş yükü anlamına geldiği ve iş yükünün en yüksek ‘muayene memuru’ tanımıyla görev alan gümrük çalışanlarında görüldüğün söyleyebiliriz. Görev değişkenine göre farklılığın saptandığı bir diğer alt boyut olan “kontrol ve beceri kullanımı” na ilişkin puan ortalamaları incelendiğinde, en yüksek puan ortalamasının 2,53 ile ‘memur’ olarak görev alan çalışanlara ait olduğu görülmektedir. En düşük puan ortalaması ise (1,67) ‘muayene memuru’ kadrosuna ait olduğu anlaşılmaktadır. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **görev değişkenine göre kontrol ve beceri kullanımı alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,000<0,05$) anlamlıdır.** Buradan hareketle, yüksek ortalamanın kontrol eksikliğine ve beceri kullanımı azlığı anlamına geldiği kontrol eksikliğinin en çok ve beceri kullanımının en az olduğu grubun ‘memur’ unvanıyla görev alan çalışanlar olduğu söylenebilir.

‘İş Stresi Ölçeği’ ve bunun “sosyal destek” alt boyutundan alınan puanların ortalama puanların görev değişkenine göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **görev değişkenine göre iş stresi ölçeği ve sosyal destek alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,311>0,05$; $p=0,158>0,05$;) anlamlı değildir.** Toplam iş stresi ve sosyal destek düzeyi görev değişkenine göre değişmemektedir ve tüm görev grupları için benzerdir.

Tablo 14: Göreve Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	p-değeri
İş Stresi Ölçeği	İdari Amir	24	2,4424	.311
	Memur	114	2,6631	
	Muhafaza Memuru	62	2,5616	
	Muayene Memuru	76	2,6254	
	Avukat	15	2,5686	
	Diğer	21	2,6751	
İş Yüğü	İdari Amir	24	3,3200	.000
	Memur	114	3,2474	
	Muhafaza Memuru	62	3,2656	
	Muayene Memuru	76	3,9000	

	Avukat	15	3,4167	
	Diğer	21	3,6667	
	İdari Amir	24	1,9067	
	Memur	114	2,5307	
Kontrol ve	Muhafaza Memuru	62	2,2865	.000
Beceri Kullanımı	Muayene Memuru	76	1,6711	
	Avukat	15	1,8333	
	Diğer	21	2,0873	
	İdari Amir	24	2,2467	
	Memur	114	2,3085	
Sosyal Destek	Muhafaza Memuru	62	2,2500	. 158
	Muayene Memuru	76	2,5175	
	Avukat	15	2,5972	
	Diğer	21	2,4365	

3.5.2.6. Hane halkı Geliri

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin hane halkı gelirine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 15'te verilmiştir. Tabloda yer alan veriler hane halkı geliri değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada hane halkı gelir değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımıyla grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun tüm alt boyutundan alınan puanların hane halkı gelirine göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Buna göre, toplam tükenmişlik ve tüm alt boyutları için saptanan düzeyler hane halkı gelir değişkenine göre değişmemektedir ankette yer alan gelir aralıklarına dahil tüm gruplar için de benzer sonuçlar göstermektedir.

Tablo 15: Aile Gelirine Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	p-değeri
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	4501-6000 TL	10	2,0909	.388
	6001-7500 TL	148	2,5723	
	7501-9000 TL	25	2,4510	
	9000 TL ve üzeri	125	2,4607	
Duygusal Tükenme	4501-6000 TL	10	2,8889	.115
	6001-7500 TL	148	2,6331	
	7501-9000 TL	25	2,5470	
	9000 TL ve üzeri	125	2,4762	
Duyarsızlaşma	4501-6000 TL	10	1,6000	.202
	6001-7500 TL	148	2,2516	
	7501-9000 TL	25	1,9769	
	9000 TL ve üzeri	125	2,0921	
Düşük Kişisel Başarı	4501-6000 TL	10	1,5000	.261
	6001-7500 TL	148	2,7044	
	7501-9000 TL	25	2,6394	
	9000 TL ve üzeri	125	2,6736	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin hane halkı gelirin e göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 16’da verilmiştir. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği ve tüm alt boyutlarından alınan puanların hane halkı gelirin e göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Buna göre, toplam iş stresi ve tüm alt boyutları için saptanan düzeyler hane halkı gelir değişkenine göre değişmemektedir ve ankette yer alan gelir aralıklarına dahil tüm gruplar için de benzer sonuçlar göstermektedir.

Tablo 16: Aile Gelirine Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	p-değeri
İş Stresi Ölçeği	4501-6000 TL	10	2,3529	.348
	6001-7500 TL	148	2,6582	
	7501-9000 TL	25	2,5724	
	9000 TL ve üzeri	125	2,5654	
İş Yüğü	4501-6000 TL	10	3,4000	.440
	6001-7500 TL	148	3,5119	
	7501-9000 TL	25	3,2615	
	9000 TL ve üzeri	125	3,4127	
Beceri Kullanımı	4501-6000 TL	10	2,3333	.056
	6001-7500 TL	148	2,2149	
	7501-9000 TL	25	2,4295	
	9000 TL ve üzeri	125	2,0450	
Sosyal Destek	4501-6000 TL	10	1,5000	.237
	6001-7500 TL	148	2,3899	
	7501-9000 TL	25	2,1410	
	9000 TL ve üzeri	125	2,3796	

3.5.2.7. Kurumda Çalışma Süresi

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 17’de verilmiştir. Tabloda yer alan veriler çalışma süresi değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada çalışma süresi değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun ‘duygusal tükenme’ ve ‘duyarsızlaşma’ alt boyutlarından alınan puanların çalışma süresine göre farklılaşmadığı ancak ‘düşük kişisel başarı’ alt boyutundan alınan puanların çalışma süresine göre farklılaştığı saptanmıştır. Tabloda ulaşılan veriler, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun ‘duygusal tükenme’ ve ‘duyarsızlaşma’ boyutlarında

en yüksek puan ortalamasına sırasıyla (2,59; 2,67; 2,28) ile kurumda 7-9 yıl arası çalışma süresine dahil olan çalışanların sahip olduğunu göstermektedir. En düşük ortalama ise yine sırasıyla (2,38; 2,33; 1,92) kurumda 1 yıldan az süredir çalışan grubuna aittir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, çalışma süresi **değişkenine göre “toplam tükenmişlik” ve bunun “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” alt testlerine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,119>0,05$; $p=0,536>0,05$; $p=0,246>0,05$) anlamlı değildir.** Toplam tükenmişlik ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi çalışma süresi değişkenine göre değişmemektedir ve tüm çalışma süreleri için benzerdir.

Çalışma süresi değişkenine göre düşük kişisel başarı boyutunun en yüksek puan ortalamasının 2,83 ile 4-6 yıl arası çalışma süresine dahil olan çalışanlara ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **çalışma süresi değişkenine göre düşük kişisel başarı alt testine ilişkin puan ortalaması arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,005<0,05$) anlamlıdır.** Düşük kişisel başarı hissini çalışma süresi değişkenine göre değiştirmekte olduğunu ve 4-6 yıl arası çalışma süresine dahil olan çalışanlarda daha yoğun olduğunu söylenebilir.

Tablo17: Çalışma Süresine Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	p-değeri
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	1 Yıldan Az	8	2,3807	.119
	1-3 Yıl	31	2,4443	
	4-6 yıl	101	2,5845	
	7-9 Yıl	74	2,5939	
	10-12 Yıl	98	2,4188	
Duygusal Tükenme	1 Yıldan Az	8	2,3333	.536
	1-3 Yıl	31	2,4409	
	4-6 yıl	101	2,5722	
	7-9 Yıl	74	2,6726	
	10-12 Yıl	98	2,5283	
Duyarsızlaşma	1 Yıldan Az	8	1,9250	.246
	1-3 Yıl	31	2,1097	
	4-6 yıl	101	2,2100	

	7-9 Yıl	74	2,2800	
	10-12 Yıl	98	2,059	
	1 Yıdan Az	8	2,7188	
Düşük Kişisel	1-3 Yıl	31	2,6573	
Başarı	4-6 yıl	101	2,8325	.005
	7-9 Yıl	74	2,7017	
	10-12 Yıl	98	2,5204	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 18’de verilmiştir. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği ve tüm alt boyutlarından alınan puanların çalışma süresine göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Buna göre, toplam iş stresi ve tüm alt boyutları için saptanan düzeyler çalışma süresi değişkenine göre değişmemektedir ve ankette yer alan çalışma sürelerine dahil tüm gruplar için benzer sonuçlar göstermektedir.

Tablo18: Çalışma Süresine Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	p-değeri
	1 Yıdan Az	8	2,5000	
	1-3 Yıl	31	2,5844	
İş Stresi Ölçeği	4-6 yıl	101	2,6535	.769
	7-9 Yıl	74	2,6227	
	10-12 Yıl	98	2,5810	
	1 Yıdan Az	8	3,2500	
	1-3 Yıl	31	3,3484	
İş Yüğü	4-6 yıl	101	3,4200	.688
	7-9 Yıl	74	3,5467	
	10-12 Yıl	98	3,4571	
	1 Yıdan Az	8	2,3542	
	1-3 Yıl	31	2,3495	
Beceri Kullanımı	4-6 yıl	101	2,2267	.084
	7-9 Yıl	74	2,1978	
	10-12 Yıl	98	2,0017	
Sosyal Destek	1 Yıdan Az	8	2,0208	.140

1-3 Yıl	31	2,1828
4-6 yıl	101	2,4417
7-9 Yıl	74	2,2778
10-12 Yıl	98	2,4303

3.5.2.8. Toplam İş Tecrübesi

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin toplam iş tecrübesine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 19’da verilmiştir. Tabloda yer alan veriler toplam iş tecrübesi değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada toplam iş tecrübesi değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımıyla grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun duyarsızlaşma” ve “düşük kişisel başarı” alt boyutundan alınan puanların toplam iş tecrübesine göre farklılaştığı ancak ölçeğin “duygusal tükenme” alt boyutlarından alınan puanların toplam iş tecrübesine göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Tablo 19’da ulaşılan veriler, duygusal tükenme boyutunda en yüksek puan ortalamasına 2,72 ile 7-9 yıl arası iş tecrübesine sahip çalışan grubunun olduğunu göstermektedir. En düşük ortalama ise 2,37 ile 1-3 yıl arası iş tecrübesine sahip çalışan grubuna aittir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **toplam iş tecrübesi değişkenine göre duygusal tükenme alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,238>0,05$) anlamlı değildir.** Duygusal tükenme düzeyi toplam iş tecrübesi değişkenine göre değişmemektedir ve ankette yer alan toplam iş tecrübesi sürelerine dahil tüm gruplar için de benzerdir.

Yaş değişkenine göre “duyarsızlaşma”, “düşük kişisel başarı” ve “toplam tükenmişlik” ortalama puanları incelendiğinde en yüksek puan ortalamasının toplam tükenmişlik ve duyarsızlaşma için sırasıyla 2,67; 2,45 ile 7-9 yıl arası tecrübeye sahip çalışan grubuna; düşük kişisel başarı için 2,82 ile 4-6 yıl arası tecrübeye sahip çalışan grubuna için ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **iş tecrübesi değişkenine göre duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı alt testine ve toplam tükenmişlik testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak sırasıyla ($p=0,000<0,05$; $p=0,03<0,05$; $p=0,002<0,05$) anlamlıdır.**

Duyarsızlaşma, Düşük Kişisel başarı ve toplam tükenmişlik hissini iş tecrübesi değişkenine göre değiştirmekte olduğunu ve 7-9 ile 4-6 arası tecrübeye sahip çalışan grubunda daha yoğun olduğunu söylenebilir.

Tablo 19: Tecrübeye Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

Tecrübe	N	Ortalama	P- değeri	
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	1 Yıdan Az	9	2,5130	
	1-3 Yıl	24	2,4269	
	4-6 yıl	80	2,5670	
	7-9 Yıl	71	2,6709	.002
	10-12 Yıl	32	2,5241	
	13-15 Yıl	37	2,5676	
	16 Yıl ve üzeri	59	2,2691	
Duygusal Tükenme	1 Yıdan Az	9	2,5556	
	1-3 Yıl	24	2,3768	
	4-6 yıl	80	2,5361	
	7-9 Yıl	71	2,7293	.238
	10-12 Yıl	32	2,6701	
	13-15 Yıl	37	2,6006	
	16 Yıl ve üzeri	59	2,4014	
Duyarsızlaşma	1 Yıdan Az	9	2,0857	
	1-3 Yıl	24	1,9826	
	4-6 yıl	80	2,2100	
	7-9 Yıl	71	2,4563	.000
	10-12 Yıl	32	2,1313	
	13-15 Yıl	37	2,2703	
	16 Yıl ve üzeri	59	1,7903	
Düşük Kişisel Başarı	1 Yıdan Az	9	2,7321	
	1-3 Yıl	24	2,7609	
	4-6 yıl	80	2,8250	
	7-9 Yıl	71	2,7394	.003
	10-12 Yıl	32	2,6055	
	13-15 Yıl	37	2,7162	
	16 Yıl ve üzeri	59	2,4194	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin toplam iş tecrübesine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 20’de verilmiştir. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği ve tüm alt boyutlarından alınan puanların çalışma süresine göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Buna göre, toplam iş stresi ve tüm alt boyutları için saptanan düzeyler iş tecrübesi değişkenine göre değişmemektedir ve ankette yer alan toplam iş tecrübesi sürelerine dahil tüm gruplar için benzer sonuçlar göstermektedir.

