



**KTO KARATAY ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
DİSİPLİNLER ARASI AİLE DANIŞMANLIĞI ANABİLİM DALI  
AİLE DANIŞMANLIĞI TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**HİZMET SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN İŞ YÜKÜ VE PSİKOSOSYAL  
SORUNLARI ÇALIŞANLARIN BU SORUNLARLA BAŞ ETME  
YÖNTEMLERİ: KARGO ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ**

**Rahile ÖZ**

**Yüksek Lisans Tezi**

**KONYA**

**Eylül 2023**

HİZMET SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN İŞ YÜKÜ VE PSİKOSOSYAL  
SORUNLARI ÇALIŞANLARIN BU SORUNLARLA BAŞ ETME YÖNTEMLERİ:  
KARGO ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

Rahile ÖZ

KTO Karatay Üniversitesi  
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü  
Disiplinler Arası Aile Danışmanlığı Anabilim Dalı  
Aile Danışmanlığı Tezli Yüksek Lisans Programı

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Füsun SUNAR

Konya  
Eylül 2023

## BİLDİRİM

Enstitü tarafından onaylanan Yüksek Lisans tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını basılı veya dijital biçimde arşivleme ve aşağıda belirtilen koşullar dahilinde erişime açma iznini KTO Karatay Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle, Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak ve gelecekteki çalışmalar (makale, kitap, lisans, patent vb.) için tezimin tamamının veya bir bölümünün kullanım hakları yalnızca bana ait olacaktır.

Tezimin bütünüyle kendi çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izinle kullanılması zorunlu olan kaynakları, yazılı izin alarak kullandığımı ve istenildiğinde izinlerin suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayımlanan “Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge” kapsamında, tezim, aşağıda belirtilen koşullar haricince, YÖK Ulusal Tez Merkezi ve KTO Karatay Üniversitesi Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte Yönetim Kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir.<sup>1</sup>
- Enstitü / Fakülte Yönetim Kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ... ay ertelenmiştir.<sup>2</sup>
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir.<sup>34</sup>

5 Eylül 2023

**Rahile ÖZ**

<sup>1</sup> MADDE 6(1) Lisansüstü tezle ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.

<sup>2</sup> MADDE 6(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internette paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ay aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.

<sup>3</sup> MADDE 7(1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

<sup>4</sup> MADDE 7(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

## ETİK BEYAN

KTO Karatay Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Hazırlama ve Yazım Kurallarına uygun olarak Prof. Dr. Fusun SUNAR danışmanlığında tarafımdan üretilen bu tez/proje çalışmasında; sunduğum tüm veri, enformasyon, bilgi ve belgeleri bilimsel etik kuralları çerçevesinde elde ettiğimi, tüm değerlendirme, analiz, bulgu ve sonuçları bilimsel usullere uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım kaynakların tümüne bilimsel normlara uygun biçimde atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

5 Eylül

---

**Rahile ÖZ**

*Kızım ve Oğluma*

## TEŞEKKÜR

Öncelikle yüksek lisans tez danışmanlığımı üstlenen sayın hocam Prof. Dr. Füsün SUNAR' a teşekkürlerimi sunarım. İkinci olarak sadece tez çalışma sürecinde değil hayatta da desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen, her zaman yanımda olan, gösterdiği sevgi, sabır ve katkıları için kızım İclal Gamze ŐENER 'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Tezimin en önemli aşaması olan Yüz Yüze veri toplama sürecinde (anket çalışması) katkı sağlayan anketleri özveriyle cevaplayan kargo personellerine teşekkürlerimi sunarım.

5 Eylül 2023

Rahile ÖZ

## ÖZET

Rahile ÖZ

Hizmet Sektöründe Çalışanların İş Yükü ve Psikososyal Sorunları Çalışanların Bu Sorunlarla Baş Etme Yöntemleri: Kargo Çalışanları Örneği

Yüksek Lisans Tezi

Konya, 2023

Bu araştırmanın amacı; bir kargo şirketinde çalışanların iş yükü, iş yükü kontrolü, yaşadıkları psikososyal sorunlar ve bu sorunlarla baş etme yöntemlerini ortaya koymaktır. İnsanlar farklı rolleri aynı anda gerçekleştirmeye çalışabilir. Bu durum bedensel ve ruhsal olarak strese neden olmaktadır. Kişi aynı anda anne-baba, kargo işletmesinde bir çalışan, müdürlerin yanında bir ast, anne-babasına bakan bir evlat olmak zorunda kalabilir. Bu rol çeşitliliği karşısında, insanların işyerinde yaşadıkları psikososyal sorunlar ve iş yaşam dengesi, bireyler için çok yorucu olabilir. Psikolojik sağlık; kişinin gündelik yaşamını ve iş hayatını doğrudan etkiler. Bu çerçevede, yapılan bu çalışmada; çalışanların psikososyal riskleri araştırılmıştır. Çalışanların depresyon düzeyleri, iş gücü, iş stresleri, depresyonla başa çıkabilmek için kullandıkları savunma mekanizmaları, anket yoluyla ortaya konulmuştur. Araştırmanın evrenini bir kargo şirketinin personeli oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan bireyler tesadüfi örneklem yoluyla belirlenmiştir. Veri toplama aracı olarak Beck depresyon ölçeği, Depresyonla başa Çıkma Ölçeği, İş Yükü Kontrol Destek Ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; evlenmemiş bireylerde ve 18/25 yaş aralığında, iş yükü puanları yüksek çıkmıştır. Beck Depresyon Ölçeği toplam skor ortalaması, bekâr kişilerde istatistiksel olarak yüksek bulunmuştur. Araştırma neticesinde çalışanların iş yükü kontrolleri ve psikososyal açıdan desteklenmeleri önerilmiştir.

### **Anahtar Kelimeler:**

İş gücü, psikososyal sorunlar, depresyon, depresyonla başa çıkma yöntemleri, kargo

## ABSTRACT

Rahile ÖZ

Workload, Psychosocial Problems of Employees in the Service Sector, and the Ways of Employees to Cope with These Problems: Example of Cargo Employees

Master's Thesis

Konya, 2023

The purpose of this research; The aim of this study is to reveal the workload, workload control, psychosocial problems they experience and the methods of coping with these problems. People may try to perform different roles at the same time. This situation causes physical and mental stress. The person may have to be a parent at the same time, an employee in the cargo business, a subordinate next to the managers, and a child looking after his parents. In the face of this diversity of roles, the psychosocial problems and work-life balance that people experience at work can be very tiring for individuals. psychological health; It directly affects a person's daily life and business life. In this context, in this research; The psychosocial risks of the employees were investigated. Employees' depression levels, work force, work stress, and defense mechanisms they use to cope with depression were revealed through a questionnaire. The universe of the research consists of the personnel of a cargo company. The individuals participating in the research were determined by random sampling. Beck depression scale, Coping with Depression Scale, and Work Control Scale were used as data collection tools. The data obtained as a result of the research were analyzed with the SPSS program. According to the research results, workload scores were higher in unmarried individuals and in the 18/25 age range. Beck Depression Scale total score average was found to be statistically high in single individuals. As a result of the research, suggestions were presented for the workload control and psychosocial support of the employees.

### **Keywords:**

Psychosocial problems, depression, methods of coping with depression, cargo

## İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY.....	i
BİLDİRİM.....	ii
ETİK BEYAN.....	iii
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
TABLolar DİZİNİ.....	x
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xii
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xiii
1. GİRİŞ .....	1
1.1 Araştırmanın Amacı.....	4
1.2. Araştırmanın Önemi.....	6
1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	8
1.4. Araştırmanın Sayıltıları.....	8
1.5. Tanımlar.....	8
2. KONU İLE İLGİLİ BİLGİLER.....	10
2.1. Hizmet Sektörü .....	10
2.1.1 Hizmet Sektörünün Kapsamı.....	10
2.1.2. Hizmet Sektöründe Çalışma Ortamını Etkileyen Faktörler.....	11
2.1.3. Hizmet Sektöründe Eşitsizlikler.....	13
2.1.4. Hizmet Sektörü ve Çalışanların Ailesi.....	16
2.2. İş Yükü Kavramı.....	20
2.2.1. İş Yükü Kavramının Kapsamı.....	20
2.2.2. İş Yükü ile İlgili Sınıflandırmalar.....	21
2.2.3. İş Yükünü Etkileyen Faktörler.....	24
2.2.4. İş Yükünün İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar.....	25
2.3. Hizmet Sektöründe Stres .....	30
2.3.1. Tanım ve Kapsamı.....	30
2.3.2. İş Stresi Kavramı.....	32
2.3.3. Bireysel Stres Kaynakları.....	35
2.3.4. Hizmet Sektöründe Psikososyal Riskler.....	38

2.4. Stresle Baş Etme Becerileri.....	40
2.4.1. Stresle Baş Etme Kavramı.....	40
2.4.2. Stresle Baş Etme Yöntemleri.....	42
2.4.3. Aile Danışmanlığı ve Stresle Başetme.....	46
3. YÖNTEM.....	49
3.1. Araştırmanın Modeli.....	49
3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	49
3.3. Verilerin Elde Edilmesi.....	51
3.4. Veri Toplama Araçları.....	51
3.4.1. Yükü Kontrol Destek Ölçeği.....	52
3.4.2. Beck Depresyon Ölçeği .....	52
3.4.3. Depresyonla Başa Çıkma Ölçeği .....	52
3.5. Verilerin Değerlendirilmesi.....	53
4. BULGULAR.....	55
5. TARTIŞMA.....	77
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	84
KAYNAKLAR.....	90
EKLER.....	106

## TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Stres çeşitleri ve nedenleri.....	31
Tablo 2. Örgütsel stres kaynakları .....	33
Tablo 3. Stresle başatme yöntemleri.....	43
Tablo 4. Çalışma grubunun demografik özellikleri.....	50
Tablo 5. İş Yükü Kontrol Destek Ölçeğine ilişkin tanıtıcı istatistikler.....	55
Tablo 6. Beck Depresyon Ölçeğine ilişkin tanıtıcı istatistikler .....	56
Tablo 7. Depresyonla Başa Çıkma Ölçeğine ilişkin tanıtıcı istatistikler .....	56
Tablo 8. İş yükü puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	58
Tablo 9. İş kontrolü puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	59
Tablo 10. Sosyal destek puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	60
Tablo 11. İş stresi puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	61
Tablo 12. Beck Depresyon Ölçeği puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	62
Tablo 13. Bağımlılık/Kaçış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	63
Tablo 14. Kadercilik/dinsel davranış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması .....	64
Tablo 15. Duygusallık/saldırganlık puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	65
Tablo 16. Sosyal destek puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	66

Tablo 17. Aktif davranış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	67
Tablo 18. Kaçış davranış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	68
Tablo 19. Çözüm arayışı puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	69
Tablo 20. Plan yapma puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	70
Tablo 21. Pasif davranış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	71
Tablo 22. Aldırmazlık/ Kendini eleştirme puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması .....	72
Tablo 23. Meşguliyet puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması.....	73
Tablo 24. Beck depresyon, iş yükü kontrol ve depresyonla başa çıkma ölçekleri arasındaki ilişkiler.....	74

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Hizmet sektöründeki iş koşullarındaki eşitsizliklerin kavramsal diyagramı.....	14
Şekil 2. İş ve aile çatışmasını etkileyen bazı değişkenler.....	19
Şekil 3. Psikolojik sağlamlık modeli.....	29
Şekil 4. İşletmelerde iş stresini etkileyen aile yapısı diyagramı.....	37
Şekil 5. Kişi ile grup uyumu aracılığıyla sağlanan stres yönetimi modeli.....	42

## KISALTMALAR

ANOVA	Analysis of Variance
EU-OSHA	European Agency for Safety and Health at Work Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı
ILO	International Labor of Organisation Uluslararası Çalışma Örgütü
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development's Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı'nın
PS	Private Sector Özel Sektör
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu

## 1. GİRİŞ

İhtiyaçları karşılamak amacı ile zamanında ve kaliteli bir şekilde yapılan işlere hizmet denmektedir. Şirketlerin maddi olmayan ürünler ve hizmetler sunarak gelir elde etmesi hizmet sektörü alanını oluşturmaktadır. Maddi olmayan ürünler ve hizmetler sunarak gelir elde eden şirketlerin oluşturduğu endüstri alanıdır (Yanık & Taniş, 2020: 364). Gelişmiş ülkelerin en önemli özelliklerinden birisi hizmet ağırlıklı ekonomileri olmasıdır. Birincil nitelikteki endüstriler ürünleri üretirken, ikincil endüstriler ürünleri işler ve hazır hale getirir. Üçüncül endüstride olan hizmet sektörünün mal üretmeyen yapısı en önemli özelliği durumundadır (Ngai & Pissarides, 2007: 431).

Hizmet sektöründeki dinamik ortam ve süreklilik nedeniyle sıklıkla çalışanların iş stresi ile ilişkili durumlar ortaya çıkmaktadır. İş stresi kavramı hizmet sektöründe bireylerin maruz kaldıkları stres olarak tanımlanmaktadır (Panigrahi, 2016: 155). İş yerlerinin daha sağlıklı hale gelebilmesi adına iş stresine neden olan etmenlerin doğru tespit edilmesi gerekmektedir (Okutan & Tengilimoğlu, 2002: 16).

İş kontrolü, yöneticinin yönetim tarzı gibi birçok nedenden dolayı bir organizasyonda stres sık yaşanabilir. Sınırlı miktarda stres, organizasyon ve çalışan için de faydalıdır. Hem kişisel hem de organizasyonel hedeflere ulaşılmasına yardımcı olur. Ancak fazla miktarda stres, çalışanların beden, zihin ve psikolojileri üzerinde zararlı etkilere neden olabilir (Naktiyok, 2002: 167).

Strese verilen yanıt, vücutta gerilim olarak ortaya çıkabilir Bir organizasyondan bahsederken ise stres kavramına her zaman performans, motivasyon ve çalışanların refahı gibi çeşitli kavramlar eşlik eder. Çalışan stres seviyeleri ile ilgili birçok araştırmada açıklandığı gibi, işverenlerin çalışan performansını artırmak için optimal stres seviyelerini düzenleme yükümlülükleri vardır. Profesyonel danışmanların yardımıyla aşırı stres azaltılabilir. Ancak işyerindeki stres, ilerleme sağlamak için üstesinden gelinmesi gereken önemli bir konudur. Aile danışmanlarının hizmet alanına giren iş stresi ve baş etme yöntemlerinin incelenmesi bu nedenle de önemli bir konu haline gelmiştir (Paul, Elam & Verhulst, 2007: 287).

Her geçen gün birçok farklı alanda insan için zorluklar artmaktadır. Global dünyada sanayileşme ile birlikte çalışmanın doğası değişmiştir ve bu değişiklikler her ülkede ve

kültürde farklı hızda devam etmektedir. Bu değişimler nedeniyle hastalıkların sayısı artmış, ahlak ve insani yönler değişmiş ve her geçen gün yeni sorunlar ortaya çıkmıştır. Günümüzde “yüzyılın hastalığı” olarak adlandırılan iş stresi pek çok bireyi etkilemektedir (Evans, 2010: 34).

İş stresini en aza indirmek için bir önlem olarak, bazı işleri devretmek, yükü meslektaşlarla paylaşmak, aile ve bireyleriyle nitelikli zaman geçirmek, ayrıca fazla mesaiyi azaltmak, stres yönetimi stratejileri arasında en üst sırada yer almaktadır. Bu konuda yapılan çok sayıda çalışmanın bulguları, stresin profesyoneller üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğunu ve dolayısıyla verimlilik düzeyini etkilediğini vurgulamaktadır (Salmon vd., 2004: 436).

İş ortamında oluşabilecek stresle başa çıkabilmek için organizasyon becerilerinin geliştirilmesi, işin belirtilen proje kısıtlamaları dahilinde entegrasyonu, nitelikli ve stratejik atama, gerektiğinde yetki devri ve işi yönetilebilir parçalara bölme konularında profesyonel bir yaklaşım gerekmektedir. Bu önerilerin, iş stresi nedeniyle yaşam kalitesi azalan bireylere hizmet veren aile danışmanlarının, stres yönetimine ilişkin stratejileri psikoeğitim halinde danışana aktarması önemlidir (Forbus, Newbold & Mehta, 2011: 113).

Stres kaynakları tüm örgütlerde ortak olan nedenlerden olabileceği gibi tek bir örgüte özgü de olabilmektedir. İşyerlerindeki fiziksel koşullar, iş ortamındaki gürültü, işyerinin havalandırma sorununun olması, aydınlatma düzeyinin yetersiz olması, iş yükünün ağırlığı, rollerdeki belirsizlik ve çatışma, beceri ve ihtiyaçlar, içsel denetim odağı, kişinin işten beklentileri iş stresi kaynaklarındandır. Ayrıca ekonomik şartlar, siyasal yaşam, teknolojik değişiklikler, toplumsal ve kültürel farklılaşmalar endüstriyel stres kaynaklarındandır (Warraich, Ahmad & Khoso, 2014: ).

Bir kurumun yönetim biçimi, işin tekdüze olması sebebiyle kişinin işten sıkılması, örgütün çalışandan aşırı iş beklentisi, kişinin kariyer yapmasının olanaksızlığı ve fiziksel çevre koşullarından dolayı verimliliğinin düşmesi de örgütsel stres kaynaklarındandır. Kişinin birden fazla rolü yerine getirmeye çalışması, bu rollerden birinin diğerine göre daha fazla önemsenmesi, rol belirsizliği ve rol çatışması merkezli stres kaynağıdır (Thayer vd., 2010).

Bireylerin kişilik özellikleri, eğitim düzeyi, iş deneyimi, duygusal ve bedensel yapısı, yaşamdan beklentileri yaşamla ilgili hassasiyetleri, kırılganlıkları bireysel stres kaynakları arasında sayılan önemli noktaldır. Ayrıca toplumsal cinsiyet özellikleri de işyerinde stresi

tetikleyen temel nedenlerden biri olabilmektedir. Erkek egemen kültürde yaşayan kadınların, erkeklerin hakim olduğu iş ortamlarında daha fazla baskıyla karşılaştıkları gözlemlenmiştir (Swaminathan & Rajkumar, 2010: 31).

Hizmet sektöründe gebelik ve annelikle ilgili psikolojik durumları sebep gösterilerek kadın istihdam etme konusunda ayrımcılık uygulanmaktadır. Çalışma hayatında karşı cinsle aynı işi yapmasına rağmen kadınların farklı uygulamalara maruz kalmaları cinsiyet eşitsizliğidir. Hizmet sektöründe kadınların hamilelik süreçleri, aile içindeki beklentileri ve geçici olarak çalışmaları terfi ettirilmemeleri ve üst yönetim kademelerine getirmemeleri yönünde sonuçlanmaktadır (Aytaç vd, 2002: 26).

İnsanların yaşantıları boyunca üstlenmiş oldukları rollerden iki tanesi diğerlerine göre daha ön plana çıkmaktadır. Bunlardan birisi iş yerindeki diğeri ise aile yaşantısındaki rolüdür. Kişinin iş ve aile alanlarından gelen rol baskılarının dengeli ve uyumlu bir şekilde yürütülmediği durumlar literatürde “İş-aile yaşam çatışması” olarak kabul edilmektedir (Restubog, Scott & Zagenczyk, 2011: 716). Bireyler hizmet sektöründe işine fazla yoğunlaştığı ve zamanının önemli bir bölümünü işine ayırdığı zaman o kişinin işinin ailesini etkilemesi beklenmektedir. Kişi işe ayırması gereken zamanda ailesine öncelik verdiği zaman ise kişinin ailesi işini etkiler (Leung, Zhang & Skitmore, 2008: 86).

Aile yapısı, eşlerden birinin ya da her ikisinin işkolik olması, eşlerden her ikisinin de çalışıyor olmaları ve çalışan eşlerin kariyer hedeflerinin olma durumu iş-aile yaşam çatışmasının şiddetini belirlemektedir. Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı hizmet sektöründe çalışanların yaşadığı psikososyal riskleri; stres, tükenmişlik, işte zorbalık, mobbing, işte şiddet şeklinde sıralamıştır. İşte çalışma hızı, işle ilgili duygusal talepler, işte gelişme olanağı, rol açlığı, işyeri kültürü, işyerinde kişiler arası ilişkilerle beraber yöneticilerin sağladıkları sosyal destek, işyerinde takdir görme ve iş-aile çatışması vb. psikososyal tehlikelerden bazılarıdır (Arbabisarjou, Ajdari, Omeidi, & Jalalinejad, 2013: 182).

Çalışma yaşamında ruh sağlığı sorunları, iş gücü kaybına neden olan en önemli sorunlardan birisidir. İşyerindeki yönetim ve kişiler arası ilişkiler, işyerindeki kaza tehlikesi, işyerindeki çalışma düzeninin ortaya çıkardığı otomasyon sorunu, vardiya düzeninde çalışma, monotonluk başlıca ruhsal stres kaynakları arasında sayılabilir (Zhang & Liao, 2010: 959).

Tükenmişlik hizmet sektöründe çalışanların tamamını etkilese de özellikle sürekliliğin ve uzun mesai saatlerinin yoğun olduğu ya da ağır yük taşıma gibi sorumlulukların bulunduğu kargo sektöründe araştırma yapılmamıştır. Kargo hizmeti veren kurumlarda çalışanların bireylerle sürekli temas halinde olması ve iş stresinin oldukça yaygın bir sorun olduğu gözlenmiştir. Ayrıca genel olarak hizmet sektörünün her kademesinde mobbinge çok sık rastlanmaktadır. Hizmet sektöründe işyeri şiddeti, çalışanın güvenliğini, sağlığını açıkça ya da üstü kapalı bir şekilde hedef alan, korkutma, tehdit, istismar, genel olarak sık görülmektedir (Einarsen, 2000: 381; Tetik, 2010: 83). Çalışma hayatı içerisinde yıldırma davranışları, kişilerin iş tatminini, iş performansını, iş motivasyonunu azaltıp, engelleme, kişileri işten soğutma ve uzaklaştırma amaçları ile gerçekleşen bu davranışlara maruz kalan mağdurları psikolojik olarak yaralayan durumdur (Yavuz, 2007: 31).

Aile danışmanlığında çalışma hayatında yaşanan sorunlar bireyin danışmanlık hizmeti alma konusundaki taleplerinin önemli bir kısmını oluşturması sebebiyle, çalışma yaşamındaki iş stresi, iş yükü ve bireylerinin sorunlarla baş etme becerilerinin araştırılmasının önemli bir konu olduğu düşünülmektedir. Çalışma saatlerinin uzunluğu ya da bireyi duygusal olarak yoran durumlar hem bireyin kendini hem de en yakın sosyal çevresinde de iletişimsizliklere ya da sorun çözememeye kadar varan danışmanlık alma ihtiyaçlarını oluşturmaktadır. Bu sebeplerden dolayı iş stresi ve iş yüküyle ilişkili strese baş etme sorunları, aile danışmanlığı alanında çok yer verilmeyen ancak çok önemli bir nitelik kazanmıştır (Wittenborn, & Holtrop, 2022: 2012).

Bu bilgiler ışığında bu araştırmada çalışan ve hizmet talep eden müşterilerle ilişkilerin yoğun olduğu bir kargo kurumunda çalışanların iş yükü, depresyon durumları, depresyonla nasıl baş ettiklerine ilişkin değerlendirmelere ihtiyaç duyulmuştur. İş yükü ağır olan, zaman baskısı altında çalışan, fazla mesai yapmak durumunda kalınan çalışma koşullarının insanlardaki psikolojik sonuçlarının değerlendirilmesine ihtiyaç duyulmuştur.

### **1.1. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmanın amacı, hizmet sektöründe çalışanların iş yükü, psikososyal sorunları ve çalışanların bu sorunlarla baş etme yöntemlerinin bir kargo şirketindeki çalışanlar üzerinde değerlendirilmesidir.

Temel amaç doğrultusunda belirlenen alt amaçlar aşağıda verilmiştir;

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin İş Yükü Kontrol Destek Ölçeğinden aldıkları puan ortalaması nedir?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin Beck Depresyon Ölçeğinden aldıkları puan ortalaması nedir?

- Hizmet sektöründe çalışan bireylerin Depresyonla Başa Çıkma Ölçeğinden aldıkları puan ortalaması nedir?

- Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile iş yükü alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile iş kontrolü alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile sosyal destek alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile iş stresi alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile Beck Depresyon Ölçeği toplam puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin bağımlılık / kaçış özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin kadercilik/dinsel davranış özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin duygusallık/saldırganlık özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin sosyal destek özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin aktif davranış özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin kaçış davranışı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin çözüm arayışı özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin plan yapma özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin pasif davranış özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin aldırılmazlık/kendini eleştirme özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Hizmet sektöründe çalışan bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum değişkenleri ile bireylerin meşguliyet özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

## **1.2. Araştırmanın Önemi**

Hızla gelişen ve değişen dünyamızda hizmet sektöründe de iş yoğunluğu artmakta ve hizmet sektöründe çalışan bireylerin de iş yüküne bağlı stres yaşama olasılığı da buna bağlı olarak fazlaşmaktadır. Hizmet sektörlerindeki kapsamlı değişimler, çalışanlar üzerinde değişen taleplere de yol açmaktadır. Bu değişiklikler aynı zamanda iş yükünün artmasına, iş stresiyle

baş etme becerileri geliştirilmesine gereksinimi de artırmaktadır. Son yıllarda yapılan birçok bilimsel araştırma, işin özellikleri ile çalışanın ruh sağlığı arasındaki ilişkiye de yoğunlaşmaktadır. Tükenmişlik, iş yükü veya fiziksel ve zihinsel sağlık üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Yüksek iş baskısı, rol belirsizliği ve duygusal talepler gibi iş gerginliklerinin yorgunluğa ve yoğun stres belirtilerine yol açabileceğini gösteren araştırmalar bulunmaktadır (Aydın, Şahin & Uzun, 2007; Tınaz, 2006).

Öte yandan, bireyin kendi performansını artırması veya hizmet içi eğitimler hakkında desteğe gereksinim duyması gibi motivasyonel süreçler, çalışan bireylerin aidiyet duygusunu ve iş ortamında oluşan sorunlarla baş etme becerilerini etkilemektedir. Çalışanlar işyerinde ellerinden gelenin en iyisini yaptıklarında, tüm iş akışı daha verimli hale gelir. Böylece örgütlerin kaliteli iş üretme kapasiteleri artar. Zamanla çalışanlar işlerinin kalitesinden ödün vermeden daha fazla sorumluluk alabilirler. Çalışanların “sesi” ile işyerinde artan üretkenlik ve refah arasındaki ilişki üzerine yapılan araştırmalar eşdeğer sonuçlar göstermektedir (Girdwichai & Sriviboon, 2020; Riley, Michael & Mahoney, 2017; Zhang, 2019).

Aşırı çalışma taleplerinin ve uzun çalışma saatlerinin, önemli sayıda bireyin memnun kalmamasına ve mesleği bırakmasına katkıda bulunan stresli çalışma koşulları olduğunu göstermektedir (Wallace, 2005). İş ortamındaki çatışmalar ya da çözülemeyen bazı problemler, aile içi ilişkilerini olumsuz yönde etkileyebilir. Stres ile baş etme becerilerinin geliştirilmesine yönelik teknikler, bir aile danışmanında bulunması gereken en önemli yetkinliklerden biridir. Bu noktadan hareketle bu çalışmanın iş stresi, iş yükü ve işe bağlı problemlerin çözümünde stresle baş etme becerileri geliştirilmesi gibi konularda kaynaklık edeceği ve aile danışmanlığı alanında hizmet veren profesyonellere ışık tutacağı öngörülmektedir.

Bireylerin kendi depresif belirtilerini tanımlarının sağlanması, iş ortamındaki problemlerle baş etme becerilerinin güçlendirilmesi ve sonuçta da aile içi ilişkilerinde başarılı olabilmeleri için desteklenmeli, iş yüküne bağlı problemler ile mücadele etmelerine rehberlik edilmeli ve bu konularla ilgili bireyler, aileler ve toplum bilinçlendirilmelidir. Bu çalışmada hizmet sektöründe çalışanların iş yükü, psikososyal sorunları ve çalışanların bu sorunlarla baş etme yöntemlerinin bir kargo şirketindeki çalışanlar üzerinde değerlendirilmesi; sorunlara bütüncül bakış açılarıyla yaklaşılarak incelenmesi ve gelecekteki çalışma yaşamındaki stres konusuyla ilişkili yapılacak olan çalışmalara ışık tutulması amaçlanmıştır.

### 1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma; 2022 yılında Konya ilindeki bir kargo şirketinde çalışan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan bireyler ile sınırlıdır.

### 1.4. Araştırmanın Sayıtları

Araştırmada örneklemin evreni temsil ettiği varsayılmıştır

Araştırmanın örneklemini oluşturan bireylerin veri toplama araçlarını içten ve samimi bir şekilde cevapladıkları varsayılmıştır.

Veri toplama araçlarının, iş stresini, iş yüküne bağlı stres ve depresyon durumlarını ölçecek yeterlilikte olduğu varsayılmıştır.

Araştırmada ele alınan depresyon, depresyonla baş etme ve iş stresi kavramları, bilimsel olarak ölçülebilen kavramlar olarak varsayılmıştır.

### 1.5. Tanımlar

**İş yükü:** Belirli bir süre içinde yapılan veya yapılabilen iş miktarı olarak tanımlanmaktadır (Stanton vd., 2005). İş yükü, iş veya çevre tarafından yaratılan fiziksel talepleri ifade edebilir veya bilgiye katılmanın ve yanıtlamanın zihinsel taleplerine atıfta bulunabilir. Teknolojinin ve global dünyada ulaşım olanaklarının hızı devam ettikçe, iş ile ilişkili fiziksel talepler değişmektedir, ancak iş ortamı ile ilgili bilişsel veya zihinsel talepler artmaktadır. Bu faktörler iş yükünü değiştirebilmektedir (Norman & Bobrow, 2005: 4465).

**İş yüküne bağlı stres:** İş stresi, üretkenlikte azalma, devamsızlıkta artma, kazalar, iş-aile ile ilgili problemler ve kusurlu bireysel ve örgütsel performans ile ilişkilidir (Upadhyay & Singh, 2017: 223). İş stresi, özellikle kadın çalışanlar ve anneler için kritik bir sorun olarak görülmektedir (Young, Wallace & Polachek, 2015: 1754). Çalışanlar arasında yaşanan stres sorunu, dünya çapında özellikle hizmet sektöründe arttığına yönelik araştırma sonuçları bulunmaktadır (Vong & Tang, 2017: 41).

**Depresyon:** Bireylerin kendini psikolojik olarak iyi hissetmediği, çok uzun süreler devam edebilen ve günlük hayatı etkileyen psikolojik bir rahatsızlıktır. Motivasyon eksikliği, değersizlik hissi, karamsarlık, mutsuzluk, suçluluk duygusu, ölüm ve intihar düşünceleri depresyonun belirtilerindedir (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007: 33).

**Kargo kurumları ve iş yükü:** Ulaşım sektöründe zamana duyarlı yapısı nedeniyle, kargonun hızlı bir şekilde işlenmesi zorunludur. Günden güne ve haftadan haftaya değişen kargo hacmini tahmin etmek zordur, bu da bu iş düzenli bir iş gücü planlamayı zorlaştırır. Planlama yöntemi ne kadar verimli olursa olsun, uygulamada, insan gücü eksiklikleri, çalışma saatleri sırasında ortaya çıkan krizler nedeniyle kargo şirketlerinde iş yükünün fazla olduğuna yönelik araştırmalar vardır (Chuen Huang, Lee, & Xu, 2006: 709; Haghani & Chen, 1998: 439).

## 2. KONU İLE İLGİLİ BİLGİLER

### 2.1. Hizmet Sektörü

#### 2.1.1. Hizmet Sektörünün Kapsamı

İhtiyaçları karşılamak amacı ile zamanında ve kaliteli bir şekilde yapılan işlere hizmet denir. Hizmet fiziksel olarak elle tutulmayan, saklanması mümkün olmayan bireylerin ihtiyaçlarını gideren faaliyetlerdir. Hizmeti üründen ayıran en önemli özellik üretilen çıktının mülkiyetinin olmaması olarak tanımlanmaktadır (Rouwenhorst vd., 2000: 516). Dünya genelinde hizmet sektöründe son yıllarda yüksek oranda büyüme gerçekleşmiştir. Büyüme ile beraber hizmet sektöründe de sağlık, eğitim, perakende, dağıtım, gıda, turizm, eğlence gibi farklı sektörler de oluşmuştur (Benn,Sangare, Hos & Semeraro, 2016: 52). OECD-Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı'nın (2016) raporunda hizmet sektörünün kalkınma işbirliğine katılımı için ortak bir terminoloji ve model oluşturma anlayışında eksikliği olduğu kabul edilmiştir (OECD, 2016). Hizmet sektörünün mal üretmeyen, herhangi bir çıktısı olmayan yapısı en önemli özelliğidir. Birincil nitelikteki endüstriler ürünleri üretirken, ikincil endüstriler ürünleri işlemektedir ve hazırlamaktadır. Hizmet sektöründe ise üretim ve işleme aksiyonu çoğu zaman bulunmamaktadır. Hizmet sektörünün içerisinde olan şirketler kendi pazarlarında sürekli yenilik yaparak gelişmekte aynı zamanda geleceğe şekil veren varlıklardır. Ekonomistler ekonomik aktiviteleri mal ve hizmet olarak iki kategoriye ayırmaktadırlar (Marlen, Ikas, Wolf & Krcmar, 2013: 11).

Gelişmiş ülkelerin özelliği hizmet ağırlıklı ekonomidir. Tarım ve madencilik gibi birinci grupta yer alan faaliyetler az gelişmiş ülkelerin özelliklerindedir ve ülke istihdamı bu alana yoğunlaşmıştır. Toplum da hizmet sektörü çerçevesine kendisini şekillendirip uyum sağlamaktadır. Türkiye ekonomisinin lokomotif sektörü hizmet sektörüdür. Hizmet sektörüne yapılacak olan yatırımlar bu sektörü canlandırırken, sektörle ilişkisi olan diğer sektörleri de canlandıracaktır. Dünya ekonomisi incelendiğinde de hizmet sektörünün ön planda olduğu ve ekonomilere yön verdiği görülmektedir (Usta, 2021: 23).

Çalışanlar hizmet sektörünü kapsayan işyerinde ellerinden gelenin en iyisini yaptıklarında, tüm iş akışı daha verimli hale gelir. Böylece örgütlerin kaliteli iş üretme kapasiteleri artar. Zamanla çalışanlar işlerinin kalitesinden ödün vermeden daha fazla sorumluluk alabilirler.

Çalışanların “sesi” ile işyerinde artan üretkenlik ve refah arasındaki ilişki üzerine yapılan araştırmalar eşdeğer sonuçlar göstermektedir (Girdwichai & Sriviboon, 2020).

### 2.1.2. Hizmet Sektöründe Çalışma Ortamını Etkileyen Faktörler

Kuruluşların çalışma ortamını etkileyen temel unsurların belirlenmesi önemlidir çünkü çalışma ortamlarının nasıl iyileştirileceği, neyin başarısız olduğu ya da çalışanların performansını nelerin etkilediğinin bilinmesi gerekmektedir. Hizmet sektöründe çalışma ortamını etkileyen bazı faktörler sıralanabilir (Gonzalez, Gidumal, & Valcarcel, 2015: 908):

*Çalışma saatleri:* Çalışma saat aralığının esnek olup olmadığı, çalışan bireyin gereksinimlerine ve özel yaşam şartlarına uyum durumu, çalışanın ihtiyaçlarına uyum sağlayıp sağlamaması çalışan bireyin performansını etkiler ve iş yerinin başarısına da bu durum yansır.

*Farklı departmanların iş yükü:* Çalışan bireylerden bazılarının yoğun iş yükü ile sorumluluklarını yerine getirme çabası ya da bazı bölümlerde kariyer olanaklarının bulunup bazı bölümlerde bulunmaması, bazı departmanlarda alınan ücretlerin az ya da fazla olması gibi durumlar önemlidir. Çalışanlar arasında adil olunmasının değerlendirilmesi gerekmektedir.

