

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Dilek YILMAZ

İŞGÖREN SESSİZLİĞİ İLE STRES ve PSİKOLOJİK İYİ OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ:
ALANYA'DAKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2013

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Dilek YILMAZ

İŞGÖREN SESSİZLİĞİ İLE STRES ve PSİKOLOJİK İYİ OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ:
ALANYA'DAKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Boran TOKER

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2013

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Dilek YILMAZ'ın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

: Yrd. Doç. Dr. Aydın ÇEVİRGEN



Üye (Danışmanı)

: Yrd. Doç. Dr. Bora TOKOL



Üye

: Yrd. Doç. Dr. Mehmet Özer DEMİR



Tez Konusu: İşgören Sessizliği ile Stres ve Psikolojik İyi Olma
Arasındaki İlişki : Alanya'daki Konaklama İşletmeleri
Üzerinde Bir Uygulama

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Tez Savunma Tarihi 06/08/2013

Mezuniyet Tarihi 16/08/2013

Prof. Dr. Zekeriya KARADAVUT
Müdür

.....

İÇİNDEKİLER

TABLOLAR LİSTESİ	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
KISALTMALAR LİSTESİ	ix
ÖZET	x
ABSTRACT	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM İŞGÖREN SESSİZLİĞİ

1.1 Sessizlik Kavramı	4
1.2 Örgütlerde Sessizlik Kavramı	6
1.2.1 Örgütsel Sessizlik Kavramı	6
1.2.2 İşgören Sessizliği Kavramı	7
1.3 Sessizliğin Sınıflandırılması	11
1.3.1 Bruneau'nun Sessizlik Sınıflandırması	11
1.3.2 Pinder ve Harlos'un Sessizlik Sınıflandırması	12
1.3.3 Van Dyne, Ang ve Botero'nun Sessizlik Sınıflandırması	14
1.4 Sessiz Kalmanın Dayandırıldığı Teoriler	18
1.4.1 Sessizlik Sarmalı Teorisi	18
1.4.2 Fayda Maliyet Analizi	19
1.4.3 Bekleyiş Teorisi	20
1.4.4 Kendini Ortama / Duruma Uyarlama Teorisi	20
1.5 Sessizliğin Nedenleri	21
1.5.1 Yönetmel Nedenler	21
1.5.1.1 Yöneticilerin Olumsuz Geri Bildirim Alma Korkusu	21
1.5.1.2 Yöneticilerin İşgörenler Hakkında Sahip Oldukları Üstü Kapalı İnançlar	22
1.5.2 Örgütsel Nedenler	22
1.5.2.1 Örgütlerdeki Sessizlik İklimi	22
1.5.2.2 Örgütlerdeki Adaletsizlik Kültürü	23
1.5.3 Çalışanlardan Kaynaklanan Nedenler	24
1.5.4 Toplumsal ve Kültürel Nedenler	26

1.6 Sessizliğin Etkileri	27
1.6.1 Örgütsel Açıdan Etkileri	27
1.6.2 Çalışanlar Üzerindeki Etkileri	29
1.7 Örgütlerdeki Sessizlik Sorununa Yönelik Yapılmış Bazı Çalışmalar	32

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEKİ STRES

2.1 Stres ve Mesleki Stres Kavramları	50
2.1.1 Stres Kavramı	50
2.1.2 Mesleki Stres Kavramı	55
2.2 Stresin Aşamaları	57
2.2.1 Alarm Aşaması	58
2.2.2 Direnç Aşaması	59
2.2.3 Tükenme Aşaması	60
2.3 Stres Yaratan Faktörler	60
2.3.1 Örgütsel Stres Faktörleri	60
2.3.1.1 İşin Yapısı ile İlgili Stres Faktörleri	60
2.3.1.1.1 Aşırı İş Yüğü	60
2.3.1.1.2 İşin Niteliği	62
2.3.1.1.3 İşin Monoton Olması	63
2.3.1.1.4 Vardiyalı Çalışma Düzeni	64
2.3.1.1.5 Zaman Baskısı	65
2.3.1.1.6 Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Statü Düşüklüğü	66
2.3.1.2 Örgütsel Yapıdan ve Örgütte Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Faktörleri	67
2.3.1.2.1 İş Ortamında Huzursuzluk	67
2.3.1.2.2 Ast-Üst İlişkilerinde ve İş Arkadaşlarıyla Anlaşmazlıklar	67
2.3.1.2.3 İşyerinde Dedikodu Yapılması	68
2.3.1.2.4 Destek Kültürünün Gelişmemiş Olması	68
2.3.1.2.5 Bürokratik Engeller	69
2.3.1.3 Örgütsel Politikadan Kaynaklanan Stres Faktörleri	69

2.3.1.3.1 Yükselme Olanığı	69
2.3.1.3.2 Karar Verme	70
2.3.1.3.3 Kararlara Katılamama	70
2.3.1.3.4 Yetki ve Sorumluluklardaki Eşitsizlikler	71
2.3.1.3.5 Çalışma Saatlerinin Uzun Olması	71
2.3.1.3.6 Ücret Yetersizliği	72
2.3.1.3.7 İş Güvencesizliği	72
2.3.1.3.8 Performans Değerlendirme / İş Değerlemesi	72
2.3.1.4 İş Ortamındaki Fiziki Şartlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri	74
2.3.1.4.1 Gürültü ve Kalabalık	74
2.3.1.4.2 Aydınlatma	75
2.3.1.4.3 Isı ve Nem	76
2.3.2 Bireysel Stres Faktörleri	77
2.3.2.1 Kişilik Özellikleri	77
2.3.2.2 Bireyin Fiziksel ve Ruhsal Sağlık Durumu	81
2.3.2.3 Cinsiyet ve Algısal Farklılıklar	82
2.3.2.4 Aile Yaşantısı ve Sosyal Destek	84
2.3.2.5 Cinsel Yaşam	85
2.3.2.6 Değişim	85
2.3.2.7 Uyku Düzeni	88
2.4 Stresin Etkileri	89
2.4.1 Stresin Örgütsel Açıdan Etkileri	90
2.4.1.1 Yabancılaşma	90
2.4.1.2 İşe Devamsızlık	90
2.4.1.3 İş Kazaları	90
2.4.1.4 Performans Üzerine Etkisi	91
2.4.1.5 İşgörenlerin İş Tatmini Sağlayamaması ve İşgören Devir Hızının Artması	92
2.4.2 Stresin Bireysel Etkileri	93
2.4.2.1 Fizyolojik Etkiler	95
2.4.2.2 Psikolojik Etkiler	96
2.4.2.2.1 Kaygı	96
2.4.2.2.2 Depresyon	96

2.4.2.2.3 Uykusuzluk	97
2.4.2.2.4 Tükenme Belirtisi	98
2.4.2.3 Davranışsal Etkiler	98

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PSİKOLOJİK İYİ OLMA

3.1 Sağlık Kavramı	100
3.2 Psikolojik İyi Olma ve Ruh Sağlığı Kavramları	101
3.3 Çalışanların Karşılaştığı Bazı Psikolojik Sorunlar	105
3.3.1 Depresyon	106
3.3.2 Anksiyete	108
3.3.3 Tükenmişlik	109
3.3.4 Uyku ile İlgili Rahatsızlıklar	110
3.3.5 Öfke ve Saldırganlık	111
3.3.6 Madde Kullanım Bozuklukları	112
3.3.7 Kişilerarası Duyarlılık	114
3.3.8 Somatizasyon	115
3.3.9 Obsesif-Kompulsif Bozukluk	115
3.3.10 İntihar Eğilimi / Düşüncesi	118
3.4 Çalışanların Psikolojik Açından İyi Olmalarının Önemi	118
3.5 Çalışanların Psikolojik Açından İyi Olmalarını Etkileyen Faktörler	119
3.5.1 İş Yaşamına İlişkin Faktörler	119
3.5.1.1 Mobbing (Psikolojik Yıldırma)	119
3.5.1.2 Adaletsizlik Kültürü	121
3.5.1.3 İş Güvencesizliği	123
3.5.1.4 Vardiyalı Çalışma Düzeni	124
3.5.1.5 Stres	127
3.5.1.6 Statü	129
3.5.1.7 Lider / Yönetici Tutum ve Davranışı	129
3.5.1.8 Müşterilerin Sözel Saldırısı	131
3.5.1.9 Çalışma Saatlerinin Uzun Olması	132
3.5.2 Bireysel Faktörler	133
3.5.2.1 Soya Çekim	133

3.5.2.2 Alkol	134
3.5.2.3 Cinsiyet	134
3.5.2.4 İşsizlik	136
3.5.2.5 İşkoliklik	139
3.5.2.6 Aile ile İlgili Sorunlar	140

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞGÖREN SESSİZLİĞİ İLE STRES ve PSİKOLOJİK İYİ OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ALANYA'DAKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

4.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi	141
4.2 Araştırmanın Yöntemi	142
4.2.1 Kullanılan Ölçekler	142
4.2.1.1 Sessizlik Ölçeği	142
4.2.1.2 DAS Ölçeği	143
4.2.2 Pilot Uygulama	143
4.2.3 Araştırmanın Hipotezleri	144
4.2.4 Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Sınırlılıkları	145
4.2.5 Araştırma Verilerinin Toplanması	146
4.2.6 Araştırma Verilerinin Analizi	147
4.3 Araştırmanın Bulguları	147
4.3.1 Frekans Analizi	147
4.3.2 Güvenilirlik ve Faktör Analizleri	150
4.3.2.1 Sessizlik Ölçeği	150
4.3.2.2 DAS Ölçeği	153
4.3.3 Hipotezlere İlişkin Bulgular	155
4.3.4 Demografik Değişkenler Açısından Sessizliğe İlişkin Bulgular	160
4.3.5 Demografik Değişkenler Açısından Depresyona İlişkin Bulgular	163
4.3.6 Demografik Değişkenler Açısından Anksiyeteye İlişkin Bulgular	164
4.3.7 Demografik Değişkenler Açısından Strese İlişkin Bulgular	164
SONUÇ	166

KAYNAKÇA	174
EK 1- Anket Formu	200
EK 2-Pilot Uygulama Sonrası Sessizlik Ölçeği Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	204
EK3- Pilot Uygulama Sonrası DASÖ ölçeği Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	205
EK 4- Sessizlik Ölçeği Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	208
EK 5- Sessizlik Ölçeği Faktör Analizi SPSS Çıktısı	210
EK 6-Faktör Analizi Sonrası Kabullenici Sessizlik Alt Boyutu Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	213
EK 7-Faktör Analizi Sonrası Korunma Sessizliği Alt Boyutu Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	214
EK 8-Faktör Analizi Sonrası Koruma Sessizliği Alt Boyutu Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	215
EK 9-DAS Ölçeği Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	216
EK 10-DAS Ölçeği Faktör Analizi SPSS Çıktısı	218
EK 11- Faktör Analizi Sonrası Depresyon Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	222
EK 12-Faktör Analizi Sonrası Anksiyete Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	223
EK 13- Faktör Analizi Sonrası Stres Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	224
EK 14-Faktör Analizi Sonrası DAS Ölçeği Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı	225
ÖZGEÇMİŞ	227

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Korunma Amaçlı Sessizlik ile Kabullenici Sessizliğin Karşılaştırılması	13
Tablo 1.2. Konuşma ve Sessizlik Türüne Göre Örnekler	18
Tablo 1.3 Örgütlerdeki Sessizlik Sorunu ile İlgili Yapılmış Olan Ampirik Çalışmalara İlişkin Literatür Taraması	32
Tablo 2.1. İşin Yapısına Göre Işıklandırma Koşulları	75
Tablo 2.2. A Tipi ve B Tipi Davranış Özelliklerinin Karşılaştırılması	79
Tablo 2.3. Hayatımızdaki Değişikliklerin Stres Değerleri	86
Tablo 2.4. Stresin Bireyler Üzerindeki Etkileri	94
Tablo 3.1. Toplum Ruh Sağlığının Belirleyicileri	105
Tablo 4.1. Örneklemin Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu	148
Tablo 4.2. Örneklemin Yaşa Göre Dağılım Tablosu	148
Tablo 4.3. Örneklemin Medeni Duruma Göre Dağılım Tablosu	148
Tablo 4.4. Örneklemin Eğitim Durumuna Göre Dağılım Tablosu	149
Tablo 4.5. Örneklemin Çalıştığı Birime Göre Dağılım Tablosu	149
Tablo 4.6. Örneklemin Bulunulan İşletmedeki Görev Süresine İlişkin Dağılım Tablosu	150
Tablo 4.7. Örneklemin Turizm Sektöründeki Görev Süresine İlişkin Dağılım Tablosu	150
Tablo 4.8. Sessizlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	152
Tablo 4.9. DAS Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	154
Tablo 4.10. Değişkenlere İlişkin Tanımsal Bulgular	155
Tablo 4.11. Sessizlik ile Stres, Depresyon ve Anksiyete Arasındaki Korelasyon Matrisi	156
Tablo 4.12. Sessizlik Alt Boyutları ile Stres Arasındaki Regresyon Analizi	157
Tablo 4.13. Sessizlik Alt Boyutları ile Depresyon Arasındaki Regresyon Analizi	158
Tablo 4.14. Sessizlik Alt Boyutları ile Anksiyete Arasındaki Regresyon Analizi	158
Tablo 4.15. Depresyon, Anksiyete ve Stres ile İşgören Sessizliği Arasındaki Regresyon Analizi	159
Tablo 4.16. Hipotez Testlerine İlişkin Sonuçlar	160

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Örgütsel Sessizliğe Neden Olan Dinamikler / Faktörler	10
Şekil 1.2. İşgörenlerin Güdülerine Göre Ortaya Çıkan Sessizlik ve Konuşma Tutumları	16
Şekil 1.3. Sessizlik Sarmalı	19
Şekil 1.4. Örgütsel Sessizliğin Etkileri Modeli	31
Şekil 2.1. Selye'nin Genel Uyum Sendromu	58
Şekil 2.2. Direnç Sınırları	81
Şekil 4.1. Araştırmanın Modeli	145
Şekil 4.2. Özdeğerlerin Dağılımı (Sessizlik)	151
Şekil 4.3. Özdeğerlerin Dağılımı (DASÖ)	153

KISALTMALAR LİSTESİ

VD	Ve Diğerleri
DAS Ölçeği	Depresyon, Anksiyete ve Stres Ölçeği
WHO	Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization)
WFMH	Dünya Ruh Sağlığı Federasyonu (World Federation for Mental Health)
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
TÜROFED	Türkiye Otelciler Federasyonu

ÖZET

Literatürde oldukça yeni bir konu olan işgören sessizliği, son yıllarda araştırmacıların yoğun bir şekilde dikkatini çekmektedir. Çünkü modern yönetim anlayışında çalışanların fikir, öneri ve düşünceleri; örgütlerin başarı sağlayabilmeleri, ayakta kalabilmeleri, rekabet edebilmeleri, fark yaratabilmeleri ve ortak bir değer oluşturabilmeleri açısından önem arz etmektedir. Bu durum özellikle emek-yoğun bir sektör olan turizmdeki konaklama işletmeleri açısından çok daha fazla kritik olabilmektedir.

Literatürde sessizliğe yönelik ilginin fazla olmasına rağmen konunun araştırılması gereken hala birçok yönü mevcuttur. Araştırmacılar özellikle sessizliğin bireyler üzerinde yaratacağı etkinin altını çizmekte, çalışanların stres düzeylerini arttıracaklarını ve ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkileyeceğini belirtmektedirler. Bu çerçevede araştırmanın amacı; işgören sessizliği ile stres ve psikolojik iyi olma (depresyon ve anksiyete) arasındaki ilişkinin saptanıp, analiz edilmesi ve değerlendirilmesi olarak belirlenmiştir. Çalışmanın temel amacı kapsamında; öncelikle işgören sessizliği, stres ve psikolojik iyi olmayailişkin gerçekleştirilen çalışmalar incelenmiş ve bu konulara ilişkin bilgiler verilmiştir. Konu, Alanya’da faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışmakta olan işgörenler üzerinde incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda ise işgören sessizliği ile stres, depresyon ve anksiyete arasında pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İşgören Sessizliği, Stres, Psikolojik İyi Olma, Konaklama İşletmeleri.

ABSTRACT

Employee silence which is a quite new issue in the literature has been intensively attracted the attention of researchers in the recent years. Because, in comprehension of modern management employees' ideas, suggestions and thoughts are important for organizations to be successful, survive, compete, make a difference and create a common value. This can be much more critical particularly for the hospitality organizations within the tourism sector which is a labor intensive industry.

Although in the literature there is too much interest for the employee silence, so many aspects of the issue are available to be investigated. The researchers especially underline the impact of silence on individuals and indicate that silence would increase the stress levels and adversely affect the mental health of employees. In this concept the purpose of this study is determined as to identify, analyze and evaluate the relationship between employee silence and stress and psychological well-being. In this framework; firstly the studies in the literature about employee silence, stress and psychological well-being have been examined and information about these issues have been discussed. The subject has been examined and evaluated on employees who work in the five star hospitality organizations in Alanya. In this study it has been found that there are positive relationships between employee silence and depression, anxiety and stress.

Key Words: Employee Silence, Stress, Psychological Well-Being, Hospitality Organizations.

GİRİŞ

Çağdaş yönetim anlayışında işgörenler; örgütsel değişimin, yeniliğin, öğrenmenin ve yaratıcılığın temel kaynağı olarak görüldüğü (Huang, Vliert ve Vegt, 2005, s. 459; Çakıcı, 2008, s. 118; Durak, 2012, s. 1) için örgütler, kendi düşüncelerini ifade edebilecek personellere ihtiyaç duymaktadırlar (Ehtiyar ve Yanardağ, 2008, s. 52). Fakat buna rağmen örgüt içerisindeki endişeleriyle ilgili olarak sessizliğe bürünme veya açıkça konuşma konusunda seçim yapmak zorunda kalan bireyler (Milliken ve Morrison, 2003: 1563), birçok yöneticinin gerçekliği olan konuşmaların ve münazaraların önünü tıkamak için farklı yollar geliştirmesi (Clemmer, 2008, s. 39) nedeniyle genellikle sessiz kalmayı tercih etmekte (Tangirala ve Ramanujam, 2008, s. 37) ve böylece işgören sessizliği örgütlerde giderek yaygınlaşmaktadır (Morrison ve Milliken, 2000, s. 706). Günümüz yönetim tekniklerinin, yetkilendirme ve açık iletişim hatları üzerinde yoğunlaştığı bir zamanda ise bu durumun ortaya çıkması da başka bir paradoksu yaratmaktadır (Çakıcı, 2007, s. 146). Sessizleşerek işgörenlerin fikirlerinden, önerilerinden mahrum kalan işletmelerin uzun dönem göz önüne alındığında ise başarı sağlayabilmeleri oldukça zor görülmektedir. Çünkü bir işgörenin işletmeye verdiği katma değer, fikir üretmektir (Doğan, 2005, s. 155). Emek-yoğun bir sektör olan turizmde faaliyet gösteren işletmelerde ise bu durum daha da fazla önem arz etmektedir (Ehtiyar ve Yanardağ, 2008, s. 52).

Günümüzde sessiz kalma davranışının bir tepki ve geri çekilme olduğu bilinse de (Özdemir ve Sarioğlu-Uğur, 2013, s. 258) uzun bir süre örgütsel araştırmalarda onayı-kabulü çağrıştıran bir davranış olarak görüldüğü için ihmal edilmiş, bir sorun olarak ele alınmamıştır (Çakıcı, 2007, s. 159). Bu yüzden örgütlerdeki sessizlik kavramına ilişkin yapılan çalışmalar çok yenidir ve az sayıdadır (Çakıcı, 2008, s. 118). İlgili literatür incelendiğinde hala birçok açıdan araştırılması gereken bir konu olan sessizlik kavramının genellikle örgütsel faktörler (liderlik tarzları, üst yönetimin tutumu gibi) ve örgütsel etkiler (bağlılık gibi) açısından incelenip araştırıldığı görülmektedir. Fakat literatürde, henüz ampirik bir kanıtla rastlanmamış olsa da, birçok araştırmacı (Morrison ve Milliken, 2000, s. 718-720; Milliken ve Morrison, 2003, s. 1567; Huang, Vliert ve Vegt, 2005, s. 477; Vakola ve Bouradas, 2005, s. 453; Çakıcı, 2007, s. 158; Tangirala ve Ramanujam, 2008, s. 38), sessizliğin bireylerde psikolojik ve davranışsal etkilere neden olacağını, bu etkilerinin araştırılması gerekliliğini vurgulamaktadırlar. Bu yüzden ilgili literatüre katkıda bulunulacağı göz önüne alınarak çalışmada, işgören sessizliği ile stres ve psikolojik iyi olma hali (depresyon ve anksiyete) arasındaki ilişkinin belirlenmesi

amaçlanmıştır. Araştırmanın bu temel amacının yanı sıra çalışmada; işgören sessizliğinin, stresin, depresyonun ve anksiyeteninkatılımcıların demografik ve mesleki özellikler bakımından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek de amaçlanmıştır. Çünkü özellikle emek-yoğun bir sektör olan turizm sektöründeki örgütlerin başarı sağlayabilmeleri ve müşteri memnuniyetini maksimum düzeyde elde edebilmeleri açısından en önemli değerlerden bir tanesi de çalışanların sağlık durumlarıdır. Özellikle genel sağlığın önemli bir parçası olan psikolojik açıdan iyi olma haline ilişkin çalışmalar tıpkı sessizlik gibi oldukça az sayıdadır ve araştırılması gereken önemli bir konudur. Bu açıdan çalışmadan elde edilecek verilerin ve değerlendirmelerin gelecekteki çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

Bazı araştırmalarda “Örgütsel Sessizlik” ve “İşgören Sessizliği” kavramları farklı kavramlar olarak ele alınırken, bazı araştırmalarda ise tek bir kavram olarak değerlendirilmiştir. Fakat bu çalışmada kolektif düzeyde bir sessizliği ifade etmekte olan “Örgütsel Sessizlik” kavramı yerine, bireysel düzeyde sessizliği ifade eden “İşgören Sessizliği” kavramı temel alınmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde “İşgören Sessizliği” kavramı incelenmiştir. İlk önce sessizlik, örgütsel sessizlik ve işgören sessizliği kavramlarının tanımlaması ve açıklaması yapılmıştır. Ardından sessizlik sınıflandırılmasına, sessizliğin teorik temellerine, sessizliğe neden olan faktörlere ve sessizliğin örgütsel ve bireysel açıdan etkilerine değinilmiştir. Birinci bölümün sonunda ise sessizlik ile ilgili literatürde yer alan çalışmalara ve bulgularına değinilmiştir.

İkinci bölümde ise “Mesleki Stres” kavramına değinilmiştir. İlk olarak genel stres ve mesleki stres kavramlarına ilişkin tanımlar yapılmış ve detaylı bilgiler verilmiştir. Daha sonra ise bireylerde stres yaratan örgütsel (işin yapısı, örgütsel yapı ve örgütte kişilerarası ilişkiler, örgütsel politikalar ve iş ortamındaki fiziki şartlar) ve bireysel faktörlere değinilmiştir. Stresin etkileri ise bireysel ve örgütsel olmak üzere iki kapsamda ele alınmış ve değerlendirilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde “Psikolojik İyi Olma”ya ilişkin bilgiler verilmiştir. İlk önce sağlık kavramı ve daha sonra psikolojik açıdan iyi olma ve ruh sağlığı kavramlarına ilişkin tanımlar yapılmış ve bilgiler verilmiştir. Ardından çalışanların karşılaştığı bazı psikolojik sorunlara değinilmiş, çalışanların psikolojik açıdan iyi olmalarının önemi belirtilmiş ve

bireylerin psikolojik açıdan iyi olmasını etkileyen örgütsel ve bireysel faktörler detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

Dördüncü bölümde ise çalışmanın temel amacı olan işgören sessizliği ile stres ve psikolojik iyi olma (depresyon ve anksiyete) arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Alanya'daki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilen araştırmanın hipotezleri ve demografik özellikler açısından değişkenlere ilişkin istatistiksel analizler yapılmış ve sonuçlar değerlendirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞGÖREN SESSİZLİĞİ

1.1 Sessizlik Kavramı

Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre (Akalin ve diğerleri, 2005, s. 1741) sessizlik kavramı; sessiz olma, ortalıkta gürültü olmama durumu ve sesin karşıtı olarak eylemsizliği, herhangi bir hareketin olmayışını ifade etmektedir. Bireylerin sessiz olma durumunu ortaya çıkaran eylem ise susmadır. Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre (Akalin ve diğerleri, 2005, s. 1822) susma; susmak işidir ve susmak eylemi ise şu şekilde açıklanmaktadır: (1) Konuşmasını kesmek, (2) konuşmaktan kaçınmak, (3) ses veya gürültüyü kesmek, ses ve gürültü yapmamak ve (4) (mecazen) etkisini göstermemek, tepki göstermemektir.

Bazen konuşmanın işlevini yüklenen susma eylemi (Hacızade, 2011, s. 3);

1. Etik bir davranışı sergileyebilir: Büyükler konuşurken küçükler susar.
2. Söylenenleri kabul etme anlamına gelebilir: Sükût ikrardan gelir.
3. Edimsellik amacı taşıyabilir: Söz gümüşse sükût altındır.
4. Belli bir bilgiyi saklamayı hedefler.
5. İtiraz, tedirginlik belirtisi olabilir.
6. Bilerek ortaya konan bir tepkidir: Nasıl olsa anlamazlar; konuşmaya değmez.
7. Duygu yoğunluğundan da kaynaklanabilmektedir.
8. Ne cevap vereceğini bilmemekten de kaynaklanabilmektedir.
9. Konuşmanın bir bölümüne dikkat çekmek amacıyla da yapılabilmektedir.

Sessizlik; tevazu, başkalarına saygı, ihtiyat ve terbiye gibi pek çok erdemi içinde barındırır da derin bir şekilde kökleşmiş normlar nedeniyle insanlar utanç, rahatsızlık duygusu ve diğer tehlikelerden kendilerini koruyabilmek için de kendi kendilerini susturabilmektedirler (Perlow ve Williams, 2003, s. 53).

Sessizlik kavramının anlaşılabilmesi açısından farklı disiplinlerdeki anlamlarını da incelemek faydalı olacaktır. Psikolojide içine kapanma, özgüvensizlik belirtisi olarak; sosyolojide toplumsal suskunluk gibi olumsuz bir durum olarak; dinginlik, huzur ve sakinleşme için olumlu bir çevresel özellik olarak; etik ve felsefe yazınında sır saklama gibi olumlu bir yaklaşım olarak; iletişimin önemli bir diyalektik elemanı olarak ele alınmaktadır

(Çakıcı, 2007, s. 147-148). Ayrıca sessizlik; aşk, kızgınlık, şaşkınlık, korku (Bruneau, 1973'den aktaran Pinder ve Harlos, 2001, s. 334), küskünlük, utanma, sadakat gibi pek çok derin duygunun da dili olabilmektedir (Çakıcı, 2007, s. 147-148).

Webster's Collegiate Dictionary'in sessizlik için yaptıkları ayrı fakat ilgili beş anlamı ise şu şekildedir (Pinder ve Harlos, 2001, s. 338):

- Konuşmaktan ya da bir şeyi gönüllü olarak yapmaktan sakınmak amacıyla sessiz olma durumu ya da hareketi,
- Herhangi bir sesin ya da gürültünün yokluğu,
- Bilginin saklanması ya da konuşmanın atlanması,
- İletişim kurma ya da yazma başarısızlığı,
- İlgisizlik ya da belirsizliktir.

Jensen (1973) de yine sessizliğin beş tane ikili fonksiyonu olduğunu belirtmektedir: (1) Sessizlik, insanları hem bir araya getirir hem de birbirinde uzaklaştırır, (2) sessizlik, insan ilişkilerine hem zarar verebilir, hem de düzeltebilir, (3) sessizlik hem bilgi sağlamakta hem de gizlemektedir, (4) sessizlik, derin düşünmenin veya düşünce yokluğunun işareti olmaktadır, (5) sessizlik, hem onayın hem de muhalefetin bir göstergesi olabilir (aktaran Pinder ve Harlos, 2001, s. 338).

Sessizlik, bazen kasıtlı olarak karşı tarafa mesaj iletme amacıyla da kullanılmaktadır. Sessizliğin mesaj iletimindeki yeri şu şekilde açıklanmaktadır: (1) Başkalarını kırmak için silah olarak kullanmak, (2) ilgisizlik göstergesi, (3) tartışma sonrası ceza verme yöntemi, (4) endişe, utangaçlık ifadesi, (5) bazı kötü mesaj ve bilgilerin iletilmesini önlemek, (6) işbirliği yapmama ve (7) meydan okuma anlamlarına gelebilmektedir (Kaypakoğlu, 2010, s. 110).

Fakat sessizlik kavramı sadece kendi içerisinde ve ayrı disiplinlerde farklı anlamları içermez. Kişilerin değer yargılarını, davranış biçimini, yaşam şeklini ve bakış açısını doğrudan etkileyen faktörlerden biri de toplumsal kültürdür. Her toplumun değer yargıları, kendi kültürleri kapsamında farklılık gösterebilmektedir. Bu yüzden sessizliğe bürünen kişilerin yaşadığı toplumlarda kişilerin sessizleşmesine yönelik olarak algılar, kültürel normların etkisiyle farklılık gösterecektir. Örneğin, kültürel güç mesafesinin düşük olduğu Amerika'daki bir toplantıda sessiz kalındığında; kişinin karşı tarafı dinlemediği, ekleyecek ilginç bir şeyi olmadığı, konuyu anlamadığı, duyarsız olduğu, kendisiyle çok fazla ilgili

olduğu, konuşmalara dikkat etmediği gibi olumsuz düşüncelere yol açarken kültürel güç mesafesinin yüksek olduğu Japonya’da ise karşı tarafa saygı duymak gibi olumlu düşüncelere yol açmaktadır (Kaypakoğlu, 2010, s. 110-111).

Görüldüğu üzere sessizlik kavramı; kendi içerisinde, farklı disiplinlerde, duygu iletiminde ve farklı toplumlarda apayrı anlamları içerisinde barındırmaktadır. Sessizliği anlamak, hem bu açılardan hem de kişinin kendi iç dünyasında farklı anlamlar yükleyerek yaşadığı bir olgu olmasından dolayı oldukça zordur. Bu açıdan bakıldığında kişilerin sessizliklerine anlam yüklemek bazen yanlış yargılara da neden olabilmektedir.

1.2 Örgütlerde Sessizlik Kavramı

1.2.1 Örgütsel Sessizlik Kavramı

Örgütsel sessizlik kavramı, örgütsel davranış ve yönetim literatürüne ilk kez Morrison ve Milliken’in (2000) gerçekleştirdikleri çalışma ile girmiştir. Morrison ve Milliken (2000, s. 707) “Örgütsel Sessizlik” ismini verdikleri kavramı, “Örgüt içerisindeki işgörenlerin baskın tutumlarının//tercihlerinin örgütsel sorunlarla ilgili kendi bilgi ve kaygılarını gizlemeleri”olarak tanımlamaktadırlar. Örgütsel sessizlik kavramı Henriksen ve Dayton (2006, s. 1539) tarafından ise “Bir organizasyonun karşı karşıya kaldığı önemli bir sorunla ilgili olarak kolektif düzeyde çok az şeyin söylenmesi ve yapılması”olarak tanımlanmaktadır.Çakıcı (2007, s. 149) ise örgütlerde var olan sessizlik kavramını “İşgörenlerin iyileşme ve gelişme adına işi veya işyeriyle ilgili teknik ve/veya davranışsal konularla ilgili görüş ve düşüncelerini bilinçli olarak esirgemesi ve sessizleşmesi”olarak tanımlanmaktadır. İşyerinde var olan örgütsel sessizlik iklimi, örgüt içerisindeki işgörenlerin büyük çoğunluğunun sessizliğe bürünmesine neden olarak gösterilmektedir. Daha önceki çalışmalar işgörenlerin konuşma formlarını ve konuşmama tercihlerini ele alırken, Morrison ve Milliken (2000) sessizlik kavramını yönetsel ve örgütsel nedenlerle birlikte kolektif düzeyde ele alarak, bir iş yerinde var olan sessizlik iklimini, niçin böyle bir iklimin oluştuğunu ve bu iklim ile ortaya çıkan örgütsel sessizlik kavramının yaratacağı muhtemel sonuçlarını tartışmışlardır. Çoğulcu bir yaklaşımla ele alıkları ve örgütsel değişimin ve gelişimin önemli bir engeli olarak gördükleri örgütlerdeki sessizlik kavramını ünlü “Kral Çıplak” hikayesi ile anlatmaktadırlar.

Morrison ve Milliken’e göre (2000, s. 708) bir iş yerindeki örgütsel sessizlik, temelde yöneticilerin olumsuz geri bildirim alma endişelerinin ve yöneticilerin işgörenler hakkında

sahip olduğu üstü kapalı inançların bir sonucudur. Yöneticilerin sahip olduğu bu tutumlar ve inançlar; örgütsel yapı ve politikaları, yönetim uygulamalarını etkileyerek iş yerinde “sessizlik iklimi” oluşumuna katkıda bulunacaktır (Şekil 1.1.). Morrison ve Milliken (2000, s. 708) sessizlik iklimi kavramını “Örgütsel sorunlar hakkında konuşmanın boşuna ve/veya tehlikeli olabileceği inancının işgörenlerin çoğunluğu tarafından algılanması” olarak tanımlanmaktadır. Öyle bir kurum düşünün ki var olan herhangi bir sorun ile ilgili olarak konuşmak, tartışmak, çözüm önerisinde bulunmak işgörenlerin geneli tarafından boşuna ve tehlikeli olarak algılsın. Böyle bir iklimin var olması ve örgüt içerisinde kültür haline gelmesi ile işgörenler; örgütsel değişim ve gelişim ile ilgili fikirlerini, önerilerini ve bilgilerini açıkça beyan etmekten çekineceklerdir.

1.2.2 İşgören Sessizliği Kavramı

Yönetim yazınında işgören sessizliği, ilk kez bu terimi tanımlamaya çalışan Hirschman’a (1970) dayandırılabilir (Pinder ve Harlos, 2001, s. 336; Çakıcı, 2007, s. 149; Eroğlu ve diğerleri, 2011, s. 99). Hirschman (1970) sessizliği pasif bir bağlamda bağlılık ile eş anlamda yapıcı bir tepki olarak çerçevelemiş ve daha sonra da yönetim bilimciler sessizliği bağlılığa eşitlemeye devam etmişlerdir (Pinder ve Harlos, 2001, s. 336; Bryant ve Cox, 2004, s. 588; Çakıcı, 2007, s. 149). Bu yüzden işgören sessizliği örgütsel davranış yazınında bağlılık ile eş tutulduğundan araştırmacılar tarafından gerekli önemi görememiştir.

Morrison ve Milliken’in (2000) sessizlik kavramını çoğulcu bir yaklaşımla ele almalarının ardından Pinder ve Harlos (2001) işgören sessizliği kavramını; bireylerin, örgütlerdeki algıladıkları veya yaşadıkları haksızlıklara yönelik tepkileri kapsamında ele alarak, pasif bir tutum olarak algılamaktan ziyade, bilinçli ve kasıtlı bir tutum olarak değerlendirip literatüre kazandırmışlardır.

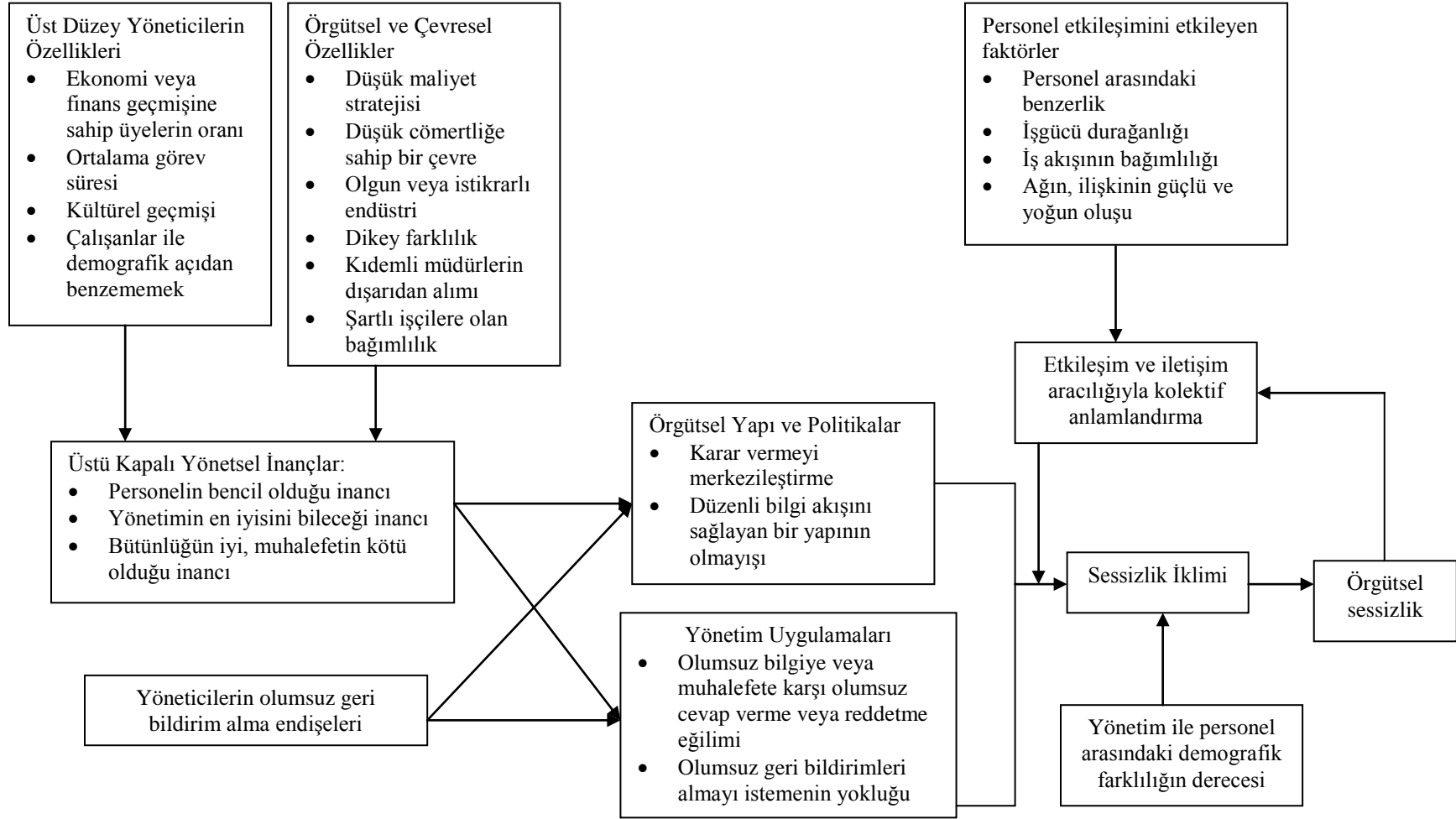
Pinder ve Harlos (2001, s. 334) işgören sessizliğini, “Kişinin örgütsel durumlara ilişkin konularda, davranışsal, bilişsel ve/veya duygusal değerlendirmeleri hakkındaki samimi düşüncelerini değişiklik, düzeltme ya da yeniden yapılanmayı etkileme kapasitesine sahip olarak algılanan kişilerle paylaşmayarak kendine saklaması” olarak tanımlamışlardır. Pinder ve Harlos (2001, s. 334-335) işgören sessizliğine yönelik yapmış oldukları bu tanımın anlam ve özelliklerini şu beş madde ile açıklamaktadırlar:

1. Sessizlik, haksızlığa bir tepki olarak, çeşitli durumsal ve kişisel faktörlere bağlı olarak değişen ve hareket eden dinamik bir süreci ifade etmektedir.
2. İşgören sessizliği tanımı çalışanların davranışsal, duygusal ve bilişsel durumları ile ilgilidir.
3. Sessizlik tutumu, herhangi bir veya bütün iletişim kanallarıyla veya davranışlarla kırılabilir.
4. İşgören sessizliği tanımı, bireylerin bilinçli farkındalığa sahip olmadıkları olumlu veya olumsuz durumları da içinde barındırır da asıl odak nokta bilinçli farkındalığa sahip işgörenlerdir.
5. Gözlemciler açısından başkasının sessizliğini irdelemek/yazmak oldukça zordur (hatta bazı durumlarda imkânsızdır) ve bu yüzden işgören sessizliğine yönelik gerçekleştirilecek araştırmalar çok zor olabilir ve alışılmadık metotları gerektirebilir.

Pinder ve Harlos (2001) işle ilgili bilgi sahibi olmayan işgörenleri, işgören sessizliği kapsamının dışında bırakmışlardır. Bu kapsama göre bir işgörenin sessizliği, çeşitli faktörlerden dolayı, bilgi sahibi olduğu herhangi bir örgütsel sorunla ilgili olarak susma eylemini ifade etmektedir. Pinder ve Harlos (2001) işgören sessizliğini sadece kavramsal açıdan ele almamışlar, ayrıca işgörenlerin bürünecekleri sessizlikleri altında yatan nedenlere de değinerek sınıflandırmışlardır. Morrison ve Milliken (2000) işyerindeki sessizliği hiyerarşik yapıda (aşağıdan yukarıya) ele alırken, Pinder ve Harlos (2001) bu yapıyı daha yatay bir düzlem içerisinde ele almıştır. Onlara göre işgören sessizliği, tıpkı uyku gibi hareket eden dinamik bir süreci ifade etmektedir (Pinder ve Harlos, 2001, s. 334).

Milliken ve Morrison (2003, s. 1564) işgören sessizliğini, “İşgörene göre örgüt içerisindeki önemli olan bir sorunla ilgili olarak konuşmanın riskli görülmesinden dolayı konuşma eyleminin olmaması” olarak tanımlanmaktadır. Tangirala ve Ramanujam (2008, s. 61) ise işgören sessizliğini, “İşle ilgili önemli bilgilerin kasıtlı bir şekilde örgüt ile paylaşılmaması” olarak tanımlamaktadırlar. İşgören sessizliği hem uygulayıcılar hem de akademisyenler açısından oldukça önemli bir sorun olduğu halde, literatürde hak ettiği yeri alamamıştır (Bowen ve Blackmon, 2003, s. 1411; Milliken ve diğerleri, 2003, s. 1456; Van Dyne ve diğerleri, 2003, s. 1363). Bunun nedeni: (1) Sessizlik kavramının sesin yokluğu olarak görülmesinden dolayı dikkat çekmemekte ve (2) konuşmamayı incelemek ve analiz etmek daha belirgin ve açık davranışları incelemek ve analiz etmekten daha zordur (Johannesen, 1974’den aktaran Van Dyne ve diğerleri, 2003).

İşgören sessizliğine yönelik gerçekleştirilen önemli kavramsal çalışmalardan bir tanesi de Van Dyne, Ang ve Botero'ya (2003) aittir. Pinder ve Harlos'un (2001) işgören sessizliği kavramı ve sınıflandırmasından yola çıkarak literatüre işgören sessizliği ile ilgili olarak farklı bir boyut kazandırmışlardır. Van Dyne ve arkadaşları (2003, s. 1360) işgören sessizliğini, "İşle ilgili değişimlere ve gelişmelere yönelik olarak değerli bilgi, fikir ve düşüncelerin gizlenmesi" olarak tanımlamaktadırlar. Van Dyne ve arkadaşlarına göre (2003) işgören sessizliği basit bir şekilde sesin olmayışı değildir. Daha önceki çalışmalardan farklı olarak ses ve sessizlik kavramlarını paralel bir şekilde ele alarak işgörenlerin farklı güdülerden yola çıkarak hem sessizlikle hem de ses çıkartarak işle ilgili önemli bilgileri gizleyebileceklerini savunmuşlardır.



Şekil 1.1.Örgütsel Sessizliğe Neden Olan Dinamikler/Faktörler

Kaynak:Morrison ve Milliken, 2000, s.709

1.3 Sessizliğin Sınıflandırılması

1.3.1 Bruneau'nun Sessizlik Sınıflandırması

Bruneau (1973) sessizlik sınıflandırmasını pragmatik, yani faydacı sessizliğe dayandırmıştır (Erenler, 2010, s. 17). Pragmatik sessizlik, kişilerin konuşmalarının kendilerine fayda getirmeyeceğine inanması nedeniyle stratejik ve bilinçli susma eğilimini ifade etmektedir. Bu tür sessizlik eyleminin insan kaynaklı olduğu vurgulanmaktadır (Bildik, 2009, s. 35). Bruneau (1973), pragmatik düzeyde ele aldığı sessizlik kavramını üç grupta sınıflandırmıştır.

Psikolojik Temelli Sessizlik: Psikolojik temellere dayandırılan bu tip sessizlik, kişilerin konuşma anında istemeden yaptıkları duraksamaları ve hızlanmaları, kelimeleri bağlamak için ağızdan çıkan nidaları içermektedir (Pinder ve Harlos, 2001, s. 340). Sessizliği gerçekleştiren kişilerde herhangi bir amaç veya kasıt söz konusu değildir. Oysa yönetim literatürünün kapsamına giren sessizlik kavramı ise kasıtlı ve bilinçli sessizliği ifade etmektedir ve bu yüzden psikolojik temelli sessizlik türünün çok fazla üzerinde durulmayacaktır.

Etkileşimli Sessizlik: Psikolojik temelli sessizliğin aksine etkileşimli sessizliğin stratejik ve kasti olduğunu söylemek mümkündür. Etkileşimli sessizlik, konuşma esnasındaki yargıları, anlamları ve etkiyi içermektedir ve daha uzun süreli duraksamalarla ilgilidir (Pinder ve Harlos, 2001, s. 340-341). Erenler'in (2010, s. 17) verdiği örnek bu tip sessizliği açıklar niteliktedir: "Tipik olarak konuşkan birinin birden sessizleşerek dikkatleri üzerine çekmesiyle karşı tarafa durumu değerlendirme payı bırakması ya da kişiler arası ilişkilerde belirsizlik yaratarak durumun kontrol edilmesine imkân sağlaması."

İlgili literatürden (Bruneau, 1973; Jensen, 1973; Saunders, 1985; Watts, 1997; Houck ve Gass, 1997; Yiannis, 1998) edindikleri bilgiler ışığında etkileşimli sessizliğin içerdiği anlamları Pinder ve Harlos (2001, s. 341) şu şekilde belirtmektedirler:

- Hem onayın hem de beğenilmemenin işareti olabilmektedir.
- Bu tip sessizliğin sonucu hem yapıcı hem de yıkıcı olabilmektedir.
- Önyargının sinyali olabilmektedir.
- Bu tip sessizliğin uzun sürmesi ile ilişkiler tamir edilemez hale gelebilmektedir.
- Bu tür bir sessizlik, yöneticilerin çalışanlarına yönelik sergiledikleri olumsuz tavırlardan biri de olabilmektedir.

- Olumlu açıdan ele alındığında ise bu tür bir sessizlik, kişilere öz değerlendirme yapma fırsatı vermektedir.

Etkileşimci sessizlik bireylere, diğer kişilerin karakter ve kişilikleri hakkındaki değerlendirmeler de dâhil olmak üzere fikir sahibi olmalarına izin vermektedir (Pinder ve Harlos, 2001, s. 341).

Sosyo-Kültürel Sessizlik: Bu çeşit sessizlik kapsamında kişiler, gruplar veya örgütler içerisinde ele alınmaktadır. Sosyo-kültürel temelli sessizlik Pinder ve Harlos'a göre (2001, s. 340), genellikle yüksek düzeyde resmiyetin var olduğu grup ve organizasyon seviyesindeki duraksamaları yansıtmaktadır. Etkileşimci sessizlik türü, işgören sessizliğinin mikro düzeyi ile ilgili iken sosyo-kültürel sessizlik ise makro düzeyi ile ilgilidir. Dil bilimi ile uğraşan teorisyenlere göre sosyo-kültürel sessizlik, geleneksel yasaklamaların ve kültürel normların bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Pinder ve Harlos, 2001, s. 344). Bu sessizlik türü, bir kültürün ortak üyeleri arasında olabileceği gibi otorite figürleri ile o kültürün ortak üyeleri arasında da olabilmektedir (Morrison ve Milliken, 2000, s. 707-708).

1.3.2 Pinder ve Harlos'un Sessizlik Sınıflandırması

Morrison ve Milliken'in (2000) işgören sessizliğine neden olan örgütsel dinamikleri ve sonuçları ile irdelikleri çalışmayı Pinder ve Harlos (2001) işgören sessizliğini sınıflandırarak geliştirmişlerdir. Pinder ve Harlos (2001) gerçekleştirdikleri bu çalışmada işgörenlerin algıladıkları haksızlıklarla ilgili konuşup konuşmama kararları üzerinde odaklanmışlardır. Pinder ve Harlos (2001), sessizliği pasif bir davranış olarak ele almamış, aksine sessizliğin aktif, bilinçli ve bir amaca hizmet edecek şekilde istenerek yapılan bir davranış olabileceğine dikkat çekmişlerdir (Erenler, 2010, s. 20).

Korunma Amaçlı Sessizlik (Quiescence Silence): Pinder ve Harlos (2001, s. 348), korunma amaçlı sessizlik kavramını, kişilerin açıkça konuşmalarından doğacak muhtemel sonuçlardan korkmasına bağlı olarak kasıtlı bir ihmal, konuşmanın bilerek atlanması olarak tanımlamaktadırlar. Tutumun temelinde korku ve bu korkuya dayalı olarak işgörenin kendisini koruma içgüdüğü yer almaktadır. Kişi, açıkça konuşursa başına ne geleceğinin hesaplarını yapmaktadır. Bu yüzden bu sessizlik türü, kendini savunma içgüdüğüne ve var olan veya oluşacak problemlerden kendisinin sorumlu tutulması korkusuna bağlı olarak gelişmektedir (Alparlan, 2010, s. 48). Pinder ve Harlos'a göre (2001, s. 348) işgörenler,

içerisinde buldukları sessizlik ortamından rahatsız olmalarına, buldukları ortamla aynı fikirde olmamalarına, durumu değiştirmek için var olan alternatiflerin farkında olmalarına rağmen bunlarla ilgili çalışma yapma ya da fikirlerini paylaşma konusunda isteksizdirler.

Tablo 1.1.Korunma Amaçlı Sessizlik ile Kabullenici Sessizliğin Karşılaştırılması

	Korunma Amaçlı Sessizlik	Kabullenici Sessizlik
Gönüllülük	Göreceli olarak gönüllü	Göreceli olarak gönülsüz
Farkındalık	Farkında	Daha az farkında
Durumun Kabulü	Düşük	Ortadan yükseğe doğru
Stres Seviyesi	Ortadan yükseğe doğru	Düşükten ortaya doğru
Alternatiflerin Farkında Olmak	Göreceli olarak yüksek	Göreceli olarak düşük
Seslendirme Eğilimi	Göreceli olarak yüksek	Göreceli olarak düşük
Çıkış Eğilimi	Göreceli olarak yüksek	Göreceli olarak düşük
Baskın Duygular	Korku, öfke, kinizm, umutsuzluk, sinizm, depresyon	Boyun eğme, razı olma

Kaynak:Pinder ve Harlos, 2001, s. 350.

Kabullenici Sessizlik (Acquiescence Silence): Savunmaya bağlı olarak gelişen korunma amaçlı sessizlik türünde işgörenlerin sessiz kalmalarının temelinde korku faktörü yer alırken kabullenici sessizliğin temelinde ise kişinin duruma ilişkin bir değişiklik yapamayacağına dair inancı yer almaktadır. Pinder ve Harlos'un (2001) yönetim literatüründen yararlanarak literatüre kazandırdıkları kabullenici sessizliğini, sesin zıttı ve eylemsizlik olarak ele almışlardır (Van Dyne ve diğerleri, 2003, s. 1366).