Tablo 20: Tecrübeye Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	p-değeri
İş Stresi Ölçeği	1 Yıldan Az	9	2,6134	. 548
	1-3 Yıl	24	2,5806	
	4-6 yıl	80	2,6221	
	7-9 Yıl	71	2,6918	
	10-12 Yıl	32	2,5809	
	13-15 Yıl	37	2,6439	
	16 Yıl ve üzeri	59	2,5190	
İş Yüğü	1 Yıldan Az	9	3,2236	. 136
	1-3 Yıl	24	3,2435	
	4-6 yıl	80	3,3750	
	7-9 Yıl	71	3,6282	
	10-12 Yıl	32	3,5188	
	13-15 Yıl	37	3,6054	
	16 Yıl ve üzeri	59	3,3194	
Beceri Kullanımı	1 Yıldan Az	9	2,3810	. 162
	1-3 Yıl	24	2,3841	
	4-6 yıl	80	2,2167	
	7-9 Yıl	71	2,2653	
	10-12 Yıl	32	2,0000	
	13-15 Yıl	37	2,0811	
	16 Yıl ve üzeri	59	2,0108	
Sosyal Destek	1 Yıldan Az	9	2,3333	. 971
	1-3 Yıl	24	2,2246	
	4-6 yıl	80	2,4000	
	7-9 Yıl	71	2,3380	
	10-12 Yıl	32	2,3802	
	13-15 Yıl	37	2,4054	
	16 Yıl ve üzeri	59	2,3602	

3.5.2.9. Başka Bir Kurumda İş Tecrübesi

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin başka kurumda çalışma tecrübesi olup olmaması durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan T-Testi sonuçları Tablo 21’de verilmiştir. Tabloda yer alan veriler başka kurumda çalışma tecrübesi değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada başka kurumda çalışma tecrübesi değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve T-Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile tüm alt boyutlarından alınan puanların başka kurum tecrübesi bulunması durumuna göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, çalışma süresi **değişkenine göre toplam tükenmişlik ve bunun tüm alt testlerine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak sırasıyla ($p=0,894>0,05$; $p=0.623>0,05$; $p=0,955>0,05$; $p=0,646>0,05$) anlamlı değildir.** Buna göre, toplam tükenmişlik ve tüm alt boyutları için saptanan düzeyler başka kurum tecrübesi değişkenine göre değişmemektedir ve sonuçlar başka kurumda iş tecrübesi olan ya da olmayan çalışan grupları için benzerdir.

Tablo 21: Başka Kurum Tecrübesine Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

	Başka kurum Tecrübesi	N	Ortalama	p- değeri
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evet	115	2,5209	.894
	Hayır	196	2,5125	
Duygusal Tükenme	Evet	115	2,5923	.623
	Hayır	196	2,5465	
Duyarsızlaşma	Evet	115	2,1652	.955
	Hayır	196	2,1604	
Düşük Kişisel Başarı	Evet	115	2,6630	.646
	Hayır	196	2,6942	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin başka kurumda çalışma tecrübesi olup olmaması durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan

T-Testi sonuçları Tablo 22’de verilmiştir. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği ile tüm alt boyutlarından alınan puanların başka kurum tecrübesi bulunma durumuna göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, toplam iş stresi ve tüm alt boyutları için saptanan düzeyler başka kurumda iş tecrübesi bulunması değişkenine göre değişmemektedir ve sonuçlar başka kurumda iş tecrübesi olan ya da olmayan çalışan grupları için benzerdir.

Tablo 22: Başka Kurum Tecrübesine Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

	Başka kurum Tecrübesi	N	Ortalama	p- değeri
İş Stresi Ölçeği	Evet	115	2,5893	.507
	Hayır	196	2,6262	
İş Yüğü	Evet	115	3,5009	.397
	Hayır	196	3,4213	
Beceri Kullanımı	Evet	115	2,0870	.153
	Hayır	196	2,2098	
Sosyal Destek	Evet	115	2,3319	.575
	Hayır	196	2,3799	

3.5.2.10. Kurumlar Arası Kıyaslama

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin daha önce çalıştıkları kurum ile şu anki kurum arasında iş stresi bakımından yaptığı kıyaslamaya göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan T-Testi sonuçları Tablo 23’te verilmiştir. Tabloda yer alan veriler önceki kurumla kıyas değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada önceki kurumla kıyas değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve T-Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun ‘duygusal tükenme’ ve ‘duyarsızlaşma’ alt boyutlarından alınan puanların şu anki kurumlarının daha stresli olduğunu beyan eden gümrük çalışanları lehine farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Tabloda ulaşılan veriler, “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ile bunun “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutlarında en yüksek puan ortalamasına sırasıyla (2,59; 2,71; 2,26) ile şuan ki kurumlarının daha stresli olduğunu beyan eden gümrük

çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, önceki kurumla kıyas **değişkenine göre toplam tükenmişlik ve bunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt testlerine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak sırasıyla ($p=0,10<0,05$; $p=0,11<0,05$; $p=0,20<0,05$) anlamlıdır. Tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissini şuan ki kurumunda daha stresli olduğunu bildiren gümrük personelinde daha yüksek olduğunu söylenebilir.**

Tablo 23: İş Stresi Bakımından Kıyaslamaya Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

	İş Stresi Hangi Kurumda Fazla	N	Ortalama	p-değeri
Maslach Tükenmişlik	Önceki Kurum	27	2,2963	.010
	Şu anki kurum	87	2,5981	
Duygusal Tükenme	Önceki Kurum	27	2,2716	.011
	Şu anki kurum	87	2,7121	
Duyarsızlaşma	Önceki Kurum	27	1,8815	.020
	Şu anki kurum	87	2,2682	
Düşük Kişisel Başarı	Önceki Kurum	27	2,5833	.452
	Şu anki kurum	87	2,6761	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin daha önce çalıştıkları kurum ile şu anki kurum arasında iş stresi bakımından yaptığı kıyaslamaya göre farklılaşım farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan T-Testi sonuçları Tablo 24’te verilmiştir. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeğinin “iş yükü” ve “kontrol ve beceri kullanımı” alt boyutlarından alınan puanların önceki kurumlarının daha stresli olduğunu beyan eden gümrük çalışanları lehine farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Önceki kurumla kıyas değişkenine göre İş Stresi Ölçeğinin “iş yükü” alt boyutu ortalama puanları incelendiğinde en yüksek puan ortalamasına 3,65 ile şuan ki kurumlarının daha stresli olduğunu beyan eden gümrük çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, önceki kurumla kıyas **değişkenine göre iş yükü alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,02<0,05$) anlamlıdır. Yüksek ortalama yüksek iş**

yükü demektir. Gümrük personelinin şuan ki kurumunda algıladığı iş yükünün önceki kurumuna göre daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

“Kontrol ve beceri kullanımı” alt boyutu ortalama puanları incelendiğinde en yüksek puan ortalamasına 2,34 ile önceki kurumlarının daha stresli olduğunu beyan eden gümrük çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, önceki kurumla kıyas **değişkenine göre kontrol ve beceri kullanımı alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,043<0,05$) anlamlıdır.** Kontrol ve beceri kullanımı puanının yüksek olması demek kontrol eksikliği ve beceri kullanımının sınırlı olması anlamına gelmektedir. Buradan hareketle, önceki kurumlarının daha stresli olduğunu beyan eden gümrük çalışanlarının eski kurumlarında kontrol eksikliğinin daha fazla, beceri kullanımlarının ise daha az olduğunu söyleyebiliriz. Başka bir deyişle, kurum olarak gümrük daha fazla kontrol ve beceri kullanım imkanı sunmaktadır.

Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği ile bunun ‘sosyal destek’ alt boyutundan alınan puanların daha önce çalıştıkları kurum ile şu anki kurum arasında iş stresi bakımından yaptığı kıyaslamaya göre farklılaşmadığı ve sonuçların her iki grup için de benzer olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 24: İş Stresi Bakımından Kıyaslamaya Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

	İş Stresi Hangi Kurumda Fazla	N	Ortalama	p-değeri
İş Stresi Ölçeği	Önceki Kurum	27	2,4575	.109
	Şu anki kurum	87	2,6277	
İş Yükü	Önceki Kurum	27	3,0444	.002
	Şu anki kurum	87	3,6591	
Beceri Kullanımı	Önceki Kurum	27	2,3272	.043
	Şu anki kurum	87	1,9773	
Sosyal Destek	Önceki Kurum	27	2,0988	.054
	Şu anki kurum	87	2,4186	

3.5.2.11. Nöbet

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin işyerinde nöbet tutulması durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan T-Testi

sonuçları Tablo 25’te verilmiştir. Tabloda yer alan veriler nöbet değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada nöbet değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve T-Testi yardımı ile grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin, “duygusal tükenme” ile “duyarsızlaşma” alt boyutlarından alınan puanların nöbet duruma göre farklılaştığı saptanmıştır. Nöbet durumu değişkenine göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının ortalama puanları sırasıyla incelendiğinde en yüksek puan ortalamasının (2,62; 2,22) nöbet tuttuğunu beyan eden gruba ait olduğu görülmektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **nöbet durumu değişkenine göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak sırasıyla ($p=0,049<0,05$; $p=0,031<0,05$) anlamlıdır.** Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissini nöbet durumu değişkenine göre değiştirmekte olduğunu ve nöbet tuttuğunu beyan eden grup için daha yoğun olduğunu söylenebilir.

Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun ‘düşük kişisel başarı’ alt boyutundan alınan puanların nöbet durumuna göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, nöbet durumu **değişkenine göre toplam tükenmişlik ve bunun düşük kişisel başarı alt testlerine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,163>0,05$; $p=0,282>0,05$) anlamlı değildir.** Toplam tükenmişlik ile düşük kişisel başarı düzeyi nöbet durumu değişkenine göre değişmemektedir ve **sonuçları** nöbetli çalışan ya da nöbete tabi olmayan gümrük çalışanları için benzerdir.

Tablo 25: Nöbet Tutulması Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

	Nöbet	N	Ortalama	p- değeri
Maslach	Evet	217	2,5457	
Tükenmişlik Ölçeği	Hayır	95	2,4458	.163
Duygusal	Evet	217	2,6223	.049

Tükenme	Hayır	95	2,4267	
Duyarsızlaşma	Evet	217	2,2294	.013
	Hayır	95	2,0064	
Düşük Kişisel	Evet	217	2,6571	.282
Başarı	Hayır	95	2,7420	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin işyerinde nöbet tutulması durumuna göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan T-Testi sonuçları Tablo 26’da verilmiştir. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği’nin “iş yükü” ve “kontrol ve beceri kullanımı” alt boyutlarından alınan puanların işyerinde nöbet tutulmadığını beyan eden gümrük çalışanları lehine farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Nöbet durumu değişkenine göre İş Stresi Ölçeğinin iş yükü alt boyutu ortalama puanları incelendiğinde en yüksek puan ortalamasına 3,55 ile nöbet tuttuğunu beyan eden gümrük çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, nöbet durumu **değişkenine göre iş yükü alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,00<0,05$) anlamlıdır**. Yüksek ortalama yüksek iş yükü demektir. Nöbete tabi çalışan gümrük algıladığı iş yükünün nöbet tutmayan gümrük çalışanlarına göre daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Kontrol ve beceri kullanımı alt boyutu ortalama puanları incelendiğinde en yüksek puan ortalamasına 2,39 ile nöbet tutmadığını beyan eden gümrük çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **nöbet durumu değişkenine göre kontrol ve beceri kullanımı alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,00<0,05$) anlamlıdır**. Kontrol ve beceri kullanımı puanının yüksek olması demek kontrol eksikliği ve beceri kullanımının sınırlı olması anlamına gelmektedir. Buradan hareketle, nöbet usulüne göre çalışmayan gümrük personelinin, nöbetli çalışan gümrük personeline göre kontrol eksikliğinin daha fazla, beceri kullanımlarının ise daha az olduğunu söylenebilir.

Analiz sonucunda “İş Stresi Ölçeği” ile bunun “sosyal destek” alt boyutundan alınan puanların nöbet durumu değişkenine göre farklılaşmadığı saptanmıştır. İş Stresi Ölçeği ile bunun sosyal destek alt boyutunda en yüksek puan ortalamasına sırasıyla (2,61; 2,38) ile nöbet tuttuğunu beyan eden çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, çalışma süresi **değişkenine göre toplam iş stresi ve bunun sosyal destek alt testlerine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,762>0,05$; $p=0.340>0,05$) anlamlı değildir.** İş stresi ve sosyal destek düzeyi nöbet değişkenine göre değişmemektedir ve sonuçları nöbet tutan ya da tutmayan tüm gümrük çalışanları için benzerdir.