*Şirketin yeri:* Çalışanların işe gitmelerinin ne kadar sürdüğü ve her gün orada olmak için gösterdikleri çaba, çalışan bireylerin iş yükünü belirleyen stresör faktörlerden biridir.

*Tatiller:* Çalışan bireylerin dinlenme olanakları sağlanmalıdır. Bireyler fiziksel, sosyal ve duygusal anlamda dinlendikleri zaman daha çok kuruma aidiyet hissetmektedirler ve daha nitelikli performans göstermektedirler (McDonald & Makin, 2000: 86).

*İzinler:* Bazı çalışanların özel yaşamına ilişkin durumlarda izin almasının önemi büyüktür. Özellikle çocuğu olan anneler, kurumdaki izin olanaklarını önemsemektedirler.

*Onay ve ödüller:* Bireylerin iş performansından dolayı onay almaları ve hak ettiklerini düşündükleri durumlarda da ödüllendirilmeleri kurumsal yönetimde önemlidir. Yaş faktörü etkili olmaya devam ettiğinden, genellikle maaş haritasında verimsizliği tetikleyen adaletsizlikler olabilir. Sadece kıdem nedeniyle bir kişinin diğerinden çok daha yüksek maaş alması adil görünmemektedir. Ücret eşitsizliği algısı kurumlarda aidiyet duygusunu azaltmakta ve çalışanlarda motivasyonu olumsuz etkilemektedir (Neog & Barua, 2014: 7).

*Yönetim tarzı:* Bu faktör iki boyutlu bir düzeyde analiz edilmelidir. Bir yanda şirketin iyi yönetilebilmesi, iyi bir marka konumlandırması, ekonomik büyüme olanakları gibi “global seviyesi”, diğer yandan da departman başkanının yönetim tarzı gibi “departman düzeyinde yönetim tarzı ele alınmalıdır (Sinha, 2013: 526).

*Müşteri odaklılık:* Kuruluşun merkezi hizmetlerinin satış ağı ile aynı müşteri odaklılığa sahip olması önemlidir. Çoğu durumda, dış hizmetler merkezi hizmetler tarafından desteklenmez ve bu ilişkiyi incelemek gerekir.

*İmaj ve kurumsal yönetim:* kurumun tanınıp tanınmadığı, toplumsal açıdan güven oluşturup oluşturmadığı ve iyi bir itibara sahip olup olmadığını bilmek, kurumun nasıl algılandığına dair içsel bir vizyona sahip olmak çalışanların memnuniyeti için çok önemlidir.

*Eğitim:* Eğitim, iyileştirme olasılıklarını ifade eder. Bu, daha iyi bir profesyonel olmak ve takılıp kalmamak için fırsatlar olduğu anlamına gelir. Yeni beceriler edinmek, bir profesyonel olarak değeri artırmanın en net yollarından biridir. Çalışanların mesleki kariyerini geliştirmelerine olanak sağlayan bir organizasyonda yer almanın çalışma ortamı üzerinde şüphesiz büyük etkisi vardır (Srivastava, 2013: 24).

*İş ortamındaki kontrol kültürü:* İyi bir kültür, cezalandırma değil tanıma kültürü varsa pozitifdir. Ancak büyük şirketlerde kontrol önemlidir çünkü onu kolayca yönetmenin bir yolu yoktur. Bununla birlikte, 30 kişiye kadar olan daha küçük organizasyonlarda, çalışan bireylerin kontrolü verimsizdir. Her durumda, verileri okumak için yöneticinin bilgileri doğru şekilde yorumlamak üzere çok iyi eğitim almış olması gerekir.

*Motivasyon:* Hem şirket düzeyinde hem de departman düzeyinde çalışanların motivasyonu önemlidir. Kurumsal iklim teşhisinde her zaman kurumsal ve kişisel olmak üzere iki boyut vardır ve her zaman departmanlardaki motivasyonun sağlanması bu durumları olumlu ya da olumsuz etkileyebilir (Antoncic & Antoncic, 2011: 592). Bir çalışan şirkete ait olmaktan gurur duyabilir, ancak departman düzeyinde mutlu olmayabilir. Google veya Amazon'da olduğu gibi çalışanların şirketleri ve markalarıyla gurur duyduğu durumlar şirketin imajının ve departmanlarına verdikleri önemin bir göstergesidir. Rakesh (2012) “sanayi çalışanlarının sosyal desteği ile ilişkisinde örgütsel rol stresi” konulu araştırmasında bir departmanda aşırı iş yükü olan, bölüm yöneticilerinden olumsuz geri bildirim alan çalışanların iş streslerinin yüksek olduğunu ve depresyon belirtilerinin daha sık yaşandığını belirtmektedir.

*Dahili iletişim:* Birçok şirketin şirket içi iletişimden çok şirket dışı iletişime odaklanması dikkat çekicidir. Yürütülen tüm projelerden çalışanların haberdar olup olmadığı, kurumun intranetinin etkin kullanılıp kullanılmadığı, kurum içi toplantıların nasıl yapıldığı, e-posta yönetiminin yeterliliği, departmanlar arası iletişim gibi dikkat edilmesi gereken konular, çalışanların iş performanslarını etkilemektedir. Zamanın %80'inde iç iletişim, bir organizasyondaki iklimi iyileştirecek bir alan olarak ortaya çıkmaktadır hatta birçok şirket zaten buna sahip olmak için kendi iç iletişim departmanına sahiptir (Deelstra vd., 2003). Evanoff ve diğer araştırmacılar (2020) “akıl sağlığı ile ilişkili işle ilgili ve kişisel faktörler: sağlık hizmetleri ve diğer çalışanlara yönelik bir anket” konulu araştırmada bir çalışanın; meslektaşlarının veya şirketinin ne yaptığını, hangi projelerde yer aldıklarını veya gelirlerinin ne kadar olduğunu bilmedikleri durumda çalışanların şirketle gurur duymasının zor olacağını belirtmektedirler. Çalışanlar hizmet sektöründeki ortamı iyileştirmek ve kurumla gurur duyabilmek için bilgiye ihtiyaç duymaktadırlar ancak genellikle departmanlarının çalışmaları hakkında tamamen önyargılı bir vizyona sahip olmaktadır ve işlerinin şirkete nasıl katkıda bulunduğunu anlamakta zorlanmaktadır (Azad, 2014: 46).

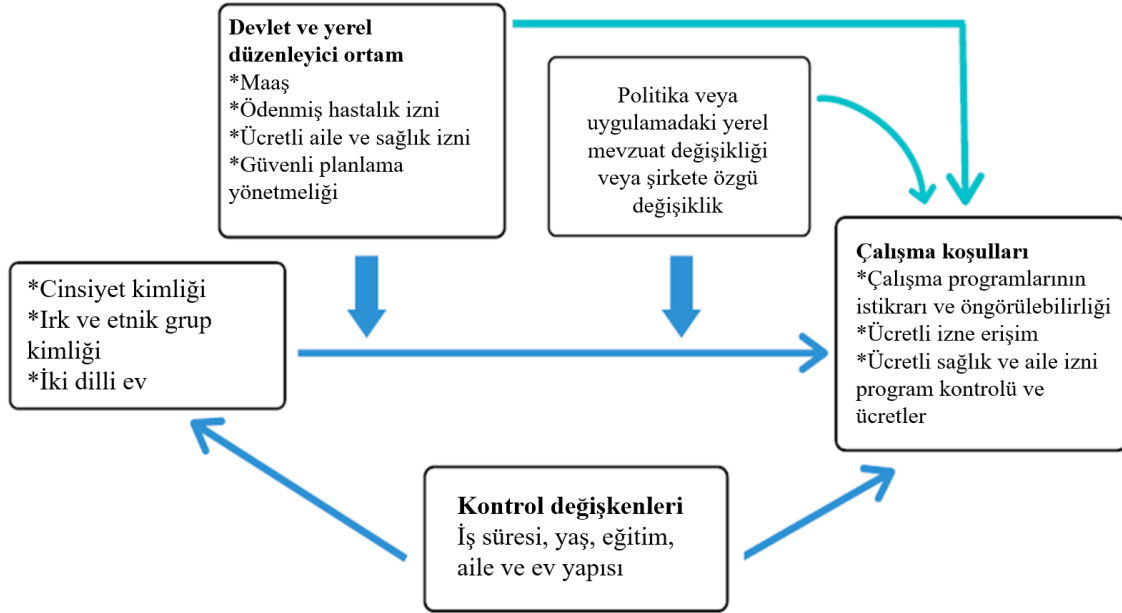
### 2.1.3. Hizmet Sektöründe Eşitsizlikler

İş programlama uygulamaları, yan haklar ve saatlik ücretler dahil olmak üzere hizmet sektöründeki çalışma koşullarının çeşitli boyutlarındaki eşitsizliklerin belirlenmesi, iş yükünü azaltan ve iş stresini dolaylı yönden de olsa etkileyen bir durumdur. İş kalitesini iyileştirmek için tasarlanan iş kanunları ve şirket eylemlerinin, sağlığın sosyal belirleyicileri olan çalışma koşullarında cinsiyet ve sosyal değişkenler arasındaki eşitsizlik pek çok araştırmada vurgulanmaktadır (Bombuwela & De Alwis, 2013; Leung, Zhang & Skitmore, 2008; Maume, 2008; Singh & Shukla, 2019).

Hizmet sektöründe çalışan bireylerin üretken olup olmadıklarını ve aynı zamanda etkili olup olmadıklarını ya da çalışan birey kadın ise genel olarak kadınların erkeklere göre yetenekli olup olmadıklarını bulmak ve sonuçlandırmak için yapılan az sayıda araştırma vardır. Shukla (2020), kadın çalışanlar bağlamında liderlik tarzı ile lidere bağlılıkları arasındaki ilişkinin ne olduğunu ve bunun örgütsel hedefe ulaşmada nasıl etkilediğini ortaya çıkarmak için araştırma yapmıştır.

Harknett ve Schneider (2020) tarafından yapılan “Hizmet sektöründe iş koşullarında eşitsizlik” projesi kapsamında 2017-2020 yılları arasında 150 büyük firmadaki 65.000 hizmet

sektörü çalışanın verileri kullanılmıştır. Bu proje kapsamında oluşturulan hizmet sektöründeki iş koşullarındaki eşitsizliklerin kavramsal diyagramı Şekil 1’de verilmektedir.



**Şekil 1.** Hizmet sektöründeki iş koşullarındaki eşitsizliklerin kavramsal diyagramı

Şekil 1 incelendiğinde hizmet sektöründe iş koşullarında eşitsizlik oluşturan pek çok faktörün ele alındığı görülmektedir. Devlet ve yerel düzenleyici ortam olarak değerlendirilen maaş, hastalık izninin verilmesi ve ödemelerinin yapılması, ücretli aile ve sağlık izni verilmesi, güvenli planlama yönetmeliğinin bulunması ve problem oluşması durumunda bu yönetmeliğe göre kararların alınabilmesi, politika veya uygulamadaki yerel mevzuat değişikliğinde çalışanların haklarının gözetilebilmesi gibi faktörlerin hizmet sektöründe iş koşullarında eşitsizlik oluşturabileceği belirtilmektedir. Aynı zamanda bu diyagramda şirkete özgü özellikler de dikkate alınmakta ve çalışma koşullarının uygunluğu, çalışma programlarının istikrarı ve öngörülebilirliği, ücretli izin alabilme durumu, ücretli sağlık ve aile izninin olabilmesi ve tüm bu olanakların standart bir program kontrolünde yapılabilmesi, ücretlerde adil koşulların oluşturulabilmesi gibi pek çok faktörün hizmet sektöründe iş koşullarındaki eşitsizlikleri belirleyebileceği vurgulanmaktadır (Harknett & Schneider, 2020).

Hizmet sektöründe iş koşullarında eşitsizlik oluşturan en önemli faktörlerden biri de toplumsal cinsiyet eşitsizliğidir (Broughton, Brannigan & Omurtag, 2017: 1295). Kadınların iş hayatında yaşadıkları sorunları kadınlara eğitim ve meslek eğitiminde eşit davranılmaması, iş

bulmada ve kariyer yapmada yaşadıkları eşitsizlik, aldıkları ücretlerde yaşadıkları eşitsizlik, kadınların sosyal haklardan yararlanmada yaşadıkları eşitsizlik, cinsel tacize uğramaları gibi durumlar, kadınlarda hizmet sektöründe yaşanan eşitsizliklerin daha fazla oranda görüldüğünü ortaya koymaktadır (Akın, 2007; Anastasia, Elena & Eldar, 2013: 387).

İş yaşamında erkeklerle aynı işi yapan kadınların farklı uygulamalara maruz kalmaları cinsiyet eşitsizliğidir. Kadınlar yaptıkları işte ilerleme konusunda erkeklere göre daha fazla beklemek ama daha çok çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Kadınların hamilelik ve annelik durumları kadın istihdamı konusunda ayrımcılığa neden olan durumlardır. Kadın işçilerin yeterli eğitimi almamış olması, ailedeki görev ve sorumlulukları nedeni ile terfi yapmaları da zorlaşmaktadır (Khatri & Pandey, 2013).

#### 2.1.3.1. Kadınlara Negatif Ayrımcılık

İşyerlerine eleman alınırken kadınlara yapılan ayrımcılığın en önemli iki nedeni kadınların fiziksel anlamda daha güçsüz olması ve kadının doğurgan olmasıdır. Hizmet sektöründe fiziksel anlamda güç gerektiren işlere kadınlar tercih edilmemektedir. Kadınların doğumdan önce ve doğumdan sonra izne ihtiyacının olması işe alınmamalarındaki en önemli sebeptir (Uğuz & Topbaş, 2014: 488). Hizmet sektöründe kadının evli olması aynı zamanda çocuklarının olması kadının yapacağı işi etkileyeceğini düşünülmektedir. Hizmet sektöründe kadınların bekar ve genç olması iş bulmasını kolaylaştıran etken olmaktadır. Hizmet sektöründe evli kadınların aile yaşantısını ihmal etmeyecek şekilde iş bulması bekar kadınların iş bulmasına oranla daha zor olmaktadır (Jacobsen, 2011: 36).

İşte vardiyalı çalışma saatleri kişileri bedenlen ve psikolojik olarak etkilemektedir. Vardiyalı çalışmak zorunda kalınan sektörlerde, kişilerin ruhsal sorunları ve sosyal sorunları ortaya çıkmaktadır. Bu sorunlar nedeniyle kişilerde dikkat eksikliği, performanslarında düşme, duygusal anlamda yıpranma görülmekte, bu durumlara paralel olarak aile yaşamında da sorunlar ortaya çıkmaktadır (Karahasan, 2019: 27).

#### 2.1.3.2. İşte Yükseltme ve Terfi Etmede Eşitsizlik

Hızla gelişen ve değişen dünyada, kadınlar sosyal ve ekonomik anlamda birçok rol edinmiş, kadınların geleneksel konumları değişmiştir. Kadınlar bu rollerin etkisiyle hizmet sektörüne katılımlarında ve kariyer fırsatlarında artışlar görülmüştür. Ancak; iş konusunda çok eğitimli

ve tecrübeli kadınlar üst yönetim kademelerine çıkamamış erkeklerin çok gerisinde kalmışlardır (Swamy, Knack, Lee & Azfar, 2001: 27).

Kadınlar saygı ve değer gördükleri doğurganlık durumundan dolayı bugün iş dünyasında kariyer basamakları içine alınmak istenmemektedir. Hizmet sektöründe kadın işçiler geçici olarak çalıştıkları, çocuk doğurma ihtimali, aile içindeki beklentileri sebebi ile terfi ettirilerek üst kademeye getirilmemektedir (Klasen & Lamanna, 2009: 93).

Hizmet sektöründe olarak kadınların rol alıyor olmaları çekirdek ailelerindeki rollerinde değişikliklere yol açmıştır. Erkek ve kadınların, iş hayatı ve ev hayatındaki rollerini kusursuz şekilde yerine getirme çabaları çatışma yaşanmasına sebep olmaktadır. Hizmet sektöründe tatil günlerinde çalışmak zorunda kalmak, iş güvensizliği, işyerinde düşük ücret almak, fazla mesai yapmak durumunda kalmak, işte düzensiz çalışma saatlerinin olması gibi etmenler doğrudan işteki performansı etkilemektedir (Jacobsen, 2011: 56).

#### 2.1.3.3. Ücretlendirmede Eşitsizlik

Örgütlerde kadın işçiler ve erkek işçiler arasında ayrımcılık yapıldığı, erkeklerle kadınların aynı işi yapmasına rağmen, kadın işçilerin erkeklerden daha düşük ücret aldığına ilişkin araştırmalar bulunmaktadır (Costa, 2000; Jacobsen & Zeller, 2007: 101). Ancak, hizmet sektöründe çalışan kadınlar çalışma hayatlarında hızlı yol aldıkları için cinsiyet kaynaklı kadınların düşük ücret almaları sürekli tartışmalara neden olmuştur. Uluslararası Çalışma Örgütü'nce eşit iş için eşit ücret ilkesi kabul edilmiştir (King, Klasen, & Porter, 2009). Ücretlendirme yapılırken cinsiyet ayrımı yapılabilmekte ve kadın erkek arasında ücret farkı çıktığı, bu konuda kanunlar yetersiz kalabilmektedir. Yöneticilik konumlarına gelme olasılığı az olan kadın işçilerin, bütün hukuksal haklarından yararlanmamaları, kadınların parasal olanaklar konusunda erkek işgörenlerle aynı olanaklara sahip olmadıkları anlamına gelmektedir. Hizmet sektöründe, erkek işgörenlerin eğitim ve iş alanında tecrübeli ve avantajlı konumu, kadınlara verilen ücretin erkeklerin ücretinden daha az olması sonucunu doğurmakta, kadınlar kariyer konusunda erkeklerle eşitliği sağlasa bile ücret konusunda ayrımcılıkla karşılaşmaktadırlar (Alparslan, Çetinkaya Bozkurt & Özgöz, 2015: 27).

#### 2.1.4. Hizmet Sektörü ve Çalışanların Ailesi

Çalışan bireylerin aile içindeki rolü, iş hayatı içindeki rollerini de etkilemektedir. Aile içindeki rolünü yapmasını iş içindeki rolü engellediğinde, iş içindeki rolünü yapmasını ise aile

içindeki rolü engellediğinde kişi rol çatışmasına girmektedir. İş-aile yaşam çatışması iki alandan gelen rollerin uyumlu ve dengeli bir şekilde yürütülemediği ve karşılıklı çatışma şeklinde yürütüldüğü için de rollerin karşılıklı çatışmaları olarak kabul edilmiştir (Buchanan, Das & McFarlane, 2020: 107).

Çalışan bireylerin iş stresinin ya da iş yükünün fazla olması ve bireylerin iş kaynaklı problemlerle baş etme becerilerinin yetersiz olması durumunda aile içi çatışmalar görülebilmektedir. Aile-iş çatışması kişinin ailesi ile ilgili olan görevlerinin iş yaşantısını olumsuz olarak etkilemesi olarak tanımlanmaktadır (Davis, 2020: 51).

Aile-iş çatışması kişinin aile ile ilgili sorumluluklarının iş yaşantısının önüne geçmesini neden olabilir. İş-aile arasındaki yaşam çatışması iş ya da ailede yaşanan olumsuz durumların, diğer yaşam alanına taşınması anlamına gelmektedir. Hizmet sektöründe yaşanan iş-aile arasındaki çatışmanın en önemli sebepleri, kişisel özellikler, insanların yaşı ve cinsiyeti, insanların medeni halleri olmaktadır. Aileden kaynaklı sorunlar arasında, aileye zaman ayrılmaması, ev işlerine ayrılan sürenin azlığı, çocukların bakımı ve çocuklara zaman ayrılmaması, aile içinde bakıma ihtiyacı olan bireyin olması, evlilikte yaşanan sorunlar, eşlerin birbirine destek olmaması gibi nedenler gösterebilmektedir (Kwok, Cheng & Wong, 2015: 564).

İşten kaynaklı sebepler arasında, kişilerin işyerinde uzun saatler çalışmak zorunda kalması, işyerinde rol belirsizliği ve rol çatışmasının olması, iş yükünün fazla olması, işle alakalı bir güvencenin bulunmaması, çalışma saatlerinin esnek olmaması gibi nedenler sayılabilir. İnsanların çoklu roller üstlenmesi de çatışma yaşama ihtimalini arttırmaktadır (Ünal, 2019: 24-31; Kaya, 2008: 280).

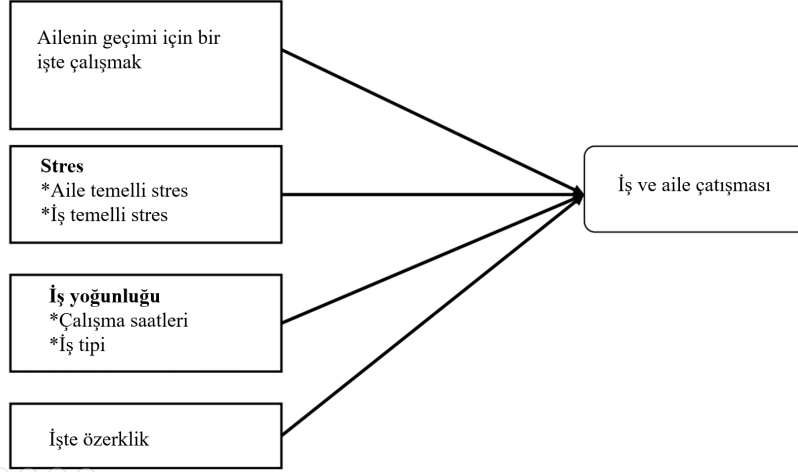
İş-aile çatışması, rollerin dengeli bir şekilde gerçekleştirilememesi, roller arasında dengesizliğin olması durumudur. Roller arasındaki uyumsuzluk iş ve aile çatışmasındaki şiddeti artırır ve bu durumda aile danışmanlığı hizmeti alma gerekliliği oluşur. Kişilerin sahip oldukları rollerden bir tanesine bağlılığının ve o role ayrılan zaman diliminin artması, diğer rolün beklentilerini yerine getirmeyi zorlaştırır. Rol bağımlılığı fiziksel ve ruhsal olarak kişi üzerinde etkili olmaktadır. Kişi fiziksel olarak rolünü gerçekleştirse bile, zihin olarak diğer rolü düşünmesi çatışmaya ayrı bir boyut katmaktadır. Kişilerin üstlendikleri rollerinden birisine aşırı yoğunlaşması diğer rolün gereğinin yerine getirilmesini zorlaştırmaktadır. Bu durum uyumsuzluk olarak kendisini gösterdiği gibi role uygun davranışların değişmesine ya da tamamen kaybolmasına da yol açabilmektedir (Presti, D'Aloisio, & Pluviano. 2016: 584).

İş-aile çatışmasının kişisel ve örgütsel sonuçları bulunduğu gibi kişiler üzerinde de ciddi bir baskı oluşturabilmektedir. Bu durum ailede üstlenilen role yansıtıldığında, psikolojik sorunlar oluşur ve özellikle çocuğu olan ailelerde çatışma ve tükenmişlik artar. İş hayatındaki kişilerin iş tatmininin kaybolması ve işte memnuniyetsizliğin artması şeklinde oluşur (Buchanan, Das & McFarlane, 2020: 10).

İş hayatı insanlara bazı alanlarda konfor ve imkân sunarken, çözülmesi gereken sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu sorunlardan bir tanesi iş-aile çatışmasıdır. İş-aile yaşam çatışmasına sebep olan faktörler; bireylerin uzun çalışma saatleri, bireyin aşırı iş yüküne maruz kalması, sık sık fazla mesai yapmak durumunda kalması, vardiyalı çalışma ve çalışma koşullarının düzensiz olması en önemli faktörlerdir. Bu faktörler, kişinin kendisini yorgun ve bitkin hissetmesine, ailesine ayıracağı zamanı azalmasına neden olacağı için çatışmayı arttıracaktır. Kişilerin vardiyalı çalışması, hayatındaki rollerden bazılarını sağlıklı şekilde yerine getirmesini engellemektedir. Çalışma koşulları aile ve sosyal hayatı bozarak iş-aile çatışmasına sebep olmaktadır (Klasen & Lamanna, 2009: 94).

#### 2.1.4.1. İş stresi nedeniyle çatışmalarda aile faktörü

İş-aile arasındaki yaşam çatışması, işin yapıldığı zaman dilimi, işin yapıldığı mekân, işle ilgili tüm taleplerin, aile ile ilgili görev ve sorumluluklarını yerine getirmesine müdahale ettiği bir çatışma türü olarak da ifade edilmektedir. İş-aile çatışmasında ki en önemli faktör, işle ilgili rollere fazla vakit harcanması, aile rolünden gelen baskıların aynı zaman dilimi içinde ortaya çıkması ve aile rolünün karşılanamamasıdır. İşine fazla vakit ayıran kişilerin aileleri, kendilerine daha çok vakit ayırması şeklinde kişiden bir talepte bulunmaz ise çatışma yaşanma ihtimali yoktur. Çalışan bireylerin ailesinin geçimini sağlamak için yoğun ve stresli işte çalışması, aile ya da iş ortamından kaynaklanan stres ile baş etmeye çalışması, işin yoğunluğu ve iş ortamında bağımsız karar verebilme yetisi gibi değişkenler bireyin işi ve ailesi arasındaki dengeyi sağlaması noktasında dikkate alınması gereken bir konudur (Nadeem & Qaisar, 2009). İş ve aile çatışmasını etkileyen bazı değişkenler Şekil 2’de özetlenmektedir.



**Şekil 2.** İş ve aile çatışmasını etkileyen bazı değişkenler (Nadeem & Qaisar, 2009)

Kişilerin iş hayatında; çalışma saatlerinin uzun olması, çalışma saatlerinin düzensiz olması, iş seyahatlerinin fazla olması, hafta sonu çalışanın mesaiye kalması, toplantı saatlerinin çok geç saatte ya da çok erken olması, çalışma programlarının esnetilmemesi, yöneticilerin çalışanlara anlayışsız davranmaları, çalışanların ailelerine vakit ayırmamaları iş ve aile çatışmasına sebep olmaktadır. Kişi için olumsuz olan bu koşullar, kişinin hayattan aldığı doyumunu ve iş tatmin düzeyini azaltarak stres düzeyleri fazlalaştırmaktadır (Davis, 2020; Presti, D'Aloisio & Pluviano. 2016). Çalışanların medeni durumu, eşlerin çalışma saatleri, ailede çocuk sayısı, çocukların yaşları, bireylerin ruhsal durumları aile-iş çatışması yaşanmasının sebepleridir. Yaşanan sorunlar, bireylerin iş yerindeki performanslarını, örgüte bağlılıklarını, morallerini ve motivasyonunu negatif yönde etkilemekte ve işe geç gelme gibi devamsızlık sorunları ortaya çıkmaktadır. Bireylerin iş yaşamında çıkan bu sorunlar iş-aile çatışmasını da beraberinde getirmektedir (Wallace, 2005: 511).

Ailede çatışma ortamına sebep olacak belli konular, çocukların problemleri, eşler arası çatışma, kişilerin yaşadığı bireysel sorunlardır. Eşlerin ikisinde çalışması durumunda, çocukların bakımı hususunda kişilerin ebeveyn rolünün gereğini yapması hem sosyal yaşam içerisinde farklı rollerin üstlenilmesi çok önemli bir durumdur. Ailede çocuğun fiziksel ve psikolojik anlamda sağlıklı büyümesi ve gelişmesi için dengeli bir rol paylaşımı yapılmalıdır. Aile içerisinde çocukların bilinçli bir şekilde büyütülmesinin verdiği rahatlık ile iş yaşamlarında daha az çatışma olması beklenir. Günümüzde kadının iş hayatında girmesi mevcut rollerine yeni roller eklenmesine sebep olmuştur. Kadın iş hayatının içindeyken

ailedeki rollerini devam ettirir. Kadının iş yaşamına girmesiyle bozulan geleneksel yapı, erkeğinde rollerinin artmasına sebep olmuştur (Kwok, Cheng & Wong, 2015: 561).

#### 2.1.4.2. İş stresi nedeniyle çatışmalarda bireysel faktörler

Bireylerin birbirinden farklı olmaları, olaylara verdikleri tepkilerinde farklı olmasında neden olmaktadır. Bu bağlamda her birey iş-aile çatışmasını farklı yaşar. Bireysel ayrılıklar, cinsiyet, yaş, kişilik yapısı ve kişinin eğitim düzeyi gibi değişkenler iş ortamında verilen tepkilere etki eder. Kişilik, insanları birbirinden farklı kılan, öncelikle zihinsel, fiziksel ve ruhsal farklılıklarının kişinin kendi davranış biçimine yansımalarıdır. Kişilik yapıları ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi değiştirebilir. Tehrani ve Yamini (2020) kişilik özellikleri ve çatışma çözme stillerine ilişkin yaptıkları meta-analiz çalışmasında; dışa dönük kişilerin, özellikle sorumluluk duygusu yüksek, uyumlu insanların daha az çatışma yaşadığını ortaya koymuşlardır. A tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler, aynı anda birçok şeyi düşünebilme, hızlı hareket etme, rekabetçi, devamlı zaman baskısı altında çalışan temposu yüksek kişilerdir. B tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler daha sakin yapıda, planlı çalışan, zaman baskısı yaşamayan bireylerdir (Rahim, Garrett & Buntzman, 1992: 412).

İş-aile yaşam çatışmasının sebeplerinden birisi de kişilerin eğitim seviyeleridir. Birçok araştırmada eğitim düzeyi yüksek insanların iş-aile yaşam çatışmasını daha fazla yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır. Schmitt ve diğer araştırmacılar (2007) eğitim seviyesi ve iş-aile çatışması arasında bir ilişki olmadığını ortaya koymuştur. Ejaz, Iqbal ve Ara (2012) çağrı merkezi temsilcilerinin kişilik özellikleri ile çatışmayı ele alma tarzları arasındaki ilişki ve mevcut hizmet modelinin değerlendirilmesi konulu araştırmada iş-aile çatışmasını eğitim düzeyi yüksek kadınların daha çok yaşadığını, eğitim seviyesi düşük kadınlarda bu çatışmanın daha az görüldüğünü vurgulamaktadırlar. Araştırmalara göre eğitim düzeyi düşük kadınlar, iş ve aile arasında daha rahat denge kurabilecekleri işleri tercih etmektedir. Eğitim seviyesi yüksek kişiler işlerinde daha fazla sorumluluk aldıkları için, bu sorumlulukları yerine getirebilmek adına daha fazla çalıştıkları, işlerinde daha çok zaman geçirdikleri için, iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadıkları öngörülmektedir (Uddin, Ali & Khan, 2020: 97).

## 2.2. İş Yükü Kavramı

### 2.2.1. İş Yükü Kavramının Kapsamı

İş yükü bir işletmede çalışanın, işin beklentinin üstünde olduğuna dair algısı olarak tanımlanmaktadır. İş yükü kavramı işi yapmak için harcanan enerji ve zamanının toplamıdır. İş yükü iş hayatında yoğunluğu ifade etmektedir. İş yükü kavramı çalışanın işin yapabileceğinden daha fazla olduğunu düşünmesine sebep olan bir algı olup, aşırı iş yükü anlamında da kullanılmaktadır (Subramanyam, Muralidhara & Pooja, 2013: 31).

İş yükünün fazla olduğuna dair bu algının oluşmasına sebep olan faktörler vardır. Çalışanın işyerinde uzun saatler çalışmak zorunda kalması, izin kullanmak istediğinde izin alamıyor olması, işyerinde görev dağılımının net olmaması, stratejik yönetim planlarının olması, çalışana görev tanımı içinde yer almayan görevlerin verilmesi, kişide iş yükü algısı oluşmasında etkin faktörlerdir. Görev dağılımındaki belirsizlikler, çalışanın işini yaparken zorluk yaşaması, fazla mesai yapmak zorunda olması, vardiyeli çalışma saatleri, işgören için molaların yetersiz olması, tatil yapma imkanının olmaması ve işinde yetersiz kaldığını düşünmesi iş yükünün algısı oluşturan nedenlerdir (Chuen Huang, Lee & Xu, 2006: 705).

Çalışan bireyin işi yetiştirme ile alakalı zaman baskısı, bilgi yükü, son teslim tarihlerinin bireyde yarattığı baskı, yoğun çalışmasını istemek bireyde aşırı iş yükü algısı oluşmasına etki eden faktörlerdir. İş yükü algısı fazla olan çalışanların, normal şartlarda rahatlıkla yapabilecekleri işleri de yapamaz duruma geldikleri düşünülmektedir. İş yükü algısı bedensel ve ruhsal anlamda çalışan bireyi yoran ve yıpratıcı bir durumdur. İş yükü çalışan bireyin sağlığını olumsuz etkilemektedir. İş yükü algısı bireyin işe odaklanma konusunda sıkıntı yaşamasına neden olur ve bu sıkıntı sonucunda bireyin hata yapma olasılığı artarken verimliliğinde de düşme yaşanmaktadır (Biçki, 2016; Demiral vd., 2007).

İş yükü azlığı da, iş yükü fazlalığı gibi stresi etkileyebileceği düşünülmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 26). Her insanın beceri ve yeteneklerinin farklı olması sebebiyle, çalışandan fazla iş talebinde bulunulduğunda bu durum çalışan bireyin fiziksel anlamda kendini yorgun hissetmesine neden olabilir. İşverenlerin işçi seçiminde bireysel farklılıkları gözetenek işe uygun kişi seçme konusunda hassas davranmaları sorun yaşanma ihtimalini azaltabilir. Örgütsel bağlılığın az olması ve iş yükü algısı, işgören devir hızını etkilemesi açısından kurumlar açısından olumsuz bir durumdur (Rahim, Garrett & Buntzman, 1992: 413).

## 2.2.2. İş Yükü ile İlgili Sınıflandırmalar

İş yükünün fazla olduğuna dair bu algının oluşmasına sebep olan faktörler vardır. Çalışanın işyerinde uzun saatler çalışmak zorunda kalması, izin kullanmak istediğinde izin alamıyor olması, işyerinde görev dağılımının net olmaması, stratejik yönetim planlarının olması, çalışana görev tanımı içinde yer almayan görevlerin verilmesi, kişide iş yükü algısı oluşmasında etkin faktörlerdir (Dilek vd., 2016: 27).

İş yükünün çalışanlarda farklı etkilere yol açmış olması bu konunun daha çok araştırılmasına sebep olmuş ve iş yükü farklı başlıklar altında sınıflandırılmıştır. İş yükü ile ilgili araştırmaların sonucunda yapılan bu sınıflandırmalar iş yükü kavramının daha net anlaşılması sağlayacaktır. Sonuç olarak iş yükü, niceliksel, niteliksel, fiziksel, zihinsel, çevresel ve konumsal iş yükü başlıkları altında ele alınıp incelenecektir.

#### 2.2.2.1. Niceliksel (Kantitatif) iş yükü

Niceliksel iş yükü gerçek anlamda iş miktarın fazla olması ve bu işin belirli bir zaman aralığında bitirilmesi anlamını taşıyan kavramdır. Niceliksel iş yükünde iş miktarının fazla yoğun olması ya da az yoğun olması şeklinde bir ayrıma gidildiği görülmektedir. Niceliksel iş yükünde işgören işi yapabilecek yetenek ve becerilere sahiptir ancak işi yapacak sürenin işgören için yetersiz olması işgöreni strese sokarak olumsuz anlamda etkileyecektir. Niceliksel iş yükü, zamanın yetersiz işin çok olduğu, işin aşırı yorucu olarak görülmesi durumuna işaret etmektedir. İşgörenin kendisine verilen işi, iş için belirlenen zamanın altında yapması ya da az için çok zaman verilmesi ise niceliksel az iş yükü kavramını ifade etmektedir. Her iki iş yükü içerisinde de işgören zamanının çoğunluğunu boş geçirecektir. Özellikle az iş yükü durumu söz konusu olduğunda, vasıflarını kullanamıyor olmanın verdiği rahatsızlıkla işgören can sıkıntısı ve iş tatminsizliği yaşayabilmektedir. A tipi kişilik özelliğinde olan bireyler az iş yapmak durumunda kaldıklarında, bu durumu başarısızlık ve güvensizlik olarak yorumlayıp gerilim yaşamaktadırlar (Yiğitel, 2021: 36).