Bu tutumu sergileyen işgörenlerde genel olarak umutsuzluk ve kendisini değişim yapma konusunda yetersiz hissetme eğilimi görülmektedir. Pasif bir yapıya sahiptir: Sorgulamadan durumu kabullenme tutumu vardır (Tablo 1.1.). Pinder ve Harlos'a (2001, s. 349) göre bu tür sessizliğe sahip işgörenlerin ortak özellikleri şu şekildedir:

- Organizasyonun durumunu derin bir şekilde kabul ederler ve bu durumu hafife alırlar.
- Alternatifler hakkında oldukça az farkındalığa sahiptirler.
- Korunma sessizliğine göre daha derin bir tutumdur ve kırılması daha zordur.
- Kabullenici sessizliğe sahip işgörenler mevcut durumdan memnun değillerdir fakat motivasyonel açıdan oldukça zayıf durumdadırlar.

- Korunma sessizliğine göre kabullenici sessizliğin kırılması için daha fazla destek gerekmektedir.

1.3.3 Van Dyne, Ang ve Botero'nun Sessizlik Sınıflandırması

Van Dyne, Ang ve Botero'nun (2003) sessizlik sınıflandırması, literatür incelendiğinde en kapsamlı sınıflandırma olarak karşımıza çıkmaktadır. Pinder ve Harlos'un (2001) gerçekleştirmiş oldukları sessizlik sınıflandırmasını, yönetim ve iletişim literatüründen yararlanarak genişletmişlerdir. Van Dyne ve diğerleri (2003, s. 1361) ses ve sessizlik kavramlarını işgörenlerin bilinçli, kasıtlı bir şekilde işle ilgili bilgi sahibi oldukları konular hakkındaki bilgileri gizleme eğilimi kapsamında ele almışlardır.

Van Dyne ve arkadaşlarına göre (2003) sessizlik kavramı basit bir şekilde sadece sesin olmaması hali değildir. İşgörenler ses çıkartarak da sessizliğe bürünebilmektedirler. Hem sessizliğin hem ses çıkarma eyleminin altında yatan faktör ve güdüler sonucunda ortaya çıkan işgören tutumları detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Van Dyne ve arkadaşları (2003), Pinder ve Harlos'un (2001) sessizlik sınıflandırmasına farklı/diğer faktörlerden etkilenen koruma sessizliği ve koruma ses kavramlarını literatüre kazandırırken ses çıkaran işgörenleri sessizlik kapsamında incelemişler ve "ses ve sessizlik" kavramlarına farkını zıt kutuplarda ele almayarak bu kavramlara farklı bir boyut kazandırmışlardır.

Van Dyne ve arkadaşları (2003) ses ve sessizlik tutumlarına ilişkin gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarında işgörenlerin tutumlarını sınıflandırmanın yanı sıra bu tutumları ortaya çıkaracak işgören özelliklerine de değinmişlerdir. Araştırmacılar (2003, s. 1362), ortaya çıkabilecek işgören tutumlarına ilişkin şu soruların cevaplanması gerektiğini vurgulamaktadırlar:

- İşgören daha pasif bir yapıya mı yoksa daha proaktif bir yapıya mı sahip?
- Eğer işgören proaktif bir yapıya sahipse, daha fazla kendini korumaya mı yönelik yoksa daha fazla diğer odaklı bir yapıya mı sahip?

Bu soruların cevaplandırılması işgörenlerin nasıl bir tutum sergileyeceğine ışık tutmaktadır. Bu kapsamdan yola çıkarak Van Dyne ve diğerlerinin (2003) gerçekleştirmiş oldukları işgören ses ve sessizlik tutumları aşağıda açıklanmaktadır.

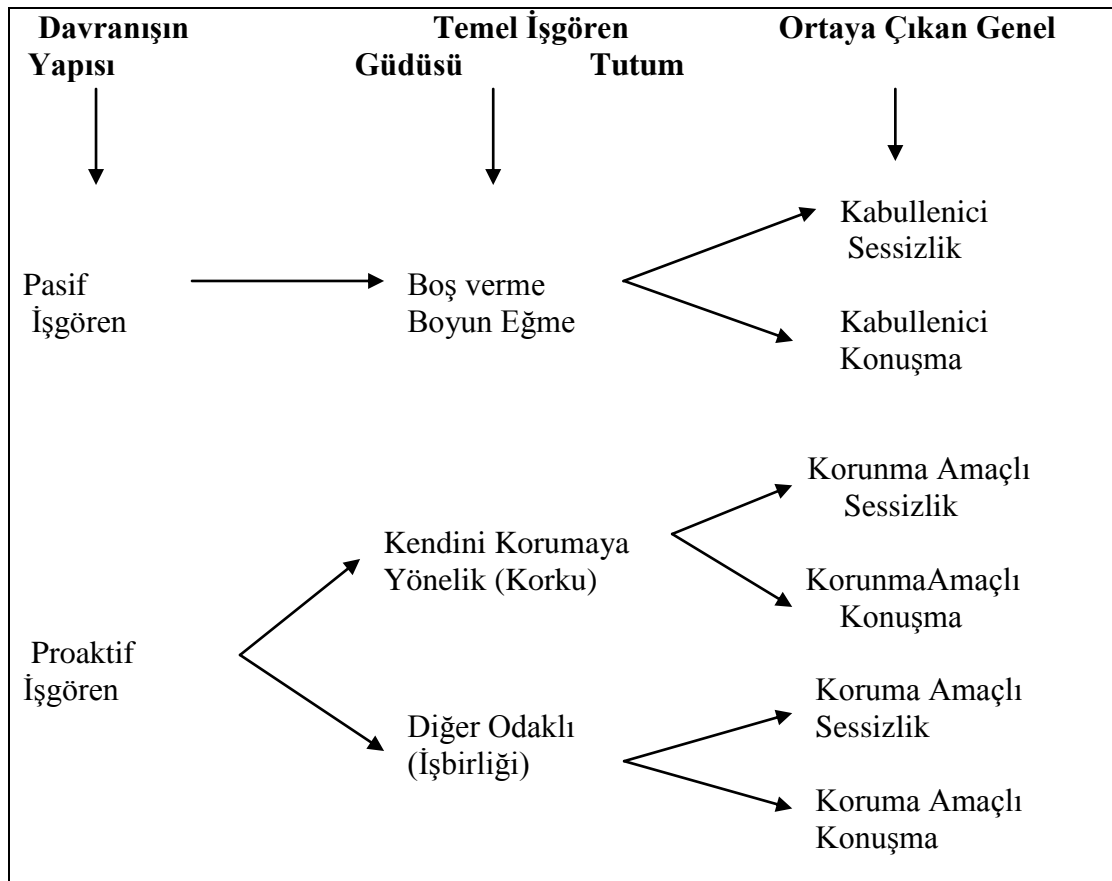
Kabullenici Sessizlik (Acquiescent Silence): Pinder ve Harlos'un (2001) sessizlik sınıflandırılmasından yola çıkarak ele aldıkları kabullenici sessizliği, Van Dyne ve arkadaşları (2003, s. 1366) "Razı olmaya/boş vermeye dayalı bir şekilde ilgili fikir ve bilgilerin gizlenmesi" olarak tanımlamaktadırlar. Bu tip sessizliğe bürünen işgörenler pasif bir tutum sergilemektedirler. Örgüt içerisindeki mevcut bir durum ile ilgili konuşmaya, mevcut durumu değiştirmeye çalışmaya isteksizdirler. İşgörenlerin bu tutumlarının temelinde işgörenlerin kendilerini yetersiz hissetmeleri, konuştukları zaman herhangi bir farkın/değişimin olmayacağını düşünmeleri ve değişimin buldukları grubun/örgütün yeteneklerinin ötesinde olduğunu düşünmeleri yatmaktadır (Tablo 1.2). İşgörenler mevcut durumu kendi içlerinde sorgulasalar bile grup veya örgüt içerisinde razı olma ve sorgulamama eğilimi içerisindeydirler.

Kabullenici Konuşma (Acquiescent Voice): Van Dyne ve arkadaşları (2003, s. 1372-1373) kabullenici konuşma kavramını "Razı olma/boş verme hissine dayalı olarak iş ile ilgili fikir, düşünce ve bilgilerin sözlü olarak dile getirilmesi" şeklinde tanımlamaktadırlar. İşgörenlerin bu türde ses çıkarması kendi içerisinde kasıtlı ve boş vermiş bir eylemi ifade etmektedir. Kabullenici sessizliğin aksine işgörenler, bu tutum kapsamında fikir ve görüş bildirmektedirler. Fakat dile getirdikleri fikirleri kendi düşüncelerini temsil etmemekte ve grup fikirleri ile paralel olma özelliğini içermektedir (Tablo 1.2). Bu yüzden işgörenler, bu tutumları ile birlikte kendi fikir ve düşünceleriyle çelişen bir durum içerisindeydirler. Geçmişte organizasyonları ile ilgili değişime ve yeni yaklaşımlara yönelik önerilerinin ve tavsiyelerinin önemsenmemesi nedeni ile bu tutumun temelinde öncelikli olarak işgörenlerin organizasyonlarına yönelik boş verme eğiliminin olduğunu söylemek mümkündür. Bazı işgörenler de herhangi bir değişim/fark yaratma ve kendi fikir ve düşüncelerini dile getirme konusunda kendilerini yetersiz gördükleri için bu tutumu sergilemektedirler. Korunma ve koruma amaçlı konuşma kavramlarının proaktif işgören temeline dayanması nedeni ile kabullenici konuşma kavramı, farklı ve daha pasif bir eylemi ifade etmektedir.

Korunma Amaçlı Sessizlik (Defensive Silence): Kişilerin kendilerini savunmasına dayalı gerçekleştirmiş oldukları kasıtlı ve proaktif bir davranış şeklini ifade etmektedir. Van Dyne ve arkadaşları (2003, s. 1367) korunma amaçlı sessizlik kavramını "Korkuya dayalı olarak kişinin kendisini korumaya yönelik işle ilgili bilgilerini, fikirlerini ve düşüncelerini gizlenmesi" olarak tanımlamaktadırlar. Bu tutuma sahip işgörenler, mevcut durum ile ilgili o durumda yapılabilecek en iyi strateji olarak fikirlerini, bilgilerini ve düşüncelerini gizlemeyi tercih ederler. İşgörenlerin alternatifleri göz önünde tutması ve durum ile ilgili farkındalığının

daha fazla olması nedeni ile kabullenici sessizliğin aksine daha aktif bir tutumu ifade etmektedir.

İşgörenlerin bu tutumu gerçekleştirmelerinin temelinde korku faktörü ve kişinin konuşması sonucunda ortaya çıkabilecek olumsuz sonuçlardan kendisini korumak istemesi yatmaktadır (Tablo 1.2). Örneğin bir kişi, farkında olduğu herhangi bir sorunu çözümlenebilecek yeteneğe ve bilgiye sahip olduğu halde bu sorunu dile getirmekten dolayı sorumlu tutulmaktan korktuğu için susmayı tercih edebilmektedir. Bu tutuma yönelik kişilerin kötü haberleri vermekten kasıtlı bir şekilde kaçınmasını ifade eden “susma etkisi” (mum effect) (Alparslan, 2010, s. 38; Erenler, 2010, s. 21-22; Milliken ve diğerleri, 2003, s. 1455) örnek olarak verilebilir.



Şekil 1.2. İşgören Güdülerine Göre Ortaya Çıkan Sessizlik ve Konuşma Tutumları

Kaynak: Van Dyne ve diğerleri, 2003, s. 1362.

Korunma Amaçlı Konuşma (Defensive Voice): Bu tip ses çıkartma eyleminin altında yatan temel faktörler olarak korku ve kişinin kendini koruma güdüsü yer almaktadır. Van Dyne ve arkadaşları (2003, s. 1372) korunma amaçlı konuşma kavramını “İşgörenin korku temelinde kendisini korumaya yönelik olarak iş ile ilgili bilgi, fikir ve düşüncelerini dile

getirmesi” olarak tanımlamaktadırlar. Bu kapsamda yer alan işgörenler, kabullenici bir tutum sergileyerek kabullenici ses çıkartan işgörelere göre daha proaktif bir tutum sergilemektedirler. Bu tutuma sahip işgörenler, iş akışı ile ilgili olarak kasıtlı bir şekilde kendilerini korumak ve bu amaç doğrultusunda dikkatleri başka yere çekmeye çalışmak istediklerinden dolayı yanlış bilgi vermektedirler (Tablo 1.2.).

Koruma Amaçlı Sessizlik (ProSocial Silence): VanDyne ve arkadaşları (2003), kabullenici ve korunma amaçlı konuşma ve sessizlik türlerini literatürdeki mevcut bilgilerden yola çıkarak geliştirmişlerdir. Ancak diğer odaklı olan ve iş birliğine dayanan koruma amaçlı ismini verdikleri konuşma ve sessizlik kavramlarını literatüre kazandırmışlardır.

Koruma amaçlı sessizlik kavramı; işgörenin kendinden çok başkalarının iyiliğini, mutluluğunu düşünmesi ya da yardımseverlik nedeni ile işle ilgili bilgi, düşünce ve fikirlerini örgüt yararı için gizleme eylemini ifade etmektedir (Van Dyne ve diğerleri, 2003, s. 1368). Diğer sessizlik türlerinde olduğu gibi koruma amaçlı sessizlik türünde de işgören kasıtlı ve bilinçli bir sessiz kalma eylemi içerisindeydir. Korunma amaçlı sessizlik içerisinde işgören, kişisel sonuçlar üzerinde odaklanıp susma eylemini gerçekleştirirken koruma amaçlı sessizliğe sahip işgören ise başkaları için duyulan endişeye dayalı olarak susma eylemi gerçekleştirilmektedir. Bu tür susma eylemi kapsamına hoş olmayan durumlar örnek verilebilir. Böyle bir durumda işgören, ya örgütün menfaati gereği ya da başkalarının menfaati gereği susmaktadır.

Koruma Amaçlı Konuşma (ProSocial Voice): Van Dyne ve arkadaşları (2003, s. 1370-1371) koruma amaçlı konuşma kavramını “İşbirliğine dayalı güdülerden dolayı işle ilgili fikir, bilgi ve düşünceleri dile getirmek” olarak tanımlamaktadırlar. Koruma amaçlı konuşma eylemi özünde koruma amaçlı sessizlik ile benzerlik göstermektedir. Çünkü her ikisi de proaktif, kasıtlı ve çaba gerektiren bir yapıya sahiptir. Bu tutumun temelinde yatan ise başkalarının menfaatlerinin düşünülmesi (organizasyonlar, çalışma arkadaşları gibi) yatmaktadır (Tablo 1.2).

Bu tutumu sergileyen kişiler organizasyonları ile ilgili mevcut durum veya gerekli değişimlerle ilgili fikirlerini dile getirmekte fakat eleştiri yapmamaktadırlar. Dile getirilen öneriler, fikirler kapsamında kişisel riski barındırmaktadır. Çünkü dinleyici taraf her zaman bu tutumu olumlu olarak algılamayabilmektedir.

Tablo 1.2.Konuşma ve Sessizlik Türüne Göre Örnekler

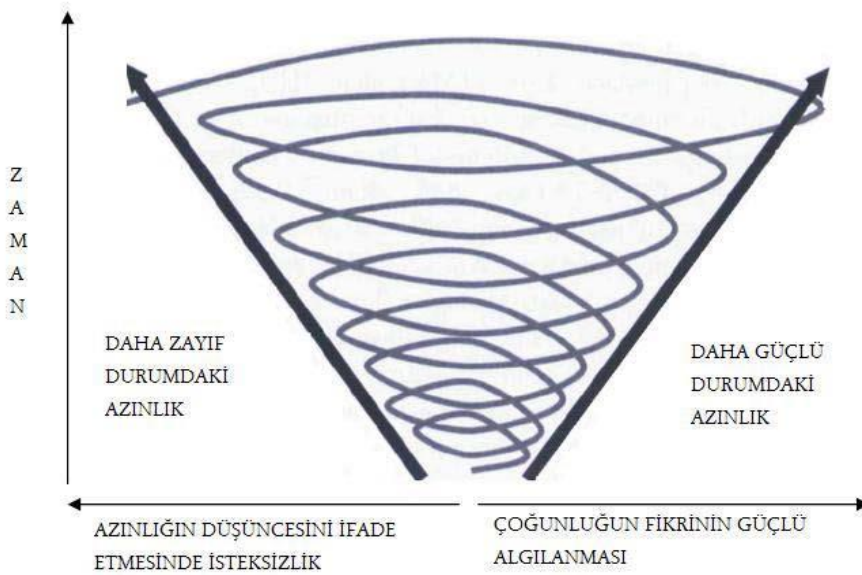
Tutum Şekli → Faktör ↓	Sessizlik: Kasıtlı bir şekilde işle ilgili bilgi, fikir ve düşünceleri gizleme tutumu	Ses Çıkartma: Kasıtlı bir şekilde işle ilgili bilgi, fikir ve düşünceleri ifade etme tutumu
Geri çekilme Bırakmaya, boş vermeye dayalıdır. Herhangi bir fark yaratmanın mümkün olmadığını hissetmek.	Kabullenici Sessizlik Örnekler: Boş vermeye dayalı bir şekilde fikirleri tutmak, söylememek. Kişi, örgüt içerisinde değişim yapma/fark yaratma konusunda kendini yetersiz hissederek fikirlerini kendine saklar.	Kabullenici Konuşma Örnekler: Boş vermeye dayalı bir şekilde destekleyici fikirlerin dile getirilmesi. Kişi, örgüt içerisinde değişim yapma/fark yaratma konusunda kendisini yetersiz hissederek grup ile aynı fikirde olur.
Kendini Korumak Korkuya dayalıdır. Kişi korkar ve kendini risk altında hisseder.	Korunma Amaçlı Sessizlik Örnekler: Kişinin korkması nedeni ile sorunlarla ilgili bilgileri söylememesi. Kişi bu kapsamda kendini korumayı amaçlamaktadır.	Korunma Amaçlı Konuşma Örnekler: Kişi, korku nedeniyle dikkatleri başka yerlere çeker. Kendisini korumaya yönelik ses çıkarma eğilimindedir.
Diğer Odaklı Destek ve uyuma dayalıdır. Yardımcı olma ve başkalarını düşünme eğilimi.	Koruma Amaçlı Sessizlik Örnekler: Kişi bazı gizli bilgileri destek amaçlı saklamaktadır. Organizasyonun menfaati doğrultusunda bazı özel bilgilerin saklanması.	Koruma Amaçlı Konuşma Örnekler: Sorunlara çözüm olabilecek önerilerde bulunma eğilimi. Organizasyonun menfaati doğrultusunda değişim için yapıcı önerilerde bulunmak.

Kaynak: Van Dyne ve diğerleri, 2003, s. 1363.

1.4 Sessiz Kalmanın Dayandırıldığı Teoriler

1.4.1 Sessizlik Sarmalı Teorisi

Kişilerin sessiz kalmasını açıklayan teorilerden bir tanesi Batı Alman Sosyoloğu Noelle-Neumann'ın (1974) geliştirdiği "sessizlik sarmalı" teorisi (Alparlan, 2010, s. 38; Bildik, 2009, s. 36; Çakıcı, 2007, s. 153; Kahveci, 2010, s. 11; Moy vd., 2001, s. 7-11). İlk olarak kamuoyu çalışmalarında geliştirilen sessizlik sarmalı teorisinin özü şudur: Bireyler çoğunluğun fikrine uymazlarsa toplum onları dışlar (Çakıcı, 2007, s. 153). Bunun doğal bir sonucu olarak da bireyler, sürekli olarak izolasyon korkusu yaşamakta ve çevreleri tarafından kabul edilme ihtiyacı hissetmektedirler (Moreno-Riano, 2002, s. 67). Bu yüzden bireyler, yaşadıkları toplumla uyum içerisinde olmayan fikirlerden ziyade toplumla uyuşan fikirleri dile getirme eğilimindedirler (Willnat ve diğerleri, 2002, s. 392). Sosyal izolasyondan kaçınmak isteyen bireyler ise hem çoğunluğun görüşünün ne olduğunu hem de hangi görüşlerin popülerliğinin arttığını veya azaldığını keşfetmeye çalışırlar (Çakıcı, 2007, s. 153).



Şekil 1.3.Sessizlik Sarmalı

Kaynak:Bowen ve Blackmon, 2003’den aktaran Bildik, 2009,s. 37.

Sessizlik sarmalı teorisine göre işgörenler, kendi fikir ve düşüncelerini ait oldukları örgüt içerisindeki çoğunluğun fikir ve düşünceleri ile uyumlu olduğu halde paylaşma eğilimine gireceklerdir. Aksi takdirde işgörenler, ait oldukları örgüt içerisinde dışlanma yaşamamak/kabul görmek için kendi fikirlerini gizleyerek sessizliğe bürüneceklerdir. Fakat günümüz yönetim anlayışında işgörenlerin öneri, fikir ve düşünceleri örgütsel başarı açısından oldukça önem arz etmektedir. Bu yüzden işgörenlerden maksimum düzeyde fayda sağlayabilmek için işgören sessizliğine neden olan sessizlik sarmalının kırılması ve her bir işgörenin fikir, öneri ve düşüncelerini açıkça ifade edebileceği mekanizmaların geliştirilmesi gerekmektedir.

1.4.2 Fayda Maliyet Analizi

İşgörenlerin sessizleşme veya konuşma kararı vermeleri, fayda-maliyet analizine de dayandırılmaktadır. Maliyet-fayda analizi örgütlerde fazla gün yüzüne çıkmayan ve işgörenler tarafından sergilenen içsel bir davranıştır (Kahveci, 2010,s. 11). Bu analizin temelinde kişiler kendi menfaatleri gereği, konuşmalarından kaynaklanabilecek muhtemel olumsuz sonuçları reddetme amacı yer almaktadır. Örneğin Edmondson ve Detert’in (2005) yaptığı bir araştırmada bireylerin neyi söyleyip neyi söylemeyeceği ve neyi yapıp, neyi yapmayacağına ilişkin karar vermeden önce, hızla riski değerlendirme eğilimi içerisinde oldukları

görülmüştür (aktaran Çakıcı, 2007, s. 152). Fayda-maliyet analizinin sonucuna göre işgören açıkça konuşmasından kaynaklanacak olumlu bir sonuç öngörüyorsa konuşma ve olumsuz bir sonuç öngörüyorsa konuşmama kararı almaktadır. Direkt bedeller, enerji ve zaman kaybı iken (Çakıcı, 2007, s. 152), dolaylı bedeller ise, azalan imaj, itibar kaybı (Dutton vd. 1997'den aktaran Çakıcı, 2007, s. 152), görüşüne karşı çıkılanların misillemede bulunma olasılığı, büyüyen muhalif ilişkilerin yaratacağı risk ve çatışmalar ile görüşü yok sayıldığında duyulan psikolojik rahatsızlıklardır (Premeaux, 2001'den aktaran Çakıcı, 2007, s. 152). Ayrıca Çakıcı (2007, s. 152) yükselme kaybını ve işi kaybetmeyi de ödenen bedeller arasında göstermektedir.

1.4.3 Bekleyiş Teorisi

Kişilerin sessizleşmesinin nedenini açıklayan bir diğer teori de Vroom tarafından geliştirilen bekleyiş teorisidir. Vroom'un teorisine göre; bir davranışın ortaya çıkmasına neden olan faktörler, bireyin kendi kişisel özellikleri ve çevresel koşulların birlikte etkisi ile belirlenir ve yönlendirilir (Bildik, 2009, s. 36). Bu teoriye göre her birey farklı beklenti ve umut içerisindedir. İşgörenler, çaba gösterdiği bir işin sonucunda yöneticileri tarafından elde ettiği olumlu geri bildirimler çerçevesinde bir beklenti tutumu içerisine girer ve beklenti içerisinde olduğu konularla ilgili kendisini daha rahat ifade etmektedir (Kahveci, 2010, s. 10).

Teoriye göre kişilerin işyerinde sergileyeceği tutumlar, yöneticilerin farkındalık düzeyine bağlı olarak gelişen işgörenlerin beklentileri ve umutları kapsamında şekillenmektedir.

1.4.4 Kendini Ortama / Duruma Uyarlama Teorisi

Bireyler, yaşadıkları ortama ve topluma uyum gösterme çabası içerisindedirler. Snyder (1979)'a göre kendini uyarlama, bireylerin kişiler arası ilişkilerde kendini göstermenin, toplumdaki görüntüsünü gözlemlenme, düzenleme ve kontrol etmenin derecesi ile ilgilidir (aktaran Premeaux ve Bedeian, 2003, s. 1541).

Kendini ortama uyarlama teorisine göre bireyler, bir durumun gerekliliğine göre yetenek ve hassasiyetlerini ortama göre değiştirmede farklılık göstermektedirler (Premeaux ve Bedeian, 2003, s. 1541). Bireylerin sessizleşme ve açıkça konuşma eylemleri kendilerini ortama uyarlamalarına paralel olarak açıklanmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda bireyler, kendini ortama uyarlama düzeyi yüksek ve düşük olan bireyler olarak incelenmektedir. Kendini ortama uyarlama düzeyi yüksek olan bireyler, yaşadıkları toplum içerisinde iyi izlenim verme gayreti içerisinde olan, sosyal davranışlarını bilerek değiştirme yeteneği olan, ortamdaki

ipuçlarını sezebilen ve ortama kendisini başarı bir şekilde uyarlayabilen kişilerdir (Çakıcı, 2007, s. 154). Kendini ortama uyarlama düzeyi düşük olan bireyler ise, yaşadıkları toplum içerisinde yanlış bir imaj algısı oluşturma korkusu içerisinde olmadan kendi iç tutum, duygu ve eğilimlerini yansıtmayı tercih ederler (Premeaux ve Bedeian, 2003, s. 1542). Kamu içerisindeki algılanan görüntülerine ilişkin daha az kaygı beslediklerinden dolayı kendini ortama uyarlama düzeyi düşük olan bireyler, kendini ortama uyarlama düzeyi yüksek olan bireylere göre toplum içerisinde açıkça konuşma eğilimleri daha yüksektir (Premeaux ve Bedeian, 2003, s. 1541).

1.5 Sessizliğin Nedenleri

İşgören sessizliğine etki eden faktörler; yönetsel, örgütsel, çalışandan kaynaklanan ve toplumsal ve kültürel nedenler olmak üzere dört başlık altında incelenmiştir.

1.5.1 Yönetsel Nedenler

1.5.1.1 Yöneticilerin Olumsuz Geri Bildirim Alma Korkusu

Morrison ve Milliken'a (2000, s. 708) göre, bir işyerinde sessizlik iklimini yaratan önemli faktörlerden bir tanesi yöneticilerin olumsuz geri bildirim alma korkularıdır. Yöneticiler, egemen oldukları işletmelerde çalışanları tarafından herhangi bir işin aksayan yönleri hakkında bildiri almaktan çekinirler. Argyris ve Schön (1978) birçok yöneticinin mahcubiyet, savunmasızlık ya da yetersizlik hislerini engelleme ihtiyacıyla çalışanlarının gözünde zayıflık olarak ifade edebilecek ya da işleyişle ilgili sorular akla getirebilecek çeşitli bilgileri engellemeye çalıştıklarını belirtmiştir (aktaran Morrison ve Milliken, 2000, s. 708). Vakola ve Bauradas (2005, s. 451) örgütsel sessizliğin nedenlerine ve sonuçlarına yönelik gerçekleştirdikleri çalışmalarında tepe yönetimin olumsuz geri bildirim alma korkularının işgörenlerin sessizlik davranışını etkilediği tespit edilmiştir.

Yöneticilerin olumsuz geri bildirim alma korkuları, hem işgörenlerine karşı olan tutum ve davranışlarını hem de örgüt içerisindeki yapı ve politikaları direkt olarak etkileyerek yöneticileri, işgörenlerin örgütsel sorunlara yönelik öneri ve fikirlerinden mahrum bırakacaktır. Hâlbuki gönderilen mesajı sürekli reddetmek ve ona olumsuz geri bildirimde bulunmak, bir iletişim engeli olduğu gibi, onu sürekli kabul etmek ve mesaja katkıda bulunmamak da bir iletişim engelidir (Tutar, 2009, s. 201).

1.5.1.2 Yöneticilerin İşgörenler Hakkında Sahip Oldukları ÜstüKapalı İnançları

Morrison ve Milliken'a (2000, s. 708) göre örgütlerdeki sessizliğe katkı sağlayan önemli faktörlerden bir tanesi de yöneticilerin işgörenler hakkında sahip olduğu zımni/üstü kapalı inançlardır. Mc Gregor'un (1960) X teorisi, işgörenlerin bencil ve güvenilmez olduğunu vurgulamaktadır. Bu teoriye göre işgörenler, örgüt menfaatlerinden ziyade kendi menfaatlerini düşünerek bireysel faydalarını en üst noktaya çıkarmak isteyeceklerdir. Bu yüzden işgörenler, örgüt için en iyisinin ne olduğu ile ilgilenmeyeceklerdir. Bu bakış açısına sahip yöneticiler, örgütsel sorunlara veya değişimlere yönelik olarak işgörenlerin fikirlerini ve önerilerini dikkate almayarak işgörenleri sessizliğe itecektir.

Örgütsel sessizliğin gelişimine katkı sağlayan yöneticilerin sahip olduğu bir diğer üstü kapalı inanç ise yönetimin en iyisini bileceği inancıdır (Morrison ve Milliken, 2000, s. 710). Bu inanca göre işgörenler sadece ekonomik çıkarlarına odaklanacağından, örgüt için önemli konular hakkında fayda sağlayabilecek önerileri ancak yöneticiler geliştirebilir (Morrison ve Milliken, 2000, s. 710).

Yöneticilerin sahip olduğu bir diğer üstü kapalı inanç ise örgüt içerisindeki bütünlüğün iyi ve muhalefetin kötü olduğu inancıdır. Morrison ve Milliken'a göre (2000, s. 710) yöneticiler, örgüt içerisindeki fikir birliğinin ve uyumun varlığını örgütsel sağlığın bir sinyali olarak gördükleri için muhalefet ve eleştirileri göz ardı etmektedirler. Yöneticilere göre örgüt işleyişi hakkındaki eleştiriler, yapıcı bir içeriğe sahip değildir.

Yöneticilerin sahip olduğu üstü kapalı inançların derecesi, tepe yönetimin sahip olduğu bazı özelliklere göre değişmektedir. Morrison ve Milliken'in (2000, s. 710-712) belirttiği bu özellikler şu şekildedir:

- Yöneticinin ekonomik veya finansal geçmişi,
- Yöneticinin kültürel geçmişi,
- Yöneticinin ortalama görev süresi,
- Demografik açıdan işgörenler ile yönetici arasındaki fark.

1.5.2 Örgütsel Nedenler

1.5.2.1 Örgütlerdeki Sessizlik İklimi

Örgütlerdeki sessizlik iklimi, işgörenleri sessizliğe iten diğer bir faktör olarak gösterilmektedir. Daha önce de belirtildiği üzere, Morrison ve Milliken (2000, s. 708)

sessizlik iklimi kavramını “Örgütsel sorunlar hakkında konuşmanın boşuna ve/veya tehlikeli olabileceği inancının işgörenlerin çoğunluğu tarafından algılanması” olarak tanımlanmaktadır. İşgörenlerin bu inanca sahip olması, sessizlik ikliminin daha fazla büyümesine ve örgütün hemen hemen her kademesine yayılmasına neden olmaktadır (Kahveci, 2010, s. 33). Örgütlerde böyle bir iklimin varlığı, işgörenlerin fikir, düşünce ve önerilerini dile getirmeyi ve örgüt içerisindeki işleyişle ilgili olarak doğru söylemelerini engelleyecektir.

Morrison ve Milliken (2000) örgüt içerisindeki sessizlik tutumunu, bireysellikten ziyade çoğulcu bir yaklaşımla ele alarak, örgüt içerisindeki paylaşılan değerlerin önemini vurgulamıştır. Böyle bir kültüre sahip örgüt içerisindeki sessizliği kırmak oldukça güçtür. Değişim ve gelişimin zaman gerektirmesinin yanı sıra işgörenlerin üstlerine yönelik güvensizlik algılarını değiştirmek zorlu bir süreci ifade edecektir. Sessizlik iklimini değiştirmek isteyen bir yönetici, işgörenin işleyişle ilgili fikir ve önerilerine başvurursa bile işgören bu duruma kuşkuyla yaklaşabilir.

1.5.2.2 Örgütlerdeki Adaletsizlik Kültürü

Örgütlerdeki adaletsizlik kültürü, çalışanların sessizliğine neden olan bir diğer faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanlar, adaletsizlik ikliminin var olduğuna inandıklarında veya üstlerinin adil kararlar vermediklerini düşündüklerinde örgütsel sorunlara yönelik olarak sessiz kalmayı tercih edeceklerdir. Bu yüzden çalışanlar ile yöneticileri arasındaki iletişimde adalet algılaması oldukça önemlidir (Alparslan, 2010, s. 28). İşgörenler arasında adil davranılmaması, sessizliğin daha fazla derinleşmesine ve git gide örgüt için büyük bir sorun haline gelmesine sebep olacaktır (Kahveci, 2010, s. 17). Haksızlığa uğrayan veya adil davranılmadığını düşünen işgören, kişisel menfaatlerini örgütsel menfaatlerden daha fazla önemli olduğunu düşünecek ve dolayısıyla örgütsel sorunlara yönelik fikir beyan etmeyerek bu sorunların çözümünde etkin rol almak istemeyecektir.

Haksızlık kültürünün var olduğu işletmelerin bazı ortak özellikleri şunlardır (Pinder ve Harlos, 2001, s. 346; Çakıcı, 2007, s. 157; Çakıcı, 2010, s. 25-26):

- Yoğun gözetim,
- Çatışmanın bastırılması,
- İş ilişkilerini, insan ilişkilerinden daha değerli tutma,
- Rekabete dönük bireycilik,
- Zayıf bir şekilde işleyen performans değerlendirme sistemi,

- Resmi sistemin zayıf oluşu,
- Yüksek düzeyde merkezileşme,
- Gelişigüzel karar verme,
- Otoriter yönetim tarzı
- Zayıf iletişim.

1.5.3 Çalışandan Kaynaklanan Nedenler

İşgören sessizliğine yönelik olarak gerçekleştirilen araştırmalar incelendiğinde işgörenlerin, edindikleri tecrübeler ve işyerindeki algıları nedeniyle de sessizliğe büründüklerini söylemek mümkündür.

Pinder ve Harlos (2001) işgören sessizliğine neden olan bireysel özelliklerden kendine saygı, kontrol odaklılık ve iletişim endişesi üzerinde durmuştur. Bu özelliklerden birisi olan kişinin kendine duyduğu saygı, iş yerindeki tutum ve davranışlar açısından önemli bir rol üstlenmektedir (Alparslan, 2010, s. 32). Pinder ve Harlos'a (2001, s. 354) göre kendine saygı, bireylerin kendileri hakkında (fiziksel, sosyal gibi) geliştirdikleri ve sürdürdükleri değerlendirmelerini yansıtmaktadır. Kendine saygısı az olan bireylerin, kendine saygısı yüksek olan bireylere göre sessizleşmesi daha olası görülmektedir (Pinder ve Harlos, 2001, s. 354). Çünkü organizasyon temelinde kendine saygısı yüksek olan bireyler, iş yerinde kendilerini değerli hissetmekte ve motive olmuş, yetenekli, güçlü bireyler olarak tanımlanmaktadır (Gardner ve Pierce, 1998'den aktaran Pinder ve Harlos, 2001, s. 355). Kendine olan saygısı; yani öz saygısı düşük bireyler ise kendilerini korumacı bir eğilimesahip olup, kendilerini savunmasız bir duruma düşürecek davranışlardan uzak duracaklar (Alparslan, 2010, s. 32) ve kendilerini ve fikirlerini sunmaktan, algıladıkları risk yüzünden kaçınacaklardır (Premeaux ve Bedeian, 2003, s. 1543).

İşgörenlerin sessizleşmesinde önemli rol oynayan bir diğer önemli bireysel faktör ise kontrol odaklılıktır. Rotter (1966) kontrol odağını "Bireyin çevre üzerinde kontrol sahibi olabilme yeteneği konusundaki algısı" olarak tanımlamaktadır (Kahveci, 2010, s. 68). İç kontrol odaklı bireyler, kendilerine ne olduğu ile ilgili konularda kendilerinin kontrol sahibi olduğuna inanırlarken, dış kontrol odaklı bireyler ise kendilerine ne olduğu ile ilgili konular ile kendi çabaları arasında çok az bir ilişki olduğunu veya hiçbir şekilde ilişki olmadığını düşünmektedirler (Pinder ve Harlos, 2001, s. 355-356). Dış kontrol odaklı bireyler yaşamlarından şanssı, kaderi ve dış etkenleri sorumlu tutmaktadırlar (Çakıcı, 2010, s. 23). İç

kontrol odaklı bireyler, kendilerine katkı sağlayacağına inandıkları çevresel uyarıcı veya değişimlere dışsallardan daha duyarlıdırlar; çevresel koşulları değiştirme konusunda dış kontrol odaklı bireylere göre daha fazla adım atarlar; yeteneklerine, başarı ya da başarısızlıklarına dışsallardan daha fazla önem vermektedirler (Erenler, 2010, s. 73). Bu yüzden dış kontrol odaklı bireylerin, iç kontrol odaklı bireylere göre sessizleşmesi daha olası görülmektedir (Pinder ve Harlos, 2001, s. 356).

Bireysel özelliklerden bir diğer faktör ise iletişim endişesidir. İletişim endişesi, insanın iletişim kurma korkusu olarak tanımlanmaktadır (McCroskey, 1970'den aktaran Pinder ve Harlos, 2001, s. 355). İletişim endişesine sahip bireyler, iletişimden kaynaklanan olumsuz duyguları ve sonuçları tahmin ederler, iletişimden kaçma eğilimi gösterirler, iletişime zorlandıkları takdirde ise tedirginlik yaşamaktadırlar (McCroskey ve diğerleri, 1976'dan aktaran Pinder ve Harlos, 2001, s. 355). Bu yüzden yüksek iletişim endişesine sahip bireylerin, düşük iletişim endişesine sahip bireylere göre sessizleşmesinin daha olası olduğunu söylemek mümkündür.

Kişilerin sessizleşmesine neden olarak gösterilen bireysel özelliklerden bir diğeri ise kendini duruma/ortama uyarılma düzeyidir. Sessiz kalmanın dayandırıldığı teoriler ile ilgili bölümde de açıklandığı üzere; yaşadıkları toplum içerisinde yanlış bir imaj algısı oluşturma korkusu içerisinde olmadan kendi iç tutum, duygu ve eğilimlerini yansıtmayı tercih eden kendini ortama uyarılma düzeyi düşük olan bireylerin, kamu içerisindeki algılanan görüntülerine ilişkin daha az kaygı beslediklerinden dolayı kendini ortama uyarılma düzeyi yüksek olan bireylere göre sessizleşmesi daha olası görülmektedir (Premeaux ve Bedeian, 2003, s. 1541-1542).

Çalışanlar ayrıca, kötü bir haberi iletmek nedeniyle cezalandırılmaktan korktukları ve kendi fikir ve görüşlerinin işletme içerisinde değerli ve önemli olduğuna inanmadıkları için (Milliken ve Morrison, 2003, s. 1564-1565); sorun yaratıcı veya şikayetçi kişi olarak anılmak istemediklerinden, yeterli tecrübeye sahip olmamaları ve alt düzeyde çalışmalarından dolayı (Milliken vd., 2003, s. 1463); izolasyon korkusu nedeniyle (Willnat vd., 2002, s. 394; Bowen ve Blackmon, 2003, s. 1396); başkalarını incitmek için (Van Dyne ve diğerleri, 2003, s. 1368); başkalarının gözündeki imajını zedelememek için (Premeaux ve Bedeian, 2003, s. 1541-1542); konuşmanın yaratacağı sonuçlar bakımından riskli görülmesi yüzünden (Detert ve Edmondson, 2005, s. 2) ve algılanan risk nedeniyle (Piderit ve Ashford, 2003) sessiz kalmayı

tercih edebilmektedirler. Ayrıca başarıya ve takdir görme ihtiyacı düşük olan B tipi kişilik özelliğindeki bireylerin ve umursamaz/vurdumduymaz kişilikteki bireylerin de örgütsel meselelerde ses çıkarma veya açıkça konuşma yönünde davranış sergilemeleri pek beklenmemektedir (Çakıcı, 2010, s. 24).

Çalışanların psikolojik durumları da sessizlik tutumlarını sergilemelerinde bir diğer önemli faktör olarak görülmektedir. Örneğin Liu, Wu ve Ma tarafından (2009) Çin’de 314 kişiyle gerçekleştirilen araştırmada sinizmin, endişenin ve güvensizliğin çalışan sessizlik davranışı üzerindeki etkisini incelenmişlerdir. Bu çalışmanın sonucunda, bireylerin olumsuz psikolojik durumlarının çalışan sessizlik davranışı üzerinde etkili olduğu ve kendilerini kötü hisseden çalışanların sessiz kalmaya daha eğilimli oldukları ortaya konulmuştur.

1.5.4 Toplumsal ve Kültürel Nedenler

Türk Dil Kurumu sözlüğüne (Akalin ve diğerleri, 2005, s. 1282) göre kültür kavramı; tarihsel, toplumsal gelişme süreci içinde yaratılan bütün maddi ve manevi değerler ile bunları yaratmada, sonraki nesillere iletmede kullanılan, insanın doğal ve toplumsal çevresine egemenliğinin ölçüsünü gösteren araçların bütünüdür. Tanımdan da anlaşılacağı üzere kültür; tüm toplumun bireylerinin paylaştığı bir kavramı ifade etmekte ve insanlar toplumsalyaşamın bir şartı olan kültür içerisinde yoğunlaşmakta ve o toplumun normlarını, değerlerini, kurallarını öğrenmeye ve kabul etmeye başlamaktadırlar (Alparlan, 2010, s. 9). İnsanların düşünce, tutum ve davranışlarını direkt olarak etkileyebilme özelliğine sahip olmasından dolayı kültür kavramı, işgören sessizliğine etki eden bir diğer faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü bilinçaltına kazınmış normları değiştirmek kolay olmamaktadır (Çakıcı, 2007, s. 155). Örneğin ülkemizde sessizlikle ilgili olarak olumlu bir yaklaşımı içinde barındıran ve yüzyıllardır süregelen “Doğru söyleyeni dokuz köyden kovarlar.”, “Söz gümüşse sükut altındır.”, “Vakitsiz öten horozun başını keserler.”, “Bülbülün çektiği dili belasıdır.” gibi atasözlerimiz mevcuttur.

İşletme yöneticisi için kültürel öğeleri bilmenin önemi; toplumu içerisinde çalışmalarını sürdüren işletmeye, o toplumun bilgisel özellikleri, kanunları ve teknolojik seviyesi de etki edeceğinden dolayı oldukça büyüktür (Alparlan, 2010, s. 10). Çünkü kültürel normların işletmelerin insan kaynakları politika ve uygulamalarına etki edeceğini söylemek mümkündür. Örneğin Huang ve arkadaşlarının (2005, s. 464) 24 ülkede gerçekleştirdikleri

çalışma sonucunda kültürel güç mesafesinin yüksek olduğu ülkelerde katılımcı yönetim tarzının daha az uygulandığı tespit edilmiştir.

Kültürel güç mesafesinin yüksek olduğu toplumlarda öne çıkan özelliklerden bir diğeri ise hiyerarşik düzenin oldukça önemli olması ve emir-komuta zincirinin bozulmamasına dikkat edilmesidir. Bu yüzden kültürel güç mesafesinin yüksek olduğu bir toplumdan gelen bireyler verilen emirleri, işin işleyişini sorgulamadan kabul etme eğilimdedirler (Huang ve diğerleri, 2005, s. 464; Morrison ve Milliken, 2000, s. 711). Huang ve arkadaşlarının (2003, s. 3-5) 24 ülkede gerçekleştirdikleri çalışmalarında kültürel güç mesafesinin yüksek olduğu ülkelerde personel katılımının düştüğü tespit edilmiştir. Morrison ve Milliken da (2000, s. 711) yöneticilerin işgörenlere yönelik edineceği inançlarda kültürel geçmişlerinin etkili olduğunu vurgulamaktadırlar. Morrison ve Milliken'a göre (2000, s. 711) kültürel güç mesafesi yüksek olan toplumdan gelen yönetim birimi kendilerinin her zaman en iyisini bileceklerini düşüneceklerdir.

Örgütsel, yönetsel ve işgörene dayanan nedenlerin dışında işletmenin kurulu olduğu bölgedeki kültürel özelliklere, işgörenlerin kültürel geçmişine ve yönetim biriminin kültürel geçmişi işyerindeki işgören sessizliğini etkileyen diğer önemli faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütsel başarının önünü tıkayan işgören sessizliğinin aşılmasında kültürel normların anlaşılması ve buna bağlı olarak çözüm üretilmesi de önem arz etmektedir.

1.6 Sessizliğin Etkileri

1.6.1 Örgütsel Açıdan Etkileri

Çalışanların düşüncelerini, fikirlerini ve önerilerini açıkça dile getirememeleri, ister örgütsel boyutta ele alınsın ister işgören sessizliği kapsamında, örgütsel gelişimin ve değişimin önünde büyük bir engel olarak görülmektedir (Morrison ve Milliken, 2000, s. 721). Morrison ve Milliken'ın (2000, s. 718) çoğulcu bir yaklaşımla ele aldıkları örgütsel sessizlik kavramının örgütsel değişime ve gelişime yönelik olarak ifade ettikleri etkilerini (Şekil 1.4'de de görüleceği gibi) şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Örgütte, birçok işgörenin bilgilerinden ve önemli alternatiflerin ve fikirlerin tartışılmasından yani organizasyon içerisinde olması gereken sinerjiden mahrum kalınması sonucunda daha az etkili bir karar verme süreci gerçekleşecektir.
- İşin işleyişine yönelik olarak var olan sorunlar, aksamalar ile oluşan bilgi eksikliği sonucunda organizasyon içerisindeki yanlışlıklar zamanında düzeltilemeyecektir.

- Tüm bu eksiklikler sonucunda organizasyonun başarısı için gerekli olan değişim daha az etkili bir şekilde gerçekleşecektir.

Çakıcı (2008, s. 118) ise çalışanların fikirlerini açıkça dile getirmemelerinin örgütsel sonuçlarını; çalışanların fikir katkılarının kullanılmaması, sorunların hasıraltı edilmesi, olumsuz geri bildirimden kaçınılması, bilgilerin filtrelenmesi ve sorunlar karşısında tepkisiz kalınması şeklinde dile getirmektedir.

Örgütlerde sessizliğin var olması, işbirliğini azaltıp çatışmayı tetikleyerek etkili karar almanın önünü tıkayıp alternatif bakış açılarını, olumsuz geri bildirim, doğru bilgileri engelleyerek karar alma ve değişim süreçlerinde olumsuz etkilere neden olabilmektedir (Huang ve diğerleri, s. 2005: 459). Örneğin Vakola ve Bouradas (2005, s. 453) 677 işgörenler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında sessizlik ikliminin örgütsel etkinliği azalttığını tespit edilmişlerdir.

Milliken ve arkadaşlarına (2003, s. 1454) göre ise işgörenin konuşmaya karşı isteksiz oluşu, işle ilgili bilgileri kendine saklaması; örgütsel anlamda yanlış kararların verilmesine, hataların düzeltilmesinin azalmasına, personelin güven ve moralinin olumsuz yönde etkilenmesine neden olabilmektedir. Ayrıca işgören sessizliği, yönetimin önemli bilgilere ulaşmasını azaltarak işi direkt olarak ve yeniliği olumsuz yönde etkileyebilmekte (Tangirala ve Ramanujam, 2008, s. 37-39) ve örgütsel sosyalizasyonun ve uyumun sağlanmasını da engelleyici bir unsur olabilmektedir (Slade, 2008'den aktaran Alparslan, 2010, s. 53). İşgörenlerin mevcut sorunlarla ilgili konuşmamayı tercih etmeleri ile birlikte örgüt içerisindeki hatalar kalıcı bir işleyiş halini alabilmekte, zamanla daha da yoğunlaşmakta ve bu durum da yanlış kararların alınmasına neden olabilmektedir (Milliken ve Morrison, 2003, s. 1564). Böyle bir yoğunlaşmanın sonucunda ise karar verme süreci, farklı bakış açıları ile değişim süreci, olumsuz geribildirim ve doğru bilgi zarar görebilmektedir (Henricksen ve Dayton, 2006, s. 1539-1540).

Morrison ve Milliken (2000, s. 718) tarafından ise fikirlerini açıkça dile getiremeyen personelin örgütlerine yönelik bağlılık ve güven duygularında, motivasyonunda ve iş tatmininde azalma olacağı; personelin işten ayrılma eğilimi içerisinde olacağı ve dolayısıyla personel devir oranının artacağı öngörülmektedir. Bu durumun örgütlerin performanslarını ve başarımlarını olumsuz yönde etkileyeceğini söylemek mümkündür.

1.6.2 Çalışanlar Üzerindeki Etkileri

Her ne kadar ampirik kanıtlar olmasa da çalışanların sessiz kalma tercihlerinin örgütlerde olumsuz sonuçlara neden olduğu gibi işgörenler üzerinde de olumsuz sonuçlara neden olduğunu söylemek mümkündür. Bireylerin sorunlar veya endişelerle ilgili açıkça konuşamayacağını bilmesi ve konuşmaması zamanla bireylerin iş tatminini azaltacağı, iş yerinden ayrılmalarına neden olacağı gibi ciddi ve daha uzun süreli kişisel sonuçlara da neden olabilmektedir (Milliken ve Morrison, 2003, s. 1563).

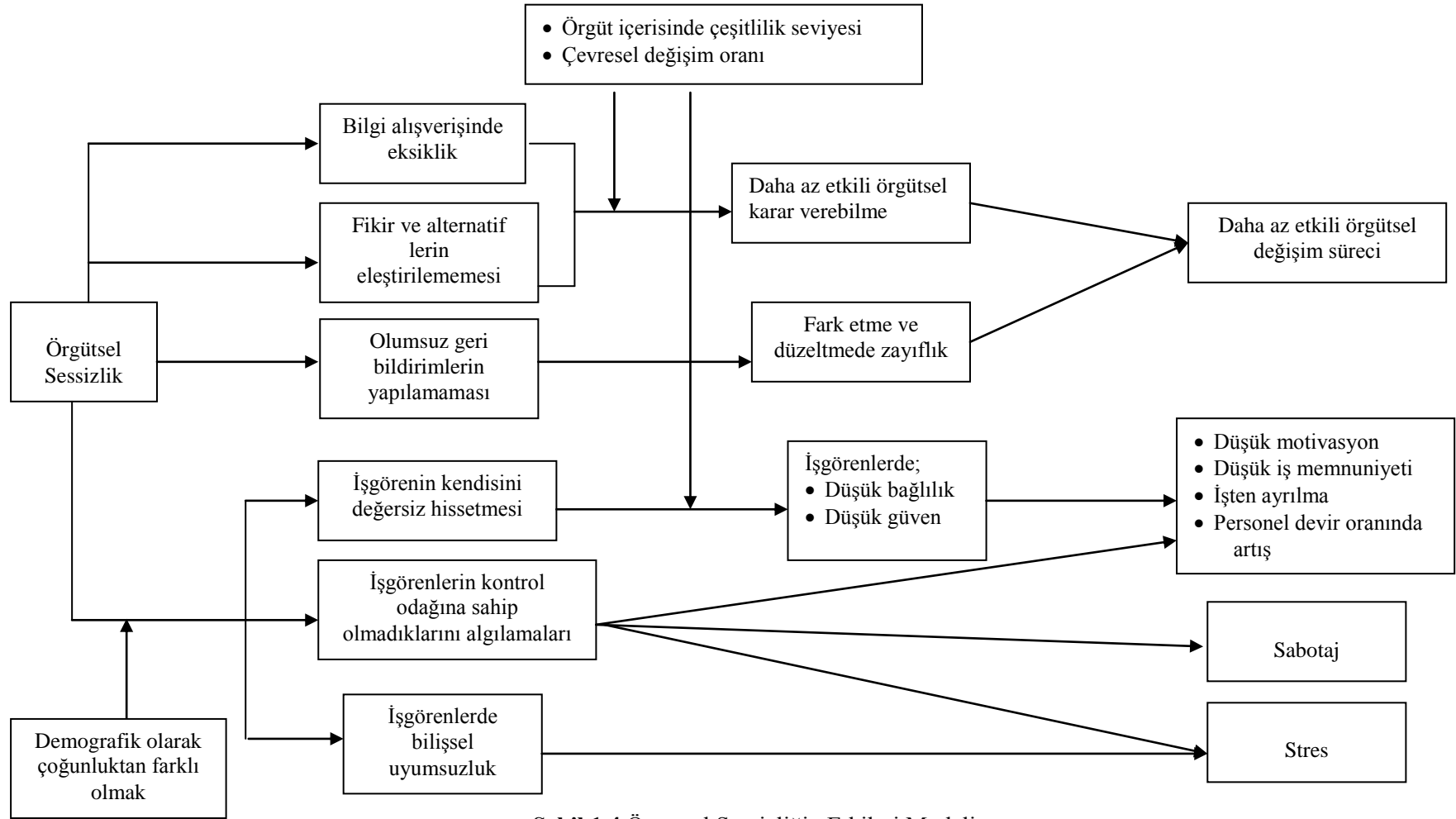
Morrison ve Milliken (2000, s. 718) örgütsel sessizlik ismini verdikleri kavramı literatüre kazandırdıkları çalışmalarında (Şekil 1.4'de de görüleceği gibi) sessizliğinin sonuçlarını hem örgütsel hem de bireysel açıdan ele alarak bir model oluşturmuşlardır. Bu modelde sessizliğin işgörenler üzerinde yaratacağı olumsuz sonuçlardan biri işgörenlerin kendilerini değersiz hissetmeleridir. Lind ve Tyler'ın (1988'den aktaran Morrison ve Milliken, 2000, s. 720) oluşturdukları grup değer modeline göre; işgörenlerin açıkça konuşmalarının olumlu karşılandığı prosedür ve uygulamalara sahip örgütlerde işgörenler kendilerini işletmenin değerli bir parçası olarak görürken; fakat tersi prosedür ve uygulamaların hakim olduğu örgütlerde ise işgörenler kendilerinin işletme açısından değersiz olduklarını hissetmektedirler.