Tablo 26: Nöbet Tutulması Durumuna Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

	Nöbet	N	Ortalama	p-değeri
İş Stresi Ölçeği	Evet	217	2,6182	.762
	Hayır	95	2,5995	
İş Yüğü	Evet	217	3,5587	.000
	Hayır	95	3,2000	
Kontrol ve Beceri Kullanımı	Evet	217	2,0650	.000
	Hayır	95	2,3954	
Sosyal Destek	Evet	217	2,3876	.340
	Hayır	95	2,3032	

3.5.2.12. Memnuniyet Düzeyi

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin işinden memnun olma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 27’de verilmiştir. Tabloda yer alan veriler iş memnuniyeti değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri göstermektedir. Burada iş memnuniyeti değişkeni esas alınarak istatistiksel analizler gerçekleştirilmiş ve Anova Testi yardımıyla grup ortalama puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. Analiz sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile bunun tüm alt boyutlarından alınan puanların işyerinde çalışmaktan memnun olma durumuna göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tabloda ulaşılan veriler, “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ile bunun ‘duygusal tükenme’ ve ‘duyarsızlaşma’ boyutlarında en yüksek puan ortalamasına sırasıyla (3,29; 3,81; 2,29) ile işlerinden **“hiç memnun”** olmadığını beyan eden gümrük çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **iş memnuniyeti değişkenine göre toplam tükenmişlik ve bunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt testlerine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak sırasıyla ($p=0,00<0,05$; $p=0,00<0,05$; $p=0,00<0,05$) anlamlıdır.** Tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissinin işinden hiç memnun olmadığını beyan eden gümrük çalışanında daha yüksek olduğunu söylenebilir.

Tablo’da ulaşılan veriler, düşük kişisel başarı alt boyutunda en yüksek puan ortalamasına 3,00 ile işlerinden **“memnun”** olmadığını beyan eden gümrük çalışanlarının sahip olduğunu gösterirken, en düşük ortalamanın ise 2,26 ile “çok memnun” olduğunu beyan eden gümrük çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **iş memnuniyeti değişkenine göre düşük kişisel başarı alt testlerine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,00<0,05$) anlamlıdır.** Düşük kişisel başarı düzeyinin en yoğun olduğu grubun işinden memnun olmayan gümrük çalışanları olduğunu söylenebilir.

Tablo 27: Memnuniyet Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	P- değeri
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Hiç Memnun Değilim	17	3,2995	.000
	Memnun Değilim	21	3,0108	
	Kararsızım	102	2,7166	
	Memnunum	147	2,3157	
	Çok Memnunum	25	1,9218	
Duygusal Tükenme	Hiç Memnun Değilim	17	3,8105	.000
	Memnun Değilim	21	3,2804	
	Kararsızım	102	2,8203	
	Memnunum	147	2,2630	
	Çok Memnunum	25	1,8311	
Duyarsızlaşma	Hiç Memnun Değilim	17	2,9647	.000

	Memnun Değilim	21	2,5333	
	Kararsızım	102	2,3706	
	Memnunum	147	1,9782	
	Çok Memnunum	25	1,5360	
	Hiç Memnun Değilim	17	2,9338	
	Memnun Değilim	21	3,0060	
Düşük Kişisel Başarı	Kararsızım	102	2,8162	.000
	Memnunum	147	2,5859	
	Çok Memnunum	25	2,2650	

Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeylerinin işinden memnun olma durumuna göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan bağımsız Anova Testi sonuçları Tablo 28’de verilmiştir. Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği ile bunun “iş yükü” ve “sosyal destek” alt boyutlarından alınan puanların işyerinde çalışmaktan memnun olma durumuna göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tabloda ulaşılan veriler, “İş Stresi Ölçeği ile bunun” “iş yükü” ve “sosyal destek” alt boyutlarında en yüksek puan ortalamasına sırasıyla (3,08; 4,11; 3,10) ile işlerinden **“hiç memnun”** olmadığını beyan eden gümrük çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **iş memnuniyeti değişkenine göre toplam iş stresi ve bunun iş yükü ve sosyal destek alt testlerine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak sırasıyla ($p=0,00<0,05$; $p=0,00<0,05$; $p=0,00<0,05$) anlamlıdır.** Yüksek ortalama yüksek iş yükü demektir. İş yükünün en yoğun olduğu grup işinden hiç memnun olmadığını beyan eden gümrük çalışanları olduğunu, memnuniyet azaldıkça iş yükünün arttığını söylenebilir. Yüksek ortalama sosyal desteğin az olmasına işarettir. Buradan hareketle, işinden memnun olmadığını beyan eden gümrük personelinin sosyal destekten en yoksun çalışan grup olduğunu söylenebilir.

Kontrol ve beceri kullanımı alt boyutu ortalama puanları incelendiğinde en yüksek puan ortalamasına 2,23 ile işinden **“memnun”** olmadığını beyan eden gümrük çalışanlarının sahip olduğunu göstermektedir. Seçilen $p=0,05$ anlamlılık düzeyi için, **iş memnuniyeti değişkenine göre kontrol ve beceri kullanımı alt testine ilişkin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ($p=0,163>0,05$) anlamlı değildir.** Kontrol ve beceri kullanımı düzeyi iş

memnuniyeti değişkenine göre değişmemektedir ve sonuçları işinden memnun olan ya da olmayan tüm gümrük çalışanları için benzerdir.

Tablo 28: Memnuniyet Durumuna Göre İş Stresi Düzeyi Analizi

		N	Ortalama	P- değeri
İş Stresi Ölçeği	Hiç Memnun Değilim	17	3,0830	.000
	Memnun Değilim	21	2,8347	
	Kararsızım	102	2,7370	
	Memnunum	147	2,4918	
	Çok Memnunum	25	2,3082	
İş Yüğü	Hiç Memnun Değilim	17	4,1176	.000
	Memnun Değilim	21	3,6762	
	Kararsızım	102	3,5961	
	Memnunum	147	3,3143	
	Çok Memnunum	25	3,0160	
Beceri Kullanımı	Hiç Memnun Değilim	17	2,1961	.163
	Memnun Değilim	21	2,2302	
	Kararsızım	102	2,3023	
	Memnunum	147	2,0726	
	Çok Memnunum	25	2,0667	
Sosyal Destek	Hiç Memnun Değilim	17	3,1078	.000
	Memnun Değilim	21	2,7381	
	Kararsızım	102	2,4559	
	Memnunum	147	2,2256	
	Çok Memnunum	25	1,9600	

3.6. Gümrük Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Burada gümrük çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlikleri ile ilgili olarak tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Ankete katılan gümrük çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik ölçeklerinde yer alan yargı ifadeleriyle ilgili düşünce ve tutumlarını 5’li likert ölçeği şeklinde sunulan seçenekleri işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir.

Söz konusu yargılara ilişkin verilen cevaplar sonucunda elde edilen ortalama değerler Tablo 29’da sunulmuştur.

Tablo 29: İş Stresi, Tükenmişlik Ölçeklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

ÖLÇEKLER	ALT BOYUTLAR	ORTALAMALAR
İş Stresi	İş Yüğü	3,4506
	Kontrol ve Beceri Kullanımı	2,1645
	Sosyal Destek	2,3622
İş Stresi Toplamı		2,6126
Tükenmişlik	Duygusal Tükenmişlik	2,5634
	Duyarsızlaşma	2,1622
	Düşük Kişisel Başarı	2,6827
Tükenmişlik Toplamı		2,5156

Tablo 29 incelendiğinde, çalışanların iş stresi alt boyutlarının puan ortalamaları iş yükü için 3,4506, beceri kullanımı ve karar verme için 2,1645, sosyal destek için 2,3622 olarak tespit edilmiştir. İş stresi toplamının puan ortalaması ise 2,6126 olarak saptanmıştır. Tükenmişlik alt boyutlarının puan ortalamaları, duygusal tükenmişlik için 2,5634, duyarsızlaşma için 2,1622 ve kişisel başarısızlık için 2,6827 olarak tespit edilmiştir. Tükenmişlik toplamının ortalama değeri ise 2,5156 olarak elde edilmiştir.

Araştırmaya katılan gümrük çalışanlarının iş stresi düzeyi puan ortalamaları incelendiğinde, karar verme ve beceri kullanımı alt boyutu ile sosyal destek alt boyutlarının 3’ün altında olduğu ancak iş yükü alt boyutunun 3’ün üzerinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, iş stresi ölçeğinin toplam ortalaması ve diğer alt boyutlara ilişkin ortalamalara bakıldığında, gümrük çalışanlarının kurum içerisinde ortalamanın üzerinde bir iş yüküne sahip olduklarını söylemek mümkündür. Yüksek ortalamanın kontrol eksikliği, beceri kullanımı ve sosyal destek azlığına işaret ettiğinden hareketle, bu alt boyutlara ilişkin çıkan sonuçların orta düzeylerde oluşu çalışanların kurum içerisinde becerilerini kullanmalarına ve kendi inisiyatifleri dahilinde kısmen de olsa karar verebilmelerine olanak tanındığı sonucuna ulaşmak

mümkündür. İş stresi ölçeği toplamının ortalaması da 3'ün altında olduğu ve orta düzeyde görüldüğü sonucunu göstermektedir. Tüm bu sonuçlara bakıldığında, gümrük çalışanlarının orta düzeyde iş stresi yaşadıklarını ve yaşanan stresin büyük çoğunluğunun mevcut iş yüklerinden kaynaklı olduğunu söylemek mümkündür.

Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ortalamaları incelendiğinde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı puan ortalamalarının 3'ün altında olduğu görülmekle beraber tükenmişlik toplam puan ortalamasının da 3'ün altında olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar, gümrük çalışanlarının tükenmişliklerinin orta seviyelerde yaşandığını göstermektedir. Yapılan çalışma sonucunda elde edilen bu sonuçlar, gümrük çalışanlarının fiziksel ve duygusal anlamda kendilerini tükenmişliğe sürükleyecek aşırı bir yorgunluk, bıkkınlık ya da yıpranma hissetmediklerini ortaya koymaktadır denilebilir.

3.7. İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular : Korelasyon Analizi

Tükenmişlik ve iş stresi arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik analizler kapsamında, araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, İş Stresi Ölçeği ve bunların alt boyutları arasında korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 30'da verilmiştir.

Yapılan Pearson Analiz sonucuna tükenmişlik ölçeği ile iş stresi ölçeği arasında %99 güven aralığında ($r=.566$, $p=.01$), anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Tükenişliğin iş stresi alt boyutlarıyla olan ilişkisine baktığımızda, iş yükü ile arasında %99 güven aralığında ($r=.403$, $p<.01$), kontrol ve beceri kullanımı alt boyutu ile arasında %99 güven aralığında ($r=.196$, $p<.01$). pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik ile kontrol ve beceri kullanımı arasındaki %19,6 oranında yaşanan ilişkinin diğer alt boyutlara göre düşük olması, gümrük çalışanlarının işleriyle ilgili kontrol ve beceri kullanım eksikliği hissetmemeleriyle açıklanabilir. Kısacası işleriyle ilgili kontrol ve beceri kullanımları olan gümrük personelinin bundan kaynaklı tükenmişlik ile ilişkisi daha düşük seviyede yaşanmaktadır.

İş stresi ölçeğinin tükenmişlik alt boyutlarıyla olan ilişkisini incelediğimizde duygusal tükenmişlik ile arasında %99 güven aralığında ($r=.541$, $p=.01$), duyarsızlaşma ile iş stresi ölçeği arasında %99 güven aralığında ($r=.369$, $p=.01$) anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça iş stres düzeyleri de artmaktadır. Kişisel başarı düzeyi ile iş stresi ölçeği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Yapılan Pearson Korelasyon Analiz sonucuna göre, iş yükü ile duygusal tükenme ($r=0.480$) ve duyarsızlaşma ($r=0.326$) alt boyutları arasında %99 güven aralığında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur ($p < 0.01$). Bununla birlikte iş yükü alt boyutu ile düşük kişisel başarı alt boyutu arasında % 95 güven aralığında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile sosyal destek arasında % 99 güven aralığında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmazken, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur ($r=.456$, $r=.319$, $r=.278$ $p < .01$)

İş yükü ile kontrol ve beceri kullanımı alt boyutu arasında %99 güven aralığında istatistiksel olarak negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunurken ($r = -.184$, $p < .01$). Bu sonuca göre, iş yükü puanının artması sonucu kontrol ve beceri kullanımının artmayışı, gümrük çalışanların kontrol ve beceri kullanımlarının olmasıyla açıklanabilir. İş yükü ile sosyal destek arasında %99 güven aralığında istatistiksel olarak pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=.318$, $p < .01$).