#### 2.2.2.2. Niteliksel (Kalitatif) iş yükü

Niteliksel iş yükü işgörenin bilgi ve yeteneklerinin üstünde işgörene iş yüklenmesi durumudur. İş tecrübesi az, özgüvenleri düşük işgörenlerde işin gereğini yapmama düşüncesinin yarattığı iş yükü kavramı niteliksel iş yükü kavramıdır. Niteliksel iş yükünde de az yoğun çok yoğun olmak üzere ayrıma gidildiği görülmektedir (Ekinci & Ekici, 2003: 109).

Niteliksel aşırı iş yükünde işgörene aşırı iş yüklendiğinde, işgörenin kendisine verilen işleri bitiremeyeceği kadar çok ve zor olduğunu düşünmesi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu durumda iş kolay bile olsa işgören zor olduğunu düşündüğü için işgörenin performansında düşme yaşanmaktadır. Dolayısıyla niteliksel iş yükünde işin zor olması söz konusu olmayıp, işgörenin verilen iş için yeterlilik düzeyinin etkili olduğu görülmektedir. Niteliksel az iş yükünde ise; işin kişinin bilgi ve becerinin çok altında kalması sebebiyle kişide yaptığı işe karşı monotonlaşma hissi yaşamakta, kişinin sürekli bu döngü içinde olması ise kişide can sıkıntısına sebep olabilmektedir (Holland, Tham & Sheehan, 2019: 71).

#### 2.2.2.3. Fiziksel iş yükü

Fiziksel iş yükü, işi yaparken harcanan fiziksel kaynaklardır. İşgörenin sağlığı çalışma koşullarına uygun ise işgörende iş tatmini yaşanmakta, ancak fiziksel çalışma koşullarına uygun değilse işgören bu durumdan olumsuz etkilenecek ve verimliliği düşecektir (Atilla, Yıldırım ve Baysal, 2019: 40). Fiziksel iş yükünü oluşturan etmenler, taşınan yükün ağırlığı, yükün taşınma süresi, yükün taşınma mesafesi ve taşıma frekansıdır. Taşınan yükün ağırlığı, hastalık ve sakatlanmalara neden olabileceği için iş yükünü oluşturan faktörlere göre daha risklidir. Ağır sanayide çalışan işçilerde bu riskin fazla olabileceği, bu faktörün etkisiyle ortaya konulmuştur (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005: 520). Bu bilgiler doğrultusunda, ağır sanayide çalışan işçilerin iş yükü algısının masabaşı bir işte çalışan kişilere göre daha yüksek olması beklenmektedir. ABD’de otel çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada iş yükünün kas-iskelet sistemini etkilemesi sebebiyle işgörenlerin %47’sinin genel ağrı çektiği, %43’ünün ise boyun ağrısı çektiği sonucuna ulaşılmıştır (Chung, Jung & Sohn, 2017: 98).

#### 2.2.2.4. Zihinsel (Bilişsel) iş yükü

Zihinsel iş yükü kişinin iletişim kurabilme, araştırma ve karar alabilme gibi algısal ve zihinsel faaliyetlerinin tamamını içine alan bir kavram olarak ifade edilmektedir (Karadağ ve Cankul, 2015). Zihinsel iş yükü tüm bilişsel bilimlerle ele alındığı için birden fazla anlamı olan bir kavramdır. İşgörenin işi tamamlaması gereken zamanda bitirebilmesi için gereken zihinsel düşüncelerin tamamı zihinsel iş yükünü oluşturmaktadır. İşgörenin tüm davranışları, algı ve becerileri, işi yapmak için kullandığı zihinsel becerisi durumu sonucunda zihinsel iş yükü ortaya çıkmaktadır (Emeç ve Akkaya, 2018: 156). Zihinsel iş yükü yüksek işlerde çalışan bireyler fazla fiziksel efor sarf etmediği için daha az iş yapıyor gibi görünsede, fiziksel çaba az olsada zihinsel iş yükü yüksek olabilmektedir (Koruca, Aydın ve Demir, 2015: 527).

#### 2.2.2.5. Çevresel iş yükü

Örgütlerde çalışma ortamı çevresel iş yükü olarak karşımıza çıkmaktadır. Çevre koşulları, ortamın sıcaklığı, ortamın aydınlık ya da karanlık olması, ortamın gürültülü olması, ortamda bulunan tozlar, ortamın kirliliği, çevresel iş yükünü oluşturmaktadır. Bu olumsuz çevre koşulları çalışanlarda strese neden olarak, çalışanı fiziksel ve ruhsal anlamda olumsuz etkilemektedir (Dağdeviren vd., 2005: 520).

İş hayatında kişiler arası sosyal ilişkilerin zayıf olması, ya da hiç olmaması, bürokratik işlerin uzun olması ve kişinin fazla zamanını alması, çalışanların birbirlerini desteklememesi, tespitler arasındadır. Çevresel iş yükü işgörende stres yaratarak tükenmişliğe yol açabilmektedir (Ersoy, Yıldırım & Edirne, 2001: 23).

#### 2.2.2.6. Konumsal iş yükü

İşgörenin işi yapma sırasında bedensel duruşu konumsal iş yükünün konusudur. İşgörenin işi yaparken vücut duruşuna bağlı olarak herhangi bir ters harekette bulunması ile ortaya çıkan fiziksel her türlü sorun konumsal iş yüküdür. Genel olarak kişinin bedeni, başı, kol ve bacaklarının işin özelliklerine uygun hizalanmaması kişide stres yaratan bir durum olup konumsal iş yükünü oluşturur (Jensen vd., 2013: 1699).

İşgörenin bedenin yapısına uygun olmayan hatalı duruşu, işgörenin üzerindeki iş yükünün artmasına sebep olacaktır (Dağdeviren vd., 2005: 520-521). Sonuç olarak, işin yapılması sırasında bedensel duruşla alakalı yapılan her yanlış stres yaratmakta, bu stres konumsal iş yükünü oluşturmaktadır. Aynı zamanda konumsal duruşların doğru olmaması fiziksel rahatsızlıklara da yol açmaktadır (Holland, Tham & Sheehan, 2019: 72).

#### 2.2.3. İş Yükünü Etkileyen Faktörler

İş yükünü işgörenin algısı olması sebebiyle, bu algıyı etkileyen önemli faktörler vardır. Bu faktörler ülkedeki kanunlar, örgütün özellikleri, işin özellikleri ve işgörenin özellikleridir (Korkmaz, 2012: 24). İş yükü ve iş stresi açısından işgörenin özellikleri önem arz etmektedir. İş yükü işçinin işe uygun olması ile yakından ilgili olduğu için işletmelerde işe uygun işçi alınması gerekmektedir (Davis, 2020: 322).

İşgören ile işin gerekleri arasındaki uyumsuzluk ne kadar büyükse işgören işini yapmada bu oranda yetersiz kalacaktır. İş yapmakta yetersiz kalan personel bu durumdan fiziksel ve

ruhsal anlamda etkilenecektir. Bu durumda olan birey iş arkadaşlarının verimini düşürmekte ve iş arkadaşlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Sonuç olarak işgörenlerin işi bırakmasına kadar uzama ihtimali olan bu durumun önüne geçebilmek için, işletmelerin kişi-iş uyumuna dikkat etmesi gerekmektedir (Dilek vd., 2016: 25).

Performans ve görevler değişmese dahi bir işgören zihinsel ve fiziksel olarak çok çaba harcadığını ve kendisine yüklenildiğini hissederse (algılsa) iş yükü artar. Görevlerin bir araya getirilme şekli, sunulan bilginin oranı, yapılması gereken görevin süresi, zihinsel işlem gerekliliği, işin doğru ve hızlı bir şekilde başarılması zorunluluğu iş yükünde önemli bir etkiye sahiptir (Karoshi, 2003: 7).

İş yükünü işin yapısı ve organizasyonun özellikleri, ülkede uygulanan yasalar ve kurallar, işgörenin zihinsel, ruhsal ve fiziksel yapısı, işin zor ya da kolay yapılabilir olması, işin özel yetenek ya da eğitim gerektirmesi, işin yapılması için uygun görülen zaman diliminin uzun ya da kısa olması, iş ortamında ekip çalışması yapılabilmesi, iş güvencesi ve çalışanın kendini güvende hissetmesi, iş gereklerinin ve tanımının net bir şekilde belirtilmesi ya da iş gücü planlaması gibi faktörler etkilemektedir. Aynı zamanda yöneticilerinin özellikleri, işte kullanılan her türlü malzeme ve malzemelerin saklanma koşulları, işgörenin işi anlama ve algılama düzeyi, işgörenin sağlık durumu ve aldığı eğitim seviyesi, iş görenin iş ve özel hayatındaki sorumlulukları, işgörenin bilgisi, becerisi ve kültür düzeyi, işgörenin iş yapma alışkanlığı, işgörenin iletişim kurma becerisi, örgütte kullanılan teknoloji ve örgütün yapısı, örgüte güven duyulmaması, örgütteki çevresel faktörler ve örgüt içi iletişim, örgüt içi kuralların, yasa ve yönetmeliklerin olmaması ve örgüt politikasının yetersiz kalması gibi temel durumlar da iş yükünü etkilemektedir (Yanık & Taniş, 2020).

#### 2.2.4. İş Yükünün İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar

İş yükü, bireyin iş yükünü nasıl algıladığı ile doğrudan ilgilidir. İş imkanlarının yetersiz ve toplum koşullarının kötü olduğu durumlarda birey kendini şanslı olarak değerlendirir, iş yükü algısı fazla olmasına rağmen işi olduğu için şanslı hissedebilir (Atilla, Yıldırım ve Baysal, 2019: 41).

İş yükünün işgörenler üzerinde olumsuz etkileri olduğunu vurgulayan pek çok araştırma bulunmaktadır (Holland, Tham & Sheehan, 2019; Yiğitel, 2021). İş yükü, niceliksel ve niteliksel iş yükü olmak üzere iki alt boyutta incelenmektedir. Niceliksel iş yükü iş için

ayrılan zaman ve iş arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir (Çelik, 2016: 1146). Bir kişinin yapacağı iş için zamanın yetersiz olması veya yapması gereken iş miktarının fazla olması durumu niceliksel iş yükü olarak tanımlanır (Keser, vd., 2017: 57). Niteliksel iş yükü ise işin gerekleri ve çalışanın yetenekleri arasındaki ilişkiyi ifade eder. İş yükünün ilişkili olduğu kavramlardan en önemlileri; iş stresi, iş tatmini, tükenmişlik, motivasyon, yorgunluk, performans ve işten ayrılma niyetidir. (Çelik, 2016: 1146).

#### 2.2.4.1. İş yükü ile iş tatmini ilişkisi

İşgörenin işinden duyduğu memnuniyet, haz ve mutluluk iş tatmini olarak ifade edilmektedir. Günümüzde işletmeler az sayıda personelle çok iş yapmak arzusu içinde olabilmektedir. Bu durum özellikle özel sektörde işgörenlerin yükünü arttırmaktadır. Çünkü işletme az sayıda personelle daha fazla çıktı ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu durumda işgören, iş ve sosyal hayatında bazı önemli konuları ihmal etmek durumunda olabilmektedirler (Kwok, Cheng & Wong, 2015: 562).

İşgören iş ve sosyal hayatında yetişemediği durumlardan dolayı kendisini engellenmiş ve kısıtlanmış hissedebilmektedir. Bu bağlamda artan iş yükünün iş tatminini etkileme olasılığı çok fazla olduğu söylenebilir. Bazı araştırmalarda işgörenlerin gözünde iş yükü fazlalığının pozitif değerlerinden bahsedilmektedir. Bu değerler ekonomik, psikolojik ve toplumsal olmak üzere farklı değerler ifade edebilmektedir (Çakıcı, Özkan ve Akyüz, 2013).

#### 2.2.4.2. İş yükü ile yorgunluk ilişkisi

İş yükünün fazla hissedildiği durumlarda, işgören kendisini yorgun ve halsiz hissetmektedir. Örgütsel işletmelerde psikolojik yorgunluk fiziksel yorgunluktan bağımsız bir konu olmaktadır. Fiziksel yorgunlukta kişi dinlendiği zaman yorgunluğu geçmesine rağmen, psikolojik yorgunlukta, kişinin zihninde bitmeyen negatif düşünceler ve yoğun kaygı zihnin fazla çalışmasına sebep olduğu için kişi bedenlen dinlense bile yorgunluğu devam etmektedir. Fiziksel yorgunluklarda kas ağrıları ve uyku sorunları görülmekteyken, psikolojik yorgunluk yaşayan bireylerde tükenmişlik ve depresyon gibi psikososyal sorunlar görülebilmektedir. İnsanların farklı fiziksel ve psikolojik yapılarında olmaları nedeniyle yorgunluk seviyelerinde de kişiye göre farklılıklar görülmektedir (Koruca vd., 2015: 523).

Yorgunluk kişinin yaşam tarzı, beslenme şekli gibi kişisel faktörlerden etkilenen bir kavramdır. Yorgunluk aynı zamanda mesai saatleri, sık nöbet tutma, vardiyalı çalışma saatleri

gibi işe bağlı faktörlerden de etkilenmektedir. Yorgunluğun kişilerde stres seviyesini ve öfke kontrolünü gibi olumsuz yansımaları bulunmaktadır. Bu durum sonucunda ise performans düşüşü yaşanmaktadır (İlter, 2014: 28).

#### 2.2.4.3. İş yükü ile motivasyon ilişkisi

Motivasyon bireyin bir konuda çaba göstermesi, belirli bir yönde hareket etmesi anlamında bir kavramdır. İleri sanayi toplumlarında iş tatminlerinde azalma olduğunun saptanmasıyla beraber motivasyon kavramı ortaya çıkmış ve bu kavram işletmelerde önemli bir sorundur. İnsanlar işe yeni girdikleri günlerde, işe yüksek motivasyonla başlarlar ve kuruma bağlılıkları yüksektir. Zamanla iş yükü artışına bağlı olarak, işte memnuniyetsizlikler yaşanmaya başlar ve kişiyi işten ayrılmaya kadar götürebilir.

İş yükünün belirlenmesi ile, iyileştirici önlemler alınabileceği; memnuniyet, performans ve kalite bağlamında pozitif sonuçlara ulaşılabileceği vurgulanmaktadır (Duru, vd. 2005: ). Ancak belirlenen iş yükü, çalışanların genelinde yüksek olduğuna ilişkin bir algı yaratıyor ise memnuniyetsizlik söz konusu olabilir (Ersoy vd., 2001: 34).

İşgörenlerde iş yükü algısı oluşması sebebiyle tükenme eğilimleri görülür ve buna bağlı olarak da işgörenlerin iş tatminlerini ve motivasyonlarının negatif yönde etkilenmesi beklenmektedir. İşyerinde işgörenlerin kendilerini en verimli hissettikleri saatlerde çalışmalarına olanak sağlayan esnek çalışma saatlerinin uygulanması motivasyon ve verimlilikte artış yaratabilmektedir. Ayrıca işgörenler esnek çalışma saatine göre sosyal hayatlarına vakit ayırabilmekte ve buna bağlı olarak daha az stres yaşayabilmektedir (Gümüş ve Sezgin, 2012: 43).

#### 2.2.4.4. İş yükü ile işten ayrılma niyeti ilişkisi

İş yükü işgöreni yıpratmakta olan bir durum olup, işten ayrılma niyeti üzerinde etkili bir kavramdır. İşgörenlerin aşırı iş yükü altında kalması, duygusal açıdan yıpranmalara sebep olmaktadır. İşgören yüksek ölçüde stres ve tükenmişlik hissi yaşayabilmektedir. Duygusal tükenme yaşayan işgören işinden düşük seviyede memnun olduğu için performans düşüklüğü yaşayabilir, işten ayrılmayı da düşünebilirler. İş yükü işgörenlerin kontrol yeteneklerini kaybetmelerine sebep olabileceği gibi işgörenlerde kaygı yaratarak işten ayrılma fikrinin oluşmasında etkili olmaktadır (Jensen, Patel & Messersmith, 2013: 1699-1714).

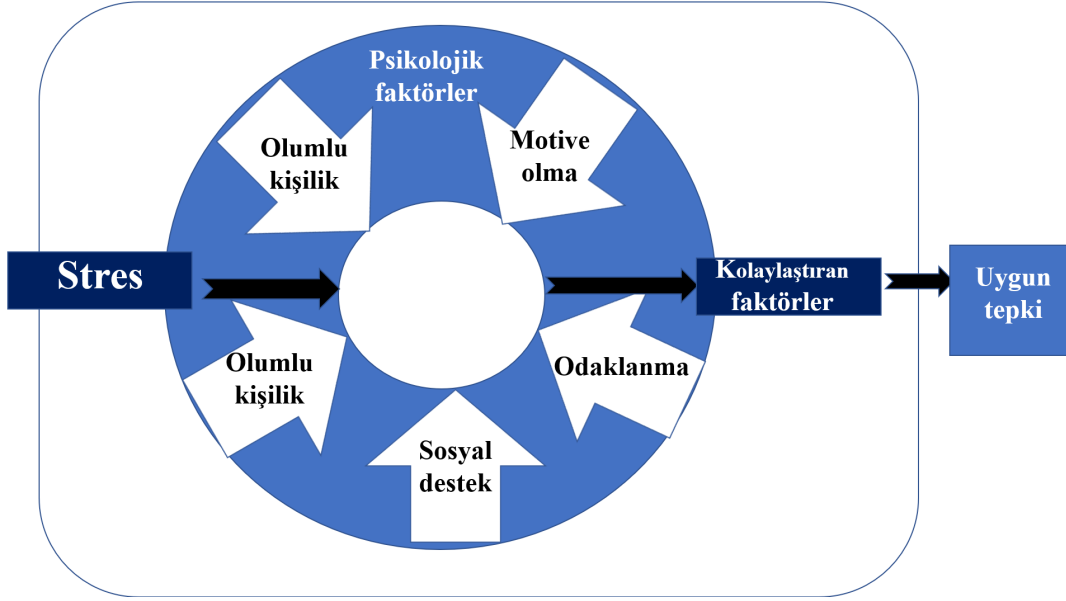
İş yükünün adil bir şekilde dağılmadığını düşünen işgörenlerde işten ayrılmak isteyebilirler. Antalya Kemer’de 432 otel çalışanı ile yapılan araştırmada aşırı iş yükünün performansı negatif yönde etkilediği, işten ayrılma niyetini ise pozitif yönde etkilemiştir. Aşırı iş yükünün örgütsel vatandaşlık davranışının performans üzerinde etkili olmadığı ancak, işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Ungar, 2008: 219).

#### 2.2.4.5. Psikolojik sağlamlık kavramı

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili araştırmalar; kişinin stres ve zorluklar içinde yaşarken diğer insanlara göre, içinde buldukları ortama uyum göstermeleri, bütün zorluklara rağmen hayatta nasıl başarıyı yakalayabildiklerini ortaya koyması açısından önem taşımaktadır. Dayanıklılık bireylere stresli ve yoğun iş koşullarında dayanma gücü verirken, bu zorluklarla mücadele gücünde vermektedir. Dayanıklılık olumlu ve olumsuz üstesinden gelinmesi gereken bütün olayları kapsamaktadır (Youssef & Luthans, 2007: 778).

Literatürde psikolojik sağlamlık kavramının evrensel bir tanımı yoktur ancak her tanım içinde farklı bir özelliğini içerir. Bireyin kendini toparlamasına , başarılı bir şekilde başa çıkmasına, stres ve felakete rağmen yeteneklerinin en iyi şekilde işlev görmesine izin veren dinamik olarak etkileşime giren yetenek ve özelliklerin bir kombinasyonu ‘psikolojik sağlamlık’ olarak adlandırılır (Tusaie ve Dyer 2004: 87). Bireylerin stresörlerle karşılaşınca nasıl tepki verdiğinde önemli rol oynar. Psikolojik sağlamlık; bedensel ve ruhsal rahatsızlıklardan, hayatta olabilecek değişikliklerden ya da kötü durumlardan çabucak iyileşme becerisi; kendini iyileştirme yeteneği; üzüntü ve gerginlikten sonra eski haline dönebilme yetisi; esneklik, strese dayanıklı kişisel kalite ustalaşma kapasitesidir (Mandleco & Peery 2000).

Fiziksel performans ve psikolojik sağlamlık konusunda dayanıklılık, kriz çözme, üst düzey atletik beceriler geliştirme konularında araştırmalarını derinleştiren Fletcher ve Hanton (2003), psikolojik sağlamlık ile ilişkili model geliştirmişlerdir.



**Şekil 3.** Psikolojik sağlık modeli (Fletcher & Hanton, 2003)

Bireylerin erken yaşlardan itibaren küçük zorlukların üstesinden gelmeleri, daha sonraki zorluklara karşı dayanıklılık geliştirmeleri için önemlidir. Stres oluşturan durumlara bireylerin verdikleri tepkiler farklıdır (Çelik & Çıra, 2013).

Bir krizle zihinsel veya duygusal olarak başa çıkabilme veya kriz öncesi duruma hızla dönebilme yeteneği olan psikolojik dayanıklılık; bireyin "kendini stres faktörlerinin potansiyel olumsuz etkilerinden korumak için zihinsel süreçleri ve davranışlarını" kullandığında ortaya çıkan bir tepkidir (Gizir, 2004: 45). Fletcher ve Hanton (2003) modeline göre psikolojik dayanıklılık, krizler/kaoslar sırasında sakin kalmayı ve olaydan uzun vadeli olumsuz sonuçlar olmadan uzaklaşmayı sağlayan psikolojik ve davranışsal yetenekler geliştiren insanlarda bulunmaktadır.

Psikolojik sağlık özellikle zihinsel, duygusal ve davranışsal esneklik ve dış ve iç taleplere uyum sağlama yoluyla zor veya zorlu yaşam deneyimlerine başarılı bir şekilde uyum sağlama süreci ve sonucu olarak değerlendirilmektedir. Özellikle işyeri ortamlarında iş yükünün artması ve diğer stres faktörlerinin eklenmesi sonucunda psikolojik sağlık düzeyi düşebilmektedir (Werner & Smith, 2001: 48).

İnsanların zorluklara ne kadar iyi adapte olduklarına, aralarında baskın olan bir dizi faktör katkıda bulunmaktadır. Bireylerin dünyayı görme ve dünyayla ilişki kurma biçimleri, sosyal kaynakların mevcudiyeti ve kalitesi, belirli başa çıkma stratejileri bireylerin çevreleriyle ve iş yükü gibi bireyi zorlayan faktörlerle ilişkilidir (Smith & Zautra, 2008: 799). Psikolojik

araştırmalar, daha olumlu uyum ve daha fazla psikolojik dayanıklılık ile ilişkili kaynakların ve becerilerin geliştirilebileceğini ve uygulanabileceğini göstermektedir (Sanders, Lim, & Sohn, 2008: 1101).

Güçlüklere, travmaya, tehditlere ve önemli stres kaynaklarına iyi uyum sağlama yeteneği olan dirençlilik oluşturmak, iş stresi, endişe ve belirsizlik duygularını yönetmeye yardımcı olabilir. Ancak dirençli olmak, zorluk veya sıkıntı yaşanmayacağı anlamına gelmez. Duygusal acı, üzüntü ve kaygı, büyük bir travma veya kişisel kayıp yaşadığımızda veya hatta bir başkasının kaybını veya travması duyulduğunda yaygındır (Ong, Bergeman, Bisconti & Wallace, 2006: 731).

Psikolojik sağamlık özelliğine sahip olmak, bir kişinin zorluk veya sıkıntı yaşamayacağı anlamına gelmemektedir. Hayatlarında büyük sıkıntı veya travma yaşayan insanlar genellikle duygusal acı ve stres yaşarlar. Aslında, esnekliğe giden yol, büyük olasılıkla önemli duygusal sıkıntılarını içerir. Belirli faktörler, bazı bireyleri diğerlerinden daha esnek hale getirebilse de, psikolojik sağamlık yalnızca bazı kişilerin sahip olduğu bir kişilik özelliği olmak zorunda değildir. Aksine dirençlilik, herkesin renip geliştirebileceği davranışları, düşünceleri ve eylemleri içerir (Zolkoski & Bullock, 2012: 2295).

Psikolojik sağamlık ile ilgili araştırmalar, nörobiyolojik ve ileri istatistiksel tekniklerle artarak devam etse de mevcut araştırmalarda terminoloji, ölçüm ve metodoloji ile ilgili tartışmalar devam etmektedir. Özellikle kültür ve bağlamsal özellikler için önerilen modellerden sonra tanımların farklılaşmaya başladığı görülmektedir (Turgut, . & B. Eraslan-apan, 2017: 163).

## **2.3. Hizmet Sektöründe Stres**

### **2.3.1. Tanım ve Kapsamı**

Zorlayıcı bir durum karşısında organizmanın verdiği tepki strestir. Günümüzde stres kavramı herkesin kullandığı bir kavramdır. İnsanlar arasındaki ilişkileri olumsuz etkilediği gibi duygular anlamında da çöküntüye neden olmaktadır. Bir rgt içerisinde olan birey görev ve sorumlulukları dahilinde iş yeri içerisinde rolüne ve statüsüne uygun çalışmaktadır. Bireyler alışma ortamında örgütsel stres ya da iş stresi ile her zaman karşı karşıya kalabilmektedirler. İş ortamında bireylerin yaşadıkları stres literatüre iş stresi olarak girmiştir (Dilek vd., 2016).

İş ortamında stres kaynaklarından fiziksel kaynağa bakıldığında çok çalışma ve dinlenmeye gereken önemin verilmediği, zihinsel kaynağa bakıldığında ise, kişinin psikolojik durumu, geleceğe dair tutumları, korkuları, durumsal kaynağa bakıldığında ise dünya ile olan bağlardan kaynaklı olduğu söylenilmektedir. İş yerlerinin daha sağlıklı hale gelebilmesi adına iş stresine neden olan etmenlerin doğru tespit edilmesi gerekmektedir. Tespit sonrasında ise iş stresi ile başa çıkabilecek gerekli programlar hazırlanarak uygulamaya konulması gerektiği söylenebilir. Hizmet üreten çalışanlar üzerinde strese sebep olan en önemli etkenlerin başında, düşük maaş, iş ortamında aşırı gürültü, ortamın temizliği ve hijyen durumu olarak değerlendirilmiştir. Çalışanın bilgi ve becerileri ile iş yerinin kişiden beklentileri uyum içinde olmalıdır. Gelişmiş ülkelerin temel ilkesi olan işe göre adam alınması bu durumu desteklemektedir. Stres örgütün her bölümündeki tüm çalışanları etkilemektedir. Stres örgüt içinde çalışanların verimliliğinin düşmesine, uyumsuz davranış sergilemelerine, iş ve özel yaşamında mutsuz olmasına neden olan bir durumdur. İş ortamında iş görenler iş arkadaşlarına bağlı çatışmalar yaşayabildiği gibi, yönetim kadrosuna bağlı çatışmalar da yaşayabilmektedir (Bot vd., 2007).

İş stresinin oluşmasına neden olan sebeplerin büyük bir çoğunluğu, yapılan her çalışmanın iş stresi başlığı altındaki konulara yeni bir bakış açısı katması açısından önem taşımaktadır. Çalışma hayatında bireylerin psikolojik ve fiziksel sağlıklarını etkileyen durumlara yönelik çalışmalar artmakta, iş stresine neden olan durumlara yönelik bulgularda çoğalmaktadır. Çağdaş yönetim yaklaşımları, örgütlerin verimliliklerinin artmasının ve gelişmesinin çalışanlarına değer vermesine bağlı olduğunu vurgulamaktadır. Örgütler çalışanlarla ilgili sorunların tespiti ve çözüm noktasında bilimsel çalışmalardan faydalanma durumundadırlar. Yönetimle ilgilenen bilimciler iş stresiyle ilgili sürekli çalışmalar yapmaktadırlar. İş stresi ile ilgili çalışmalarda, iş stresinin farklı kuramsal yaklaşımlar çerçevesinde ele alındığı görülmektedir (Şahin, 1994). Stres çeşitleri ve nedenleri Tablo 1’de özetlenmektedir.

**Tablo 1.** Stres çeşitleri ve nedenleri

Stres tipi	Durum
Fiziksel stresler	Sıcak, soğuk, açlık, susuzluk gibi fizyolojik durumlar
	Yaralanma, hastalanma, yanık ya da ameliyat gibi travmaya bağlı durumlar
	Deprem, pandemi, afetler gibi doğa olaylarına bağlı stresörler
Duygusal stresler	Üzüntü, ölüm, ayrılık, başarısızlık gibi duygusal durumlar

---

Aşırı heyecan, aşırı sevinç gibi yoğun duygu durumları

Aile problemleri, iş problemleri, sınavlar ve akademik stres durumları

Sosyal olaylar, yakın sosyal çevreyle ilişkili olumlu ya da olumsuz durumlar

---

Stresin yaşanılan problemler ve kişilikle bağlantısı vardır. Özellikle, aşırı mükemmeliyet sahibi olmak isteyenler, sürekli çalışma isteğinde bulunanlar, hızlı ve çok konuşanlar, sabırsızlar ve agresif davranış sergileyenler kronik stres sorunu açısından büyük bir sorun teşkil etmektedir. Bu temel durumlar iş yerindeki stres ile ilişkilidir. Örneğin işin basit ya da karmaşık bir yapıda olması iş stresinin sebepleri arasındadır. İş içeriğinin ve iş çevresinin bireyler üzerinde oluşturduğu olumsuz baskı çalışanın kapasitesini fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanların iş çevresinin, devamlı değişken bir yapıya sahip olması nedeni ile çalışanda iş stresinin oluşması kaçınılmaz bir durumdur. İş yapısının basit, sıkı denetimlerin olduğu ve bireysel kontrolün azalmasına neden olan durumlarda yine ayrı bir stres kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır. Sistem kuramında iş stresi, çalışan bireyin kendisinden beklenen bir görevi, kendi bilgi ve becerileri doğrultusunda yerine getirmemesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Çalışanın eğitimi, bilgi, beceri, seviyesiyle kendisinden beklenen görevi yapmamış olması iş stresi yaşamasına sebep olmaktadır (Valcour, 2007; Yıldırım, 1991).

### 2.3.2. İş Stresi Kavramı

Çalışma yaşamına göre birey, üretimin yanı sıra, örgüt içinde diğer insanlarla ilişkiler kurar. Örgütün değer ve normlarına uyum sağlamaya başlar, örgüt içindeki çeşitli gruplara üye olur. Bu süreçler iş görenin güçlü bir uyum çabası göstermesini gerekli kılmaktadır. İş yerinde çalışan bireyin iş yerinin beklentilerini karşılayamaması, iş yerinin uzakta olması, vardiya usulü çalışmanın yarattığı olumsuzluklar, ailesel koşulların uyumsuzluğu, gelişen teknolojiye uyum sağlayamama endişesi gibi durumlar iş stresi yaratabilecek kaynaklar olarak değerlendirilmektedir (Jehangir vd., 2011). Kişilerin yaşamlarında önemli bir alan kaplayan bu stres kaynaklarının ortaya çıkarılıp çözümlenmesi gerekir. İşyerlerindeki fiziksel koşullar, iş ortamındaki gürültü, işyerinin havalandırma ve ışık alma sorununun olması, aydınlatma düzeyinin yetersiz olması gibi durumlar stres kaynaklarıdır. İş yükünün ağırlığı, rollerdeki belirsizlik ve çatışma, beceri ve ihtiyaçlar, içsel denetim odağı, kişinin işten beklentileri yine iş stresi kaynaklarındandır (Şahin, Güler & Basım, 2009).

Bireyler, yaptıkları planlamaları dışsal etkilerle biçimlendirmek durumunda kaldıklarında stres baskısıyla karşılaşmaktadırlar. Ekonomik şartlar, siyasal yaşam, teknolojik değişiklikler, toplumsal ve kültürel farklılaşmalar ayrı ayrı stres kaynağı olarak kişileri strese maruz bırakmaktadırlar. Ülkelerde siyasi belirsizlikler ve siyasal iktidarın değişmesi toplumda güvensizlik duygusu başlıca stres kaynaklarından. Siyasal iktidarsızlık ise ülke ekonomisini negatif anlamda etki ederek, yatırımların bitmesine, vergisel kaynakların asgari seviyeye inmesine, enflasyon ve faizin yükselmesine, işsizlik oranının da yükselmesine neden olacaktır. İşsizlik oranı ise kişilerin gelecekle ilgili kaygı ve korkularının artarak stresle yaşamlarını sürdürmesine neden olacaktır. Ekonomik anlamda bütün bu belirsiz durumlar iş yaşantısını olumsuz olarak etkilemekte, ekonomik düzene güvensiz bakmaya sebep olmakta ve strese neden olmaktadır. Toplum içindeki sosyal anlamda sınıflandırılmalar, dini inançlar, ötekileştirilmek, mesai arkadaşları, ailenin yaşamı algılayışı toplumsal ve kültürel stres kaynağıdır. Değişen ve gelişen teknolojiyle beraber örgütlerde iş gücüne duyulacak gereksinimin azalmakta olması ve insanlar yerine robotların iş yapmaya başlayacak olması düşüncesi çalışanların stres seviyesini arttırmaktadır. Sürekli gelişen teknolojik olaylar, insanların yeteneklerini sergilemesini gölgede bırakarak kendini de önemsiz hissettirmesine sebebiyet vererek yine strese yol açmaktadır (Soysal, 2009).

Örgütsel stres kaynakları, örgütün yapısal durumu, işyerinin fiziki koşulları, işin nitelikleri, çalışanlar arasındaki ilişkilerin tamamı stres nedenleri olarak gösterilmektedir. Çalışan kişilerden iş beklentisinin yüksek olması, örgütün nasıl yönetildiği, işin tekdüze olması ve bu durumdan kişinin sıkılması, kişinin kariyer yapmasının imkansızlığı, çalışma ortamının fiziksel olarak kötü durumda olması sebebiyle çalışanın verimliliğinin düşmesi yine örgütsel stres kaynaklarından. Aşırı iş yükü, bireylere kapasitesinin ve becerilerinin üstünde bir sorumluluk yüklenmesi başka bir stres kaynağıdır. İş yoğunluğunun olduğu günler, mevcut çalışanlarla aynı işlerin yapılacak olması durumu aşırı iş yüklenmesine neden olduğu işte stres yaratmaktadır. Örgütsel stres kaynakları Tablo 2’de özetlenmektedir.

**Tablo 2.** Örgütsel stres kaynakları

Örgütle ilgili stres faktörleri	İş ile ilgili stres faktörleri	Bireysel stres faktörleri
Olumsuz fiziki koşullar	İşin özelliği	Kişi ile iş uyumsuzluğu
Vardiya düzeninde çalışma	Monoton çalışma düzeni	İstenmeyen işlerde çalışma

Rol çatışması	Aşırı veya yetersiz iş yükü	Kişilik özellikleri
Rol belirsizliği	İşin hızı	Kişinin ailevi durumları
Aşırı sorumluluk	Zaman baskısı	Kişinin ulaşım sorunları
Örgütün yapısı	Aşırı çalışma	Kişinin sağlık sorunları
Örgütsel adaletsizlik	İş yerinde düşük sosyal ilişki	
Güven eksikliği	İş yerinde yalnızlık	
İletişim sorunları	Kariyer sorunları	

Örgüt çalışanlardan potansiyellerinin altında bir iş beklediğinde, kişiler motivasyon olamamakta, işe karşı duyarsız kalmakta ve sıkıntı yaşamaktadırlar. İş yükünün artması durumu, kişilerde uykusuzluk sorununu ortaya çıkmakta, kişilerin daha asabi oldukları görülmekte ve iş hatalarının artmasına neden olmaktadır. İnsanların çalışma alanları gereğinden sıcak ya da soğuk olduğu, aydınlatmanın yetersiz olması, yada aşırı ışık, insan beden yapısına uygun olmayan fiziksel çalışma ortamı, iş kazalarının olması, ortamın hijyen olmaması strese sebep olan kaynaklarındandır (Schneiderman, Ironson & Siegel, 2005)..