İşgören sessizliğinin çalışanlar üzerindeki olumsuz sonuçlardan bir diğeri de çalışanların kontrol eksikliği algılamalarıdır (Morrison ve Milliken, 2000, s. 720). Bir diğer ifadeyle bireylerin ait oldukları örgüt içerisinde var olan sorunlarla, iş yerinde maruz kaldıkları haksızlıklarla veya yaşadıkları sorunlarla ilgili açıkça konuşamamaları iş yaşamındaki kontrolün kendi ellerinde olmadığını düşündürecektir. Halbuki bireyler, kendilerini etkileyebilecek kararlar üzerinde kontrol sahibi olmak isterler (Morrison ve Milliken 2000, s. 720). Lind ve Tyler (1988'den aktaran Morrison ve Milliken, 2000, s. 720) ise fikir ve tercihleri açıkça dile getirmenin, işgörenlerin kendi çevreleri üzerinde kontrol sahibi olduğu hissini yaratmanın önemli bir yolu olduğunu vurgulamaktadırlar. Kontrol eksikliği hisseden işgörenlerde ise motivasyon kaybı, iş tatminsizliği, stres ve strese bağlı gelişen hastalıklar, fiziksel ve psikolojik yılgınlık, sabotaj eğilimi gibi olumsuz sonuçların olacağını söylemek mümkündür (Morrison ve Milliken, 2000, s. 720).

İşgören sessizliğinin bireyler üzerindeki olumsuz sonuçlarına yönelik olarak Morrison ve Milliken'in (2000) geliştirdiği modeldeki bir diğer olumsuz sonuç ise bilişsel uyumsuzluktur. Bilişsel uyumsuzluk kısaca; bireyin tutum ve davranışları arasındaki uyumsuzlukları ifade

etmektedir. Örneğin sessizliğin hakim olduğu bir örgütte çalışan bir işgören, yöneticisi ile aynı fikirde olmasa dahi verilen direktifi yerine getirmek zorunda kalabilir. Bilişsel uyumsuzluk yaşayan bireyler genel olarak ya tutumlarını ya da davranışlarını değiştirme eğilimi içerisinde olacaklardır (Morrison ve Milliken, 2000, s. 720). Fakat tutum veya davranışlarından birini değiştiremeyen bireylerde ise endişe ve stresi arttıran uzun süreli bir uyumsuzluk durumu var olacaktır (Parker, 1993'ten; Pennebaker, 1985'ten aktaran Morrison ve Milliken, 2000, s. 721). Bu etkinin dışı vurumu ise öğrenilmiş çaresizlik şeklinde belirebilmektedir (Ehtiyar ve Yanardağ, 2008, s. 58).

Çakıcı'ya göre (2008, s. 119) sessizliğin bireyler üzerindeki olumsuz sonuçları; bireylerin işleriyle ilgili sorunlarda açıkça konuşmakta kendilerini güçsüz hissetmeleri, acizlik duygusunu yaşamaları, örgüte bağlılık, güven, aidiyet, takdir ve destek duygusunda azalma, iş doyumunu sağlayamama, işten ayrılma, stres düzeyinin artması ve motivasyonlarının azalmasıdır. Benzer bir şekilde Detert ve Edmondson (2005, s. 5) da kişilerin sessiz bırakılmalarının sonucunda kendilerini saygıyı, takdiri hak etmeyen ve düşük kapasiteli kişiler olarak hissedeceklerini belirtmişlerdir.



Şekil 1.4. Örgütsel Sessizliğin Etkileri Modeli

Kaynak: Morrison ve Milliken, 2000, s. 718.

1.7 Örgütlerdeki Sessizlik Sorununa Yönelik Yapılmış Bazı Çalışmalar

TABLO 1.3.			
ÖRGÜTLERDEKİ SESSİZLİK SORUNU İLE İLGİLİ YAPILMIŞ OLAN AMPİRİK ÇALIŞMALARA İLİŞKİN LİTERATÜR TARAMASI			
YAZAR/YAZARLAR	YIL	ÇALIŞMANIN İSMİ	TEMEL BULGU
Milliken, Morrison & Hewlin	2003	An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why	Çalışanların hangi konularda konuşmaktan rahatsızlık duyduklarını ve konuşmaktan ziyade niçin sessiz kalmayı tercih ettiklerini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen araştırmada danışmanlık, finansal hizmetler, ilaç sanayi ve reklam sektörlerinde çalışmakta olan 40 tam zamanlı işgören ile mülakat gerçekleştirilmiştir. Mülakata katılan çalışanların % 85'i (34 kişi) endişe ve sorunlarını, ne kadar önemli olduğunu bilseler bile, patronlarına iletmek konusunda rahatsız olduklarını, %51'i ise mevcut organizasyonlarında sorunlarla ilgili başkalarıyla konuşabildiklerini, %23'ü hem patronlarıyla hem de diğerleriyle sorunlar hakkında konuşamadıklarını,%27'si sadece belirli kişilerle konuşabildiklerini, %15'i her açıdan rahatça konuşabildiklerini iletmıştır. Mülakata katılanların %37,5'i üstlerinin performansına ilişkin konularda, %35'i örgütsel gelişim ile ilgili konularda,

			<p>%27,5'i ücret ve ücret eşitliği ile ilgili konularda, %22,5'i işletmenin politika ve kararları ile ilgili konularda, %20'si kişisel kariyer sorunları ile ilgili, %20'si etik konular hakkında, %17,5'i taciz veya kötü muameleler hakkında, %15'i ise iş arkadaşlarıyla yaşadıkları çatışmalar hakkında konuşamadıklarını belirtmişlerdir. Mülakata katılanlar sessizlikleri ile ilgili birden fazla neden belirtmişlerdir: %30'u etiketlenmekten korktuğu için, %27,5'i iş arkadaşlarıyla ilişkilerini bozmamak için, %25'i konuştuklarında bir değişikliğin olmayacağına inandıkları için, %22,5'i cezalandırılma korkusu yüzünden, %20'si başkalarına zarar vermemek için sessiz kaldıklarını belirtmişlerdir.</p>
Premeaux & Bedeian	2003	<p>Breaking the Silence: The Moderating Effects of Self-Monitoring in Predicting Speaking Up in the Workplace</p>	<p>Çalışmada kontrol odağı, benlik saygısı, tepe yönetim açıklığı ve yöneticiye güven faktörlerinin işgörenlerin açıkça konuşması üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Ayrıca bu etki üzerinde bireylerin kendini ortama uyarlama derecelerinin ne derece etkili olduğu da test edilmeye çalışılmıştır. Anket, A.B.D'nin güneyinde bulunan bir telekomünikasyon şirketinde çalışan 118 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bulgularına göre; kendini ortama uyarlama düzeyi düşük olan işgörenler, sahip oldukları içsel kontrol odağı, benlik saygısı, yöneticiye güven düzeyleri ve iş yerindeki</p>

			tepe yönetimin açıklığı arttıkça kendini ortama uyarlama düzeyi yüksek olan işgörenlere göre daha fazla konuşmayı tercih etmektedirler.
Huang, Vliert & Vegt	2003	Break the Silence: Do Management Openess and EmployeeInvolment Raise EmployeeVoice Worldwide?	Çalışmanın temel amacı; bir organizasyondaki tepe yönetim açıklığının ve personel katılımının artırılması ile birlikte örgütsel sessizlik seviyesini azaltıp azaltmayacağına test edilmesidir. Çalışma amacına yönelik olarak 24 farklı ülkedeki 421 organizasyonda görev yapan 136 018 işgörene anket uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; personelin fikirlerini söylememesi ile tepe yönetim açıklığı ve personel katılımının arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğu, kültürel güç mesafesi ile personelin fikirlerini söylememesi arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu, personelin fikirlerini söylememesi üzerinde tepe yönetim açıklığının, personel katılımının ve kültürel güç mesafesinin etkili olduğu tespit edilmiştir.
Luchak	2003	What Kind of Voice Do Loyal Employees Use?	Hirschman'ın "exit, voice, loyalty" kavramsal çerçevesinden yola çıkarak işgörenlerin buldukları organizasyonlarında konuşma formlarını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen araştırma için Kanada'da faaliyet gösteren elektrik hizmeti veren bir işletmedeki 1250 çalışana anket uygulanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre

			duygusal bağlılığa sahip olan işgörenlerin temsile yönelik (örgütlerdeki sorunlar hakkında önerilerde bulunmak gibi) konuşma biçimlerini kullanmaya eğilimli oldukları, devam bağlılığına sahip işgörenlerin direkt ses çıkartma eğiliminde olmadıkları, devam bağlılığı ile şikâyette bulunma eğilimi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Huang, Vliert & Vegt	2005	Breaking the Silence Culture: Stimulation of Participation and Employee Opinion Withholding Cross-Nationally	İşgörenlerin işlerine ve organizasyonlarına yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla olan çalışmada 24 farklı ülkedeki 421 organizasyonda görev yapan 136 018 işgörene anket uygulanmıştır. Çalışmanın bulgularına göre; işgörenlerin fikirlerini belirtmemesi ile kültürel güç mesafesi arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki, işgörenlerin fikirlerini belirtmemesi ile işgörenlerin düzenli katılımı ve algılanan katılımcı iklim arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İşgörenlerin fikirlerini saklamalarında kültürel güç mesafesinin, personel katılımının ve örgüt içerisindeki katılımcı iklimin etkisi olduğu saptanmıştır.
Vakola & Bouradas	2005	Antecedents and Consequences of Organizational Silence: An Emprical Investigation	Çalışmada lider tutumlarının, iletişim olanaklarının ve tepe yönetim davranışlarının işgören sessizliğine etkisi incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre; işgörenlerin sessizlik tutumları ile tepe yönetim ve lider tutumları arasında pozitif yönde, iletişim

			<p>olanakları ile negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Algılanan sessizlik iklimi boyutları ile örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında negatif yönde, işgörenlerin sessizlik davranışları ile örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında da negatif yönde bir ilişki olduğu araştırmanın diğer bulguları arasındadır.</p>
Detert & Edmondson	2005	No Exit, No Voice: The Bind of Risky Voice Opportunities in Organizations	<p>Yüksek teknoloji şirketinde çalışan 190 işgören ile yapılan çalışmada hangi durumlarda konuşmanın riskli görüldüğü ve böyle bir durumda işgörenin konuşup konuşmamasına etki eden faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın en önemli bulgusu mülakata katılan işgörenlerin %70'nin iş yerinde sessiz kalmayı tercih etmesidir. Mülakata katılanlardan konuşmayı riskli olarak algılayan cevaplayıcılar, işyerindeki algılanan adaletsizlik ve örgütsel gelişim ile ilgili konularda konuşmanın tehlikeli olduğunu düşünmektedirler. Konuşmayı riskli gören cevaplayıcılar genellikle korku, kızgınlık, üzgün olma gibi olumsuz duygulara sahipken üstleri ile açıkça konuşmaya çalıştıklarında üstlerinin kızgınlıkla, kötüleleyici ve aşağılayıcı yorumlar yaparak ve diğer öngörülemeyen veya psikolojik tehdit içeren davranışlar ile cevap verdiklerini iletmişlerdir. Konuşmayı riskli gören cevaplayıcılar, açıkça konuşmanın sonuçlarından korkmaktadırlar.</p>

Hoffmann	2006	Exit and Voice: Organizational Loyalty and Dispute Resolution Strategies	Hirschman'ın "exit, voice, loyalty" kuramsal çerçevesinden yola çıkarak oluşturulan çalışmanın amacı; örgüte bağlılığın, işgörenlerin ayrılma eğilimi, hoşgörü ve konuşmaları üzerindeki etkisinin araştırılması olarak belirtilmiştir. Veri toplama aracı olarak mülakat ve gözlem yöntemleri kullanılmıştır. Veri toplanmasında ise kömür ocağında çalışan madenciler, taksi şoförleri ve organik yiyecek dağıtım sektörlerinde çalışan işgörenler tercih edilmiştir. İşgören bağlılığının yüksek olduğu işletmelerde çalışanlar, işgören bağlılığının düşük olduğu işletmelerde çalışanlara göre örgüt içerisinde var olan sorunlarla ilgili konuşmada daha isteklidirler. İşgören bağlılığının düşük olduğu işletmelerde çalışanlar, işgören bağlılığının yüksek olduğu işletmelerde çalışanlara göre daha kabullenici (ne işyerinden ayrılma ne de konuşma) bir tutum sergilemektedirler.
Tangirala Ramanujam	& 2008	Employee Silence on Critical Work Issues: The Cross Level Effects of Procedural Justice Climate	Çalışma genelinde adalet ikliminin işgörenlerin işle ilgili önemli konulardaki sessizlikleri üzerindeki etkisi 606 hemşireye uygulanan anket yöntemi ile incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre; işgören sessizliğinin, kişinin çalışma grubu ile kendisini tanımlaması, profesyonel bağlılıkları ve işgörenlerin adalet alguları arasında negatif yönde bir ilişki ve algılanan lider tutumu ile pozitif

			<p>yönde bir ilişki içerisinde olduğu tespit edilmiştir. Algılanan adalet iklimi yüksek olduğu zaman işgören sessizliği ile işgörenin aidiyet duygusu arasındaki negatif ilişkinin daha güçlü olduğu, işgören sessizliği ile profesyonel bağlılık arasındaki negatif ilişkinin daha güçlü olduğu tespit edilmiştir. Algılanan adalet iklimi yüksek olduğu zaman işgören sessizliği ile işgören adalet algısı arasındaki negatif ilişkinin daha zayıf olduğu ve işgören sessizliği ile algılanan lider tutumu arasındaki ilişkinin daha zayıf olduğu tespit edilmiştir.</p>
Ehtiyar ve Yanardağ	2008	<p>Organizational Silence: A Survey on Employees Working in a Chain Hotel</p>	<p>Çalışma, liderlerin, üst düzey yöneticilerin ve personelin sessizliğe yönelik tutumlarını ölçmek, kolektif bir şekilde personelin fikirlerini nasıl dile getirdiklerini tespit etmek ve sessizlik, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla Antalya’da faaliyet gösteren 3 otel işletmesinde (zincir otel) gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya katılan personelin sessizlikleri ile ilgili olarak kararsız oldukları, değişkenler (yaş, cinsiyet gibi) ile sessizliğin boyutları arasında bir fark olmadığı, bazı çalışanların sorunlarla ilgili farklı fikir bildirdiklerinde sadakatlerine yönelik olumsuz bir algı söz konusu olacağı, şeflerin personelin konuşması konusunda açık olduğu, iletişim konusunda personelin bir sorun yaşamadığı tespit edilmiştir. Fakat çalışanlar fikirlerini dile getirdiklerinde orta düzey</p>

			yöneticilerinden alacakları reaksiyon hakkında genel anlamda kararsızlık içerisindeyler.
Çakıcı	2008	Örgütlerde Sessiz Kalınan Konular, Sessizliğin Nedenleri ve Algılanan Sonuçları Üzerine Bir Araştırma	Çalışma, en çok sessiz kalmaması gereken kesimin üniversiteler olması gerektiği inancıyla bir üniversitenin 327 akademik ve 181 idari personeline uygulanmıştır. Çalışma kapsamında ankete katılan çalışanların hangi konularda sessiz kaldıkları, neden sessiz kaldıkları ve sessizleşmenin kurum ve çalışan açısından algılanan sonuçları tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre ankete katılan çalışanların %70'i sessiz kalmayı tercih ederken, %30'u konuşmayı tercih etmektedir. Akademik personel etik konular ve sorumluluklar ile yönetim sorunu konusunda daha sessiz iken çalışma olanakları konusunda idari personel daha fazla sessizliğe sahiptir. Sessiz kalmayı gerektiren nedenlerin başında "yönetimsel ve örgütsel nedenler" gelmektedir. Ayrıca sessizliğe neden olan faktörlerin etkisi, akademik ve idari personel bakımından farklılık göstermemektedir. Sessizliğin algılanan sonuçları cinsiyete göre farklılık göstermezken kadınlar erkeklere göre, sessizliğin performans ve sinerjiyi engelleyebileceğine, iyileşmeyi kısıtlayabileceğine ve çalışanları mutsuz edebileceğine daha fazla katılmaktadırlar. Akademik personel ise idari personele kıyasla

			sessizliğin iyileşmeyi ve gelişmeyi kısıtlayabileceği algısı bakımından daha kaygılıdır.
Karacaoğlu ve Cingöz	2009	İşgören Sessizliğinin Kaynağı Olarak Liderlik Davranışı ve Örgütsel Adalet Algısı	Çalışmada liderlik davranışının ve işgörenlerin örgütsel adalet algısının işgören sessizliğini ne oranda etkilediği tespit edilmek istenmiştir. Bu amaç kapsamında Kayseri’de özel sektörde faaliyet gösteren 6 işletmede çalışan 121 işgörene anket uygulanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre; açık liderlik davranışının işgören sessizliğini azalttığı, yöneticinin adil ve haklara saygılı oluşunun işgören sessizliğini azalttığı tespit edilmiştir.
Bildik	2009	Liderlik Tarzları, Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi	İstanbul ve İzmit illerinde sağlık, bankacılık-finans, eğitim, imalat ve diğer (turizm, danışmanlık, lojistik, iletişim) sektörlerinde faaliyet gösteren işletmelerdeki işgörelere yönelik gerçekleştirilen tez çalışmasında dönüşümcü, etkileyici ve tam serbesti tanıyan liderlik tarzlarının örgütsel sessizliği ne oranda etkilediği, bu liderler ile çalışan işgörenlerin örgütlerine bağlılıklarının nasıl değiştiği ve işgören sessizliği ve örgütsel bağlılık arasında bir ilişkinin olup olmadığı tespit edilmek istenmiştir. Araştırmanın bulgularına göre; işgörenlerin sessiz kalmasına neden olan en önemli faktörün örgütsel ve yönetsel nedenler (%50,7) olduğu, işgörenlerin sessizlikleri ile etkileşimci liderlik arasında pozitif yönde bir ilişki

			<p>olduğu, çalışan sessizliği ile işle ilgili korkular, ilişkileri zedeleme korkusu ve izolasyon korkusu arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğu, işgören sessizliği ile tam serbesti tanıyan liderlik tarzı arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.</p>
Landau	2009a	To Speak or Not To Speak: Predictors of Voice Propensity	<p>Çalışmada kişilerin fikirlerini dile getirmedeki hem kişisel hem de örgütsel faktörleri araştırmak üzere farklı alanlarda faaliyet gösteren sektörlerde çalışan 225 üniversite öğrencisine anket düzenlenmiştir. Çalışmanın bulgularına göre; işgörenlerin kendilerini yeterli hissetmeleri ile konuşma istekleri arasında pozitif bir ilişkinin olduğu, yüksek güç mesafesi ile konuşma isteği arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğu ve iyi iletişimi olan yöneticilere sahip olduğunu düşünen personelin diğerlerine göre daha fazla konuşmaya istekli olduğu tespit edilmiştir. Organizasyonlar içerisinde en sık uygulanan konuşma mekanizmaları olarak insan kaynakları yöneticisi ile yapılan toplantılar, düzenli birim toplantıları ve açık kapı politikaları; en az bildirilen konuşma mekanizmaları olarak ise işgörenlerle ilgilenen denetçiler ve şikayet komitesi olarak belirtilmiştir. Cevaplayıcıların birçoğu ise işyerlerinde, departman toplantıları dışında, konuşma mekanizmalarının olup olmadığını bilmediklerini iletmişlerdir.</p>

Landau	2009b	When Employee Voice is Met by Deaf Ears	<p>Çalışmanın amacı; değişim yapmak isteyen işgörenlerin kiminle açıkça konuşabildiğini belirlemek ve konuşamayan, başarılı bir şekilde konuşabilen ve başarılı bir şekilde konuşamayan kişileri bir biri ile kıyaslamak olarak belirtilmiştir. Araştırmanın bulgularına göre; araştırmaya katılanlar, açıkça konuşmaktan çok açıkça konuşmanın sonuçlarının sorun olduğunu belirtmişlerdir. Açıkça konuşup olumlu sonuçlar elde edemeyen işgörenler, organizasyon içerisinde adaletin var olmadığını düşünmektedirler. Değişim yapmak istedikleri zaman konuşmayı tercih eden cevaplayıcılar en yakın liderleri ile konuşmayı tercih etmektedirler. Açıkça konuşabilen işgörenler, işyerinden ayrılma eğiliminde değil iken, başarılı bir şekilde konuşamayan işgörenler en çok ayrılma eğilimi, en az bağlılığa ve en az konuşma isteğine sahip olanlardır. Açıkça konuşmada başarılı olamayan işgörenler, yöneticilerinin personelle konuşma konusunda iyi olduklarını düşünmemektedirler.</p>
Liu, Wu & Ma	2009	Organizational Silence: A Survey on Employee Working in a Telecommunication Company	<p>Çin’de bir iletişim şirketinde çalışan 314 kişiyle gerçekleştirilen araştırmada sinizmin, endişenin ve güvensizliğin çalışan sessizlik davranışı üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın temel bulgularına göre; sinik ve yöneticisine güvenmeyen personel sessiz kalmayı tercih ederken endişe sahibi</p>

			personelin konuşmaya daha eğilimli ve istekli olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın diğer önemli bulgularına göre ise katılımcı ve bilgi paylaşımına önem veren liderlik davranışlarının çalışanların olumsuz psikolojik durumları, sessizlik tutumları ve iş performansları üzerinde direkt ve dolaylı olarak etkili olduğu ortaya konmuştur.
Hsiung	2010	Employee Opinion Expression and Supervisory Performance Evaluation	Personelin fikirlerini ifade etmesinin performans değerlendirmelerinde olumlu veya olumsuz etkiye yol açıp açmayacağını tespit etmeye yönelik gerçekleştirilen çalışma, Tayvan'da faaliyet gösteren 56 lisede görev yapan idari personel ve onların yöneticileri üzerinde gerçekleştirilmiştir (toplam 615 kişi). Araştırmanın bulgularına göre; yöneticilerin çalışanların sinik tutumlarının farkında oldukları, personelin fikirlerini açıkça dile getirmelerini destekledikleri ve personelin bu tutumunun performans değerlendirmelerinde olumlu bir şekilde yansıtacağı tespit edilmiştir. Bu durumun tersine, siniklerin en düşük performans değerlendirmesine sahip olduğu belirtilmektedir.
Alparlan	2010	Örgütsel Sessizlik İklimi ve İşgören Sessizlik Davranışları Arasındaki Etkileşim: Mehmet	Mehmet Akif Ersoy üniversitesinde görev yapan 150 öğretim elemanına yönelik gerçekleştirilen tez çalışmasında örgütsel sessizlik iklimi ile işgörenlerin sessizlik davranışı arasındaki

		Akif Ersoy Üniversitesi Öğretim Elemanları Üzerinde Bir Araştırma	etkileşim tespit edilmek istenmiştir. Çalışmada örgütsel sessizlik algılamasının genel anlamda olmadığı, ankete katılan öğretim elemanlarının konu ne olursa olsun sessiz kalmadığı araştırmanın en önemli bulguları arasında yer almaktadır. Korunma amaçlı sessizlik ile hem bölüm yöneticileri hem de iletişim fırsatları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, akademik personelin kabullenici sessizlik davranışı ile yöneticilerin tutumları, iletişim fırsatları ve üst yönetimin tutumu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Akademik personelin ilişkileri korumaya dayalı sessizlik davranışları ile üst yönetimin tutumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca sessizlik tutumunun akademik unvanlara ve cinsiyete göre farklılık göstermediği, ancak sessizliğin işgörenin yaşına göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.	
Bayram	2010	Üniversitelerde Sessizlik	Örgütsel	Akademisyenlerin örgütsel sessizliğe yönelik algı düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen tez araştırması, Türkiye'nin kuzeyinde bulunan bir üniversitede görev yapmakta olan 187 akademisyen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bulgularına göre; katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%82,4) genellikle sessiz kalmayı tercih ettiği ve sırasıyla çalışanların performansı, yönetim sorunu, iyileştirme çabaları, etik ve sorumluluklar ve

			çalışma olanakları hakkında sessizliği tercih ettikleri tespit edilmiştir.
Erenler	2010	Çalışanlarda Sessizlik Davranışının Bazı Kişisel ve Örgütsel Özelliklerle İlişkisi: Turizm Sektöründe Bir Alan Araştırması	Tepe yönetim açıklığının, algılanan örgütsel desteğin, içsel kontrol odağının, duygusal ve zorunlu bağlılığın çalışanların sessizlik davranışları üzerindeki etkisini tespit etmeyi amaçlayan doktora tezi, Antalya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı grup ve zincir otel işletmeleri çalışanları (374 kişi) üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre; işgörenlerin sessizlik davranışını tepe yönetim açıklığının ve içsel kontrol odağının ters yönde etkilediği, algılanan örgütsel desteğin sessizlik davranışı üzerinde etkisi olduğu, kontrol odağı eğiliminin algılanan örgütsel destek ile sessizlik davranışı arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olduğu, kontrol odağının tepe yönetim açıklığı ile sessizlik davranışı arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olduğu, duygusal bağlılığın işgören sessizlik davranışını anlamlı ve ters yönde etkilediği, zorunlu bağlılığın ise işgören sessizlik davranışını anlamlı ve doğru yönde etkilediği tespit edilmiştir.
Kahveci	2010	İlköğretim Okullarında Örgütsel Sessizlik ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler	İlköğretim okullarında görev yapan yönetici ve öğrenmelere yönelik gerçekleştirilen tez çalışması kapsamında örgütsel sessizlik ve örgütsel bağlılık düzeyleri tespit edilmeye ve aralarındaki ilişki

			belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre örgütsel sessizlik derecesinin yüksek olduğu, katılımcıların yönetsel faktörlerden dolayı ve meslektaşlarından olumsuz tepki alma endişesinden dolayı sessiz kalmayı tercih ettikleri, cevaplayıcıların işyerlerine devam etme düzeyinin orta düzeyde olduğu, işgörenlerin duygusal bağlılık düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu, normatif bağlılık düzeyinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.
Soycan	2010	Bankalarda Birleşme Sonrası Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sessizlik İlişkisi	İstanbul’da farklı kurumlarla birleşme yaşamış üç farklı bankada çalışmakta olan 63 işgören üzerinde gerçekleştirilen tez çalışmasının temel amacı, birleşme sonrasında örgütsel sessizliğin örgütsel bağlılığı nasıl etkilediği olarak belirtilmiştir. Araştırmanın bulgularına göre; sessiz kalmanın örgütsel bağlılığı etkilemediği tespit edilmiştir.
Nikolaou, Vakola & Bourantas	2011	The Role of Silence on Employees’ Attitudes “the Day After” a Merger	Araştırmada iki farklı işletmenin birleşmesi sonrasında örgütsel güvenin ve sessizliğin işgören davranışları üzerindeki etkisi araştırmanın temel amacı olarak belirtilmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre; örgütsel güvenin sessizlik ve personelin birleşmeyle ilgili tutumu üzerinde etkisi olduğu, örgütsel güven ile personelin birleşme tutumu arasında negatif yönde bir ilişkinin var olması ile sessizleşen işgörenlerin birleşme sonrasında olumsuz

			duygular (iş tatmininin ve örgütsel bağlılığın düşmesi gibi) içerisinde olduğu, örgütsel sessizliğin örgütsel güven ve personel davranışları arasındaki ilişkide aracılık ettiği tespit edilmiştir.
Eroğlu, Adıgüzel ve Öztürk	2011	Sessizlik Girdabı ve Bağlılık İkilemi: İşgören Sessizliği ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Bir Araştırma	Çalışmada, Isparta'da yer alan tekstil sektörü çalışanlarının (202 kişi) sessizlik dereceleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Ankete katılan çalışanların her alt boyutta bağlılık seviyelerinin ortalamanın üzerinde olduğu, araştırma kapsamındaki örgütlerdeki çalışanların korumaya yönelik sessizlikte yoğunlaştığı ve ortalamanın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık ve sessizliğin alt boyutları arasındaki analizler sonucunda ise duygusal bağlılık ile kabullenici ve korunma sessizliklerinin birbirlerinden, devam bağlılığı ile kabullenici ve koruma sessizliklerinin birbirlerinden, normatif bağlılık ile üç çeşit sessizlik türünün de bağımsız olmadığı tespit edilmiştir.
Erdoğan	2011	Etkili Liderlik, Örgütsel Sessizlik ve Performans İlişkisi	Etkili liderlik tarzlarının (görev odaklı, ilişki odaklı ve değişim odaklı liderlik tarzları) çalışanların sessizlik tutumlarını nasıl etkilediğini tespit etmek amacı ile gerçekleştirilen tez çalışması, kamu ve özel sektörde çalışmakta olan 491 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bulgularına göre; görev odaklı ve ilişki odaklı liderlik tarzlarının çalışanların sessizlik tutumlarını

			azalttığı tespit edilmiştir.
Özcan	2011	Mobbingin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi ve Örgütsel Sessizlik: Karaman İl Özel İdaresinde Bir Uygulama	Çalışmanın temel amacı, mobbinge maruz kalma ile sessizlik arasındaki ilişkinin tespit edilmesi olarak belirtilmiştir. Karaman İl Özel İdaresi'nde çalışmakta olan 75 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; mobbingin türlerinden olan işgörenlerin kendini gösterme ve iletişime yönelik saldırılar ve yaşam kalitesi ve mesleğe yönelik saldırılar ile örgütsel sessizlik arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Özdemir ve Sarıoğlu Uğur	2013	Çalışanların “Örgütsel Ses ve Sessizlik” Algılamalarının Demografik Nitelikler Açısından Değerlendirilmesi: Kamu ve Özel Sektörde Bir Araştırma	Araştırmanın amacı; kamu ve özel sektör çalışanlarının örgütsel ses ve sessizlik algılamalarının demografik nitelikler açısından değerlendirmek olarak belirtilmiştir. Sivas ilinin Suşehri ilçesindeki kamu ve özel sektörde çalışmakta olan 434 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; <ul style="list-style-type: none"> • Erkek katılımcıların kadın katılımcılara oranla daha yüksek örgütsel ses algılamasına sahip olduğu ve sessizlik algılamasının cinsiyet bakımından farklılık göstermediği, • Örgütsel ses ve sessizlik algısının katılımcıların yaşları, eğitim durumları, çalışma süresi bakımından farklılık göstermediği, • İşçiler ve memurların örgütsel ses algılamalarında farklılık olmadığı ve memurların işçilere oranla daha yüksek örgütsel

			<p>sessizlik algısına sahip olduğu,</p> <ul style="list-style-type: none">• Yöneticilerin alt kademede çalışanlara oranla daha yüksek örgütsel ses algılamasına ve alt kademede çalışanların yöneticilere oranla daha yüksek örgütsel sessizlik algılamasına sahip olduğu,• Özel sektörde çalışanların kamu sektöründe çalışanlara oranla daha yüksek örgütsel ses algılamasına ve kamu sektöründe çalışanların özel sektörde çalışanlara oranla daha yüksek örgütsel sessizlik algılamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.
--	--	--	---

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEKİ STRES

2.1 Stres ve Mesleki Stres Kavramları

2.1.1 Stres Kavramı

Stres, açlık ve susuzluk gibi hayatımızın vazgeçilmez bir parçasıdır: Yoğun trafikte araba sürerken, elimizi ocakta yaktığımız zaman, bir kâbus gördüğümüzde, çocuklarla kavga ettiğimizde veya gayet karışık bir vergi beyannamesi doldururken hep stresle karşılaşırız (Norfolk, 1989,s. 11). Stres kavramının kökenini ve tarihsel gelişimini şu şekilde özetlemek mümkündür (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 264-265):

- Stres sözcüğü, Latince'den türemiş ve İngiliz dilinde kullanılan bir terimdir.
- İnsanla ve canlılarla ilgili durumu tanımlamada kullanılan bir kelime olmadan önce fizik ve mühendislik bilimlerinde kullanılmıştır.
- Stres; Latince'de "Estrictia", eski Fransızca'da "Estrece" kelimelerinden gelmektedir.
- Websters sözlüğünde kelimenin isim olarak sekiz, fiil olarak dört farklı anlamı vardır. İsim olarak birinci anlamı; zorlanma, gerilme ve baskıdır.
- Kelime; 17. yüzyıllarda zorluk (felaket, bela, musibet gibi) ve ızdırap (dert, elem, keder gibi) anlamlarda kullanılmıştır. 18 ve 19. yüzyıllarda bu kavrama yüklenen anlam değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik kullanılmıştır.

Fakat stres teriminin bu kadar yaygın bir şekilde kullanılmasına rağmen tek ve yeterli bir tanımı yapılamamıştır (Pehlivan, 2000, s. 1). Tıp kitaplarında stres kavramının yaklaşık 300'den fazla tarifi olduğunu ileten Norfolk (1989, s. 11), bu tanımlardan hiç birisinin stresi tarif etmede tamamen yeterli olmadığını ve stresi tarif etme çabalarının istisnasız olarak boşuna olduğunu vurgulamaktadır. Çünkü stres kavramı; bireyin içinde bulunduğu psikolojik ve fizyolojik durumuna, çevresel koşullara, bireylerin zihinsel, algısal ve demografik farklılıklarına göre değişiklik gösterebilmektedir.

Genelde bazı şeylerden memnuniyetsizliği ifade etmek için kullanılan stres kavramını (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 231) tanımlama girişimleri; stresi genellikle birey ve çevresi bağlamında ele almakta, bedensel ve ruhsal sınırların zorlanması, gerilim ve baskı altında tutulması ile ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirmektedir (Ertekin, 1993,s. 4). Stres

kelimesini Baltaş ve Baltaş (1990, s. 23) “Organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durum” olarak; Yates (1989, s. 35) “Bünyenin farklı beklentiler karşısında belirgin olmayan tepkisi” olarak; Tutar (2000, s. 205) “Fizyolojik veya psikolojik nedenlerden kaynaklanan ve sinir sistemini aşırı derecede yıpratarak, organizmada sıkıntı, gerginlik, yorgunluk, güvensizlik, dikkat dağınıklığı ve çöküntü şeklinde ortaya çıkan psikolojik rahatsızlık durumu” olarak; Braham (1998, s. 41) “Organizmanın bir tehlike olarak algılanan herhangi bir duruma karşı gösterdiği sıra dışı tepki” olarak; Pehlivan (2000, s. 21-22) “Yaşamında baskı hissedenenlerin kullandığı bir terim” olarak; Klarreich (1993, s. 34) “İnsanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısıyla yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepki” olarak; Yates (1989, s. 29) “Dış (aile, iş ortamı, arkadaşlar veya devletten kaynaklanan baskı ve istekler) ve iç (bireyin kendi içerisindeki baskı ve beklentiler) kaynaklardan gelen baskılara karşı gösterilen tepki” olarak tanımlamaktadır.

Stres konusunda uzman olan Hans Selye’ye göre bu kavram “Organizmanın her türlü değişmeye yaygın olarak tepkisi; memnuniyet verici olup olmadığına bakılmaksızın her türlü isteme bedeninin uyum sağlamak için gösterdiği yaygın tepkisi” olarak tanımlanmaktadır (Braham, 1998, s. 40; Pehlivan, 2000,s. 2). Selye’nin bu tanımındaki bazı öğeleri açıklığa kavuşturmak gerekirse stres kavramı ile ilgili olarak şu özellikler öne çıkmaktadır (Pehlivan, 2000,s. 2-3):

- İlk stres, “bedenin bir tepkisidir”. Bunun anlamı, stresin fiziksel bir durum olması ve fizyolojik bir tepki meydana getirmesidir. Buna göre stres fizyolojik bir durumdur ve endişe, kaygı, depresyon veya engellenme değildir. Bu zihinsel durumlar, fizyolojik tepki için başlatıcı olabilir, ancak kendileri stres değildir.
- Stres ayrıca yaygın etkiler ortaya çıkarır, yalnız bir değil, birden çok organ sisteminin etkinliğini değiştirir. Stres, insanın biyolojik işlevlerinin hemen hemen bütün yanlarını etkileyebilecek bir başlatıcı etken olabilir.
- Stres tepkisinin uyanmasında hem memnuniyet verici hem de sıkıntılı oluşumların etkili olduğu işaret edilmektedir. İnsan bedeni genel olarak zevkli ve zararlı olaylar arasındaki farkı ayırt etmez. Her iki farklı durumda da beden, işlevini yerine getirmektedir.

Hay tarafından yapılan bir araştırmaya göre ise stres kavramı, dört aşamada tanımlanmaktadır (Ertekin, 1993,s. 6):

- **Hafif stres:** Çevre ile ilgili olmanın ilk düzeyi uyanık olmaktır. Uyanıklık hafif stres aşamasını gösterir; birey öncesine göre durumu daha güç kavrar.
- **Orta derecede stres:** İletişim ve kavrama becerisinde azalma vardır. Birey çevresinde olup bitenleri fark etmez, ancak başka bir gözlemci onun dikkatini duruma çekerse bunu fark edebilir. Burada kas gerginliği, kalp çarpıntısı, mide şikâyetleri ve terleme vardır. Kişinin çevresinde olup bitenleri kavramadaki beceriksizliği artarsa stres de artar ve ağır bir durum oluşur.
- **Ağır stres:** Birey sadece ayrıntıları kavrar; fiziksel ve duygusal huzursuzluk vardır. Ayrıntılar kavrandığı halde bunlar arasındaki ilişki fark edilmez.
- **Panik:** Stresin çok artması halinde panik ortaya çıkar; iletişim ve işlevlerde beceriksizlik meydana gelir, birey başkası tarafından uyarılsa da kendine gelemes.

Stresin türü ne olursa olsun, kaç aşamada meydana gelirse gelsin, şurası kesindir ki stres, durup dururken kendiliğinden oluşmaz; insanın içinde bulunduğu ya da hayatını sürdürdüğü ortam veya çevrede meydana gelen değişimlerin, insanı etkilemesi sonucunda ortaya çıkar (Tutar, 2000, s. 204).

Stres kavramının ne olduğu kadar ne olmadığı ve olumlu-olumsuz yönleri göz önüne alındığında ortaya çıkan özellikler de kavramı anlayabilmek açısından oldukça önemlidir (Aktaş ve Aktaş, 1992, s. 154-155; Avcı, 2007, s.19–20):

- Stres basit bir endişe değildir. Endişe duygusal ve psikolojik alanda kendini gösterirken, stres hem bu iki alanda hem de fizyolojik alanda ortaya çıkar. Dolayısıyla, stres ile endişe bazen aynı anlama gelebilse de birbirinden farklıdır.
- Stres basit bir sinirsel tansiyon değildir. Endişe gibi sinirsel tansiyon da stresten kaynaklanabilir. Fakat ikisi aynı şey değildir. Kendilerine hakim olamayan insanlar stresi açığa çıkarırlarken bazı kişiler onu saklarlar.
- Stresin sakınılacak veya zarar verici bir şey olması da gerekmez. Çift yönlü bir olgudur. Bu bakımdan her ne kadar olumsuz bir boyutta düşünülse de, olumlu bir değere de sahiptir. Stresin performansı düşürdüğü gibi arttırması da mümkündür. İyi stres örneğinin öğrencinin iftihar listesine girmesi, çalışanın terfi etmesi gibi zarar verici kötü bir şey değildir.
- Stres, kaçınılmaz bir durumdur. Bireyin içinde bulunduğu toplum, aile ilişkileri, çalışma arkadaşları, amirleri, astları, toplumdaki hayat tarzları, ısı, gürültü, amaçlara

ulaşamama, karar verememe vb. insanın sıkıntıya düştüğü haller birer stres potansiyelidir.

- Stres, bireyin ulaşmak istediği aşamalar ve bu alanda karşılaştığı kısıtlamalarla ilgilidir. İstekler, arzulanan bazı şeylerin kaybedilmesine neden olurken, kısıtlamalar kişiyi arzulanan şeyleri yapmaktan alıkoymaktadır.
- Stres, insanları psikolojik ve fizyolojik açıdan değişik şekilde etkilemektedir. Bu nedenle, stres altında kalan birey değişik şekillerde tepki gösterebilir. Bu tepkiler sinirlilik, yorgunluk, nefret, saldırganlık vb. olabildiği gibi fazla yemek yemek, iştahsızlık, toplumdan uzaklaşmak gibi davranışlara da yol açabilmektedir. Stres, hem psikolojik hem de fizyolojik durumları içermektedir. Stresin yol açtığı tepkiler ve belirtiler bireyden bireye farklılık gösterebilir. Bir stres kaynağı bir insanda fazla yemek yemeğe yol açarken başka bir insanda iştahsızlığa veya uykusuzluk gibi farklı stres tepkilerinin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.
- Stres kişiseldir. Bir kişi için stres verici olan bir olay başka bir kişi için stres kaynağı olarak algılanmayabilir. Hayata bakışımız ve ona yüklediğimiz anlam, hayatın bize getirdiklerini doğrudan etkiler. Algıları ve olaylara yüklenen anlamı farklı kılan çeşitli sebepler vardır. İnsanlar farklı genetik özelliklere, yaşantılara, tutumlara, yeteneklere, eğitime ve kişilik özelliklerine sahiptir; bunların sonucunda istekleri, beklentileri ve bunlara karşı tepkileri de farklı olmaktadır. Stres kişilerin psikolojik özelliklerine, kültürel değerlerine, motivasyon ve inanç sistemlerine göre kişiden kişiye farklılık arz etmektedir.
- Stres cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Kadın ve erkeklere atfedilen rollerin farklılığından, toplumsal beklentilerden dolayı stres cinsiyetlere göre farklılaşmaktadır. Kadının toplumdaki yeri ve rolüne ilişkin geleneksel düşüncenin (iyi bir eş, anne) yanı sıra günümüz kadının mesleğinde başarılı olma, ilerleme arzusunun ev ve iş arasındaki giderek artan temponun yaşanmasını zorunlu kılmaktadır. Değişen koşullar, eğitim seviyesinin artmış olması, iş hayatında yaşanan gelişmeler, kadının rolleri ve hakları ile ilgili bazı gelişmeler getirirse de, kadının iş yaşamında yaşadığı stres erkeklere oranla daha fazla olmaktadır. İş yaşamı dışında evde eş ve anne rolünü üstlenmesi kadının iş yaşamında daha fazla stres yaşamasına yol açmaktadır.

Stres kavramı ile ilgili bir diğer önemli nokta da kavramın çeşitleridir. Kavrama yönelik literatürde yapılmış bazı sınıflandırmalar ve açıklamalarını şu şekilde özetlemek mümkündür

(Norfolk, 1989, s. 12-18; Yates, 1989, s. 31; Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 41-55; Ertekin, 1993, s. 4; Klarreich, 1993, s. 14; Braham, 1998, s. 24; Pehlivan, 2000, s. 116):

- **Olumlu Stres:** Gerilim, endişe, baskı çelişki, sıkıntıya düşme, engellenme, zorlanma gibi sözcüklerle ve genellikle olumsuz bir içerikle özdeşleştirilen stresin her zaman kötü ve istenilmeyen bir şey olduğu da ileri sürülmemelidir. Belli oranlarda stresin; kişinin başarılı olmasını sağlayan (güdüleyici etmen), işinde özenli çalışmasını teşvik eden, yaratıcılığını uyararak, çabalarını arttıran, enerji veren yapıcı bir etkisi olmaktadır. Çünkü bizi uyanık ve canlı tutabilmesi için ara sıra endişe ve korku gibi uyarıcılara ihtiyacımız vardır. Fakat stres doğru ve faydalı olarak yönlendirilmelidir. Yaşanabilecek en olumlu stresler şu üç başlık altında düşünülebilir: Yaratıcılığa katılımındaki stres, zaferin stresi ve hazzın stresi. Olumlu stres yeterli derecede gerilim hissedip motive olabildiğiniz durumlarda ortaya çıkar. Gerilim tepkisinin sadece olumlu değil gerekli olduğu da doğrudur. Kısa süreli gerilim esnasında nabzınız artacak, kaslarınız gerilecek, beyin dalgalarında hızlanma olacak, soluğunuz sıklaşacak ve kan şekeri artacaktır. Böylece vücudunuz gerilim kaynağına karşı duyarlı ve harekete hazır hale gelir.
- **Olumsuz Stres:** Olumsuz stres en basit anlatımla “fazlasıyla canlanma, uyanma” demektir. Olumsuz stres çok az veya çok fazla gerilim altında olduğunuz durumlarda ortaya çıkmaktadır.
- **İç Stresler:** İç stresler (internal stresses), bir başka stres sınıflamasında “gelişimsel stresler” olarak da ele alınan streslerin özellikle ilk yaşlara ait olanlarıdır. Bunlar yaşamın ilk yıllarında uyuma güçlükleri, beslenme bozuklukları ve arkaik (eskiden kalan) olarak adlandırılan korkulardır. Belirleyici nitelikleri, yaşanan döneme özgü psikolojik özelliklerin normal sınırları aşan ölçüde zorlayıcı olmasıdır. Dış streslerden bir ölçüde kaçınabileceği halde iç streslerden kaçınmak mümkün değildir. Çünkü çocuğun gelişim ve olgunlaşmasından kaçınmak söz konusu olamaz. Bunlar yetişkin yaşamındaki patolojilerin oluşumundan tamamen farklı olup şiddetli olmalarına rağmen geçicidirler ve meydana çıktıkları gelişim döneminin bitmesi ile birlikte geride kalırlar.
- **Dış Stresler:** Dış stresler kısaca bazı durumlarda ihtiyaçların sağlıklı olarak karşılanamaması, aynı zamanda bir engellenme duygusunun ve üzüntünün yaşanması anlamına gelir. Bütün bu engellenme ve üzüntüler de zihinde bir iz bırakır. İşte erken yaşantılar denilen ve gelecekte dünya bakış açımızı belirleyen en önemli ölçüde bunlardır. Anne-babanın çocuğun doğumlarını geciktirmesi, yadsıması ve yok sayması

çocuğun içinde bir çatışma başlatır. Bu tür çatışmalar da genç ve yetişkin hayatındaki nevrotik yapıya zemin oluşturur. Temel ihtiyaçlardan karmaşık ihtiyaçlara geldikçe sosyalleşme süreci hızlanır, uyumsuzluklar varsa sorunlar çoğalır. Erken yaşantılara bağlı stresler, sosyal gelişimin sağlandığı, sosyal ve ahlaki değerlerin kazandırıldığı dönemlerde ortaya çıkar.

- **Sinsi Stres:** Sinsi stres, birçok insan için ciddi bir sorun kaynağıdır. Sinsi stres kaynakları yavaş yavaş biriken küçük problemlerdir. Sinsi stres kaynakları arasında cinsiyet ayrımı, ırk ayrımı, kuşak ayrımı, sınıf ayrımı gibi ayrımcılıkları da sayabiliriz. Enerjinizin belli bir kısmını düzenli olarak tüketen her sorun bir sinsi stres kaynağıdır.

2.1.2 Mesleki Stres Kavramı

Endüstriyel yaşamın farklı bölümlerinde çalışanları tehdit eden birçok tehlike (iş kazaları, meslek hastalıkları, zehirli gazların ortaya çıkması gibi) kadar etkili, sessizce, görünmeyen bir biçimde binlerce insanı etkileyen diğer çok önemli bir tehlike strestir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003,s. 230). Bu yüzden; modern toplum hastalığı olarak ifade edilen stres; bireysel düzeyde ele alınacağı gibi, organizasyon düzeyinde de değerlendirilebilir (Aktaş ve Aktaş, 1992,s. 153) ve çalışan insanlar arasında bir uyum ve dengenin kurulması, sağlıklı ast üst ilişkilerinin sağlanabilmesi, giderek hizmet niteliğinin iyileştirilmesi için de stresin bireysel ve örgütsel düzeyde daha iyi tanınması, anlaşılması ve yönetilmesi gerekmektedir (Ertekin, 1993,s. 3-4).

İlgili literatür incelendiğinde iş stresini / mesleki stresi farklı açılardan / yönlerden ele alan birçok tanıma rastlamak mümkündür. Beehr ve Newman (1978) iş stresini “Kişilerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerden sapmaya zorlayan değişik bir durum” olarak (Aktaş ve Aktaş, 1992, s. 154);Aktaş ve Aktaş (1992,s. 154) “Organizasyon üyelerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan dış şartlara karşı bir uyum tepkisi” olarak; Ertekin (1993, s. 7) “Yaşamın büyük bir bölümünü türlü örgütlerde geçiren insanın içinde bulunduğu durumu anlatmak için kullandığı daha çok duygusal ve öznel değerlerle, deneyimlerle yüklü bir kavram” olarak; Pehlivan (2000, s. 21) “Bir örgütteki yönetici veya işgören yaşlı veya genç bütün çalışanları etkileyen; bireylerin bedensel, zihinsel ve duygusal yapılarına etki eden ve zorlayan bir durum” olarak; Klarreich (1993, s. 13) ise “İşyerlerinde bulunan toksik elemanlarının en zehirlisi” olarak tanımlamaktadır.

Literatürdeki tanımlar kadar önemli olan bir diğer nokta da organizasyon içerisinde stresi yaşayan bireylerin stresi nasıl değerlendirdikleri ve algıladıklarıdır. Kinman ve Jones’un

(2005) İngiltere’de farklı işletmelerde çalışan 45 işgören ile yaptıkları mülakat, işgörenlerin iş stresini nasıl algıladıkları ve nasıl değerlendikleri hakkında bize önemli bilgiler vermektedir. Bu araştırmanın bulgularına göre araştırmaya katılanlar, iş stresini şu üç şekilde tanımlamaktadırlar (Kinman ve Jones, 2005, s. 108-109):

- Araştırmaya katılanların çoğu (%47’si) iş stresini, “Çalışma koşulları ve bireysel faktörler arasındaki etkileşim” olarak tanımlamışlardır. Örneğin, bu kapsamda stresi değerlendiren katılımcılardan biri iş stresini “Bir dizi iş baskılarının neden olduğu endişe ile ilgidir” şeklinde değerlendirmektedir.
- Araştırmaya katılanların %33’ü iş stresini, “İş yerindeki olumsuz koşullardan meydana gelen bir uyarıcı” olarak tanımlamaktadırlar. Örneğin katılımcılardan birinin verdiği cevap şu şekildedir: Stres, çok fazla çalışmak ve gün içerisinde yeterli zamana sahip olamamaktır.
- Araştırmaya katılanların %20’si ise iş stresini, “Çevresel baskılara verilen bir cevap” olarak tanımlamışlardır. İş stresinin bu şekli, istenilen fiziksel, duygusal ve/veya bilişsel durumlardan bir sapmayı temsil etmektedir. Katılımcıların verdiği bazı cevaplara göre iş stresi; insanlar hasta olduklarında, işten kopuk olduklarında, sağlık ve duygusal belirtileri olduğunda ortaya çıkmaktadır. Duygusal veya psikolojik anlamda iş stresi “İnsanların kafasında yer alan psikolojik bir olgu. Fiziksel bir baskıdan ziyade duygusal bir şey” olarak tanımlanmıştır.