Tablo 30: İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi

	MTÖ	DT	DUY	DKB	İSÖ	İY	BK	SD
Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)		.888**	.770**	.636**	.566**	.403**	.196*	.472
Duygusal Tükenme (DT)			.622**	.290**	.541**	.480**	.097	.456**
Duyarsızlaşma (DUY)				.264**	.369**	.326**	.059	.319**
Düşük Kişisel Başarı (DKB)					.354	.057	.314**	.278**
İş Stresi Ölçeği (İSÖ)						.570**	.533**	.772**
İş Yüğü (İY)							-.184**	.318**
Beceri Kullanımı (BK)								.128*
Sosyal Destek (SD)								

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3.8. İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki etkisine Yönelik Bulgular: Regresyon Analizi

Bağımlı değişkenin tükenmişlik bağımsız değişkenin iş stres düzeyi olduğu basit doğrusal regresyon modeli test edilmiştir. Tablo 31’de verilen regresyon analizi sonucunda iş stresinin tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. (B=,658, t=12,085, p=,000) Diğer bir ifadeyle iş stresinde bir birimlik artış tükenmişlik düzeyinde, 0,658’lik bir artışa neden olmaktadır.

Test edilen basit doğrusal modele ilişkin sonuçlar incelendiğinde test etmiş olduğumuz modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle tükenmişlik hissinde meydana gelen değişimin %31,8’i iş stresi tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 31: İş stresinin Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Olan Etkisine Ait Analiz

Model	Standardize Edilmemiş katsayılar		Standardize Edilmiş katsayılar		t	Sig.	Modele İlişkin Bilgiler	
	B	Standart Hata	Beta				R ²	P
Sabit	,796	,145			5,511	,000	,318	,000
İş Stresi	,658	,054	,566		12,085	,000		

Tablo 32: Araştırmanın Sorularına İlişkin İstatistiksel Sonuçlar

Araştırmaya İlişkin Sorular	Araştırmaya İlişkin Anlamlı Sonuçlar
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Düşük Kişisel Başarı
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	İş Yüğü
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Toplam Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Düşük Kişisel Başarı
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Kontrol ve Beceri Kullanımı
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Toplam Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Düşük Kişisel Başarı
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	-
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile eğitim düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Düşük Kişisel Başarı
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile eğitim düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	İş Yüğü
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile görev (unvan) değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Toplam Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Düşük Kişisel Başarı
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile görev değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	İş Yüğü ile Kontrol ve Beceri Kullanımı
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile hane halkı geliri değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	-
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile hane halkı geliri değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	-
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile toplam iş tecrübesi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Toplam Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Düşük Kişisel Başarı
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile toplam iş tecrübesi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	-
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile başka bir kurumda iş tecrübesi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	-
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile başka bir kurumda iş tecrübesi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	-
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile kurumlar arası kıyas değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Toplam Tükenmişlik, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile kurumlar arası kıyas değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	İş Yüğü ile Kontrol ve Beceri Kullanımı
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile nöbet değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile	İş Yüğü ile Kontrol ve Beceri Kullanımı

nöbet değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	
Tükenmişlik ve alt boyutlarından alınan puanlar ile memnuniyet düzeni değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Toplam Tükenmişlik ve tüm alt boyutlar
İş stresi ve alt boyutlarından alınan puanlar ile memnuniyet düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Toplam İş Stresi, İş Yüğü ve Sosyal Destek
İş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?	Anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.



SONUÇ

Çalışmaya ilişkin yapılan literatür taraması neticesinde, iş stresi ve tükenmişlik konuları üzerine yapılmış pek çok çalışma olduğu görülmüştür. Çalışanların verimliliği ve performanslarını etkilemesi nedeniyle çoğu örgüt ve kurum için önemi bilindiğinden birçok araştırmaya konu olmuş bu iki kavram çeşitli meslek grupları özelinde incelenmiştir. Literatür taraması kapsamında yapılan inceleme neticesinde, gümrük çalışanlarının çalışma sorunlarına ve iş yerinde yaşadığı problemlere ilişkin çalışmalara rastlanmış olsa da tükenmişlik ve iş stresi özelinde bir incelemenin yapılmadığı anlaşılmıştır. Ayrıca çalışmanın birinci bölümünde gümrük personelinin iş tanımı ve çalışma ortamından kaynaklı stresli ve yoğun çalışma koşullarının bulunduğu, yine işin doğası gereği risk odaklı bir çalışmanın mevcut olduğundan bahsedilmiştir. Bunun yanı sıra, gümrük teşkilatının ülkemiz ekonomisi açısından önemi düşünüldüğünde bu alanda çalışan gümrük personelinin stres ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesinin de önemli olduğu düşünülmüştür. Yapılan tespitler sonucunda, çalışmanın amacı Doğu Marmara Bölgesinde (Kocaeli, Sakarya, Zonguldak, Bolu) görev yapan Ticaret Bakanlığı personelinin iş stresi, tükenmişlik düzeyi ve demografik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi olarak belirlenmiştir. Araştırmanın sonucunda araştırmaya katılan gümrük çalışanlarının iş stresi ile tükenmişlik düzeylerinin demografik faktörlere göre değişimi incelenmiş ve iş stresi ile tükenmişlik faktörleri arasında bir ilişki olup olmadığı saptanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın kapsamı, kamu sektöründe yer alan Ticaret Bakanlığı çatısı altında faaliyet gösteren Doğu Marmara Bölgesinde görev yapan müdür, müdür yardımcısı, muayene memuru, memur, muhafaza memuru, avukat, kimyager, yardımcı hizmetli kadrolarında çalışan gümrük personelleri olarak belirlenmiştir. Araştırma sürecinde 312 kurum personeline ulaşılmıştır. Çalışmada veriler soru formu yöntemi ile toplanmış ve toplanan verilerin analizi SPSS 22 İstatistiksel Analiz Programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmaya katılan 312 gümrük çalışanın sosyodemografik verilerine ilişkin dağılımıyla ilgili elde edilen sonuçlar şu şekildedir:

- Araştırmaya katılan gümrük personelinin cinsiyet değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %36,5'ini kadınlar oluştururken, %63.5'ini erkek çalışanlar oluşturmaktadır.
- Araştırmaya katılan gümrük personelinin yaş değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, çalışanların yaş aralıkları 4 kategoriye ayrılmış olup %37.5 oranıyla sayıca en fazla olan yaş grubu 31-35 yaş aralığındaki çalışan personellerden oluşmaktadır.
- Araştırmaya katılan gümrük personelinin medeni durum değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %70.5'i evli iken, %29.5'i bekarıdır. Ankete katılan grubun büyük çoğunluğunu evli grup temsil etmektedir.
- Araştırmaya katılan gümrük personelinin eğitim durumu değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %77.9'u lisans mezuniyet düzeyiyle en büyük çoğunluğu temsil ederken, ikinci sırada ise %14.4 oranıyla lisansüstü eğitim seviyesinin yer aldığı görülmektedir. Ankete katılan çalışanların eğitim seviyelerinin yüksek oluşu, çalışmanın ve anket içeriğine ilişkin soruların doğru algılanması açısından olumlu yönde bir katkı sağlamıştır denilebilir.
- Araştırmaya katılan çalışanların görev (kadro) değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %36.5'i gümrük memuru kadrosuyla çalışanların en büyük en büyük grubu temsil ettiği, bunu %24.4 oranıyla muayene memurlarının takip ettiği, %3.8 oranıyla kurum avukatlarının en küçük grubu temsil ettiği görülmektedir.
- Araştırmaya katılan çalışanların aylık ücret değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %99'u 6000TL

üzerinde , %1i ise 5001-6000TL aralığında aylık gelire sahip olduğu anlaşılmıştır.

- Araştırmaya katılan çalışanların aylık ücret değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %51 oranıyla büyük çoğunluğunun 6000-7500TL aralığında hanehalkı gelirine sahip olduğunu, %40.4 oranında ise 9000TL üzerinde hanehalkı gelirinink olduklarını göstermektedir.

Araştırmaya katılan 312 gümrük çalışanın çalışma koşullarına ilişkin verilerin dağılımıyla ilgili elde edilen sonuçlar şu şekildedir:

- Araştırmaya katılan çalışanların çalışma süresi değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %32.1'inin 4-6 yıl arası, %31.4'ünün 10-12 yıl süreyle çalıştığı görülmüştür. 1 yıldan az süredir çalışanların sayısı %2.6 oranıyla en düşük olanıdır.
- Araştırmaya katılan çalışanların toplam iş tecrübesi değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %25.6'sının en yüksek oranla 4-6 yıl aralığında iş tecrübesine sahip olduğu, bunu %22.8 oranıyla 7-9 yıl aralığının takip ettiği görülmektedir. 16 yıl ve üzeri toplam iş tecrübesi ise çalışanların %19.9'unu oluşturmaktadır.
- Araştırmaya katılan çalışanların başka kurumda çalışma tecrübesi değişkenine göre dağılımları incelendiğinde, toplam çalışan sayısı olan 312 personelin %36.9'unun bundan önce başka kurumda çalıştığı, %63.1'inin ise ilk tecrübelerinin gümrük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Gümrük öncesi başka kurumda çalışan personellerin hangi kuruma daha fazla iş stresi yaşadıklarına ilişkin veri sonuçlarına bakıldığında, soruyu cevaplayan çalışanların %76.5'i şuan ki kurumunda iş stresinin daha fazla olduğunu beyan etmiştir. Ankete katılanların büyük çoğunluğu gümrüğü önceki kurumlarına göre daha stresli bulmuşlardır.
- Nöbet esasına göre çalışma şekline ilişkin sorulan soruda, ankete katılanların %69.9 oranında nöbete tabi çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu oranın

yüksekliği gümrük çalışanlarının çoğunun nöbetli çalışma sistemine göre çalıştıklarını göstermektedir denilebilir.

Bu çalışmada, banka çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik ölçeklerinden aldıkları puan ortalamaları tanımlayıcı istatistiksel tekniklerle değerlendirilmiştir.

Bu kapsamda gümrük çalışanlarının iş stresi ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları incelendiğinde, çalışanların iş stresi alt boyutlarının puan ortalamaları iş yükü için 3,4506, beceri kullanımı ve karar verme için 2,1645, sosyal destek için 2,3622 olarak tespit edilmiştir. İş stresi toplamının puan ortalaması ise 2,6126 olarak saptanmıştır. Bu değerler bir bütün olarak incelendiğinde, iş yükü alt boyutunun puan ortalamasının 3'ün üzerinde, karar verme ve beceri kullanımı alt boyutu ile sosyal destek alt boyutlarının 3'ün altında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre gümrük çalışanlarında iş stresi seviyelerinin orta seviyelerde gerçekleştiğini ancak yaşadıkları iş yükünün diğer alt boyutlara göre daha belirgin olduğunu söylemek mümkündür. Yüksek ortalamanın kontrol eksikliği, beceri kullanımı ve sosyal destek azlığına işaret ettiğinden hareketle, bu alt boyutlara ilişkin çıkan sonuçların orta düzeylerde oluşu çalışanların kurum içerisinde becerilerini kullanmalarına ve kendi inisiyatifleri dahilinde kısmen de olsa karar verebilmelerine olanak tanıdığı sonucuna ulaşmak mümkündür. Tüm bu sonuçlara bakıldığında, gümrük çalışanlarının orta düzeyde iş stresi yaşadıklarını ve yaşanan stresin büyük çoğunluğunun mevcut iş yüklerinden kaynaklı olduğunu söylemek mümkündür. Literatürde konuyla ilgili yapılan ve iş stresiyle ilgili ortaya çıkan bulgulara baktığımızda, iş stresinin yoğun hissedildiği sektör ve meslek dalları olduğu gibi, bu araştırmanın sonucuyla benzer orta yoğunlukta görülen stres düzeylerinin de mevcut olduğu sonuçlar arasındadır. Buna göre, Yücel (2010) çalışmasında, ankete katılan katılımcıların orta düzeyde stres yaşadığını ortaya koyarken, Gezer (2010) ise yaptığı araştırmaya konu akademisyenleri strese ilişkin algılarının orta düzeyde gerçekleştiği sonucuna ulaşmıştır.

Tükenmişlik alt boyutlarının puan ortalamaları, duygusal tükenmişlik için 2,5634, duyarsızlaşma için 2,1622 ve kişisel başarısızlık için 2,6827 olarak tespit edilmiştir. Tükenmişlik toplamının ortalama değeri ise 2,5156 olarak elde edilmiştir.

Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ortalamaları incelendiğinde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı puan ortalamalarının 3'ün altında olduğu görülmekle beraber tükenmişlik toplam puan ortalamasının da 3'ün altında olduğu anlaşılmaktadır. Yani gümrük çalışanları orta düzeyde duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Buna karşın kişisel başarısızlıkları da düşük çıkmıştır ancak kişisel başarısızlık puanının yüksek çıkması çalışanların kendilerini başarısız hissetmesi anlamına geldiği çıkarımından hareketle, anket sonucuna göre gümrük çalışanlarının kişisel başarı hislerinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Yapılan çalışma sonucunda elde edilen bu sonuçlar, gümrük çalışanlarının tükenmişliklerini orta seviyelerde yaşadığını, fiziksel ve duygusal anlamda kendilerini tükenmişliğe sürükleyecek aşırı bir yorgunluk, bıkkınlık ya da yıpranma hissetmediklerini ortaya koymaktadır diyebiliriz. Buna ek olarak çalışanların kişisel başarı puanlarının yüksek çıkması, yapılan işin niteliği, önemi, bireyselliği ve yer yer inisiyatif gerektiren içeriğiyle açıklanabilir. Elde edilen bulgular bir bütün olarak ve literatürde yapılan farklı çalışmalar ile birlikte değerlendirildiğinde, gümrük çalışanlarının iş stresi ölçeğinin iş yükü alt boyutuna ilişkin düzeylerin ortalamasının üstünde çıkmasına rağmen tükenmişlik düzeylerinin orta seviyelerde olduğu görülmüştür. Çalışanların iş yoğunluğuna rağmen olumlu seviyede tükenmişlik yaşamaları, iş yükünden kaynaklı yaşanan stresin uzun süreli olmadığını ve bu stresin çalışanlar açısından kronik hale gelmediğini, iş yoğunluğundan fazlaca etkilenmediklerini, çalışanların kendilerini gerek fiziksel gerekse zihinsel açıdan iyi hissettiğini, kendilerini başarılı ve yeterli bulduklarını göstermektedir. Tükenmişlikle ilgili benzer çalışmalar incelendiğinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarına ilişkin alınan puan ortalamaların düşük ve orta düzeyde ancak kişisel başarı düzeylerinin yüksek çıktığı pek çok çalışmaya rastlanmıştır. Bu araştırmanın tükenmişlik ölçeğine ilişkin sonuçlarının literatür ile tutarlı olduğu görülmüştür. Örnek olarak Meydan (2011)'in banka çalışanları üzerinde yaptığı çalışma gösterilebilir. Buna göre, ortaya çıkan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ortalamaları gümrük çalışanlarının ortalamalarıyla benzer çıkarken, yine yüksek düzeyde kişisel başarı yaşadıklarını ortaya koymuştur.

İş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları, iş stresi ve tükenmişlik

düzeıı arasında anlamlı ilişkiler bulunduğunu göstermiştir. Araştırma bulgularına göre, iş stresi ile tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilirken, kişisel başarı düzeıı ile iş stresi ölçeği arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Çalışanların yaşadığı stres durumu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hisleri üzerinde etkiliyken, kişisel başarıları üzerinde bir etki oluşturmamaktadır. Ayrıca araştırma bulgularına göre, tükenmişliğin iş stresi ve alt boyutları ile olan ilişki oranları incelendiğinde en düşük oranın kontrol ve beceri kullanımı alt boyutuyla olduğunu ortaya koymuştur. İşlerine dair yeterli düzeyde kontrol ve beceri kullanımına sahip olduğunu düşünen gümrük çalışanlarının bundan kaynaklı yoğun bir tükenmişlik hissetmemekte, aralarındaki ilişki görece zayıf kalmaktadır.

Araştırma sonucunda araştırmaya katılan gümrük çalışanlarının iş stresi düzeyleri ile tükenmişlik düzeylerinin demografik faktörlere göre değişimi incelenmiş ve çalışanların tükenmişlik ve iş stresi düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere Anova ve T-Testi yapılmıştır.

Yapılan çalışma neticesinde, çalışanların tükenmişlik düzeıı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma alt boyutları ve toplam tükenmişlik için cinsiyet değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Düşük kişisel başarı alt boyutu yönüyle değerlendirildiğinde anlamlı bir fark ortaya çıkmış ve düşük kişisel başarı hissi kadınlarda daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Literatürde tükenmişlikle ilgili sonuçlara bakıldığında yapılan pek çok çalışma, araştırmaya konu çalışanların tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre değişmediğini gösterirken bazı çalışmalar ise cinsiyet değişkeninin tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu kapsamda değerlendirildiğinde, araştırma bulgularının literatürle tutarlı olduğunu söylemek mümkündür. Gümrük çalışanları içerisinde, düşük kişisel başarı hissinin kadın çalışanlarda daha yoğun hissedilmesinin nedeni, gümrük teşkilatında çalışan personelin yapılan işin içeriği ve görev yeri itibariyle birbirinden farklı zorluklarla karşılaşma durumunun olması ve yöneticilerin personel görevlendirmesi yaparken kadın çalışanları bu zorlayıcı kriterler kapsamında gözetmeleri yanında kamu sektöründe kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla analık izni, süt izni gibi gerekçelerle daha uzun süreli iş yerinden uzaklaşma

imkanlarının bulunması durumundan kaynaklı iş ile olan bağlarının erkek çalışanlara oranla daha sınırlı olmasından kaynaklı gerçekleşmektedir denilebilir.

Çalışanların iş stresi düzeyi, kontrol ve beceri kullanımı ile sosyal destek alt boyutları ve toplam iş stresi için cinsiyet değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Konuyla ilgili yapılan araştırmaların bazıları kadınlarda bazıları ise erkeklerde stres faktörlerinin daha belirgin yaşandığını ortaya koyarken, cinsiyet ile stres arasında ilişkinin olmadığı çıkarımını yapan araştırmalar da bulunmaktadır. Örnek olarak, Özmutaf (2006) ve Erdoğan vd. (2009) yapmış oldukları çalışmalarında çalışanların kadın ya da erkek olmaları ile stres arasında anlamlı bir farklılık yaratmadığı, stresin cinsiyet üzerinde aynı etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu araştırmada iş yükü alt boyutuna ilişkin sonuç istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve iş yükünden kaynaklı yaşanan stresin erkek çalışanlarda daha yüksek oranda algılandığı ortaya çıkmıştır. Bu durum, kadınların düşük kişisel başarı hissini daha yüksek oranda yaşamalarının nedeni olan görevlendirme faktöründen kaynaklanabilmektedir. İş yükü dışında diğer alt boyutlarda anlamlı bir farklılığın bulunmaması durumunu ise, iş yoğunluğu hariç kurum içerisindeki faktörlerden kadın ve erkek çalışanların eşit oranda etkilendiğinin kanıtıdır diyebiliriz.

Yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde, çalışanların tükenmişlik düzeyi, duygusal tükenme alt boyutu için yaş değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Buna göre, çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyi yaş değişkenine göre değişmemektedir ve tüm yaş grupları için benzerdir. Ancak analiz sonuçları, toplam tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutları grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Çalışmanın sonucuyla örtüşen literatür sonuçlarına bakacak olursak, Sezgin (2006)'in yapmış olduğu çalışmasında öğretmen ve yöneticilerin duygusal tükenme düzeylerinin yaş değişkenine göre farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Eğin (2015) ise çalışmasında genç çalışanların stres ve tükenmişliği ileri yaştaki çalışanlara oranla daha belirgin yaşandığını bunun nedeni olarak çalışma hayatında iş tecrübesi edinen çalışanların bu tecrübe sayesinde stres ve tükenmişlikle baş edebilme yöntem ve gücü geliştirebildiklerini ifade etmiştir. Araştırmanın stres ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin anlamlı sonuçları

irdelendiğinde, toplam tükenmişlik, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve kontrol ve beceri kullanımı alt boyutlarına ilişkin en yüksek puan ortalamalarının genç çalışan gruplarında görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, yaş ilerledikçe duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissinden kaynaklı yaşanan tükenmişlik hissi ile kontrol eksikliği ve beceri kullanımı azlığından kaynaklı stres durumu azalmaktadır. Bu durumun kurumda daha uzun sürelerde çalışan kişilerin kazandıkları tecrübe ile kurum kültürünü tanımaları, yapılan işi ve içeriğine hakim olmalarından ve süreç içerisinde olaylar karşısında daha dengeli ve sabırlı bir tutum sergilemeyi öğrenmelerinden kaynaklı olarak gelişim göstermektedir. Bunun yanı sıra, çalışanların meslek hayatının ilk yıllarında daha fazla tükenmişlik yaşamalarının nedeni, başlangıçta idealist olmaları ve belli beklentiler ile işe başlamaları ancak süreç içerisinde hayal kırıklığına uğramaları ve yer yer adaptasyon sorunu yaşamalarından kaynaklı olabilmektedir.

Medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde, çalışanların tükenmişlik düzeyi, duygusal tükenme alt boyutu için medeni durum değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermezken, toplam tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutları için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ve bekar çalışanların daha yüksek seviyelerde tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir. Konuya ilişkin literatür incelendiğinde, çalışanların evli ya da bekar olmalarının tükenmişlik seviyeleri üzerinde bir farklılık yaratmadığı yönünde pek çok çalışmaya rastlanmıştır. Literatürden farklı sonuçlar ortaya koyan çalışmanın çalışanların medeni durumları açısından değerlendirildiğinde, bekar çalışanların kurum içerisinde geçici görevlendirme gibi uygulamalara evli çalışanlara göre daha fazla oranda maruz kalmaları tükenmişlik hislerini tetikliyor çıkarımı yapılabilir.

Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği ve tüm alt boyutlarından alınan puanların medeni duruma göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Buna göre, gümrük çalışanlarının iş stresi medeni durum değişkenine göre değişmemekte ve her iki medeni duruma dahil grup için de benzer sonuçlar göstermektedir. Literatürde, çalışma analiz sonuçlarını destekleyen bulgular olduğu gibi evli çalışanların daha fazla iş stresi yaşadıklarını gösteren çalışmalar da mevcuttur. Örneğin, Naktiyok ve Karabey (2005) yaptıkları araştırmada, akademisyenlerin medeni durumlarının iş stresleri

üzerinde etkili olmadıklarını ortaya koyarken, Şanlı (2006) polis memurları üzerinde yaptığı çalışmada, evli çalışanların bekar çalışanlara oranla daha stresli oldukları sonucuna ulaşmıştır. Araştırmanın sonucu, gümrük çalışanlarının medeni durumlarının kurum içerisinde stres yaşamalarını tetikleyecek olumsuz durumlarla karşılaşmalarına neden olacak bir ölçüt olmadığını göstermektedir.

Eğitim durumu değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde, çalışanların tükenmişlik düzeyi, toplam tükenmişlik ve duygusal tükenme ile duyarsızlaşma alt boyutları için eğitim durumu değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermezken, düşük kişisel başarı alt boyutları için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Literatürde konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, eğitim durumunun tükenmişlik seviyesini etkilemediği yönünde sonuçlar olduğu kadar eğitim durumu ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu yönünde sonuçlar ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur.

Analiz sonucunda İş Stresi Ölçeği ve kontrol ve beceri kullanımı ile sosyal destek alt boyutlarından alınan puanların eğitim durumuna göre farklılaşmadığı ancak iş yükü alt boyutu grup ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Literatür incelendiğinde eğitim durumu değişkenine ilişkin yapılan araştırmalar farklı bulgular sunmakla beraber daha çok eğitim düzeyi ile stres arasında pozitif bir ilişki olduğu ve eğitim düzeyi arttıkça çalışanların stres düzeyinin arttığı yönündedir. Araştırma bulguları ile aynı sonuçlara sahip Yıldırım (2010)'ın çalışmada, akademisyenler üzerinde yapılan araştırmada, eğitim durumunun yalnızca iş yükü alt boyutunda farklılık gösterdiğini ve lisansüstü eğitime sahip çalışanların daha fazla stres yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Mevcut çalışmanın analiz sonuçları da lisansüstü ve lisans düzeyinde eğitim gören gümrük çalışanlarının diğer öğrenim durumlarına göre iş yükünden kaynaklı daha yoğun bir stres seviyesine sahip olduklarını göstermektedir. Bu durumun, eğitim seviyesine paralel olarak daha fazla sorumluluğu beraberinde getirdiğini ve bu sorumluluğun yoğun bir iş temposuna neden olmasından kaynaklı stresi tetiklediği söylenebilir.

Görev (unvan) değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde, çalışanların tükenmişlik düzeyi, duygusal tükenme alt boyutu için görev değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermezken, toplam tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutları için

istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Toplam tükenmişlik ve duyarsızlaşma hissini en yoğun görüldüğü kadro muayene memurları olarak tespit edilirken, düşük kişisel başarı hissini en yoğun olduğu unvan ise memur statüsünde görev alan gümrük çalışanları olmuştur. Düşük kişisel başarı hissini en az görüldüğü unvanlar ise idari amir ve muayene memurları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan gümrük çalışanlarının unvanları ile iş stresi düzeyleri arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark toplam iş stresi ve sosyal destek alt boyutu için istatistiksel olarak anlamlı bulunmazken, iş yükü ve kontrol ve beceri kullanımı alt boyutları için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. İş yükünden kaynaklı iş stresini en belirgin yaşayan kadro muayene memurlarıyken, kontrol eksikliği ve beceri kullanımı azlığı en yüksek olan kadro memur statüsünde görev alan gümrük çalışanları olmuştur. Kurum içerisinde kontrol ve beceri kullanımının yetersiz olması nedeniyle tükenmişliği en belirgin yaşayan kadro memurlar olurken, en yüksek kontrol ve beceri kullanımına sahip kadro muayene memurları ve akabinde idari amirlerdir.