Örgüt içinde örgüt üyelerini doğrudan ilgilendiren konularda, bireyin düşüncesinin sorulmaması durumunca ciddi stresler yaşanabilmektedir. Örgüt etkinliklerinde demokratik katılımlar önemsenmeli, kişilerin özdeğer ve saygınlıklarını tehdit eden veya yok sayan bir kültür oluşturulmamalıdır. Örgütlerin otorite eksikliğini örgütte güvensizliği tetiklemekle beraber, aynı zamanda örgütte soğuk bir iklimsel yapı oluşturmakta ve stres yaşanmasına sebep olmaktadır. Örgüt kültürü örgüt üyelerinde gelecek kaygısını tetiklemekte olup, geleceğe dair korku ve endişe oluşturmaktadır. Bu durum bireyin sürekli stres içinde yaşamasına sebep olmaktadır. Demokratik merkezîyetçilik esasına dayalı, liderlik tarzının benimsendiği örgütlerde bireyler daha az stres yaşamakta ve daha başarılı olmaktadır. Bu şekilde yönetim şekli olan kurumların daha başarılı oldukları görülmektedir (Gibbons, 2012).

Gruptaki bireyler arasında yaşanan güven ve uyum içermeyen durumlar, grupta çatışmalara neden olacak ve bireylerin kendilerini kötü hissetmelerine sebep olacak ve stres seviyesinin artmasına yol açacaktır. Grup üyelerinin birbirlerine bağlılıklarının zayıf olması, toplumsal ve örgütsel desteğin az hissedilmesi ya da hiç hissedilmemesi strese yol açmaktadır. Örgüt üyelerinin yönetsel süreçlere dahil edilmemesi, bireylerin örgüt içinde karar alma yetkilerinin olmaması yine önemli stres kaynaklarındandır. Bireyin bilgi ve becerilerine göre terfi verilmemesi de ciddi bir stres kaynağı olmaktadır (Byars, 2005).

### 2.3.3. Bireysel Stres Kaynakları

Bireylerin stres seviyesi, algılarıyla bağlantılı olup, karşılaştıkları herhangi bir durumdan memnun olup olmama durumudur. İşten ayrılma durumunda kalan iki kişiden birisi bir daha iş bulamayacağını düşünüp yoğun stres yaşarken diğer kişi bunu kendisine sunulmuş bir fırsat gibi düşünebilir, işten ayrıldığı gün yeni bir iş arayışına girebilmektedir. Hizmet sektöründe eğitim düzeyi ile örgüt içindeki kariyer basamaklarının doğru orantılı olduğu düşünülmektedir. Örgüt içinde bireyin yapacak olduğu işi üstleneceği sorumluluğu, eğitim düzeyinin gerisinde ise, iş bireye zor gelecek ve stres sebebi olacaktır. Bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığını, örgüt içindeki performansını etkileyen en temel problem streştir. Bireyin kişilik özellikleri, bekar ya da evli olması, yaşı ve cinsiyeti, hayattan bekledikleri, fiziksel ve duygusal yapısı, ekonomik durumu, yaşamla ilgili hassasiyetleri, kırılganlıkları bireysel stres kaynakları arasında sayılan önemli noktalardır. Bireyler kişilik yapılarıyla iş ortamını etkileyebilmekte ancak bireyin kişiliği de iş ortamından etkilenip şekillenebilmektedir (Doering, Moser & Dracup, 2000).

#### 2.3.3.1. Cinsiyet ve yaş

Son yıllardaki yapılan araştırmalar, erkek egemen örgütlerde çalışmak durumunda kalan kadınların, erkeklerle rekabet etmeye başlamaları sebebiyle, daha çok stres yaşamalarına sebep olmaktadır. Hizmet sektöründe en önemli stres kaynaklarından birinin cinsiyet ayrımcılığı olduğu düşünülmektedir. Erkek egemen kültürde yaşayan kadınların, erkeklerin hakim olduğu iş ortamlarında daha fazla baskıyla karşılaştıkları gözlemlenmiştir. Bu baskılar kadınlarda ruhsal gerginliklere yol açmış ve kadının çalışma isteği ve verimliliğini düşürmüştür. Örgüt içi araştırmalar kadınların, cinsiyet ayrımcılığı yaşadığını, taciz ve şiddete maruz kaldığını, işyerinde rol çatışması gibi farklı stres kaynaklarının etkisi altında kaldığını göstermektedir. Yaşında önemli bir stres kaynağı olduğu, yaşlıların stresli ortamlardan çok etkilendikleri, emekliye ayrılma düşüncesi ve ölümle ilgili yoğun endişe yaşadıkları, genç nesile göre daha çok yıprandıkları söylenmektedir. İleri yaşlarda kadınlarda görülen menopoz, bazı hormonal değişiklikler, fiziksel ve psikolojik dengenin bozulmasına yol açmakta, beraberinde duygusal gerginlikler, hayal kırıklığı ve gerginlik yaratmaktadır. Düzensiz bir hayat, kumar gibi alışkanlıklar, kişide stresi arttıran, çalışma isteğini azaltan, iş becerilerini azaltan bir durumdur (Naima, 1998; Peterson vd., 1995).

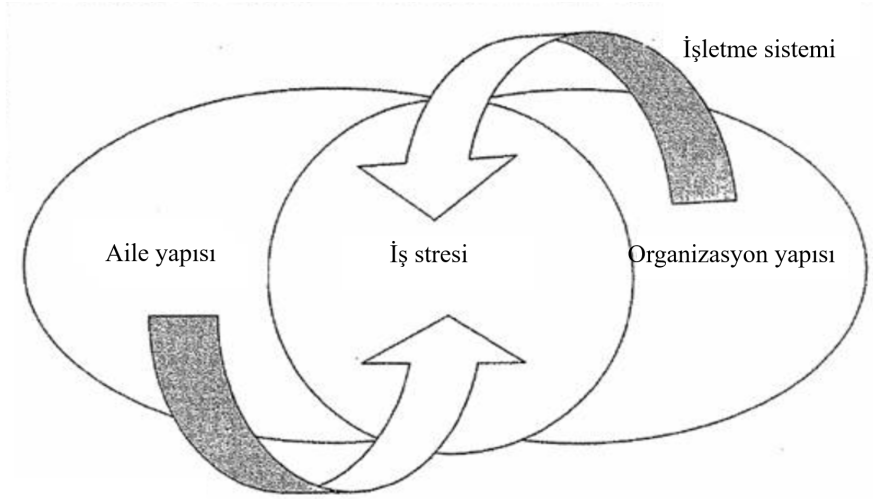
#### 2.3.3.2. Zaman baskısı

Zaman kavramı her insan için çok önemlidir. Çalışanın işlerini kendisinden beklenen zaman içinde yapamaması, bireyde olumsuz duygulara sebep olmaktadır. İnsanların maksimum çalışma saatleri günde 7,5, haftada ise 45 saat olması gerektiği, yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Zaman kavramı bireylerin yaşam içinde, kendi hızının gerisinde kalması ya da kendi hızının ötesine geçmesine sebep olabilmektedir. Kişiler kendi hızlarının üzerinde bir tempoda çalıştıklarında, zamanın onlara yetmemesi gibi bir sonuç ortaya çıkabilmektedir. Kişilerin amacı dışında bir işle meşgul olması, elindeki işi sonuçlandırmadan, başka bir işe yönelmesi zamanı verimli ve etkin bir şekilde kullanılmamasına sebep olacağı düşünülmektedir. Kişilerin gün içinde yapmak istedikleri işleri bir program çerçevesinde planlaması, zamanı etkin ve verimli kullanılmasını sağlamaktadır. Bu bağlamda zaman kavramı kişi için stres kaynağı olmaktan çıkar ve bireyin daha verimli olması adına bir uyarıcı niteliği taşır. Ailede problemlerin olması ve kişinin zamanını aile ortamında da yönetememesi bireyin iş yerinde de stres yaşamaya için önemli bir sebep oluşturabilir. Kişiler için ailelerinin yarattığı sorunlar da önemli birer stres kaynağı olmaktadır (Gibbson, 2012).

#### 2.3.3.3. Aile yapısı

Aile yapısı çalışan bireylerin işe aidiyet duygularını ve performansını etkiler. Tek gelirli ailelerde çoğu zaman kadın ev ve çocukların sorumluluğunu üstlenmişken, erkek evin geçimi sağlamaktadır. Bu ailelerde erkek işine yoğunlaşırken kadın da ev içerisindeki işlerle meşgul olup aynı zamanda eşlerine iş hususunda destek olmaktadır. Bu tip ailelerde az çatışma yaşanmaktadır ().

İşletmelerin sistemi, organizasyon yapısı ve bireysel bir özellik olarak da ailenin yapısı, çalışan bireyin iş stresini dolaylı da olsa etkilemektedir. Bireyin çocuk sayısı, aile bireylerinin durumu, evdeki kronik hastalık varlığı, özel gereksinimli bir bireyin bakım sorumluluğu, aile dinamikleri iş ortamında yaşanan streslerle baş etme becerilerini etkilemektedir.



**Şekil 4.** İşletmelerde iş stresini etkileyen aile yapısı diyagramı (Yelkikalan, 2006)

Ailede iki kişinin çalışması durumunda eşler arasında sorumluluklar paylaşılsa bile, zaman anlamında psikolojik olarak problemler ortaya çıkmakta ve çatışmaya sebep olmaktadır. Boşanmaların yaşandığı çocuklu ailelerde, iş-aile çatışması yüksek düzeydedir. Çatışmanın azalması için eşlerden bir tanesinin aile rolüne öncelik vermesi gerekmektedir. Eşlerin her ikisinde çalıştığı ve kariyer planının olduğu ailelere çift kariyerli ailelerdir. Bu aile tipinde eşlerin işlerine bağlılıkları yüksek olup, eşler sadece ekonomik nedenlerden dolayı çalışmazlar. Çatışmanın en yoğun yaşandığı aile tipi olmakla beraber çocuklarda var ise çatışma artmaktadır (Tetik, N. & Uluyol, 2005).

#### 2.3.3.4. Çocukların yaşı, sayısı ve bakımı

Bireylerin evlenip çocuk yapmaları, bireylere yeni sorumluluklar getirmektedir. Çocuk sahibi olmak, bireylerin işe ayırdıkları zamanın bir kısmını çocuklarına ayırmak durumunda kalması demektir. Anne babalar çocuklarını, bedensel ve ruhsal anlamda beslemek ve geliştirmek zorundadırlar. Anne ve babalar çocuklarla kaliteli zaman geçirmek, onlarla oyunlar oynamak, eğitimleri ile ilgilenmek faaliyetlerinin tamamını bu çerçevede değerlendirmek gerekmektedir. Çocuklu ailelerde işten geriye kalan zamanda, kişinin kendine ayırdığı zaman çocuk sebebiyle azalmaktadır. Bu durum iş-aile çatışmasına neden olmaktadır (Çakır, Yüksel & Özdemir, 2005). Çocuğun bakımının annede olması işte kadının performansının düşmesine sebep olmakta, hatta anneler kariyerlerine ara vermek zorunda kalmaktadırlar. Bu durum kadının daha çok aile-iş çatışmasını yaşamasına sebep olmaktadır. Çocuk sayısı arttıkça, ihtiyaçlar ve problemlerde çoğalmaktadır. Çocukların yaşlarının ufak olması çatışmaya büyük oranda

etkilemektedir. Okul öncesi yaşta çocukları olan anne-babaların, çocukların sağlık ve eğitimle ilgili problemleri, günlük gereksinimleri anne-babaların işe geç gitmelerine ve işine yoğunlaşamamalarına sebep olmaktadır. Sonuç olarak okul öncesi yaştaki çocuklar ailede çatışma nedenidir ve çocukların ruhsal veya fiziksel bir engelinin olması, bu çatışmayı en yüksek seviyelere çıkarmaktadır. (Yılmaz, 2013).

#### 2.3.3.5. Medeni durum ve eşin özellikleri

Bireylerin medeni durumları da iş-aile yaşam çatışmasını etkilemektedir. Bekarların zaman kullanımını konusunda daha esnek oldukları söylenebilir. Bekarlar tatil günlerine çalışabilir ve gerektiğinde daha fazla mesaiye kalabilirler. Bu durumda bekar çalışanlar, iş-aile yaşam çatışmasını daha az yaşamaktadırlar. Eşlerden her ikisinin de çalışmakta olması çatışmada önemli bir unsurdur. Çünkü kadın ve erkeğin çalışmasında farklı algılar oluşmaktadır. Erkek evin reisi konumunda olduğu için çalışması bir çatışma unsuru değilken, kadının çalışması bir çatışma unsuru olarak görülebilmektedir. Kadının çalışması durumunda erkeğin ev içindeki görev ve sorumluluklarının artması bunun en önemli sebebi olarak gösterilmektedir (Önder, 2013).

#### 2.3.4. Hizmet Sektöründe Psikososyal Riskler

Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (European Agency for Safety and Health at Work-EU-OSHA) hizmet sektöründe çalışanların yaşadığı psikososyal riskleri tükenmişlik sendromu, işte yaşanan yoğun stres, işte mobbing ve zorbalıkla karşılaşma, işte şiddet görme, çalışma saatlerinin uzunluğu ve madde bağımlılığı olarak sıralamaktadır (Koçak & Koray, 2018). Çalışma şekli ve hızı, duygusal talepler, bilişsel ve nicel talepler, kişinin iş üzerindeki kontrolü, işte gelişme olanağının olması, kişinin işte tanınma olanağı bulması ve takdir beklentisi, rol açıklığı, liderlerin özellikleri ve örgütün kültürü, işyerinde kişiler arası ilişkiler, yöneticilerin ve iş arkadaşlarının sağlamaya çalıştıkları yardımlar ve sosyal destekler iş-aile çatışması psikososyal tehlikelerden bazılarıdır. İş sağlığı ve güvenliği açısından tehlike yaratacak durumlar ise, kişinin çalışma ortamı, işin içeriğinden kaynaklanan iş stresi, depresyon, tükenmişlik, madde bağımlılığı, işyeri intiharı, işyerinde şiddet görme olarak kabul edilmektedir. Psikososyal riskler kişilerin bedensel ve ruhsal aynı zamanda zihinsel sağlıkları, işe karşı davranış ve tutumları, verimlilikleri, sunulan hizmetin ve sunulan ürünün kalitesi üzerinde etkili olabilmektedir.

#### 2.3.4.1. Stres

Stres, bireyde gerilim yaratan, fiziksel ve psikolojik açıdan bireyi rahatsız eden bir durumdur. Stres sağlığı tehdit eden yorucu ve keyifsiz bir durumdur. İş kaynaklı stres bedensel ve ruhsal gerilim halinin işle ilgili faktörler tarafından ortaya çıkarılmasıdır. Stres karmaşık bir konu olduğundan stres kaynakları konusunda net olunması mümkün değildir. Çünkü bireylerin stres faktörü olarak neleri gördüklerini hesaba katmak gerekmektedir. Endüstri ortamında çalışanlar için, endüstriyel çalışma düzeninin sebep olduğu stres ve işyeri dışından kaynaklı stres olmak üzere iki farklı ruhsal stres kaynağı vardır. Endüstriyel ortam işçinin sosyo-ekonomik düzeyini belirlediği gibi, kişilerin “iyilik” halini çok yakından etkilemektedir. Sosyo-ekonomik durumla kişinin iyilik hali karşılıklı ilişki içerisindedir. Kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığı yerinde ancak her an işten atılma kaygısı yaşıyor ise kişi yoğun stres yaşamaktadır. Sosyo-ekonomik durumu bozuk ve kazancının az olması kişileri ruhsal bozukluk yaşamaya daha yatkın hale getirmektedir. Bu bağlamda ekonomik yoksunluk hasta olmaya sebep olurken, fiziksel ve ruhsal olarak hasta olmak ise ekonomik yoksunluğu artırır. Bu durum kişinin bir kısır döngü içine girmesine sebep olmaktadır. Çalışma yaşamında, ruh sağlığı sorunları en önemli iş gücü kaybına neden olan sorunlar arasındadır. İşyerinin yönetim şekli, işyerinde kişiler arası ilişkiler, çalışma disiplini ve düzeni, kaza tehlikesiyle karşı karşıya olmak, monoton bir çalışma düzeni, vardiya usulü çalışmak, ruhsal stres kaynaklarındandır. İş koşullarında yönetim ve iş emniyeti kişinin davranış ve düşüncelerine etki etmektedir (Çelikkol, 2001).

#### 2.3.4.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik; iş sebebiyle yoğun duygusal taleplere maruz kalmak, sürekli yorgun durumda olmak, kişinin kendisini fiziksel anlamda sürekli bitkin hissetmesi, umutsuzluk duygularının baskın olması, kişinin kendisini çaresiz hissetmesi ve duyguların işe ve diğer insanlara yansması ile ortaya çıkan bir sendrom olarak ifade edilmektedir (Gillespie vd., 2001). Birey ile iş çevresi arasında bu alanlarda yaşanabilecek uyumsuzluk, bireyin işe yönelik sahip olduğu enerjiyi, aidiyet ve yeterlilik duygusunu azaltıcı bir etki yaratmakta ve tükenmişliğe neden olmaktadır. Başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu iş ortamlarında sık görülen bir durumdur (Sılığ, 2003).

#### 2.3.4.3. Mobbing

Mobbing işyerlerinde yaşanan en önemli sorundur ve hizmet sektöründe yaygın olarak görülmektedir. Mobbing işyerinde bir çalışana karşı, yönetici veya çalışma arkadaşı tarafından, sistematik olarak etik olmayan şekilde düşmanca iletişimde bulunulması, bu iletişim sonunda kişinin kendisini çaresiz ve savunmasız hissetmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Gün, 2010). Hizmet sektöründe birçok insan sözlü olarak ya da fiziksel saldırı ve şiddet tehditiyle karşılaşmaktadır. Hizmet sektöründe bazı insanların, iş motivasyonunu azaltıp, engellenme ve insanları işyerinden soğutmak, işten uzaklaştırmak gibi nedenlerle gerçekleştirilen yıldırma davranışları, bu davranışlarla karşılaşan kişileri psikolojik olarak yaralamaktadır. Yıldırma olgusunun sonuçları, kişilerin özel ve sosyal hayatında önemli psikolojik rahatsızlar yol açmaktadır. (Davenport vd., 1999).

#### 2.3.4.4. Madde kullanımı

Bireyin bağımlılık oluşturan bir maddeyi hoşnut hissetmek amacıyla kullanılmasıdır. Madde bağımlılığı, alkol ve yasa dışı ilaçların bireyin hayatını riske atacak şekilde kullanılmasıdır. Bir maddenin uyuşturucu madde sayılıp sayılmayacağı söz konusu olduğunda kişide alışkanlık yaratması önemli kriterlerden bir olmaktadır. Ayrıca o maddenin uyarıcı, keyif verici, hayal doğurucu, tahrik ve sarhoş edici olup olmadığına, insan irade ve muhakemesini ortadan kaldırıp kaldırmadığına da bakılarak karar verilmektedir. Bireyin madde bağımlılığı iş ortamındaki uyumsuzluk, işi bırakma, çatışma gibi olumsuzluk sonuçlar oluşturabilir (Özdemir, 2001).

#### 2.3.4.5. Çalışma saatleri

Çalışma saatleri çalışanlar için önemli bir yük faktörüdür. Çalışma saatlerindeki düzensizlikler, çalışma saatlerinin uzunluğu, çalışma saatlerinin dağılımıyla ilgili sorunlar önemli bir risktir. Çalışma gününün 24 saat olduğu işletmelerde, personeller akşamları, gece, pazar günleri ve resmi tatillerde çalışmaya devam etmektedirler. Özellikle sağlık ve güvenlik sektörü gibi kurum ve işletmelerde işlerin mutlaka zamanında yapılması ve ertelenmemesi gerekmektedir. Bu durum çalışanların dinlenmesi gereken zamanlarda dahi çalışmalarını anlamına gelmektedir. Normal çalışma süresinin ve zamanının dışında yapılan bu çalışmalar insan ruhuna için yük oluşturmaktadır (McMahon, 2011).

## 2.4. Stresle Baş Etme Becerileri

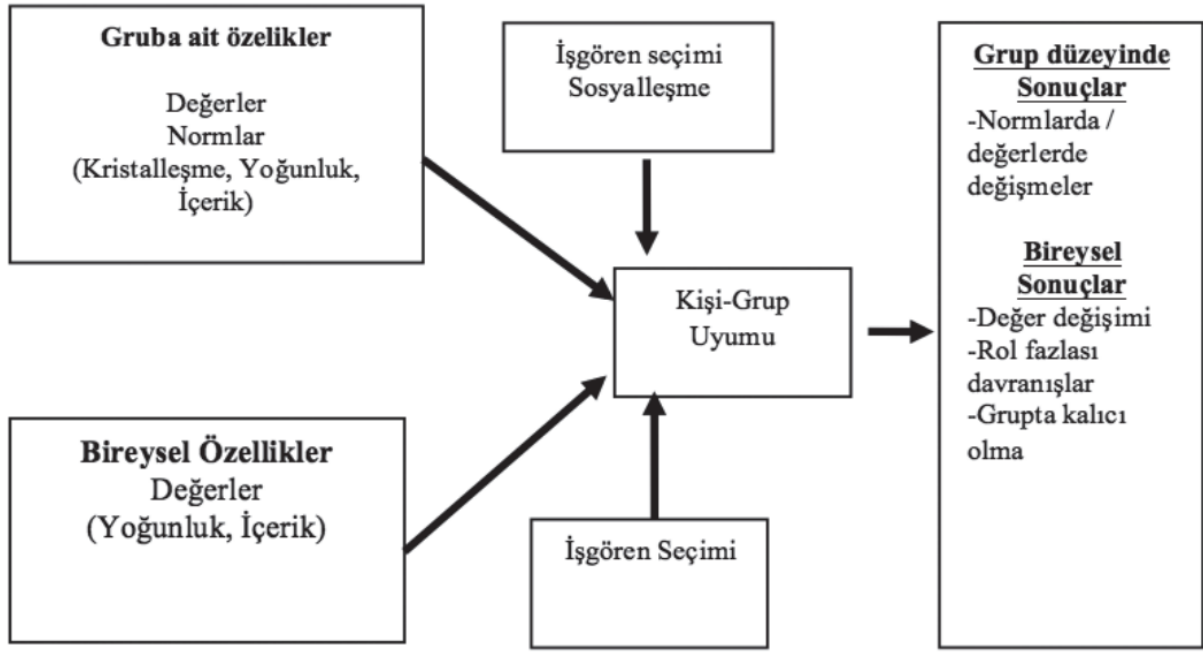
### 2.4.1. Stresle Baş Etme Kavramı

Stres ile baş etme, “stres yönetimi” kavramıyla ilişkilendirilmektedir. Stres ile baş etme, bireylerin psikolojik olarak baskı altında kaldıkları stresle karşılaştıkları durumda, etkili ve uygun baş etme yöntemlerini kullanarak, stresin minimum seviyeye indirilmesini sağlayan bir süreçtir (Krantz, Berntsson & Lundberg, 2005). Günlük hayatta stresin tamamen kaybolması mümkün değildir. Bu sebeple kişinin akıl ve beden sağlığını korumak için, yaşam kalitesinin yüksek olması için stres yönetimi gereklidir (Özdemir, 2015: 48).

Bireyler kendisinde strese neden olan faktörleri belirleyebilmelidir. Stres yönetimiyle amaç, stresin tüm türlerinden kaçınmak değildir. Amaç bireyleri olumlu yönde etkileyecek enerji, canlılık ve verimliliklerinin artmasına yol açacak optimum stresi oluşturmaktır. Bireyin stres ile başa çıkma yöntemini kullanarak yaşam kalitesini artırmak ve stres sonucunda ortaya çıkan tepkileri değiştirmek öncelikli amacı olmalıdır (Şahin, 2011: 82).

Yaşam kalitesi, strese uyum ve stresle başa çıkma becerisinin geliştirilmesi ve ile sağlanmaktadır. Bireyler karşılaştıkları bu stres faktörleri ile tek başına mücadele edemedikleri için, stresle baş etme tekniklerine başvururlar. Çalıştıkları kurumlarda ki yönetim ise çalışanlarına uyguladıkları örgütsel programlar ile stres yapıcı faktörleri uzaklaştırarak çalışanların daha etkili ve verimli çalışmasına ortam sağlamaktadır (Ekinci & Ekici, 2003).

Stres yönetimi sadece bireysel stres yönetimi ile değil aynı zamanda grup uyumu ve grubun birlikte stresle baş etme stratejileri ile de ilgilidir. Kişi-grup uyumsuzluğu durumunda ya da kişi ve grup arasında uyum yeterince güçlü olmadığında, bireyin davranışları ve duyguları bundan etkilenir. Bu olumsuz durum, gruba karşı tepki almaya hatta gruptan ayrılmaya kadar gidebilecektir. Kişi ile grup uyumunun sağlanarak stres yönetimi (Çiçek, Evcimen & Biçer, 2018), Şekil 5’de özetlenmiştir.



**Şekil 5.** Kişi ile grup uyumu aracılığıyla sağlanan stres yönetimi modeli

Bireysel ve gruba ait değerler, işgörenlerin seçim sürecinde ve örgütsel sosyalleşme sayesinde uyumlu hale getirilir. Böylece bireysel ve grup değerlerin uyumu, dolayısıyla birey-grup uyumu gerçekleşir. Birey-grup uyumu hem grup hem bireysel düzeyde önemli sonuçlar oluşturur. Grup açısından normlarda ve değerlerde değişim ve yenileşme anlamına gelen bu sonuçlar, işgörenler açısından da değer değişimi, rol fazlası davranış ve grupta kalıcı olma isteği oluşturur (Çiçek, Evcimen & Biçer, 2018).

#### 2.4.2. Stresle Başetme Yöntemleri

Stres insan olmanın bir parçası olsa da normalin üzerinde stres yaşamak bireye zarar vermektedir. Bu açıdan bakıldığında stres yönetimi önemli bir kavramdır. Stresle baş etmek için kullanılan bütün yöntemlerin ortak noktası bireylerin kişisel alışkanlıkları ile psikolojik ve bedensel yapılarının kontrol altında tutulması gerektiğini öngörmektedir. Böylece kişilerin fiziksel ve ruhsal sağlığına zararlı ve olumsuz olan stres tepkilerine karşı önlem alınmış olmaktadır (Newbury-Birch, & Kamali, 2001: 109)). Birçok kişi stres belirtilerine karşı alkol, sigara kullanımına yönelme, beslenme alışkanlıklarında bozukluklar, intihar gibi uygun olmayan saldırgan ya da pasif davranışlara başvurmaktadır. Bu davranışların temelinde reddetme, zıt tepki geliştirme yansıtma gibi savunma mekanizmaları yer almaktadır. Bireylerin gösterdiği bu tutum ve davranışlar kısa sürede işe yarar gibi görünebilir ancak uzun

zaman diliminde bireylere zarar verici etkenler olmaktadır (Soysal, 2009). Stresle başetme yöntemleri Tablo 3’de özetlenmektedir.

**Tablo 3.** Stresle başetme yöntemleri

<b>Bedenle ilgili yöntemler</b>	<b>Zihinsel yöntemler</b>	<b>Zaman düzenlemesi</b>
Solunum kontrolü ve nefes egzersizleri	Uygun olmayan inançlar, otomatik düşüncelerden uzaklaşma	Gergin ve aceleci davranış tipinin düzenlenmesi
Biofeedback (Biyo geri bildirim) tekniği uygulama	Olayları felaketleştirme tarzındaki olumsuz düşüncelere yer vermeme	Sağlıklı iletişim becerileri kazanılması
Progresif gevşeme	Zihinsel düzenleme tekniklerini kullanma	Sağlıklı beslenme
Hipnoz, yoga, mindfulness gibi teknikleri kullanma		Spora ve hareketliliğe zaman ayırma

*Solunum Egzersizleri;* bireylerin stresini azaltmak için kullanacağı kolay ve doğal bir yöntemdir. Bu egzersizlerin temelinde doğru ve etkili nefes alıp vermek vardır. Sağlıklı nefes alma teknikleriyle stresi kontrol altında tutma mümkün olmaktadır. Stresle baş etmede doğru nefes alma tekniklerini bilmek önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca solunumun kendisi bir gevşeme tekniğidir ve diğer gevşeme egzersizlerinin de bir parçasıdır (Dağ, 1990).

*Fizik Egzersiz;* egzersizlerle kaslar etkili bir şekilde kullanılır. Fiziki egzersizlere eşlik eden solunum egzersizleriyle hücrelerin ihtiyacı olan kan dolaşımı hızlanırsa vücuda enerji verir ve zindelik sağlar. Koşu, tempolu yürüyüş, step, plates, yoga, yüzme, aerobik fizik egzersizlerin içerisinde yer almaktadır. Yapılan egzersizlerin psikolojik faydaları arasında; bireylerde depresyon belirtilerinde azalma, strese karşı toleransta artış, vücuttaki algılamada gelişme ve kişilerde özsaygı da artış gözlenmiştir (Güçlü, 2001).

*Beslenme Alışkanlıkları;* bedenimiz stres yaratan bir durumla karşılaştığı zaman buna gerekli olan tepkiyi (savaş ya da kaç) vermek için enerji açığı doğar ve beden ihtiyacı olan bu enerjiyi yenilen besinlerden sağlar. Tüketilen bu besinler doğru ve yeterli miktarda olmaz ise yanlış ve yetersiz beslenme vücudu olumsuz etkileyerek çeşitli hastalıkların oluşmasına, direncin düşmesine ve stres oluşumuna neden olmaktadır (Baltaş, 1997).

*Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback);* vücutta kontrol edilebilen fonksiyonların anlık veriler ve buna karşılık davranışların düzeltilmesi durumu biofeedbacktir. Eğitim programı ile vücut sıcaklığı, ter bezi salgısı gibi otonom faaliyetleri istenilen yönde değiştirilebilir ve

düzenlenebilir. Birey uyarıcılardan aldıkları geri besleme ile bedensel faaliyetlerini kontrol edebilmeyi öğrenebilir (Norfolk, 1989).

*Otojenik Gevşeme;* her insan dışarıdan bir yardım almadan, birkaç dakika içerisinde kendi kendine düşünme sistemini uyararak rahatlamasını sağlamayı içerir. Bu teknik bireyin psikolojisini ve ruhunu rahatlatmak için kullanılan bir tekniktir. Bu teknik ile kişi kendini adeta uyur konuma getirebilir ancak bu tam bir uyku hali olmayıp, gevşemiş bedende bilincin açık olması durumu olarak ifade edilmektedir (Baltaş, 1997).

*Zihinsel Düzenleme;* bireylerin stresliyen başkaları tarafından ya da kendi kendilerine telkinlerde bulunması zihinsel düzenlemedir. Zihinsel düzenleme tekniği kişinin olaylarla baş etmede ki yeterlilik algısını ve kişinin olaylara yüklediği anlamları değiştirmeyi hedeflemektedir. Bu teknikle mantıklı olan ya da mantıklı olmayan düşünce şekli ve yaklaşımların ayırt edilmesini sağlayan ölçütler geliştirilmektedir. Bu şekilde sorununun gerçekçi ve mantıklı bir şekilde çözümlenmesini sağlamaktadır (Güçlü, 2001).

*Mantıksız İnançların Düzenlenmesi;* stres insan yaşamında iç ve dış kaynakların sonucunda ortaya çıkar. İçten kaynaklanan stres bireyin olayları algılaması, değerlendirmesi ve bakış açısının sonucunda oluşmaktadır. Bu durumlar da stresin kronikleşmesine neden olur. Mantıksız varsayılan bazı inançlar bir yetişkinin herkes tarafından sevilmesi gerektiği, üstlendiğimiz bütün işleri her zaman mükemmel ve kusursuz yapmamız gerektiği, insanların mutsuzluğunun hep başkalarından kaynaklandığı, her şeyin beklediğimizden farklı olmuş olmasının kötü olduğu, geçmiş yaşantının içinde geleceği belirleyen pek çok şeyin olduğu, insanları üzmemek gerektiği, insanların çabuk kırıldığı, insanların birini onaylamaması onun hatalı ve kötü olduğu anlamına gelmesi, iyi ilişkilerin karşılıklı fedakarlık temeli üzerine kurulduğu, insanın kendini düşünmesinin yanlış ve kötü bir durum olduğu, insanın yaşadıklarını ve duygularını kontrol etmesinin mümkün olmadığı, mutluluğun başkalarının varlığı ile mümkün olduğu, yalnızlığın kötü olduğu, koşuşturma içinde olmakla mutlu olunmadığı, kızgınlığın yıkıcı ve kötü bir duygu olduğu, hayatta karşılaşılan sorumluluklar ve zorluklarından kaçmak gerektiği, mükemmel ilişkinin ya da mükemmel aşk yaşamının olduğu gibi mantıksız olarak değerlendirilmesi gereken inanışlar vardır. Bu düşünceler bireyleri strese sokan mantıksız inançlardır. Zihinsel düzenleme tekniği ile bu inançların değiştirilmesi gerekmektedir (Baltaş, 1997).

*Dua ve İbadet;* dua, ibadet etmek ve çeşitli dinsel ritüeller bireyin inancı doğrultusunda, yaratan ile arasında kurduğu bağ, bireyde huzur duygusunun oluşmasını sağlar. İbadet ve dua bireyin olumsuz duygu ve düşüncelerden uzak olmasını sağlamaktadır. Yapılan araştırmalarla ibadetin bireyi stres, kaygı, yalnızlık ve boşluk gibi ruhsal hastalıklara karşı mental olarak olumlu etkilediği tespit edilmiştir.

*Davranışın Değiştirilmesi;* davranışın değiştirilmesi tekniği fazla stres etkisinde kaldığı düşünüldüğü için A tipi davranış yapısı gösteren bireylere uygulanmaktadır. A tipi davranış yapısına sahip bireylerde yüksek hareketlilik, çevreleriyle yarış hali, aşırı hırslı oluşları ve sosyal ilişkilerde yaşadığı iletişim problemleri dikkat çekmektedir. Davranış değişikliği ile A tipi davranış yapısındaki bireylerin daha uyumlu, sakin ve daha rahat olmaları amaçlanmaktadır. Bu yöntem ile kişilere davranışların doğru olmayan yönleri gösterilerek, davranışın değiştirilmesi gerektiği belirtilmektedir (Rowshan, 2000).

*Meditasyon;* meditasyon, stres yönetiminde kullanılan en önemli tekniklerden. Meditasyon tekniği bireyde derin gevşeme oluşturacak tekniklerin bütünü olarak kabul edilmektedir. Meditasyon ile yoğunlaşılan konular, bir sözcük, bir nesne, bazen nefes alıp verilmesi, bazen soyut bir kavram olabilmektedir. Yoğunlaşma ile amaç bireyin zihninin boşaltılması ve bedenen sakinliğe ulaşmasını sağlamaktır. Bu yöntem bireyin stres yaratan durumlardan uzaklaşmasına, dikkatinin başka yöne çevrilmesine ve stres sonucunda oluşan belirtilerin azalmasına katkı sağlamaktadır (Baltaş, 1997).

*Yoga;* yoga, bedensel farkındalığa ulaşmayı sağlayan, kişiyi ruhsal fiziksel ve zihinsel olarak geliştiren kendini bulma öğretisi olarak ele alınmaktadır. Sadece stres yönteminde değil bireyin doğal olmasını, doğal olmayan yönlerinden vazgeçmesini sağlayan bir süreçtir. Stres yöntemindeki ilk rolü nefes kontrolü olup, doğru nefes kontrolüyle stres düzeyi azaltılabilmektedir (Şahin vd., 1992).

*Masaj;* masaj var olan stresi önleme ve azaltılmasında önemli rol oynamaktadır. Masaj bireyin düşünmekten çok hissetmesine olanak sağlayarak, vücutta kaygıyı azaltarak rahatlamanın yayılmasına olanak tanımaktadır. Etkili olarak yapılan masaj kasları gevşetir, kan dolaşımını düzenler, stres sonucunda ortaya çıkan ağrıların giderilmesine katkı sağlar. Masaj bireyin stresinin azaltarak, sağlıklı dinlenmesini sağlar (Güçlü, 2001).