Örgüt içerisindeki stresin bireysel özellikler ile örgütsel özellikler olmak üzere iki etmenin etkileşiminden kaynaklandığını belirten Pehlivan (2000, s. 23), stres uyarılarının büyüklüğünün, direnme kapasitesini aştığı noktada stresin ortaya çıkacağını belirtmektedir. Norfolk’a (1989, s. 98) göre ise endüstride insanlar arasındaki stres; daha yüksek pozisyonlara gelebilmek için verilen uğraşın bir parçası olarak çelişkilerden, hayal kırıklıklarından, istediğini elde edememekten ve gizli kırgınlıklardan ileri gelmektedir.

Örgüt psikologlarının stresin etmenleri ve sonuçları üzerinde giderek daha fazla durmalarının başlıca iki nedeni vardır (Ertekin, 1993, s. 26; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 230):

- Stresle ilgili hastalıklar salgın bir biçimde artmaktadır. Bugün dünyanın birçok ülkesinde doktora başvuran hastaların %50’sinin ardında yatan neden stres faktörü ile ilgilidir. Aynı zamanda fiziksel hastalıkların %80’i stresler sonucu oluşmaktadır.

- Stres; çalışma hayatında verimi düşürmekte, işe devamsızlık, geç gelme, yerinde olmayan kararlar, ölümlerde artış ve hızla yükselen sağlık maliyetlerine neden olmaktadır.

İş stresi; psikolojik, fizyolojik ve örgütsel davranış yönlerinden önem taşır (Ertekin, 1993,s. 25).Bir organizasyonda her düzeyde çalışan bireyleri (yönetim kurulu üyelerini olduğu kadar alt kademedeki personeli de kapsamaktadır) etkileyebilir (Klarreich, 1993,s. 13). Asıl önemli olan nokta; oldukça evrensel ve şiddetli bir stres türü olan iş stresinin güdüleyici olan türünü yakalamak, ancak zararlı ve tahrip edici olan ve genellikle stres terimi ile özdeşleştirilen zararlı olanından korunma yollarını öğrenerek işteki doyum ve verimin artırılmasıdır (Pehlivan, 2000,s. 22).

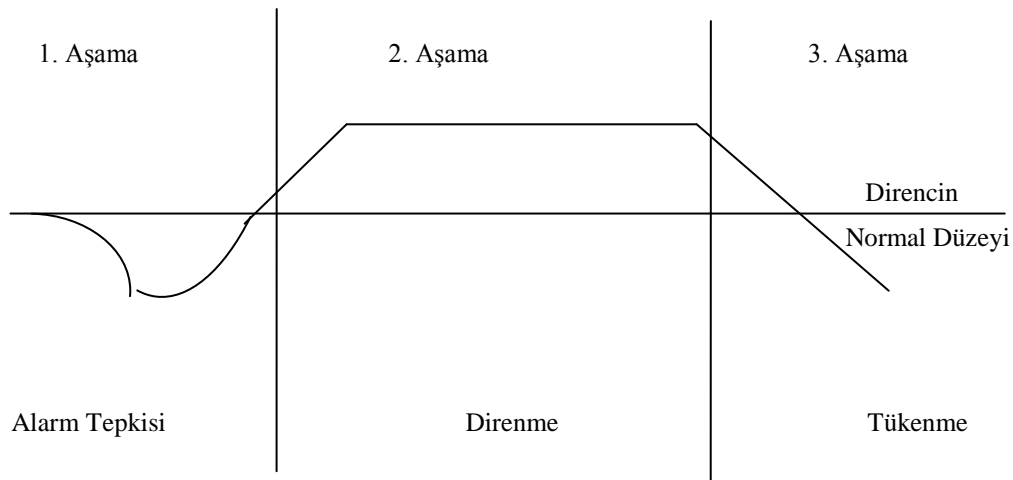
2.2 Stresin Aşamaları

Stresörlere karşı organizmanın gösterdiği tepkileri ilk olarak 19. Yüzyıl'ın ikinci yarısında Fransız fizyolog Claude Bernard incelemiş ve bundan elli yıl sonra da Amerikalı fizyolog Walter B. Cannon'un çalışmaları (savaş veya kaç tepkisi) gündeme gelmiştir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 232). Cannon'un stresörlere karşı organizmanın gösterdiği tepkileri incelerken ortaya attığı "Savaş veya Kaç Tepkisi"ne göre; kişi mücadele edemeyeceğine inandığı tehlikeli durumdan kaçır veya başa çıkabileceğine inandığı tehlikeyle mücadele eder (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003,s. 232). Kişinin sosyal çevresi, yaşama koşulları, kişiliği gibi faktörler ile stres arasındaki ilişkiyi inceleyen daha sonraki araştırmacılardan biri olan Hans Selye'nin stres kuramı; organizmanın tepki mekanizmalarını içerir ve "Genel Uyum Sendromu" olarak bilinir (Şekil 2.1). Şekil 2.1'de de görüleceği üzere "Genel Uyum Sendromu"na göre; organizmanın tepkileri alarm, direnç ve tükenme olmak üzere üç başlık altında ele alınmıştır. Bu aşamaları açıklamaya geçmeden önce, herhangi bir durumun stres olarak algılanmasıyla birlikte insanlarda hem bedensel hem de psikolojik düzeyde meydana gelen bir dizi değişmelerin açıklanması gerekmektedir. Stres tepkisinin bireylerde meydana getireceği değişikliklerin özelliklerini Baltaş ve Baltaş (1990, s. 23) şu şekilde açıklamaktadır:

- Bedensel düzeydeki değişiklikler bütün insanlarda aynı basamaktan geçmesine karşılık, psikolojik düzeydeki olaylar, kişilik ve çevre gibi bireysel şartlara bağlı birçok değişiklik gösterir.
- Bu tepkiler, her iki düzeyde tek tek verilebileceği gibi bedensel ve psikolojik yapıların ikisinde de ortaya çıkabilir.

- Bedensel düzeydeki stres tepkisinin özelliği, stres vericilerin türüne bağlı olmaksızın ortaya çıkan sabit bir tepki olmasıdır.

Stresin belirtilerinden korkulmaması gerektiğini vurgulayan Klarreich (1993, s. 12), stres belirtilerinin; yaşamın yeterince yönetilemediği konusunda uyarılar verdiğini ve er geç bazı değişikliklerin gerektiğini, aksi takdirde ciddi sonuçlara ulaşılabilceğini gösterdiklerini iletmektedir.



Şekil 2.1. Selye'nin Genel Uyum Sendromu

Kaynak: Yates, 1989, s. 89.

2.2.1 Alarm Aşaması

Organizmanın dış uyarıcıyı stres olarak ilk algıladığı bu durumda (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003,s. 233) amaç; mücadele ederek veya kaçınarak organizmanın iç dengesini yeniden kurmaktır (Baltaş ve Baltaş, 1990,s. 26). Cannon'un günümüzde hala geçerliliğini koruyan savaş veya kaç tepkisine göre; bedende oluşan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi, stres kaynağı ile yüzleşmeye ya da kaçmaya hazır hale gelecektir (Pehlivan, 2000, s. 6). Başka bir ifade ile anlatmak gerekirse; kişi, tehlikeli veya zararlı olarak algıladığı istenmeyen koşuldan ya kaçacak ya da bu koşulla mücadele edecektir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 233).

Bu aşamada organizmada ortaya çıkan faaliyet ve anlamlar şu şekildedir (Baltaş ve Baltaş: 1990,s. 24-25):

- Depolanmış yağ ve şeker kana karışır: Mücadeleye gerekli enerji için hammadde sağlanır.
- Solunum sayısı artar: Bedene daha fazla oksijen sağlanır.
- Kanda alyuvarlar artar: Beyne ve kaslara daha fazla oksijen taşınır.
- Kalp vuruş sayısı artar ve kan basıncı yükselir: Bedenin gereken bölgelerine gerekli kan takviyesi yapılır.
- Kan pıhtılaşma mekanizması harekete geçer: Yaralanmalara karşı kan kaybını azaltmak için önlem alınır.
- Kas gerilimi artar: Kuvvet gerektiren işlere hazırlık yapılır.
- Sindirim yavaşlar veya durur: İç organlardaki kan, kas ve beyne geçer; bağırsak ve mesane adaleleri gevşer.
- Gözbebekleri büyür: Daha fazla ışık alınarak algıyı güçlendirmeye yardımcı olunur.
- Bütün duyumlar artar: Dış ortamdan daha çok haberdar olunması sağlanır.
- Hipofiz bezi uyarılır: İç salgı sisteminin etkinliği artar, böbreküstü bezinden adrenalin-noradrenalin salgılanır.

2.2.2 Direnç Aşaması

Stres verici koşullara rağmen uyuma elverişli bir durum ortaya çıkarsa, organizmanın alarm tepkisi sırasındaki belirtilerinin ortadan kalktığı direnç aşamasına geçilir (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 26).

Bu aşamada; stres kaynağına uyum sağlanırsa veya organizmanın gösterdiği direnç ile stres aşılabılırsa vücut, normal haline dönecektir. Aksi takdirde (stres aşılamamış veya strese karşı direnç devam ediyorsa) ise direnç aşamasının belirtileri kendini göstermeye başlayacaktır. Bu aşamanın belirtilerini şu şekilde özetlemek mümkündür (Yates, 1989, s. 89-91; Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 26; Pehlivan, 2000, s. 6):

- Bu dönemde vücudun direnci normalin üzerindedir.
- Sempatik sinir sistemi(vücudu gerilime hazırlayan ve stresli bir durum sırasında etkin olan sistem) hala aktif durumdadır, ancak alarm aşamasındaki kadar üst düzeyde değildir.
- Bireylerde aşırı yorgunluk, endişe, gerginlik ve alınganlık gözlemlenir. Özellikle direnç aşaması uzun sürerse; gerginlik, öfke, endişe ve yorgunluk gibi belirtiler bireyin normal hali olmaya başlar.

Direnç aşaması özellikleri görülmesi, bireyin uzun zamandan beri yoğun gerilim altında bulunduğu belirtileri ve tehlike işaretleri olarak kabul edilmelidir (Yates, 1989, s. 91). Yoğun ve sürekli gerilim, organizmanın savunmasını zayıflatır ve tükenme aşamasına girilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 234).

2.2.3 Tükenme Aşaması

Eğer stres kaynağı ile başa çıkılmaz ve uyum sağlanamaz ise fiziksel kaynaklar kullanılmaz ve parasempatik sinir sisteminin etkin olduğu tükenme aşamasına geçiş yapılır (Pehlivan, 2000, s. 6).

Tükenme aşamasındaki kayıtsızlık ve duygusal geri çekilmenin başladığı nokta; artık geri dönülmez bir noktadır (Yates, 1989, s. 89). Bu dönemde de alarm aşamasının özellikleri görülse de bunlar, bireyde geriye dönüşü olmayan izleri (ülserdeki hücre yıkımı gibi) de bırakacaktır (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 26).

2.3 Stres Yaratan Faktörler

2.3.1 Örgütsel Stres Faktörleri

İnsanların zamanlarının büyük bir çoğunluğunun örgüt içerisinde geçirdikleri göz önüne alındığında ve örgütleri kendilerini tanımlamada bir ait olma yeri olarak kullandıkları düşünüldüğünde örgütlerin bireylerde yaratacağı stres yükünün de ne derece önemli olduğu ortaya çıkarmaktadır.

Her örgütün yapılan işe, kullandığı teknolojiye, çevresel koşullara, üyelerinin eğitim ve deneyimlerine, örgüt içi gruplaşmalara, çatışmalara, örgütün yarattığı iklime ve öteki etmenlere göre stres kaynakları geliştirdiğini ileten Ertekin (1993, s. 7); örgütlerde ortak olan nedenlere bağlı stres kaynaklarının yanında yalnızca o örgüte özgü ya da o işten kaynaklanan stresli durumların da var olduğunu belirtmektedir.

2.3.1.1 İşin Yapısı ile İlgili Stres Faktörleri

2.3.1.1.1 Aşırı İş Yükü

Örgütsel stres faktörlerinden yaygın olan aşırı iş yükü (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 236); stresle ilgili hastalıklarda en çok ortaya çıkan ve açıkça fark edilen bir etmendir (Ertekin

,1993,s. 50). İş yükü; genel anlamda nicel ve nitel olmak üzere iki başlık altında açıklanmaktadır.

Niceliksel iş yüküPehlivan (2000, s. 52) tarafından “Yapılabilecekten çok işe sahip olmak” olarak; Özkalp ve Kırel (2011, s. 382) tarafından “Belirli bir zaman limiti içerisinde bitirilmesi gereken birçok işin olması” olarak; Ertekin (1993, s. 50) tarafından ise “Belirli bir zaman diliminde çok fazla işi yapma ve bitirme” olarak tanımlanmaktadır. Niceliksel iş yükünde bireysel faktörlerden ziyade özellikle örgütsel politika ve uygulamaların önemli derecede rol oynadığını söylemek mümkündür. Özellikle Yates’in (1989) iş yükünün temel nedenlerine yönelik yapmış olduğu vurgu bu görüşü destekleyecek niteliktedir. Yates (1989, s. 54), iş yükünün (nedenleri çeşitli olmakla birlikte) temel nedenlerinin “yeterli sayıda eleman olmayışı” ve “işin inişli yokuşlu olması” olarak belirtmektedir.

İlgili literatürde yer alan birçok araştırma, niceliksel iş yükü ile stres arasındaki bağlantıyı kanıtlamaktadır. Örneğin, İstanbul’da faaliyet gösteren 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki insan kaynakları departmanlarında çalışan 102 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; çalışanlar, niceliksel iş yükünün fazlalığı dolayısıyla stres içerisinde olduklarını belirtmişlerdir (Arıkan, 2009, s. 142). Araştırmacı gözlemlerine dayanarak bu bulguyu “Bir 5 yıldızlı otelişletmesinde 300 ila 400 arası personel çalışmakta, buna karşılık İK bölümünde 4 veya 5kişi görev almaktadır. Bu da ortalama her İK görevlisine 95 personel düştüğü anlamına gelmektedir.” şeklinde yorumlamaktadır (Arıkan, 2009, s. 142). Adana bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışmakta olan 62 orta ve üst düzey yönetici ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; yöneticilerde iş stresine neden olan faktörlerden bir tanesinin iş yükünün fazlalığı olduğu tespit edilmiştir (Sökmen, 2005, s. 16).

Niteliksel iş yükünde ise niceliksel iş yükünün aksine, daha çok bireysel özelliklerle işin yapısı arasındaki ilişki dikkate alınmaktadır. Bu tür yüklenmede işin hem kendisi hem de yapılması çok zordur (Özkalp ve Kırel, 2011, s. 382). Niteliksel iş yükünü Ertekin (1993, s. 51) “Belli zamanda sayıca çok fazla iş yapmak olarak değil ama çok zor bir işi başarmak” olarak; Pehlivan (2000, s. 52) ise “İşin zor olması veya iş gereklerinin bireyin entelektüel ve teknik yeterliliğini aşması” olarak tanımlamaktadır. Örneğin, bir iş için gereken yeterlilikte olmayan bir kişinin o işi yapmaya çalışması büyük bir stres kaynağı olabilirken bazı durumlarda ise yeterli bilgi ve yeteneğe sahip kişiler bile bir işi başarmakta zorlukla karşılaşabilmekte ve dolayısıyla stresten etkilenmektedirler (Ertekin, 1993, s. 51). Niteliksel iş

yükünü hafifletmek için örgütlerin işe alacakları personelin kişilik özellikleri ve vasıfları ile işin yapısı ve gerekliliklerinin ne derecede uyumlu olup olmadığını göz önüne almaları oldukça önem arz etmektedir.

2.3.1.1.2 İşin Niteliği

Her işin kendine has bir yapısı ve bu yapının içerisinde de bu işi veya meslek grubunu diğerlerinden ayıran özellikler vardır. Bu yapı ve özellikler de bireylerin üzerinde stres yaratan bir diğer önemli unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Ertekin (1993, s. 52), bazı işlerin doğasına bağlı olarak, öteki işlere göre daha fazla stresli olduğunu belirlemek için şu iki tür veriye ihtiyaç olduğunu belirtmektedir:

- Birincisi, çeşitli işlerde çalıştırılan ve kişisel stres duyarlılığı farklı olmayan kişilerle ilgili belirlenmiş stres verilerine ihtiyaç vardır.
- İkincisi ise iş özellikleri nedeniyle daha çok strese uğramış bireylerle işleri arasındaki sistemli ilişkinin bilinmesi gerekir.

Yates (1989, s. 76) ise her bireyin kendi işi hakkında ne hissettiğinin önemini vurgulamakta ve hemen hemen her meslek dalında önemli ve anlamlı bir yan olmasına rağmen, bazılarında verilen önemin diğerlerine oranla daha fazla olabileceğini belirtmektedir. Örneğin, otelcilik sektörünün literatürde çalışanlar açısından stresli bir sektör olduğuna yönelik vurgu yapılmaktadır (Kim, Shin ve Umbreit, 2007, s. 421; Papadopoulou-Baylis, Ineson ve Wilkie, 2001, s. 187-188; Wildes, 2007, s. 5-6). Bunun temel nedenleri olarak; sektörün emek-yoğun bir sektör olması, fazla iş yükünün olması, sık sık vardiya değişimi, çalışma saatlerinin uzun olması, çalışanların müşterilerle yoğun bir şekilde temas içinde olması ve çalışanlar tarafından sarf edilen emeğin duygusal özelliğe sahip olması gösterilmektedir (Chiang, Birtch ve Kwan, 2010, s. 25; Hayes ve Weathington, 2007, s. 566; Haynes ve Fryer, 1999, s. 34).

İşin niteliğine yönelik bir diğer önemli nokta ise işin içerisinde bulunduğu endüstri dallarındaki tehlike unsurlarıdır. Bazı sektörlerde tehlike unsuru oldukça alt seviyede iken bazı sektörlerde bu seviye oldukça yüksektir. Tehlikeli durumlarının söz konusu olduğu işlerde çalışan kişiler (iş kazası olma ihtimali yüksek olacağından), devamlı bir korku ve gerilim içerisinde oldukları için bütün ilgi ve dikkatlerini işe yöneltmek zorundadırlar (Özkalp ve Kirel, 2011, s. 385).

İşin niteliği açısından bir diğer önemli noktada da bireysel özelliklerin işin niteliği ile ilgili olarak ne derece uyumlu olduğudur. Pehlivan (2000, s. 78), bireylerin psikolojik özellikleri ve sağlık durumları ile iş gereklerinin uygun düşmemesinin stresli ortamların yaratılmasına katkıda bulunacağını ileri sürmektedir. Ertekin (1993, s. 37) ise yüksek yetenek düzeyindeki çalışanların yapılan işi kolay ve stressiz bulacağını, daha düşük yetenek düzeyinde olanların ise yapılacak işi zor ve stresli bulacağını iletmektedir.

İşgörenin hangi kademede çalışmakta olduğu da işin niteliği açısından çalışanlarda stres yaratan bir diğer önemli husustur. Örneğin, Tayvan'daki farklı otellerde şef olarak çalışmakta olan 298 işgörenle yapılan araştırmanın bulgularına göre; yapılan işin özelliklerinin işgörenlerde en fazla stres yaratan faktör olduğu tespit edilmiştir (Sunny Hu ve Cheng, 2010,s. 1342).

Her ne kadar işin niteliği bireyin stres düzeyi üzerinde etkili bir faktör olsa da unutmamak gerekir ki günümüzde kimse stresten etkilenmeyecek kadar basit bir görevde çalışmamaktadır (Norfolk, 1989, s. 22).

2.3.1.1.3 İşin Monoton Olması

Bir işin aynı tempoda ve sürekli tekrarlanarak yapılmasının verdiği yorgunluk ve bıkkınlık durumları kısaca monotonluk olarak adlandırılmaktadır (Ertekin, 1993,s. 54). Psikolojik açıdan tekdüzelik ise belli işleri yapan işgöreni çoğu kez kötümser düşünceye sürükleyen duygusal sıkıntı olarak tanımlanmaktadır (Pehlivan, 2000, s. 54).

Yates (1989, s. 48), “sıkıntıdan patlıyorum” denilecek düzeydeki monoton işlerden dolayı kimsenin patlamayacağını ancak bu işlerin hastalığa neden olabilecek önemli bir unsur olduğunu vurgulamaktadır. Genel olarak yapılan iş; doyurucu olmazsa, insana hayal kırıklığından başka bir şey vermiyorsa, monotonlaşmışsa, insan işte devamlı başarısızlığa uğruyor veya bu işi sadece sonu gelmeyen rutin bir iş olarak yapıyorsa problemler ortaya çıkmaya başlar (Norfolk, 1989,s. 72). Bezginlik, yılgınlık ve sinirsel gerilimler bu problemlerin başında sayılabilir (Pehlivan, 2000, s. 54). Örneğin, Çevre ve Orman Bakanlığı ÇED ve Planlama Genel Müdürlüğü'nde çalışmakta olan 81 personel ile yapılan araştırmanın sonucuna göre; işgörenlerde stres yaratan önemli örgütsel etmenlerden bir tanesi de işin monoton olmasıdır (Ağma, 2007, s. 143-147).

İşlerin rutin yeknesaklığından yorulan insanlar için değişikliğin dinlenmek kadar verimli olacağı ise kesindir (Norfolk, 1989, s. 45).

2.3.1.1.4 Vardiyalı Çalışma Düzeni

Her sektörde olmasa bile bazı sektörlerde vardiyalı çalışma sistemi oldukça yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Oteller (resepsiyon ve güvenlik elemanları gibi), bankalar (güvenlik elemanları gibi), karakollar (polisler), hastaneler (doktorlar, hemşireler, güvenlik ve danışma elemanları gibi) gibi işletmeler bu sistemi kullanan işletmelere örnek olarak gösterilebilir.

Vardiyalı çalışma düzeni, işgörenlerin fiziksel ve ruhsal sağlıkları üzerinde önemli etkiler yaratabilmektedir. Gece vardiyasında çalışanların strese daha yakın olmalarının nedenleri şu şekilde belirtilebilir (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 65-69; Ertekin, 1993, s. 55; Özkalp ve Kırel, 2011, s. 384-385):

- Gece çalışmak; çalışanın biyolojik, psikolojik ve sosyal yaşama kalıbını ciddi bir biçimde bozmaktadır.
- Gece vardiyasında çalışmak demek gündüz uyumak demektir ve bu da uykunun hem süresini hem de kalitesini etkiler. Yapılan çalışmalar gece vardiyasında çalışanlarının bir ila iki buçuk saat daha kısa uyuduklarını, rüyalı uykunun daha kısa olduğunu, dış dünyadan yansıyan uyaranlarla daha sık kesildiğini ortaya koymuştur. Muhtemelen bütün bunların sonucu olarak azalan uyku miktarı zaman içinde birikerek kişinin kendisini sürekli olarak yorgun, huzursuz, sinirli, gergin hissetmesine ve sindirim sistemi ile ilgili sorunlar yaşamasına sebep olmaktadır.
- Vardiya düzeninde çalışan kişinin çocuklarıyla bir masa başında toplanması, eşyle bir dost toplantısına gitmesi, çocuğunun okul problemleriyle ilgilenmesi, düzenli bir cinsel hayatı sürdürmesi mümkün gözükmemektedir.
- Gece işçisinin yalnız, sessiz ve kendini daha az güvenli hissettiği dünyası, onun gündüz işçisine göre daha fazla korku içinde ve tedirgin çalışmasına neden olur.

Konya'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 203 işgören üzerinde gerçekleştirilen tez çalışmasının bulgularına göre; büyük ölçüde vardiyalı çalışılması ve bu vardiyaların sık sık değişmesi ve vardiya değişimi sırasında personel arasında problemler yaşanması çalışanlar üzerinde strese neden olmaktadır (Bilici, 2009, s. 69).

2.3.1.1.5 Zaman Baskısı

Modern hayatın giderek artan gerginliğine bir neden göstermeleri gerekirse birçok insan “iş / zaman baskısı”na önemli ölçüde yer verecektir (Norfolk, 1989,s. 71). Bazı çalışanlar (vergi dairesinde ve bankada çalışanlar, muhasebeciler, öğretmenler, akademisyenler, yöneticiler, belli projeleri tamamlamakla görevli işgörenler gibi) zaman sınırlamalarına sahiptir ve kesin bir tarihte bitmesi gereken yoğun bir yükü karşılamaktadırlar (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 72; Pehlivan, 2000, s. 65). Bu durum kişinin özel durumlarına ve sorumluluklarını algılayışlarına göre önemli bir stres kaynağı oluşturur (Baltaş ve Baltaş, 1990,s. 72). Benzer bir şekilde, Özkalp ve Kırel (2011, s. 384) de gelişmiş ülkelerdeki yöneticilerin en temel stres kaynaklarının uzun çalışma saatleri, zaman baskısı ve işin bitirme tarihinin belli olmasını kapsayan ağır iş yükü olduğunu iletmektedirler. Yates (1989, s. 53) de stres kaynaklarının neler olduğunu sorduğu birçok yöneticinin, zaman baskısına ve yetiştirilecek işlerin telaşına listenin başında yer verdiklerini iletmektedir. Bu görüşleri destekler bir şekilde Adana ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan orta (rezervasyon müdürü, kat şefi gibi) ve üst kademedede (genel müdür, muhasebe müdürü, insan kaynakları müdürü gibi) görev yapmakta olan toplam 62 yönetici ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; yöneticiler, en çok kendilerinden beklenen işlerin çok kısa bir sürede yapılması zorunluluğunu temel stres kaynağı olarak belirtmişlerdir (Sökmen, 2005,s. 16). Kanada’daki 2584 doktor ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; zaman baskısı en çok stres yaratan faktörlerden bir tanesidir (Richardsen ve Burke, 1991, s. 305).

Norfolk (1989, s. 75) ise yapılan araştırmaların, insanların baskı altındayken, çıkan problemlerin çözülmesi için beş defa daha fazla zamana ihtiyaç olduğunu gösterdiğini belirtmektedir. Norfolk’un (1989) ilettiği bilgiyi destekler bir şekilde Baltaş ve Baltaş (1990, s. 242) da insanın her an zamanın baskısını ensesinde hissetmesinin; büyük bir stres yaratacağını, insanın akıllı yapılması gereken bir sonraki işte olduğu için yaptığı işteki verimi azaltacağını ve de tadı çıkartılması gereken zamanın (daha gerçekçi bir ifadeyle hayatın) bir an önce geçmesi gereken bir şeymiş gibi algılanacağını belirtmektedir.

Zamana bağlı olan stres, aşağıdaki stratejilerin uygulanmasıyla azaltılabilir (Norfolk, 1989, s. 90-95):

- Zamanın sizi kendi pençeleri altına almasına müsaade etmeyin.
- Kendi hızınızda çalışın
- Zamanınızı nasıl bölmek istediğinizi planlayınız

- Günlük çalışma programınızda nefes almak için aralar olmasına dikkat edin
- Programlarınızı her zaman değişebilecek gibi hazırlayın
- Her günü bir defa yaşadığınızı unutmayın
- Konsantre olma alışkanlığını kazanın

2.3.1.1.6 Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Statü Düşüklüğü

İşgörenlerin stres yaşamasına neden olan önemli faktörlerden bir tanesi olan rol çatışması; genellikle işgörenin kişisel ölçütleri, değer ve beklentileriyle iş gerekleri arasındaki zıtlıktan kaynaklanabileceği gibi çalışanların beklentileri ile iş gereklerinin uyuşmamasından da doğabilir (Ertekin, 1993, s. 79).

Katz ve Kahn dört tür rol çatışmasından söz etmektedir (Yates, 1989, s. 56-57):

- Yapısal Çelişki: Bir biri ile çelişen görevlerin üstünüz tarafından yapmanızın istenmesi durumunu ifade etmektedir.
- Çok Başlılık Çelişkisi: Daha çok matris organizasyonlarda hâkimdir. Böyle bir düzen prensibi sizin bölüm müdürünüze ve bir veya birden fazla proje müdürüne karşı aynı zamanda ve eşit derecede sorumlu olmanızı gerektirir.
- Sorumlulukların Çelişkisi: Hayatınızda üstlendiğiniz iki ayrı sorumluluk birbiriyle çatıştığı zaman ortaya çıkar. Örneğin yolculuk ederek iş adamı olmanın gereklerini yerine getirirken ideal bir aile ferdi olarak evinizde düzenli olarak bulunamazsınız.
- Kişilik-Görev Çelişkisi: Şirketinizin sizden kişisel değerlerinizle bağdaşmayan görev veya görevleri üstlenmenizi istemesiyle oluşur.

Çalışanlarda gerginlik ve isteksizliğe yol açan rol belirsizliği ise; işteki üstlenilen role ilişkin yeterli bilgiye sahip olmamaktan, iş amaçlarının ne olduğunu tam anlamıyla bilmemekten, işin sorumluluk alanı hakkında kesin bir bilgiye sahip olmamaktan, yapılan işin bütün içinde ne anlam taşıdığından haberdar olmamaktan kaynaklanmaktadır (Yates, 1989, s. 57; Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 71; Pehlivan, 2000, s. 79). Birçok araştırma, görevlerindeki belirsizlikten yakınan kişilerin, böyle bir sorunu olmayanlara oranla işlerinde daha çok stres yaşadıklarını, kendilerini işe yaramaz hissettiklerini ve kendilerine olan güvenlerinin daha az olduğunu ortaya çıkarmıştır (Yates, 1989, s. 58). Örneğin, Tayvan'da bankacılık sektöründe çalışan 255 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; rol çatışması ve rol belirsizliği iş stresi üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahiptir (Chen, Lin ve Lien, 2011, s. 1339-1340).

Bireyin statüsünün başkaları ve kendisi tarafından nasıl algılandığı da işgörenin stres düzeyi üzerinde etkili olan bir diğer önemli faktördür. Statüyü“Bireyin örgütte oynadığı rolün önemine verilen değer” olarak tanımlayan Pehlivan (2000, s. 83-84), işgörenlerin işlerine ilişkin statü algısının düşük olmasının stres yaratacağına ve işe ilişkin tutumlarını olumsuz yönde etkileyeceğini belirtmektedir.

2.3.1.2 Örgütsel Yapıdan ve Örgütte Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Faktörleri

2.3.1.2.1 İş Ortamında Huzursuzluk

Bireyler; bir parçası oldukları, birlikte uzun zaman geçirmek zorunda oldukları bireylerden oluşan, ortak bir amaç için bilgi ve enerjilerini sarf ettikleri örgütlerinde muhakkak ki huzurlu bir ortamın var olmasını tercih edecek ve isteyeceklerdir. Bireylerin bu istekleri, insanların zamanlarının büyük bir çoğunluğunun işte geçtiği göz önüne alındığında, kendi psikolojik ve fizyolojik sağlıkları açısından oldukça önem arz etmektedir.

Bir kuruluşta insanlara eşyalardan daha fazla önem verilmesi, (Yates, 1989, s. 59), giyim, davranış ve fikirler konusunda tutucu olunması (Yates, 1989, s. 67), ekip çalışmasının olmaması, herkesin kişisel davranması, yardımlaşma ve birlikte sorun çözme yerine kişisel yarışma, kayırma ve güç mücadelesinin hâkim olması (Pehlivan, 2000, s. 81) belirgin bir gerilim kaynağı olan iş ortamındaki huzursuzluğu da beraberinde getirmektedir. Aslında bu tür (psikolojik kökenli) gerilimler, pek büyük stres etmenleri gibi görünmese de birikime esas olarak ilerde daha etkili stres etmenlerinin oluşumuna katkıda bulunur ve vücudun enerji durumunu etkiler (Ertekin, 1993,s. 35).

2.3.1.2.2 Ast-Üst İlişkilerinde ve İş Arkadaşlarıyla Anlaşmazlıklar

İşyerindeki ilişkilerin, bireyleri olumlu ve olumsuz olarak etkileyeceği için, önemli bir stres kaynağı olduğunu söylemek mümkündür. Birçok davranış uzmanı işteki iyi ilişkilerin hem şirketin hem de bireyin kendi sağlığı için kilit rolü olduğunu vurgulamaktadır (Yates, 1989, s. 64). İşyerindeki ilişkilerini iyi düzenleyemeyen bireyler, kendilerini ve diğer bireyleri olumsuz yönde etkileyerek kötü iş ortamınınve böylece önemli ve süreğen bir stres kaynağının oluşmasına yol açarlar (Pehlivan, 2000,s. 70). Hâlbuki ne varlığınızın diğerlerini tedirgin edeceği yeni bir iş ortamına girmek istersiniz ne de uyumlu iş ilişkilerinizi bozabilecek bir kişiyi işe almak istersiniz (Yates, 1989, s. 64).

Fakat iş yerindeki ilişkilerdeki anlaşmazlıklar sadece işgörenin kendi statüsündeki kişiler arasında olmayabilir. İşgörenlerin üstleriyle veya yöneticilerin astlarıyla da anlaşamadığı durumlar da olmaktadır. Bu tür bir anlaşmazlığın Baltaş ve Baltaş (1990, s. 70); çalışanın kendini amirinden daha yetenekli veya üstün görmesi veya amirin ilişkiyi böyle algılaması, amirin çalışanın işinden bütünüyle memnun olmaması, amirin kılı kırk yarar, vesveseli olması nedeniyle oluşabileceğini ve bu durumun da çalışanlar için büyük bir stres kaynağı olacağını iletmektedir. Örneğin; Amerika’da farklı şehirlerindeki otel işletmelerinde çalışmakta olan 98 yönetici ve 66 alt kademedeki işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; hem yöneticilerde hem de işgörenlerde en fazla stres yaratan faktörün işyerindeki kişilerarası gerginlik olduğu tespit edilmiştir (O’Neill ve Davis, 2011, s. 388).

2.3.1.2.3 İşyerinde Dedikodu Yapılması

Dedikodu; kültürel, ailesel ve bireysel özelliklerin hâkim olduğu bir olgudur. Özellikle kültürel güç mesafesinin fazla olduğu ülkemiz gibi toplumlarda bu olgunun oldukça yaygın olduğunu, normal karşılandığını ve bu durumun da önemli bir stres kaynağı olduğunu söylemek mümkündür.

İnsanlar genellikle birbirlerine ya birbirlerinin hoşlarına gidecek şeyleri söylemektedir ya da başkalarıyla ilgili olumsuz düşüncelerini (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 73). Bu nedenle toplumumuz insanları kendi başarısızlıklarını ve yetersizliklerini ve özlemlerini başkalarını arkalarından eleştirerek, davranışlarına kendilerine göre anlamlar yükleyerek gidermeye çalışırlar ve bu durum da özellikle iş yerlerinde önemli ölçüde zaman ve enerji kaybına sebep olduğu gibi kişisel ilişkilerde de gerginliğe yol açmaktadır (Baltaş ve Baltaş 1990, s. 73).

2.3.1.2.4 Destek Kültürünün Gelişmemiş Olması

Birey; işyerinde sergileyeceği performans, örgütüne karşı olan güven duygusu, işinden sağlayacağı tatmin ve bir parçası olduğu örgütün içerisinde kendini iyi hissetmesi açısından iş arkadaşlarının ve üstlerinin destek ve teşvikine ihtiyaç duymaktadır.

Toplumsal yalıtılmışlık; stres, hastalık ve sıkıcılık etkenleri açısından bir risk etmenidir. Toplumsal destek ise strese karşı dirençli olmak için yardım eden önemli bir olgudur (Pehlivan, 2000, s. 72).

Eğer bir örgüt üyesi işin düzenlenmesi nedeniyle grup içi birliktelik ve dayanışmanın sağlanamadığını ileri sürüyorsa, yönetici bazı şeyleri kısıtladığı ve sınırladığı için grupta bütünlük sağlanamıyorsa ya da grubun öteki üyeleri bir üyeyi gruptan dışlıyorsa önemli stres kaynakları var demektir (Ertekin, 1993, s. 35).

2.3.1.2.5 Bürokratik Engeller

Her tarz ve büyüklükteki işletmede, diğer birçok işletmede olabileceği gibi sadece o işletmeye de özgü olabilen kural, politika ve işlemler olabilmektedir. Belli bir işlemin eksikliğinden ortaya çıkan sorunlar nedeniyle (belki bir kez daha tekrarlanmayacak böyle bir durum için) birçok kural ve işlem konmakta ve bu saçma kurallar, politikalar ve işlemler karşınıza çıkabilecek bürokratik engelleri oluşturmaktadır (Yates, 1989, s. 67). Birçok yönetici ve işgören tıpkı halk gibi, bürokratik engellerin yarattığı hayal kırıklıklarından, zaman kaybindan yakınıdır. Gerçekten bürokratik engellerle savaş ve yönetsel işlemlerin basitleştirilmesi stresle başa çıkmak için üzerinde önemle durulması gereken bir konudur (Ertekin, 1993, s. 57).

2.3.1.3 Örgütsel Politikadan Kaynaklanan Stres Faktörleri

2.3.1.3.1 Yükselme Olanığı

İşyerlerindeki önemli stres kaynaklarından biri olan kariyer kavramı, ilk aşamada mesleki danışmanlık çerçevesinde ele alınmış daha sonra örgüt içinde çalışan bireylerin etkin bir biçimde istihdam edilmesi konumuna dönüşmüştür (Kılıç ve Öztürk, 2010, s. 984). Fakat günümüzde kariyer sözcüğü, çoğu kez meslekte yükselme, belirli bir statü elde etme, ilerleme ve tercih edilen bir meslek sahibi olma şeklinde algılanır ve bir kişinin hayatı boyunca sahip olduğu çeşitli işler ve bu işlere katılımı konusundaki tavrı olarak tanımlanabilir (Sabuncuoğlu, 2011, s. 169). Geleneksel yaklaşımda, yönetim teori ve uygulamasından ortaya çıkan kariyer kavramı, işle ilgili bir faaliyetle ilgili olarak organizasyon içerisindeki hiyerarşik ilerlemeyi içermekte ve uzun dönemdeki işgören ve işveren arasındaki ilişkiyi içeren zaman diliminde bir birini izleyen başarılı pozisyonları kapsamaktadır (Meliou ve Maroudas, 2011, s. 219-220).

İş yerindeki kariyer / yükselme olanakları iki açıdan bireylerde stres yaratmaktadır. Bunlardan ilki bireyin umduğu veya hak ettiği mevkiye ulaşamamış olmasıdır. Eğer birey, yeteneklerini kullanmadığı bir işte çalışıyorsa ve mesleğinde ilerlediğini hissetmiyorsa, yetersiz terfi; bu birey açısından oldukça önemli bir stres kaynağı olabilmekte (Yates 1989, s.

60) ve bireyde doyumsuzluk ve engellenme hislerini yaratabilmektedir (Ertekin, 1993, s. 34). Yükselmeyen kişi, haksızlığa uğradığı duygusu ve yükselmenin getireceği maddi ve manevi kazançlardan yoksun kalmanın verdiği geride kalmışlık düşüncesi ile stres yaşayabilmektedir (Pehlivan, 2000, s. 56).

İş yerindeki kariyer / yükselme olanaklarının bireyler üzerinde stres yarattığı ikinci durum ise hızlı terfi / Peter Kuramıdır. Yeteneklerin en üst noktasına ulaşmış, mesleğinde ulaşabileceği yere hemen hemen varmış ve yine de kapasitesini aşan sorumluluklar yüklenen bir kişinin durumunu tanımlamak için kullanılan bu olguya Peter Kuramı veya hızlı terfi denmektedir (Yates, 1989, s. 61). Hızlı bir biçimde yükselme ya da kişinin hakkı olmadığı, yeteneksiz olduğu halde yükseltilmesinin de hem o kişide (yeni görevin getirdiği uyum çabası nedeniyle) hem de öteki çalışanlarda strese neden olacağı düşünülebilir (Ertekin, 1993, s. 34; Pehlivan, 2000, s. 56).

2.3.1.3.2 Karar Verme

Karar yetkisine sahip olan işgörenler, karşı karşıya oldukları karar verme durumunda en uygun seçeneği kararlaştırmak zorundadır (Pehlivan, 2000,s. 61). Maalesef birey; eyleme geçmeden önce çok can sıkıcı bir işlem olan, iyi ve kötü tarafların tartılmasıyla da uğraşmak zorundadır (Norfolk, 1989, s. 108). Çünkü bir anlamda yöneticiler, verdiği isabetli kararlarla başarılı ya da başarısız olarak nitelendirilmektedir (Ertekin, 1993,s. 87). Özellikle modern iş hayatında bir seçim gerektiren alanların gittikçe genişlemesi, kesin olmayan meselelerin gittikçe artmasından dolayı karar verme süreci oldukça riskli ve stresli bir olgu haline gelmiştir (Norfolk, 1989, s. 108).

2.3.1.3.3 Kararlara Katılmama

Bireylerin ait oldukları örgütlerdeki işleri ile ilgili alınan kararlara yeterince veya hiç katılmamaları önemli stres faktörlerinden bir tanesidir. Çoğu zaman bireyler, kendilerini etkilemeyecek kararlara katılma isteği duymayabilir ama kararlar bireyi, işlerini yürütme biçimini ilgilendiriyorsa farklı düşüneceklerdir ve karar verme mekanizmasında sözlerinin geçmesi muhakkak hoşlarına gidecektir (Yates, 1989,s. 66). Fakat ister bireyin kendisini ilgilendiren isterse örgütsel konularda olsun katılımın temelinde yatan düşünce; kişilerin kararlara katıldıklarında verilen kararları benimseyecekleri ve destekleyecekleri gerçeğidir (Pehlivan, 2000,s. 61-62). Fakat bu gerçeği göz ardı eden yönetici ve yerleşmiş örgüt kültürlerinin de varlığı bir gerçektir. Yates (1989, s. 69) özellikle zararlı bir iş stresinin, üst

kademe yöneticilerinin alt kademedeki çalışanların istek ve raporlarına yeterli duyarlılığı göstermedikleri zaman ortaya çıkacağını ve insanları, önemsenmemek kadar hiçbir şey tedirgin etmeyeceğini iletmektedir.

2.3.1.3.4 Yetki ve Sorumluluklardaki Eşitsizlikler

Örgütlerde yapısı gereği, çok az yönetici birçok işgöreni yönetmekte ve denetim altında tutmaktadır. Ara kademedeki kişi çok sınırlı yetkileriyle geniş sorumluluklarını gerçekleştirmek zorunda bırakılmakta (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 71) ve bu durumda ortaya yetki yetersizliği çıkmaktadır. İşgörenler; yetkili olmadıkları, inisiyatif kullanma hakkına sahip olmadıkları durumlardan sorumlu tutularak büyük bir çelişki ve stres altına girmektedirler.

Bu durum sadece alt kademedeki çalışanlar için geçerli değildir. Bazı işletmelerde orta kademedeki ve hatta üst kademedeki yöneticilere de çok fazla sorumluluk yüklenmekte fakat sınırlı bir şekilde yetki devri yapılabilmektedir. Örneğin, Botsvana'daki 5 farklı kamu kuruluşundan 75 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre ise araştırmaya katılanların %72'si çok fazla sorumluluğun kendileri üzerinde bir stres kaynağı olduğunu belirtmişlerdir (Ongori ve Agolla, 2008, s. 129). Adana İli'nde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde orta (rezervasyon müdürü, kat şefi gibi) ve üst kademedeki (genel müdür, muhasebe müdürü, insan kaynakları müdürü gibi) görev yapmakta olan toplam 62 yönetici ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; yöneticiler, yetkilerinin yetersizliğini, yetki ve sorumluluklarının açıkça belirlenmemiş olmasını temel stres kaynakları arasında göstermişlerdir (Sökmen, 2005, s. 16).

2.3.1.3.5 Çalışma Saatlerinin Uzun Olması

İşgörenler üzerinde stres yaratan bir diğer örgütsel faktör de çalışma saatlerinin uzun olmasıdır. Çünkü uzun çalışma saatleri işgörenlerin hem fiziksel ve psikolojik açıdan yorulmasına neden olmakta hem de yaşamın diğer alanlarına ayırabilecek zamanın kullanımını olumsuz yönde etkilemektedir (Pehlivan, 2000, s. 56). Örneğin, İstanbul'da tekstil sektöründe faaliyet gösteren dört farklı işletmede çalışan 138 işgören ile yapılan bir diğer araştırmanın bulgularına göre ise 60 saat ve üzeri sürelerde çalışanların daha çok strese maruz kaldıkları tespit edilmiştir (Işık, 2007, s. 109). İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki 380 çalışan ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre;

aileye ve sosyal hayata yeterli zamanın ayrılamaması çalışanlar tarafından önemli bir stres kaynağı olarak görülmektedir (Işık, 2006,s. 77).

2.3.1.3.6 Ücret Yetersizliği

Çalışma olgusunun temelinde para kazanmak koşulu ile bireylerin hayatlarını istedikleri yönde devam ettirme güdüsü yer almaktadır. İşgören, muhakkak ki ürettiği değer ile elde ettiği kazancın eşdeğer olmasını ve sürekli pahalılaştan hayat koşulları içerisinde de ücretinin artmasını isteyecektir. Fakat çalışan ücretini arttırarak hayat şartlarını yükseltme çabası, kurumların en az yatırım ve harcamayla en çok karı elde etme düzenlemeleriyle çatışmakta ve iş hayatındaki streslerin büyük çoğunluğunu oluşturmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1990,s. 65-66). Örneğin, İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki 380 çalışan üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre işgörenler üzerinde en çok stres yaratan faktörün ücret yetersizliği olduğu ortaya çıkmıştır (Işık, 2006,s. 77).

Düşük ücret ile hayatını devam ettirmek zorunda kalan işgören; geçimini sağlayabilecek ücret uğruna fazla mesailere kalabilir, bir an önce terfi edebilmek için fazla çalışabilir, ek iş bulabilir ya da eşinden çalışmasını isteyebilir (Yates, 1989,s. 75; Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 66; Pehlivan, 2000,s. 55). Bu koşullar altındaki birey ise sadece kendisini değil muhakkak ki ailesini de büyük bir stres altına sokacaktır.

2.3.1.3.7 İş Güvencesizliği

İş güvencesi; hem bireylerin kendilerini güvende hissetmeleri ve hem de hayatlarını devam ettirebilecek kazancı sağlayabileceklerine olan inançları açısından önem arz etmektedir. Fakat bazı kurumlar, bireylerin iş güvencesi duymadan çalıştıklarında daha fazla çalışacaklarını ve böylece daha iyi bir performans sergileyeceklerine inanmaktadırlar. Hâlbuki iş güvencesizliği şartları altında kişilerin işten en son atılacak adam olmak için daha fazla çalışmaları beklense bile o kişiler zamanlarını kahve molalarında öldürerek kimin atılacağını tartıştıkları, araştırmalar sonucu ortaya çıkmıştır (Yates, 1989,s. 62). Bu yanılmanın yanında iş güvencesizliği, bireylerin stres düzeylerini artıran bir diğer önemli faktör olarak da karşımıza çıkmaktadır.

2.3.1.3.8 Performans Değerlendirme / İş Değerlemesi

Genel anlamı itibariyle örgüt içerisindeki bireylerin/işgörenlerin performansının belirlenmesini amaçlayan performans değerlendirme sistemine yönelik literatürde birçok tanım

mevcuttur. Performans değerlendirme, Sabuncuoğlu (2011, s. 184) tarafından “İşgörenin işinde sağladığı başarı ve gelişme yeteneğinin sistematik değerlemesi ” olarak; French(2007, s. 359) tarafından “Örgüt içerisinde oluşturulan standartlar çerçevesinde işgörenin işini nasıl yaptığını ve bunu değerlendirmeye yönelik gerçekleştirilen diyalogu içeren sistematik, düzenli bir süreç” olarak; Byars ve Rue (2008, s. 217) tarafından “bir personelin işini nasıl yaptığının değerlendirilmesi ve personelin gelişimi için plan yapılması süreci” olarak tanımlanmaktadır. Genel anlamıyla işletmelerdeki performans değerlendirme sistemleri; çalışanların belirli bir dönemdeki fiili başarı durumlarını ve geleceğe yönelik gelişme potansiyellerini belirlemeye yönelik çalışmaları içermektedir (Uyargil ve diğerleri, 2010, s. 210).

Örgütlerde, işgörenlerin performans ve yeterlilik olmak üzere iki açıdan değerlendirilmesi gerekmektedir (Pehlivan, 2000,s. 63). Fakat bu sistemin adaletli işlemeyişi veya işgörenler tarafından böyle algılanması çalışanlar üzerinde önemli bir stres kaynağı olacaktır. Örneğin, Botswana’daki 5 farklı kamu kuruluşundan 75 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; işgören üzerinde en fazla stres yaratan örgütsel faktörün (araştırmaya katılanların %85’i) performans yönetim uygulamaları olduğu tespit edilmiştir (Ongori ve Agolla, 2008, s. 129).

İlgili literatür incelendiğinde stres ile performans değerlendirmesi arasındaki şu noktaların öne çıktığını görmek mümkündür (Ertekin, 1993, s. 52; Pehlivan, 2000, s. 64):

- İster performans değerlendirme, ister başarı değerlendirme olarak adlandırılınsın, işgörenin hangi ölçütlere göre değerlendirildiği belirsiz ise bu durum, stres yaratan bir etken olacaktır.
- Personelin değerlendirilmesinde, yükselme - terfi olanaklarında objektif kriterlerin temel alınması, personele yaptığı başarılı ve özverili çalışmalardan sonra sözlü takdir, ekstra izin vb. ile kendisine değer verildiğini hissettirmek, stres düzeyi üzerinde etkili olacaktır.
- İnsanların büyük çoğunluğu aslında başkaları tarafından değerlendirilmekten hoşlanmazlar. Çünkü değerlendirmenin nesnel ve yeterli bir biçimde yapılmasının zorluğunu bilirler. Yanlı ve yetersiz değerlendirme ile örneğin bir kişi işini yitirebilir veya daha üst görev yerlerine ulaşamayabilir. Bu nedenle değerlendirme bireyin geleceğinde ve örgütsel durumda etkili olur.

2.3.1.4 İş Ortamındaki Fiziki Şartlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri

2.3.1.4.1 Gürültü ve Kalabalık

Gürültü; bazı monoton olan ve kuvvete dayanan işlerde ritmik olarak meydana geliyorsa, randımanı arttırıcı rol oynadığı gibi özellikle hesap sorumluluğu ve zihinsel işlemleri gerektiren işlerde de çok rahatsız edici bir şeydir (Eren, 2012,s. 288). Gürültünün insanlarda yarattığı rahatsızlık; gürültünün tipine, ortama ve gürültünün şiddetine (insanlar için ideal ses düzeyi 50 desibeldir) bağlıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 235). Gürültülü ortamda çalışmanın etkileri genel olarak şu şekildedir: İşitme kayıpları, sağırılık, kulak çınlaması, migren, ülser, kalın bağırsak iltihabı, yüksek tansiyon, kalp ve dolaşım bozuklukları, bireylerin evde ve iş yerlerinde çok fazla çatışmaya girmesi, bireylerde kızgınlık ve saldırganlık duygularının olması (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003,s. 235). Aslında iş yerinde gürültü sonucunda oluşan tepkiler incelendiğinde, stres sonucunda meydana gelebilecek bazı fizyolojik tepkilerle benzerlik gösterdiği söylenebilir (Özkalp ve Kirel, s. 2011: 381).