Kadro-unvan değişkeni itibariyle çıkan sonuçlar değerlendirildiğinde, kurum içerisinde muayene memurlarının işleriyle ilgili becerilerini kullanmalarına ve kendi inisiyatifleri dahilinde karar verebilmelerine olanak tanındığı, bu yönüyle yaşanan stresi minimum düzeyde algıladıkları, ancak yine kurum içerisinde var olan iş yükünü en yoğun şekilde muayene memuru kadrosunun hissettiği ve iş yükünden kaynaklı bir iş stresi yaşadıklarını söylemek mümkündür. Toplam tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyinin en yüksek olduğu kadronun muayene memurları oluşunun nedeni yaşadıkları iş yükünün karşılığı olabilir. Ayrıca muayene memurlarının kurum içerisinde idari amir statüsünde görev alan gümrük çalışanlarından sonra kişisel başarı hissini en yüksek yaşayan kadro olması, işleri üzerindeki insiyaf ve karar verme yetkileri düşünüldüğünde yaşadıkları stresin kronikleşmiş ve ciddi boyutta tükenmişliğe sürükleyen olumsuz bir stres olmadığı iş yükünden kaynaklı yaşadıkları iş stresinin kurum içerisindeki yetkinlikleri nedeniyle tolere edebildikleri söylenebilir.

Araştırmaya katılan çalışanların hane halkı geliri ile tükenmişlik düzeyi arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri hane

halkı gelir düzeyine göre değişmemekte ve ankette yer alan gelir aralıklarına dahil tüm gruplar için de benzer sonuçlar göstermektedir. Konu ile ilgili yapılan bazı çalışmaların sonuçları bu araştırmanın bulgularıyla örtüşürken, bazı çalışmalarda tükenmişlik düzeyi ile gelir arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmış ve gelir seviyesi arttıkça tükenmişliğin azaldığı saptanmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların hane halkı geliri ile iş stresi düzeyi arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeyleri hane halkı gelir düzeyine göre değişmemekte ve ankette yer alan gelir aralıklarına dahil tüm gruplar için de benzer sonuçlar göstermektedir. Bu araştırma bulgularıyla benzer olarak, Örucü ve Demir (1999) de konuyla ilgili yaptıkları araştırmalarında, gelirin stres düzeyini etkilemediği sonucuna ulaşmışlardır.

Araştırmaya katılan çalışanların kurumda çalışma süresi ile tükenmişlik düzeyi arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark toplam tükenmişlik, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutları için istatistiksel olarak anlamlı bulunmazken, düşük kişisel başarı alt boyutu için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Konuya ilişkin yapılan çalışmaların bir kısmında, çalışma süresi ile tükenmişlik düzeyi arasında ters yönlü bir ilişki tespit edilmiş ve kurumda çalışma süresi yani hizmet yılı arttıkça tükenmişliğin azaldığı görülmüştür. Yapılan pek çok çalışma, bu araştırma bulgularını destekler niteliktedir. Ardıç ve Polatçı (2008) çalışma süresinin tükenmişlik düzeyi üzerinde etkili olduğunu ve 5 yıldan az süreyle çalışanların en yüksek tükenmişliği yaşadıkları sonucuna ulaşmışlardır. Buna ek olarak, Gezer (2008) ve Yıldırım (2010) akademisyenlere ilişkin araştırmalarında tükenmişlik düzeylerinin, çalışma sürelerine göre değişmediği sonucuna ulaşmışlardır. Anlamlı olarak tespit edilen düşük kişisel başarı alt boyutuna ilişkin veriler değerlendirildiğinde, kurumda çalışma süresi arttıkça algılanan başarı hissini arttırdığı yani bundan kaynaklı yaşanan tükenmişliğin azaldığı tespit edilmiştir. Gümrük çalışanlarının kurumda çalışma süreleri arttıkça tecrübeleri de artmakta ve kişisel başarı yönüyle kendilerini yeterli görmekte ve daha az tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Araştırmaya katılan çalışanların kurumda çalışma süreleri ile iş stresi düzeyi arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Gümrük çalışanlarının iş stresi düzeyleri kurumda

çalışma sürelerine göre değişmemekte ve ankette yer alan çalışma süresi aralıklarına dahil tüm gruplar için de benzer sonuçlar göstermektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların kurumlar arası kıyas değişkeni ile tükenmişlik düzeyi arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark düşük kişisel başarı alt boyutu için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmazken, toplam tükenmişlik, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutları için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucu bulgular, gümrük çalışanlarının şimdiki kurumlarında önceki kurumlarına göre daha yüksek seviyede tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir. Ankete katılan çalışanların çeşitli kamu kurum ya da özel sektör deneyimlerinden sonra mevcut işlerine geçiş yaptıkları bilinmektedir. Gümrük çalışanın maruz kaldığı iş yoğunluğunun çoğu kamu kurumundaki iş yoğunluğundan fazla oluşu, nöbet sistemi çalışma, kamu çalışma sistemi olan 09:00- 17:00 saatleri dışına çıkan mesai saatleri, mevzuat karmaşıklığı, rotasyon ve görevlendirme süreçlerinin personel üzerinde yarattığı mağduriyet bir bütün olarak değerlendirildiğinde çalışanların önceki kurumlarına göre kendilerini daha tükeniş hissetmeleri olası bir sonuçtur.

Araştırmaya katılan çalışanların kurumlararası kıyas değişkeni ile iş stresi düzeyleri arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark toplam iş stresi ve bunun sosyal destek alt boyutu için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmazken, iş yükü ile kontrol ve beceri kullanımı alt boyutları için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucu bulgular, gümrük çalışanlarının şimdiki kurumlarında önceki kurumlarına göre daha yüksek seviyede iş yüküne maruz kaldıklarını bundan kaynaklı stres yaşadıklarını göstermektedir. Kontrol ve beceri kullanımlarının ise önceki kurumlarında kısıtlı olduğu ve bu yönüyle önceki kurumlarında tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu yönüyle değerlendirildiğinde gümrük çalışanlarının iş yükünden kaynaklı yaşadıkları iş stresine karşın işleriyle ilgili becerilerini kullanma ve kendi inisiyatifleri dahilinde karar verebilme alanlarının oluşu yaşadıkları stresin olumsuz ve kalıcı sonuçlar doğurmasını engellemektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların nöbet değişkeni ile tükenmişlik düzeyi arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark toplam

tükenmişlik ve bunun düşük kişisel başarı alt boyutu için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmazken, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutları için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucu bulgular, nöbet tutan gümrük çalışanlarının tutmayanlara göre daha yüksek oranda duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya maruz kaldıkları ve bundan kaynaklı tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir. Nöbet tutan personelin çalışma şekil ve saatlerinin zorlayıcı oluşu, özellikle nöbetli çalışma sisteminin kişinin aile ve sosyal yaşantısına zarar verme ve dengesini bozma ihtimallerinin oluşu, kamu sektöründe bu koşullarda çalışacağını tahmin etmeyen ve bu ihtimali gözetmeden kurum tercihi yapan pek çok çalışanın oluşu ve bu yönüyle yaşadıkları hayal kırıklıkları çalışanların tükenmişlik yaşamalarını tetikleyen etkenler olarak sıralanabilir.

Araştırmaya katılan çalışanların nöbet değişkeni ile iş stresi düzeyleri arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark toplam iş stresi ve bunun sosyal destek alt boyutu için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmazken, iş yükü ile kontrol ve beceri kullanımı alt boyutları için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucu bulgular, nöbet tutan gümrük çalışanlarının tutmayanlara göre daha yüksek seviyede iş yüküne maruz kaldıklarını bundan kaynaklı stres yaşadıklarını göstermektedir. Nöbet tutmayan gümrük çalışanlarının kontrol ve beceri kullanım oranı, tutanlara göre daha yüksek çıkmıştır, yani nöbet tutmayan gümrük çalışanın kontrol ve beceri kullanımı daha kısıtlı seviyededir ve nöbet tutan personele göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu yönüyle değerlendirildiğinde, her ne kadar nöbet tutan personelin iş yükü oranı yüksek çıksa da işleriyle ilgili becerilerini kullanma ve kendi inisiyatifleri dahilinde karar verebilme yetkilerinin oluşu yaşadıkları stresin olumsuz ve kalıcı sonuçlar doğurmasını engellemektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların memnuniyet düzeyi değişkeni ile tükenmişlik düzeyi arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark toplam tükenmişlik ve bunun tüm alt boyutları için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucu bulgular, çalıştıkları kurumdan ‘hiç memnun olmadığını’ beyan eden çalışanlarının diğer memnuniyet düzeylerini beyan eden çalışanlara göre daha yüksek oranda tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir. Başka bir ifadeyle memnuniyet düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiş yani

memnuniyet düzeyi azaldıkça tükenmişlik düzeyi artmıştır. Kurumunda çalışmaktan hiç memnun olmayan çalışanların o kuruma aidiyet duygusuyla bağlanması beklenemez. Çalışanların işi ve iş yeriyle ilgili olumlu duygular beslemesi hem kendi açısından hem de iş yeri açısından oldukça önemlidir. Kurum kültürünün insana değer ve önem veren bir yapıda olması, çalışanların memnuniyet düzeylerinin artması için önemli bir etkidir. Bu da ancak çalışılan kurumların yürüttükleri politikalar ile mümkün olabilir. Kamu kurumu açısından değerlendirdiğinde, çalışan üzerindeki yaptırım ve disiplin cezaları, yer değiştirme ve atama yönetmelikleri, fiziki çalışma koşulları, özlük hakları gibi uygulamaların kurum personeline önem veren bir çizgide düzenlenmesi çalışan memnuniyetinin yükselmesine neden olacaktır. Çalışan memnuniyetinin yüksek olduğu çalışma ortamında ise kişilerin işine bağlı, devamsızlık ve işe geç kalma oranlarının düşük olduğu, çalışanların kurumlarına olan bağlılıklarının arttığı ve tüm bunlara paralel verimlilik ve performans düzeylerinin yükseldiği bilinmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların memnuniyet düzeyi değişkeni ile iş stresi düzeyleri arasında yapılan analiz sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark kontrol ve beceri kullanımı alt boyutu için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmazken, iş stresi ve bunun iş yükü ile sosyal destek alt boyutları için istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucu bulgular, çalıştıkları kurumdan 'hiç memnun olmadığını' beyan eden çalışanlarının diğer memnuniyet düzeylerini beyan eden çalışanlara göre daha fazla iş yükü ve daha az sosyal destek ile karşılaştıkları sonucunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle memnuniyet düzeyi ile iş stresi düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiş yani memnuniyet düzeyi azaldıkça iş stresi düzeyi artmıştır. Kurumda çalışmaktan memnun olmayan gümrük çalışanlarının özellikle iş yoğunluğu ve yetersiz sosyal destek sebebiyle iş stresine maruz kaldıkları görülmektedir. Çalışan memnuniyet düzeyine ilişkin araştırma bulguları, kurumundan memnun olmayan gümrük çalışanlarının yaşadıkları iş stresinde, sosyal çevreleri, çalışma ortamındaki iş arkadaşları ya da yöneticileri tarafından yeterince destek görmeyişleri etkilidir. Sosyal anlamda desteklenen bireylerin yaşadıkları stresin azaldığı pek çok çalışmaya konu olmuş bir durumdur. Özellikle stres dönemlerinde, çalışan kişilerin arkasında birilerinin varlığını

hissetmesi onları yüreklendirecek, motivasyonlarının artmasına neden olacak tüm bu olumlu duygular çalışanların yaşadıkları stresin azalmasında katkı sağlayacaktır.

Stres ve tükenmişlik kavramları, çalışan performansı ve iş tatminleri üzerinde doğrudan etkili olan, işi savsaklama, işe geç kalma, işe devamsızlık ve iş değişikliği gibi durumları tetikleyen kavramlardır. Gümrük insanlık tarihinde erişilebilen en eski zamanlardan bu yana toplumlararası ticaretin odak noktası olan, devletin teşkilat yapısı, vergi sistemleri, uluslar arası ticari ve ekonomik ilişkileriyle doğrudan ilgili ve bu ilişkilerin uygulama yeridir. Bu yönüyle gümrük işlerinin ülke ekonomisi açısından önemi kuşkusuz çok açıktır. Bu işleri yerine getiren, gümrük mevzuatı çerçevesinde uygulayan çalışanların işlerine ilişkin motivasyon ve kurumlarına yönelik aidiyet duygusu da oldukça önem taşımaktadır. Kurumun, çalışan stres ve tükenişliğinin önüne geçecek uygulamalar ile kalifiye ve kuruma aidiyet duygusuyla bağlı çalışanlar yaratması uzun vadede ülke yararına olacaktır.