*Zaman Yönetimi*; zamanın doğru yönetimi stresle baş etmede tavsiye edilen önemli bir tekniktir. Bu teknikte amaç yanlış işlerin değil, doğru işlerin kısa sürede yapılmasını sağlamaktır. Zamanla ilgili düzenlemeyi, planlamayı doğru yapamayan insan kendini hep stres altında hisseder. Zaman yönetimi ile bireyler alışkanlıklarına kapılmadan daha verimli çalışır, hedeflerine daha az kaynak, enerji harcayarak daha hızlı ulaşır ve bu durum bireylerin daha az strese maruz kalmaları demektir (Rolf & Ulrich, 2001: 245).

*Öfkeyi Kontrol Etmek*: Engellenme, aşağılanma, önemsenmeme, saldırıya uğramak ve keyfi bir davranışla karşılaşmak kişileri öfkelendiren sebeplerdendir. İnsanlar bebeklik çağından itibaren 'haz' yaşamaya odaklıdır. Haz duygusu insanlarda eğitim ve terbiye ile düzenlenmekte olup, bu haz duygusunun önüne geçecek her olay, bireyin öfkelenmesine neden olmaktadır. Bireyi öfkelendiren bu konular kişilere göre farklılık göstermektedir. Öfkelenme bireyleri strese sokmaktadır ve stresle mücadele edebilmemiz için öfkeyi kontrol altında tutabilmemiz gerekmektedir. Olumlu düşünme, etkili ve doğru iletişim kurma, zamanı doğru kullanma, duygularımızı paylaşmak, spor yapmak vb. stresten uzak durmamızı sağlar ve öfkenin ortadan kaldırılmasına yardımcı olacak yöntemlerdir (Baltaş, 1997).

#### 2.4.3. Aile Danışmanlığı ve Stresle Baş Etme

İşe bağlı stres ve gerginlik, bireylerin iş ile ilgili değişiklikleri tehdit ya da tehlike olarak algıladığı, örgüt tarafından uygun ortam sağlandığında uyum gösterdiği, sağlanmadığında ise kendisini tehdit altında hissettiği olayların bütünüdür. İşe bağlı stres, iş ortamında stres yaratan durumların sıklığı veya fazlalığı iş ortamının mevcut şartları ve bireyin özelliklerinin etkileşimi sonucu ortaya çıkmaktadır. Örgüt içindeki olumsuz çalışma koşulları (aşırı iş yükü, rol belirsizliği, rol çatışması, ergonomik nedenler, stres vb.), çalışanlar arasındaki iletişimsizlik ve çatışma gibi sorunlar bireylerde gerilime neden olabilmektedir. Bu durumlarda stres yönetimini kapsayan yöntemlerin uygulanması önemlidir (Williams, 2018).

Çalışma şartlarına bağlı iş stresi ve iş yükü sonucunda oluşan kaygı ya da depresyon semptomları fazlaştığında bir aile danışmanının desteği olumlu sonuçlar oluşturabilir. Bireysel ya da aile danışmanlığının özel hedefleri iletişimi kolaylaştırmak ve geliştirmek, esnek olmayan rolleri, kuralları ve koalisyonları değiştirmek, birey ya da aileyi eğitmek ve otomatik düşüncelerini ya da felaketleştirme tarzındaki düşüncelerini ortadan kaldırmak, aile sistemini güçlendirmek, zorlu aile durumlarını anlamak ve üstesinden gelmelerine destek olmak, aile üyelerinin ayrılmasını ve bireyselleşmesini artırmak, ebeveynler arasındaki ilişkiyi

güçlendirmek, aile sorunlarının çözülmesini sağlayacak roller belirlemek ve ev ya da iş ortamını iyileştiren nitelikte çözüm geliştirilmesine destek olmaktır (Wittenborn & Holtrop, 2022).

Aile danışmanlığı bireylerde duygusal sistemin nasıl çalıştığına dair farkındalığı kolaylaştırır. Odak noktası olarak başkalarını değiştirmeye çalışmak yerine kendi için değişiklikler yapmaya odaklanmayı sağlar ve bu becerileri bireyin aile dinamiklerine göre ya da çalışma temposuna ve performansına göre düzenler (Sanders, 1999).

İş yükü ve iş stresi arttığında baş etme becerilerini uygulayamayan bireyler için aile danışmanlarının izleyecekleri yol haritası önemlidir. İlk aşama, danışanın yaşadığı semptomlarla ilgili endişelerini, semptomların ilişki kurma kalıplarının bir parçası olduğunu öğrenmeleri için onları teşvik ederek azaltmayı amaçlamalıdır.

Aile danışmanı, ikinci aşamada danışanları farklılaştırma düzeylerini artırmak için 'benlik' imajını geliştirmeye, kendini tanımasını sağlamaya odaklanmalıdır. Danışanlara, "birliktelik gücü" olarak adlandırılabilir çekime direnmeleri için yardım edilmelidir. Farklılaşma, yakın ilişkilerde özerkliği korumayı ele alır, farklılaşmış kişiler kimlik kaybı yaşamadan eşlerininkini destekleyebilirler. Bireyin farklılaşması, ayrı bir birey olmasının desteklenmesi, bireyi zorlayan bağımlılık durumlarından uzaklaşabilmesini sağlayan psikoeğitimler gerçekleştirmesi gerekmektedir (Bickman, Kelley, Breda, Andrade & Riemer, 2011).

Aile danışmanlığında sonraki aşamalarda, danışanlara kendilerini köken ailelerinden farklı kılmaları için rehber olunmalı, varsayım, farklılaşmadaki kazanımların otomatik olarak çekirdek aile sistemi içinde azalan kaygıya ve daha fazla öz sorumluluğa doğru yöneleceği varsayımı konusunda birey desteklenmelidir. Bu doğrultuda yapılan yönlendirmeler, bireyin özgüvenini, benlik bilincini güçlendirmekte ve sorunlarını kendi kendine belirleyip çözümlenebilir becerisini kazandırmaktadır (Boss, 2001).

Bütün kültürlerde ailedeki dinamikler, aile üyelerinin benlik imajına etki eder. İnsanın kimlik deneyiminin iki unsuru vardır; aidiyet duygusu ve ayrı olma duygusu. Bu bileşenlerin karıştırıldığı durumlarda birey stresle baş etme becerileri geliştiremeyebilir (McGoldrick & Carter, 2001). Bu durum hakkında aile danışmanının yönlendirme yapması ve bireye psiko eğitim vermesi gerekmektedir (Skowron & Dendy, 2004).

Uygun başa çıkma yöntemlerinin kullanılması ile stresin yol açtığı olumsuz sonuçları engellemek mümkündür. Shin ve Liberzon'a (2010) göre başa çıkma; bireyin stresörler ile karşılaştığında olası sonuçları değerlendirmesi ve bu değerlendirme sürecinin onun duygusal ve davranışsal tepkilerini etkilemesi şeklindedir. Başa çıkmayla ilgili yapılan araştırmalar, bireyin yaşam kalitesini ve işlevselliğini büyük yaşam olaylarından çok gündelik olayların daha fazla etkilediğini göstermiştir (Dumlu & Cimilli, 2003; Greenberg, 2008; Okutan, 2002; Paul, Elam & Verhulst, 2007).

Yaşamın kaçınılmaz bir parçası olan stres, bedensel ve ruhsal hastalıklara yol açabilmekte ya da var olan bedensel ve ruhsal hastalıkların seyrini olumsuz etkileyebilmektedir. Stresle ilişkili psikiyatrik hastalıkların sık görülmesi nedeniyle, aile danışmanlarının bu durumlara ve ortaya çıkarıcı stres faktörlerine yönelik olarak bireylerde farkındalık geliştirmeleri önemlidir. Bu amaçla multidisipliner iş birliklerinin sağlanması önemlidir. İşyerinde stres faktörlerinin varlığı belirlenen çalışanların aile danışmanlarına yönlendirilerek, destek almaları sağlanmalıdır.

Tüm bu bilgiler ışığında bu araştırmada genel olarak stres ve stresle baş etme becerileri ele alınarak değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışma yaşamı pek çok bireyi etkilemektedir ve çalışma yaşamından kaynaklanan olumsuz durumlar bireyleri ve aileleri için zorlayıcı travmatik durumlara neden olabilmektedir. Bu nedenle çalışma yaşamının önemi dikkate alınarak bu araştırmada iş stresi, iş yükü ve stresle baş etme konusunda önemli bir sektör olan hizmet sektörü içerisinde bir kargo şirketinde çalışanlarla birlikte bir araştırma gerçekleştirilmesine ihtiyaç duyulmuştur.

### **3. YÖNTEM**

Hizmet sektöründe çalışanların iş yükü, psikososyal sorunları ve çalışanların bu sorunlarla baş etme yöntemlerinin bir kargo şirketindeki çalışanlar üzerinde değerlendirilmesini amaçlayan bu araştırmada; bu bölümde araştırmanın türü, evren ve örneklem, verilerin toplanması, verilerin analizine ilişkin detaylı bilgilere yer verilmektedir.

#### **3.1. Araştırmanın Modeli**

Bu çalışma, hizmet sektöründe çalışanların iş yükü, psikososyal sorunları ve çalışanların bu sorunlarla baş etme yöntemlerinin bir kargo şirketindeki çalışanlar üzerinde değerlendirilmesine yönelik, ilişkisel tarama modelindedir. Genel tarama modeli türlerinden ilişkisel tarama modeli iki veya daha fazla değişken arasındaki değişimin varlığını ve/veya düzeyini belirlemeyi ve değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Balcı, 2010). Bu tip araştırmalarda çalışma grubunun her bireyinden farklı değişkenlere ilişkin veriler toplanmakta ve değişkenler daha sonra sayısal ya da ölçüm veya sayı ile ifade edilmeyen kategorik değerler olma durumuna göre uygun istatistiksel hesaplamalar uygulanmaktadır (Baştürk, 2010). Araştırmada nicel yöntemler kullanılmıştır.

Araştırmanın bağımlı değişkeni hizmet sektöründe çalışanların iş yükü, psikososyal sorunları ve çalışanların bu sorunlarla baş etme yöntemleri; bağımsız değişkenleri ise çalışma grubundaki bireylerin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum ve çalışma süresine ilişkin demografik değişkenlerdir.

#### **3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Bu araştırmanın genel evreni hizmet sektöründe çalışan bireylerdir. Araştırmanın örneklemini, bir kargo şirketinde çalışan bireyler oluşturmaktadır. Çalışma kapsamı hakkında bilgi verildikten sonra araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve Konya ilindeki şubelerde hizmet veren kargo şirketinde çalışan işçi ve idari personel statüsündeki bireyler çalışma grubunu oluşturmuşlardır. Araştırmaya taşeron çalışan personeller ve kiralık araçlarda çalışan şoförler dahil edilmemiştir.

Araştırmaya dahil edilen örneklem grubu ‘uygun örnekleme’ yoluyla seçilmiştir. Uygun örnekleme; ulaşım, katılımcılarla etkileşim gibi özellikler açısından kolay ulaşılabilir ve kolay uygulama yapılabilir ortam, kişi veya nesnelerin seçilmesidir. Araştırmaya hız kazandıran bir yöntemdir çünkü bu yöntemde araştırmacı, yakın ve erişilmesi kolay olan bir durumu

seçmektedir (Balcı, 2010). Bu çerçevede çalışma grubu belirlenmiştir. Tablo 4’de katılımcılara ait sosyo-demografik bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 4.** Çalışma grubunun demografik özellikleri

Tablo		n	%
Cinsiyet	Kadın	29	29
	Erkek	71	71
	Toplam	100	100
Yaş	18-25 yaş	17	17
	26-33 yaş	30	30
	34-41 yaş	31	31
	41 yaş ve üzeri	22	22
	Toplam	100	100
Öğrenim durumu	İlköğretim mezunu	10	10
	Lise mezunu	25	25
	Üniversite mezunu	61	61
	Lisansüstü	4	4
	Toplam	100	100
Medeni durumu	Evli	69	69
	Bekar	31	31
	Toplam	100	100
Çalışma süresi	0-5 yıl	41	41
	6-10 yıl	23	23
	11-15 yıl	23	23
	16 ve daha fazla	13	13
	Toplam	100	100

Çalışma grubundakilerin %71'i erkektir. %30'u 26-33 yaş grubundadır. %61'i üniversite mezunudur. %69'u evli ve eşiyle aynı ailede birlikte yaşamaktadır. Çalışma grubundakilerin %41'i ise 0-5 yıllık bir çalışma süresi içinde kargo şirketinde çalışmaktadırlar.

### **3.3. Verilerin Elde Edilmesi**

Veri toplama araçlarının uygulanması için önce etik kurul izni ve araştırmanın yapılmasını kabul eden kargo şirketinden izin alınmıştır. KTO Karatay Üniversitesi İlaç ve Tıbbi Cihaz Dışı Araştırmalar Etik Kurulundan onay alınmıştır (17.10.2022 tarih ve 2022/024 karar sayılı kurul onayı). Aynı zamanda kargo şirketinin üst yöneticileriyle de görüşülerek araştırma hakkında detaylı bilgi verilmiş ve yazılı onay alınmıştır. Ardından veri toplama süreci başlatılmıştır.

Veri toplanması sürecinde, Depresyonla Başa Çıkma Ölçeği, İş Yükü Kontrol Destek Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği kullanılacağına ilişkin kargo şirketi yöneticileriyle iletişime geçilerek detaylı bilgi verilmiştir. Kargo şirketindeki çalışan bireylerle birebir görüşülerek araştırmaya dahil olma konusunda gönüllü olanlar araştırma kapsamına alınmıştır. Çalışan bireylere cevaplarının gizli tutulacağı, kendilerine Depresyonla Başa Çıkma Ölçeği, İş Yükü Kontrol Destek Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeğine ilişkin sonuçların, istemeleri durumunda kendilerine bilgi verileceği, aslında temel amacın kişisel bir değerlendirme olmadığı ve sadece bu araştırma kapsamında verilerin kullanılacağı belirtilerek, onlardan içten ve dürüst bir şekilde cevaplar vermeleri istenmiştir. Uygulama sırasında verilen cevap süresi her birey için yaklaşık 20 dakika sürmüştür. Veriler Aralık 2022-Ocak 2023 tarihleri arasında elde edilmiştir.

### **3.4. Veri Toplama Araçları**

Çalışmada bireylerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durumlarını içeren demografik özellikler, bireylerin iş stres düzeylerini ölçen İş Yükü Kontrol Destek Ölçeği, bireylerin problemlerle ve yoğun stres belirtileriyle baş edebilme becerilerini değerlendiren Depresyonla Başa Çıkma Ölçeği ve bireylerin kendilerini psikolojik olarak iyi hissetmedikleri, çok uzun süreler devam edebilen ve günlük hayatı etkileyen çökkünlük durumunu değerlendiren Beck Depresyon Ölçeği uygulanmıştır.

### 3.4.1. İş Yüğü Kontrol Destek Ölçeği

Araştırmaya katılan hizmet sektörü çalışanlarının iş yüğü düzeyinin belirlenmesinde İş Yüğü Kontrol Destek Ölçeğinden faydalanılmıştır. Bu ölçek iş yüğü (5 soru), beceri kullanımı (4 soru), karar serbestliği (2 soru) ve sosyal destek (6 soru) alt başlıklarından oluşmaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesinde yanıt seçenekleri 1-4 arasında kodlanarak her bir alt bölümün puanları toplanarak skorlar elde edilmektedir. İş yüğü düzeyinin belirlenmesinde ilk 3 alt başlıktan yararlanılmaktadır. Beceri kullanımı ve karar serbestliğine ilişkin skorların toplamı iş kontrol skorunu, iş yüğü skorunun iş kontrolü skoruna oranı ise iş stres puanını ortaya koymaktadır.

### 3.4.2. Beck Depresyon Ölçeği

Bu ölçek 1978 yılında Beck Depresyon Envanteri (BDE) Beck, Rush, Shaw ve Emery tarafından, kişilerin depresyon düzeylerini belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Beck depresyon envanteri (Beck depresyon ölçeği) depresyonda görülen duygusal, bedensel, bilişsel ve motivasyonel belirtileri ölçen ve sık kullanılan bir değerlendirme aracıdır.

Bu ölçeğin asıl amacı, depresyon tanısı koymak değil, kişinin göstermiş olduğu depresyon derecesini nesnel olarak belirlemektir. Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Durak ve Palabıyıkoglu tarafından 1994 senesinde gerçekleştirilmiştir (Durak ve Palabıyıkoglu, 1994). Ölçekteki kategorilerden her biri 4 adet kendini değerlendirme maddesinden oluşur ve 0 ile 3 puan arasında derecelendirilir. Ölçekte en düşük 0, en yüksek 63 puan alınmaktadır. Alınan puanlar 0–9 puan arası normal, 16–23 orta derecede depresyon, 24–63 puanları arası ciddi derecede depresyon olarak değerlendirilmektedir (Öner, 1994).

Ölçek duygudurum, kötümserlik, başarısızlık duygusu, doyumсуzлuk, suçluluk duygusu, cezalandırma duygusu, kendinden nefret etme, kendini suçlama, kendini cezalandırma arzusu, ağlama nöbetleri, sinirlilik, sosyal içedönüklük, kararsızlık, bedensel imge, çalışabilirliğin ketlenmesi, uyku bozuklukları, yorgunluk-bitkinlik, iştah azalması, kilo kaybı, somatik yakınmalar, cinsel dürtü kaybı olmak üzere 21 belirti kategorisi içermektedir.

### 3.4.3. Depresyonla Başa Çıkma Ölçeği

Depresyonla Başa Çıkma Ölçeği (DBÖ), bireylerin çökkün duygulanımları ve eşlik eden sorunları ile başa çıkma biçimlerini değerlendirme aracı olarak geliştirilmiştir. Kleinke tarafından geliştirilen DCQ (The Depression Coping Questionnaire) Karaca ve Aşkın

tarafından 1995 yılında Türkçeye uyarlanmıştır. Çeviri güvenilirliği için Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi İngilizce Öğretmenliği öğrencilerine testin Türkçe ve İngilizce formlarının uygulanması sonrasında korelasyon katsayısı  $r:0.90$  bulunmuştur.

Depresyonla Başa Çıkma Ölçeğinin alt boyutları:

- Bağımlılık/Kaçış 5 soru,
- Kadercilik/Dinsel davranış 5 soru,
- Sosyal destek 4 soru,
- Aktif Davranış 5 soru,
- Kaçış Davranışı 3 soru,
- Çözüm Arayışı 4 soru,
- Plan Yapma 3 soru,
- Pasif Davranış 4 soru,
- Aldırmazlık/Kendini eleştirme 5 soru
- Meşguliyet 3 sorudan oluşmaktadır.

Ölçeğin Türkçe formunun başka bölümdeki üniversite öğrencilerine uygulaması sonrasında test tekrar-test korelasyonu 0.76 olarak belirlenmiştir. Testin cronbach alfa katsayısı ile ölçülen güvenilirliği 0.89 olarak bulunmuştur. Ölçeğin faktör analizi ise Selçuk Üniversitesinin değişik fakülte ve yüksek okullarından 315 öğrenciye uygulanmıştır. Faktör örüntüsü ortaya çıkarılmıştır. Toplam 34 sorudan oluşan ölçekte yanıtlar hiçbir zaman, çok nadir, zaman zaman çok sık hemen her zaman şeklinde likert tipi düzenlenen bir anketten oluşturulmuştur.

### **3.5. Verilerin Değerlendirilmesi**

Veriler IBM SPSS Statistics Standard Concurrent User V 26 (IBM Corp., Armonk, New York, ABD) istatistik paket programlarında değerlendirilmiştir. Tanımlayıcı istatistikler birim sayısı ( $n$ ), yüzde (%), ortalama ( $Ort$ ), standart sapma ( $SS$ ), medyan ( $M$ ) ve minimum ( $min$ ), maksimum ( $max$ ) değerleri olarak verilmiştir. Sayısal değişkenlere ait verilerin normal dağılımı Shapiro Wilk normallik testi ile değerlendirilmiştir. Ölçekler normal dağılım varsayımını sağlamadığı için parametrik olmayan yöntemler kullanılmıştır. İki grubun karşılaştırılmasında Mann Whitney U Testi kullanılmıştır. İki'den fazla kategorili değişkenler için karşılaştırmaları Kruskal Wallis H Test ile yapıldı. Kruskal Wallis H Test sonucu önemli çıkması durumunda çoklu karşılaştırmalar Bonferroni-Dunn testi ile yapılmıştır. Sayısal

değişkenler arasındaki ilişkiler Spearman korelasyon katsayısı ile değerlendirilmiştir.  $p < 0,05$  düzeyi istatistik olarak anlamlı kabul edilmiştir.

#### 4.BULGULAR

Bu bölümde hizmet sektörü kapsamında bir kargo şirketinde çalışanların “İş Yükü Kontrol Destek Ölçeği”, “Depresyonla Başa Çıkma Ölçeği” ve “Beck Depresyon Ölçeği”nden aldıkları puanlarının düzeylerinin bazı değişkenler (yaş, cinsiyet, medeni durumu, öğrenim durumu) açısından analiz edilen bulgular ve ölçeklerden alınan puanların arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla toplanan bulgular tablolar halinde sunulmuştur.

**Tablo 5.** İş Yükü Kontrol Destek Ölçeğine ilişkin tanıtıcı istatistikler (N=100)

	İstatistikler	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
<b>İş Yükü</b>			
<i>Ort±SS</i>	9,14±2,49	5	0,642
<i>M (min-max)</i>	9 (5-15)		
<b>Beceri Kullanımı</b>			
<i>Ort±SS</i>	6,49±2,00	4	0,640
<i>M (min-max)</i>	6 (4-12)		
<b>Karar Serbestliği</b>			
<i>Ort±SS</i>	3,74±1,73	2	0,907
<i>M (min-max)</i>	4 (2-8)		
<b>İş kontrolü</b>			
<i>Ort±SS</i>	10,23±3,00	6	0,710
<i>M (min-max)</i>	10 (6-18)		
<b>Sosyal Destek</b>			
<i>Ort±SS</i>	10,72±3,61	6	0,830
<i>M (min-max)</i>	11 (6-21)		
<b>İş stresi</b>			
<i>Ort±SS</i>	0,97±0,39	-	-
<i>M (min-max)</i>	0,9 (0,4-2,2)		

Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir.

Tablo 5 incelendiğinde İş Yükü Kontrol Destek Ölçeğinin 6 boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. Bu boyutlardan iş yükü 5 soru, beceri kullanımı 4 soru, karar serbestliği 2 soru, iş kontrolü beceri ve karar serbestliği boyutlarının toplamını ve sosyal destek 6 sorudan oluşmaktadır. İş stresi ise iş yükünün iş kontrolüne oranı olarak değerlendirilir. Buna göre İş Yükü 9,14±2,49

puan, Beceri Kullanımı 6,49±2,00 puan, Karar Serbestliği 3,74±1,73 puan, İş kontrolü 10,23±3,00 puan, Sosyal Destek 10,72±3,61 puan ve İş stresi 0,97±0,39 puan ortalamaya sahiptir. Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayıları 0,640-0,830 aralığında bulunmuştur.

**Tablo 6.** Beck Depresyon Ölçeğine ilişkin tanıtıcı istatistikler (N=100)

	İstatistikler	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
<b>Beck Depresyon Ölçeği</b>			
<i>Ort±SS</i>	10,06±8,32	21	0,864
<i>M (min-max)</i>	8 (0-42)		
<b>Depresyon Düzeyleri</b>			
Minimal depresyon	59 (%59)		
Hafif depresyon	24 (%24)	-	-
Orta depresyon	5 (%5)		
Şiddetli depresyon	12 (%12)		

Özet istatistikler *ortalama ± standart ve Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir.

Tablo 6 incelendiğinde Beck Depresyon Ölçeğinin tek boyut ve 21 sorudan oluştuğu belirlenmiştir. Beck Depresyon Ölçeği toplam puanı 10,06±8,32 puan ortalamaya sahiptir. Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,864 olarak bulunmuştur. Katılımcıların depresyon düzeyi minimal depresyon olan 59 (%59) kişi, hafif depresyon olan 24 (%24) kişi, orta depresyon olan 5 (%5) kişi ve şiddetli depresyon olan 12 (%12) kişi bulunmaktadır.

**Tablo 7.** Depresyonla Başa Çıkma Ölçeğine ilişkin tanıtıcı istatistikler (N=100)

	İstatistikler	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
<b>Bağımlılık/Kaçış</b>			
<i>Ort±SS</i>	9,82±2,91	5	0,638
<i>M (min-max)</i>	10 (5-18)		
<b>Kadercilik/Dinsel davranış</b>			
<i>Ort±SS</i>	16,55±3,27	5	0,679
<i>M (min-max)</i>	16 (8-25)		
<b>Duygusallık/Saldırganlık</b>			
<i>Ort±SS</i>	13,99±3,61	6	0,612
<i>M (min-max)</i>	14 (7-27)		
<b>Sosyal destek</b>		4	0,658

<i>Ort±SS</i>	11,92±2,57		
<i>M (min-max)</i>	12 (6-19)		
<b>Aktif Davranış</b>			
<i>Ort±SS</i>	13,27±4,25	5	0,765
<i>M (min-max)</i>	13 (5-25)		
<b>Kaçış Davranışı</b>			
<i>Ort±SS</i>	7,96±2,59	3	0,601
<i>M (min-max)</i>	8 (3-15)		
<b>Çözüm Arayışı</b>			
<i>Ort±SS</i>	7,62±2,44	4	0,646
<i>M (min-max)</i>	7 (4-15)		
<b>Plan Yapma</b>			
<i>Ort±SS</i>	8,97±2,79	3	0,693
<i>M (min-max)</i>	9 (3-15)		
<b>Pasif Davranış</b>			
<i>Ort±SS</i>	7,88±1,72	4	0,677
<i>M (min-max)</i>	8 (4-13)		
<b>Aldırmazlık/Kendini eleştirme</b>			
<i>Ort±SS</i>	12,99±2,94	5	0,634
<i>M (min-max)</i>	13 (5-21)		
<b>Meşguliyet</b>			
<i>Ort±SS</i>	8,46±2,25	3	0,607
<i>M (min-max)</i>	8,5 (3-15)		

Özet istatistikler *ortalama ± standart ve Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir.

Tablo 7 incelendiğinde Depresyonla Başa Çıkma Ölçeğinin 11 boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. Bu boyutlardan Bağımlılık/Kaçış 5 soru, Kadercilik/Dinsel davranış 5 soru, Sosyal destek 4 soru, Aktif Davranış 5 soru, Kaçış Davranışı 3 soru, Çözüm Arayışı 4 soru, Plan Yapma 3 soru, Pasif Davranış 4 soru, Aldırmazlık/Kendini eleştirme 5 soru ve Meşguliyet 3 sorudan oluşmaktadır. Buna göre Bağımlılık/Kaçış 9,82±2,91 puan, Kadercilik/Dinsel davranış 16,55±3,27 puan, Duygusallık/Saldırganlık 13,99±3,61 puan, Sosyal destek 11,92±2,57 puan, Aktif Davranış 13,27±4,25 puan, Kaçış Davranışı 7,96±2,59 puan, Çözüm Arayışı 7,62±2,44 puan, Plan Yapma 8,97±2,79 puan, Pasif Davranış 7,88±1,72

puan, Aldırmazlık/Kendini eleştirme 12,99±2,94 puan ve Meşguliyet 8,46±2,25 puan ortalamaya sahiptir. Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayıları 0,601-0,765 aralığında bulunmuştur.

**Tablo 8.** İş yükü puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	<b>İş Yükü</b>		Test (p)	Fark
	<i>Ort±SS</i>	<i>M (min-max)</i>		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	8,94±2,56	8 (5-15)	$z=-1,462$ $p=0,144$	-
Kadın	9,62±2,31	9 (5-15)		
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	10,59±2,79	10 (7-15)	$H=5,559$ $p=0,135$	-
26-33 Yaş	8,93±2,15	9 (5-13)		
34-41 Yaş	8,71±2,27	8 (5-13)		
41 Yaş ve üzeri	8,91±2,76	8 (5-15)		
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	7,60±1,78	8 (5-11)	$H=4,933$ $p=0,177$	-
Lise	9,76±2,95	9 (5-15)		
Lisans	9,20±2,29	9 (5-15)		
Lisansüstü	8,25±2,99	8 (5-12)		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	8,70±2,18	8 (5-15)	$z=-2,466$ $p=0,014$	Bekâr > Evli
Bekâr	10,13±2,87	10 (5-15)		
<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	9,76±2,56	9 (5-15)	$H=5,265$ $p=0,153$	-
6-10 Yıl	8,96±2,10	9 (5-13)		
10-16 Yıl	8,57±2,56	8 (5-15)		
16 Yıl ve üzeri	8,54±2,67	8 (5-14)		

Mann Whitney *U* Test (*z*); Kruskal Wallis *H* Test (*H*); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 8 incelendiğinde iş yükü skor ortalaması bekâr kişilerde istatistiksel olarak yüksekti ( $z=-2,466$   $p=0,014$ ). İş yükü skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 9.** İş kontrolü puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	İş kontrolü		Test (p)	Fark
	Ort±SS	M (min-max)		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	10,15±3,21	10 (6-18)	$z=-0,723$ $p=0,470$	-
Kadın	10,41±2,44	10 (6-14)		
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	11,82±3,32	12 (6-18)	$H=6,411$ $p=0,043$	18-25 Yaş > 34-41 Yaş
26-33 Yaş	10,37±3,29	10 (6-17)		
34-41 Yaş	9,35±2,54	9 (6-14)		
41 Yaş ve üzeri	10,05±2,57	10 (6-15)		
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	11,00±3,77	11 (6-17)	$H=0,977$ $p=0,807$	
Lise	10,48±2,96	11 (6-16)		
Lisans	10,05±2,97	10 (6-18)		
Lisansüstü	9,50±1,73	9 (8-12)		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	9,86±2,96	10 (6-17)	$z=-1,881$ $p=0,040$	Bekâr > Evli
Bekâr	11,06±2,97	12 (6-18)		
<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	10,34±3,32	10 (6-18)	$H=3,443$ $p=0,328$	
6-10 Yıl	11,04±3,05	12 (6-16)		
10-16 Yıl	9,78±2,49	10 (6-14)		
16 Yıl ve üzeri	9,23±2,49	9 (6-15)		

Mann Whitney U Test ( $z$ ); Kruskal Wallis H Test ( $H$ ); Özet istatistikler ortalama ± standart ve Medyan (minimum, maksimum) değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 9 incelendiğinde iş kontrolü skor ortalaması 18 ile 25 yaş aralığındaki kişilerde 34 ile 41 yaş aralığındaki kişilerden istatistiksel olarak yüksektir ( $H=6,411$   $p=0,043$ ). İş kontrolü skor ortalaması bekâr kişilerde istatistiksel olarak yüksektir ( $z=-1,881$   $p=0,040$ ). İş kontrolü skor ortalaması cinsiyet, eğitim durumu ve çalışma süresi gruplarına göre farklılık göstermemektedir

**Tablo 10.** Sosyal destek puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	Sosyal Destek		Test (p)	Fark
	Ort±SS	M (min-max)		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	10,73±3,46	11 (6-21)	$z=-0,39$ $p=0,696$	-
Kadın	10,69±4,04	10 (6-20)		
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	8,65±3,33	7 (6-16)	$H=12,205$ $p=0,007$	26-33 Yaş,
26-33 Yaş	12,27±3,50	12 (6-20)		34-41 Yaş,
34-41 Yaş	10,48±3,66	10 (6-21)		41 Yaş ve üzeri
41 Yaş ve üzeri	10,55±3,16	12 (6-16)		> 18-25 Yaş
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	11,80±4,13	12 (6-21)	$H=5,823$ $p=0,121$	-
Lise	11,56±3,37	12 (6-17)		
Lisans	10,13±3,62	9 (6-20)		
Lisansüstü	11,75±2,87	12 (8-15)		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	10,72±3,37	11 (6-21)	$z=-0,188$ $p=0,851$	-
Bekâr	10,71±4,16	10 (6-19)		
<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	10,00±3,42	9 (6-19)	$H=3,393$ $p=0,335$	-
6-10 Yıl	11,39±3,86	10 (6-20)		
10-16 Yıl	11,26±3,11	12 (6-17)		

16 Yıl ve üzeri 10,85±4,52 12 (6-21)

Mann Whitney *U* Test (*z*); Kruskal Wallis *H* Test (*H*); Özet istatistikler *ortalama* ± *standart* ve *Medyan* (*minimum*, *maksimum*) değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 10 incelendiğinde sosyal destek skor ortalaması 18 ile 25 yaş aralığındaki kişilerde diğer yaş gruplarındaki kişilerden istatistiksel olarak düşüktür ( $H=12,205$   $p=0,007$ ). Sosyal destek skor ortalaması cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 11.** İş stresi puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	İş stresi		Test ( <i>p</i> )
	<i>Ort</i> ± <i>SS</i>	<i>M</i> ( <i>min-max</i> )	
<b>Cinsiyet</b>			
Erkek	0,96±0,41	0,8 (0,4-2,2)	$z=-0,426$ $p=0,670$
Kadın	0,97±0,32	1 (0,6-1,9)	
<b>Yaş</b>			
18-25 Yaş	0,98±0,43	0,8 (0,5-2)	$H=0,561$ $p=0,905$
26-33 Yaş	0,94±0,37	0,9 (0,4-1,9)	
34-41 Yaş	1,01±0,42	1 (0,4-2,2)	
41 Yaş ve üzeri	0,93±0,34	0,9 (0,5-2)	
<b>Eğitim Durumu</b>			
İlköğretim	0,75±0,28	0,7 (0,5-1,3)	$H=4,953$ $p=0,175$
Lise	0,98±0,32	1 (0,4-1,6)	
Lisans	1,00±0,43	0,9 (0,4-2,2)	
Lisansüstü	0,86±0,21	0,9 (0,6-1)	
<b>Medeni Durum</b>			
Evli	0,96±0,39	0,9 (0,4-2,2)	$z=-0,060$ $p=0,952$
Bekâr	0,98±0,39	0,9 (0,5-2)	
<b>Çalışma Süresi</b>			
0-5 Yıl	1,02±0,38	1 (0,4-2)	$H=3,389$ $p=0,336$
6-10 Yıl	0,90±0,45	0,7 (0,5-2,2)	

10-16 Yıl	0,94±0,39	0,8 (0,4-2)
16 Yıl ve üzeri	0,95±0,27	1 (0,5-1,4)

Mann Whitney *U* Test (*z*); Kruskal Wallis *H* Test (*H*); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 11 incelendiğinde iş stresi skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 12.** Beck Depresyon Ölçeği puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	Beck Depresyon Ölçeği		Test (p)	Fark
	<i>Ort±SS</i>	<i>M (min-max)</i>		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	10,45±9,08	8 (0-42)	$z=-0,183$ $p=0,855$	-
Kadın	9,10±6,14	10 (0-23)		
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	13,82±9,30	12 (1-35)	$H=4,604$ $p=0,203$	-
26-33 Yaş	9,00±6,21	7,5 (2-27)		
34-41 Yaş	10,13±9,60	8 (0-42)		
41 Yaş ve üzeri	8,50±7,76	5 (1-28)		
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	15,70±10,26	16,5 (1-30)	$H=4,816$ $p=0,186$	-
Lise	9,68±6,57	9 (1-28)		
Lisans	9,57±8,57	7 (0-42)		
Lisansüstü	5,75±4,35	4,5 (2-12)		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	8,90±8,14	7 (0-42)	$z=-2,411$ $p=0,016$	Bekâr > Evli
Bekâr	12,65±8,27	12 (1-35)		
<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	11,71±8,36	11 (1-35)	$H=6,126$ $p=0,106$	-
6-10 Yıl	8,87±7,43	8 (0-27)		

10-16 Yıl	10,57±9,90	9 (1-42)
16 Yıl ve üzeri	6,08±5,31	4 (1-16)