Gürültü kadar iş yerinde bireylerin stres seviyelerinde etkili olan bir diğer fiziksel faktör de iş ortamının kalabalık olmasıdır. İş yerinin kalabalık oluşu bireylerde; gürültünün kalabalık nedeniyle daha da artması ve kalabalık bir iş yerinde çalışmanın gizlilik ve kişiye özgünlüğü yok ettiği için bireylerde stres yaratmaktadır (Pehlivan, 2000,s. 60).

Gürültüyü önlemeye yönelik alınacak yöntemleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Norfolk, 1989, s. 163; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003,s. 248-249; Eren, 2012, s. 289):

- Zeminler, gürültüyü emecek şekilde esnek yapılabilir: Gürültülü makineler esnek zeminler üzerine monte edilirse, gürültünün bina içinde yayılması bir dereceye önlenmiş olur.
- Sesin izole edilmesi, tavanın ve duvarların uygun maddelerle kaplanması ile veya gürültüyü önleyen inşa tarzları ile gerçekleştirilebilir. Örneğin çift cam uygulaması dışarıdan gelen gürültüyü ortalama %35 oranında azaltacaktır. Ayrıca kalın ve yerine iyi oturtulmuş kapıların da bu konuda faydası olacaktır.
- Önlenemeyen gürültülere karşı çeşitli kulaklıklar (tıkaçlar veya kapaklar) kullanılması yararlı olabilir.
- Gürültüyü azaltma yönünde uygulanabilecek mühendislik yöntemlerinin dışında çalışanlara ilişkin önlemler de mevcuttur. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzüğü'nün 78. Maddesine göre gürültülü işlerde çalışacak işçilerin, işe alınırken genel sağlık muayenelerinin yapılması, özellikle kulak ve sinir sistemi olanların ve hipertansiyonu

bulunanların bu işlere alınmamaları öngörülmüştür. Çalışan işçilere periyodik olarak genel sağlık muayenesi yapılacak, problemliler tedavi edilecek veya işten ayrılacaktır.

2.3.1.4.2 Aydınlatma

Bir iş ortamında ışığın yetersiz veya parlar olması bir taraftan kaza ihtimalini arttırırken, diğer yandan da gözü yormakta ve yorgunluk ile birleşen can sıkıcı durum, hem dikkati dağıtabilmekte hem de insanların morallerini bozarak gerginliklere neden olabilmektedir (Özkalp ve Kirel, 2011,s. 381). Bu yüzden işin niteliğine uygun (Tablo 2.1) ışıklandırma sistemini muhakkak tercih edilmelidir.

Tablo 2.1.İşin Yapısına Göre Işıklandırma Koşulları

Görüş Koşulları	Gerekli Olan Işık Şiddeti
<ul style="list-style-type: none"> En zor işlerde Altı punto karakterindeki bir baskıda yer bulma ve farklı bir büyüklükteki karakterlerle karşılaştırma 	<ul style="list-style-type: none"> 40 ile 50 mum 30 ile 40 mum
<ul style="list-style-type: none"> Elle yazılmış yazıları okuma Gazete yazılarını okuma İyi bir kağıt üzerindeki 10 punto karakterindeki yazıları okuma 	<ul style="list-style-type: none"> 20 ile 30 mum 15 ile 20 mum 10 ile 15 mum

Kaynak: Eren, 2012, s. 279.

İş yerindeki ışıklandırma ile ilgili dikkat edilmesi gereken noktalar ve alınması gereken önlemler şöyledir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 249; Eren, 2012, s. 278-280):

- Işık tek yönden mümkünse tek kaynaktan gelmeli, ışık kaynağı sabit olmalı ve renk değişimlerinden kaçınılmalıdır.
- Aydınlatma ve renk düzeni açısından doğal güneş ışığı en sağlıklıdır. İşyerlerindeki aydınlatmada güneş ışığından yararlanmak gerekir. Duvar ve tavanlar açık renklere boyanmalı, pencerelerin yüzeyi oda tabanının en az dörtte biri kadar olmalıdır.
- Yapay olarak aydınlatılmak zorunda olan işyerlerinde gün ışığına benzeyen tayflı lambalar kullanılmalıdır.
- Işık kaynağından çıkan ışıkların direkt göze gelmesi, bir yerden yansıyarak göze ulaşmasından daha zararlıdır. Floresan lambalar bu güçlükleri büyük ölçüde önlemeye yardımcı olurlar. Çünkü ışık kaynağının belirli noktalar üzerindeki şiddeti dağıtılmıştır.

- Işık kaynaklarının yüksekliği, direkt ve endirekt ışıklandırmanın zararlı etkilerini azaltır. Kuvvetli bir şekilde dolaylı olarak ışıklandırılmış basık bir tavan, görüş sahasının ışık titreşim ve girişimlerini arttıracaktır.
- Çalışanların sık sık göz kontrolü yapılmalıdır.
- İşin niteliğine göre gerekli olan ışık şiddeti seçilmeli ve uygulanmalıdır (Tablo 2.1).
- Göz sağlığı için zararlı sonuçlar doğurduğu için renkli aydınlatma tercih edilmemelidir. Endüstride renkli ışıklandırmanın en çok yararlı olanı ve kullanılanı floresan lambalarıdır.

2.3.1.4.3 Isı ve Nem

Normal seviyenin dışındaki sıcaklık düzeyleri; sinirlilik durumu, verim düşüklüğü, çabuk yorulma, kaza, baş ağrısı ve tatminsizlik yaratır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 236). Bu yüzden işin yapısına ilişkin uygun ısı ve nem oranları bilinmeli, bu konuda gerekli önlemler alınmalıdır. Aşağıdaki bilgiler bu açıdan önem taşımaktadır (Norfolk, 1989,s. 163-164; Pehlivan, 2000, s. 59; Eren, 2012, s. 282-283; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 249):

- İş yerinde ve işin niteliğine göre ortalama hava sıcaklığının;hafif türdeki işlerde 18 °C,hafif aktif türdeki işlerde 15,5 – 18 °C, ağır bedensel işlerde 13-15,5 °C olması gerekmektedir. Fazla soğuk, fazla sıcak, dumanla dolu veya havasız olan şartlarda işgörenlerin verimli bir şekilde çalışamayacağı ortadadır. İnsan; fazla sıcakta gevşer, ısı çok düşünce nasıl ısınabileceğini düşünmekten dikkatini toplayamaz.
- İngiltere’de yapılan araştırmalar nemliliğin 0.070 oranının altında tutulması gerektiğini, Amerika’daki araştırmalar ise en uygun nemlilik oranının 0.030 – 0.070 arasında olduğunu vurgulamaktadırlar. Yüksek nem oranı fazla rahatlamaya neden olmaktadır. Kışın, pencereler kapalıyken ortaya çıkan düşün nem oranları ise gittikçe artan asabiyete neden olabilmektedir. Bunun için odanın nem oranını ayarlayacak bazı aletler ile önlem alınabilir.
- Hava sıcaklığı çok sıcak ve soğuk, çok kuru ve çok nemli olmamalı, fazla hava akımı bulunmamalı ve atmosfer açık olmalıdır.
- Örgütlerde çalışma yerinin her yeri aynı ısıda olmalıdır. Çalışma yerinin sık sık havalandırılması ve normal düzeyde ısıtılması gerekmektedir.

2.3.2 Bireysel Stres Faktörleri

2.3.2.1 Kişilik Özellikleri

Kişilik ve stres arasındaki ilişkiye geçmeden önce kişilik kavramının tanımlanması yararlı olacaktır. Türk Dil Kurumu sözlüğüne (2005, s. 1188) göre kişilik kavramı; bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal özelliklerin bütünü, şahsiyettir. Pehlivan (2000, s. 33) tarafından “İnsanın bir bütünlük içinde süreklilik gösteren davranış özellikleri ve çevresine uyum biçimi” olarak tanımlanan kişilik kavramı; Baltaş ve Baltaş (1990, s. 37) tarafından ise “İnsan yapısının, duygusal durumunun, davranış biçimlerinin, ilgilerinin, yeteneklerinin ve diğer psikolojik özelliklerinin en karakteristik ve orijinal bütünü” şeklinde açıklanmaktadır.

Kimsenin stresten hiç etkilenmeyecek kadar katı olmamasına rağmen bazı kişiler diğerlerine nazaran strese daha dayanıklıdır (Norfolk, 1989, s. 23). Nasıl bizim boyumuz, gücümüz, zekâmız ve saç rengimiz birbirinden farklıysa strese karşı olan dayanıklılığımız da farklıdır (Norfolk, 1989,s. 23). Buradaki en önemli temel faktör muhakkak ki kişiliktir. Kişilik analizi ve stres ilişkisinde ilk ciddi çalışma Rosenman ve Friedman tarafından 1974 yılında ortaya konmuş, kişilikler A ve B tipi olarak belirlenerek bunlara yönelik çeşitli özellikler tanımlanmıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003,s. 238). A ve B tipi davranış / kişilik özellikleri (Tablo 2.2) göz önüne alındığında; A tipi davranış eğilimine sahip bireylerin B tipi davranış özelliklerine sahip bireylere oranla daha fazla strese yatkın kişiler olduğunu söylemek mümkündür. A tipindekilerin huzursuz davranışı, iş yükü gibi belirgin streslere maruzkalmalarını artırabilir, aynı zamanda dinlenmeyi ve yavaşlamayı reddetmeleri strese karsı dirençlerini de azaltır. Daha bir düşünceye dalmış, içsel dinginliğe bağlı olarak ılımlı bir yaşam tarzına sahip olması sayesinde B tipinin bu düşük-stres üslubu sağlığını korumasına daha çok yardımcı bulunur (Pertev, 2006, s. 114).Örneğin, 103 çağrı merkezi müşteri temsilcisinin katılımı ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; özellikle zamana karşı yarışan, yükselme ve başarı hırsı ile dolu, işleri hemen bitirme eğiliminde olan A tipi kişilik özelliklerine sahip çalışanların kişilik yapıları nedeniyle stresten daha kolay etkilendikleri tespit edilmiştir (Baytar, 2010, s. 151).

Hemen belirtmek gerekir ki dünyadaki hiçbir insan A tipi davranış biçiminin bütün özelliklerine sahip değildir (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 123). B tipi davranış biçiminin bütün özelliklerini taşıyan birçok insan, derece derece bazı A tipi davranış biçimi özelliği de gösterebilir. Her iki davranış biçimini birbirinden ayıran; A tipi davranış biçimi özelliklerinin

sayısı, şiddeti (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 123) ve belirli durumlarda ne yaptığımızdır, nasıl davrandığımızdır (Klarreich, 1993,s. 27).

Klarreich (1993, s. 26-27) A ve B tipi davranış biçimi arasındaki kişilikleri şu şekilde sıralamaktadır:

- **Birinci kategori:** Tam olarak gelişmiş A tipi.
- **İkinci Kategori:** Orta derecede gelişmiş A tipi.
- **Üçüncü kategori:** Orta derecede gelişmiş B tipi.
- **Dördüncü Kategori:** Tam olarak gelişmiş B tipi.
- **Beşinci Kategori:** A tipi ve B tipi davranışların bir karışımına sahip tip.

Bazı insanların strese daha dayanıklı olduğunu belirten Baltaş ve Baltaş (1990, s. 53) aşağıdaki özelliklere sahip olanların Yakın Zaman Hayat Olayları Listelerinden yüksek puan alsalar bile daha sağlıklı yaşamayı başaracaklarını belirtmektedir:

- İşlerine ve sosyal hayata daha aktif katılanlar. Yaptıkları işten ve katıldıkları sosyal faaliyetten zevk alanlar.
- Mücadele ve değişiklikten zevk alanlar.
- Hayatlarını ve çevrelerindeki şartları kontrol ettiklerine inananlar.
- Gelecekle ilgili olumlu beklenti içinde olanlar.
- Kişiliklerinde hoşgörü ve esneklik faktörünü bulunduranlar.
- Yakın çevreleriyle olumlu duygusal ilişki içinde bulunanlar.

Stres yaratan veya bireyin stres altına girmesini kolaylaştıran bir diğer önemli özellik de bireyin endişe düzeyidir. Sürekli endişeli olan birey ise stres altında daha kolay paniğe kapılabilmekte ve özel korkular ve fobiler gösterebilmektedir (Norfolk, 1989,s. 140). Endişeleri küçük bir olay karşısında artan bir bireyseniz bunun bedelini ağır ödemek zorunda kalabilirsiniz (Yates, 1989,s. 78). Deneysel incelemeler, endişe düzeyi yüksek olan bireylerin duygusal düzeylerini muhafaza edebilmek için daha az uyarıcıya ihtiyaçları olduğunu ve dolayısıyla bu insanların daha az maceraperest olduğunu ve alışmadıkları görevler ve durumlar karşısında kolaylıkla tehdit edilebildiklerini göstermiştir (Norfolk, 1989, s. 48). Bireyin heyecan düzeyi de stres üzerinde oldukça önemli bir diğer faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Heyecan düzeyi terimi, kişilerin duygu dengeleri; ruh hallerinin

değişebilirlikleri; suça, kuşkuya, endişeye, öz saygıyı yitirmeye eğilimleri; çevresel gerilim kaynaklarına duyarlılıkları; sağlık konusuna gösterilen titizlikleri ve gerginliğe karşı tecrübeleri konusuna gösterilen titizlikleri ve gerginliğe karşı tecrübeleri arasındaki farkı belirler (Yates, 1989, s. 79).

Tablo 2.2.A Tipi ve B Tipi Davranış Özelliklerinin Karşılaştırılması

A Tipi Davranış Biçimi Özellikleri	B Tipi Davranış Biçimi Özellikleri
<ul style="list-style-type: none"> • Sürekli zaman baskısı hisseder ve zamana karşı yarışır. • Saldırgan, ihtiraslı ve rekabetçidir. • Başarıya yöneliktir. • Birkaç saatlik bir dinlenme anı veya bir tatil bu gibi bir kişide suçluluk duygusu yaratabilir. • Düşmanca duygular ağır basmaktadır. • İddialı ve sabırsızdır. • Çabuk karar verir ve hızlı hareket eder. • Aşırı titizdir. • Diğer insanları ve çevreyi kontrol etmeyi severler. • Rakamlarla ilgilidir. Nitelikten ziyade niceliğe önem verirler. • Kesin bir konuşma biçimine sahiptir. Konuşmasını belirli bir noktaya yönelik sürdürür ve bazı kelimeleri patlayıcı olarak vurgular, sık ve kuvvetli jestlerle konuşur. Cümleler arasında kuvvetli nefes aralıkları bulunur. Başkasının konuşmasını sık sık keser ve onların cümlelerini tamamlar. • Yüksek sesle konuşur. • Aynı anda iki ya da çok işi düşünebilir veya yapabilir. • Çoğunlukla kendisiyle meşgul ve benmerkezcidir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Daha sakin ve daha yavaştır. • Rekabetten daha az hoşlanır. • Durgun ve sabırlıdır. • Daha fazla rahatını sever. • Güçlü bir başarıma isteğine sahip değildir. • Eğlenme ve zevk alma eğilimi ve duygusu ağır basar. • Kendi sınır ve kısıtlamalarını bilir. • İsteddiği şeyi elde etmek için gayret gösterir ama bunu bir tutku ya da çılgınlık haline getirmez. • Diğer insanların tepkilerine karşı aşırı hassas değildir. • Zeki ve istekli görünür ve geleceği konusunda planlarını yavaş yavaş yapar. • Kısa vadeli amaçları inceler ama uzun vadeli olanları da düşünebilir. • Sonuçlara hemen ulaşmaya çalışmazlar. • Katı kurallardan arınmış ve esnektir. • Kolay kolay sinirlenip tedirgin olmaz. • Konuşması daha rahat ve sakin bir tondadır.

Kaynak:Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 123-125; Norfolk, 1989,s. 24-25; Klarreich, 1993,s. 19-26; Ertekin, 1993, s. 39-40; Pehlivan, 2000, s. 39-40.

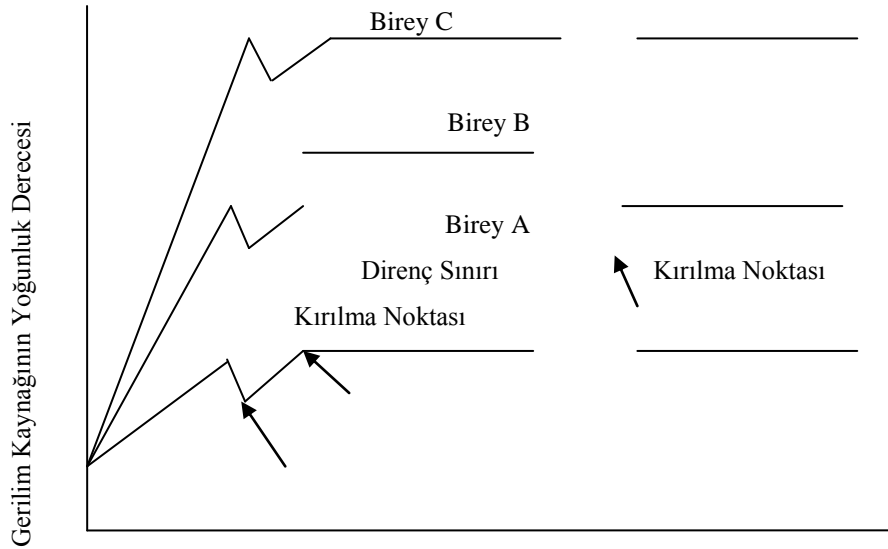
Hayatımıza karşı hissettiğimiz memnuniyetsizlik ve kötümser duygular da birer stres faktörüdür. Bireylerin kaçınılmaz olanı kabul etmek istememesinden dolayı bireyler üzerinde daha fazla stres oluşmaktadır (Norfolk, 1989, s. 192). Burada önemli olan nokta; her ne kadar istenirse bile hayatın bazı şartlarını dürüst bir şekilde kabul edebilmeyi ve olumlu / iyimser olabilmeyi başarmaktır.

Stresle yakından ilgili bir diğer kişilik özelliği de kontrol odağıdır. Hayatlarını, işlerini ve zamanlarını kontrol edebildiklerini hisseden insanlar, kendilerinde bu kontrolü bulamayan insanlara oranla daha az stres yaşarlar (Braham, 1998, s. 41). Dışsal kontrol odağına sahip kişiler, genellikle kendilerini daha güçsüz hissetmekte ve daha fazla strese maruz kalırken içsel kontrol odağına sahip insanlar, kendilerini daha kuvvetli görmekte ve daha az stres yaşamaktadırlar (Braham, 1998, s. 45).

İçe dönük olmak ve nevrotik bir yapıya sahip olmak da bireyin daha çok stres yaşamasına neden olabilmektedir. Örneğin İstanbul'daki özel bir hastanede çalışmakta olan 115 personel ile gerçekleştirilen araştırmanın sonucuna göre (Bardavit, 2007, s. 44-45):

- Nevrotik yapıdakilerin negatif duygulara daha açık olmaları onları tehdit algılamasına daha yakın tutmaktadır. Tehdit olarak algıladıkları uyaranlar ise bu uçta olanlara daha yüksek seviyede stres yaşatmaktadır. Ayrıca daha işlevsel olmayan başa çıkma yaklaşımları kullandıklarından yaşadıkları stres azalmak yerine yükseliş göstermektedir.
- Dışadönük yapıya sahip olanlar ise pozitif yaklaşımları ve işlevsel başa çıkma yaklaşımlarını tercih etmelerinden dolayı daha düşük bir stres seviyesi algılamaktadırlar.

Yates (1989) ise bireysel özelliklerden biri olan kişinin direnç sınırları ile stres arasındaki ilişkiye yönelik bilgiler vermektedir. Yates'e (1989, s. 33) göre bazı kişiler; daha dayanıklı oldukları veya yılların tecrübesiyle güçlendikleri için gerilime karşı daha dirençli olabilmektedirler. Baltaş ve Baltaş (1990, s. 31) ise bireylerin stresörlere karşı direncinde rol oynayan şu faktörün önemine vurgu yapmaktadır; streslerle karşılaşmanın sıklığı ve karşılaşılan stresin süre ve anlam bakımından niteliği ile stresle başa çıkabilme konusundaki kişilik donanımı.



Şekil 2.2.Direnç Sınırları

Kırılma Noktası: Normal davranıştan hafif sapma
Direnç Sınırı: Normal davranıştan ciddi sapma
Kırılma Noktası: Ciddi derecede uyumsuz davranışlar
Kaynak: Yates, 1989, s. 34.

Şekil 2.2’de de görüldüğü üzere her bireyin stres karşısındaki direnç düzeyi farklıdır. Şekilde 2.2’de üç farklı direnç sınırına sahip üç farklı insan ve stres yoğunluğu yer almaktadır. Birey C en yüksek direnç seviyesine, birey B orta derecede direnç seviyesine ve birey A da en az direnç seviyesine sahiptir. Buna göre birey C, normal durumdan ufak bir sapmayı belirleyen kırılma noktasına gelinceye kadar strese A ve B’den daha fazla dayanır. Bundan sonraki kritik nokta ise direnç sınırınıdır. Direnç sınırlarını zorlamadığı sürece her birey strese dayanabilmektedir. Kırılma noktası ise artık sınıra yaklaştığımızı bildiren bir erken uyarı sistemidir ve gerilimdeki küçük bir artış bile direnç sınırlarımızı aşmamıza neden olabilmektedir.

2.3.2.2 Bireyin Fiziksel ve Ruhsal Sağlık Durumu

Kişinin hem psikolojik hem de fiziksel sağlık durumu, strese olan duyarlılığında etkili olan önemli bir diğer husustur. Sağlık durumu iyi olan bir kişinin stresten daha az etkilendiği, sağlık durumu kötü olanın daha fazla etkilendiği bilinmektedir (Ertekin, 1993, s. 37). Karşılaştığımız stres şekli ne olursa olsun eğer o zaman fiziksel olarak normal düzeyin altında isek kansızlığımız varsa veya uykusuzluktan yakınıyorsak bir sinir krizi geçirme riskimiz daha fazladır (Norfolk, 1989,s. 35). Örneğin, Kaliforniya Teknoloji Enstitüsü’nden Lee Stockford orta yaş bunalımından çıkamayan erkeklerin; hayatlarının geri kalan bölümlerini,

uygulanan yöntemlerden veya mesleğindeki ilerlemeyi engelleyen kişiden şikâyetle kırılgan ve hırçın bir şekilde geçirdiklerini ileri sürmektedir (Yates, 1989, s. 70-71).

2.3.2.3 Cinsiyet ve Algısal Farklılıklar

Gerilim kaynaklarına karşı tepkiyi belirleyen esas etkenlerden birisi de algılama tarzıdır (Yates, 1989,s. 125). Bu yüzden bir gerilim kaynağının nasıl algılandığı çok önemlidir. Çalışanların hatta yan yana aynı işte çalışanların bile stresten aynı düzeyde etkilenmediği bilinmektedir (Ertekin, 1993,s. 35).Örneğin, işten atılmak çoğu kişi için kritik bir stresör olmasına rağmen bazı kişiler; olayları iyice gözden geçirerek bazı sonuçlara varır ve bu stresöre karşı diğerlerinden değişik tepkiler gösterebilirler (Klarreich, 1993, s. 29).

Bireylerin olaylara karşı algılarını etkileyen önemli bir kavram da düşünme biçimidir. Akıl dışı, hayalci ve mantıksız düşünmeyi sürdürürsek kaygı, endişe, korku, öfke ve bunalım gibi stres yaratan çeşitli duygular yaşanacağını öne süren Klarreich (1993, s. 35-47), on altı akıl dışı düşünme şeklini şu şekilde belirtmektedir:

- Bir yanlış yaparsam müthiş şeyler olabilir.
- Bir şeyi ya yanlış ya doğru yaparsın.
- Eleştirilmek berbat ve korkunç bir şey.
- Her zaman hoş görülmeliyim.
- Her zaman yeterli ve güçlü olmalıyım; özellikle böyle görünmeliyim.
- Yetkili kişilere asla karşı çıkmamalı.
- İşyerindeki yaşam dürüst ve adil olmalıdır.
- Her zaman iş başında ve görevde olmalıyım.
- Her şeyi önceden görüp ona göre davranmalıyım.
- İstedğim şeyi elde etmeliyim.
- Hatalı olanlar cezalandırılmalı.
- Üzerinde ağlayacak bir omuza ihtiyacım var.
- Her zaman mükemmel olduğumu hissetmeliyim.
- İnsan olarak değerim iş görme gücüme eşittir.
- Gül bahçesi gibi şirket umuyordum.
- Artık değişmek için geç kaldım ve benden bunu bekliyorsanız bunu beceremem.

Klarreich (1993) gibi Baltaş ve Baltaş (1990) da bazı düşünce şekillerinin insanların algılarındaki önemine vurgu yapmaktadır. Aşağıda stres tepkisinin bireylerde kronik bir hal almasına neden olan bu temel bazı varsayımlar yer almaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 208-215):

- Varsayım 1: Bir yetişkinin ailesi, arkadaşları, çevresi ve tüm tanıyanlar tarafından sevilmesi ve kabul görmesi gerekir.
- Varsayım 2: Üzerinize aldığınız bütün işlerde mutlaka o işi en iyi bilen, kusursuz yapan ve her zaman en mükemmel kişi olmanız gerekir.
- Varsayım 3: İnsanların mutsuzluğuna ve üzülmeye sebep olan dışlarında meydana gelen olaylardır.
- Varsayım 4: İnsanların ve diğer şeylerin olmasını istediğiniz gibi olmaması dehşet vericidir.
- Varsayım 5: Geçmişte geleceği belirleyen pek çok şey vardır.
- Varsayım 6: İnsanlar çabuk kırılır ve onları hiçbir zaman incitmemek gerekir.
- Varsayım 7: Eğer insanlar sizi onaylamıyorsa, bu mutlaka sizin hatalı veya kötü olduğunuzu gösterir.
- Varsayım 8: İyi ilişkiler karşılıklı fedakarlığı ve verme temeli üzerine kurulur.
- Varsayım 9: Kendini düşünmek kötü ve yanlışdır.
- Varsayım 10: Kendinizi yalnız hissediyorsunuz ve yaşadıklarınızı ve duygularınızı kontrol edemiyorsunuz.
- Varsayım 11: Mutluluk, zevk ve tatmin ancak başka insanların varlığı ile mümkündür ve yalnız olmak berbat bir şeydir.
- Varsayım 12: Mutluluk koşuşturma içinde olmamak ve bol boş zamana sahip olarak kazanılır.
- Varsayım 13: Kızgınlık mutlaka kötü ve yıkıcıdır.
- Varsayım 14: Acı çekmemeniz gerekir. Çünkü sizin hakkınız iyi bir hayattır.
- Varsayım 15: Hayatın küçük zorlukları ve sorumluluklarından kaçmak, onlarla karşı karşıya kalmaktan daha kolaydır.
- Varsayım 16: Mükemmel bir aşk, mükemmel bir ilişki vardır.
- Varsayım 17: Hayatta insanın kendisinden daha başka, daha güçlü daha büyük destekler gereklidir.

Algısal farklılıklar kadar önemli olan bir diğer husus ise cinsiyettir. Yates (1989,s. 25) evdeki sorumlulukların yanı sıra mesleğinde ilerleme çabasında olan bir kadının, kendi isteklerine de zaman ayırmak için mesleğiyle kişisel işlerini dengede tutmak zorunda olacağından dolayı strese daha açık olacağını vurgulamaktadır. Norfolk (1989,s. 12) da endüstrinin yoğun çalışma ortamına giren kadınlarda strese bağlı olarak hastalanma riskinin erkeklerden daha fazla olacağını ifade etmektedir. Bu bilgileri destekler bir şekilde Yunanistan’da farklı sektörlerde çalışmakta olan 2775 katılımcı üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla daha fazla iş stresine sahip oldukları tespit edilmiştir (Michael, Anastasios, Helen, Catherine ve Christine, 2009,s. 401).Botsvana Cumhuriyeti’nin Gaborone şehrindeki kamu ve özel sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerde görev yapan 167 yönetici ile yapılan araştırmanın bulgularına göre de; bayan katılımcıların, erkek katılımcılara göre daha fazla stres algısına sahip olduğu tespit edilmiştir (Gbadamosi ve Ross, 2012, s. 645-646). İspanya Kanarya Adaları’nda farklı sektörlerde çalışmakta olan 2816 katılımcı üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla daha yüksek düzeyde strese sahip oldukları tespit edilmiştir (Matud, 2004,s. 1411).

2.3.2.4 Aile Yaşantısı ve Sosyal Destek

Gerilimin giderildiği veya gerilimlerin doğduğu bir yer olan aile/ ev ortamı; kişiliğin her türlü zorlamadan, yapay tavır ve kurallardan sıyrılarak rahatladığı anlayış, dayanışma ve sevgi bulabildiği huzur dolu bir yerdir (Yates, 1989, s. 73). Yalnız, tıpkı bireyler gibi aileleri de strese karşı dayanıklılık konusunda farklılaştıran özellikler mevcuttur. Strese karşı dayanıklı olan ailelerin özelliklerini Baltaş ve Baltaş (1990, s. 95-96) şu şekilde belirtmektedir:

- Ailenin dayanıklılığını sağlayan, aile üyelerinin ortaklaşa paylaştıkları inanç ve değerler sistemlerinin varlığıdır. Bireylerin katı kişilik yapısına sahip olmamaları gerekir. Görüş ve inançların tartışılabilir, gözden geçirilebilir ve yenilikler yapılabilir olması, farklılıklara saygı gösterilmesi aile içi uyumu kolaylaştırır.
- Aile bireylerinin aktif, inisiyatif sahibi ve birbirlerine bağlı olması ve akıl ve beden sağlığının sürekli olarak eğitim, kültürel ilgiler ve fizik egzersizlerle yenilenip, devam ettirilmesi büyük önem taşımaktadır.
- Bu aileler, kuşakları açık seçik belirleyen bir yapıya sahiptirler. Eşler birbirlerine duygusal olarak bağlı, bütünleşmiş ve eşit ilişki içindedirler. Çocuklar kararlara katılır ancak hiçbir zaman aileyi yönetmezler.

- Var olan problemleri inkar etmek yerine kabul edilir ve bu problemlerle mücadele edilir. Bu ailelerin stres eşiklerinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu aileler çoğunlukla daha az stres duyarlar.
- Strese karşı dirençli aileler dostlarla, toplumla ve çeşitli topluluklarla çok sayıda ilişki ve bağ sürdürürler.

Güçlü sosyal ilişkileri olan bir kişiye göre fiziksel ve psikolojik olarak yalnızlık algılayan kişi daha çok stresten etkilenmektedir(Ertekin, 1993,s. 37).

2.3.2.5 Cinsel Yaşam

Cinsel problemler sadece cinsel eylemle sınırlı kalmadıkları, ilişkinin ve hayatın bütününe yansydıkları için özellikle önem taşırlar (Baltaş ve Baltaş, 1990,s. 89). Cinselliğin, gerilimi azaltmanın en doğal yollarından birisi olduğunu vurgulayan Yates (1989, s. 108), cinsel ilişki yetersizliğinin veya cinsel ilişkinin hiç olmayışının bireylerde önemli bir gerilim / stresin kaynağı olacağını vurgulamaktadır.

2.3.2.6 Değişim

Birçok sağlık bozukluklarının özünde olduğu gibi (Norfolk, 1989, s. 48) stres tepkisinin özünde de bireyin değişimlere uyum sağlama çabası yer almaktadır (Pehlivan, 2000, s. 13). Değişme ve bu değişmeye bağlı olarak gösterilmesi gereken uyum çabası ne kadar fazla ise bireyin bunu algılama ve yorumlama düzeyine göre ortaya çıkacak stres tepkisi de o oranda yüksek olacaktır (Pehlivan, 2000, s. 13). Bu noktayı kabul eden Hipokrat şöyle demektedir: “Hastalıkların asıl sebebi değişikliklerdir. İdeal olan hayatımızda, çok az değişikliğin getirdiği can sıkıntısıyla çok fazla değişikliğin getirdiği bitkinlik arasında bir yol tutarak, en yüksek verimi elde edeceğimiz kadar değişiklik yapmaktır” (Norfolk, 1989, s. 48). Stres tepkisinde, bireylerin değişimlere karşı gösterdikleri uyum çabasının yanı sıra değişimin şiddetinin de önemli olduğunu vurgulayan Yates (1989, s. 95), Washington Üniversitesi’nden Dr. Thomas Holmes ve Dr. Richard Rahe’in “bireylerin hayatlarındaki değişikliklerin hızının sağlıklarındaki değişiklikle ilgilidir” sözleri ile konunun önemini belirtmektedir. Herkesin belli bir değişiklik ve yenilik düzeyine ihtiyacı olduğunu ancak değişimlerin çok hızlı ve ani bir şekilde olmasının birey sağlığında oldukça önemli olduğunu vurgulayan Norfolk (1989, s. 45-46) da bu konuda mevsimlerin değişmesini, geceden gündüze geçişi, insanların yavaş yavaş büyümesini örnek olarak göstermektedir.

Tablo 2.3.Hayatımızdaki Değişikliklerin Stres Değerleri

Olay	Puan
Eşin Ölümü	100
Boşanma	73
Ayrı Yaşama	65
Hapis Cezası	63
Yakın Bir Akrabanın Ölümü	63
Yaralanma veya Hastalanma	53
Evlenme	50
İşten Atılma	47
Evlilikte Barışma	45
Emekliye Ayrılma	45
Aile Fertlerinden Birinin Sağlığında Bir Değişme	44
Hamilelik	40
Cinsel Güçlükler	39
Aileye Yeni Bir Çocuk Katılması	39
Mali Durumda Değişiklik	38
Yakın Bir Arkadaşın Ölümü	37
Değişik Bir İşe Geçmek	36
Eşinizle Olan Kavgalarınızın Sayısında Bir Değişiklik	35
50 Milyonun Üzerinde Bir İpotek	31
İpoteğin Gerçekleşmesi	30
İşinizdeki Sorumluluğun Değişmesi	29
Oğlunuz veya Kızınızın Evi Ter Etmesi	29
Kayınvalide, Kayınpeder ile Çatışma	29
Eşinizin İşe Başlaması veya İşini Bırakması	29
Önemli Bir Başarıya Ulaşmanız	28
Okula Başlama veya Bitirme	26
Alışkanlıklarınızın Gözden Geçirilmesi	24
Müdürünüzle Münakaşa Etmeniz	23
İş Saatlerinde veya Şartlarında Değişiklik	20
Taşınma	20
Okul Değiştirme	20
Eğlence Tarzınızda Değişiklik	19
Toplumsal Etkinliklerinizde Değişiklik	18
50 Milyondan Aşağı Bir İpotek	17
Uyuma Alışkanlıklarında Değişiklik	16
Aile Toplantıları Sayısında Değişiklik	15
Yeme Alışkanlıklarında Değişiklik	15
Tatil	13
Küçük Suçlar	11

Kaynak: Norfolk, 1989, s. 49-50.

Değişimlerin bireyler tarafından nasıl algılandığının oldukça önemli bir faktör olduğunu söyleyen uzmanlar da vardır. Örneğin Klarreich (1993, s. 28) değişikliklerin önemli olduğunu ama illa ki bireyler üzerinde stres yaratmalarının şart olmadığını iletmektedir. Klarreich (1993, s. 28) “Eğer değişimler muhakkak stres yaratan bir faktör olsaydı bunları yaşayan

herkesin eşit derecede stres altında girmesi gerekirdi” diyerek bireyin algılayış şeklinin önemini vurgulamaktadır. Değişimleri algılayış şeklinde bireysel özelliklerin önemli birer faktör olduğunu vurgulayan Ertekin (1993, s. 51); bireylerin, eğer kendilerine meydan okuyan ve heyecan veren işleri yapmaktan hoşlanıyorlarsa stresten daha az etkileneceklerini ifade etmektedir. Klarreich ise (1993, s. 30); “Bazı kültürlerde ölüm, yalnızca başka bir yaşama geçiş olarak görülür. Ölüm fevkalade bir deneyim, bir geçiş olarak düşünülür. Bu kültürlerde stres, ölüm karşısında gösterilebilecek en son tepkidir.” diyerek değişimleri algılayış şeklinde kültürel özelliklerin de bir diğer önemli nokta olduğunu vurgulamaktadır. Dr. Selye’nin de vurguladığı gibi “Kişinin değişime başarıyla ayak uydurması onu değerlendirme biçimiyle orantılıdır. Bu nedenle kötü olmayan gerilimler daha az zararlıdır” (Yates, 1989, s. 35).

Braham ise (1998, s. 19-21) değişim karşısında bireylerin şu aşamalardan geçeceğini iletmektedir:

- **İnkâr:** Bu aşamada, olayların eskisi gibi halledilemeyeceğini kabul etmekte zorluk çekersiniz. Bir değişim gerektiğini veya eğer bir değişim yapılacağı duyurulmuşsa bu değişimin gerçekleştirilebileceğini kabul etmezsiniz. Eğer gerçekleştirilecek değişim, sizin istemediğiniz yönde bir değişimse bu inkâr dönemi daha uzun sürer. Eğer değişiklik sizin istediğiniz yöndeyseniz, inkârınızı “Doğru olduğuna inanamıyorum! Bu kadar iyi bir şeyin gerçekleşebileceğine inanamıyorum!” gibi sözlerle açıklama yoluna gidebilirsiniz. İster uzun, ister kısa sürsün, inkâr aşması herkesin yaşayacağı bir süreçtir. Bu aşamaya takılıp kalmadıkça, belli süreyle inkârı yaşamak bir sorun teşkil etmez.
- **Direnme:** İnkârı aşmış gerçekten bir şeylerin değişmekte olduğunu kabul ettiğiniz zaman direnme aşaması başlar. Eski yöntemlerden vazgeçmek veya yeni yöntemleri kabul etmek istemeyebilirsiniz. Genellikle direnme bir dizi duygu eşlik eder: Öfke, suçluluk duygusu, sıkıntı, üzüntü, şaşkınlık ve korku ilk olarak verilebilecek örneklerdir. Çoğu insan duygularını yorumlamakta güçlük çeker. Bu duygularla nasıl başa çıkabileceklerini bilmedikleri için strese sürüklenirler.
- **Keşif:** Değişimin mümkün kıldığı faydalardan sonuna kadar yararlanmanın yollarını ararsınız. İnkâr ve direnme aşamaları boyunca değişimin olumsuz yönlerine odaklanırsınız, bu aşamadaysa değişimin, en azından potansiyel olumlu yönlerine odaklanırsınız. Değişimi kendi yararınıza kullanmaya çalışırsınız.
- **Kabul:** Değişimin olumlu ve olumsuz tüm yönlerini görebilirsiniz. Değişimi hayatınıza entegre etmiş ve hayatınıza devam etmeye hazır hale gelmişsinizdir. Yaşadığınız

önemli değişim artık zamanınızın ve enerjinizin büyük kısmını tüketmektedir; hayatınızın dokusuna işlenmiştir.

Psikiyatri Profesörü olan Dr. Thomas Holmes ve o zamanlar bir tıp öğrencisi olan Richard Rahe; herhangi bir zamanda bizi rahatsız eden, uyumsuzluktan doğan stresin derecesini bulmamıza yardımcı olabilecek bir Sosyal Uyum Değerlendirme Ölçüsü (tablo 2.3) hazırlamıştır (Norfolk, 1989,s. 49). Bu ölçeğe göre; bireyler karşılaştıkları değişimleri belirleyerek ne derecede stres altında olduklarını hesaplayabilmektedir. Belirlenen her değişimin karşısındaki puan toplanır ve hangi aralıkta yer alındığı belirlenebilir. Değerlendirmeye göre; 0 ile 149 arasındaki puan düşük derecede, 149 ile 299 arasındaki puan orta derecede, 300'den yukarı puan ise yüksek derecede stres altında olduğunun göstergesidir.

2.3.2.7 Uyku Düzeni

Bireylerin uyku düzenlerindeki değişimler veya gerektiğinden az uyumaları da önemli bir stres faktörü olabilmektedir. Bir grup Kanadalı üzerinde yapılan bir araştırmanın bulgularına göre; gece yedi saatten az uyuyanların daha fazla endişe, yorgunluk ve gerginliğe kapıldıklarını göstermiş ve bu insanlara gece daha fazla uyuma imkânı verilince bir ay sonra kendilerini daha iyi hissettikleri, daha az gerginlik duydukları, daha az endişe ve yorgunluğa kapıldıkları ve stresle daha kolay başa çıkabildikleri tespit edilmiştir (Norfolk, 1989,s. 172).

Uyku süresi bireysel farklılıklar göstermesine rağmen; bebeklerde yaklaşık 16 saat, 12 yaş dolayında 8 saat, yetişkinlerde (25-45) yaş arasında 7 saat normal uyku süresi olarak kabul edilir ve 45 yaşından sonra uyku süresi yaşla beraber azalmaya devam ederek 6,5 saate kadar iner (Baltaş ve Baltaş, 1990,s. 112).

Gerektiğinden az uyumak kadar bireyin stres seviyesi üzerinde etkili olan bir diğer önemli nokta da bireyin kendisini dinlenmeye, uyumaya zorlamasıdır (Yates, 1989, s. 103; Klarreich, 1993, s. 59). Fakat uyumak için ne kadar uğraşılırsa uyku da o kadar kaçır (Yates, 1989, s. 103).Bu durumlarda en iyi öneri yalnızca gerektiği kadar dinlenme ve uykunun yeterli olacağıdır. (Klarreich, 1993,s. 59). Baltaş ve Baltaş (1990, s. 116-117) iyi bir uyku için dikkat edilmesi gereken önemli hususları şu şekilde açıklamaktadır:

- Ertesi gün zinde ve iyi bir gün yaşamak için ihtiyacınız olduğu kadar uyuyun; daha fazla değil. Yatakta geçen süreyi biraz kısaltmak uykuyu bütünleştirmeye

yaramaktadır. Yatakta fazla uzun zaman geçirmek, uykuda bölünmeye ve yüzeyselleşmeye yol açmaktadır.

- Sabahları düzenli olarak belirli bir saatte uyanma alışkanlığı, bedenin günlük ritmini düzene sokmakta ve dolayısıyla düzenli olarak belirli bir saatte uykuya dalmayı kolaylaştırmaktadır.
- Düzenli olarak her gün belirli bir miktar egzersiz yapmak, uzun süre içinde uykuda derinleşmeyi sağlamaktadır. Ancak günün birinde yapılan tek bir egzersizin ertesi gece uykuya olumlu katkısı olmamaktadır.
- Gürültülü çevre şartları, bunlardan etkilenmediğini söyleyenlerde dahi uykuyu bozmaktadır. Bu sebeple gürültülü çevre şartlarında olanların, yatak odalarını sesten arındırmaları gerekmektedir.
- Fazla sıcak bir odanın uyku bozduğu doğrudur ancak soğuk bir odada uykunun iyileştiği yolunda hiçbir bilimsel kanıt bulunamamıştır.
- Açlık uykuyu bozar. Uykudan önce ılık bir süt veya benzeri bir içecek uykuya yardımcı olur.
- Alışkanlığı olmayanlarda alınan tek bir uyku hapi uyumayı sağlar. Ancak uyku haplarının sürekli kullanılması, uykusuzluk şikayeti olanlara yarar sağlamamakta, hatta bazılarında zararlı olmaktadır.
- Akşamları içilen kahve uykuyu bozmaktadır. Kahvenin kendilerini etkilemediğini söyleyenlerde bile uyku miktarının azaldığı ortaya konmuştur.
- Alkol, gergin insanların uyumasını kolaylaştırmakta ancak uykunun bölünmesine sebep olmaktadır. Fazla miktarda alkol alımı REM uykusunun azalmasına yol açmaktadır.
- Uykuya dalamadığımız bir gece uyumak için daha büyük bir gayret sarf edeceğinize ışığı yakıp herhangi bir işle meşgul olmayı deneyin. Çünkü uykuya dalmakta güçlük, insanın öfkeli ve gergin olmasına sebep olur. Uykuyla bağdaşmasına imkan olmayan ruhsal durum ve buna eşlik eden beden kimyası ise öfke ve gerginliktir.
- Sürekli uykusuzluk şikayeti olanlar ise yatağı uykunun dışında işler için, örneğin istirahat etmek, kitap okumak, yemek yemek gibi, kullanmamalı, yatağı sadece uyumak için kullanmalıdırlar.

2.4 Stresin Etkileri

Bu bölümde ise stresin etkileri, örgüsel açıdan etkiler ve bireysel etkiler olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir.

2.4.1 Stresin Örgütsel Açıdan Etkileri

2.4.1.1 Yabancılaşma

Yabancılaşma, bir bireyin toplumun belli bir kesiminden koptuğunu hissetmesidir (Pehlivan, 2000, s. 44). “İnsanın çevresinden, işinden, emeğininürününden ya da benliğinden uzaklaşma ya da ayrılma duygusunu dile getiren”bu kavram genel anlamda; "Bireyin toplumsal, kültürel ve doğal çevresine olanuyumun azalması, özellikle çevresi üzerindeki denetiminin etkinsizleşmesi ve budenetim ile uyum azalmasının giderek bireyin yalnızlığına ve çaresizliğine yolaçması" şeklinde de tanımlanabilmektedir (Şimşek, Çelik, Akgemci ve Fettahlıoğlu, 2006, s. 573).

Özdeşleşme kavramının karşıtı olarak yabancılaşma; işgörenin kendini çalıştığı kurumun bir parçası olarak görmemesi, çalıştığı yere karşı bir itilme ve de uzaklaşma hissini duyması anlamına gelmekte ve işgörenlerin çalıştıkları kurumda strese neden olabilecek faktörlerin bazıları yabancılaşma sorununu da ortaya çıkaracaktır (Işıkhan, 2004, s. 69).

2.4.1.2 İşe Devamsızlık

Stres, işgücü devrinin ve işe devamsızlığın en önemli nedenlerinden bir tanesidir (Ertekin, 1993, s. 25).Ücretle çalışanlar, işlerine karşı olan ilgilerini kaybettikleri zaman sık sık bir kaçış yolu olarak hastalık raporu almaktayken aynı durumdaki müdürler genellikle masalarının başında kalmakta ve beyinlerini otomatik pilota bağlamaktadırlar (Norfolk, 1989, s. 78).Devamsızlık gösteren kişilerin hangi hastalıklar nedeniyle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında bunların %40'ının stresten kaynaklanan hastalıklar olduğu görülmüştür (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 246). Çünkü işgörenler, işyerlerinde işlevsel veya toplumsal çevrelerinden kaynaklanan stres yüzünden genellikle işe gitmede isteksiz olmaktadır (Pehlivan, 2000, s. 117). Fakat gerilim kaynağından uzak kalmak gerilimle başa çıkmanın belli bir yolu olsa da işe devamsızlık hiç kimse için uzun vadeli bir çözüm değildir (Yates, 1989,s. 92).

2.4.1.3İş Kazaları

Stresin önemli etkilerinden biri de bireylerde dikkatsizlik ve konsantrasyon zayıflığı meydana getirmesive bu nedenle de iş ve işlemlerde hata yapmasıdır (Pehlivan, 2000, s. 120). Örneğin; Çevre ve Orman Bakanlığı ÇED ve Planlama Genel Müdürlüğü'nde çalışmakta olan 81 personel ile yapılan araştırmanın sonucuna göre işgörenler; iş yerindeki stresin çalışma

hayatına olumsuz etkilerinden işe konsantre olamamak ve çalışırken hata yapma riskinin artmasını da iletmışlerdir (Ağma, 2007, s. 147-148).

2.4.1.4 Performans Üzerine Etkisi

Stresin performans üzerindeki etkisi olumlu ve olumsuz olmak üzere iki yönlüdür. Genelde stres olumsuz bir olgu olarak ele alınsa da aslında önemli olan nokta stresin yoğunluğudur. Bu konuda ilk kez 1908’de Yerkes ve Dadson’un yaptıkları araştırmanın (YD yasası olarak da bilinmektedir) bulgularına göre; stres ile performans ve etkinlik arasında belli bir noktaya kadar doğrusal ilişki bulunmuş ve belli bir noktadan sonra (kırılma noktası) stres artarsa performans ve etkinliğin azaldığı tespit edilmiştir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 244-245). Stres konusunda dünyanın en büyük isimlerinden biri olan Prof. Hans Selye de “Gaye, muhakkak ki stresten kaçmak değildir. Bu yemekten, çalışmaktan veya sevgiden kaçmak gibi bir şey olur. Fakat kendinizi tamamen ifade edebilmeniz için önce size en uygun olan stres düzeyini bulmanız gerekir” diyerek YD yasası olarak da bilinen araştırmanın bulguları ile paralel bir görüş ifade etmektedir (Norfolk, 1989, s. 19).

İşgörenlerin belli bir miktarda stres tepkisi içinde olmaları, onların işlerine karşı güdülemelerini ve performans düzeylerinin yükselmesini sağlayan bir güç olsa da stres miktarının artması tam tersi bir etki yapmaktadır (Pehlivan, 2000,s. 117). Örneğin 103 çağrı merkezi müşteri temsilcisinin katılımı ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; çalışanların stres seviyeleri yükseldikçe performanslarında düşüş yaşadıkları tespit edilmiştir (Baytar, 2010, s. 153). Botsvana’daki beş farklı kamu kuruluşundan 75 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; araştırmaya katılanların %75’i stresten dolayı motivasyon düşüklüğü yaşadıklarını iletmıştır (Ongori ve Agolla, 2008, s. 130).Amerika’da 71 hizmet danışmanıya gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresi artması işgörenlerin hizmet kalitesinde azalmaya neden olmaktadır (Varca, 1999, s. 235). Amerika’daki restaurantlarda çalışan 328 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresinin çalışanların performanslarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Babin ve Boles, 1998, s. 87).İstanbul’da faaliyet gösteren 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki 380 çalışan üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre ise işgörenlerin çoğu stresli bir durum sırasında çalışma isteklerinin kalmadıklarını ifade etmişlerdir (Işık, 2006, s. 86). Borş’un (2010) stresin çalışan performansını nasıl etkilediğini tespit etmek amacıyla Belek bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 294 işgören üzerinde gerçekleştirmiş olduğu araştırmanın bulgularına göre ise stres ve

performans arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Araştırmacı ortaya çıkan bu sonucu iki şekilde yorumlamaktadır (Borş, 2010, s. 157):

- Düşük seviyede ortaya çıkan stres performansı arttırmaktadır.
- Belirli bir miktarda performans artışı stres artışını da beraberinde getirmektedir.

2.4.1.5 İşgörenlerin İş Tatmini Sağlayamaması ve İşgören Devir Hızının Artması

İşgörenlerin çalıştıkları ortamda yoğun bir şekilde strese maruz kalmaları muhakkak ki onların iş tatmin seviyelerini, örgütlerine olan bağlılıklarını ve güvenlerini olumsuz olarak etkileyecek ve dolayısıyla işi bırakarak işletme için sonuçları hem maddi hem de manevi açıdan oldukça önemli olan işgören devir hızının artmasına neden olacaktır.

Literatürde işgörenlerin stres seviyeleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi tespit eden bulgular vardır. Örneğin, İspanya’da farklı bankalarda çalışmakta olan 464 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresinin çalışanların iş tatminini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Fortes-Ferreira ve diğerleri, 2006, s. 299). Botsvana’daki 5 farklı kamu kuruluşundan 75 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; araştırmaya katılanların %73 stresten dolayı iş tatmini sağlayamadıkları ve %64’ü de işten ayrılma niyetlerini arttırdığını iletmiştir (Ongori ve Agolla, 2008, s. 131). Malezya Şirketler Komisyonu’nda çalışan 100 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresi, çalışanların iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (Yahaya ve diğerleri, 2009, s. 393). Hollanda’da bir çağrı merkezinde çalışmakta olan 350 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; rol belirsizliği ve rol çatışmasından kaynaklanan iş stresi, çalışanların iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (Ruyter, Wetzels ve Feinberg, 2001, s. 30). Amerika’daki restaurantlarda çalışan 328 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresinin çalışanların iş tatminini olumsuz yönde etkilediği ve çalışanların işten ayrılma niyetlerini arttırdığı tespit edilmiştir (Babin ve Boles, 1998, s. 87). Güney Kore’nin Seul şehrindeki otellerde çalışmakta olan 232 işgören ve 88 yönetici ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresinin katılımcıların iş tatmin düzeylerini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Kim, Murrmann ve Lee, 2009, s. 16).