Yapılan analizler sonucunda, gümrük çalışanlarının özellikle iş yükünden rahatsız oldukları sonucu çıkmıştır. Tükenmişlik ortalamalarına bakıldığında iş yoğunluğundan kaynaklı yaşanan stresin çalışanları ciddi boyutlu bir tükenmişliğe sürüklediği, işleriyle ilgili kişisel başarı hislerinin yeterli oluşu, işleri üzerinde kontrol ve beceri kullanım alanlarının oluşu iş yoğunluğundan kaynaklı yaşadıkları stres düzeyini hafifletmektedir diyebiliriz.

Buna rağmen analiz sonuçlarına göre en önemli stres kaynağının iş yükü fazlalığı olduğu kuşkusuzdur. Bu durumun önüne geçebilmek için iş bölümü ve kurum içerisinde çalışan personelin yetenekleri doğrultusunda ve adaletli iş dağılımının sağlanmasına yönelik uygulamalar geliştirilmelidir.

Gümrük teşkilatı, her bölgede benzer çalışma şartlarına sahip değildir. Buna verilecek en iyi örnek, sınır kapılarının çalışma koşullarıdır. Çalışma ve fiziki koşulların yeterli, iş hacminin hafif olduğu bir gümrükte çalışmaya başlayan personel bir sonraki görev yerinde gerek işin yoğunluğu ve içeriği gerekse fiziki koşulların yetersizliği nedeniyle hayal kırıklığına uğrayabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında ilk iş başlangıçlarında, işin kapsamı açık bir şekilde personele anlatılmalı, şartlar hakkında önceden gerekli bilgiler verilmelidir.

KAYNAKÇA

- Akdur, Recep. (2003). Sağlık Sektörü Temel Kavramlar: Türkiye ve Avrupa Birliğinde durum ve Türkiye'nin birliğe uyumu. Ankara: Sağlık Sektörü.
- Albrecht, Karl. (1988). Gerilim ve Yönetici. (K. Tosun, Çev.). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Aytaç, Serpil (2002). İş stresini azaltmada zaman yönetiminin önemi. İstanbul: Ekonomi Yayınları.
- Braham, J. Barbara (1998). Stres Yönetimi, Ateş Altında Sakin Kalabilmek. (V.G. Diker, Çev.). İstanbul: Hayat Yayınları.
- Beehr A. Terry (1995). Psychological Stress in the Workplace. London, New York: Routledge.
- Can, Halil (1997). Organizasyon ve Yönetim. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cüceloğlu, Doğan. (2016). İnsan ve Davranışı, Psikolojinin Temel Kavramları (28. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çam, Olcay. (1991). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik Güvenirliğinin Araştırılması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı.
- Dolgun, Uğur (2015). Tükenmişlik Sendromu. 3.Baskı. Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Edelwich, J. Brodsky, (1980). Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Newyork: Human Sciences Press.
- Eren, Erol (2014). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. (9.Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- House, James S. (1981). Work Stress and Social Support. Reading. MA: Addison-Wesley.
- Kaya Göktepe, Ayşe (2016). Tükenmişlik Sendromu. İstanbul: Nesil Yayınları.

- Keser, Aşkın. (2014). İş Stresi Kaynakları: Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla. Ankara: Türk Metal Yayınları.
- Kırel, Çiğdem (1991). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Luthans, Fred (1992). Organizational Behaviour. Sixth Edition, New York: McGraw-Hill Inc.
- Özgüven, İbrahim Ethem (2013). Endüstri Psikolojisi, Ankara: Pdrem Yayınları.
- Riggio Ronald E., (2016). Introduction to Industrial/Organizational Psychology. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Silah, Mehmet (2005). Endüstride Çalışma Psikolojisi (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Sürgevil, Olca (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tutar, Hasan (2016). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim (4.Baskı). İstanbul: Hayat Yayınları.
- Akova, Orhan, Haluk Tanrıverdi, İsmail Kızılırmak (2015). Turizm İşletmeciliği: Temel Kavramlar ve Uygulamalar. Ankara: Detay Anatolia Akademik Yayıncılık.
- Budak, Gülay, Gönül Budak (2016). İşletme Yönetimi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Cartwright, Susan. Cary L. Cooper (1997). Managing Workplace Stres. London: Sage Publications,
- Cooper, Cary L. PhilipJ. Dewe, J. Michael P. O’Driscoll (2001). Foundations for Organizational Science. Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, ve Applications. Thousand Oaks, CA, US, Sage Publications, Inc.

- Jones, Fiona., Jim Bright, Angela Clow (2001). *Stress: Myth, Theory and Research*. New York: Harlow Prentice-Hall.
- Koç, Hakan., Melih Topaloğlu (2010). *Yönetim Bilimi*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Maslach, Christina., Michael P. Leither (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. Wiley.
- Schaufeli, Wilmar B., Dirk Enzmann (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. UK: CRC Press.
- Şimşek, M. Şerif, Adnan Çelik, Tahir Akgemci (2014). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. (8.Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Bahar, İteriş Kutluk (2006). “Bilmeyenler İçin Kapıkule Notları” *Gümrük Muayene Memurları Dergisi*, s.62-64
- Balaban Jale (2000). “Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Tekniklerin”. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakütesi Dergisi*, 7(7), 188-195.
- Butterfield, Paula. *The Stress of Residency. A Review of the Literature*. Archive International Education 1988.
- Cam, Erdem. (2004). “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar” *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-10.
- Chatman, Jennifer A. (1989). “Improving Interactional Organizational Research: A model of Person-Organization fit.” *Academy of Management Review*, 14(3), 333-349.
- Durna Ufuk (2004). “Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma.” *Yönetim ve Ekonomi*, 11(1), 191–206.
- Ekehammar, Bo (1974). “Interactionism in Personality from a Historical Perspective.” *Psychological Bulletin*, 81(12), 1026.

- Ertekin, Yücel (1993). "Örgüt ve Stres Üzerine Düşünceler." *Amme İdaresi Dergisi*, 26 (1), 145-157.
- Freudenberger, Herber (1974). "Staffburn-out". *Journal of SocialIssues*, 30, 159-165.
- Gençay, Ökkeş (2007). "Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi." *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 765-780.
- Karagöz, Mesud. (2008). "Nusaybin Panoraması." *Gümrük Muayene Memurları Dergisi*, İstanbul, Ekim s.18
- Kaçmaz, Nazmiye (2005). "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu." *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt: 68, Sayı:1, ss. 29-32.
- Karasek, Robert A. (1979), "Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign," *Administrative Science Quarterly*, 24 (2): 285-308.
- Kendall, R.Meachron (1987). "Stress linked to physical and psychological ills." *Occupational Hazards*, 49, 75-79.
- Koçak, Recep (2009). "Okul Yöneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi". *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (1), 65-83.
- Meydan, Cem Harun (2011). "Örgütsel Ortamda Tükenmişliğin İzlenim Yönetimi Taktikleri İle İlişkisi". *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (2): 287-307.
- Meydan, Cem Harun (2013). Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rolü: Türkiye'deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(26), 164-188.

- Özmutaf, Nezh Metin (2006). “Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım.” Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi, 23 (1-2): 75-81.
- Pines, Ayala-Malach (1993). “Burnout: An Existential Perspective.” Series in Applied Psychology: Social Issues And Questions. Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, Philadelphia, PA, US: Taylor & Francis, 33-51.
- Schneider, Benjamin (1987). “The People Make the Place.” Personnel Psychology, 40(3): 437-453.
- Sökmen, Alptekin (2005). “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma.” Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1:1-27.
- Uludağ, Gökhan (2019). İş Stresi ve Motivasyon İlişkisine Yönelik Bir Alan Çalışması, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi S.3.
- Akar, Cüneyt, Yıldırım Yavuz Tansoy (2008). “Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Rol Stres Kaynakları Arasındaki İlişkiler: Yapısal Denklem Modeliyle Beyaz Et Sektöründe Bir Alan Uygulanması.” Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 2, ss. 97-113.
- Arabacı, Bakır, Hüseyin AKAR (2010). “Eğitim Müfettişlerinin Bazı Sosyal, Demografik ve Mesleki Özelliklerine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi”. Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 15: 78-91.
- Altay, Hüseyin, Volkan Akgül (2010). “Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği”. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7 (14): 87-112.
- Ardıç, Kadir, Sema Polatçı (2009), “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.

Ardıç, Kadir, Sema Polatçı (2008), “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir

Uygulama”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.

Batıgün, Ayşegül, Nesrin Şahin (2006). “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A Tipi Kişilik ve İş Doyumu”. Türk Psikiyatri Dergisi, XVII (1): 32-45.

Beehr, A. Terry, Newman J.E. (1978). “Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review”. Personnel Psychology, 31(4)

Cable Daniel M, Scott Derue (2002). “The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions.” Journal of Applied Psychology, 87(5), 875.

Cable Daniel M, Jeffrey Edwards (2004). “Complementary and supplementary fit: A theoretical and empirical integration.” Journal of Applied Psychology, 89(5), 822.

Cordes Cynthia L, Thomas W. Dougherty (1993). “A Review and an Integration of Research on Job Burnout.” Academy of Management Review, Vol: 18, No: 4, pp. 621-656.

Cropanzano Russell, John C. Howes, Alicia A. Grandey, Paul Toth (1997). “The Relationship of Organizational Politics And Support To Work Behaviors, Attitudes, And Stress.” Journal of Organizational Behavior, 159-180.

Demiral, Yücel, ve diğerleri (2007). “İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi’nde Çalışan Erkek İşçilerde Geçerlik ve Güvenilirliğinin İncelenmesi.” Toplum Hekimliği Bülteni, 26-1.

Edwards, Jeffrey, Abbie J. Shipp (2007). “The relationship between person-environment fit and outcomes: An integrative. Perspectives on Organizational Fit.” İçinde; In C. Ostroff & T. A. Judge (Eds.), Perspectives on organizational fit, 209-258.

- Edwards, Jeffrey R., Robert D. Caplan, R. Van Harrison(1998). "Person-environment fit theory: Conceptual Foundations, Empirical Evidence, and Directions for Future Research." *Theories of Organizational Stress*, 28-67.
- Ekinci, Hasan, Süleyman Ekici (2003). "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma." *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27(1), 109-120.
- Erdoğan, Tolga, Sinan Ünsar, Necdet Süt (2009). "Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma." *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2): 447-461.
- Ersoy, Ayten, Burcu Demirel Utku (2005). "Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I" *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26,43-50.
- Euwema, Martin, Nicolien Kop, Arnold B. Baker (2004). "The Behaviour Of Police Officers In Conflict Situations: How Burnout And Reduced Dominance Contribute To Better Outcomes." *Taylor-Francis*, 18 (1): 23-38.
- Gümüştekin, Gülten Eren, Ali Bircan Özdemir (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama." *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85.
- Gümüştekin, Gülten Eren, Ali Bircan Özdemir (2005). "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi." *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271- 288.
- Hammer, Leslie B, Steven L. Sauter (2013). "Total Worker Health and Work-Life Stress." *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 55, 25-29.
- Hessels, Jolanda, Cornelius A. Rietveld, Peter Van Ders Zwan (2017). "Self-Employment and Workrelated Stress: The Mediating role of Job Control and Job Demand." *Journal of Business Venturing*, 32 (2), 178-196.
- Hobfoll, Stevan E, Arie Shirom (2001). "Conservation of Resources Theory: Applications to Stress and Management in the Workplace." (Editör:

- Golembiewski, R. T.) Handbook of Organizational Behavior New York: Dekker: Marcel Dekker, 57–81.
- Fountoulakis, Konstantinos, A. Lacovides (2003). “The Relationship Between Job Stress, Burnout and Clinical Depression”, Journal of Affective Disorders, 75 (3), 209-221.
- Lee, T. Raymond, Blake E. Ashforth (1996). “A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout”. Journal of Applied Psychology, 81 (2), 123.
- Maslach, Christina, ve Susan E. Jackson (1981). “The measurement of experienced burnout.” Journal of Organizational Behavior, 2(2).
- Maslach, Christina, Wilmar B. Schaufeli, Michael Leither (2001). Job Burnout, Annual Review of Psychology, Volume: 52, Number: 1, pp. 397-422.
- Mark, George, Andrew P. Smith (2008). “Effects of Occupational Stress, Job Characteristics, Coping, & Attributional Style on Mental Health and Job Satisfaction of University Employees.” Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal, 25, 63-78.
- Naktiyok, Atılhan, Canan Karabey (2005). “İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu.” Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi, 19 (2): 179-198.
- Okutan, Mustafa, Dilaver Tengilimoğlu (2002). “İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri.” Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 4, 15-42.
- Örücü, Edip, Birgül Demir (1999). “Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği.” Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13 (1): 59-76.
- Quick, James Campbell, M. Macik-Frey, Debra L. Nelson (2017). “Job Stress.” Editör: Reference Module in Neuroscience and Biobehavioral Psychology: Elsevier, p. 467-474.