Mann Whitney *U* Test (*z*); Kruskal Wallis *H* Test (*H*); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 12 incelendiğinde Beck Depresyon Ölçeği toplam skor ortalaması bekâr kişilerde istatistiksel olarak yüksektir ( $z=-2,411$   $p=0,016$ ). Beck Depresyon Ölçeği toplam skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 13.** Bağımlılık/Kaçış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	<b>Bağımlılık/ Kaçış</b>		Test (p)	Fark
	<i>Ort±SS</i>	<i>M (min-max)</i>		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	9,93±2,70	10 (5-18)	$z=-0,691$ $p=0,489$	-
Kadın	9,55±3,43	9 (5-17)		
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	9,65±2,52	10 (5-14)	<b><math>H=7,760</math></b> <b><math>p=0,041</math></b>	18-25 Yaş > 41 Yaş ve üzeri
26-33 Yaş	9,83±2,45	10 (6-16)		
34-41 Yaş	10,71±3,28	11 (5-18)		
41 Yaş ve üzeri	8,68±3,00	8 (5-16)		
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	10,20±3,12	9,5 (6-16)	$H=1,810$ $p=0,613$	-
Lise	9,52±2,83	9 (5-17)		
Lisans	9,97±3,02	10 (5-18)		
Lisansüstü	8,50±0,58	8,5 (8-9)		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	9,81±3,00	10 (5-18)	$z=-0,101$ $p=0,919$	-
Bekâr	9,84±2,77	10 (5-16)		

<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	9,93±2,83	10 (5-17)		
6-10 Yıl	9,43±2,48	10 (5-14)	$H=4,388$ $p=0,223$	-
10-16 Yıl	10,78±3,49	10 (5-18)		
16 Yıl ve üzeri	8,46±2,37	8 (5-13)		

Mann Whitney  $U$  Test ( $z$ ); Kruskal Wallis  $H$  Test ( $H$ ); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 13 incelendiğinde Bağımlılık/ Kaçış skor ortalaması 18 ile 25 yaş aralığındaki kişilerde 41 yaş üzeri kişilerden istatistiksel olarak yüksektir ( $H=7,760$   $p=0,041$ ). Bağımlılık/ Kaçış skor ortalaması cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 14.** Kadercilik/dinsel davranış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	<b>Kadercilik/ Dinsel davranış</b>		Test (p)	Fark
	<i>Ort±SS</i>	<i>M (min-max)</i>		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	16,89±3,07	17 (11-25)	$z=-1,631$ $p=0,103$	-
Kadın	15,72±3,63	16 (8-25)		
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	18,41±3,81	18 (11-25)		
26-33 Yaş	15,87±3,17	16,5 (8-21)	$H=5,051$ $p=0,168$	-
34-41 Yaş	16,06±2,79	16 (12-21)		
41 Yaş ve üzeri	16,73±3,24	16,5 (11-23)		
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	18,60±2,27	19 (15-21)		
Lise	16,56±2,47	17 (12-23)	$H=7,812$ $p=0,049$	İlköğretim > Lisansüstü
Lisans	16,39±3,57	16 (8-25)		
Lisansüstü	13,75±2,87	12,5 (12-18)		
<b>Medeni Durum</b>				
			$z=-0,611$ $p=0,541$	-

Evli	16,51±3,23	16 (11-25)		
Bekâr	16,65±3,40	17 (8-24)		
<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	17,02±3,64	17 (8-25)		
6-10 Yıl	16,17±2,77	16 (11-21)	$H=1,579$	-
10-16 Yıl	16,30±3,42	16 (12-23)	$p=0,664$	
16 Yıl ve üzeri	16,15±2,70	16 (11-20)		

Mann Whitney  $U$  Test ( $z$ ); Kruskal Wallis  $H$  Test ( $H$ ); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 14 incelendiğinde Kadercilik/dinsel davranış skor ortalaması ilköğretim mezunu olan kişilerde Lisansüstü mezunu olan kişilerden istatistiksel olarak yüksektir ( $H=7,812$   $p=0,049$ ). Kadercilik/dinsel davranış skor ortalaması cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 15.** Duygusallık/saldırganlık puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	<b>Duygusallık/ Saldırganlık</b>		Test (p)	Fark
	<i>Ort±SS</i>	<i>M (min-max)</i>		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	13,49±3,80	13 (7-27)	$z=-2,632$	Kadın > Erkek
Kadın	15,21±2,80	15 (10-21)	$p=0,008$	
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	14,59±4,30	15 (9-24)		
26-33 Yaş	13,77±4,07	13,5 (7-27)	$H=1,972$	-
34-41 Yaş	14,48±3,36	14 (9-23)	$p=0,578$	
41 Yaş ve üzeri	13,14±2,62	13 (8-17)		
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	12,90±3,35	12,5 (8-20)		
Lise	14,52±4,23	14 (7-27)	$H=2,292$	-
Lisans	13,89±3,49	14 (8-24)	$p=0,514$	

Lisansüstü	15,00±1,41	15,5 (13-16)		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	13,39±3,07	13 (7-23)	$z=-1,980$ $p=0,048$	Bekâr > Evli
Bekâr	15,32±4,36	15 (9-27)		
<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	13,59±3,99	13 (7-24)		
6-10 Yıl	14,96±3,71	14 (9-27)	$H=3,063$ $p=0,382$	-
10-16 Yıl	14,26±3,22	14 (8-23)		
16 Yıl ve üzeri	13,08±2,60	13 (8-17)		

Mann Whitney *U* Test (*z*); Kruskal Wallis *H* Test (*H*); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 15 incelendiğinde Duygusallık/ Saldırganlık skor ortalaması kadınlarda istatistiksel olarak yüksektir ( $z=-2,632$   $p=0,008$ ). Duygusallık/ Saldırganlık skor ortalaması bekâr kişilerde istatistiksel olarak yüksektir ( $z=-1,980$   $p=0,048$ ). Duygusallık/ Saldırganlık skor ortalaması yaş, eğitim durumu ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 16.** Sosyal destek puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	Sosyal Destek		Test (p)
	Ort±SS	M (min-max)	
<b>Cinsiyet</b>			
Erkek	11,83±2,56	12 (6-19)	$z=-0,737$ $p=0,461$
Kadın	12,14±2,60	12 (7-18)	
<b>Yaş</b>			
18-25 Yaş	12,12±2,29	12 (8-18)	
26-33 Yaş	12,50±2,99	12 (7-19)	$H=1,739$ $p=0,628$
34-41 Yaş	11,71±2,47	12 (6-15)	
41 Yaş ve üzeri	11,27±2,23	12 (7-15)	
<b>Eğitim Durumu</b>			
$H=3,28$ $p=0,350$			

İlköğretim	10,50±2,80	11 (7-14)	
Lise	12,28±2,85	12 (7-19)	
Lisans	12,08±2,41	12 (6-18)	
Lisansüstü	10,75±1,50	11 (9-12)	
<b>Medeni Durum</b>			
Evli	11,64±2,44	12 (6-18)	$z=-1,211$ $p=0,226$
Bekâr	12,55±2,75	12 (8-19)	
<b>Çalışma Süresi</b>			
0-5 Yıl	12,10±2,72	12 (7-18)	
6-10 Yıl	11,96±2,33	12 (7-17)	$H=0,629$ $p=0,890$
10-16 Yıl	11,57±2,76	12 (6-19)	
16 Yıl ve üzeri	11,92±2,33	12 (8-15)	

Mann Whitney  $U$  Test ( $z$ ); Kruskal Wallis  $H$  Test ( $H$ ); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 16 incelendiğinde depresyonla başa çıkma sosyal destek boyutu skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 17.** Aktif davranış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	Aktif Davranış		Test (p)	Fark
	<i>Ort±SS</i>	<i>M (min-max)</i>		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	13,08±4,12	13 (5-25)	$z=-0,572$ $p=0,568$	-
Kadın	13,72±4,60	14 (6-22)		
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	12,82±5,00	12 (6-25)		
26-33 Yaş	14,13±3,95	14 (5-21)	$H=3,094$ $p=0,377$	-
34-41 Yaş	12,77±3,60	13 (7-22)		
41 Yaş ve üzeri	13,14±4,94	14 (5-22)		

<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	10,40±4,25	9,5 (5-17)	<b>H=6,919</b> <b>p=0,045</b>	İlköğretim > Lisansüstü
Lise	13,04±4,71	12 (5-21)		
Lisans	13,66±3,96	14 (6-25)		
Lisansüstü	16,00±3,16	16,5 (12-19)		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	13,22±4,42	13 (5-25)	<i>z</i> =-0,202 <i>p</i> =0,840	-
Bekâr	13,39±3,91	13 (8-21)		
<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	13,07±4,38	13 (5-25)	<i>H</i> =0,299 <i>p</i> =0,960	-
6-10 Yıl	13,70±3,98	13 (6-22)		
10-16 Yıl	13,09±4,40	13 (5-21)		
16 Yıl ve üzeri	13,46±4,46	13 (5-22)		

Mann Whitney *U* Test (*z*); Kruskal Wallis *H* Test (*H*); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 17 incelendiğinde aktif davranış skor ortalaması ilköğretim mezunu olan kişilerde Lisansüstü mezunu olan kişilerden istatistiksel olarak yüksektir ( $H=6,919$   $p=0,045$ ). Aktif davranış skor ortalaması cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 18.** Kaçış davranış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	<b>Kaçış Davranışı</b>		Test ( <i>p</i> )	Fark
	<i>Ort±SS</i>	<i>M (min-max)</i>		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	7,89±2,73	8 (3-15)	<i>z</i> =-0,399 <i>p</i> =0,690	-
Kadın	8,14±2,25	8 (4-13)		
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	9,06±2,61	9 (5-13)	<i>H</i> =4,935 <i>p</i> =0,177	-
26-33 Yaş	7,63±2,48	8 (4-15)		

34-41 Yaş	7,58±2,80	8 (3-15)		
41 Yaş ve üzeri	8,09±2,31	8 (3-15)		
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	9,60±3,27	8,5 (6-15)		
Lise	8,08±2,36	8 (5-13)	$H=2,667$ $p=0,446$	-
Lisans	7,67±2,55	8 (3-15)		
Lisansüstü	7,50±1,73	7,5 (6-9)		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	7,67±2,62	8 (3-15)	$z=-2,001$ $p=0,049$	Bekâr > Evli
Bekâr	8,61±2,43	9 (4-13)		
<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	8,80±2,77	8 (4-15)		0-5 Yıl >
6-10 Yıl	6,78±2,04	6 (3-11)	$H=8,215$ $p=0,042$	6-10 Yıl,
10-16 Yıl	7,78±2,84	8 (3-15)		10-16 Yıl,
16 Yıl ve üzeri	7,69±1,44	8 (5-10)		16 Yıl ve üzeri

Mann Whitney *U* Test (*z*); Kruskal Wallis *H* Test (*H*); Özet istatistikler *ortalama* ± *standart* ve *Medyan* (*minimum*, *maksimum*) değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 18 incelendiğinde kaçış davranışı skor ortalaması bekâr kişilerde istatistiksel olarak yüksektir ( $z=-2,001$   $p=0,049$ ). Kaçış davranışı skor ortalaması 0-5 yıl arasında çalışma süresi olanlarda istatistiksel olarak yüksektir ( $H=8,215$   $p=0,042$ ). Kaçış davranışı skor ortalaması cinsiyet, yaş ve eğitim durumu gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 19.** Çözüm arayışı puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	Çözüm Arayışı		Test ( <i>p</i> )
	<i>Ort</i> ± <i>SS</i>	<i>M</i> ( <i>min-max</i> )	
<b>Cinsiyet</b>			
Erkek	7,46±2,36	7 (4-15)	$z=-0,988$ $p=0,323$
Kadın	8,00±2,65	8 (4-14)	
<b>Yaş</b>			
			$H=2,232$ $p=0,526$

18-25 Yaş	7,24±2,44	7 (4-13)	
26-33 Yaş	8,03±2,62	7,5 (4-15)	
34-41 Yaş	7,74±2,37	8 (4-13)	
41 Yaş ve üzeri	7,18±2,36	6,5 (4-12)	
<b>Eğitim Durumu</b>			
İlköğretim	7,40±3,06	6,5 (4-13)	
Lise	8,20±2,53	8 (4-13)	$H=2,845$ $p=0,416$
Lisans	7,49±2,33	7 (4-15)	
Lisansüstü	6,50±2,08	6,5 (4-9)	
<b>Medeni Durum</b>			
Evli	7,54±2,43	7 (4-15)	$z=-0,455$ $p=0,649$
Bekâr	7,81±2,51	7 (4-14)	
<b>Çalışma Süresi</b>			
0-5 Yıl	7,68±2,72	7 (4-15)	
6-10 Yıl	7,22±2,13	7 (4-11)	$H=3,900$ $p=0,272$
10-16 Yıl	8,30±2,40	8 (4-13)	
16 Yıl ve üzeri	6,92±2,02	6 (4-12)	

Mann Whitney  $U$  Test ( $z$ ); Kruskal Wallis  $H$  Test ( $H$ ); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 19 incelendiğinde Çözüm Arayışı skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 20.** Plan yapma puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	Plan Yapma		Test (p)
	Ort±SS	M (min-max)	
<b>Cinsiyet</b>			
Erkek	9,08±2,80	9 (4-15)	$z=-0,344$ $p=0,731$
Kadın	8,69±2,80	9 (3-15)	
<b>Yaş</b>			
			$H=2,283$ $p=0,516$

18-25 Yaş	8,94±2,33	9 (5-14)	
26-33 Yaş	8,70±2,72	8,5 (4-15)	
34-41 Yaş	9,58±2,58	9 (3-15)	
41 Yaş ve üzeri	8,50±3,47	9 (4-15)	
<b>Eğitim Durumu</b>			
İlköğretim	7,50±2,68	7 (4-13)	
Lise	8,68±2,43	9 (4-13)	$H=4,119 p=0,249$
Lisans	9,28±2,82	9 (3-15)	
Lisansüstü	9,75±4,35	10,5 (4-14)	
<b>Medeni Durum</b>			
Evli	9,07±2,97	9 (4-15)	$z=-0,390 p=0,696$
Bekâr	8,74±2,38	9 (3-15)	
<b>Çalışma Süresi</b>			
0-5 Yıl	9,00±2,89	9 (3-15)	
6-10 Yıl	9,09±2,19	9 (6-14)	$H=2,629 p=0,452$
10-16 Yıl	8,30±3,08	8 (4-15)	
16 Yıl ve üzeri	9,85±2,94	10 (4-15)	

Mann Whitney  $U$  Test ( $z$ ); Kruskal Wallis  $H$  Test ( $H$ ); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 20 incelendiğinde Plan Yapma skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 21.** Pasif davranış puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	Pasif Davranış		Test (p)
	Ort±SS	M (min-max)	
<b>Cinsiyet</b>			
Erkek	7,85±1,83	8 (4-13)	$z=-0,381 p=0,703$
Kadın	7,97±1,48	8 (5-12)	
<b>Yaş</b>			
			$H=0,395 p=0,941$

18-25 Yaş	8,06±2,14	8 (5-13)	
26-33 Yaş	7,83±1,74	8 (4-10)	
34-41 Yaş	7,81±1,45	8 (5-12)	
41 Yaş ve üzeri	7,91±1,82	8 (4-13)	
<b>Eğitim Durumu</b>			
İlköğretim	7,00±1,89	7,5 (4-10)	
Lise	7,76±1,90	8 (4-13)	$H=2,837 p=0,417$
Lisans	8,07±1,62	8 (5-13)	
Lisansüstü	8,00±1,63	8 (6-10)	
<b>Medeni Durum</b>			
Evli	7,88±1,84	8 (4-13)	$z=-0,127 p=0,899$
Bekâr	7,87±1,48	8 (5-12)	
<b>Çalışma Süresi</b>			
0-5 Yıl	7,98±1,96	8 (4-13)	
6-10 Yıl	7,83±1,47	8 (5-10)	$H=0,328 p=0,955$
10-16 Yıl	7,65±1,40	8 (4-10)	
16 Yıl ve üzeri	8,08±2,02	8 (4-13)	

Mann Whitney  $U$  Test ( $z$ ); Kruskal Wallis  $H$  Test ( $H$ ); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 21 incelendiğinde Pasif Davranış skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 22.** Aldırmazlık/ Kendini eleştirme puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	<b>Aldırmazlık/ Kendini eleştirme</b>		Test (p)
	<i>Ort±SS</i>	<i>M (min-max)</i>	
<b>Cinsiyet</b>			
Erkek	13,15±3,07	13 (5-21)	$z=-0,914 p=0,361$
Kadın	12,59±2,60	13 (8-19)	

<b>Yaş</b>			
18-25 Yaş	12,94±2,84	13 (9-21)	
26-33 Yaş	12,87±2,43	13 (8-19)	$H=0,178$ $p=0,981$
34-41 Yaş	13,19±3,26	13 (8-21)	
41 Yaş ve üzeri	12,91±3,34	13,5 (5-18)	
<b>Eğitim Durumu</b>			
İlköğretim	13,30±2,11	13,5 (10-16)	
Lise	13,24±3,48	13 (5-21)	$H=1,200$ $p=0,753$
Lisans	12,90±2,90	13 (8-21)	
Lisansüstü	12,00±2,16	11,5 (10-15)	
<b>Medeni Durum</b>			
Evli	13,12±3,10	13 (5-21)	$z=-0,611$ $p=0,541$
Bekâr	12,71±2,57	13 (8-19)	
<b>Çalışma Süresi</b>			
0-5 Yıl	13,27±2,62	13 (9-21)	
6-10 Yıl	11,83±2,53	11 (8-15)	$H=4,279$ $p=0,233$
10-16 Yıl	13,26±3,03	12 (8-19)	
16 Yıl ve üzeri	13,69±4,03	13 (5-21)	

Mann Whitney  $U$  Test ( $z$ ); Kruskal Wallis  $H$  Test ( $H$ ); Özet istatistikler *ortalama* ± *standart* ve *Medyan* (*minimum*, *maksimum*) değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 22 incelendiğinde Aldırmazlık/ Kendini eleştirme skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 23.** Meşguliyet puanlarının katılımcıların demografik değişkenlerine göre karşılaştırılması

	<b>Meşguliyet</b>		Test (p)	Fark
	<i>Ort±SS</i>	<i>M (min-max)</i>		
<b>Cinsiyet</b>				
Erkek	8,75±2,38	9 (3-15)	<del><math>z=-2,007</math> <math>p=0,046</math></del>	Erkek > Kadm

Kadın	7,76±1,75	8 (4-11)		
<b>Yaş</b>				
18-25 Yaş	7,06±2,14	7 (3-11)	<b>H=7,463</b> <b>p=0,049</b>	26-33 Yaş
26-33 Yaş	8,90±2,26	9 (3-15)		34-41 Yaş
34-41 Yaş	8,68±2,31	8 (5-14)		41 Yaş ve üzeri
41 Yaş ve üzeri	8,64±1,94	8,5 (5-12)		> 18-25 Yaş
<b>Eğitim Durumu</b>				
İlköğretim	8,40±1,78	9 (5-11)	<b>H=5,686</b> <b>p=0,128</b>	
Lise	9,48±2,54	9 (5-15)		-
Lisans	8,11±2,14	8 (3-13)		
Lisansüstü	7,50±1,73	7 (6-10)		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	8,75±2,26	9 (3-15)	<b>z=-2,028</b> <b>p=0,044</b>	Evli > Bekâr
Bekâr	7,81±2,14	8 (3-13)		
<b>Çalışma Süresi</b>				
0-5 Yıl	8,07±2,10	8 (3-13)	<b>H=3,869</b> <b>p=0,276</b>	
6-10 Yıl	8,30±2,70	8 (3-15)		-
10-16 Yıl	9,13±2,01	9 (5-13)		
16 Yıl ve üzeri	8,77±2,2	8 (5-12)		

Mann Whitney U Test (*z*); Kruskal Wallis H Test (*H*); Özet istatistikler *ortalama ± standart* ve *Medyan (minimum, maksimum)* değer olarak verilmiştir. Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p < 0,05$ ).

Tablo 23 incelendiğinde Meşguliyet skor ortalaması erkeklerde istatistiksel olarak yüksektir ( $z = -2,007$   $p = 0,046$ ). Meşguliyet skor ortalaması 18 ile 25 yaş aralığındaki kişilerde istatistiksel olarak düşüktür ( $H = 7,760$   $p = 0,041$ ). Kaçış Davranışı skor ortalaması evlilerde kişilerde istatistiksel olarak yüksektir ( $z = -2,028$   $p = 0,044$ ). Meşguliyet skor ortalaması eğitim durumu ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p < 0,05$ ).

**Tablo 24.** Beck depresyon, iş yükü kontrol ve depresyonla başa çıkma ölçekleri arasındaki ilişkiler

	<b>Beck Depresyon Ölçeği</b>	<b>İş Yüğü</b>	<b>İş kontrolü</b>	<b>Sosyal Destek</b>	<b>İş stresi</b>
<b>Beck Depresyon Ölçeği</b>	<b>1</b>	$rho=0,062$ $p=0,537$	<b><math>rho=0,216</math></b> <b><math>p=0,031</math></b>	$rho=0,131$ $p=0,195$	$rho=-0,123$ $p=0,224$
<b>Bağımlılık/ Kaçış</b>	$rho=0,110$ $p=0,274$	$rho=-0,052$ $p=0,608$	$rho=-0,012$ $p=0,908$	$rho=0,141$ $p=0,162$	$rho=-0,017$ $p=0,868$
<b>Kadercilik/ Dinsel davranış</b>	$rho=0,069$ $p=0,495$	$rho=0,086$ $p=0,396$	$rho=0,105$ $p=0,296$	$rho=-0,099$ $p=0,325$	$rho=-0,010$ $p=0,921$
<b>Duygusalılık/ Saldırganlık</b>	<b><math>rho=0,310</math></b> <b><math>p=0,002</math></b>	$rho=-0,005$ $p=0,957$	$rho=0,049$ $p=0,625$	$rho=0,162$ $p=0,107$	$rho=-0,046$ $p=0,648$
<b>Sosyal destek</b>	$rho=-0,057$ $p=0,576$	$rho=-0,127$ $p=0,209$	<b><math>rho=-0,184</math></b> <b><math>p=0,047</math></b>	$rho=-0,091$ $p=0,367$	$rho=0,075$ $p=0,456$
<b>Aktif Davranış</b>	<b><math>rho=-0,240</math></b> <b><math>p=0,016</math></b>	$rho=-0,109$ $p=0,282$	<b><math>rho=-0,245</math></b> <b><math>p=0,014</math></b>	$rho=-0,119$ $p=0,239$	$rho=0,105$ $p=0,298$
<b>Kaçış Davranışı</b>	$rho=0,136$ $p=0,176$	$rho=-0,073$ $p=0,470$	$rho=-0,046$ $p=0,647$	$rho=0,023$ $p=0,821$	$rho=-0,006$ $p=0,955$
<b>Çözüm Arayışı</b>	$rho=0,055$ $p=0,586$	<b><math>rho=-0,166</math></b> <b><math>p=0,048</math></b>	$rho=-0,115$ $p=0,253$	<b><math>rho=0,205</math></b> <b><math>p=0,041</math></b>	$rho=-0,014$ $p=0,893$
<b>Plan Yapma</b>	$rho=-0,162$ $p=0,107$	$rho=-0,141$ $p=0,162$	$rho=-0,121$ $p=0,230$	$rho=-0,028$ $p=0,780$	$rho=0,019$ $p=0,850$
<b>Pasif Davranış</b>	$rho=-0,041$ $p=0,682$	$rho=-0,061$ $p=0,544$	$rho=-0,117$ $p=0,247$	$rho=-0,073$ $p=0,472$	$rho=0,036$ $p=0,726$
<b>Aldırmazlık/ Kendini eleştirme</b>	$rho=-0,090$ $p=0,374$	<b><math>rho=-0,245</math></b> <b><math>p=0,014</math></b>	$rho=-0,114$ $p=0,258$	$rho=0,064$ $p=0,527$	$rho=-0,069$ $p=0,492$
<b>Meşguliyet</b>	$rho=-0,049$ $p=0,626$	<b><math>rho=-0,199</math></b> <b><math>p=0,047</math></b>	$rho=-0,055$ $p=0,587$	$rho=0,151$ $p=0,133$	$rho=-0,063$ $p=0,535$

$rho$ : Spearman korelasyon katsayısı, Koyu olarak belirlenen bölümler istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ).

Tablo 24 incelendiğinde Beck Depresyon Ölçeği ile İş kontrolü ve Duygusallık/ Saldırganlık arasında pozitif yönlü, Aktif Davranış arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

İş Yükü alt boyutu ile Çözüm Arayışı, Aldırmazlık/ Kendini eleştirme ve Meşguliyet alt boyutları arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

İş kontrolü alt boyutu ile Sosyal destek ve Aktif Davranış alt boyutları arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

İş Yükü Kontrol Destek Ölçeğinin Sosyal Destek alt boyutu ile Çözüm Arayışı alt boyutu arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

## 5. TARTIŞMA

Bu araştırmada hizmet sektöründe çalışanların iş yükü, psikososyal sorunları ve çalışanların bu sorunlarla baş etme yöntemleri incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen genel sonuçlara göre; stresin herhangi bir organizasyonda çalışanlar için önemli bir faktör olduğu sonucuna varılmıştır. Belirli bir sınır içindeki stres, gerekli hedeflere ulaşılmasına yardımcı olmaktadır. Ancak stres belirli bir sınırı aşarsa, beden, zihin ve davranış üzerindeki zararlı etkilerini göstermektedir. İş yeri stresi, çalışanların fizyolojik ve psikolojik iyilik hallerinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışmadaki katılımcılardan elde edilen bulgular da iş stresinin kuruluşların üretkenliğini ve performansını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre araştırmaya katılan çalışanların “İş Yüğü”  $9,14 \pm 2,49$  puan, “Beceri Kullanımı”  $6,49 \pm 2,00$  puan, “Karar Serbestliği”  $3,74 \pm 1,73$  puan, “İş kontrolü”  $10,23 \pm 3,00$  puan, “Sosyal Destek”  $10,72 \pm 3,61$  puan ve “İş stresi” alt boyutunun ise  $0,97 \pm 0,39$  puan ortalamaya sahip olduğu saptanmıştır. Bu oranlar, çalışan bireylerde iş yükünün fazla olduğunu ve sosyal desteklerinin az olduğunu hissettiklerini göstermektedir. Çalışanların iş yüklerinin arttığı görülmektedir. Bununla birlikte karar serbestliğinin düşük çıktığı görülmektedir. Diğer tüm değişkenler için iki grup arasındaki fark çeşitli düzeylerde anlamlıdır.

İş yükü, bireye kişi başına ve birim zamana düşen iş nedeniyle baskı yapılması anlamına da gelmektedir. Yapılan çalışmalarda, bireyi zorlayıcı ve ağır iş yükü koşullarında çalışılması en temel tükenme sebeplerinden birisi olarak görülmüştür. Bir başka ifadeyle aşırı iş yükü, iş sebebiyle oluşan stresin en önemli ve en fazla rastlanan kaynaklarından biridir (Karoshi, 2003). Bağ (2012) tarafından yapılan iş stresi ve iş yükü kaynaklarına ilişkin araştırmada kişinin iş yükü miktarının stres yaratan en önemli durumlardan biri olduğu vurgulanmaktadır. Bu araştırmada iş yükü ölçülmüş ve anket sonuçlarına göre hizmet sektöründe çalışan gazetecilerin büyük çoğunluğunun %40 ve %17,1 gibi bir oranla ağır bir iş yükü altında olduklarını belirttikleri saptanmıştır.

Araştırmada iş stresi ve iş yükü alt boyutlarının iş kontrolüne oranı olarak değerlendirildiğinde, iş Yüğü  $9,14 \pm 2,49$  puan ve İş stresi  $0,97 \pm 0,39$  puan bulunmuştur. Araştırmanın sonucunda çalışanların iş stresi ve iş yükünün iş kontrolüne oranı değerlendirildiğinde, beceri kullanımı, karar serbestliği, iş kontrolü, sosyal destek ve iş stresi puanlarının anlamlı olduğu

görülmektedir. Yaptığımız çalışmada iş kontrolü skor ortalamasının bekar olan çalışanlarda evli olan çalışanlara oranla daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Açık (2022) çalışanların iş yükü algısı ve tükenmişlik düzeyi ile ilişkili yaptığı çalışmada medeni durumun iş performansı ve iş yükünü hissetme özellikleri bakımından önemli olduğunu belirtmiştir. Araştırma sonuçlarına göre pandemi sürecinde evli olanlarda, bekar olanlara göre daha fazla iş yükü algısı olduğu saptanmıştır. Ancak yapılan analiz sonucunda tükenmişliğin genelinde ve tüm boyutlarında medeni duruma göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bizim çalışmamızda bekarlarda iş yükü yüksek çıkmıştır. Bu bağlamda benzer konular işlenmiş ancak sonuç farklı çıkmıştır. Evli olan ve olmayan bireylerin iş yükü puan ortalamasının iki çalışmada farklı olmasının temel sebebi, çalışma gruplarının demografik değişkenlerinin farklılığından ya da hizmet sektörünün iki farklı alanında çalışılmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Yaptığımız çalışmada “İş stresi” alt boyutunun  $0,97\pm 0,39$  puan ortalamaya sahip olduğu saptanmıştır. Gülertekin ve diğer araştırmacıların (2016) yaptıkları otel işletmelerinde duygusal zekanın iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerindeki etkisi konulu çalışmada otel işletmelerinde çalışan kişilerin iş stresi üzerinde duygusal zekanın etkisi araştırılmış ve iş stresinin duygusal zekâ üzerinde kısmen etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Bunun yanında sonuçlara göre duygusal zekanın iş yaşam dengesi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı belirtilmektedir. Buna göre, çalışanların duygusal farkındalıkları yüksek olduğunda iş streslerinin azalır hipotezi desteklenmemiştir (Gülertekin, 2016; Genç 2016; Gümüş 2016) Literatürde bu hipotezi destekleyen pek çok çalışma olduğu görülmektedir. Jensen, Patel ve Messersmith (2013) tarafından yapılan yüksek performanslı çalışma sistemleri, iş kontrolü, kaygı, aşırı rol yükü ve işten ayrılma niyetlerinin sonuçlarının incelendiği çalışmada; bireyin duygusal farkındalığının yüksek olmasının iş stresini etkilemediği belirtilmiştir. Ancak kişinin kendi duygularının farkında olmasının iş stresini azalttığı vurgulanmaktadır ve bu sonuç pek çok çalışmayla da desteklenmiştir (Nubling vd., 2010; Özdemir, 2015; Tekin, 2019). Bizim çalışmamızda iş yükü ile sosyal destek arasında pozitif bir ilişki olduğu anlamına gelen olumlu sonuçlar elde edilmiştir. İş yükü kontrolü arttıkça insanların yakın dost ve çevresiyle daha çok vakit geçirdikleri başkalarıyla sohbet etmek için ve kendilerini daha iyi hissetmek için plan yapabildikleri, insanların sıkıntılarından kurtulmak için bir uzmana giderebildikleri, kendilerine zaman ayırabildikleri, hayal kurdukları, gerektiğinde sakinleştirici kullandıklarını vurgulayan

(Fisher, 2010; İlçin, 2019; Korkmazer, 2021) ve stresle başa çıkma tekniklerinin ele alındığı araştırmaların sonuçlarıyla paralel bulgular elde edilmiştir.

İş tatmini bazı araştırmalarda ortalama olarak bizim çalışmamızdan daha yüksek çıkabilmekte (Acea-Lopez vd., 2021); bazı araştırmalarda ise tam tersi daha düşük ortalamaya sahip olabilmektedir. Van Ham ve diğer araştırmacıların (2006) birçok araştırmayı taradıkları çalışmalarına göre iş tatminini arttıran etkenler arasında meslekte çeşitlilik, meslektaşlarla ilişkiler gibi faktörler yer alırken; iş tatminini azaltan faktörler arasında düşük gelir, uzun çalışma saatleri, idari yükler, yetersiz takdir görme, aşırı çalışma ve zaman kısıtlarının pek çok araştırmada ortak olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışan bireylerin mesleğinin kendisiyle doğrudan ilgili faktörler, en sık olarak iş tatminini artırırken, istihdam koşullarına ilişkin faktörler ise en yaygın olarak iş tatmin seviyesini düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır (Van Ham vd., 2006).

Yaptığımız araştırmada İş Yükü Kontrol Destek Ölçeğinin “İş kontrolü” alt boyutunun 10,23±3,00 puan olduğu belirlenmiştir. Ayrıca çalışmamızda iş kontrolü skor ortalamasının 18-25 yaş aralığında yüksek olduğu bulunmuştur. Başka deyişle yaşa göre iş kontrolü algısının değişiklik gösterdiği belirlenmiştir. Açikel’in (2022) yaptığı araştırmada yaşa göre iş kontrolü algısında iki farklı gruba ait iki farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre 25 yaş altı katılımcılarda iş yükü algısı daha fazla olmaktadır. 34 yaş üstünde daha az iş yükü algısı görülmektedir.

Çalışma grubundaki katılımcıların depresyon düzeyini ortaya koyan Beck Depresyon Ölçeği sonuçlarına göre; minimal düzeyde depresyon oranı %59, hafif düzeyde depresyon oranı %24, orta düzeyde depresyon oranı %5 ve şiddetli düzeyde depresyon oranı ise %12 olarak bulunmuştur. Ayrıca Beck Depresyon Ölçeği toplam skor ortalaması bekâr kişilerde istatistiksel olarak yüksektir ( $z=-2,411$   $p=0,016$ ) ve Beck Depresyon Ölçeği toplam skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ). Araştırma bulgularımız ile paralel sonuçlar elde eden çalışmalar olduğu gibi, zıt sonuçlara ulaşılan araştırmalar da bulunmaktadır. İş yükü ile orta ve şiddetli düzeyde depresyon belirtileri arasındaki ilişkileri inceleyen (Guardado, 2011; Montgomery ve Rupp, 2005) çalışma sonuçlarıyla bizim çalışmamızda elde ettiğimiz bulgular uyumludur. Ayrıca bizim çalışmamızda iş yükü ile iş stresi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan

analizlere göre kargo şirketinde çalışanların maruz kaldığı aşırı iş yükünün, çalışanlardaki iş stresini negatif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu aşırı iş yükü ile iş stresi arasındaki ilişkileri inceleyen (Trayambak, Kumar ve Jha, 2012; Vanishree, 2014) çalışma sonuçlarıyla uyumludur.

Çalışma grubundaki bireylerin toplam depresyon düzeyleri  $10,06 \pm 8,32$  puan ortalamaya sahip olduğu ve evli olmayan bireylerde depresyon belirtilerinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Demirbaş'ın (2021) yaptığı çalışmada 19-39 yaş grubunun depresyon puanını yüksek bulmuştur. Medeni duruma göre yapılan çalışmada ise evli olmayan bireylerin anksiyete ve depresyon puanı evlilere göre anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Benzer şekilde bizim çalışmamızda da bekarların depresyon puanları yüksek bulunmuştur. Bu çalışmada katılımcıların sosyal destek skor ortalaması 18 ile 25 yaş aralığındaki kişilerde diğer yaş gruplarındaki kişilerden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur. Bu durumda çalışanlarda stres oranı yükseldikçe iş tatminleri azalmakta, işten ayrılma isteği olduğu söylenebilir. Zararsız (2016) tarafından boşanmış olan kişiler ve evli olan kişilerdeki depresyon, öznel iyi oluş ve geleceğe umutla bakış açısından karşılaştırılmasını inceleyen çalışmada; evli kişilerin yaşları ile iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Evli genç insanların iyi oluş hali, evli olan yaşlı insanlara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Yaş grubu genç olan insanların hayata karşı daha büyük beklentiler içinde olmalarının, daha az hayal kırıklıklarıyla karşılaşmalarının, öğrenilmiş bir çaresizlik durumu yaşamamış olmalarının, geleceğe karşı hevesli bir yaşam istemelerinin, sosyal iletişime daha açık olmalarının etkisinin olduğu düşünülmektedir.