İşgörenlerin örgütlerindeki devamlılığını sağlayan önemli hususlardan bir tanesi de örgütlerine olan bağlılıklarıdır. Fakat çalıştıkları örgüt ortamında yoğun bir şekilde strese maruz kalan işgörenlerin örgütlerine bağlılıkları da olumsuz yönde etkilenecektir. Örneğin,

Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 97 orta kademedeki yönetici ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; örgütsel stres, duygusal ve normatif bağlılığı olumsuz yönde etkilemektedir (Yiğit, 2009,s. 63-64).

Yoğun bir şekilde stresin yaşanması işgörenlerin işten ayrılma eğiliminde etkili olduğu gibi işgören devir hızında da etkili olabilmektedir. Tayvan'da bankacılık sektöründe çalışan 255 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; ödüllendirmenin adaletsiz olduğunu düşündüklerinde iş stresi fazla olan işgörenlerin, iş yerinden ayrılmaya daha fazla eğilimli olduğu tespit edilmiştir (Chen, Lin ve Lien, 2011, s. 1339-1340). İstanbul'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek içecek departmanlarında çalışan 774 işgören üzerinde gerçekleştirilen tez çalışmasının bulgularına göre stres faktörünün işgören devir hızında önemli bir rol oynadığı ortaya çıkmıştır (Tiritoğlu, 2006,s. 191).

2.4.2 Stresin Bireysel Etkileri

Stresin örgütsel açıdan olduğu kadar bireysel açıdan etkileri de oldukça önemlidir. Stresin uzun sürmesi ya da ağır olması halinde, kişinin fizik ve ruh sağlığına (Tablo 2.4) zararlı etkileri olacağı kabul edilir (Ertekin, 1993,s. 5).Bazı tahminlere göre sağlıkla ilgili sorunların ortalama %50'si şu veya bu şekilde stresten kaynaklanmaktadır (Klarreich, 1993,s. 13). Fakat stres yaratıcı olaylar etkisini hemen değil genellikle birkaç sene sonra göstermektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003,s. 239).

Yoğun ve uzun süren bir stres tepkisi muhakkak ki her birey üzerinde olumsuz etkilere neden olacaktır. Fakat bazı bireyler, diğerlerine oranla stresten daha az etkilenmekte veya daha çabuk iyileşebilmektedirler. Bu konuda ise soyaçekimin ve geçmişteki tecrübelerin etkisi olduğu sanılmaktadır (Yates, 1989, s. 36).

Baltaş ve Baltaş stresin kimlerin sağlığını tehdit ettiğini şu şekilde özetlemektedir (Baltaş ve Baltaş, 1990,s. 52):

- Hayat değişikliği puanı yüksek olanlar.
- Günlük hayat problemleri ile etkili şekilde başa çıkamayanlar: Araştırmalar meslek açısından en yüksek risk grubunda bulunanların polisler, öğretmenler, hava trafik kontrol memurları olduğunu ortaya koymuştur.

- İşleri üzerinde kontrol imkanı az olanlar: İşlerin insan ilişkisine dayanması sebebiyle psikolojik talebi yüksek ancak kendiliğinden bağımsız karar yetkileri olmayanlar.
- Fakirlik ve getto (gecekondu) hayatı.
- Gürültülü bölgede yaşayanlar.
- Sosyal hareketler: ABD’de 1940’tan sonra işsizlik oranındaki her %1’lik artışın siroz ve koroner kalp hastalıklarında %2, intiharda %4, akıl hastanelerine başvuranların sayısında %4,5 artışla paralel gittiği görülmüştür.

Tablo 2.4.Stresin Bireyler Üzerindeki Etkileri

Stresin Etkileri	Belirtme Sayısı
1. Psikolojik Etkiler (Toplam İfadelerin %29’u)	
Gerginlik / Endişe	26
Depresyon / Mutsuzluk	10
Uykusuzluk	7
Motivasyon Eksikliği	7
Sinir Bozukluğu	4
Kişilik Değişimi	2
İlgisizlik / Hissizlik / Duygusuzluk	2
2. Davranışsal Etkiler (Toplam İfadelerin %26’sı)	
Çabuk Öfkelenmek / Kavgacı Olmak	18
Evlilik ile İlgili Sorunlar	14
Devamsızlık / İşe Gelmemek	6
Daha Az Sosyalleşmek	8
Erken Emeklilik	2
Şikayet	2
3. Fizyolojik Etkiler (Toplam İfadelerin %23’ü)	
Fiziksel Sağlığın Kötü Olması	16
Yorgunluk	10
Ağrı ve Sızılar	7
Kan Basıncı	5
Sindirim Sorunları	5
Kalp Rahatsızlıkları	2
4. Bilişsel / Zihinsel Etkiler (Toplam İfadelerin %22’si)	
Çalışma Standardının Düşmesi	20
Konsantrasyon Sorunları	10
Mantıksız Düşünceler	6
Organize Olamamak	2
Öncelikleri Belirlemede Zorluk	2
Karışıklık	2

Kaynak: Kinman ve Jones, 2005, s. 112.

2.4.2.1 Fizyolojik Etkiler

Stres, temelde psikolojik bir olgu olmasına rağmen doğrudan doğruya ve belli sürede fiziksel etkileri görülebilmektedir (Ertekin, 1993, s. 5). Strese maruz kalan her bireyde fizyolojik rahatsızlıklar ortaya çıkmaz; sadece stres aşırı boyutlara ulaşırsa hastalığa yol açar (Norfolk, 1989, s. 15).

Stresin bireylerde neden olacağı fizyolojik rahatsızlıkları şu şekilde özetlemek mümkündür (Norfolk, 1989, s. 15; Yates, 1989, s. 104-168-169; Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 117; Pehlivan, 2000, s. 100-104; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 246):

- Stres kaynaklarının çoğunun etkisi ile boyun, omuz ve sırt kaslarında oluşan gerginlik baş ağrısına neden olmaktadır. Boyun tutulması çok sık rastlanan bir stres belirtisidir. Bu belirtiler, gerilim içindeyken farkına varmadan bu adalelerinizi kasmanızdan kaynaklanır. Bu adaleler sürekli kasıldığı taktirde acı vermeye başlar. Mesela İzmir İli Organize Sanayi Bölgesi'nde faaliyette bulunan işyerlerinde muhasebe departmanında çalışan toplam 32 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; ankete katılanların %66'sı yaşadıkları stresten dolayı baş ağrısı çektiklerini iletmışlerdir (Yıldırım, Tektüfekçi ve Çukacı, 2004, s. 15). Botsvana'daki 5 farklı kamu kuruluşundan 75 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; araştırmaya katılanların % 63'ü, stresten dolayı baş ağrısı yaşadıklarını iletmışlerdir (Ongori ve Agolla, 2008, s. 130).
- Stresli durumlara karşı bedensel tepki en çok kalp ve damar sistemi üzerinde görülmektedir. İnsan ister bedensel (elektrik şoku gibi), ister psikolojik (kişiliğine yönelik bir suçlama gibi) bir tehdit karşısında kalsın, buna sonuç olarak kalp-damar cevap verir. Bu sırada bedenin bütün temposu değişir: Nabız hızlanır, kan basıncı yükselir, eller serinler, kan beden yüzeyinden içeri çekilir vb. Stres tepkisi ile sağlanan sağlıksız uyum eğer alışkanlık haline gelirse zaman içinde kalp-damar sistemine bağlı birçok hastalıktan birinin veya birkaçının gelişmesi kaçınılmaz olur. Mesela, Philadelphia Temple Üniversitesi Hatanesi'nde Dr. Edward Weiss ve meslektaşları bir grup kalp hastalarını incelemişler ve kalp krizlerinin %49'undan önce giderek yükselen gerginlik, %37'sinden önce yoğun duygusal stres görüldüğünü bildirmişlerdir.
- Gerilim kan basıncını, beyin dalgalarının faaliyetini ve nabızı yükseltmekte, kas gerginliklerini arttırmakta ve terlemeye neden olmaktadır.

- Stres, bireylerde aşırı duyarlılık oluşmasında önemli bir rol oynar. Aşırı duyarlılık tepkileri, bedenin bağışıklık sistemi üzerinde etki yapan alerji tepkileridir. Bu aşırı tepkiler; kasılma, şişme ve kaşıntı gibi belirtiler ortaya çıkarır.
- Stresin fizyolojik etkileri nedeniyle mide ve sindirim adrenal hormonunun mide bulantısında etkili bir rol oynadığı bilinmektedir. Bu durum genellikle stres tepkisinin son bulmasıyla ortadan kalkar.

2.4.2.2 Psikolojik Etkiler

2.4.2.2.1 Kaygı

Kaynağı belirsiz korku olarak ifade edilen kaygı (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 100), özellikle süreklilik arz ettiğinde stres içinde olmanın bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 243). Kaygı, öğrenme ile elde edilen ve devamlı kullanılarak yerleşen bir alışkanlıktır (Norfolk, 1989, s. 138). Genel olarak olumsuz duyguların yaşandığı durumların bir sonucu olarak ortaya çıkan kaygıya ait belirtiler; kaygıyı oluşturan dış şartlardan onu yaratan kişiye doğru yaklaştıkça ağırlaşır, duruma bağlı kaygı o şartlar içinde yaşanır ve kişiyi zorlayan durumun bitişi ile birlikte ortadan kalkar (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 100).

Kaygılı olduğunu söyleyen bir insandaki ortak bedensel tepkiler şu şekildedir (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 100):

- Hızlı kalp atışları,
- Titreme (özellikle bacaklarda),
- Ağız kuruluğu,
- Kısık ve ürkek ses,
- Aşırı terleme ve buna bazen eşlik eden idrarı tutamama,
- Kaygılı bir kişinin dış görünüşü ise; aynı anda her tarafa yetişmek isteyen ama bir türlü seçimini yapamayan haldedir. Yüz ifadesi acil yardıma ihtiyacı olan panik halindeki bir insanı yansıtır.

2.4.2.2.2 Depresyon

Bunalım, tek olay karşısında değil, kişinin hayatının genelinde ortaya çıkan kronikleşmiş keder anlamına gelir (Yates, 1989, s. 102). Üzüntü duygusundan çok farklı bir durumu ifade eden depresyon; kelime olarak çöküş anlamındadır ve belirli bir düzeyden alçalmayı ifade

eder (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 107). Depresyonun belirtileri şu şekildedir (Yates, 1989, s. 102; Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 109-110):

- İştah Azalması ve Kilo Kaybının Olması.
- Aşırı yemek eğilimi
- Uyku Bozukluğu
- Hayattan Alınan Zevkin Azalması ve ilgi kaybı.
- Hareketlerde yavaşlama veya yerinde duramayacak şekilde huzursuzluk.
- Cinsel isteksizlik
- Değersizlik ve suçluluk duyguları
- Umutsuzluk ve keder duyguları
- Üzüntü, durgunluk, güçsüzlük ve düşüncelerin bir konu üzerinde yoğunlaştırılmaması.
- Kişinin en basit günlük faaliyetlerinde bile güçlük çekmesi.

Depresyonun birçok nedeni olmakla birlikte yoğun ve uzun süreli strese maruz kalmak da bireylerin bunalım duygusu yaşamalarında önemli bir faktör olabilmektedir. Örneğin; Florida'daki otellerde çalışmakta olan 151 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresinin çalışanların depresyon düzeylerini arttırdığı tespit edilmiştir (Shani ve Pizam, 2009, s. 9). Amerika'da tam zamanlı çalışan 198 üniversite öğrencisi ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş yerindeki stres faktörlerinin katılımcıların depresyon düzeylerini arttırdığı tespit edilmiştir (Beehr ve diğerleri, 2000, s. 401).

2.4.2.2.3 Uykusuzluk

Bireylerin strese maruz kalmalarında önemli bir faktör olan uykusuzluk, aynı zamanda stresin olumsuz etkilerindedir. Sebebi ne olursa olsun, insanın ruh sağlığındaki en küçük dalgalanma bile kendisini uyku düzenindeki bir bozuklukla ortaya koyar (Baltaş ve Baltaş, 1990,s. 111). Bir gece için uykusuzluk çekmek çoğu kişi için normal olmasına rağmen kronik uykusuzluk gerçekten çok fazla gerilim altında bulunduğunuzun bir belirtisidir (Yates, 1989, s. 103). Uykunun başlaması için, beyin sapındaki harekete geçmesi gereken bir mekanizmaya kaslardaki gerilimin azaldığı konusunda bilgi gelmesi gereklidir (Baltaş ve Baltaş, 1990,s. 111; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003,s. 244). Kas gerilimi azalmadığı takdirde beyin sapındaki “uyanıklık” sistemi uyarılmaya devam eder ve kişi bir türlü uykuya geçemez (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 111).

Strese maruz kalan her birey, uykusuzluk çekmemektedir. Bazı bireyler stresli durumlarda yaşadıkları kaygı, gerilim ve zorlanmadan uzaklaşmak için uzun süre uyuma yolunu seçmektedirler (Pehlivan, 2000,s. 105).

2.4.2.2.4 Tükenme Belirtisi

Hayatı çekilmez olarak görme duygusu olan tükenmenin belirtileri: Uykusuzluk, canlılığını kaybetme, baş ağrısı, göğüs ağrıları, ani öfke, patlama, sürekli kızgınlık, yarımsızlık, yalnızlık duygusu, çaresizlik, engellenmişlik, şüphecilik, cesaretsizlik ve can sıkıntısıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003,s. 244).

Stresin bireylerdeki olumsuz sonuçlarından birisi olan tükenme belirtisi bireyin ruh ve beden sağlığı üzerinde ciddi hasarlara neden olabilmektedir. Stresi yaşayan her bireyin tükenme duygusunu yaşaması şart değildir ancak uzun süre ve yoğun bir şekilde strese maruz kalan bireylerin tükenme belirtisi göstermeleri de sürpriz olmayacaktır. Örneğin, Hastanede çalışan 488 hemşire ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş yükünden kaynaklanan iş stresinin çalışanların tükenme düzeylerini (duygusal tükenme, sinizm ve mesleki yetersizlik hissi) arttırdığı tespit edilmiştir (Greenglass, Burke ve Moore, 2003, s. 591). Amerika'daki 346 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresinin çalışanların tükenmişlik düzeylerini arttırdığı tespit edilmiştir (Kim ve Stoner, 2008, s. 21). Amerika'nın güneydoğusundaki restoranlarda çalışmakta olan 120 yönetici üzerinde yapılan bir araştırmanın bulgularına göre; yüksek düzeydeki iş stresinin yöneticilerin tükenmişlik düzeylerini de arttırdığı tespit edilmiştir (Hayes ve Weathington, 2007, s. 57). Güney Kore'nin Seul şehrinde delux otellerdeki 316 mutfak çalışanı ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; üstlendikleri rollerden dolayı daha fazla stres sahibi olan işgörenler, diğerlerine oranla kendilerini daha fazla tükenmiş hissettiklerini iletmişlerdir (Jung, Joon ve Kim, 2012,s. 2154).Tayvan'daki farklı otellerde şef olarak çalışmakta olan 298 işgörenle ile yapılan araştırmanın bulgularına göre ise; iş stresi, duygusal tükenmeyi arttırmaktadır (Sunny Hu ve Cheng, 2010, s. 1344).

2.4.2.3 Davranışsal Etkiler

Yoğun bir şekilde yaşanan stres bireylerde; aşırı alkol alma, çok fazla sigara içme, az veya çok fazla yemek yeme gibi davranışsal sonuçlara neden olabilmektedir. Bu durum bireyin kişilik özelliklerine, stresin yoğunluk ve süresine göre değişebilmektedir.

Gerilim altındaki kişilerin iştah durumlarına bakıldığında, bazılarında iştahsızlığa karşı bir eğilim, bazılarında ise fazla yemek yeme isteği görülür (Yates, 1989, s. 104). İştahsızlık yaşayan bireylerde yaşama olan ilgi azaldığı gibi buna bağlı olarak beslenme gereksiniminin de yavaşlamasıyla iştah kaybolurken bazı insanlar ise yemeyi günlük yaşamın güçlüklerine karşı bir tepki olarak geliştirmişlerdir (Pehlivan, 2000, s. 106). Örneğin, bireylerin stres altındaki yeme alışkanlıklarının değişip değişmediğini tespit etmek amacıyla Amerika'daki bazı üniversitelerin 181 çalışan ile gerçekleştirilen araştırmanın bulguları şu şekildedir (Kandiah, Yakes ve Willett, 2008, s. 31-33):

- Araştırmaya katılanların %67'si stres altındayken yiyecek içecek alışkanlıklarında değişiklik olduğunu ve bunlardan %69'u daha fazla yemek yediklerini, %31'i daha az yediklerini iletmişlerdir.
- Araştırmaya katılanların %33'ü ise stres altındayken yiyecek alışkanlıklarında herhangi bir değişim olmadığını iletmişlerdir.
- Araştırmaya katılanların %91'i genellikle sağlıklı yiyecekleri tercih ettiklerini iletirken %51'i stres altındayken sağlıklı yiyecek yemeye çalıştıklarını iletmişlerdir.

İçilen sigara sayısındaki artış, olağan gerilim miktarından çok daha fazlasına maruz kaldığının bir belirtisidir. Psikolojik olarak sigara içen birçok kişi daha ilk nefesi çektiklerinden bir rahatlama hissettiklerini söylerler (Yates, 1989, s. 104-105). Fakat bu rahatlama hissi uzun vadede stresle baş etme konusunda etkili olamayacağı gibi içilen sigara miktarındaki artış ciddi fizyolojik rahatsızlıkları da hiç şüphesiz beraberinde getirecektir.

Yoğun bir şekilde strese maruz kalmanın bir sonucu olarak alkol alma eğilimi en çok görülen davranışsal sonuçtur (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s. 244).

Normalin üzerinde ve aşırı olarak alınan alkol, bireyin stres içinde olduğunu gösteren bir belirti olarak değerlendirilmektedir. Birçok kişi; alkolün gerilimi azalttığına, endişelerden uzaklaştırdığına, memnuniyet verici duyguları arttırdığına, toplumsal yeteneği geliştirdiğine ve yaşamı daha iyi algılamayı sağladığına inanır (Pehlivan, 2000, s. 108). Fakat gerilimi azaltıcı bir etken olarak alkolün olumsuz yanı, tedirginliğin ana kaynağını unutturması (Yates, 1989, s. 105) ve bireylerde neden olacağı ciddi psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklardır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PSİKOLOJİK İYİ OLMA

3.1 Sağlık Kavramı

Türk Dil Kurumu sözlüğüne (Akalin ve diğerleri, 2005, s. 1680) göre sağlık kavramı “vücudun hasta olmaması durumu, vücut esenliği, esenlik, sıhhat, afiyet” olarak tanımlanmaktadır. Fakat sağlık kavramı sadece hastalığın olmamasını değil daha geniş kapsamlı bir içeriğe sahiptir. Merriam-Webster sözlükte (www.merriam-webster.com) sağlık sözcüğü “bedensel, zihinsel veya ruhsal açıdan sağlam ve fiziksel ağrı ve acının olmaması” şeklinde tanımlanmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 1946) 1949 yılında NewYork’ta düzenlenen uluslararası dünya sağlık konferansında sağlık kavramını “sadece hastalık veya sakatlığın olmaması değil aynı zamanda fiziksel, zihinsel ve sosyal açıdan da tam bir iyi olma durumu” olarak tanımlamıştır. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ise 1990 yılı raporunda çalışan sağlığını “çalışanın çalışma ortamını, koşullarını ve çevresini etkileyebildiği, sağlıklı ve güvenli bir üretim ortamından kaynaklanan; bedensel, ruhsal ve sosyal yönden optimal iyilik durumu” olarak tanımlamıştır (Yücel ve diğerleri, 2005,s. 30). Bütün bireyler için; yakın bir şekilde birbirine bağlı olan ruhsal, fiziksel ve sosyal açıdan sağlık kavramları hayatın önemli bağlarını ifade etmektedir (WHO, 2001, s. 3).

Sağlık kavramı kişiden kişiye farklılık gösterse de Kanada Halk Sağlığı Kuruluşu’nun (Public Health Agency of Canada) ilettiği sağlığın belirleyicilerini şu şekilde özetlemek mümkündür (<http://www.phac-aspc.gc.ca/>):

- Gelir ve sosyal durum: Sağlığın en belirleyici faktörlerinden biridir. Her ne kadar sağlık sorunları sadece az gelirliler ve daha alt statüde bulunan bireylere özgü olmasa da gelir ve sosyal statü, bireyin daha rahat (sağlık kontrolleri, daha iyi barınma ve beslenme olanakları gibi) bir hayata sahip olmasını kolaylaştırmaktadır.
- Sosyal destek: Toplum, aile ve arkadaş çevresinin desteği de bireyin sağlık durumunda etkili olabilen bir diğer önemli faktördür.
- Eğitim seviyesi: Bireyin eğitim seviyesi; hem ülke adına hem de bireyin kendi refahı ve sosyo-ekonomik düzeyi adına oldukça önemli bir faktördür.
- Çalışma koşulları: Çalışma yaşamı; bireylerin sosyal, ruhsal ve fiziksel sağlıkları üzerinde oldukça önemlidir. İş kavramı sadece bireyin kazanç elde etmesini değil aynı zamanda kişisel gelişimi açısından oldukça önemli olan statü, amaç, sosyal çevre

ve fırsatlar anlamına da gelmektedir. Fakat stresli, güvenli olmayan çalışma koşulları işgörenlerin sağlıklarını tehdit eden olumsuz bir faktör olabilmektedir.

- Sosyal çevre: Bireyin bir parçası olduğu toplumun değer yargıları ve normları bireylerin sağlıklarını ve dolayısıyla toplumun refah düzeyini etkileyebilmektedir.
- Fiziksel çevre: Fiziksel çevre bireyin sağlığı açısından oldukça önemli bir belirleyicidir. Yaşanılan bölgedeki hava, toprak ve suya bağlı kirlilik düzeyi, bireyin barınma koşulları, ev içerisindeki havanın kalitesi ve ulaşım sistemleri gibi bireyin genel sağlık (fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan) durumunda etkili olabilecek kriterleri kapsamaktadır.
- Kişisel sağlık uygulamaları ve sağlık sorunlarıyla başa çıkma becerileri: Kişinin kendisini hastalıklardan korumaya yönelik atacağı adımları ve yaşam şeklini ifade etmektedir. Örneğin sigara ve fazla alkol tüketiminden uzak durulması, sağlıklı besinlerin tüketilmesi, günlük spor ve egzersizlere önem verilmesi gibi.
- Bireyin çocukluk geçmişi: Bireyin sağlık durumunda önemli olan etkenlerden bir tanesin, de bireyin erken yaşlardaki deneyim ve tecrübeleri oluşturmaktadır.
- Biyolojik ve genetik faktörler.
- Sağlık hizmetleri: Sağlığı korumak, teşvik etmek ve hastalıkları engellemek için tasarlanmış olan sağlık kuruluşları da bireylerin sağlık durumlarında oldukça etkili olabilen bir belirleyicidir.
- Cinsiyet.
- Kültür.

3.2 Psikolojik İyi Olma ve Ruh Sağlığı Kavramları

Ryff'a (1989, s. 1069) göre psikolojik iyi oluş;olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım ve yaşam doyumunun basit birbirleşimi olmaktan çok, yaşam tutumlarından oluşan çok boyutlu bir yapıdır.Lawton (1983'den aktaran Tütüncü, 2012, s. 6) ise psikolojik iyi olmanın dört boyuttan oluştuğunu ifade etmiştir: (a) Bireyin anksiyete, depresyon, gerginlik, endişe ve kötümserlik gibi olumsuz duygularla baş edebilme yeteneği, (b) bireyin uzun süreli duygularına yönelik bilişsel bir değerlendirmesi olan mutluluk, (c) bireyin aktif olmasını ve hoş duygular yaşamasını sağlayan olumlu duygulanım ve (d) bireyin ulaşmak istediği amaçlarıyla elde ettiği amaçları arasındaki tutarlılık. Sağlığın tanımında vurgulanan iyilik hali kavramı; iyi oluş, öznel iyi oluş, psikolojik iyi oluş, yaşam doyumu, yaşam kalitesi, olumlu ve olumsuz duygulanım (psikolojik durum) gibi kavramların anlamları, bireyin olumlu işlevselliği ve iyi oluşunu

sağlayan koşullarla ilgili olmasından dolayı birbiriyle aynı olmakla beraber büyük oranda ilişkili olan kavramları da içinde bulundurmaktadır (Gülaçtı, 2009, s. 53-54).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2005, s. 2) ruh sağlığı veya psikolojik açıdan iyi olma kavramını “bireylerin yeteneklerini fark edebildiği, hayatın olağan stresleri ile baş edebildiği, verimli ve yararlı bir şekilde çalışabildiği ve bir parçası olduğu topluma katkıda bulunabildiği iyi olma hali” olarak tanımlamaktadır. En hafifinden en ağırına kadar birçok zihinsel problemi kapsadığı iddia edilen psikolojik sıkıntı Mirowsky ve Ross (2003) tarafından “bir hastalık belirtisinden daha ziyade yaygın görülen stresli durumlara gösterilen tepkiden kaynaklanan ıstırap olarak” tanımlanmakta ve alkol, sigara gibi zararlı davranışların sürdürülmesinde ve genel yaşam kalitesinin düşmesinde etkili olduğu ifade edilmektedir (Cockerham, Hinote ve Abbott, 2006, s. 2381-2382). Psikolojik sıkıntı kavramı sözlüklerde (Medical Dictionary) ise “insanların kendilerini gerçekleştirmeleri ve diğer insanlarla nitelikli ilişkiler tesis edebilmelerini önleyen psikojenik acı, içsel çatışma, dışarıdan kaynaklanan stres gibi faktörlerin sonuçları” olarak tanımlanmaktadır. Kişinin düşünme, davranış ve duygu biçimlerini etkileyebilen ruh sağlığı kavramı (Mind, 2011, s. 4); öznel iyi oluşu, bireyin algıladığı öz yeterliliği, özerkliği, yeteneği, kuşaklararası bağımlılığı ve diğerleri arasında bir bireyin entelektüel ve duygusal potansiyel açısından kendini gerçekleştirmesini içermektedir (WHO, 2001, s. 5). Tüm bu tanımlama girişimlerine rağmen ruh sağlığı kavramını basit bir tanımla anlamak veya anlatmak oldukça güçtür. Çünkü ruh sağlığında önemli olan husus, herkesin ruh sağlığı deneyiminin birbirinden farklı olması ve hatta aynı durumda bulunan iki kişi tamamen farklı belirtilere ve baş etme yöntemine sahip olabilmesidir (Mind, 2011, s. 4). Güleç (2010, s. 13-16), ruh sağlığı kavramının tanımlanmasını güçleştiren özellikleri şu şekilde özetlemektedir:

- **“Ortalama” Sağlıklı Olmak Değildir:** Sağlıkla ilgili hangi faktör incelenirse incelensin, bu parametrenin toplumdaki dağılımı klasik çan eğrisi niteliğinde olsa bile, çan eğrisinin ortasında bulunmak sağlıklı olmak açısından bir teminat değildir. Ruhsal olarak sağlıklı çocukların tümü “ortalama”nın üstündedir. Kan basıncı, vücut ısısı, kan hücrelerinin yeterliliği ya da duygu-durum (mizaç, ruh hali) açısından çan eğrisinin ortasında olmak; görme keskinliği, fiziksel baskıya dayanma gücü, stres toleransı ve empati gibi yetenekler açısından ortalamanın üstünde olmak; serum kolestrolü, bilirubin (sarılık hastalığı nedeni olan salgı) gibi maddeler ve narsisizm gibi özellikler ortalamanın altında ise sağlıklı olmayı ifade eder.

- **Sağlık Sosyokültürel ve Politik Bir Olgudur:** Titizlik, düzenlilik ve dakiklik gibi obsesif kişilik özellikleri batının endüstri ülkelerinde aranan ve yaşamı kolaylaştıran bir kişilik özelliği iken, Asya’da ve Latin Amerika’da hor görülebilmektedir.
- **Sağlık Genel Bir Özellik mi Yoksa Geçici Bir Durum mu? :** Mistik öğretilere yaşamını adayan dindar bir kişinin geçici vecd hali ilk bakışta manik bir hastaya ya da meditasyon yapan bir Hindu mistiğin donakalım durumu katatonik şizofreniye çok benzer ama bu ikisinin durumu geçici olduğu kadar yüksek bir bilinçlilik kazanmak açısından olumlu da olabilir.
- **Sağlık Değer Yüklü Bir Kavramdır:** Kabul görmüş her hangi bir ruh sağlığı tanımının geçersiz olabileceğini Kültürel Antropoloji araştırmaları göstermiştir. Rekabetçilik, bireycilik ve aşırı düzenlilik bir kültürde sağlıklı olmanın ön koşulu olarak görülürken başka bir kültürde kişilik bozukluğu göstergesi olarak algılanabilmektedir. Ruhsal açıdan sağlıklı olmak kim için iyidir? Kişinin kendisi için mi yoksa toplum için mi? Toplumsal konumunu sağlamlaştırmak için mi yoksa yaratıcılık için mi? Buna kim karar vermelidir? Dünya Sağlık Örgütü gibi bir küresel kurum mu yoksa dünya psikiyatrisine damgasını vuran çokuluslu ilaç şirketleri mi?
- **Normallik Ruhsal Sağlıkla Eşdeğer Değildir:** Ruh sağlığı normallik değildir; normalin ya da ortalamanın üstüdür. Hastalığın yokluğu ve genel ortalamaya uygunluk yeterli gibi bir algı söz konusudur. Ancak öyle durumlar vardır ki bu anlayış hiç de yeterli değildir. Freud’un ruh sağlığı tanımında kullandığı özetlemeye bağlı kalarak söylemek gerekirse; çalışabilmek ve sevebilmek ruh sağlığı için gereklidir ama kimi durumlarda yeterli değildir.

Ruh sağlığını tanımlamayı güçleştiren özellikler kadar ruh sağlığının ne olduğuna yönelik açıklamalar da oldukça önemlidir. Ruhsal açıdan iyi olmak halini geniş bir çerçevede ele alan Güleç’in (2010, s. 18-36) bu kavrama yönelik açıklamalarını şu şekilde özetlemek mümkündür:

- **Ruh Sağlığı Pozitif Psikolojidir:** Pozitif psikoloji, birey ve grupların yaşamlarına ve strese dayanmalarına yardımcı olurken insani gelişimin nasıl mümkün olabileceğine ilişkin çok yaralı görüşler geliştirmiştir. Depresyondaki insanlarda baskın bilişsel durum kötümserlik ve çaresizlik iken, ruhsal olarak sağlıklı bireylerde baskın olan bilişsel durum iyimserliktir. Eğer öğrenilmiş çaresizlik depresyona yol açıyorsa, öğrenilmiş iyimserlik ve umut da ruh sağlığına neden olmaktadır. İyimserliğin pozitif

ruh sağlığındaki 6neminin bir b6l6m6, bir insanın başına gelen iyi şeylerin sonsuza dek s6rd6đ6n6 ve yaygınlaştığını iddia eden atıfsal bilişsel stile dayanmaktadır. Beyni bu tarz proğlanmış bir kişiye g6re, insanın başına gelen k6t6 şeyler sınırlıdır ve bir daha olması olduk6a uzak bir olasılıktır. İyimserlik bir yandan da umudu kapsamaktadır. İyimserlik ve umut 6zerine yapılan araştırmalar g6stermiştir ki; iyimserlik olumlu bir duygu durum, sıkı bir moral, azimli ve etkili sorun 66zme, uzun yaşam ve başka bir dizi yaşamsal etkinlikte başarılı olma gibi 6zelliklerle doğrudan bağlantılıdır.

- **Ruh Sağlığı Olgunluktur:** İnsan organizmasında beyin, diğer organların aksine t6m yaşam boyu olgunlaşan ve gelişen bir organdır. Beyin esnektir ve gelişmeye, yenilenmeye t6m yaşam boyu a6ıktır. Bu nedenle gen6 erişkin bir bireyin ruh sağlığının orta yaşlı bir kişiye oranla daha az olgun olması m6mk6n olmaktadır. Nitekim orta yaşlarda daha sık g6r6len depresyon, anksiyete ve madde bağımlılığı, intihar i6inde olmak 6zere şiddet davranışı yaşlılarda daha seyrek g6r6lmektedir.
- **Ruh Sağlığı Duygusal ve Sosyal Zekâdır:** Y6ksek sosyo-duygusal zekâ, y6ksek IQ'nun ortalamasının 6st6nde zekayı g6stermesi gibi ortalamasının 6st6nde ruh sağlığını yansıtılmaktadır. Bu tip duygusal zekâ, pozitif ruh sağlığının temelidir.
- **Ruh Sağlığı 6znel İyilik Halidir:** Bir ruh sağlığı profesyonelinin ruh sağlığı tanımına uygun olmak mı daha iyidir yoksa 6znel olarak sağlıklı hissetmek mi? Gerekli cevap, her ikisi de. Pozitif ruh sağlığı sadece başkaları i6in olumlu davranmak ve onlara neşe kaynağı olmak değil, kişinin 6znel olarak kendini başkaları olmadan da iyi hissetmesidir.
- **Ruh Sağlığı Dayanıklılıktır:** Organizmaya y6klenen baskı ve engeller bedensel b6t6nl6đ6 bozmadık6a daha g66l6 ve dayanıklı olmayı nasıl sağlıyorsa, psikososyal streslerle baş etme denemeleri de ruhsal dayanıklılığı arttırır. Bu anlayışı psikiyatri tarihinde 1920'li yıllarda ilk kez dile getiren Adolf Meyer'e g6re ruhsal hastalık yoktur, sadece strese verilen karakteristik reaksiyon kalıpları vardır. Bu anlayışı g6re inkar, yansıtma, mantığa b6r6nd6rme gibi savunma mekanizmaları zaman zaman bir ruhsal bozukluğu işaret ediyor olsa da aslında ruhsal dayanıklılık a6ısından iyileşme ve uyum 6abaları olarak g6r6lebilir.

D6nyada ortalama 450 milyon kişi davranışsal veya ruhsal her hangi bir rahatsızlıktan m6zdarip olmasına rağmen yarısından daha az bir kısmı gerekli olan psikiyatrik tedaviden faydalanabilmektedir (WHO, 2001, s. 1; WFMH, 2009, s. 3). 16 Avrupa 6lkesinde

gerçekleştirilen ve bireylerin (18-65 yaş arasındaki) ruh hastalıklarına ilişkin araştırmalar yapan 27 farklı çalışmanın incelendiği araştırmanın bulgularına göre; yaklaşık 82,7 milyon kişide ruhsal rahatsızlıklar (en yaygın olanları: anksiyete, depresyon, somatik şikâyetler ve madde bağımlılığına bağlı rahatsızlıklar) ve bu kişilerin üçte birinde birden fazla ruhsal rahatsızlığa rastlanılmıştır (Wittchen ve Jacobi, 2005,s. 370-371). Çalışmak kişiyi fiziksel ve ruhsal yönden sağlıklı bir konumda tutmasına ve hatta geliştirmesine rağmen çalışma biçimine bağlı olarak fiziki ve ruhsal zorlanma, çalışma araç ve gereçleri, çalışma ortamının özellikleri, işin gerçekleştirilme süresi gibi etkenler kısa ya da uzun dönemde kişinin sağlığını olumsuz etkileyebilmektedir (Yücel ve diğerleri, 2005,s. 29-30). Örneğin; İngiltere'deki çalışan bireyler üzerinde gerçekleştirilen ulusal sağlık araştırmasının sonucuna göre; İngiliz işgücünün %24'ünde strese bağlı belirtiler, anksiyete ve depresyon tespit edilmiştir (Griffiths, 1998,s. 3-4).

Tablo 3.1'de Dünya Sağlık Örgütü tarafından oluşturulan toplum ruh sağlığının belirleyicileri yer almaktadır. Bireyin ruh sağlığını veya psikolojik açıdan iyi olma halini etkileyen faktörler her ne kadar genelleştirilse de kişiden kişiye farklılık gösterdiği de göz önünde bulundurulmalıdır.

Tablo 3.1.Toplum Ruh Sağlığının Belirleyicileri

Koruyucu Faktörler	Risk Oluşturan Faktörler
Sosyal sermaye ve sosyal koruma	Yoksulluk, düşük seviyede eğitim, yoksulluk, borç miktarının fazla olması
Doğum öncesi ve çocukluk döneminin sağlıklı oluşu	Anne karnında kötü beslenme, taciz, ailenin bireyi sert yetiştirmesi, anne ve babayla iletişimin zayıf olması, ruh sağlığı sorunlarının kuşaklararası iletimi.
İş çevresinin ve yaşamın sağlıklı oluşu	İşsizlik, iş güvencesizliği, iş stresi
Sağlıklı yaşam biçimi	Alkol ve/veya uyuşturucu madde kullanımı

Kaynak: WHO, 2011, s. 4.

3.3 Çalışanların Karşılaştığı Bazı Psikolojik Sorunlar

Bu bölümde ise çalışanların karşılaştığı bazı psikolojik sorunlar kısaca tanımlanmış, belirti ve özelliklerine ilişkin bilgiler verilmiştir.

3.3.1 Depresyon

İlkçağ hekimlerinden bu yana bilinmekte olan depresyonu Hippokrates bugün kavradığımızı yakın bir biçimde tarif etmiş ve kara safra anlamında “melankoli” adını vermiştir (Çelikkol, 2001, s. 217). Bir başka tanımda ise depresyon; derin üzüntülü, bazen de hem üzüntülü hem bunaltılı bir duygu durumla birlikte düşünce, konuşma, devinim ve fizyolojik işlevlerde yavaşlama, durgunlaşma ve bunların yanı sıra değersizlik, küçüklük, güçsüzlük, isteksizlik, karamsarlık duygu ve düşünceleri ile karakterize olan bir sendromdur (Tezvaran, Akan ve İzbırak, 2010, s. 2). Mental/Ruhsal bozuklukların tanısal ve istatistiksel el kitabına göre ise depresyon kavramı genelde “neredeyse bütün aktivitelerde ilgi veya zevk kaybının veya depresif duygu durumunun var olduğu en az 2 haftalık bir zaman periyodu” olarak tanımlanmaktadır (Driesen ve diğerleri, 2010, s. 1063). Bir başka tanımda ise depresyon; uzun süren olumsuz duyguları, konsantre olamamayı veya normal bir şekilde çalışamamayı ve diğer depresif belirtileri ifade etmektedir (Baba, Galperin ve Lituchy, 1999, s. 166). İngiltere Ruh Sağlığı Kurumu’na göre (Mind, 2011, s. 4) depresyon; bireyin kendisini umutsuz, değersiz, tükenmiş ve iştahsız hissetmesi ile fiziksel hastalığa daha yatkın bir hale geldiği duygudurumu ifade etmektedir. Ruh Sağlığı ile ilgili Dünya Federasyonu (WFMH, 2012, s. 6) ise depresyonu “konsantre olamamak, uyku veya iştah bozuklukları, kendini suçlu ve değersiz hissetme, enerji kaybı, zevk ve ilgi kaybı ve depresif bir ruh halini içeren yaygın ruhsal rahatsızlık” olarak tanımlamaktadır. Depresyon; oldukça iyi tanınan ve yaygın bir ruh sağlığı sorunudur (Driesen ve diğerleri, 2010, s. 1063). Örneğin; Danimarka’da rastgele seçilen 1205 birey ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre ise katılımcıların %3,3’ünde majör depresyon belirtisi tespit edilmiştir (Olsen, Mortensen ve Bech, 2004, s. 100).

Depresyonun genel özelliklerini şu şekilde özetlemek mümkündür (Çelikkol, 2001, s. 216-218; Üstün ve diğerleri, 2006, s. 69; Goldman ve Drake, 2006, s. 1491; Tezvaran, Akan ve İzbırak, 2010, s. 1-2; Mind, 2011, s. 4; WFMH, 2012, s. 6):

- Psikiyatri uzmanlarına ulaşmadan önce, birinci basamak sağlık hizmetlerinde en sık karşılaşılan ruhsal bozukluktur. Tüm olumsuz etkilerine rağmen günümüzde tedavisi etkindir ve birinci basamak hekimleri bu tedavide önemli bir yer alır.
- Depresyon; dünyada yeti yitimine yol açan hastalıklar arasında dördüncü sıradadır.
- Yapılan araştırmalar, son 25 yılda depresyonun 10-20 kat arttığını göstermektedir. Dünya Sağlık Örgütü tarafından düzenlenen Küresel Hastalık Yüğü 2000 araştırmasına göre dünya genelindeki 121 milyon kişi depresyondan müzdariptir.

- Sağlık hizmetlerini kullanma sıklığı depresif hastalarda depresif olmayanlara göre daha fazladır. Günümüzde hastanede yatan hastaların %75'ini depresyonlu hastalar oluşturmaktadır. Çünkü fiziksel hastalığa yakalanma oranı depresif hastalarda depresif olmayanlara göre daha yüksektir.
- Depresyon; sadece toplumda değil aynı zamanda toplumun işgücünde de oldukça yaygın bir şekilde görülen ruhsal rahatsızlık olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Her sosyoekonomik düzeyde görülebilmese rağmen, düşük sosyoekonomik düzeyde hafifçe daha sık görünme eğilimi taşır. Mehtemeldir ki bu durum, anılan düzeyin güç yaşama koşullarından doğmaktadır.
- Depresyon, topluma ağır maliyeti olan bir hastalıktır. Hastanın yaşam kalitesini düşürür, ailesi ve çevresi ile olan ilişkilerini bozar, tıbbi masraflarını artırır, iş veriminde azalmaya, işgünü kaybına, hatalara ve kazalara neden olur ve en önemlisi intiharla sonuçlanabilir. Tedavi edilmezse uzun sürebilir veya kronikleşebilir.
- Depresyonun başlıca nedenleri; kalıtsal etkenler, çevresel etkenler ve stres, başka hastalıklar veya ilaçlardır.
- Depresyon; nedenleriyle ve sonuçlarıyla biyo-psiko-sosyal bir hastalıktır. Bebeklikten yaşlılığa yaşamın her döneminde görülebilir.
- Depresyon genelde anksiyete ile birlikte görülür.
- Depresyon özellikle erkeklerde öfkeye ve bir baş etme yöntemi olarak hafif uyuşturucu veya alkol alınımına neden olabilmektedir.

Depresyon belirtilerinin çoğu normalde hepimizin zaman zaman yaşayabileceği belirtiler olmasına rağmen depresyonu bir sendrom olarak farklılaştıran bu belirtilerin bir arada oluşu, yoğunluğu ve sürekliliğidir (Tezvaran, Akan ve İzbrak, 2010,s. 2-3). Depresyonda en sık görülen belirti ve bulgular şu şekilde özetlemek mümkündür (Çelikkol, 2001,s. 219-220; Tezvaran, Akan ve İzbrak, 2010,s. 2; Cüceloğlu, 2012, s. 454):

- Çökkün ve bunaltılı duygu durum (üzüntü, elem ve bunaltı).
- Hüzünlü yüz ifadesi.
- Kararsızlık.
- Genel isteksizlik, ilgilerde azalma, eskiden zevk aldığı şeylerden ve en önemlisi de yaşamdan zevk alamama.
- Cinsel ilgi ve isteğin kaybı.
- Gelecek konusunda ümitsizlik.

- Enerji azlığı, çabuk yorulma, halsizlik, durgunluk.
- Konuşmanın yavaşlaması.
- Bükülüp kamburlaşma.
- Dikkat yoğunlaştırma yetisinde azalma, dalgınlık.
- Yetersizlik, değersizlik, suçluluk düşünceleri.
- Uykuda azalma ya da artma ve sabahları dinlenmemiş hissi ile kalmak.
- İştah ve kiloda değişiklik.
- Ölüm ve öz kırım düşünceleri.
- Psikomotor yavaşlama ya da ajitasyon.
- Baş ağrısı ve başka ağrılar.
- Kabızlık.

3.3.2 Anksiyete

Türkçe’de “kaygı”, “bunaltı”, “endişe” gibi sözcüklerle karşılanmaya çalışılan anksiyete kavramı Freud’un özgün kullanımında Almanca “angst” sözcüğüne karşılık gelmekte, en geniş anlamıyla fiziksel ve ruhsal bir bütünlüğü olan insan organizmasında değişik nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan gerilimlerin yol açtığı acı verici duygusal bir deneyim olarak tanımlanmaktadır (Güleç, 2010, s. 162). Anksiyete; bedensel belirtilerle birlikte ortaya çıkan şiddetli korku ve dehşet hissini tanımlar (Çelikkol, 2001,s. 220). Anksiyete; gerilim, ağrı ve keder gibi acı veren durumlardan kendisine özgü nitelikteki bir bilinçliliği barındırmasından ötürü ayrı bir ruhsal yaşantıdır ve bu niteliğin oluşmasında neyin belirleyici olduğu henüz tam anlamıyla bilinmemektedir (Güleç, 2010, s. 162). Anksiyete; uyku sorunlarına, huzursuzluğa, kalp atış hızının artmasına, mide ağrılarına, kas gerginliği ve titremeye neden olabilen günlük yaşamın her yönüyle ilgili sabit ve gerçek dışı endişeler anlamına gelmektedir (Mind, 2011, s. 4).

Anksiyete sendromunun genel özelliklerini şu şekilde özetlemek mümkündür (Çelikkol, 2001, s. 221; Güleç, 2010,s. 162-163; Pıçakçıefe, 2010, s. 368):

- Anksiyeteye neden olan gerilimler içsel ya da dış dünyanın uyarılarından ortaya çıkıyor olabilir ve otonom sinir sistemimiz bu gerilimle baş etmek üzere harekete geçer.
- Anksiyetenin korkudan en önemli farkı, spesifik bir kaynağının belirlenememesidir. Freud anksiyete terimini bilerek korkuya tercih etmiştir; çünkü korku genelde dış dünyada var olan her hangi bir kişi ya da nesneye karşı hissedilen bir duygudur. Fried,

kişinin dış tehlikeden olabileceği gibi, iç tehditlerden de korkabileceğini varsaymıştır. Anksiyetede ki nedensiz korku hissi ölümcül bir trafik kazasına uğramak üzere hissedeceğimiz korku ile eşdeğer görülmelidir.

- Gerçekte anksiyete de bir tehlike algısı vardır; ancak bu dışarıdan gelen, yaşamı tehdit eden bir tehlike değildir. Tehlike algısı hedef olarak benliğe yönelmiştir. Anksiyeteyi gerçeklik ilkesine göre çalışmakta olan benliğimiz yaşamaktadır. Benlik bu bunaltıdan kurtulabilmek için savunma düzeneklerine başvurur. Bu savunma düzenekleri sorunu çözemediğinde, yetersiz kaldığında anksiyete bozukluklarından biri ya da birden fazlası ortaya çıkar
- Anksiyeteli durumlar huzursuzluk, nefes darlığı, genel bir heyecan hali ile kendini gösterir. Kişi kendi davranışlarını ihtiyaçlar hiyerarşisine göre organize edememektedir.

Anksiyetenin fiziksel, duygusal, entellektüel, sosyal ve ruhsal belirtileri şu şekilde özetlenebilir (Çelikkol, 2001, s. 221; Pıçakçıefe, 2010, s. 368-369):

- **Fiziksel Belirtileri:** Artmış kalp hızı, artmış kan basıncı, uykusuzluk, yorgunluk ve zayıflık, artan solunum hızı, terleme, geniş pupiller, ses titremesi, ellerde titreme ve soğukluk hissi, çarpıntı, bulantı ve kusma, ishal, yüzde kızarma, ağız kuruluğu, vücutta ağrı ve sancı, sık idrara gitme, huzursuzluk, baygınlık, paresteziler, azalmış göz teması, sarsılma, güçsüz hissetme, adale gerginliği, kısa ve sık nefes alma, kolay yorulma, uyuşukluk, karıncalanma hissi, yutma güçlüğü.
- **Duygusal Belirtileri:** Kaygı ve endişe, sinirlilik, yetersizlik duygusu, korku, gerilim, irritabilite, ağlama, belirsizlik, titreme, aşırı uyarılma, üzüntü ve acı, çok sinirli bir hal almak.
- **Entellektüel Belirtileri:** Konsantre olamama, çevrenin farkında olamama, düşünceli ve dalgın olma, geleceğe oryante olma, kendine odaklanma, hatırlama problemleri, başkalarını suçlama, kendini ve başkalarını eleştirme, kontrol kaybı, pişmanlık, kaygılı olma.
- **Sosyal Belirtileri:** Acizlik hissi, kendine güven duygusunun kaybı, geri çekilme

3.3.3 Tükenmişlik

Tükenmişlik; belli isteklere/taleplere uzun süre maruz kalmanın uzun vadeli bir sonucu olarak bilişsel, duygusal ve fiziksel zorlanma/gerginlik anlamına gelmektedir (Demerout ve

diğerleri, 2001,s. 500). Tükenmişliğin ana belirtilerini enerji kaybı, motivasyon eksikliği, diğerlerine karşı negatif tutum ve aktif olarak diğerlerinden geri çekilme oluşturmaktadır (Binbay, 2006,s. 30). Fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler gösteren tükenmişlik; hem bireyin ruhsal durumu, hem çalışma hayatı ve hem de ailevi ve sosyal hayatı üzerinde önemli hatta kalıcı etkiler bırakabilmektedir (Geçit, 2012,s. 89).

Maslach tükenmişlik ölçeğine göre tükenmişlik sendromunun alt boyutlarını şu şekilde özetlemek mümkündür (Basım ve Şeşen, 2005, s. 59; Humborstad, Humborstad ve Whitfield, 2008, s. 48):

- Duygusal tükenme: Bireyin duygusal kaynaklarının tükenmesini ve enerjisinin azalmasını ifade etmektedir. Duygusal olarak tükenme yaşayan bireyler; kendilerini bitkin, gevşemek için yetersiz, içinde buldukları halleri ile baş edebilecek kapasitenin altında olduklarını hissederler. Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, üzerindeki duygusal yükü hafifletmek için kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini işin yapılabilmesi için gerekli olan en az düzeye indirir. İnsanları kafasında kategorize eder, karşılaştığı kişilere klişeleşmiş kalıplara göre davranır. Bunun sonucunda katı kural ve prensiplere göre hareket eden bir bürokrata dönüşür. Bunlar da duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir.
- Duyarsızlaşma: Kişinin kimlik ve anlama yönelik duygularının kaybolmasını ifade etmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan bireyler diğer insanları her hangi bir obje olarak görürler ve kendilerini diğerlerinden uzakta tutma eğilimindedirler. Gelişen soğuk, ilgisiz, katı ve hatta insani olmayan yapıyı ifade eder. Bu sendroma giren kişi diğer insanların hayatından çıkmalarını ve kendisini yalnız bırakmalarını içtenlikle arzu eder. Böylece işi gereği karşılaştığı insanlara karşı duyarsızlaşır, onlara insan yerine sanki birer nesneymiş gibi davranır.
- Kişisel başarı hissini düşük olması: Kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimini ifade etmektedir. Bireyler, sergiledikleri yetenek ve becerileri konusunda memnuniyetsizdirler. İşinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tür kişiler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar.

3.3.4 Uyku İle İlgili Rahatsızlıklar

Uyku sıkıntısı; sabahları kendiliğinden erken uyanma, uykunun kaçması, uyumakta zorluk çekme ve uykuda kalmada güçlük yaşama gibi belirtileri olan psikolojik sıkıntıdır (Çelik ve

Turunç, 2011, s. 230). Uyku; insan hayatının temel ve vazgeçilmez faaliyetlerinin en başında gelmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 112). Bir iki gecelik uykusuzluk çekmek çoğu kişi için normal olmasına rağmen, kronik uykusuzluk hali önlem alınmazsa bazı hastalıklara neden olabilmektedir (Yates, 1989, s. 103).