- Rizzo John R., House Robert J. ve Lirtzman Sidney. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, pp. 150-163.
- Ross, Randall. R. ve Altmaier. Elizabeth. M. (1994). *Intervention in Occupational Stres*, London, SAGE Publications, 12.
- Sağlam Arı, Güler, Emine Çına Bal (2008). “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, Yönetim ve Ekonomi.” *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 1, ss. 131-148.
- Sezici, Emre, Ömer Zafer Güven (2016). “Otel İşletmelerinde İş görenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi.” *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 111-132.
- Sünter, Ahmet Tevfik, Sevgi Canbaz, Şennur Dabak, Hatice Öz, Yıldız Pekşen, (2006). “Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyum Düzeyleri”. *Genel Tıp Dergisi*, 16 (1): 9-14.
- Yılmaz, Abdullah, Süleyman Ekici (2003). “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma.” *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 1-19.
- Yozgat, Uğur, Serra E. Yurtkoru, Elif Bilginoğlu (2013). “Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524.
- Aydın, İpek (2018). *Dağıtılmış Liderliği İş Stresi Kapsamında Hizmet Kalitesine Etkileri: İzmir Merkez Kamu Hastaneleri Örneği*. Doktora Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Akten, Serkan (2007). *Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

- Armutçuk, Ali Kemal (2010). Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Değişkenler. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Aydoğan, Oğuz (2008). İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Baklacı, Eda (2013). İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
- Biçki, Seda (2016). Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul örneği. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çam, Zekeriya (2010). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Yıldırma Eylemleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkisi. Van Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.
- Çimen, Sibel (2007). İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Yaşantıları ve Yeterlilik Algıları. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Çolakoğlu, İbrahim. (2001). Ortaokullarda Görev Yapan Müzik Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demirbaş, Ali Rıza (2006). Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Demir, Sibel (2010). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından

- İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dinç, Kadriye (2008). Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dinçerol, Cem (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- EğİN, Ayşe (2015). Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul.
- Gamsız Şerife (2013). Öğretmenlerde Stres Kaynakları, Öz Yeterlik, A Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Güldiken, Aynur. (2018). Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Tükenmişlik İlişkisi ile İlgili Kamu Kurumu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, SBE, YLT, İstanbul.
- Güllüce, Ali Çağlar (2006). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güleç, Resul (2013). Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişliğe Etkisi ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gülüzade, Aygün (2019). Sağlık Çalışanlarında İş Stresi ile Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi: Ankara'da Bir Üniversite Hastanesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Üniversitesi Ankara.
- Kalay, Faruk (2009). Bilişim Teknolojilerinin İş Stresi ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri: Kuram ve Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- Kaya, Erhan (2010). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Karacaoğlu, Bilge Zeynep (2010). Anesteziyologlar ve Cerrahların İş Stresi ve Tükenmişlik Sendromu Açısından Karşılaştırılması. Uzmanlık Tezi, Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi- Ankara.
- Karadağ, Nazan (2013). Tükenmişlik ve İş Doyumu: Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karaman, Pınar (2009). Örgütsel Adalet Algısı ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kocaman, Altan (2018). Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Sınıf Yönetimi Becerileri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- Komşuk, Dilek (2013). Ameliyathanede Çalışan Hemşirelerde Uyku Sorunlarının Tükenmişlik Düzeyine Etkisinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Köksal, Hasret (2009). Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Narin, Yunus (2010). İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Nazlıoğlu Elif Hilal (2009). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- Ok, Sibel (2002). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öner, Seda (2011). Psikiyatri Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Hasta Agresyonuna Gösterilen Tepkiler İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Düzce.
- Özkan Cevahir (2012). Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler. Uzmanlık Tezi, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi, Psikiyatri Anabilim Dalı, Mersin.
- Polatcı Sema (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler: Gazi Osmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Rujnan, Tuna (2010). Onkoloji Hemşirelerinin İş Stresi ve Tükenme Düzeyleriyle İle Bunları Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sarıkaya, Pınar (2007). Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sezgin, Ahmet (2010). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sezgin, Süheyla Ayaz (2006). Hastane Okullarında Çalışan Yönetici ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

- Siliğ, Aylin (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Sönmez, Deniz Zeynep (2006). Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Sürücüoğlu, Hürmüs (2011). Okul yöneticilerinde tükenmişlik: Kütahya il merkezi örneği. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Şahin, Dilek (2009). Ankara Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşirelerinin Rol Çatışması-Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Durumları. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şanlı, Savaş (2006). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Tansu, Melek (2009). Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tekgöz, Ülkü (2011). Futbol Hakemlerinin İş Stresi, İş Tatmini ve Yaşam Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: 3. Bölge Hakemleri Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Toker, İbrahim (2013). Acil Tıp Uzmanlık Öğrencilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Faktörler. Uzmanlık Tezi, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi, Mersin.
- Tunçay, Ayça (2009). Güven ve Tükenmişlik İlişkisi: Ankara'daki Hastanelerde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Üresin, Tuğçe (2009). Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Üzüm Hanifi (2010). Elit Sporcuların Örgütsel Stres Düzeyleriyle Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesi. Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Valibayova, Gızıgul (2018). İş Güvencesizliği Algısının İş Stresi ve İş Performansına Etkisi: Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Çalışma. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Yetişen, Ece (2010). İş Stresinin İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkisinde Sosyal Desteğin Biçimlendirici Rolü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldırım, Yunus (2010). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarındaki Görevli Akademisyen Personelin Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Yoldaş, Mehmet Ali (2019). Ortaokul Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Yüksel Gülsüm (2011). Ege Bölgesindeki Tıp Fakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi. Uzmanlık Tezi, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dalı, İzmir.
- Zor, Derya (2018). Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

EKLER

Ek 1: Sosyodemografik Veriler

BÖLÜM A

KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz

Kadın Erkek

2. Yaşınız:

21-25 26-30 31-35 36-40 40 ve üzeri

3. Medeni Durumunuz:

Evli Bekar

4. Eğitim Durumunuz:

Ortaöğretim Lise Ön Lisans Lisans Lisansüstü

5. Göreviniz:

İdari Amir Memur Muhafaza Memuru Muayene Memuru
 Avukat Diğer (Lütfen Belirtiniz)

6. Aylık Ücretiniz (Yolluk, Harcırah vs. dahil):

2000-3000TL 3001-4000TL 4001-5000TL 5001-6000TL 6001TL ve üzeri

7. Hane Halkınızın toplam aylık geliri:

3000-4500TL 4501-6000TL 6001-7500TL 7501-9000TL 9001TL ve üzeri

8. Bu Kurumda Çalışma Süreniz

1 yıldan az 1-3 yıl 4-6 yıl 7-9 yıl 10 yıl ve üzeri

9. Toplam İş Tecrübeniz

1 yıldan az 1-3 yıl 4-6 yıl 7-9 yıl 10-12 yıl 13-15 yıl 16 yıl ve üzeri

10. Bu kurumdan önce başka bir kurumda görev aldınız mı?

(Cevabınız evet ise 11. Soruyu cevaplayınız.)

Evet Hayır

11. Daha önce çalıştığımız kurumunuzu iş yoğunluğu ve yarattığı stres açısından kıyasladığımızda hangisinin sizi daha çok zorladığını düşünüyorsunuz?

Önceki Kurumum Şuan ki Kurumum

12. Çalıştığımız kurum/birimde nöbet var mı?

Evet Hayır

13. Aşağıdaki ifadelerin her birini size uygun şekilde cevaplayınız.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Mevcut işinize girmeden önce, mesleğin tanımı ve gerektirdiği sorumluluklar konusunda hiç bilgim yoktu					
Aldığım lisans eğitiminin yaptığım iş ile uyumlu olduğunu düşünüyorum					
Fırsatım olsaydı mevcut kurumum dışında farklı bir alanda çalışmak isterdim					
Çalışmalarımın idare tarafından takdir edildiğini düşünüyorum					
Çalışma Yaşamımda beni zorlayan durumlar yaşıyorum					

14. Çalışma Yaşamımda beni zorlayan sebepler;

	Sıklıkla	Bazen	Nadiren	Hiçbir Zaman
() İdari problem				
() Fiziksel şartların kötü olması				
() İş takipçilerine ilişkin sorunlar				
() Çalışma arkadaşlarına ilişkin sorunlar				
() Ulaşım ile ilişkin sorunlar				
() Politika ve uygulamalara ilişkin sorunlar				
() İdarecilere ilişkin yaşanan sorunlar				
() Aşırı iş yüküne ilişkin sorunlar				
() Diğer				

15. Bu sorunların çözümü noktasında nerelere başvuruyorsunuz?

	Sıklıkla	Bazen	Nadiren	Hiçbir Zaman
() Yöneticiler				
() Çalışma arkadaşları				
() Aile üyeleri				
() Meslek örgütleri, sendika ve/ veya STKlar				
() Sizden daha deneyimli meslektaşlarınız				
() Diğer.....				

16. Son 1 yılda;

Hastalık nedeniyle kaç gün devamsızlık yaptınız?

Herhangi bir mazeret olmaksızın kaç gün devamsızlık yaptınız?

17. Genel olarak işinizden ne kadar memnunsunuz?

- () Hiç memnun değilim
() Memnun değilim
() Ne memnunum ne değilim
() Memnunum
() Çok memnunum

18. İş ile ilgili konularda ve iş yerimde kendimi çoğunlukla;

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Mutlu hissediyorum					
Mutsuz hissediyorum					
Gergin hissediyorum					
Kaygılı/Endişeli hissediyorum					
Rahat hissediyorum					
Boş vermiş/Umursamaz hissediyorum					
İdealist hissediyorum					

Ek 2: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

BÖLÜM B

Aşağıdaki ifadelere ne oranda katıldığınızı, ifadenin hizasında bulunan kutucuğu (X) işaretleyerek belirtiniz.	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
B1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
B2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
B3. Sabahları kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
B4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.					
B5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
B6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
B7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
B8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
B9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu inanıyorum.					
B10. Bu işte çalıştığım dan beri insanlara karşı sertleştim.					
B11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
B12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
B13. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
B14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
B15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
B16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
B17. İşim gereği karşılaştığım insanlara aramda rahat bir hava yaratırım.					
B18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
B19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					

B20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
B21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
B22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissedirim.					



EK 3: İş Stresi Ölçeği

BÖLÜM C

Aşağıdaki ifadelere ne oranda katıldığınızı, ifadenin hizasında bulunan kutucuğu (X) işaretleyerek belirtiniz.	Sıklıkla	Bazen	Kararsızım	Nadiren	Hiçbir zaman
C1. İşinizde çok hızlı çalışmak zorunda mısınız?					
C2. İşinizde çok yoğun çalışmak zorunda mısınız?					
C3. İşiniz çok fazla kuvvet (efor-çaba) gerektirir mi?					
C4. İşinizde, işinizle ilgili görevleri yetiştirecek kadar zamanınız oluyor mu?					
C5. İşinizde sizden birbiriyle çelişen görevler istenir mi?					
C6. İşinizde yeni şeyleri öğrenme olasılığı var mıdır?					
C7. İşiniz yüksek düzeyde beceri veya uzmanlık gerektirir mi?					
C8. İşinizde sizden yenilikler yapmanız beklenir mi?					
C9. İşinizde her gün aynı şeyleri mi yaparsınız?					
C10. İşinizi NASIL yapacağınız konusunda karar vermede sizin seçim hakkınız var mıdır?					
C11. İşinizde NE yapacağınıza karar vermede sizin seçim hakkınız var mıdır?					
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
C12. Çalıştığım yerde sakin ve hoş bir ortam var.					
C13. Çalıştığım yerde birbirimizle iyi geçiniriz.					
C14. İş yerinde diğer çalışanlar beni destekler.					
C15. Kötü günümdeysem iş yerindekiler durumumu anlarlar.					
C16. Üstlerimle ilişkilerim iyidir.					
C17. İş arkadaşlarımla çalışmak hoşuma gider.					

Ek 4: Anket Uygulama İzni

T.C. TİCARET BAKANLIĞI GÜMRÜKLER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Tarih: 06/12/2018
Sayı: E-68866864-044-00039540802



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI
Gümrükler Genel Müdürlüğü

Sayı : 68866864-044
Konu : Burcu YENİGÜN-Tez Çalışması

DOĞU MARMARA GÜMRÜK VE TİCARET BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 25.10.2018 tarihli 38263637 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazınızda, Bölge Müdürlüğünüzde görevli Muayene Memuru (19853) Burcu YENİGÜN'ün Yüksek Lisans Tez çalışması nedeniyle hazırlanmış olduğu anket sorularının Bölge Müdürlüğünüz personeli tarafından cevaplanması için gerekli iznin verilmesi talebini içerir 24.10.2018 tarihli dilekçe ve eki anket soruları sunulmuş olup, ilgilinin talebinin karşılanmasında sakınca bulunmadığının değerlendirildiği belirtilerek, söz konusu talebin karşılanmasına yönelik izin talep edilmiştir.

Muayene Memuru (19853) Burcu YENİGÜN'ün Yüksek Lisans Tez çalışması kapsamında hazırlanmış olduğu anket sorularının Bölge Müdürlüğünüz personeli tarafından cevaplanmasına ilişkin talep Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliğince uygun bulunmuştur.

Bilgilerini rica ederim.

e-imzalıdır
Filiz KARADEMİR
Bakan a.
Daire Başkanı