Literatürde stres ve depresyon belirtilerinin incelendiği başka araştırma sonuçları da denencelerimizdeki bulguları doğrulamaktadır. Türkseven ve Ege (2021) tarafından otel işletmelerinde ön büro çalışanlarının örgütsel stres kaynaklarının motivasyonlarına etkileri konulu yapılan çalışmada; örgütsel stres kaynakları ile motivasyon arasında negatif bir ilişki olduğu ve örgütsel stres kaynaklarının ön büro çalışanlarının motivasyonları üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. En çok stres yaratan unsurların örgütsel politikalardan kaynaklanan stres faktörleri ve örgütte kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri olduğu belirlenmiş ve depresyon belirtilerini artırdığına ilişkin veriler elde edilmiştir. Benzer şekilde Li ve diğer araştırmacıların (2014) yaptıkları toplum sağlığı çalışanlarında iş stresi, iş

motivasyonu ve iş tatmini üzerindeki etkilerinin incelendiği kesitsel araştırmada; stres kaynakları ile motivasyon arasında negatif ve orta şiddetli bir korelasyon saptanmıştır. Çalışanların motivasyonları arttıkça stres kaynakları azalmaktadır ya da çalışanların motivasyonları azaldıkça stres kaynakları artmaktadır. Bu durum, literatürdeki diğer çalışmalarla desteklenmektedir (Trivellas, Reklitis & Platis, 2013)

Çalışan memnuniyetinin sağlanması, kurumun genel başarısını doğrudan etkileyecektir. Açıknel ve Esen'in (2023) iş yükü algısı ve depresyon üzerindeki rolünü inceledikleri araştırmada yaşa göre depresyon düzeyi değerlendirilmiştir. Çalışma grubundaki 25 yaş ve altında olan katılımcılarda iş yükü algısının fazla olduğu ve buna bağlı orta düzeyde depresyon puanlarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu araştırmada 26-35 yaş üzerindeki katılımcıların tükenmişlik düzeyi daha düşüktür. Bizim yaptığımız araştırmada bekarlarda iş yükü skor ortalaması yüksek bulunmuştur. İş kontrolü skor ortalaması da yine bekarlarda ve 18/25 yaş aralığında yüksek bulunmuştur.

İş yükünün depresyon düzeyi üzerindeki etkisi ve iş performansı üzerindeki etkisini doğrulayan araştırmalar bulunmaktadır. Bizim çalışmamızda elde edilen sonuçlar iş yükünün iş performansı üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Bu doğrultuda çalışmanın bulguları diğer çalışmaların sonuçları ile benzer bulunmuştur. Naktiyok ve Kaygın (2012), iş tatmini ve kaygı düzeylerini belirlemeye yönelik akademik personel üzerinde bir uygulama yapmışlar; işkoliklik düzeyinin yükselmesinin zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenmişliği artırdığını bildirmişlerdir. Liu ve Lo (2018), iş yükü, özerklik, tükenmişlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti modelini inceledikleri araştırmada iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi doğrulamışlardır. Benzer şekilde Portoghese ve diğer araştırmacılar (2014) sağlık çalışanları arasında tükenmişlik ve iş yükünde iş kontrolünün düzenleyici rolünü inceledikleri araştırmada iş yükü ile depresif belirtilerin artması arasında olumlu etkileşimler bulmuşlardır.

Araştırmamızda meşguliyet skor ortalaması erkeklerde istatistiksel olarak yüksek bulunmuştur. Kaçış Davranışı skor ortalaması bekar kişilerde istatistiksel olarak yüksek bulunmuştur. Araştırma sonuçlarında depresyon düzeyi ile iş kontrolü ve Duygusalılık/ Saldırganlık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Araştırma sonuçlarında depresyon düzeyi ile iş kontrolü ve Aktif Davranış arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir. İş Yükü ile Çözüm Arayışı, Aldırmazlık/ Kendini eleştirme ve Meşguliyet arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı

ilişki vardır. İş kontrolü ile Sosyal destek ve Aktif Davranış arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. İş yükü kontrolü ölçeği Sosyal Destek boyutu ile Çözüm Arayışı alt boyutları arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

Yavcık (2022) tarafından itfaiye çalışanlarında depresyon, anksiyete, stres, öznel iyi oluş ile mutluluğu artırma stratejileri arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmada; itfaiye çalışanları arasında nöbet değişiminin dua ile yapıldığı bilgisine ulaşılmıştır. Dua ederek işe başlamak itfaiye çalışanlarını bedensel ve ruhsal anlamda olumlu etkilemektedir. Çalışmanın asıl amacı olan dini görevleri yerine getirmenin, öznel iyi oluş düzeylerini etkilemesi konulu araştırmada anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bizim çalışmamızda kadercilik/dinsel davranış skor ortalaması ilköğretim mezunu olan kişilerde Lisansüstü mezunu olan kişilerden istatistiksel olarak yüksek bulunmuştur ( $H=7,812$   $p=0,049$ ). Kadercilik/dinsel davranış skor ortalamasının ise cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır ( $p<0,05$ ).

Yaptığımız çalışmada minimal düzeyde depresyon oranı %59, hafif düzeyde depresyon oranı %24, orta düzeyde depresyon oranı %5 ve şiddetli düzeyde depresyon oranı ise %12 olarak bulunmuştur. Beer (2016) tarafından İngiltere’de sosyal çalışmacıların depresyon nedenleri ve bu durumun belirleyicileri konusunda yapılan ulusal çalışmada, sosyal çalışmacıların % 87.8’inin gergin ve kaygılı oldukları, %75.3’ünün ise hafif düzeyde depresyon belirtileri yaşadıkları belirlenmiştir. Beer bu çalışmada vaka yükünün sosyal çalışmacılarda en önemli stres ve kaygı nedeni olduğunu bulmuştur (%88.3). Ayrıca bu araştırmanın sonuçlarına benzer olarak İngiltere’de sosyal çalışmacıların ailelerini, arkadaşlarını ve meslektaşlarını destek kaynakları olarak gördükleri; bu desteklerin yetersizliğinin ise stres nedeni olduğu belirlenmiştir (Beer, 2016).

Sonuç olarak iş ortamlarında psikososyal riskler soyut bir kavram olduğu için ihmal edilebilmektedir. Çalışanların iş yükü sebebiyle psikolojik sağlığı bozulabilmekte, buna bağlı olarak fiziksel rahatsızlıkları da ortaya çıkabilmektedir. Bir çalışanın iş yükü arttığında bu durumdan fiziksel ve psikolojik olarak etkilenmektedir. Uzun süreli strese ve yoğun iş yüküne maruz kalmak ve bu durumun iyileştirilmemesi iş motivasyonunun düşmesine, tükenmişliğe, sebep olabileceği gibi en nihayetinde işten ayrılma gibi sonuçlara yol açabilmektedir. Özellikle yoğun iş yükü olan kargo sektöründe insanlar arasında etkili iletişim yolları, yardımlaşma,

süpervizör desteği, sosyal destek bulunmadığı takdirde, psikososyal risklerin artması kaçınılmazdır. Bu durum iş gücü kaybıyla beraber ekonomik kayıplar anlamında gelmektedir.

Bu bilgiler ışığında aile danışmanlarının hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş stresi, iş yükü, stresle başa çıkma yolları hakkında bilgiye sahip olmasının, çalışan bireylere yönelik daha nitelikli danışmanlık hizmeti verilmesine yola açacağı düşünülmektedir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet sektöründe çalışanların iş yükü, psikososyal sorunları ve çalışanların bu sorunlarla baş etme yöntemlerinin incelendiği bu çalışmada İş Yükü Kontrol desteği ölçeği, Depresyonla Başa Çıkma Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği ile elde edilen veriler analiz edilerek aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Çalışma grubundakilerin %71'i erkektir. %30'u 26-33 yaş grubundadır. %61'i üniversite mezunudur. %69'u evli ve eşiyle aynı ailede birlikte yaşamaktadır. Çalışma grubundakilerin %41'i ise 0-5 yıllık bir çalışma süresi içinde kargo şirketinde çalışmaktadırlar.

İş Yükü Kontrol Desteği Ölçeğinin alt boyutuna göre çalışma grubunun "İş Yükü" 9,14±2,49 puan, "Beceri Kullanımı" 6,49±2,00 puan, "Karar Serbestliği" 3,74±1,73 puan, "İş kontrolü" 10,23±3,00 puan, "Sosyal Destek" 10,72±3,61 puan ve "İş stresi" alt boyutunun ise 0,97±0,39 puan ortalamaya sahip olduğu saptanmıştır. Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayıları 0,640 ile 0,830 aralığında bulunmuştur.

Beck Depresyon Ölçeğinin 10,06±8,32 puan ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,864 olarak bulunmuştur. Katılımcıların depresyon düzeyleri incelendiğinde minimal düzeyde depresyon oranı %59, hafif düzeyde depresyon oranı %24, orta düzeyde depresyon oranı %5 ve şiddetli düzeyde depresyon oranı ise %12 olduğu belirlenmiştir.

Depresyonla Başa Çıkma Ölçeğinin alt boyutlarından "Bağımlılık/Kaçış" 9,82±2,91 puan, "Kadercilik/Dinsel davranış" 16,55±3,27 puan, "Duygusallık/Saldırganlık" 13,99±3,61 puan, "Sosyal destek" 11,92±2,57 puan, "Aktif Davranış" 13,27±4,25 puan, "Kaçış Davranışı" 7,96±2,59 puan, "Çözüm Arayışı" 7,62±2,44 puan, "Plan Yapma" 8,97±2,79 puan, "Pasif Davranış" 7,88±1,72 puan, "Aldırmazlık/Kendini eleştirme" 12,99±2,94 puan ve "Meşguliyet" alt boyutunun ise 8,46±2,25 puan ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayıları 0,601-0,765 aralığında bulunmuştur (Tablo 7).

"İş yükü" alt boyutunun skor ortalamasının bekâr kişilerde istatistiksel olarak yüksek olduğu belirlenmiştir ( $z=-2,466$   $p=0,014$ ). İş yükü skor ortalamasının cinsiyet, yaş,

eğitim durumu ve çalışma suresi gruplarına gore anlamlı farklılık gostermediği saptanmıştır ( $p<0,05$ ).

“İş kontrol” skor ortalamasının 18 ile 25 yaş aralığındaki kişilerde 34 ile 41 yaş aralığındaki kişilerden istatistiksel olarak yuksek olduğu saptanmıştır ( $H=6,411$   $p=0,043$ ). Ayrıca iş kontrol skor ortalamasının bekar kişilerde istatistiksel olarak yuksek olduğu belirlenmiştir ( $z=-1,881$   $p=0,040$ ). İş kontrol skor ortalaması cinsiyet, eğitim durumu ve çalışma suresi gruplarına gore anlamlı farklılık gostermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Sosyal destek skor ortalamasının 18 ile 25 yaş aralığındaki kişilerde diğer yaş gruplarındaki kişilerden istatistiksel olarak duşuk olduğu belirlenmiştir ( $H=12,205$   $p=0,007$ ). Sosyal destek skor ortalaması cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma suresi gruplarına gore anlamlı farklılık gostermemektedir ( $p<0,05$ ).

“İş stresi” skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve alişma suresi gruplarına gore anlamlı farklılık gostermemektedir ( $p<0,05$ ).

Beck Depresyon leği toplam skor ortalaması bekar kişilerde istatistiksel olarak yuksek bulunmuştur ( $z=-2,411$   $p=0,016$ ). Beck Depresyon leği toplam skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve çalışma suresi gruplarına gore anlamlı farklılık gostermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Bağımlılık/ Kaçış” skor ortalaması 18 ile 25 yaş aralığındaki kişilerde 41 yaş üzeri kişilerden istatistiksel olarak yuksek bulunmuştur ( $H=7,760$   $p=0,041$ ). Bağımlılık/ Kaçış skor ortalaması cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ve alişma suresi gruplarına gore anlamlı farklılık gostermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Kadercilik/dinsel davranış” skor ortalamasının ilköğretim mezunu olan kişilerde lisansüstü mezunu olan kişilerden istatistiksel olarak yuksek olduğu saptanmıştır ( $H=7,812$   $p=0,049$ ). Kadercilik/dinsel davranış skor ortalaması cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma suresi gruplarına gore anlamlı farklılık gostermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Duygusallık/ Saldırđanlık” skor ortalamasının kadınlarda istatistiksel olarak yuksek olduğu saptanmıştır ( $z=-2,632$   $p=0,008$ ). Duygusallık/ Saldırđanlık skor ortalamasının bekar kişilerde istatistiksel olarak yuksek olduğu da belirlenmiştir ( $z=-1,980$   $p=0,048$ ).

Duygusallık/ Saldırganlık skor ortalaması yaş, eğitim durumu ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

Depresyonla başa çıkma sosyal destek boyutu skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ )

“Aktif davranış” skor ortalaması ilköğretim mezunu olan kişilerde lisansüstü mezunu olan kişilerden istatistiksel olarak yüksektir ( $H=6,919$   $p=0,045$ ). Aktif davranış skor ortalaması cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Kaçış davranışı” skor ortalaması bekâr kişilerde istatistiksel olarak yüksektir ( $z=-2,001$   $p=0,049$ ). Kaçış davranışı skor ortalaması 0-5 yıl arasında çalışma süresi olanlarda istatistiksel olarak yüksektir ( $H=8,215$   $p=0,042$ ). Aynı zamanda kaçış davranışı skor ortalaması cinsiyet, yaş ve eğitim durumu gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Çözüm Arayışı” skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Plan Yapma” skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Pasif Davranış” skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Aldırmazlık/ Kendini eleştirme” skor ortalaması cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

“Meşguliyet” skor ortalaması erkeklerde istatistiksel olarak yüksektir ( $z=-2,007$   $p=0,046$ ). Meşguliyet skor ortalaması 18 ile 25 yaş aralığındaki kişilerde istatistiksel olarak düşüktür ( $H=7,760$   $p=0,041$ ). Meşguliyet skor ortalaması eğitim durumu ve çalışma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

Beck Depresyon Ölçeği ile “İş kontrolü” ve “Duygusallık/ Saldırganlık” alt boyutları arasında pozitif yönlü, “Aktif Davranış” alt boyutu arasında ise negatif yönlü olan, istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır.

“İş Yüğü” ve “Çözüm Arayışı” alt boyutları ile, “Aldırmazlık/ Kendini eleştirme” ve “Meşguliyet” alt boyutları arasında negatif yönlü olan, istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir.

“İş kontrolü” ile “Sosyal destek” ve “Aktif Davranış” alt boyutları arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır.

“Sosyal Destek” boyutu ile “Çözüm Arayışı” alt boyutları arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Bu bilgiler ışığında aile danışmanlarına, araştırmacılara, hizmet sektöründe çalışanlara yönelik bazı öneriler sunulmuştur:

#### **Aile danışmanlarına yönelik öneriler:**

Aile danışmanlarının multidisipliner bir anlayış doğrultusunda ekip/takım çalışması yaparak çalışan bireylerdeki iş stresi ve stresle başa çıkma becerileri kazandırılması gerekmektedir.

Farkındalık ve kabul etme; stresle başa çıkmanın en önemli aşamalarından biri olduğundan aile danışmanlarının bu konuda psikoeğitim çalışmaları yapmaları önerilmektedir. Çalışan bireylere olumlu düşünmenin ve manevi olarak güçlü olmanın yöntemleri uygulanmalıdır. İş dışında hobiler ve aktiviteler ile ilgilenmelerini sağlayan ve destekleyen bir aile danışmanlığı yaklaşımı uygulanmalıdır.

Aile danışmanlığı çok farklı sektörlerde çalışan bireylere yönelik yapılmalıdır. Ancak her sektörün yapısı ve dinamikleri farklı olduğundan, aile danışmanını da bu konuda bilgilendirici süpervizyon hizmeti sunulmalıdır. Aile danışmanına iş güvenliği açısından psikososyal riskler üzerinde koruyucu ve önleyici, müdahale edici hizmetler hakkında destek ve süpervizyon sağlanmalıdır.

Aile danışmanının, sağlıklı yaşama, stresi azaltmak için yeterli ve dengeli beslenme, hareketli bir yaşam konusunda danışanlarını yönlendirmesi gerekmektedir.

Hizmet sektöründe çalışan bireyler stres nedenleri karşısında davranışsal ya da zihinsel ayrılmalar yaşamaktadırlar. Davranışsal ayrılma, aynı zamanda çaresizlik kavramı ile de uyumlu olduğundan, kişinin stresle başa çıkma çabalarını azaltmayı, hatta stresin müdahale ettiği hedeflere ulaşma etkisini bırakmayı içerdiğinden, çalışan bireylere bu

konuda duyarlılık kazandırılmalıdır. Zihinsel ayrılma da aşırı alkol ve madde kullanma, uyku bozukluğu gibi çeşitli kaçış/kaçınma aktivitelerine dönüşebildiğinden, aile danışmanları tarafından çalışan bireylere yönelik erken müdahale yapılmalıdır.

Danışanların stresle baş edebilmeleri için güçlendirme yaklaşımı önemlidir. Güçlendirme için iş doyumunu yükseltmek, uygun baş etme stratejilerini ve destek sistemlerini yapılandırmak, özdenetim ve öz-saygıya sahip güçlü kişilikler oluşturmak gerekmektedir. Danışanların empatik ilişkiler geliştirmelerine destek olan küçük grup çalışmalarının ve süpervizyon desteğinin sağlanması önemlidir.

Aile danışmanlarının özellikle hizmet sektöründe çalışan bireylerle ilişkili olarak mesleki becerilerinin geliştirilmesi için yeni yöntemleri öğrenebilecekleri yurtiçi ve yurtdışı eğitim programlarına katılmaları desteklenmelidir.

#### **Araştırmacılara yönelik öneriler:**

Bu araştırma hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş stresi ve stresle başa çıkma davranışlarının belirlenmesine odaklanmaktadır. Başka araştırmalar aracılığı ile stresle başa çıkma yöntemlerinin öğretildiği deneysel nitelikte müdahale programları planlanabilir. Bireylerin yaşadıkları stres karşısında aktif olarak problem odaklı düşünme, başa çıkma stratejilerini planlama ve daha sonra eyleme geçme davranışlarına odaklanan yeni araştırmalar yapılabilir.

Bu araştırma bir kargo şirketinin çalışanlarına yönelik yapılmıştır. Hizmet sektörünün sağlık, eğitim, gıda, pazarlama, sanayi hizmetleri gibi farklı alanlarında çalışanlar ile aynı araştırma deseni uygulanabilir.

#### **Hizmet sektöründe çalışanlara yönelik öneriler:**

Hizmet sektörü dinamik ve iş yerinde ast/üst ilişkilerinin niteliğinin, idarenin/yönetimin olumsuz tutum ve davranışlarının, liyakat konusunun ve zaman zaman yaşanan stratejik müdahalelerin farkında olunması gerekmektedir. Çalışanların

stres yaşamalarına etki eden bu önemli nedenler hakkında bilgilendirme ya da hizmet içi eğitimler yapılabilir. Bu araştırmada iş yaşamındaki stresin; aile bireylerini ve bireysel yaşamları olumsuz etkileyebileceği ortaya konmuştur. İş ortamındaki stresin aile bireylerine yansımaması için çalışan bireylerin aile ile nitelikli zaman geçirme, aile içi ilişkilerde çözüm odaklı olma, öfke kontrolü gibi konularda duyarlı olmaları gerekmektedir. Sosyal olarak bağların güçlendirilmesi için kurum çalışanları için bayram vb. özel günlerde kutlama gibi etkinliklere önem verilebilir.

Yöneticilerin çalışanlar ile belirli aralıklarla görüşmeleri, fikirlerini dinlemeleri, açık ve şeffaf bir iletişim ile yönetim anlayışını benimsemeleri, rol ve iş yükü dağılımdaki dengeleri gözetmeleri önemlidir. Stresle başa çıkma amacıyla kurumda günün belirli saatlerinde hareket ve egzersiz için zaman ayrılabilir, bu konuda herkesin katılımı sağlanabilir. İş yaşamında kurumların adil ücret politikalarının olmayışı, ücretlerin genelde yetersiz olması, izinli ve raporlu günlerde ücretlerden kesinti yapılmasına yol açan performans sistemi gibi faktörler hakkında kurumsal müdahaleler yapılmalı; kurum yöneticilerinin ve çalışanların bu konularda şeffaf olmaları ya da net sınırlar belirlemeleri gerekmektedir.

İş yerinde değer ve takdir görmek, deneyim kazanmak gibi motivasyon kaynakları çalışan bireyler için çok önemlidir. Hizmet sektörü yöneticilerinin bu konuda duyarlılığını geliştiren toplantılar yapılmalı, meslek kuruluşları tarafından çalışanların performansını artıracak düzenlemeler ve yaptırımlar uygulanmalıdır.

İş ortamında sağlıklı yaşama kültürünün tesis edilmesi, stresi azaltmak için yeterli ve dengeli beslenme, hareketli bir yaşam benimsenmesi konusunda çalışanların motive edilmesi gerekmektedir. Duygusal motivasyonun sağlanması amacıyla iş yerinde fiziksel olarak çalışma ortamının düzenli temizliği yapılmalı, çalışma için gerekli olan teknolojik imkanlar, ekipmanlar ve araçlar-gereçler sağlanmalıdır

## KAYNAKLAR

- Acea-López, L., Pastor-Bravo, M. del M., Rubinat-Arnaldo, E., Bellon, F., Blanco-Blanco, J., GeaSanchez, M., & Briones-Vozmediano, E. (2021). Burnout and job satisfaction among nurses in three Spanish regions. *Journal of Nursing Management*, 29(7). <https://doi.org/10.1111/jonm.13376>
- Açikel, A. & Esen, Ş. (2023). Covid-19 pandemisinin iş yükü algısı ve tükenmişlik üzerindeki rolü: Bartın Üniversitesi akademisyenler üzerinde bir araştırma, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 271-297
- Akın, A. (2007). Gender discrimination and health. *Journal of Community Medicine*, 26(2),1-9
- Alparslan, A.M., Çetinkaya Bozkurt, Ö. & Özgöz, A. (2015). İşletmelerde cinsiyet ayrımcılığı ve kadın çalışanların sorunları. *MAKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2(3), 66-81
- Amankwah, O., Boakye-Agyemang, N. A., & Martin, L. (2015), The effect of stress on the job satisfaction and productivity of construction professionals in the Ghanaian construction industry, *Information and Knowledge Management*, 5(5), 42-49
- Anastasia, K., Elena, K & Eldar, S. (2013). Discrimination and inequality in the labor market. *Procedia Economics and Finance*, 5, 386– 392
- Antoncic, J.A. & Antoncic, B. (2011). Employee satisfaction, intrapreneurship and firm growth: a model. *Industrial Management & Data Systems*. 111(4), 589 – 607
- Arbabisarjou, A., Ajdari, Z., Omeidi, K., and Jalalinejad, R. (2013), The relationship between job stress and performance among the hospital nurses, *World of Sciences Journal*, 2, 181-188
- Avcı, U. & Kaya, U. (2013). Yıldırma algısı ve etkileri: hizmet sektöründe bir araştırma. *SBF Dergisi*. 68(2), 1-25.
- Aydın, Ş., Şahin, N. & Uzun, D. (2007). Örgütlerde yaşanan psikolojik şiddet sorunlarının konaklama işletmeleri açısından değerlendirilmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 61-74.
- Azad, T. (2014). Managing stress among banking sector employees in Bhopal. IRC'S *International Journal of Multidisciplinary Research in Social & Management Science*, 2, 44-48
- Bağ, V. (2012). Gazetecilerde iş stresi: Balıkesir ili yerel basınında çalışan gazetecilerin iş stresi kaynaklarına ilişkin bir uygulama. Yüksek lisans tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Gazetecilik Anabilim Dalı. Erzurum.

- Balcı, A. (2014). Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü. Yüksek lisans tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı. İstanbul.
- Balcı, A. (2010). Sosyal bilimlerde araştırma: yöntem, teknik ve ilkeler (8. Baskı). Ankara: Pegem Akademi
- Baltaş, A. (1997). *Stres ve başa çıkma yolları*. 13.. Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi,
- Baştürk, R. (2010). Bütün yönleriyle SPSS örnekli nonparametrik istatistiksel yöntemler. Ankara: Anı Yayıncılık
- Beer, O. (2016). Predictors of and responses to stress among social workers: a national survey. University of Plymouth, UK. <https://socialworkhelper.com/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes-of-Stress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf>
- Benn, J., C. Sangare, Hos, T. & Semeraro, G.M. (2016). Amounts mobilised from the private sector by official development finance interventions: Guarantees, syndicated loans and shares in collective investment vehicles”, OECD Development Co-operation Working Papers, No. 26, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5jm3xh459n37-en>
- Bickman, L., Kelley, S. D., Breda, C., Andrade, A. R. & Riemer, M. (2011). Effects of routine feedback to clinicians on mental health outcomes of youths: Results of a randomized trial. *Psychiatric Services*, 62(12), 1423–1429. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.002052011>
- Biçki, S. (2016). Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği. Yüksek lisans tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bombuwela, P., & De Alwis, A. (2013). Effects of glass ceiling on women career development in private sector organizations—case of Sri Lanka. *Journal of Competitiveness*, 3-19.
- Boss, P. (2001). Family stress management. Newbury Park, CA: Sage
- Bot, S.D., Terwee, C.B. & Vanderwindt, D.A. (2007). Work-related physical and psychosocial risk factors for sick leave in patient with neck or upper extremity complaints. *Int Arch Occup Environ Health*, 80(8), 733-741
- Broughton, D.E., Brannigan, R.E. & Omurtag, K.R. (2017). Sex and gender: you should know the difference. *Fertility and Sterility*, 107(6), 1294-1295.
- Buchanan, T., Das, A. & McFarlane, A. (2020). Gender differences in within-couple influences on work-family balance satisfaction: when benefits become threats. *Journal of Family Studies* 26(1), 106–25

- Burmali, Ö. (2022). İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hızır Acil ambulans çalışanlarının motivasyonunu etkileyen faktörlerin incelenmesi. Yüksek lisans tezi. İbn Haldun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. İstanbul.
- Byars, J. L. (2005). Stress, anxiety, depression, and loneliness of graduate counseling students: the effectiveness of group counseling and exercise. Doctoral Dissertation. Texas Tech University
- Chen, J. C., Silverthorne, C., & Hung, J. (2006), Organization communication, job stress, organizational commitment, and job performance of accounting professionals in Taiwan and America, *Leadership & Organization Development Journal*, 27(4), 242-249.
- Chuen Huang, H. Lee, C. & Xu, Z. (2006). The workload balancing problem at air cargo terminals. *OR Spectrum* 28, 705–727 DOI 10.1007/s00291-006-0035-6
- Chung, E. K., Jung, Y., & Sohn, Y. W. (2017). A Moderated mediation model of job stress, job satisfaction and turnover intention for airport security screeners. *Safety Science*, 98, 89–97
- Cingöz, A. & Kaya, A. (2018). İş ve aile çatışmasının iç girişimcilik üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik turizm sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(2), 127-153.
- Costa, D. (2000). From mill town to board room: the rise of women's paid labor, *Journal of Economic Perspectives*, 14(4), 101-122
- Çakir, M., Yüksel, F. & Özdemir, A. (2005). Türkiye'de hizmet sektörünün genel yapısı (girdi-çıkıtı yaklaşımıyla). *öneri dergisi*. 6(24), 229-241
- Çelik, K. & Çıra, L. (2013). İş yükü ile algılanan yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Düşünen Adam Dergisi*, 2(1), 56-67
- Çelikkol, A. (2001). Çağdaş iş yaşamında ruh sağlığı, Alfa Yayınları, İstanbul.
- Çiçek, I., Evcimen, İ & Biçer, İ.H. (2018). Örgütsel bağlamda kişi-grup uyumu (kuramsal perspektif). *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(3),1-14
- Dağ, İ. (1990). Kontrol odağı, stresle başa çıkma stratejileri ve psikolojik belirti gösterme ilişkileri, Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Dağdelen, M. (2008). Üretim ve hizmet sektöründe çalışan işçilerde ruhsal sağlık düzeyi, ruhsal Murray-Gibbons, R. and Gibbons, C. (2007). Occupational stress in the chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 32-42belirti dağılımı, algılanan sağlık, iş doyumunu, yaşam doyumunu ve sosyodemografik özelliklerinin karşılaştırılması. Uzmanlık tezi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi. Malatya.

- Davenport, N., Schwartz, R.D. & Elliott, G.P. (1999). Mobbing emotional abuse in the american workplace. Civil Society Publishing, Ames Iowa, s. 36-37
- Davis, S. N. (2020). The work–family interface in a gendered cultural context: Cross-national analysis of work stress. *International Journal of Crosscultural Management*, 2, 321-331 147059582090411.
- Deelstra, J. T., Peeters, M., Schaufeli, W. B., Stroebe, W., Zijlstra, F. & Van Dooren, L. (2003). Receiving instrumental support at work: When help is not welcome. *Journal of Applied Psychology*, 88, 324–331. doi:10.1037/0021-9010.88.2.324
- Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Soysal, A., Bilgin, A. C., Uçku, R. & Theorell, T. (2007). İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde çalışan erkek işçilerde geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*, 26(1), 1-14
- Demirbaş, E. (2022). Miyokard infarktüsü geçiren hastaların anksiyete, depresyon düzeyleri ve stresle baş etme yöntemleri ile uyku kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *BSJ Health Sci*, 5(3), 344-355
- Diker, O. (2010). İş-aile çatışması ve işe bağlılık ilişkisinin turizm sektöründe incelenmesi: neşehir bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde bir araştırma. Yüksek lisans tezi. Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Nevşehir.
- Dilek, B., Korkmaz, F, Bas, G., Deniz, B., Yılmaz, N., Dogan, S., Duran. A., Ergor, G. & Akalin, E. (2016). Evaluation of musculoskeletal problem saund quality of life in physicians who work in a university hospital. *Journal of Dokuz Eylul University Medical School*, 30(1), 25-30
- Doering, L., Moser, D., & Dracup, K. (2000). Correlates of anxiety, hostility, depression, and psychosocial adjustment in parents of NICU infants. *Neonatal Network*, 19(5), 15- 23
- Dumlu, K., Cimilli, C. (2003). Erken Yaşam Stresörlerinin Nörobiyolojik Sonuçları. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 14(4), 301-310
- Edinç, T. (2020). Çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri ile algılanan örgütsel adanmışlık, iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı. İstanbul.
- Efeoğlu, E. (2006). İş ve aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri, ilaç sektöründe bir araştırma. Doktora tezi. Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Adana.
- Ersoy, T., Cenap, H. & Edirne, T. (2001). Tükenmişlik (staff burnout) sendromu. *STED*. 2, 23-32

- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Agression and Violant Behaviour*, 5(4): 379-401
- Ejaz, S., Iqbal, F. & Ara, A. (2012), Relationship among personality traits and conflict handling styles of call center representatives and appraisal existing service model. *International Journal of Psychological Studies*, 4(4),27-36. <https://doi.org/10.5539/ijps.v4n4p27>
- Ekinci, H. & Ekici, S. (2003). İşletmelerde örgütsel stres yönetim stratejisi olarak sosyal desteğin rolüne ilişkin olarak görgül bir araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(1), 109–120
- Evanoff, B. A., Strickland, J. R., Dale, A. M., Hayibor, L., Page, E., Duncan, J. G., Kannampallil, T., & Gray, D. L. (2020). Work-related and personal factors associated with mental wellbeing response: a survey of health care and other workers. doi:10.1101/2020.06.09.20126722.
- Evans, S. (2010). Review: mindfulness-based therapies effective for anxiety and depression. *Evid Based Ment Health*. 13(4), 116-131
- Fisher, C.D. (2010). Happiness at work, *International Journal of Management Reviews*, 12 (4), 384-412
- Fletcher, D. & Hanton, S. (2003). Sources of organizational stress in elite sport performers. *The Sport Psychologist*, 17(1), 175-195.
- Forbus, P., Newbold, J.J., Mehta, S.S. (2011). A study of non-traditional and traditional students in terms of their time management behaviors, stress factors, and coping strategies. *Academy of Educational Leadership Journal*. 15, 109-126
- Gibbons, C. (2012). Stress, positive psychology and the national student survey. *Psychology Teaching Review*, 18(2), 22-30
- Gillespie, N., Walsh, A. H, Winefield, & J. Stough, C. (2001). Occupational stress in universities: staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. *Work & Stress*, 15(1), 53-72
- Girdwichai, L., Sriviboon, C. (2020). Employee motivation and performance: do the work environment and the training matter? *Journal of Security and Sustainability Issues*, 9(January), 42-54. [http://doi.org/10.9770/jssi.2020.9.J\(4\)](http://doi.org/10.9770/jssi.2020.9.J(4))
- Gizir, C. A. (2007). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128
- Gonzalez, S.M., Gidumal, J.B. & Valcarcel, B.J.L. (2015). New evidence of the relationship between employee satisfaction and firm economic performance. *Personnel Review*, 44(6), 906 – 929

- Greenberg, J.S. (2008). *Comprehensive stress management*. 10th ed. New York, McGraw-Hill Companies, pp 52
- Guardado, E. (2011). Professional liability insurance indemnity and expenses, claim adjudication, and policy limits, 2000-2009. *Policy Research Perspectives*, 183-195
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 91-109
- Gülertekin Genç, S., Genç, V. & Gümüş, M. (2016). Otel işletmelerinde duygusal zekanın iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerindeki etkisi. *Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6, 1-14
- Gün, H. (2010). Çalışma ortamında psikolojik taciz, mobbing/bullying, işyeri sendromu. İstanbul: Lazer Yayıncılık. ss 83-84
- Haghani, A, Chen, M. (1998). Optimizing gate assignments at airport terminals. *Transp Res A* 32 (6), 437–454
- Harknett, K. & Schneider, D. (2020). Inequality in job conditions in the service sector Project. Oronto. ABD. <https://calaborlab.ucsf.edu/inequality-job-conditions-service-sector>
- Holland, P., Tham, T. L., & Sheehan, C. (2019). The Impact of Percieved Workload on Nurse Satisfaction with Work-life Balance and Intention to Leave the Occupation. *Applied Nursing Research*, 49, 70–76
- House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. organizational behavior and human performance. *Academy of Management Review*, 12 (3),467-505.
- Hwang, W. & Ramadoss, K. (2019). Associations between Supervisor and Coworker Support and Parenting Stress among Employed Mothers with Nonstandard Work Schedules.
- İlçin, E. (2019). İş yükü ve yönetici desteğinin çalışmaya tutkunluk üzerindeki etkisi. Yüksek lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- İlter, H. (2014). Çalışma Hayatında Stres ve Sağlık Çalışanlar. Yüksek lisans tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı. İstanbul.
- Jacobsen, J. (2011). Gender inequality a key global challenge: reducing losses due to gender inequality. Wesleyan University Middletown CT USA. Erişim tarihi: 23.07.2023 <https://copenhagenconsensus.com/sites/default/files/gender.pdf>
- Jacobsen, J. & Zeller, A. (2007). *Queer economics: a reader*, Routledge, New York and London

- Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Jan, M.T. & Soherwardi, S. (2011). Effects of job stress on job performance & job satisfaction. interdisciplinary. *Journal of Contemporary Research in Business*. 3(7), 453-465
- Jensen, J. M., Patel, P. C., & Messersmith, J. G. (2013). High-performance work systems and job control: consequences for anxiety, role overload, and turnover intentions. *Journal of Management*, 39(6), 1699-1724
- Karaca, S. & Aşkin, R. (1995). Depresyonla Başa Çıkma Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması. *Düşünen Adam Dergisi*. 8(3), 24-30
- Karahasan, D. Ç. (2019). İş sağlığı ve güvenliği açısından psikososyal riskler: "otomotiv sektörü üzerine bir uygulama. Yüksek lisans tezi. Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı. Bursa.
- Karakale, B. & Kavi, E. (2018). Çalışan psikolojisi açısından psikolojik dayanıklılık. *Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17). DOI: 10.31199/hakisderg.391826
- Karoshi, J. (2003). Reduce stress, workload and work time and improve work-life balance before it's too late, hot topics in collective bargaining issues. *Public Service for Alliance of Canada*, 5, 1-19
- Khatri, R. B & Pandey, B. K. (2013). Causes of violence against women: a qualitative study at Bardiya district. *Health Prospect:Journal of Public Health*, 12(1), 10-14
- King, E, S. Klasen, & Porter, M. (2009). Women and development. In Global crises, global solutions: costs and benefits, B. Lomborg (ed.), 585-637. Cambridge University, Cambridge, UK
- Klasen, S. & Lamanna, F. (2009). The impact of gender inequality in education and employment on economic growth: new evidence for a panel of countries, *Feminist Economics*, 15(3), 91-132.
- Koçak, O. & Koray, N. (2018). İş sağlığı ve güvenliği konusunda Avrupa Birliği uygulamaları ve Türkiye'ye yansımaları. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(15), 1779-1811. DOI: 10.26466/opus.376554
- Korkmazer, F. (2021). İş yükü fazlalığı algısının çalışan performansı üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracı rolü: sağlık sektöründe bir uygulama. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(36), xx-xx. Doi: 10.26466/opus.876760
- Krantz, G., Berntsson, L. & Lundberg, U. (2005). Total workload, work stress and perceived symptoms in Swedish male and female white-collar employees. *European Journal of Public Health*, 15(2), 209-214

- Kwok, S., Cheng, L. & Wong, D. (2015). Family emotional support, positive psychological capital and job satisfaction among Chinese white-collar workers. *Journal of Happiness Studies*, 16, 561–582
- Leung, M., Zhang, H., & Skitmore, M. (2008), Effects of organizational supports on the stress of construction estimation participants, *Journal of Construction Engineering and Management*, 134(2), 84-108
- Li, L., Hu, H., Zhou, H., He, C., Fan, L., Liu, X., & Sun, T. (2014). Work stress, work motivation and their effects on job satisfaction in community health workers: A cross-sectional survey in China. *BMJ Open*, 4(6), e004897
- Liu, H. L., & Lo, V. (2018). An integrated model of workload, autonomy, burnout, job satisfaction, and turnover intention among Taiwanese reporters. *Asian Journal of Communication*, 28(2), 153–169. doi: 10.1080/01292986.2017.1382544
- Mandleco, B. L. & Peery, J. C. (2000). An organizational framework for conceptualizing resilience in children. *Journal of Child and Adolescent Psychiatric Nursing*, 13(3), 99-111. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6171.2000.tb00086.x>
- Marlen, C. & Ika, C., Wolf, P. & Krcmar, H. (2013). Key differences of private and public sector business process change. *e-Service Journal*, 9(1), 3-27
- Maume, J. D. (2008). Occupational segregation and the career mobility of white men and women. *Social Forces*, 1433-1459
- McDonald, D.J. & Makin, P.J. (2000). The psychological contract, organisational commitment and job satisfaction of temporary staff. *Leadership & Organization Development Journal*, 21(2), 84-91
- McGoldrick, M & Carter, B. (2001). Advances in coaching: Family therapy with one person. *Journal of Marital and Family Therapy*, 27(3), 281-300.
- McMahon, G. (2011). No more stress: Be your own stress management coach. Karnac Book
- Montgomery, C., & Rupp, A. (2005). A meta-analysis for exploring the diverse causes and effects of stress in teachers. *Canadian Journal of Education*, 461-488
- Murray-Gibbons, R. and Gibbons, C. (2007). Occupational stress in the chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 32-42
- Nadeem, S. & Qaisar, A. (2009). The Impact of work life conflict on job satisfactions of employees in Pakistan. *International Journal of Business and Management*. 4(5), 63-82
- Naima, B. (1998). Job satisfaction, stress and coping strategies among moroccan high school teachers. *Mediterranean Journal of Educational Studies*, 3(1), 3-33

- Naktiyok, A. (2002). Motivasyonel değerler ve iş tatmini: yneticiler üzerinde bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(3), 166-195
- Naktiyok, A., & Kaygın, E. (2012). Tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini belirlemeye yönelik akademik personel üzerinde bir uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1),1-14
- Nebati, E.E., Vatansever, E. & Makas, G. (2023). SWARA, ARAS ve WASPAS yöntemleri ile yeni şube yeri seğimi: bir kargo firması rneği. *Fırat Üniversitesi Mh. Bil. Dergisi*. 35(1), 217-237
- Neog, B.B. & Barua, M. (2014). Factors Influencing employee"s job satisfaction: an empirical study among employees of automobile service workshops in assam. *The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management (IFBM)*. 2(7), 1-14
- Newbury-Birch, D. & Kamali, F. (2001). Psychological stress, anxiety, depression, job satisfaction, and personality characteristics in preregistration house officers. *Postgraduate Medical Journal*, 77(904), 109-111
- Ngai, L.R. & Pissarides. C (2007). Structural change in a multisector model of growth. *American Economic Review* 97(1), 429–443
- Norfolk, D. (1989). *İş hayatında stres* (Çev. Leyla Serdaroğlu) İstanbul: Form Yayınları No:3
- Norman, D. A., & Bobrow, D. G. (2005). On data-limited and resource-limited processing. *Cognitive Psychology*, 7, 4464-4478. doi:10.1016/0010-0285(75)90004-3
- Nubling, M., Vomstein, M., Schmidt, S.G., Gregersen, S., Dulon, M. & Nienhaus A. (2010). Psychosocial workload and stress in the geriatric care. *BMC Public Health*. 10(428), 1-12
- Okutan, M. & Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15-42
- Okutan, M. (2002). Stres ve stresle başa çıkma yöntemleri. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- OECD (2016). Converged statistical reporting directives for the Creditor Reporting System (CRS) and the annual DAC questionnaire. DCD/DAC(2016)3/FINAL, OECD, Paris, [www.oecd.org/dac/stats/documentupload/DCDDAC\(2016\)3FINAL.pdf](http://www.oecd.org/dac/stats/documentupload/DCDDAC(2016)3FINAL.pdf).
- Ong, A. D., Bergeman, C. S., Bisconti, T. L., & Wallace, K. A. (2006). Psychological resilience, positive emotions, and successful adaptation to stress in later life. *Journal of Personality and Social Psychology: PPID*, 91, 730-749

- Önder, N. (2013). Türkiye’de kadın işgücünün görünümü. *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi*, 1(1), 35-61
- Özdemir, A. A. (2015). İş tatmini, pozitif/negatif duygulanım ve yaşam tatmininin etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 3, 47-62
- Özdemir, S. (2001). Uçucu madde kullanımı ve şiddet. Yüksek Lisans Tezi. İ.Ü. Adli Tıp Enstitüsü. İstanbul.
- Özdevecioğlu, M. & Çakmak Doruk, N. (2009). Organizasyonlarda iş-aile ve aile iş çatışmalarının çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33, 69-99
- Panigrahi, A. (2016). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4), 154-160
- Paul, G., Elam, B. & Verhulst, S. J. (2007). A longitudinal study of students’ perceptions of using deep breathing meditation to reduce testing stress. *Teaching and Learning in Medicine*, 287-292
- Peterson, M. F., Smith, P. B, Akande, A. & Ayestaran, S. (1995). Role conflict, ambiguity, and overload: A 21- nation study. *Academy of Management Journal*, 38, 429-452
- Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R. C., Finco, G., & Campagna, M. (2014). Burnout and workload among health care workers: The moderating role of job control. *Safety and Health at Work*, 5(3), 152–157. doi:10.1016/j.shaw.2014.05.004 PMID:25379330
- Presti, A. L., D’Aloisio, F. & Pluviano. S. (2016). With a little help from my family: a mixed method study on the outcomes of family support and workload. *Europe’s Journal of Psychology* 12(4), 584–603
- Rahim, M. A., Garrett, F. E., & Buntzman, G. F. (1992). Ethics of managing interpersonal conflict in organizations. *Journal of Business Ethics*, 11, 412-439. <https://doi.org/10.1007/BF00870554>
- Rakesh, R. (2012). Organizational role stress in a relationship with social support of industrial employees. *Indian Stream Research Journal*, 2, 1-7
- Restubog, S. L., Scott, K. L., & Zagencyk, T. J. (2011), When distress hits home: The role of contextual factors and psychological distress in predicting employees’ responses to abusive supervision, *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 713-729
- Riley, S. M., Michael, S. C., & Mahoney, J. T. (2017). Human capital matters: Market valuation of firm investments in training and the role of complementary assets. *Strategic Management Journal*, 38(9), 1895-1914. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/smj.2631>

- Rolf, V.D., Ulrich, W. (2001). Teaching psychological aspects; job stress. *British Journal of Educational Psychology*, 71 (2), 243-260
- Rouwenhorst, B., Reuter, B., Stockrahm, V., Houtum, G.J., Mantel, R.J., Zijm, WH. (2000) Warehouse design and control: framework and literature review. *Eur J Oper Res* 122, 515–533
- Rowshan, A. (2000). *Stres yönetimi*. (Çev.Şahin Cüceloğlu) Ankara: Sistem Yayıncılık.
- Şahan, C. (2016). Kopenhag Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması. Yüksek lisans tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir.
- Salmon, P., Sephton, S., Weissbecker, I., Hoover, K., Ulmer, C., Studts, J.L. (2004). Mindfulness meditation in clinical practice. *Cognitive And Behavioral Practice*. Sep 1, 11(4):434-446
- Sanders, M. R. (1999). Triple P-positive parenting program: Towards an empirically validated multilevel parenting and family support strategy for the prevention of behavior and emotional problems in children. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 2(2), 71–90. <https://doi.org/10.1023/a:1021843613840>
- Sanders, A.E., Lim, S., & Sohn, W. (2008). Resilience to urban poverty: Theoretical and empirical considerations for population health. *American Journal of Public Health*, 98, 1101-1106.
- Sarı, A. (2021). Calgary Aile Müdahale Modeline dayalı aile destek ve psikoeğitim programının kronik psikiyatri hastalarının bakım verenlerinin baş etme, psikolojik distres ve psikolojik dayanıklılık düzeylerine etkisi. XI. Uluslararası X. Ulusal Psikiyatri Hemşireliği Kongresi. Ankara.
- Schmitt, D. P., Allik, J., McCrae, R. R., & Benet-Martinez, V. (2007). The geographic distribution of big five personality traits: Patterns and profiles of human self-description across 56 nations. *Journal of CrossCultural Psychology*, 38(2), 173-212. <https://doi.org/10.1177/0022022106297299>
- Schneiderman, N., Ironson, G., Siegel, S. D. (2005). Stress and health: psychological, behavioral, and biological determinants. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 607- 628
- Shin, L.M., Liberzon, I. (2010). The neurocircuitry of fear, stress, and anxiety disorders. *Neuropsychopharmacology Reviews* 35, 169-191
- Sılığ, A. (2003). Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi, Yüksek lisans tezi. Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eskişehir
- Singh, J. & Shukla, B. (2019). Work life balance of women employees in Gorakhpur, *Iconic Research and Engineering Journal*, 249-253.

- Sinha, K. (2013). A research work on Employee Satisfaction measurement with special reference to KRIBHCO, Surat. *International Journal of Modern Engineering Research*, 3(1), 523-529
- Skowron, E.A., & Dendy, A.K. (2004). Differentiation of self and attachment in adulthood: Relational correlates of effortful control. *Contemporary Family Therapy*, 26(3), 337-357
- Smith, B. & Zautra, A.J. (2008). Vulnerability and resilience in women with arthritis: Test of a two factor model. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 76, 799-810
- Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40.
- Srivastava, S. (2013). Job satisfaction and organizational commitment relationship: effect of personality variables. *Journal of Business Perspective*, 17(2), 21- 30.
- Stanton, N., Hedge, A., Brookhuis, K., Salas, E., & Hendrick, H. (2005). Handbook of human factors and ergonomics methods. New York, NY: CRC Press
- Subramanyam, M., Muralidhara, P. & Pooja, M. (2013). Mental workload and cognitive fatigue: a study. *IUP Journal Of Management Research*, 12(2), 29-39
- Swamy, A., S. Knack, Y. Lee, & O. Azfar, (2001). Gender and corruption, *Journal of Development Economics*. 64(1), 25-55
- Swaminathan, P. S. & Rajkumar, S. (2010), Study on stress levels in organizations and their impact on employees' behavior, *Management and Labour Studies*, 35(1), 59-71
- Şahin, N. (1994). Stres nedir? ne değildir? stresle başa çıkma. Ed: Nesrin H. Şahin Türk Psikologları Derneği Yayınları, Ankara
- Şahin, F. (2011). Liderin kültürel zekâsının astların örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş doyumu üzerine etkisi. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 10(2), 80-104
- Şahin, N. H., Güler, M. & Basım, H. N. (2009). A tipi kişilik örüntüsünde bilişsel ve duygusal zekânın stresle başa çıkma ve stres belirtileri ile ilişkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(3), 243-254
- Şahin, N.H., N. Rugancı, Y. Taş, S. Kuyucu, N. Sezgin. (1992). Stress related factors and effectiveness of coping among university students. *International Journal of Psychology*, 27, 355-364
- Tehrani, H.D. & Yamini, S. (2020). Personality traits and conflict resolution styles: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 157, 1-4. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109794>.

- Tekin Epik, M. & Öztürk, M. (2020). Sağlık hizmetlerinde psikososyal riskler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(4), 451-467
- Tekin, E. (2019). Paternalist liderliğin iş tatmini ve çalışan performansına etkisi üzerine bir araştırma. *Third Sector Social Economic Review*, 54(1), 178-204.
- Tetik, S., (2010). Mobbing kavramı: birey ve örgütler açısından önemi, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18), 81-89
- Tetik, N. & Uluyol, O. (2005), Aile şirketlerinin yapısal sorunları, İstanbul:Atlas Yayın Dağıtım
- Thayer, J. F., Verkuil, B., Brosschot, J. F., Kevin, K., West, A., Sterling, C., Christie, I. C., Abernethy, D. R., Sollers, J. J., Cizza, G., Marques, A. H., and Sternberg, E. M. (2010), Effects of the physical work environment on physiological measures of stress, *European Journal of Cardiovascular Prevention and Rehabilitation*, 17, 431-439
- Tınaz, P. (2006). İşyerinde psikolojik taciz (mobbing), Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul
- Topgül, S. (2016). İş ve aile yaşamı dengesi(zliği)nin kadın çalışanlar üzerindeki etkileri. *Yönetim ve Ekonomi*. 23(1), 1-14
- Trayambak, S., Kumar, P., & Jha, A. N. (2012). A conceptual study on role stressors, their impact and strategies to manage role stressors. *IOSR Journal of Business and Management*, 44-48
- Trivellas, P., Reklitis, P., & Platis, C. (2013). The effect of job related stress on employees' satisfaction: A survey in health care. *Procedia-social and Behavioral Sciences*, 73, 718-726.
- Turgut, Ö. & B. Eraslan-Çapan, H. (2017). Ergen psikolojik sağlamlık düzeyinin yordayıcıları: algılanan sosyal destek ve okul bağlılığı. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 44, 162-183
- Tusaie, K. & Dyer, J. (2004). Resilience: A historical review of the construct. *Holistic Nursing Practice*, 18(1), 3-10.
- Türkseven, Y.Ç., & Ege, Z. (2021). Otel işletmelerinde ön büro çalışanlarının örgütsel stres kaynaklarının motivasyonlarına etkileri. *Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 1(2), 15-33
- Uddin, M., Ali, K. & Khan, M. (2020). Impact of perceived family support, workplace support, and work-life balance policies on work-life balance among female bankers in Bangladesh. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 28(1), 97-122

- Uğuz, S. Ç. & Topbaş, F. (2014). Gender and women labor force: a descriptive approach to tourism sector. *The Journal of Academic Social Science*, 2(7), 487-509
- Ungar M (2008) Resilience across cultures. *Br J Soc Work*, 38:218–235
- Upadhyay, A. & Singh, A.P. (2017). Role of occupational stress and social support in negative mental health among women employees in banking sectors. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 43(2), 222-229
- Usta, N. (2021). Bir fabrikada çalışan işçilerde psikososyal risklerin değerlendirilmesi. Yüksek lisans tezi. Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Kocaeli.
- Valcour, M. (2007). Work based resources moderators of the relationship between work hours and satisfaction with work family balance. *Journal of Applied Psychology*, (92), 1512-1523
- Van Ham, I., Verhoeven, A. H., Groenier, K. H., Groothoff, J. W., & De Haan, J. (2006). Job satisfaction among general practitioners: A systematic literature review. *European Journal of General Practice*, 12, 174–180  
<https://doi.org/10.1080/13814780600994376>
- Vanishree, P. (2014). Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale industries. *Research Journal of Management Sciences*, 10-13.
- Vong, L.T.-N. & Tang, W.S. (2017). The mediating effect of work–family conflict in the relationship between job stress and intent to stay: the case of tourism and hospitality workers in Macau. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(1), 39-55
- Wallace, J. E. (2005). Job Stress, Depression and Work-to-Family Conflict: A Test of the Strain and Buffer Hypotheses. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 60 (3), 510–539. <https://doi.org/10.7202/012157ar>
- Warraich, U. A., Ahmed, R., Ahmad, N., & Khoso, I. (2014), Impact of stress on job performance: An empirical study of the employees of private sector universities of Karachi, Pakistan, *Research Journal of Management Sciences*, 3(7), 14-17
- Werner, E. E., & Smith, R. S. (2001). *Journeys from childhood to midlife: Risk, resilience, and recovery*. Ithaca, New York: Cornell University Press
- Williams, D. R. (2018). Stress and the mental health of populations of color: Advancing our understanding of race-related stressors. *Journal of Health and Social Behavior*, 59 (4), 466–485. <https://doi.org/10.1177/0022146518814251>
- Wittenborn, A. K., & Holtrop, K. (2022). Introduction to the special issue on the efficacy and effectiveness of couple and family interventions: Evidence base

update 2010- 2019. *Journal of Marital and Family Therapy*, 48, 5–22.  
<https://doi.org/10.1111/jmft.12576>

- Yavcık, G. (2022). İtfaiye çalışanlarında depresyon-anksiyete-stres, öznel iyi oluş ile mutluluğu artırma stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. VI. Uluslararası TURKCESS Eğitim ve Sosyal Bilimler Kongresi 30 Ekim- 1 Kasım 2020/İstanbul Tam Metin Kitabı / VI. International Congress on Education and Social Sciences 30 October- 1 November 2020/İstanbul ://hdl.handle.net/20.500.12436/4138
- Yanık, G. & Taniş, V. (2020). Çalışma ilişkilerinin iş yükü ve iş tatmini üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Ekev Akademi Dergisi*, 83, 363-378
- Yavcık, G. (2022). İtfaiye çalışanlarında depresyon, anksiyete, stres, öznel iyi oluş ile mutluluğu artırma stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek lisans tezi. Sabahattin Zaim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı. İstanbul.
- Yavuz, H. (2007). Çalışanlarda mobbing (psikolojik şiddet) algısını etkileyen faktörler: sdü tıp fakültesi üzerine bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yıldırım, İ. (1991). Stres ve stresle başa çıkmada gevşeme teknikleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(6), 175-189
- Yılmaz, T. (2013). Kadın ve erkek eğitim yöneticilerinin cam tavan sendromuna ilişkin algıları istanbul ili örneği araştırma. Yüksek lisans tezi. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Yiğitel, S. (2021). İş-aile yaşam çatışması ve zaman yönetimi becerilerinin bireysel performansa etkisi: sivil havacılık sektöründe bir araştırma. Doktora tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Yönetimi. İstanbul.
- Yelkikalan, N. (2006). Aile şirketlerinde çatışma ve bir çözüm önerisi: stratejik planlama *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12(2), 195-209
- Young, M., Wallace, J. E. & Polachek, A. (2015). Gender differences in perceived domestic task equity: a study of professionals. *Journal of Family Issues* 36(13), 1751–1781.
- Zararsız, Y. (2016). Evli ve boşanmış kişilerin depresyon, öznel iyi oluş ve geleceğe umutla bakış açısından karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Zhang, Y. & Liao, Z. (2015), Consequences of abusive supervision: A meta-analytic review, *Asia Pacific Journal of Management*, 32(4), 959-987

Zhang, Y. (2019). Discussion on how to motive and retain employees in China by exploring the factors influencing employee enthusiasm at work-applying two-factor theory employees  
<http://www.diva-portal.se/smash/get/diva2:1296602/FULLTEXT01.pdf>

Zolkoski SM, Bullock LM (2012) Resilience in children and youth: A review. *Child Youth Serv Rev*, 34:2295–2303

## **EKLER**

### **KİŞİSEL BİLGİLER**

#### **1)CİNSİYETİNİZ**

- A)ERKEK B)KADIN

#### **2)YAŞINIZ**

- A) 18-25 YAŞ B) 26-33 YAŞ C) 34-41 YAŞ D) 41 YAŞ VE ÜZERİ

#### **3)EĞİTİM DURUMUNUZ**

- A) İLKÖĞRETİM B) LİSE C) LİSANS D) LİSANSÜSTÜ

#### **4)MEDENİ HALİNİZ**

- A) EVLİ B) BEKAR

#### **5)KAÇ YILDIR BU FİRMADA ÇALIŞIYORSUNUZ ?**

- A) 0-5 YIL B) 6-10 YIL C) 10-16 YIL D) 16 YIL VE ÜZERİ

## İŞ YÜKÜ KONTROL DESTEK ÖLÇEĞİ

1. İşinizde çok hızlı çalışmak zorunda mısınız ? (hızlı çalışma)

- bazen
- nadiren
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

2. İşinizde çok yoğun çalışmak zorunda mısınız ? (yoğun iş)

- bazen
- nadiren
- sıklıkla
- hiçbir zaman

3. İşiniz çok fazla efor (kuvvet) gerektirir mi? (çaba)

- bazen
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

4. İşinizde işinizle ilgili görevleri yetiştirecek kadar zamanınız oluyor mu ? (zaman)

- bazen
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

5. İşinizde sizden birbiriyle çelişen görevler istenir mi ? (çelişkili iş)

- bazen
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

6. İşinizde yeni şeyleri öğrenme olasılığı var mıdır ? (öğrenme)

- bazen
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

7. İşiniz yüksek düzeyde beceri ve uzmanlık gerektirir mi ? (uzmanlık)

- bazen
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

8. İşinizde sizden yenilikler yapmanız beklenir mi ? (yaratıcılık)

- bazen
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

9. İşinizde her gün aynı şeyleri mi yaparsınız ? (tekrarlayan iş)

- bazen
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

10. İşinizi nasıl yapacağınız konusunda karar vermede sizin seçim hakkınız var mı ? (işin nasıl yapıldığı)

- bazen
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

11. İşinizde ne yapacağınıza karar vermede sizin seçim hakkınız var mı ? (ne yapıldığı)

- bazen
- sıklıkla
- nadiren
- hiçbir zaman

12. Çalıştığım yerde sakin ve hoş bir ortam var mıdır ? (hoş ortam)

- kısmen katılıyorum
- tamamen katılıyorum
- kısmen katılmıyorum
- tamamen katılmıyorum

13. Çalıştığım yerde birbirimizle iyi geçiniriz ? (iyi geçinme)

- kısmen katılıyorum
- tamamen katılıyorum
- kısmen katılmıyorum
- tamamen katılmıyorum

14. İşyerinde diğer çalışanlar beni destekler ? (çalışma ark. desteği)

- kısmen katılıyorum
- tamamen katılıyorum
- kısmen katılmıyorum
- tamamen katılmıyorum

15. Kötü günümdeysem iş yerindekiler durumu anlarlar (çalışma ark. anlayış)

- kısmen katılıyorum
- tamamen katılıyorum
- kısmen katılmıyorum
- tamamen katılmıyorum

16. Üstlerimle ilişkilerim iyidir ? (süpervizör desteği)

- kısmen katılıyorum
- tamamen katılıyorum
- kısmen katılmıyorum
- tamamen katılmıyorum

17. İş arkadaşlarımla çalışmak hoşuma gider ? (çalışma arkadaşlarından hoşnut)

- kısmen katılıyorum
- tamamen katılıyorum
- kısmen katılmıyorum
- tamamen katılmıyorum

## BECK DEPRESYON ÖLÇEĞİ

### BECK DEPRESYON ÖLÇEĞİ

Bu form son bir (1) hafta içerisinde kendinizi nasıl hissettiğinizi araştırmaya yönelik 21 maddeden oluşmaktadır. Her maddenin karşısındaki dört cevabı dikkatlice okuduktan sonra, size en çok uyan, yani sizin durumunuzu en iyi anlatanı işaretlemeniz gerekmektedir.

#### 1 (0) Üzgün ve sıkıntılı değilim.

- (1) Kendimi üzüntülü ve sıkıntılı hissediyorum.
- (2) Hep üzüntülü ve sıkıntılıyım. Bundan kurtulamıyorum.
- (3) O kadar üzgün ve sıkıntılıyım ki, artık dayanamıyorum.

#### 2 (0) Gelecek hakkında umutsuz ve karamsar değilim.

- (1) Gelecek için karamsarım.
- (2) Gelecekte beklediğim hiçbir şey yok.
- (3) Gelecek hakkında umutsuzum ve sanki hiçbir şey düzelmeyecekmiş gibi geliyor.

#### 3 (0) Kendimi başarısız biri olarak görmüyorum.

- (1) Başkalarından daha başarısız olduğumu hissediyorum.
- (2) Geçmişe baktığımda başarısızlıklarla dolu olduğunu görüyorum.
- (3) Kendimi tümüyle başarısız bir insan olarak görüyorum.

#### 4 (0) Herşeyden eskisi kadar zevk alıyorum.

- (1) Birçok şeyden eskiden olduğu gibi zevk alamıyorum.
- (2) Artık hiçbir şey bana tam anlamıyla zevk vermiyor.
- (3) Her şeyden sıkılıyorum.

#### 5 (0) Kendimi herhangi bir biçimde suçlu hissetmiyorum.

- (1) Kendimi zaman zaman suçlu hissediyorum.
- (2) Çoğu zaman kendimi suçlu hissediyorum.
- (3) Kendimi her zaman suçlu hissediyorum.

#### 6 (0) Kendimden memnunum.

- (1) Kendimden pek memnun değilim.
- (2) Kendime kızgınım.
- (3) Kendimden nefrete ediyorum.

**7 (0) Başkalarından daha kötü olduğumu sanmıyorum.**

- (1) Hatalarım ve zayıf taraflarım olduğumu düşünmüyorum.
- (2) Hatalarımdan dolayı kendimden utanıyorum.
- (3) Her Şeyi yanlış yapıyormuşum gibi geliyor ve hep kendimi kabahat buluyorum.

**8 (0) Kendimi öldürmek gibi düşüncelerim yok.**

- (1) Kimi zaman kendimi öldürmeyi düşündüğüm oluyor ama yapmıyorum.
- (2) Kendimi öldürmek isterdim.
- (3) Fırsatını bulsam kendimi öldürürüm.

**9 (0) İçimden ağlamak geldiği pek olmuyor.**

- (1) Zaman zaman içimden ağlamak geliyor.
- (2) Çoğu zaman ağlıyorum.
- (3) Eskiden ağlayabilirdim ama şimdi istesem de ağlayamıyorum.

**10 (0) Her zaman olduğumdan daha canı sıkın ve sinirli değilim.**

- (1) Eskisine oranla daha kolay canım sıkılıyor ve kızıyorum.
- (2) Her şey canımı sıkıyor ve kendimi hep sinirli hissediyorum.
- (3) Canımı sıkın şeylere bile artık kızamıyorum.

**11 (0) Başkalarıyla görüşme, konuşma isteğimi kaybetmedim.**

- (1) Eskisi kadar insanlarla birlikte olmak istemiyorum.
- (2) Birileriyle görüşüp konuşmak hiç içimden gelmiyor.
- (3) Artık çevremde hiç kimseyi istemiyorum.

**12 (0) Karar verirken eskisinden fazla güçlük çekmiyorum.**

- (1) Eskiden olduğu kadar kolay karar veremiyorum.
- (2) Eskiye kıyasla karar vermekte çok güçlük çekiyorum.
- (3) Artık hiçbir konuda karar veremiyorum.

**13 (0) Her zamankinden farklı görüldüğümü sanmıyorum.**

- (1) Aynada kendime her zamankinden kötü görünüyorum.
- (2) Aynaya baktığımda kendimi yaşlanmış ve çirkinleşmiş buluyorum.
- (3) Kendimi çok çirkin buluyorum.

**14 (0) Eskisi kadar iyi iş gücü yapabiliyorum.**

- (1) Her zaman yaptığım işler şimdi gözümde büyüyor.
- (2) Ufacık bir işi bile kendimi çok zorlayarak yapabiliyorum.
- (3) Artık hiçbir iş yapamıyorum.

**15 (0) Uykum her zamanki gibi.**

- (1) Eskisi gibi uyuyamıyorum.
- (2) Her zamankinden 1-2 saat önce uyanıyorum ve kolay kolay tekrar uykuya dalamıyorum.
- (3) Sabahları çok erken uyanıyorum ve bir daha uyuyamıyorum.

**16 (0) Kendimi her zamankinden yorgun hissetmiyorum.**

- (1) Eskiye oranla daha çabuk yoruluyorum.
- (2) Her şey beni yoruyor.
- (3) Kendimi hiçbir şey yapamayacak kadar yorgun ve bitkin hissediyorum.

**17 (0) İştahım her zamanki gibi.**

- (1) Eskisinden daha iştahsızım.
- (2) İştahım çok azaldı.
- (3) Hiçbir şey yiyemiyorum.

**18 (0) Son zamanlarda zayıflamadım.**

- (1) Zayıflamaya çalışmadığım halde en az 2 Kg verdim.
- (2) Zayıflamaya çalışmadığım halde en az 4 Kg verdim.
- (3) Zayıflamaya çalışmadığım halde en az 6 Kg verdim.

**19 (0) Sağlığım ile ilgili kaygılarım yok.**

- (1) Ağrılar, mide sancıları, kabızlık gibi şikâyetlerim oluyor ve bunlar beni tasalandırıyor.
- (2) Sağlığımın bozulmasından çok kaygılanıyorum ve kafamı başka şeylere vermekte zorlanıyorum.
- (3) Sağlık durumum kafama o kadar takılıyor ki, başka hiçbir şey düşünemiyorum.

**20 (0) Sekse karşı ilgimde herhangi bir değişiklik yok.**

- (1) Eskisine oranla sekse ilgim az.
- (2) Cinsel isteğim çok azaldı.
- (3) Hiç cinsel istek duymuyorum.

**21 (0) Cezalandırılması gereken şeyler yaptığımı sanmıyorum.**

(1) Yaptıklarımın dolayısıyla cezalandırılabilirliğimi düşünüyorum.

(2) Cezamı çekmeyi bekliyorum.

(3) Sanki cezamı bulmuşum gibi geliyor.

	HİÇBİR ZAMAN	ÇOK NADİR	ZAMAN ZAMAN	ÇOK SIK	HEMEN HER ZAMAN
<b>Bağımlılık - kaçış</b>					
(Herhangi bir çeşit ) cinsel davranışlara kalkışırım					
(Kahvehane), kulüp veya disko gibi insanların kalabalık olduğu yere giderim					
Alkollü içkiler içerim					
Sigara içerim					
Hayal kuranım ve kendimce fantazilerim vardır					
<b>Kadercilik/dinsel davranış</b>					
Abdest alır ve namaz kılarım					
Allah'ın takdiri buymuş derim, sabrederim					
Sıkıntımın geçmesi için dua ederim					
Sıkıntımdan kurtulmak için sadaka veririm					
Sigara içerim.					
<b>Duydusalık/ saldırganlık</b>					
Huzursuzlaşır ve çabuk öfkelenir hale gelirim					
Ağlarım					
Çökkün (depresif ) hissettiğim için kendimi eleştiririm					
Saldırganlaşır ve kendimi kavgaya hazır hissederim					
Yalnız başıma kalmayı tercih ederim					
Diğer sorumluluklarımı kısa bir süre için terkederim					
<b>Sosyal destek</b>					
Çok yakın bir dost veya arkadaşla birlikte olurum					
Arkadaş gruplarımı ve kendime yakın kişileri ararım					
Yalnız başıma kalmayı tercih ederim					

Başkalarıyla konuşurum ve kendimi daha iyi hissetmem için bir plan yapmaya çalışırım					
<b>Aktif davranış</b>					
Yazma,okuma, resim, müzik veya proje yapma gibi üretici bir takım faaliyetler yaparım					
Spor, dans ve (tempolu ) yürüyüş gibi fizik faaliyetlerle meşgul olurum					
Rahatlamak için meditasyon yapar veya başka faaliyetlerde bulunurum					
Kısa bir gezintiye veya yürüyüşe çıkarım					
Sıkıntımdan kurtulmak için sadaka veririm					
<b>Kaçış davranışı</b>					
Çok yerim					
Aşırı uyurum					
Çok çay veya kahve içerim					
<b>Çözüm arayışı</b>					
Sakinleştirici kullanırım (Diazzem gibi )					
Sıkıntım için bir uzmana danışmayı düşünürüm					
Rahatlamak için meditasyon yapar veya başka faaliyetlerde bulunurum					
Hayal kurarım ve kendimce fantazilerim vardır					
<b>Plan yapma</b>					
Duygularımınla yüzleşirim ve beni üzen şeyi çözmeye çalışırım					
Kendimi daha iyi hissetmek için kendimle ilgili plan yapmaya çalışırım					
Çökkün (depresif ) hissettiğim için kendimi eleştiririm					
<b>Pasif davranış</b>					
Esrar içerim					
Hocalara gider, okunur, muska yaptırırım					
Kısa bir gezintiye veya yürüyüşe çıkarım					
Sıkıntımdan kurtulmak için sadaka veririm					
<b>Aldırmazlık/kendini eleştirme</b>					
Durumuna güler veya gülecek bir takım yönlerini bulmaya çalışırım					
Problemi yok sayar ve başka şeyler düşünürüm					

Başkalarıyla konuşurum ve kendimi daha iyi hissetmem için bir plan yapmaya çalışırım					
Çökkün (depresif ) hissettiğim için kendimi eleştiririm					
Çok çay veya kahve içerim					
<b>Meşguliyet</b>					
Televizyon seyredirim					
Kısa bir gezintiye veya yürüyüşe çıkarım					
Problemi yok sayar ve başka şeyler düşünürüm					

## ETİK KURUL İZNI

T.C.  
KTO KARATAY ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ  
İLAÇ VE TIBBİ CİHAZ DIŞI ARAŞTIRMALAR ETİK KURUL KARARI

Toplantı Sayısı: 10

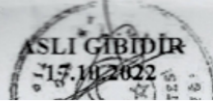
Toplantı Tarihi: 17.10.2022

**Karar Sayısı: 2022/024:** Doç. Dr. Füsun SUNAR' ın "Hizmet Sektöründe Kargo Çalışanlarının Psikososyal Sorunları ve Baş Etme Yöntemleri" başlıklı araştırma projesi çalışması ile ilgili 14.10.2022 tarihli dilekçesi ve ekleri görüşüldü.

Görüşme sonucunda araştırma projesi çalışmasının Doç. Dr. Füsun SUNAR sorumluluğunda yürütülmesinin uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

**Not:** Çalışma ile ilgili gerekli izin ve yasal sorumluluk araştırmacılara aittir.

**Sorumlu Araştırmacı:** Doç. Dr. Füsun SUNAR  
**Yardımcı Araştırmacı:** Rahile ÖZ



Prof. Dr. Tamer ZİYLAN

İlaç ve Tıbbi Cihaz Dışı Araştırmalar  
Etik Kurul Başkanı

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Rahile Öz

### EĞİTİM

#### Bitirme Yılı

Lise : Gülnar Lisesi Gülnar/Mersin 1991

Üniversite : Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Kamu Yönetimi 2009

Yüksek Lisans: Disiplinler Arası Aile Danışmanlığı Tezli Yüksek Lisans -

### İŞ DENEYİMLER

Berrak Kız Öğrenci Yurdu - Yönetici ( 2009-2010 )

XXX Kargo - Yönetici ( 2011-2023 )

XXX Kargo - Yönetici (2023 - ... )