Bazı uyku bozukluklarını ve altında yatan nedenleri şu şekilde özetlemek mümkündür (<http://www.arifverimli.com>):

- **İnsomnia / Uykusuzluk:** Yeterli sürede ve dinlendirici uyku uyuyamama hastalığıdır. Hastalığın varlığı süresince uyku saatlerinde düzensizlik, ani gece uyanmaları, uyandıktan sonra tekrar uykuya dalmada güçlük ve sabah çok erken saatlerde uyanma gibi belirtiler gözlemlenir.
- **Akut İnsomnia:** İnsomnianın kısa süreli olarak görülmesi anlamına gelir. Akut insomnia genelde stresli bir günün ardından ya da ruhsal gerilimin yüksek olduğu günlerde kendisini gösterebilirken çevresel rahatsızlıklar (gürültü veya çok sıcak-çok soğuğa maruz kalmak), normal uyku düzeninin bozulması (seyehat veya yeni doğmuş bir bebek gibi) ve çeşitli rahatsızlıklar nedeniyle ilaç kullanımı gibi nedenlerden ötürü de ortaya çıkabilir. Vücut saati böylesine zor günlerde dinlenme vaktinin geldiğini göstermekte zorlanır. Genelde 1 ile 2 gün arası süren bu düzensizlik, bireyin kendisini daha iyi hissettiği ana kadar devam eder. 4 haftayı bulabilen akut insomnia bulguları vardır.
- **Kronik İnsomnia:** 1 ay veya daha fazla süren uyku düzensizliğine kronik insomnia denir. Yetişkinlerin %10-15'lik gibi büyük bir bölümü kronik insomniadan şikayetçidir. Akut insomniaya nazaran kronik insomnia doktor yardımı gerektirir. Bu tarz bir rahatsızlığın ana sebebi genellikle büyük çaptaki bir depresyonun varlığıdır. Kronik insomniaya neden olan diğer faktörler ise; astım, kronik vücut ağrıları, kalp çarpıntıları ve kronik strestir.

3.3.5 Öfke ve Saldırganlık

Öfke; normal ve sağlıklı bir duygu olmasına rağmen ruhsal ve davranışsal açıdan sorun teşkil eden durum ise öfkenin saldırganlığa dönüşmesidir (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 249). Duygu ve davranış boyutlarındaki öfke ve düşmanlık hissinin bir diğer ismi de hostilitedir (Yücel ve diğerleri, 2005,s. 31).

Sağlıksız bir şekilde dışlatılmış, saldırganlık ve şiddet biçiminde ortaya çıkan öfkenin temel nedenlerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 249):

- Birincisi; birey öylesine doludur ki her hangi bir olay bardağı taşıran son damla olur. Bu tepkiler çok kere hayatında büyük doyumsuzluklar olan kimseler tarafından verilir. Hayatında birçok doyumsuzluk olan insanlar, engellenmeden ötürü öfke ile yüklüdürler. Bu sebeple küçük bir kıskırtma büyük bir patlamaya neden olabilir.
- İkincisi ise duygusal gelişmemişliktir. Duygusal açıdan olgunlaşmamış kimseler istediklerini seslerini yükselterek, saldırganlık göstererek almaya alıştırlarsa bu tutum onlarda bir alışkanlık haline gelir ve bütün hayatları boyunca bu davranışı göstermeye devam edebilirler. Hiç şüphesiz bu durumun kökleri çocukluktadır.

3.3.6 Madde Kullanım Bozuklukları

Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2001, s. 30) tarafından bağımlılık yapan ve kişinin ruh ve fizik sağlığı üzerinde oldukça olumsuz etkileri bulunan maddeler; alkolü, afyon veya eroin gibi opioidleri, esrar gibi kanabinoidleri, sedatifleri ve hipnotikleri, kokaini, diğer uyarıcıları, halusinojenleri, tütün ve uçucu rahatlatıcıları içermektedir. Bağımlılık yapıcı maddelerin ortak özelliği; merkezi sinir sistemini, bu sistemin içinde ise özellikle “beynin ödüllendirme düzeneğini” içeren yemek yeme ve cinsellik gibi doğal hazların oluşumu ile türün yaşamasına hizmet eden özel bir bölgeyi uyarıyor olmaları ve yineleyen kullanımı ile her seferinde bir öncekinden daha farklı düzeyde bir uyumu zorlayarak en sonunda organizmanın fizyolojik sayılan dengesinin yerine içinde bağımlılık maddesinin başrol oynadığı “hastalıklı yeni bir denge”nin oluşumuna yol açmasıdır (Özgür-İlhan, 2009,s. 65). Bağımlılık sendromu; ilgili maddeyi almak için kuvvetli bir arzuyu, kullanım kontrolündeki güçlüğü, bir fizyolojik yoksunluk durumunu, alternatif zevk ve ilgilere yönelik reddetmeyi ve kişinin kendisine ve başkalarına zarar vermesine rağmen ilgili maddeyi kullanmaya devam etmesini ifade etmektedir (WHO, 2001, s. 30).

Ruhsal bozukluğu olanlarca ve olmayanlarca en yaygın olarak kullanılan maddelerden birisi olan alkol (WHO, 2001, s. 30-31); merkezi sinir sistemini bastırıcı, toksik, az alındığında keyif verici ama kullanım miktarı arttıkça sarhoşluktan komaya ve hatta ölüme kadar varan ağır bedensel ve ruhsal bozukluklara yol açan psikoaktif (ruhsal yönden etkileyici) bir maddedir (Çelikkol, 2001,s. 223). Alkolizm“alkollü içkinin aşırı kullanımı” (Çelikkol, 2001, s. 224) şeklinde ifade edilse bile kime alkolik dendiği oldukça önemli bir

noktadır. Bu konuya ilişkin kriterleri şu şekilde özetlemek mümkündür (Cüceloğlu, 2012, s. 464-465):

- **İşlevsel Bozukluk:** Alkol; bireyin ailesel, sosyal ve mesleki faaliyetlerini önemli ölçüde aksatır.
- **Alkolün Etkisinin Gittikçe Azalması:** Aynı sarhoşluk, “kafayı bulmuşluk” derecesini elde etmek için birey gittikçe daha çok alkole gereksinme gösterir. Böyle bir kişi büyük miktarlarda alkol aldığı halde, diğer kimselerden daha farklıdır ve pek sarhoşluk belirtisi göstermez. Bu kimseler “alkol beni etkilemez!” diye övünürler ve “kafayı bulmak” için başkalarının içtiğinden iki veya üç misli daha fazla içerler.
- **Alkolü Bırakınca Görülen Kesilme Belirtileri:** Alkolik kişi alkol bulamadığı zaman ya da kendi isteğiyle alkollü içki içmeyi bıraktığı zaman genellikle titreme, terleme, mide bulantısı, kaygı nöbetleri, ateşlenme nöbetleri, düşünce karışıklığı, sanrılar ve varsanılar belirtileri gösterir.
- **Bedensel Hastalıklar:** Alkoliklerin bedensel hastalıklarının kaynağının çoğu karaciğerle ilgilidir. Bu hastalıklar; sarılık, siroz ve safra kesesinin iltihaplanması olarak kendini gösterir. Ayrıca bu hastalıklara ilaveten sinir sisteminin işlevinde de birçok bozukluklar ortaya çıkar. Alkolikler, doktorun kendilerine alkolü bırakmaları gerektiğini ve hastalıklarının temelinde alkolün yattığını söylemesine rağmen alkolü bırakmazlar. Alkolü bırakamama, alkolik olmanın en belirgin özelliklerinden biridir.
- **Bellek Kayıpları:** Bazı kimseler, geçici bellek kayıpları gösterirler. Alkoliklerde görülen geçici bellek kayıplarına “alkolün neden olduğu bellek kayıpları” denir. Bu kişiler, günlük hayatlarını normal olarak sürdürebilirler. Ne var ki bellek kaybını içeren devre geçtikten sonra bu kişiler yaptıklarıyla ilgili bir şey hatırlayamazlar.
- **Miktar/Sıklık Göstergesi:** Sık sık ve büyük miktarlarda içen kişinin alkolik olma ihtimali, seyrek ve az içen birinden daha yüksektir. Bazı kişiler ancak belirli sosyal toplantılarda içerler, bazı kişiler ise içmek için bahane ararlar. Alkole tutkusu olan kişi, her fırsatı değerlendirerek alkollü içki almayı amaçlar.
- **Alkolün Kullanıldığı Zaman Dilimi:** Alkolikliğin ölçütlerinden biri de gündüz alkol alınmasıdır. Gündüz alkol alan kimselerin büyük çoğunluğu alkoliktir. Bu kişiler belirli bir düzeyde alkol alarak gündelik hayatlarını bir süre daha ve bir ölçüde aksamadan sürdürebilirler.

Alkolün kalp ve damar hastalıkları, mide ve barsak bozuklukları, kanser, cinsel bozukluklar, sinir sistemini olumsuz olarak etkilemesi ve teratojenik etkileri(alkolik bir

anneninin zeka geriliği dahil engelli çocuk doğurma oranı %30'dur) gibi fiziksel sağlıkla ilişkili ciddi rahatsızlıklara neden olabilen alkole (Çelikkol, 2001, s. 223) bağlı kullanım bozukluğunun dünya genelinde %1,7 (erkeklerde % 2,8 ve kadınlarda %0,5 civarındadır) olduğu bilinmektedir (WHO, 2001, s. 31-31). Alkole bağlı kullanım bozukluğu ülkemizde (18-65 yaş arası) ise Türkiye Ruh Sağlığı Profili araştırmasına göre %0,8 (erkeklerde %1,7 ve kadınlarda %0,1) olarak saptanmıştır (Akvardar, 2009, s. 66).

Oldukça yaygın bir diğer bağımlılık türü olan tütün kullanımına bağlı bozukluk ise en çok sigara içme şeklinde kendisini göstermektedir (WHO, 2001, s. 31). Sigara; hızla gelişen, çevresel koşullardan çok etkilenen, alkol ve esrar gibi diğer uyuşturucu maddelere eşlik etme özelliğini taşımaktadır (Çelikkol, 2001, s. 222). Günümüzde her 3 yetişkinden birisi (yaklaşık 1,2 milyar insan) sigara içmektedir ve bu oranın 2025 yılına kadar 1,6 milyar insana ulaşacağı tahim edilmektedir (WHO, 2001, s. 31). Oysa son zamanlarda sigara içme üzerinde yapılan araştırmalar, sigara içme ile akciğer kanseri ve diğer önemli bedensel hastalıklar arasındaki ilişkiyi hiçbir şüpheye yer bırakmayacak şekilde göstermektedir (Cüceloğlu, 2012, s. 462).

Alkol ve tütüne bağlı kullanım bozukluklarının yanı sıra bir diğer kullanım bozukluğu olan uyuşturucu madde bağımlılığı; eroin, kokain ve esrar gibi birçok yasadışı uyuşturucuyu içermektedir (WHO, 2001, s. 32). Uyuşturucuya bağlı kullanımın bozukluğu bölgeden gölgeye değişiklik gösterse de dünya genelinde yaklaşık 5 milyon kişinin yasadışı uyuşturucu madde enjekte ettiği bilinmektedir (WHO, 2001, s. 32).

Madde bağımlılığında, insanla ilgili olan her konuda olduğu gibi, doğrusal bir nedensellik ilişkisi söz konusu değildir, yani bir ya da birkaç nedenden söz edilemediği gibi, neden dediğimiz şeyin gerçekten neden olup olmadığı kesin olarak söylenemez (Özgür-İlhan, 2009,s. 65). Bağımlılık düzelebilen bir hastalık olmasına rağmen bu konuda asıl önemli olan nokta; bağımlı olan kişinin bu davranışını değiştirmeye istekli olması ve hazır olduğunu hissetmesidir (Gürol, 2009,s. 67).

3.3.7 Kişilerarası Duyarlılık

Kişilerarası duyarlılık, Boyce ve Parker (1989) tarafından “Kişilerarası ilişkilerde önemsenip değer verilmediğine ya da kötü davranıldığına inanma gibi diğer insanların davranışlarını hatalı yorumlamaya yol açan bir durum” olarak tanımlanmaktadır (Vidyanidhi ve Sudhir, 2009, s. 25; Doğan ve Sapmaz, 2012, s. 145).Kişilerarası duyarlılık yapısı

diğerlerinin davranış ve düşüncelerine yersiz ve aşırı farkındalık ve duyarlılığı içermekte ve bu yapı diğerleri tarafından algılanan ya da gerçek eleştirilme korkusu ve diğerlerinin davranış ve ifadeleri hakkında artan kaygı ve diğerlerinin tepkilerine ilişkin ihtiyat şeklinde sosyal geribildirime genel bir duyarlılık olarak tanımlanmaktadır (Erözkan, 2004, s. 86). Kişilerarası duyarlılık; sosyal ilişkileri engelleyen ya da olumsuz yönde etkileyen etmenlerden bir tanesidir (Doğan ve Sapmaz, 2012, s. 145).

3.3.8 Somatizasyon

Somatizasyon, sıkıntı ve yakınmaların bedensel hastalık şeklinde ifade edilmesi anlamına gelmektedir (Yücel ve diğerleri, 2005,s. 31). Başka bir ifade ile zihin-vücut etkileşiminin temel bir biçimi olarak algılanan bir süreci ifade etmektedir (Bitzer, 2003, s. 99).

Psikiyatri ve genel tıp sınırında hala çözülememiş bir sorunun temsilcisi olan somatizasyon; şizofreni, kişilik bozuklukları, alkol-madde kullanımı gibi psikiyatrik durumlarla da ilişkili olmakla birlikte en sık anksiyete bozuklukları ve depresyona eşlik etmekte veya bu durumlarla ikincil olarak ortaya çıkmakta, hastaların yaşadıkları sıkıntı ve huzursuzluğu arttırarak hastalıkların gidişatını kötüleştirmekte, kişinin acı çekmesine, ailesiyle olan ilişkilerinin sosyal ve mesleki işlevselliğinin bozulmasına neden olmakta ve yeti yitimini arttırmaktadır (Özen ve diğerleri, 2010, s. 60-64).

3.3.9 Obsesif Kompulsif Bozukluk

En basit tanımıyla obsesif-kompulsif bozukluk, tekrarlayan davranışlara yol açan saçma düşüncelerin varlığıdır (Yücel ve diğerleri, 2005,s. 31). Başka bir ifade ile kişinin iradesi dışında ortaya çıkan, inatçı, tekrarlayıcı ve son derece rahatsız edici düşünce, istek veya hareketleri içeren bir nevrozdur (Zileli, 1983, s. 202). Obsesyon istenmeyen düşünce ve istekler (bir kelime, bir cümle, bir arzu şeklini alabilir), kompulsiyon ise istenmeyen hareketleri (çok basit bir hareketten çok karışık, sembolik, ayin şekline varan hareket sınırlamaları biçiminde ortaya çıkabilir) ifade etmektedir ve kişi bu hareketleri veya düşünceleri önlemeye çalıştığı veya dışarıdan zorla önleme yapıldığı zaman dayanılmaz bir bunalıma hatta paniğe girebilir (Zileli, 1983, s. 203).

Obsesyon ve kompulsiyon tiplerini şu şekilde özetlemek mümkündür (Rasmussen ve Eisen, 1990'dan;Rasmussen ve Eisen, 1992'den; Stoll, Tohen ve Baldessarini, 1992'den aktaran Karaamustafaloğlu, 2010,s. 1-2):

- **Saldırganlık Obsesyonları:** Saldırganlık obsesyonlarının içeriğinde ya da bunların ardında yatan çağrışımlarda önemli ölçüde yer almakta ve sıklıkla başkalarına yönelik öldürme, yaralama, çeşitli şekillerde zarar verme düşünceleri biçiminde ortaya çıkar. Bu hastalarda düşünce büyüsel bir güce sahiptir ve eylemle eşdeğer tutulur. Bu nedenle sevilen bir kişiye karşı duyulan nefretten, onun öleceğine ilişkin bir düşünce bu kişiler üzerinde yoğun suçluluk duygularının eşlik ettiği o kişi gerçekten ölmüş ya da ölecekmiş gibi bir etki oluşturur. Zarar verme obsesyonu olan kişiler; bıçak, makas gibi sivri nesnelere, sevdikleri kişilerle yalnız kalmaktan kaçınırlar. Bazı hastalar ise; daha çok kendilerine zarar vermektan korkarlar. Bu tür obsesyonlar arabaların önüne atlama, kendini pencereden aşağıya atma düşünceleri şeklinde ortaya çıkabilir.
- **Bulaşma Obsesyonları:** Tuvalete girildiğinde üzerine idrar sıçramış olabileceği, el sıkışmayla ya da kapı tokmakları, para gibi nesnelere dokunmayla idrar, dışkı, sperm bulaşabileceği şeklinde ortaya çıkar. Eşyalara dokunmaktan, insanlarla yakın temastan kaçınırlar.
- **Kuşku Obsesyonları:** Bir eylemin yapıldığından emin olmama durumu vardır. Ütüyü prizden çekip çekmediğinden, Kapıyı kilitleyip kilitlemediğinden emin olamazlar. Ardından kontrol etme kompulsiyonları gelir.
- **Cinsel Obsesyonlar:** İçeriği kişi için sıklıkla utanç verici ve kabul edilemez bir niteliktedir. Kişi; çocuklarıyla, ebeveyniyle cinsel ilişkiye girdiği düşünce ya da imgelerine sahip olabilir. Eşcinsel olmakla ilgili korkuları içeren düşünceler tarzında da ortaya çıkabilir.
- **Simetri ve Kesinlik İhtiyacı ile Birlikte Olan Obsesyonlar:** Nesnelere ve olayların belirli bir düzen ve durumda olması ya da eşyaların tam bir simetri içinde bulunmasıyla karakterizedir.
- **Dinsel Obsesyonlar:** Genellikle dindar bir insanda günah sayılan düşüncelerin akla gelmesi şeklindedir.
- **Somatik Obsesyonlar:** Kanser, AIDS, kuduz gibi hayatı tehdit eden bir hastalığa yakalanmayla ilgili olabilir. Böyle durumlarda sürekli bu hastalıklara yakalanma korkusu içindedir ve korunmak için çeşitli önlemlere başvurmaktadır.
- **Temizlik Kompulsiyonları:** Yineleyen tarzda el yıkama, banyo yapma, sürekli evi ve eşyaları temizleme, saatlerce bulaşıkları ve çamaşırları yıkama şeklinde görülen kompulsiyonlardır. Böyle bir durumda kişi; kendini, eşyalarını ya da çevresini kirli ve pis hissetmesinin üstesinden gelmeye çalışmaktadır.

- **Kontrol Etme Kompulsiyonları:** Sıklıkla güvenliği sağlamakla ilişkili olarak ortaya çıkar. Hava gazı musluğunun kapalı olup olmadığını ya da ütünün prizde unutulup unutulmadığını defalarca kontrol edebilir. Evde yaşayanların hava gazı zehirlenmesi, evin havaya uçması ya da yangın çıkması gibi felaketleri önlemek amacıyla yapılmaktadır.
- **Düzenleme Kompulsiyonları:** Bir denge ve simetri sağlamak üzere eşyaları belirli bir düzen içinde tutmaya çalışma tarzındaki kompulsiyonlardır. Sıklıkla genel bir rahatsızlık duygusunu hafifletmek üzere yapılır.
- **Tekrarlama Kompulsiyonları:** Bir takım davranışların belli bir tarzda ve sayıda yinelenildiği kompulsiyonlardır. Bu tür durumlarda törensel davranışın tam olarak yapıldığından emin olamaz ve davranış emin oluncaya kadar yinelenebilir.
- **Sayma Kompulsiyonları:** Otomobil plakalarını, apartman katlarını sayma tarzında ortaya çıkar. Zihinsel kompulsiyonlardır.
- **Dokunma Kompulsiyonları:** Kişinin kendini belli nesnelere dokunmak zorunda hissettiği kompulsiyonlardır.
- **Biriktirme Kompulsiyonları:** Bir şeyi gereksinim duyulmadığı halde satın alma, sahip olunan hiçbir şeyi atamama tarzındadır.

Her insan tereddüt etme, yaptığı bir hareketten emin olamama gibi duyguları yaşasa da obsesif kompulsif nevrozda bu duygular kişinin bütün bilincini ve yaşantısını kaplar (Zileli, 1983, s. 203) ve bu hastalarda; düşünmeye, hissetmeye, eyleme geçmeye yönelik zorlanma (direnc) yaşanır (Karamustafalıoğlu, 2010, s. 1).

Obsesif kompulsif nevrozun özelliklerini kısaca şöyle sıralamak mümkündür (Zileli, 1983, s. 203):

- Bir düşünce veya istek kişinin bilincine ısrarlı bir şekilde girer.
- Bu düşünce veya istek kişiyi dehşete sürükler.
- Bu dehşetten kurtulmak için kişi bir takım önlemler almaya çalışır.
- Bu düşünce ve istekler egoya yabancıdır. Kişi bunları kendi içinden doğuyor gibi algılamaz. Yabancı, istenmeyen ve mücadele edilmesi lazım gelen saçma istekler şeklinde görülür.
- Bütün gücü ile bunlara karşı koyma çalışır.

3.3.10 İntihar Eğilimi / Düşüncesi

İntihar sıkıntısı;insanın içinde bulunduğu halinin (depresyon, sessizlik, kendini beğenmeme ve küçük görme, kendini suçlama ve yaşamı anlamsız görme gibi) etkisiyle ortaya çıkabilen ve hayatı yaşamaya değer görmeme, hayatı sonlandırma düşüncesi, ölme arzusu, kendi kendini öldürme düşüncesi gibi belirtileri olan ağır bir psikolojik problemdir (Çelik ve Turunç, 2011, s. 230). İnsanlık tarihi kadar eski de bir davranış bozukluğu olan ve davranışın insanlık tarihi kadar eski de bir reddedilişi ve kabul edilemezliği olan intihar; bireyin kendi yaşamına son vermesi olduğu kadar tam uç noktada bir davranış bozukluğu, tam bir belirsizlikler topluluğu, kararlılık ile kararsızlık arasındaki çizgidir (<http://www.arifverimli.com>).

Genelde kısa bir devreyi ifade eden intihar eğilimi/düşüncesi atlatıldığı takdirde kişi intihar etmediğine sevinir (Cüceloğlu, 2012, s. 456). Yüzde itibariyle kadınların erkeklere oranla daha çok intihardan söz etmesine rağmen gerçekte intihar edenler çoğunlukla erkeklerdir; örneğin ABD’de intihar edenlerin %70’i erkektir (Cüceloğlu, 2012, s. 456). Dünya Sağlık Örgütü de (WHO, 2001, s. 37) intihar eyleminin erkek/kadın oranını 3,5 / 1 olarak belirtmektedir.

3.4 Çalışanların Psikolojik Açıdan İyi Olmalarının Önemi

Ruhsal ve davranışsal rahatsızlıklar günümüzde küresel hastalık yükünün %12’sini oluşturmakta (Eringöz, 2008, s. 33) ve bu hastalıkların global yükünün 2020’de %14.7’ye ulaşacağı belirtilmektedir (Murray ve Lopez, 1997, s. 1501-1502). Ülkeden ülkeye değişmekle birlikte gelişmiş ülkelerde ruhsal hastalıkların toplumun yüzde 8’i ile 26’sı arasındaki bir kesimini etkilediği bildirilmektedir (ISSA, 2011). Fakat buna rağmen ülkelerin büyük bir kısmında sağlık harcamalarından bu hastalıklara ayrılan pay %1 civarındadır ve ülkelerin %40’ı cari bir mental sağlık politikasına; %30 kadarı ise mental sağlık programına; %90’ı çocukları ve ergenleri de kapsayan bir ruh sağlığı politikasına sahip değildir (Eringöz, 2008,s. 33). Çünkü genel olarak halk sağlığı ve özellikle çalışan sağlığının en önemli birleşeni olan ruh sağlığı sorunları görülmemekte veya görmezden gelinmektedir (Kapar, 2012, s. 80).

Hastalar için ise psikolojik gerginliğin yanı sıra psikolojik rahatsızlıklar nedeniyle uğradıkları zarar (hem maddi hem de manevi anlamda) da bir diğer önemli noktadır. Ruh sağlığı sorunları Avrupa’nın genelinde işgörenlerin işe devamsızlık yapmalarının ve erken emekli olmalarının önde gelen nedenlerinden biri haline gelmiştir. Örneğin Almanya’da

ruhsal rahatsızlıklar, işgöremez hale gelen vakaların en önemli nedenlerinden (%30'undan fazlasında ruhsal hastalıklar etkilidir) biri olarak ve günümüzde erken emekli olan her 3 kişiden birinde ruh sağlığına ilişkin sorunlar tespit edilmiştir (WHO, 2010, s. 11).

Çalışanların bazı ruhsal rahatsızlıklara sahip olması sadece bireylerin kendileri açısından değil aynı zamanda işverenler açısından da oldukça ciddi birçok sorunu da beraberinde getirebilmektedir. Örneğin; İngiltere Ruh Sağlığı Kurumu'nun açıkladığına göre iş yerindeki ruhsal bozuklukların İngiltere'deki işverenlere maliyeti yıllık 26 milyar sterlin olmakla birlikte bu maliyetin içeriği şu şekildedir (Mind, 2011, s. 7):

- Bir yıl içerisinde 8,4 milyar sterlin işgörenlerin hastalığa bağlı izinlerinden kaynaklanmaktadır.
- Bir yıl içerisinde 15,1 milyar sterlin ise çalışanların iş yerinde sergiledikleri verimin düşmesi yüzünden kaynaklanmaktadır.
- 2,4 milyar sterlin ise ruhsal bozukluk yaşayan işgörenlerin işten ayrılması ve yerine yeni personelin ikame edilmesinden kaynaklanmaktadır.

3.5 Çalışanların Psikolojik Açıdan İyi Olmalarını Etkileyen Faktörler

Çalışanların psikolojik açıdan iyi olmalarını veya ruh sağlıklarını etkileyen faktörler, iş yaşamına ilişkin faktörler ve bireysel faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir.

3.5.1 İş Yaşamına İlişkin Faktörler

3.5.1.1 Mobbing (Psikolojik Yıldırma)

Bilindiği üzere yıldırmanın/mobbingin uygulanma biçimi, süresi ve şiddeti ile bağlantılı olarak yıldırma işlemine maruz kalan bireylerde sıkıntı, öfke, karamsarlık, uyku sorunları, depresyon, anksiyete, davranış sorunları, uyum bozuklukları, somatoform bozukluklar (somatizasyon, konversiyon, ağrı bozuklukları) ortaya çıkmasında etkili olabilmekte ve seyrinde ruhsal etkenlerin rol oynadığı psikosomatik hastalıklar (cilt hastalıkları, hipertansiyon vs.) görülebileceği gibi bir tür kendini iyileştirme çabası olarak alkol, madde ve ilaca yönelme olabilmektedir (Kaya, 2009,s. 64). Çünkü mobbinge maruz kalan işgörenler; sürekli korku içerisinde olabilir, acı hissedebilir, özgüvenlerini kaybedebilir, moralleri bozulabilir, stres içerisinde olabilir ve kendilerini her ortamda güvensiz hissedebilmektedirler (Hutchinson ve diğerleri 2006, s. 123).

İlgili literatürde işyerindeki sosyal desteğin bireylerin ruh sağlıklarını olumlu yönde etkilediğine ilişkin birçok araştırmanın yer aldığı gibi (Örneğin; Paterniti ve diğerleri, 2002,s. 113; Stansfeld ve diğerleri, 1995,s. 51-52) mobbinge maruz kalan işgörenlerin ciddi ruhsal rahatsızlıklar yaşadıklarını kanıtlayan da birçok araştırma mevcuttur. Örneğin; İsveç'te mobbinge maruz kalan 20 kişi ve işyerinde mobbingi önleme alanında çalışan 2 işgören ile yapılan mülakatın sonucuna göre; mobbinge maruz kalan işgörenlerde genelde psikosomatik şikâyetler tespit edilmiş ve sonrasında işgörenlerin psikolojik açıdan tıbbi müdahaleye ihtiyaç duydukları belirtilmiştir (Hallberg ve Strandmark, 2006,s. 112-116).Danimarka'da 55 farklı işletmede çalışmakta olan 1944 işgören (1413 bayan, 531 erkek) ile yapılan bir diğer araştırmanın bulgularına göre ise mobbinge maruz kalmayan işgörelere oranla sık sık ve bazen mobbinge maruz kalan işgörenlerin daha fazla ruhsal sıkıntı (bilişsel, depresyon, stres, somatik belirtiler) belirtisi içerisinde oldukları tespit edilmiştir (Hansen, Høgh ve Persson, 2011,s. 23-24).İsveç'te 5 farklı işletmedeki 437 işgören (294 bayan, 143 erkek) ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; mobbinge maruz kalan işgörenlerin somatizasyon, depresyon, anksiyete ve olumsuz duygu belirtilerinin mobbinge maruz kalmayan işgörelere oranla daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Hansen ve diğerleri, 2006,s. 67-70).Finlandiya'daki hastanelerde çalışan 5432 (4831 bayan, 601 erkek) işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; işyerinde mobbinge maruz kalmak ile depresyon arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Kivimäki ve diğerleri, 2003a,s. 781).Fransa'nın güneydoğusundaki toplam 7664 işgören (4562 bayan, 3132 erkek) ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; işyerinde mobbinge maruz kalmanın (hem bayan hem de erkek çalışanlar açısından) çalışanların depresyona girmesinde önemli bir faktör olduğu tespit edilmiştir (Niedhammer, David ve Degioanni, 2006, s. 253-256). Portekiz'deki 107 hemşire (91 bayan, 16 erkek) ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; mobbinge maruz kalmayan hemşirelere oranla, mobbinge maruz kalan hemşirelerin daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları ve ruh sağlıklarının daha kötü durumda olduğu (depresyon, somatik şikâyetler, uykusuzluk, anksiyete, sosyal yaşam uyumsuzluğu) tespit edilmiştir (Sa ve Fleming, 2008,s. 422-423).Danimarka'da tekstil sektöründeki 224 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; mobbinge maruz kalmanın işgörenlerde psikolojik ve psikosomatik (psikolojik kökenli fiziksel şikâyetler) şikâyetleri ve olumsuz duyguları arttırdığı tespit edilmiştir (Mikkelsen ve Einarsen, 2002,s. 400-401).İngiltere'de 1100 hemşire ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; işyerinde mobbinge maruz kalan katılımcılarda, mobbinge maruz kalmayan katılımcılara oranla daha fazla depresyon ve anksiyete olduğu, kendilerini daha fazla öfkeli ve diğerleri tarafından istenmeyen kişi olarak hissettikleri tespit edilmiştir (Quine, 2001,s. 79-

80).Kanada’da farklı işletmelerde çalışan 180 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; mobbing ile baş etme süreci işgörenlerde psikolojik açıdan sağlık sorunlarına ve tükenmişliğe neden olabilmektedir (Lee ve Brotheridge, 2006,s. 370).Fransa’nın güneydoğusundaki toplam 7664 işgören (4562 bayan, 3132 erkek) ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; işgörenlerin mobbinge maruz kalma sıklıklarının işgörenlerin uykuya bağlı sorunlar yaşama risklerini arttırdığı tespit edilmiştir (Niedhammer ve diğerleri, 2009,s. 1214-1215).

3.5.1.2 Adaletsizlik Kültürü

İşgörenlerin kendilerine yönelik her hangi bir eşitsizlik, adaletsizlik içeren bir tutumu algılaması(Ndjaboue, Brisson ve Vezina, 2012,s. 694), örgüt içerisindeki sınırlı kaynakların, ödüllerin adil bir şekilde dağıtılmadığını ve adam kayırmanın oldukça yaygın bir uygulama olduğunu fark etmesi (Karatepe ve Ehsani, 2012, s. 20) ve sarf ettikleri çabanın bir karşılığı olarak statülerinin de olumlu yönde değişmemesi (Demiral, 2004, s. 25) çalışanların ruh sağlıkları açısından olumsuz sonuçları da beraberinde getirebilmektedir. Çünkü işgörenler; çalışmalarına veya sergiledikleri performansa ilişkin olarak yöneticilerinin değerlendirme ve ödüllendirmelerinde adil olmalarını beklemektedirler.

Kısaca değinmek gerekirse örgütlerdeki adalet kavramı şu üç boyutta incelenmektedir (Ndjaboue, Brisson ve Vezina, 2012,s. 694; Kivimaki ve diğerleri, 2006,s. 432):

- Dağıtımsal adalet: Kaynak/yatırım (kapasite ve çalışma gayreti/performans gibi) ve kazancın (maaş, saygı gibi) adaletli bir şekilde dağıtılmasını ifade etmektedir.
- Prosedürle ilgili adalet: Prosedür ve süreçlerle ilgili adaleti ifade etmektedir. Bir organizasyonun çalışanlarına nasıl davrandığı ve ne ölçüde çalışanların çıkarlarının göz önünde tutulduğunu ifade etmektedir.
- Etkileşimsel adalet: Kişilerarası ilişkileri içermektedir. İki tür ögesi vardır. Birincisi ilişkisel adalet; yönetim tarafından alınan saygı ve haysiyetin derecesini ifade etmektedir. İkincisi ise bilgisel açıdan adalet; yeni prosedürlerle ilgili olarak yönetim tarafından açıklama yapılmasını ifade etmektedir.

İlgili literatürde işyerinde yöneticilerin adaletsiz tutum ve davranışlarının çalışanların ruh sağlığını olumsuz yönde etkilediğini kanıtlayan birçok araştırma mevcuttur. Örneğin; Belçika’da 1986 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; performans ve

ödül arasındaki dengesizliğin / eşitsizliğin çalışanların ruh sağlıklarını (depresyon, anksiyete ve somatizasyon) olumsuz bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir (Godin ve diğerleri, 2005,s. 5-6).Amerika’da part time çalışan 185 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; işgörenlerin iş çevresini politik (adam kayırmacılık, adaletsiz bir şekilde davranılması gibi) bir şekilde algılamasının çalışanların anksiyete ve tükenmişlik durumlarını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Cropazabo ve diğerleri, 1997,s. 175).Finlandiya’da 4833 hastane çalışanı ve 18066 kamu çalışanı ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; çaba-ödül arasındaki adaletsizliğin çalışanların depresyon risklerini arttırdığı tespit edilmiştir (Kivimaki ve diğerleri, 2007,s. 661-663).Rusya, Polonya ve Çek Cumhuriyeti’nde çalışmakta olan 645 erkek ve 523 kadın işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; ödül ve performans arasındaki dengesizliğin depresyon belirtilerini artırdığı tespit edilmiştir (Pikhart ve diğerleri, 2004,s. 1479).Londra’da bulunan sivil hizmet bölümlerinde çalışmakta olan 10308 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; performans ve ödül arasındaki dengesizliğin çalışanların ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Stansfeld ve diğerleri, 1999,s. 303-304).Japonya’da 190 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; performans ve ödül arasındaki dengesizliğin işgörenlerin depresif ruh hali içerisine girmesine neden olduğu tespit edilmiştir (Tsutsumi ve diğerleri, 2001,s. 149-150).Londra’da bulunan sivil hizmet bölümlerinde çalışmakta olan 10308 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; etkileşimsel adaletteki olumlu değişimin çalışanların psikiyatrik hastalığa sahip olma riskini azalttığı ve yöneticilerin adaletsiz tutum ve davranışlarının çalışanların ruh sağlıklarını olumsuz olarak etkilediği tespit edilmiştir (Ferrie ve diğerleri, 2006,s. 447-448).Finlandiya’da faaliyette bulunan 10 hastanede çalışmakta olan 416 erkek ve 3357 kadın katılımcı ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; düşük seviyedeki etkileşimsel ve prosedürlerle ilgili adaletin çalışanların hastalığa bağlı olarak devamsızlık yapma ve minör psikiyatrik rahatsızlık riskini arttırdığı tespit edilmiştir (Kivimaki ve diğerleri, 2003b,s. 30). Yine Finlandiya’da 4815 hastane çalışanı ile gerçekleştirilen bir diğer araştırmanın bulgularına göre; düşük seviyedeki prosedürlerle ilgili ve etkileşimsel adalet ile yüksek depresyon riski arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki tespit edilmiştir (Yipavalniemi ve diğerleri, 2005,s. 118-119).Hollanda’da farklı işletmelerde çalışmakta olan 1519 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; dağıtımsal ve prosedür ile ilgili adaletin çalışanların daha düşük düzeyde depresif belirti içerisinde olmalarını sağladığı tespit edilmiştir (Ybema ve Van Den Bos, 2010, s. 1613-1614).

3.5.1.3 İş Güvencesizliği

İş güvencesizliği veya başka bir ifade ile “sübjektif olarak algılanan istemsiz iş kaybı” (Bartkey ve Ferrie, 2001, s. 778); işgörenler bakımından psikolojik açıdan iyi olma durumlarını ve genel sağlığı zararlı şekilde etkileyebilmekte (Ferrie, 2001, s. 72; Hellgren ve Sverke, 2003, s. 216) ve psikolojik sıkıntı, anksiyete, depresyon, tükenme gibi birçok ruh sağlığına ilişkin rahatsızlıklara neden olabilmektedir (Roskies, Louis-Guerin ve Fournier, 1993, s. 619). Bireyler üzerindeki olumsuz psikolojik etkilerini daha iyi kavrayabilmek açısından ilk önce iş güvencesizliğinin stresli yapısının teorik olarak açıklanması uygun olacaktır. Bu yapı aşağıdaki üç şekilde özetlenebilmektedir (Schreurs ve diğerleri, 2010, s. 57; Bordia ve diğerleri, 2004, s. 346; Batinic ve diğerleri, 2010, s. 74):

- Birincisi; iş güvencesizliğinin temel ve belirleyici özelliği olan “belirsizlik” kavramının neden olabileceği zararlı etkileridir. Belirsizlik; bir bireyin seçimlerinin veya kararlarının sonuçlarını doğru bir şekilde öngöremeyeceği durumları ifade etmektedir. Belirsizlik olumsuz bir durumdur çünkü bireyleri bilinmeyene karşı hazırlıklı olmasını engellemektedir. Belirsizlik; bireylerin güçsüzlük duygusu ve kontrol eksikliği yaşamalarına neden olabilmektedir.
- İş güvencesizliği Johada'nın yoksunluk modeline göre açıklanabilir. Johada'nın modeline göre; düzenli bir gelir elde etme ve ailenin dışında sosyal bir çevreye sahip olmak gibi istihdam edilmek ile elde edilebilecek ihtiyaçlar mevcuttur. İş güvencesizliği ise bu ihtiyaçların giderilemeyeceği şüphesine neden olur ve bireylerin geleceği açısından önemli bir tehdit oluşturmaktadır.
- Son olarak ise psikolojik sözleşme teorisi de iş güvencesizliğinin olumsuz etkilerini açıklamak açısından kullanılabilir. Psikolojik sözleşme; işgören ile işveren arasındaki algılanan ortak yükümlülükleri ifade etmektedir. Psikolojik sözleşme anlamında ise; güven (işveren tarafından) ile devamlılık (işgören tarafından) arasındaki değişim oldukça önemlidir. Bu yüzden iş güvencesizliğini işgörenler, psikolojik sözleşme ihlali olarak da algılayabilmektedirler. Böyle bir ihlal ise hem çalışanların işverenlerine olan bağlılıkları ve hem de psikolojik açıdan iyi olma durumlarını olumsuz bir şekilde etkileyecektir.

Bu bilgilerin yanı sıra ilgili literatürde iş güvencesizliğinin veya işgörenlerde böyle bir algının var olmasının çalışanların ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkilediğini kanıtlayan araştırmalar mevcuttur. Örneğin; İngiltere’de 1995-99 yılları arasında yürütülen bir toplum

(931 kadın ve 2429 erkek katılımcı) çalışmasında iş güvencesinin kaybı ile beyan edilen sağlık durumunun kötüleştiği ve ruhsal bozuklukların arttığı tespit edilmiştir (Ferrie ve diğerleri, 2002,s. 452).İsveç'te faaliyet gösteren ve 1995-1996 yılları arasında büyük ölçüde küçülmeye giden perakende işletmesinde çalışmakta olan 531 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın sonucuna göre; işgörenlerin iş güvencesizliği algısının ruh sağlıklarını etkilediği tespit edilmiştir (Hellgren ve Sverke, 2003,s. 231).İsveç'te 1918 kişi ile gerçekleştirilen ve 2 yıl süren bir araştırmanın bulgularına göre; yeni bir iş bulamayacağını düşünen işgörenlerin, yeni bir iş bulabileceğini düşünen işgörelere oranla ruh sağlıklarının daha olumsuz olduğu tespit edilmiştir (Berntson ve Marklund, 2007, s. 288).

Çalışanların iş güvencesizliği yaşamalarına neden olan faktörlerden bir tanesi de çalışanların çalışma şeklidir. İş yerinde resmi olarak kayıtlı bir şekilde ve sürekli olarak çalışan bireylere oranla geçici olarak (örneğin sezonluk) ve kayıt dışı çalışan işgörenlerin daha fazla iş güvencesizliği algısına sahip olacağını söylemek mümkündür. Örneğin; İspanya'da 383 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; geçici işgörenlerin devamlı olan işgörelere oranla daha fazla iş güvencesizliği yaşadığı ve bu durumun da yaşam memnuniyetlerini ve psikolojik açıdan iyi olma durumlarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Silla, Gracia ve Peiro, 2005,s. 108-109).İsveç'teki 907 işgören ile (77 geçici işgören ve 830 devamlı işgören) gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; geçici işgörenlerde psikolojik sıkıntıların (huzursuzluk, konsantrasyon problemleri, anksiyete, panik, heyecan ve diğer sinir problemleri açısından) daha yaygın olduğu tespit edilmiştir (Waenerlund, Virtanen ve Hammarström, 2011,s. 537).Brezilya'da 683 birey (15 yaş ve üzeri) ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; kadın katılımcılar açısından kayıt dışı çalışmanın ruh sağlığını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Ludermir ve Lewis, 2005,s. 627).

3.5.1.4 Vardiyalı Çalışma Düzeni

Çalışanların ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyen önemli faktörlerden bir tanesi de vardiyalı çalışma düzenidir. Vardiyalı çalışma düzeni; özellikle 24 saat hizmet vermek zorunda olan işletmelerdeki çalışanların dönüşümlü olarak farklı zaman dilimlerinde veya sabit bir zaman diliminde (örneğin sürekli gece vardiyasında çalışmak gibi) çalışmasını ifade etmektedir. Vardiyalı çalışma düzeni aşağıdaki gibidir (Williams, 2008,s. 6):

- Sürekli akşam çalışma şekli.
- Sürekli gece çalışmak.

- Dönüşümlü olarak çalışmak: Periyodik olarak gündüzden akşam veya gece çalışma şekline geçilmesini ifade etmektedir.
- Bölünmüş vardiya: Her gün iki veya daha fazla farklı dönemleri kapsayan çalışma şekli.
- İhtiyaç olduğu zamanlarda veya gündelik olarak: Planlanmış bir düzenle çalışmamayı ifade eder.
- Düzensiz programlar: Değişiklik gösterir fakat bir hafta veya daha fazla öncesinden planlanan çalışma şeklini ifade eder. Pilotların çalışma şekli örnek olarak gösterilebilir.
- Diğer: Günlük olmayan programları ifade eder.

Vardiyalı çalışma düzeninin genel anlamda bireylerde yaratacağı olumsuzlukları şu şekilde sıralamak mümkündür (Stansfeld, Head ve Marmot, 1998,s. 8; Nicholson ve D'Auriat, 1999, s. 127-129; Marquie, Forret ve Queinnec, 1999,s. 426; Akerstedt ve Wright, 2009,s. 264-265; Schwartz, 2010, s. 18; Driesen ve diğerleri, 2010,s. 1065; Culpepper, 2010,s. 3-6):

- Bu düzende çalışan bireylerde, uyumaları gereken saatlerde çalışmak zorunda olduklarından dolayı dinlenebildikleri saatler ile vücudun sirkadiyen ritmi (insan vücudunun biyolojik saati) çelişmektedir. Bu yüzden bireylerin uyku sorunları yaşamalarına neden olabilmektedir. Uyku süresi 1,5 ile 2 saat arasında kısalmaktadır. Bu yüzden bireyin kendisini uykulu hissetmesine neden olur.
- Uluslararası uyku bozuklukları sınıflandırmasına göre vardiyalı çalışmaya bağlı bozukluk “Vardiyalı çalışma düzenine bağlı olarak bireylerde en az 1 aydır aşırı uyuklamanın ve/veya uykusuzluğun varlığı” olarak tanımlanmakta ve üç şekilde sınıflandırılmaktadır: a) Vardiyalı çalışma düzeninden kaynaklanan uykuya bağlı herhangi bir bozukluk/sorun yaşamayanlar, b) vardiyalı çalışma düzeninden dolayı uyku sorunu belirtisi gösterenler fakat uluslararası uyku bozuklukları kriterlerini taşımayanlar ve c) vardiyalı çalışma düzeninden dolayı uluslararası uyku bozuklukları kriterlerine göre uyku sorunu yaşayanlar.Son iki kategoride (b ve c) yer alan bireyler, sağlıklı işgücü açısından vardiyalı çalışma düzeninde çalıştırılmaması gerekenlerdir.
- Genel bir keyifsizlik haline ve yorgunluk belirtisine neden olur.
- Vardiyalı çalışma düzeni hem kendisi tek başına hem de beraberinde getirdiği depresyonla birlikte çalışanlarda hafıza ve konsantrasyon bozukluklarına, duygusuzluk (ilgisizlik) ve rehavete neden olabilmektedir.

- Önemsiz tıbbi sosyal şikayetlere ve asabiyet, heyecan ve anksiyete gibi psikonörotik bozukluklaraneden olur.
- Peptik ülser, kalp rahatsızlıkları gibi fizyolojik rahatsızlıklara neden olur.
- Sigara ve alkol kullanımını arttırmaktadır.
- Vardiyalı çalışma düzeni; işgörenlerin düzensiz zaman dilimlerinde çalışmalarından ve dolayısıyla diğerleri çalışırken izinli olmalarından dolayı bireylerin sosyal hayat ve boş zaman aktivitelerini engelleyecektir. Bu durum ise depresyon açısından oldukça önemli bir risk faktörü olan sosyal destek eksikliğine neden olacaktır.
- Bireyin yeme alışkanlığını, spor faaliyetlerini ve sosyal yaşantısındaki ilişkilerini olumsuz yönde etkiler.
- Vardiyalı çalışma düzeni bireyin etkili bir performans sergilemesini sağlayan yeteneklerini bozacağı için iş yerindeki performansında düşüşe neden olur.
- İş veya trafik kazalarının artmasına neden olabilmektedir.

İlgili literatürde vardiyalı çalışma düzeninin işgörenlerin ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkilediğine yönelik birçok kanıt mevcuttur. Örneğin; Fransız gümrük çalışanları ile yapılan bir araştırmada katılımcıların vardiyalı şekilde çalıştırılmasının çalışanların sakinleştirici antidepressan kullanımlarını arttırdığı tespit edilmiştir (Prunier-Poulmaire, Gadbois ve Volkoff, 1998,s. 138).Amerika'daki 473 hemşire ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; vardiyalı çalışma düzeninin katılımcıların depresif belirtilerini arttırdığı tespit edilmiştir (Geiger-Brown ve diğerleri, 2004,s. 296).Fransa'da 1505 hastane çalışanı ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; vardiyalı çalışma düzeninin işgörenlerde zihinsel zorlanma, zihinsel stres ve zihinsel yüklenmeyi arttırdığı tespit edilmiştir (Estryn-Behar ve diğerleri, 1990,s. 23-24).Metal işkolunda vardiyalı olarak çalışan 40 işgörenin katıldığı bir araştırmanın bulgularına göre; gece vardiyasında çalışan işgörenlerin %20'sinin (8 kişi) anksiyete göstermediği (fakat anksiyete barajına yaklaştığı), %80'inin (32 kişi) anksiyeteli olduğu ve bu işgörenlerden %17,5'inin ise anksiyete puanının beklenenin iki katına çıktığı tespit edilmiştir (Önen, 1988,s. 28-29).Japonya'da kimyasal fabrikada çalışan 112 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; vardiyalı çalışanların, vardiyalı çalışmayan işgörenlere oranla 2.6 kat daha fazla depresif belirtilere sahip olduğu tespit edilmiştir (Takahashi ve diğerleri, 2006,s. 1419). Van'da bulunan bir kamu hastanesinde çalışan 87 hemşire (42 gündüz çalışan ve 45 vardiyalı çalışan hemşire) ile yapılan araştırmanın bulgularına göre;vardiyalı sistemde çalışanlarda somatizasyon, obsesif kompulsif bozukluk,

kişilerarası duyarlılık, kaygı ve paranoid düşünce belirtileri vardiyalı sistemde çalışmayanlara göre daha yüksek düzeyde çıkmıştır (Selvi ve diğerleri, 2010,s. 240).

Daha önce de belirtildiği üzere vardiyalı çalışma düzeni, çalışanların uyku düzenlerini kalite ve süre bakımında olumsuz olarak etkilemekte ve bu durum ise çalışan ruh sağlığı için ciddi bir risk faktörü olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin; İtalya'nın Cenova kentindeki 1280 polis ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; vardiyalı çalışan polisler, vardiyalı çalışmayan polislere oranla istatistiksel olarak anlamlı biçimde uyku bozukluğunu yaşamaktadırlar (Garbarino ve diğerleri, 2002,s. 644).1301 Japon itfaiyeciler ile yapılan araştırmanın bulgularına göre ise uyku süresinin azalması ile depresyon belirtileri arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Saijo, Ueno ve Hashimoto, 2008,s. 382).Finlandiya'da farklı sektörlerde çalışmakta olan 3020 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; vardiyalı düzende çalışan işgörenlerde, uykuya bağlı rahatsızlıklar (uykusuzluk, uyumada rahatsızlık ve gün içerisinde uyuklama) tespit edilmiştir (Harma ve diğerleri, 1998,s. 302-303).Fransa'nın Bron şehrindeki büyük bir psikiyatri hastanesindeki 817 çalışan üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarına göre; rotasyonlu çalışma düzeni (sürekli gündüz veya gece çalışma düzeninin aksine), çalışanların uyku düzeninde ciddi bozulmalara, çalışanların iş yerinde kendilerini daha fazla uykulu hissetmelerine, daha fazla iş kazası yaşamalarına ve hastalık izni almalarına neden olmaktadır (Ohayon ve diğerleri, 2002,s. 581-582).Amerika'da 635 hemşire ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; vardiyalı çalışan ve gece çalışan hemşireler sürekli akşam ve gündüz çalışan hemşirelere oranla daha az uyuyabildiklerini, akşam ve gündüz çalışan hemşirelere oranla gece çalışanlar 1.8 kat ve vardiyalı çalışanlar ise 2.8 kat daha fazla uyku kalitelerinin düşük olduğunubildirmiştir (Gold ve diğerleri, 1992,s. 1012-1013).

3.5.1.5 Stres

İşgörenlerin ruh sağlıkları üzerinde etkili olan bir diğer faktör ise strestir. Gerilimin/stresin sıklığı, yoğunluğu veya süresi ciddi psikolojik sıkıntıların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011,s. 233). Örneğin; farklı meslek gruplarındaki iş stresi ile depresyon arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmaları irdeleyen Tennant (2001,s. 701-702) iş ile ilgili stres kaynaklarının (işgörenden beklenen taleplerin ve iş güvencesizliğinin çoğalması gibi) bireylerin depresif belirtilerini arttırdığını belirtmektedir. Maslach da uzun dönemli iş stresinin tükenmişliğe yol açtığını savunmaktadır (Binbay, 2006, s. 22).

İlgili literatür incelendiğinde iş stresi ile ruh sağlığı arasındaki ilişkiyi kanıtlayan birçok çalışma mevcuttur. Örneğin; Nijerya'nın güney batısındaki tekstil işletmelerinde çalışmakta olan 435 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresinin çalışanların ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Akintayo, 2012,s. 292).Malezya'daki 617 itfaiyeci ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; çalışanların yüksek iş stresi yaşamaları ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir (Malek, Fahrudin ve Kamil, 2009,s. 148).Nijerya'da farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerde çalışmakta olan 435 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre ise iş stresinin çalışanların ruh sağlığını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Babajide ve Akintayo, 2011,s. 39).Kanada'da 6663 katılımcı ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş stresinin bireylerin depresyona girmeleri açısından önemli bir risk faktörü olduğu tespit edilmiştir (Wang, 2005, s. 869).İran'da bulunan bir petrokimya fabrikasında çalışmakta olan 140 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; çalışanların işe bağlı stres seviyelerindeki artışın ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Aghaei ve diğerleri, 2010,s. 77).Japonya'da faaliyet gösteren 6 farklı psikiyatri hastanesinde çalışmakta olan toplam 361 hemşire ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; işyerindeki stresörlerin (yüksek psikolojik talepler, işyerindeki desteğin az oluşu) çalışanların ruh sağlığını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Leka, Hassard ve Yanagida, 2012,s. 128).İran'da faaliyet gösteren iki farklı işletmede çalışmakta olan işgörenlerle yapılan araştırmanın bulgularına göre; iş stresinin çalışanların ruh sağlıklarını (öfke, anksiyete ve uykusuzluk bakımından) olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Lotfalian ve diğerleri, 2012,s. 1364).Ankara'daki bir kamu kurumunda çalışmakta olan 198 kişi ile gerçekleştirilen bir araştırmanın bulgularına göre; çalışanların içlerinden geldiği şekilde değil de işletmenin istediği şekilde duygusal gösterimde bulunmaları nedeniyle yaşadıkları stres ve çatışmanın psikolojik sıkıntıları arttırdığı, çalışanlarda sağlık kaygısına, uyku bozukluklarına, endişeye, kötümserlik ve intihar eğilimine neden olduğu tespit edilmiştir (Çelik ve Turunç, 2011, s. 242).İngiltere'de 307 akademik ve idari personel ile dışarıdan seçilen 120 kişi ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; üniversitede personelinde strese bağlı ruh hastalıklarının oldukça yaygın olduğu tespit edilmiştir (Mark ve Smith, 2012,s. 71).Almanya'da 2329 işgören (18-65 yaş arası) ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş yerindeki stresin çalışanların ruh sağlıklarını (anksiyete, duygusal ve somatik bozukluklar ve nikotin dahil olmak üzere madde bağımlılığı açısından) olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Roesler, Jacobi ve Rau, 2006, s. 241).

3.5.1.6 Statü

Birçok araştırma; bireylerin mesleki statülerinin (ait oldukları örgüt içerisinde düşük veya yüksek mevkide olmalarını ifade etmektedir) çalışanların sağlık durumları ile ilgili olduğunu ortaya koymuştur (Andersen, 2009, s. 7). Jahoda'ningizli mahrumiyet modelinde sahip olunan işin bireylere hayatı kazanma fonksiyonunu sağlamasının yanı sıra onların ruh sağlığına direkt bir şekilde etki eden ve temel insan ihtiyaçlarının karşılığı olan 5 gizli fonksiyonu da (zaman yapısı, sosyal iletişim, kolektif amaç, kimlik/statü ve etkinlik/faaliyet) içerdiği savunulmaktadır (Batinic ve diğerleri, 2010, s. 74).

İlgili literatür incelendiğinde statü ile çalışanların ruh sağlıkları arasındaki ilişkiyi kanıtlayan çalışmalara rastlamak mümkündür. Örneğin; Danimarka'da 5001 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; düşük statüdeki işgörenlerde tekrar eden işin, daha az beceriye ihtiyaç duymanın, iş yerindeki bireysel açıdan etkili olamamanın, yüksek iş güvencesizliğinin ve ergonomik, fiziksel, kimyasal ve iklimsel risklerin yaygın olduğu fakat üst statüdeki işgörenlerde ise yüksek psikolojik taleplerin ve çatışmanın daha yaygın olduğu tespit edilmiştir (Borg ve Kristensen, 2000,s. 1023-1024).Almanya'da 998 kişi ile yapılan araştırmanın bulgularına göre ise Jahoda'nın belirttiği beş fonksiyondan en çok kimlik/statü fonksiyonun bireylerin ruh sağlıkları üzerinde etkili (pozitif yönde bir ilişki) olduğu tespit edilmiştir (Paul ve Batinic, 2010,s. 56). Yine bu bulguyu destekler bir şekilde Almanya'da yapılan iki farklı çalışmanın (ilk çalışmada 565 ve ikinci çalışmada 826 birey katılmıştır) bulgularına göre ise statüsü düşük olan bireylere göre statüsü yüksek olan bireylerin daha iyi bir ruh sağlığına sahip oldukları tespit edilmiştir (Batinic ve diğerleri, 2010, s. 80-82).

3.5.1.7 Lider / Yönetici Tutum ve Davranışı

Literatürdeki birçok araştırma, yönetim uygulamaları ve liderlik becerilerinin çalışan sağlığı üzerinde etkili olduğunu belirtmektedir (Kuoppala ve diğerleri, 2008,s. 911-912). Örneğin; Amerika'da farklı sektörlerde çalışmakta olan 167 öğrenci ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; yöneticilerin destekleyici tutum ve davranışlarının işgörenlerin psikolojik iyi olma durumlarını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (GilBreath ve Benson, 2004,s. 262).Hollanda'da çalışmakta olan 668 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; yönetici desteğinin çalışanların ruh sağlıkları (depresyon ve tükenmişlik açısından) üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (De Lange ve diğerleri, 2004,s. 161).Amerika'da toplam 250 çalışan (203 işgören ve 47 lider) ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; yöneticilerin işgörelere yıkıcı bir şekilde tutum ve davranış sergilemeleri

işgörenlerde somatik (bedensel, fiziksel) sorunlara, depresyona ve anksiyeteye neden olmaktadır (Schaubroeck ve diğerleri, 2007,s. 245-246).Danimarka’da yaşlıların bakımı ile ilgilenen 447 personel ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; dönüşümsel liderlik tarzının çalışanların psikolojik iyi olma durumlarını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (Nielsen ve diğerleri, 2008,s. 472).İsveç, Polonya ve İtalya’daki konaklama işletmelerinde çalışmakta olan 554 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; bencil liderlik tarzının (yöneticilerin başkaları ile çalışmama ve birlikte hareket etmemeye eğilimli olmasını ifade etmektedir) çalışanların ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Nyberg ve diğerleri, 2011,s. 275).Avustralya’da farklı sektörlerde çalışmakta olan 431 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; bir ekip/takım üyelerinin, kendileri ile yöneticileri arasındaki ilişkinin niteliği ile ilgili olarak ortak görüş bildirme derecesinin (aksi takdirde işgörenler arasında çatışma, öfke ve hayal kırıklığı duyguları hakim olacaktır) işgörenlerin psikolojik açıdan iyi olma durumlarını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (Hooper ve Martin, 2008,s. 27).Danimarka’da kamuya bağlı olarak yaşlıların bakımı ile ilgili alanlarda çalışan 188 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre dönüşümsel liderlik tarzı; işgörenlerin üstlendikleri rollerde netlik ve anlamlılık sağlayarak, gelişimler için fırsatlar sunarak karakterize edilen bir çalışma ortamının yaratılması ile işgörenlerin psikolojik iyi olma durumlarını etkilemektedir (Nielsen ve diğerleri, 2008,s. 27).Danimarka’da yaşlıların bakımı ile ilgilenen 274 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre dönüşümsel liderlik tarzı işgörenlerin psikolojik olarak iyi olma durumlarını şu açılardan direkt olarak etkilemektedir (Nielsen ve diğerleri, 2009,s. 1242):

- Dönüşümsel liderlik tarzı, işgörenlerin hem kendilerini hem de çalışma arkadaşlarını anlama imkanı vermektedir.
- Dönüşümsel liderlik tarzı, işgörenleri bağımsız kararlar almaları yönünde cesaretlendirmekte ve sorumluluk alabilme açısında eğitmektedir.
- Dönüşümsel liderlik tarzı, işgörenlerin hem kendilerinin ve hem de çalışma arkadaşlarının iş yerindeki zorluklarla baş edebilecek yetenekte olduklarının anlamalarını sağlamaktadır.

İngiltere’deki 562 işgören ile yapılan araştırmanın bulguları şu şekildedir (Van Dierendonck ve diğerleri, 2004,s. 170-174):

- Kendine güvenen, işgörelere güven sağlayan, işgöreni fark edip değerlendirebilen ve işgörene bu konuda geri bildirimde bulunan liderlik tarzı işgörenlerin psikolojik açıdan iyi olmalarını sağlamaktadır.
- İşgörenleri desteklemeyen ve sürekli kontrol eden, işgörenlerin sorumluluklarını net bir şekilde belirleyemeyen, işgörelere destekleyici geri bildirimlerde bulunamayan ve işgörenler üzerinde aşırı baskı uygulayan liderlik tarzı ise işgörenlerin psikolojik açıdan iyi olma durumlarını azaltmaktadır.

İsrail’de farklı sektörde (eğitim, sağlık, iletişim, teknoloji, kamu, güvenlik, eğlence, danışmalık, üretim) çalışmakta olan 249 işgören ile yapılan araştırmanın sonuçları ise şu şekildedir (Yagil,2006,s. 55-56):

- Yıldırıcı ve düşmanca (sözel ve sözel olmayan fakat fiziksel değil) davranış sergileyen liderlik tutum ve davranış tarzı; işgörenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerini arttırırken kişisel başarı düzeylerini azaltmaktadır.
- Destekleyici tutum ve davranışlara sahip liderlik tarzı ise işgörenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerini azaltmakta ve kişisel başarı düzeylerini arttırmaktadır.

3.5.1.8 Müşterilerin Sözel Saldırısı

Miller ve Madsen’e göre (2003,s. 77-78); sürekli müşteri ile muhatap olunan işlerde (turizm ve sağlık sektörleri gibi) çalışan işgörenler, müşterileri tarafından hakarete uğrayabilir, aşağılanabilir ve küçük düşürücü kelimelere maruz kalabilmektedirler. Bu tip işlerde çalışan işgörenler ise hem işleri ile ilgili ve hem de müşterinin saldırgan tutum ve davranışları ile ilgili birçok sorunla baş etmek zorunda kalmaktadırlar (Karatepe ve Ehsani, 2012,s. 19).Müşterilerin personele yönelik sözlü saldırıları; küfür etme, bağırma, tehdit etme veya işgörenin sosyal normlarını/ kişilik haklarını ihlal etme şeklinde olabilmektedir (Grandey, Dickter ve Sin, 2004,s. 399). Örneğin; Amerika’da 198 çağrı merkezi çalışanı ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; çalışanlar günde ortalama olarak 10 kez müşterilerin sözel saldırılarına maruz kaldıklarını iletmişler ve bu saldırılar ile çalışanların duygusal tükenmişlik durumları arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir (Grandey, Dickter ve Sin, 2004,s. 411-412).İran’da 4 ve 5 yıldızlık otellerde çalışmakta olan 231 işgören ile gerçekleştirilen bir diğer araştırmanın bulgularına göre; işgörenlerin müşteriler tarafından sözlü istismara maruz kalması ile çalışanların tükenmişlik durumu ve depresif ruh halleri

arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir (Karatepe ve Ehsani, 2012,s. 25).İngiltere’de bar, otel ve restoranlarda çalışmakta olan 46 işgören ve 31 yönetici ve 29 müşteri olmak üzere 106 kişi ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre ise çalışanların %92’si müşteriler tarafından sözlü istismara (hakaret, küfür, bağırma gibi) maruz kaldığını ve istismarların %70’inin maddi konular yüzünden olduğu tespit edilmiştir (Harris ve Reynolds, 2004,s. 351-352).İsrail’de farklı işletmelerde çalışmakta olan 265 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; işgörenlerin müşteriler tarafından sözlü istismara (şikâyet, küçümseme ve hakaret gibi) maruz kalmasının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Yagil, Luria ve Gal, 2008, s. 587-588).Kuzey Kıbrıs’taki otellerde çalışmakta olan 204 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; işgörenlerin müşteriler tarafından sözlü istismara maruz kalmasının çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini kuvvetlendirdiği / arttırdığı tespit edilmiştir (Karatepe, Yorgancı ve Haktanır, 2009,s. 725-726).

3.5.1.9 Çalışma Saatlerinin Uzun Olması

Günümüzde birçok çalışma koşulları; teknik ve örgütsel yeniliklerden ve işverenin yüksek talepleri yüzünden esneklik gerektirmektedir (Sparks, Faragher ve Cooper, 2001,s. 492-493).İş yerinde sergilenen performansın verimlilik gibi faydaları olabileceği gibi kısa dönemli psikolojik ve fizyolojik zararları da olabilmektedir (Hughes ve Parkes, 2007,s. 265). Bu zararlar; hem iş yerindeki molalarda ve hem de işten sonraki zamanlarda bireyler yeterli fırsata sahip oldukları takdirde giderilebilse de yeterli fırsata sahip olmayan bireyler açısından daha uzun süreli sağlık sorunlarını da (hem psikolojik hem de fizyolojik) da beraberinde getirecektir (Geurts ve diğerleri, 2003,s. 534; Van Der Hulst ve Geurts, 2001,s. 229). Fakat literatürde çalışma saatlerinin bireyler üzerindeki etkilerinin uzun zamandır araştırılıyor olmasına rağmen uzun çalışma saatlerinin bireyler üzerindeki etkilerinden ziyade daha çok gece vardiyasında ve vardiyalı çalışma düzeninde çalışmanın sağlık üzerindeki etkileri incelenmiştir (Harma, 2003,s. 167).

Çin’de faaliyet gösteren bir uluslararası bilgi ve iletişim teknoloji şirketinde tam zamanlı çalışmakta olan toplam 130 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; çalışanların genelde normal çalışma saatlerinden daha uzun süre çalıştıkları ve çalışma saatleri uzun olan işgörenlerin ruh sağlıklarının daha az çalışan işgörene göre daha kötü durumda olduğu tespit edilmiştir (Houdmont, Zhou ve Hassard, 2011, s. 271).Amerika’da otomotiv sektöründe çalışan 248 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; fazla mesainin artması

işgörenlerin depresyon duygularında, yorgunluk hissetmelerinde ve karışıklık yaşamalarında etkili olmaktadır (Proctor ve diğerleri, 1996,s. 129-130).Amerika'daki 473 hemşire ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; katılımcıların haftada 6-7 gün ve ayda üst üste iki vardiyada çalıştırılmalarının depresyon, somatizasyon ve anksiyete belirtilerinin ortaya çıkmasına neden olduğu tespit edilmiştir (Geiger-Brown ve diğerleri, 2004,s. 296-297).İngiltere'de kamu sektöründe çalışmakta olan 292 bayan katılımcı ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; uzun çalışma saatlerinin çalışanların psikolojik sıkıntı içerisine girmesine neden olan bir faktör olduğu tespit edilmiştir (Hughes ve Parkes, 2007,s. 269).İngiltere'deki genç doktorlar ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; uzun çalışma saatleri doktorların somatik şikayetlerini ve sosyal bozukluğu (karar verememe gibi) arttırdığı tespit edilmiştir (Baldwin, Dodd ve Wrate, 1997,s. 37).Japonya'da bir tekstil işletmesinde çalışan 889 erkek ve 80 kadın çalışan ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; araştırmaya katılan işgörenlerin yarısında ruhsal rahatsızlıklar tespit edilmiş ve bu rahatsızlıklarda fazla mesaiye kalmanın ve az süreli uyumanın etkili olduğu tespit edilmiştir (Arakida, 2006,s. 156).

3.5.2 Bireysel Faktörler

3.5.2.1 Soya Çekim

Genetik faktörlerin bireylerin ruhsal bozukluklar yaşayıp yaşamayacağı konusunda ne derecede etkili olduğu farklı bir disiplin alanının konusu olduğundan birkaç kısa örnek ile bu konu değerlendirilmiştir.

Örneğin; Alkolizmin kalıtımla ilişkisi olduğuna dair destekleyici verilerin var olduğunu belirten Cüceloğlu (2012, s. 465); alkoliklerin yakın akrabalarının %15-25'inin alkolik olacağını ifade etmekte ve alkolizmin belirli aile üyelerinde yaygın olmasını iki biçimde yorumlamaktadır: Ya biyolojik faktör, yani kalıtım alkolizmin nedenidir ya da çocuğun büyüdüğü ailesel çevrede alkolik kişilerin bulunması yeni yetişenlere kötü örnek olur ve öğrenme yoluyla alkolizm aile içinde sürer. Özgür-İlhan (2009, s. 65) ise madde bağımlılığına ilişkin konuda genetik faktörlerden ziyade temelde kişilerin kendi tercihlerinin oldukça önemli bir faktör olduğunu vurgulamakta ve bağımlılık sürecinin her aşamasındaki genetik yapıdaki birtakım uyarılmaların bağımlılık davranışının öğrenilmesine ve kalıcılılaşmasına yol açacağını iletmektedir.

Depresyon açısından genetik faktörlerin önemli olduğunu ileten Çelikkol (2001, s. 218) birinci dereceden akrabalar için (anne, baba, kardeş) bu riskin %10-15 ve tek yumurta ikizlerinde birlikte görülme oranının çift yumurta ikizlerinde olandan daha yüksek olduğunu belirtmektedir. Majör depresyonda genetik faktörlerin etkili olup olmadığını araştıran çalışmaları inceleyen Sullivan, Neae ve Kendler (2000,s. 1558); majör depresyonun ailesel bir rahatsızlık olduğunu, çoğunlukla veya tamamen genetik faktörlerin bir sonucu olduğunu belirtmektedirler. Benzer bir şekilde ruh hastalıklarındaki genetik faktörlerin etkili olup olmadığını araştıran çalışmaları inceleyen Hetteama, Neale ve Kendler (2001,s. 1573-1574) ise genetik faktörlerin; panik, anksiyete ve fobiler için etkili olduğunu belirtmektedirler. Amerika'nın Baltimore ve Washington D.C. bölgelerinde obsesif kompulsif bozukluk yaşayan bazı hastalar ve bu hastaların akrabaları incelenmiş ve bu incelemenin sonucunda obsesif kompulsif bozukluğun ailesel/kalıtıl bir rahatsızlık olduğu, obsesyonun ise kompulsiyona oranla daha fazla ailesel/genetik bir rahatsızlık olduğu tespit edilmiştir (Nestadt ve diğerleri, 2000,s. 362).

3.5.2.2 Alkol

Aşırı alkol tüketimi; karaciğer sirozu, meme kanseri, karaciğerde yağlanma,ülser, kalp ve damar hastalıkları, beslenme bozuklukları ve yaralanmalar gibi birçok hastalığa yol açtığı gibi mental bozukluklara da neden olabilmektedir (Akvardar, 2009: 66; Gürol, 2009, s. 67). Alkol kullanım bozukluğu tanısı olan hastaların %30-40'ının yaşamlarının bir döneminde major depresyon tanısı aldıkları, antisosyal kişilik bozukluğu ve diğer madde kullanım bozukluklarının bulunduğu (Çelikkol, 2001, s. 225), depresyon, kaygı bozuklukları, psikotik bozuklukların sık görüldüğü ve intihar oranlarının daha yüksek olduğu bilinmektedir (Gürol, 2009,s. 67).

3.5.2.3 Cinsiyet

Düşük sosyoekonomik düzeyde bulunma, olumsuz koşullarda yaşama, ev işleri, çocuk bakımı, eşe karşı sorumluluklar, öğrenilmiş çaresizlik, güçsüzlük, itaatkâr, fedakâr ve pasif olma gibi toplum öğretilerinin kadınların mutsuz, doyumsuz, ümitsiz, çaresiz, kendini değersiz görme gibi duygular yaşamalarına neden olabileceğini söylemek mümkündür (Kelleci, Aştı ve Küçük, 2003,s. 11). Örneğin yaşam boyu depresyona yakalanma riski erkeklerde %5-10, kadınlarda ise %20 civarındadır (Çelikkol, 2001,s. 217). Tezvaran, Akan ve İzbrak ise (2010, s. 2) depresyon açısından hayat boyu riskin erkeklerde % 3-12 civarında,

kadınlarda %10-26 civarında ve genel toplumda %15 kadar olacağını belirtmektedir. Görüldüğü gibi depresyon riski kadınlarda 2-3 kat daha fazladır.

Literatürde kadınların erkeklere oranla genelde daha fazla psikolojik sıkıntı veya ruhsal sorun yaşadıklarını kanıtlayan araştırmalar mevcuttur. Örneğin; İstanbul'da bir sağlık ocağına başvuran 108 bayan hasta üzerinde yapılan araştırmanın bulgularına göre; katılımcıların %58,3'ünde ruhsal belirti (depresyon ve bunaltı açısından) tespit edilmiştir (Kelleci, Aştı ve Küçük, 2003,s. 13). Porto Riko'da düşük sosyoekonomik bölgelerde yaşayan toplam 1062 kadın katılımcı ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; sosyoekonomik açıdan düşük olan yerleşim alanlarında yaşayan 3 kadından birinde ileri düzeyde depresyon belirtisi saptanmıştır (Jimenez ve diğerleri, 1997,s. 15). Adıyaman'da faaliyet gösteren bir tekstil fabrikasında çalışmakta olan 89 işgören ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; depresyon, kişiler arası duyarlılık, obsesif kompulsif bozukluk, somatizasyon, anksiyete, psikotizm, paranoid düşünce, hostilite, fobik anksiyete ve el skala belirti puanlarının erkek çalışanlara oranla kadın çalışanlarda daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Yücel ve diğerleri, 2005,s. 31-32). Kazakistan, Belarus, Rusya ve Ukrayna'dan toplam 10406 birey ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre ise kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla çok daha fazla düzeyde psikolojik sıkıntı içerisinde oldukları saptanmıştır (Cockerham, Hinote ve Abbott, 2006,s. 2392). İran'da 12 farklı hastanede çalışmakta olan 1195 sağlık çalışanı ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; bayan hemşirelerde genel ruhsal bozuklukların erkek hemşirelere oranladaha yaygın olduğu tespit edilmiştir (Ardekani ve diğerleri, 2008, s. 1607). Kocaeli'ndeki bir yüzme kursundaki toplam 61 çocuk (9-13 yaş arası) ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; erkek yüzücülere oranla kız yüzücülerde depresyon ve anksiyete belirtilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Karakaya, Coşkun ve Ağaoğlu, 2006,s. 164). Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu'nda öğrenim gören toplam 90 öğretmen adayı (40 bayan, 50 son sınıf öğrencisi) ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; bayan öğretmen adaylarının mesleki kaygı düzeylerinin, erkek öğretmen adaylarına oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Taşgın, 2006,s. 682). Amerika'da 109 psikoloji bölümü öğrencisi ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; erkek öğrencilere oranla bayan öğrencilerin anksiyete belirtilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (McLean ve Hope, 2010,s. 498). Amerika'da yer alan Duke Üniversitesi'ndeki 286 tıp öğrencisi ile yapılan araştırmanın sonuçlarına göre; bayan öğrencilerde, erkek öğrencilere oranla daha fazla anksiyete ve depresyon belirtilerinin olduğu tespit edilmiştir (Parkerson, Broadhead ve Tse, 1990,s. 587). Amerika'daki Nebreska-Lincoln Üniversitesi'ndeki toplam 144 öğrenci (67

bayan, 77 erkek öğrenci) ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; erkek öğrencilere oranla bayan öğrencilerin anksiyete belirtilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Stoyanova ve Hope, 2012, s. 210-211). Amerika'daki 818 kişi ile yapılan bir başka araştırmanın bulgularına göre; erkek katılımcılara oranla bayan katılımcıların anksiyete duyarlılığının daha yüksek olduğu ve bayan katılımcılarda anksiyete bozukluklarının görülme sıklığının daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Van Dam, Earleywine ve Forsyth, 2009, s. 259).

İlgili literatürde kadınlarda daha çok duygusal açıdan ruhsal sıkıntının daha yaygın fakat erkeklerde ise madde kullanımına bağlı bozuklukların daha yaygın olduğunu bildiren araştırmalar da mevcuttur. Örneğin; 16 Avrupa ülkesinde gerçekleştirilen ve bireylerin (18-65 yaş arasındaki) ruh hastalıklarına ilişkin araştırmalar yapan 27 farklı çalışmanın incelendiği araştırmanın bulgularına göre; erkek çalışanlarda madde kullanımına bağlı bozuklukların daha çok, kadın çalışanlarda ise anksiyete ve duygusal bozuklukların daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Wittchen ve Jacobi, 2005, s. 370-371). Almanya'da 2329 işgören (18-65 yaş arası) ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; anksiyete, somatizasyon ve duygusal bozuklukların kadınlarda, madde kullanımına bağlı bozuklukların ise erkeklerde daha yaygın olduğu tespit edilmiştir (Roesler, Jacobi ve Rau, 2006, s. 238).

3.5.2.4 İşsizlik

İşsizlik, her ne kadar ekonomi için normal bir olgu olarak değerlendirilse de (Yüksel, 2005, s. 256) işsizlerin istihdam edilen bireylere göre daha çok psikolojik ve ruhsal sorunlar (örneğin; depresyon, anksiyete, madde bağımlılığı ve anti sosyal davranışlar bakımından) yaşadıkları konusunda birçok araştırmacı hemfikirdir (Catalano, 2009, s. 750; Kapar, 2012, s. 73). İşsizliğin birey üzerinde yaratmış olduğu psikolojik etkilerin incelenmesinin başlangıcı da Dünya Ekonomik Buhranı ile olmuştur (Yüksel, 2005, s. 260).

İlgili literatür incelendiğinde işsizlik ile bireylerin ruh sağlıkları arasındaki bağlantıya yönelik bilgileri şu şekilde özetlemek mümkündür (Yüksel, 2005, s. 260-261; Arakida, 2006, s. 153; Ulaş ve Kaya, 2009, s. 59; Karadağ-Çaman ve Çilingiroğlu, 2009, s. 5; Stuckler ve diğerleri, 2009, s. 8; ISAA, 2011; WHO, 2011, s. 1-6; Kapar, 2012, s. 82-84):

- İş, özellikle erişkin yaşam döneminde öz yeterlilik ve öz saygı gibi benliği düzenleyen işlevler ile kendini gerçekleştirmek için olanaklara sahip olunabilecek toplumsal yapı arasında önemli bir köprü oluşturmaktadır.

- İşsizler istihdam edilenlere göre 2–3 kat daha fazla ruhsal hastalık riski ile karşı karşıyadır. İşsizliğin yarattığı ruhsal sorunlar; işsizlik süresinin uzaması ile birlikte daha ağır ve ciddi bir nitelik kazanmakta, işsiz aile üyelerinin ve yakın çevresinde bulunanların sağlıklarını da çeşitli biçimlerde etkileme olasılığı güçlenmektedir. Artan işsizlik toplumda var olan ruhsal sorunların yaygınlığını ve düzeyini daha da şiddetlendirir. İşsizliğin neden olduğu sorunlar, bireyden bireye ve toplumdaki topluma farklılıkları bulunmakla birlikte, işsizliğin neden olduğu temel sonuçlar; alkol kullanımı ve madde kullanım bozuklukları, depresyon, anksiyete, intihar eğilimi ve intihara bağlı ölüm, stres, özsaygının ve kendine güvenin yitirilmesi, toplumsal ve ailesel rolün yitirilmesi, somatik sağlık sorunları, toplumsal maliyet oluşturuvcu sorunlar ve sosyal izolasyonu artırması şeklindedir.
- İşsizlik; yoksullaşma, ailenin parçalanması, borçlanma, finansal güçlükler, konut kirası veya taksitlerinin ödenmesinde güçlükler olarak beliren krizleri de beraberinde getirmektedir. Yoksullar daha iyi koşullara sahip bireylere kıyasla hem daha fazla hasta olmakta hem daha erken yaşta ölmektedir. Bu durum hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerdeki yoksul gruplarda görülmektedir. Ayrıca işsizliğin neden olduğu yoksulluk, ruhsal sorunları olan kişilerin rahatsızlıklarına yönelik uygun tedavi girişimlerinden yararlanabilmelerini de önlemektedir. Bu nedenle de hastalıklarının gidiş ve sonlanımı olumsuz etkilenmektedir. Özellikle bu tür durumlarda ve sosyoekonomik güvencesizlikler karşısında erkelerin ruh sağlığının bozulma riskinin yüksek olduğu belirtilmektedir. 1990'lı yılların sonunda Asya'da yaşanan ekonomik krizde erkek intihar oranları Japonya'da yüzde 39, Hong Kong'da yüzde 44, Güney Kore'de yüzde 45 oranında artarken, kadın intihar oranlarında artış daha az düzeyde gerçekleşmiştir.
- İşsizlik işsiz kimse bakımından ruhsal sağlığın bozulması, kendine zarar verme, intihar gibi riskleri arttırmaktadır. Japonya'da 1998 yılından itibaren ekonomik krizin neden olduğu depresyon ve işyerindeki zihinsel stresten ötürü yıllık intihar sayısının otuz bini aştığı bilinmektedir. Diğer yandan işsizliğin olumsuz etkileri işsizlere sağlanan sosyal korumanın yetersizliği, toplumun ekonomik gelişme düzeyinin düşük olması ve gelir dağılımındaki eşitsizlik gibi değişkenlere bağlı olarak daha da ağırlaşmaktadır.
- Diğer yandan işsizliğin enformel alanlarda istihdamı arttırdığı bilinmektedir. İşsizlerin ve enformel ekonomide güvencesiz koşullarda çalışanların, kurumsal ekonomide güvenceli koşullarda çalışanlarla karşılaştırıldığında ruhsal sorun yaşama sıklığı iki kat

fazla olduğu görülmektedir. Bir başka anlatımla sadece işsizlik değil, güvencesiz çalışma koşulları da işsizliğe benzer ruhsal sağlık sorunlarına yol açmaktadır.

İşsizlik yaşayan bireylerin çeşitli açılardan ruhsal sıkıntı yaşadıklarını kanıtlayan birçok araştırma mevcuttur. Örneğin; Avustralya'daki 201 işsiz birey ve 128 çalışan birey ile gerçekleştirilen araştırmanın sonucuna göre; işsiz katılımcıların, istihdam edilen katılımcılara göre daha az kendilerine güven besledikleri ve daha fazla depresif bir durum içerisinde olduğu tespit edilmiştir (Waters ve Moore, 2002,s. 26).1970 ile 2007 tarihleri arasındaki 26 Avrupa ülkesinin verilerinin analizi ile gerçekleştirilen bir araştırmanın sonucuna göre; 65 yaş altındaki bireyler için işsizlik oranındaki her %1 artışın intihar oranındaki %0.79'luk artış ile ilgili olduğu tespit edilmiştir (Stuckler ve diğerleri, 2009,s. 320).1970 yılındaki nüfus sayımı baz alınarak 1970 ile 1980 yılları arasında Danimarka'daki işgörenler ve işsiz olan bireyler üzerinde yapılan araştırmanın bulgularına göre; işsiz olan bireylerin ölümlerinde özellikle kaza ve intiharın neden olduğu tespit edilmiş ve bu durum da araştırmacılar tarafından işsizliğin ruh sağlığını olumsuz yönde etkilemesi olarak yorumlanmıştır (Iversen ve diğerleri, 1987,s. 882-883).Yeni Zelanda'daki 1991 nüfus sayımı baz alınarak 1991-1994 tarihlerini ve 2.04 milyon kişiyi kapsayan araştırmanın bulgularına göre; işsiz bireylerin işi olan bireylere oranla intihar nedeniyle ölme risklerinin daha yüksek (2 ile 3 misli arasında) olduğu tespit edilmiştir (Blakely, Collings ve Atkinson, 2003,s. 598-599).Uzun dönemleri kapsayan ve işsizlik ile ruh sağlığı arasındaki ilişkinin incelendiği 87 farklı araştırmanın meta analitik açıdan incelendiği bir araştırma sonucunda bireyin işsiz kalması ile ruh sağlığının bozulması (zorlanma, depresyon, anksiyete, psikosomatik belirtiler, öznel iyi oluş ve özgüven açısından) arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve istihdam edilenlere oranla işsiz olan bireylerde ruhsal rahatsızlıkların (işsiz bireylerin %34'ü, istihdam edilenlerin %16'sı) daha yaygın olduğu tespit edilmiştir (Paul ve Moser, 2009,s. 277-278).Yeni Zelanda'da 1986'da aniden kapanan büyük bir et işletmesinin çalışanları ile 1994'e kadar açık kalan farklı bir işletmede çalışan işgörenleri kapsayan ve 8 yıllık uzun bir dönemi kapsayan bir araştırmanın bulgularına göre; istihdam edilen bireylere oranla işini kaybeden bireylerde ölüm ve hastanede tedaviye neden olan kendine zarar verme riskinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Keefe ve diğerleri, 2002,s. 1157-1159).İsveç'te çalışan ve işsiz kalan erkek çalışanlar (1949 ve 1951 tarihleri arasında doğan 49321 kişi ele alınmıştır) üzerinde yapılan araştırmaya göre; 1992-1994 yıllarında yaşanan ekonomik krizde 3 ay veya daha fazla süre işsiz kalanların izleyen 4 yıl içinde ölüm oranının %50 daha yüksek olduğunu göstermektedir (Lundlin ve diğerleri,

2009,s. 17-18). Ankara’da ikamet eden 182 işsiz birey ile gerçekleştirilen araştırmanın sonuçları ise şu şekildedir (Yüksel, 2005,s. 268-270):

- İşsiz kaldıktan sonra, katılımcıların %46.20’si ailesinin tutumunun olumsuzlaştığını, %53.8’i çevresinin tutumunun olumsuzlaştığını, %35.70’i ailesine karşı tutumunun olumsuzlaştığını, %69.80’i aile içerisindeki huzurun bozulduğunu, %30.80’i iş bulma umudu taşımadığını, %47.80’i gelecekte umutsuz olduğunu ve %74.20’si işsizlik sürecinde sorunlarla başa çıkamayacak durumda olduğunu belirtmiştir.
- Katılımcıların %90.01’i işsizlik sürecinde kendisini gerilimli/stresli hissettiğini, %89.50’si kendisine ya da başkasına karşı kızgınlık duyduğunu ve %73.10’u toplum baskısı hissettiğini ifade etmiştir.
- Araştırmaya katılanların %50.50’sinde orta derecede depresyon ve %35.70’inde ileri derecede depresyon belirtisi saptanmıştır. Erkek katılımcıların depresyon düzeyinin kadın katılımcıların depresyon düzeyinden anlamlı bir şekilde farklı olduğu tespit edilmiştir. Para sorunu yaşayan katılımcıların depresyon düzeyi, para sorunu yaşamayan katılımcıların depresyon düzeyine oranla daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

3.5.2.5 İşkoliklik

İşkoliklik; mükemmeliyetçilik ve çalışma arkadaşlarına güvenmeme gibi olumsuz bilişsel sonuçlara ve bireylerin işleri ile ilgili konularda takıntılı hatta işten ayrıldıktan sonra bile zihinleri sürekli iş ile meşgul olmasından dolayı kötü bir ruh sağlığına neden olabileceğini söylemek mümkündür (Ng, Sorensen ve Feldman, 2007,s. 127). İşkolikler; işe harcadıkları aşırı enerjiyi geri kazanabilecekleri zaman ve fırsata sahip olamadıklarından dolayı bilişsel veya duygusal açıdan kendilerini tükenmiş ve yorgun hissetmektedirler (Taris, Schaufeli ve Verhoeven, 2005,s. 41). Özellikle iş yerinde üstlenilen rol; bireylerin sosyal hayatını ve sosyal yaşantısında üstlendiği rolleri yönetip yönlendiriyorsa bireylerin ruh sağlığı üzerinde olumsuz etkiler meydana gelecektir (Wallace, 1997,s. 244).Örneğin; Hollanda’da kendi işi ile uğraşan 477 kişi ile yapılan araştırmanın bulgularına göre; işkolikliğin bir alt boyutu olan “kendini işten alamama”nın katılımcıların yorgunluk belirtilerini arttıracığı tespit edilmiştir (Taris ve diğerleri, 2008,s. 160).Kanada’daki toplam 530 yönetici ile yapılan bir diğer araştırmanın bulgularına göre ise işkolikliğin bireylerin psikosomatik şikâyetlerini arttırdığı ve ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Burke, 2000,s. 15).

3.5.2.6 Aile ile İlgili Sorunlar

Bireylerin ruh sağlıkları açısından önemli olan bir diğer önemli husus da ailesel faktörlerdir. Örneğin; Denizli Sağlık Yüksekokulu'nda öğrenim gören hemşire ve sağlık memurluğu öğrencilerinin ruhsal belirti ve yakınma durumları ve bunları etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla 198 öğrenci ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; öğrencilerde obsesif kompulsif bozukluk, kişiler arası duyarlılık, yeme ve uyku bozuklukları, depresyon belirtileri saptanmış ve ailesel faktörlerle (anne babanın evlilik durumu, ekonomik düzey, aileyi her açıdan mükemmel görme, öğrencilerin ailelerinin hayatlarını mahvedip mahvetmediği düşüncesi) ile ruhsal belirti düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Kartal, Çetinkaya ve Turan, 2009,s. 164-165).Amerika'da 2348 birey ile gerçekleştirilen araştırmanın sonucuna göre; eş ve aile desteğinin ruh sağlığını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (Walen ve Lachman, 2000,s. 27).Singapur'da çalışan 102 evli bayan ile gerçekleştirilen araştırmanın sonucuna göre; iş-aile çatışmasının ve eş-iş çatışmasının bireylerin evlilik ve yaşam doyumlarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Kim ve Ling, 2001,s. 213). Kayseri ilinde çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerde çalışmakta olan toplam 350 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının bireylerin yaşam tatminini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009,s. 87).Yeni Zelanda'daki 23 farklı işletmede çalışmakta olan 415 işgören ile gerçekleştirilen araştırmanın sonucuna göre; iş-aile çatışmasının bireylerin psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (O'Driscoll, Brough ve Kalliath, 2004,s. 50).Hollanda'da çalışmakta olan 191 çift ile gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre; iş-aile çatışması bireylerin yaşam kalitesini olumsuz bir şekilde etkilemekte ve tükenmişlik sendromu yaşamalarına neden olmaktadır (Demerouti, Bakker ve Schaufeli, 2005, s. 282).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞGÖREN SESSİZLİĞİ İLE STRES ve PSİKOLOJİK İYİ OLMA ARASINDAKİ İLİŞKİ: ALANYA'DAKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

4.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Literatürde oldukça yeni bir konu olan işgören sessizliği kavramının; nedenleri ve örgütsel etkileri bakımından olduğu kadar bireysel etkileri ve nedenleri bakımından da araştırılması önem arz etmektedir. Örgütsel sessizlik kavramını literatüre kazandıran Morrison ve Milliken (2000, s. 718-720), ilgili çalışmalarında sessizliğin örgütsel açıdan ciddi sorunlara neden olabileceği gibi bireylerin stres düzeylerini arttıracaklarını ve ruh sağlıklarını da olumsuz yönde etkileyebileceğini belirtmişlerdir. Milliken ve Morrison (2003, s. 1567) gerçekleştirdikleri sonraki çalışmalarında ise işgören sessizliğinin çalışanlarda uzun vadeli olumsuz psikolojik ve davranışsal sorunlara neden olacağını ve bu sorunların araştırılmasının oldukça önem arz ettiğini belirtmişlerdir. Sessizliğin örgütsel neden ve sonuçlarını inceleyen Vakola ve Bouradas (2005, s. 453) da sessizliğin stres gibi bireyler üzerinde neden olacağı olumsuz psikolojik sonuçlarının da araştırılması gerektiğini vurgulamışlardır. İşgören sessizliği kavramını ülkemizde ilk olarak inceleyen araştırmacılardan biri olan Çakıcı da (2007, s. 158) işgören sessizliğinin bireylerde yaratacağı psikolojik, davranışsal ve düşünsel sonuçlarının araştırılması gerektiğini vurgulamaktadır. Ayrıca olumsuz bir ruh hali içerisinde olan (depresyon, anksiyete gibi) bireylerin daha çok kendilerine dönük olmaları nedeni ile (Çelikkol, 2001, s. 219-220; Cüceloğlu, 2012, s. 454; Pıçakçıefe, 2010, s. 368-369) çevresindeki olaylara ilgisiz bir tavır içerisinde olacaklarını ve dolayısıyla olumsuz durumların farkında olsalar bile sessizliğe bürünebileceklerini söylemek mümkündür.

Bu bağlamda, araştırmanın temel amacı, işgören sessizliği ile stres ve psikolojik iyi olma (depresyon ve anksiyete) arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Toplumda ve iş yaşamında en sık görülen (Driesen ve diğerleri, 2010, s. 1063; Olsen, Mortensen ve Bech, 2004, s. 100; Nystuen, Hagen ve Herrin, 2011, s. 178) ve işgören sessizliği ile en çok ilgili psikolojik sorunlar olduğu düşünülerek depresyon ve anksiyete incelenmiştir. Araştırmanın bu temel amacının yanı sıra çalışmada işgören sessizliğinin, stresin, depresyonun ve anksiyetenin katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri bakımından değişiklik gösterip göstermediğini tespit etmek de amaçlanmıştır.

4.2 Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada ilk olarak işgören sessizliği, iş stresi ve psikolojik iyi olma ile ilgili literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Literatür taraması sonucunda elde edilen bilgiler çerçevesinde değişkenleri ölçmek için ölçekler saptanmıştır. Çalışma kapsamında uygulama kolaylığı ve daha fazla çalışana ulaşmayı sağlaması açısından veri toplama aracı olarak anket yöntemi tercih edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçekler; sessizlik, DAS (depresyon, anksiyete ve stres) ve demografik değişkenlere ilişkin sorularla birlikte toplam üç bölümden ve 64 sorudan oluşmaktadır. Demografik değişkenler kısmında katılımcılara; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan birim, buldukları işletmedeki ve turizm sektöründeki hizmet süresine ilişkin sorular kapalı uçlu olarak sunulmuştur. Sessizlik ve DAS ölçeklerine ilişkin bilgiler ise aşağıda detaylı bir şekilde verilmiştir.

4.2.1 Kullanılan Ölçekler

4.2.1.1 Sessizlik Ölçeği

Çalışanların sessizlik tutumlarını ölçmek amacı ile Van Dyne, Ang ve Botero (2003, s. 1386) tarafından geliştirilen işgören sessizliği ölçeği kullanılmıştır. İşgören sessizliğinin hangi türden sessizlik olduğunu ölçmek amacı ile geliştirilen ölçeğin özgün biçiminde; kabullenici (razı olma) sessizlik ve konuşma, korunma sessizliği ve korunma amaçlı konuşma, koruma sessizliği ve korunma amaçlı konuşma olmak üzere toplam altı alt boyut ve otuz ifadeden (her bir boyut için beş ifade) oluşmaktadır. Araştırma kapsamında ise konuşmaya ilişkin alt boyutlar ölçekten çıkartılmış ve sadece sessizliğe ilişkin alt boyutlara yer verilmiştir. Buna göre sessizlik ölçeği; kabullenici (razı olma) sessizliği, korunma sessizliği ve koruma sessizliği olmak üzere üç alt boyuttan ve toplam on beş ifadeden oluşmaktadır. Kabullenici sessizlik, korunma sessizliği ve koruma sessizlik alt boyutlarını beşer ifade ve işgören sessizliğini ise bu ifadelerin tümü olan on beş ifade oluşturmaktadır.

Sessizlik değişkenini ölçmek için 5'li Likert ölçeği tercih edilmiştir. Buna göre katılımcıların değerlendirmeleri; "1= Kesinlikle Katılmıyorum; 2= Katılmıyorum; 3= Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum; 4= Katılıyorum; 5= Kesinlikle Katılıyorum" şeklindedir.

Özgün formu İngilizce olan ölçeğin Türkçe'ye çevirisi Şehitoğlu (2010) tarafından doktora tezinde kullanılmak için yapılmış ve Erdoğan (2011) tarafından yüksek lisans tezinde de

kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi ayrıca Eroğlu, Adıgüzel ve Öztürk (2011) tarafından çalışmalarında kullanılmak üzere gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin özgün formuna bağlı kalarak her iki çeviriden de faydalanarak sessizlik ölçeğine son hali verilmiştir.

Ölçeğin güvenirlik ve geçerlilik çalışmaları; ölçeğin Türkçe çevirisini yapan araştırmacılar tarafından (Şehitoğlu, 2010; Eroğlu ve diğerleri, 2011) ve ayrıca Erdoğan (2011) tarafından yüksek lisans tezinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalar sonucunda ölçeğe ilişkin oldukça yüksek geçerlilik ve güvenirlik sonuçları elde edilmiştir.

4.2.1.2 DAS Ölçeği

Çalışanların depresyon, anksiyete ve stres düzeylerini ölçmek amacıyla Lovibond ve Lovibond (1995'den aktaran Tütüncü, 2012, s. 21; Öveç, 2007, s. 84) tarafından geliştirilen depresyon, anksiyete ve stres ölçeği (DASÖ) kullanılmıştır. DAS ölçeğinde 14'ü depresyon, 14'ü anksiyete ve 14'ü stres boyutlarına ait olmak üzere toplam 42 ifade yer almaktadır. Katılımcıların değerlendirmeleri; "0=Bana hiç uygun değil", "1=Bana biraz uygun", "2=Bana genellikle uygun" ve "3=Bana tamamen uygun" biçiminde 4'lü Likert derecelendirmeye ölçülmüştür. Depresyon, anksiyete ve stres boyutlarının her birinden alınan puanların yüksek olması, bireyin ilgili probleme sahip olduğunu göstermektedir. Ters madde bulunmayan ölçeğin her bir alt boyut için toplam puanları 0 ile 42 arasında değişmektedir.

Özgün formu İngilizce olan ölçeğin Türkçe'ye çevirisi Akın ve Çetin (2007) tarafından gerçekleştirilmiş ve İngilizce ile Türkçe formları arasındaki korelasyon katsayıları; depresyon için .97, anksiyete için .98, stres için .97 ve ölçeğin bütünü için .99 olarak tespit edilmiştir (Akın ve Çetin, 2007, s. 265). Ayrıca ölçeğin güvenirlik analizi sonucunda Cronbach Alpha değeri ölçeğin bütünü için .89, depresyon için .90, anksiyete için .92 ve stres için .92 olduğu tespit edilmiştir. Bu değerler ise oldukça yüksek güvenirliliği işaret etmektedir (Akın ve Çetin, 2007, s. 265).

4.2.2. Pilot Uygulama

Araştırmaya geçilmeden önce anket, pilot uygulama ile test edilmiştir. Ön test çalışması, 2013 yılının Nisan ayında Alanya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı bir konaklama işletmesinin alt kademe kadrolarında çalışmakta olan toplam 51 işgören üzerinde uygulanmıştır. Çalışma öncesinde işletme yöneticileri ile yüz yüze görüşülmüş ve anketin bizzat araştırmacı tarafından uygulanması konusunda izin alınmıştır. Pilot uygulama, işletmenin iş akışını

bozmamak amacı ile iki gün sürmüştür. Uygulama sırasında her personelin gönüllü olarak katılımı sağlanmıştır. Özellikle katılımcılara yönelik bilgilerin ve görüşlerin gizli kalacağı, sadece bilimsel bir amaç doğrultusunda kullanılacağına ilişkin açıklama hem anket üzerinde yazılı bir şekilde yer almış ve hem de araştırmacı tarafından bütün personele sözlü olarak iletilmiştir.

Pilot çalışma sonrasında elde edilen verilere SPSS 17.0 paket programı ile güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Sessizlik ölçeğinden elde edilen verilere uygulanan güvenilirlik analizi sonucuna göre; sessizlik ölçeğinin genel Cronbach Alpha değeri 0,740 olarak saptanmıştır. Elde edilen bu değer sessizlik ölçeğinin yüksek güvenilirlik düzeyine sahip olduğunu göstermektedir (Özdamar, 2013, s. 555).

Daha sonra ise anket formunun ikinci kısmını oluşturan DAS (depresyon, anksiyete ve stres) ölçeğinden elde edilen verilere güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre DAS ölçeğinin genel Cronbach Alpha değeri 0,952 olarak saptanmıştır. Elde edilen bu değer DAS ölçeğinin çok yüksek güvenilirlik düzeyine sahip olduğunu göstermektedir (Özdamar, 2013, s. 555).

Pilot uygulama için toplanan veriler, çalışmadaki diğer analizlere dâhil edilmemiştir.

4.2.3 Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında işgören sessizliği ile stres ve psikolojik açıdan iyi olma (depresyon ve anksiyete) arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla oluşturulan hipotezler şunlardır:

H₁: İşgören sessizliği ile stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: İşgören sessizliği ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: İşgören sessizliği ile anksiyete arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Kabullenici sessizlik ile stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: Korunma amaçlı sessizlik ile stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₆: Koruma amaçlı sessizlik ile stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₇: Kabullenici sessizlik ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

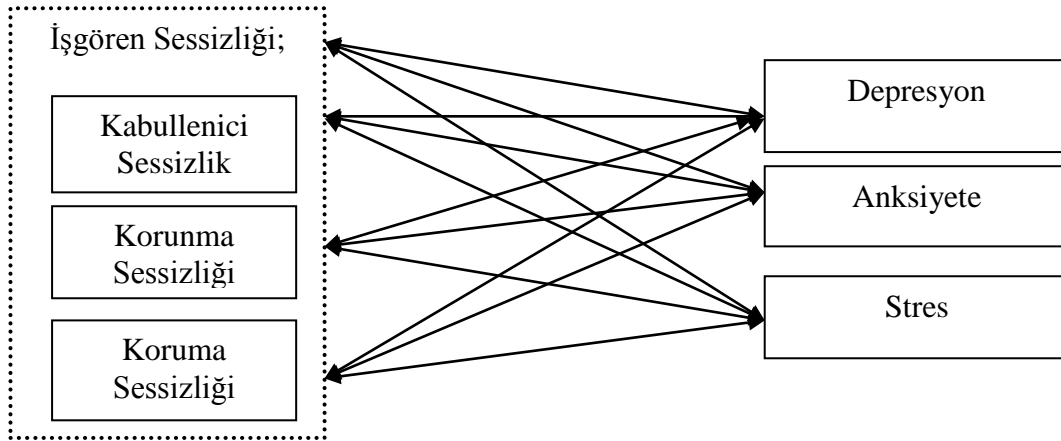
H₈: Korunma amaçlı sessizlik ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₉: Koruma amaçlı sessizlik ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₀: Kabullenici sessizlik ile anksiyete arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₁: Korunma amaçlı sessizlik ile anksiyete arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₂: Koruma amaçlı sessizlik ile anksiyete arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.



Şekil 4.1. Araştırmanın Modeli

4.2.4 Araştırmanın Evreni, Örnekleme ve Sınırlılıkları

Araştırmanın evreni, Alanya bölgesinde yer alan beş yıldızlı konaklama işletmelerinin alt kademe kadrosunda çalışmakta olan işgörenler olarak tespit edilmiştir. Çalışma kapsamında beş yıldızlı konaklama işletmelerinin tercih edilmesinin nedeni, diğer statüdeki konaklama işletmelerine oranla daha fazla işgören istihdam ediyor olmaları ve dolayısı ile daha fazla işgörene ulaşabilme imkânı sağlamasıdır.

Çalışma, 2013 yılının Nisan ve Mayıs aylarında gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamına alınacak konaklama işletmeleri, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın (<http://kulturturizm.gov.tr/>) 30 Nisan 2013 tarihli verileri baz alınarak tespit edilmiştir. Bakanlığın listesine göre Alanya bölgesinde toplam 51 tane beş yıldızlı konaklama işletmesi faaliyet göstermektedir. Çalışmanın yapıldığı dönemde ise sadece bir konaklama işletmesinin faal olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısı ile evreni oluşturan işletme sayısı 50 olarak son şeklini almıştır.

Çalışmanın gerçekleştirildiği dönemde faal olan 50 otel yöneticisine öncelikle telefon ile ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu işletmelerden beş tanesinin insan kaynakları veya personel yöneticilerinin birkaç kere aranmasına ve araştırma ile ilgili not bırakılmasına rağmen ulaşılamamıştır. Yöneticilerine ulaşılabilen diğer otellerden 23 tanesi ilgili dönemde yoğun oldukları gerekçesi ile araştırmaya katılmak istemediklerini belirtmişlerdir. Geriye kalan 22

otelin yöneticisi araştırmaya katılmak istediklerini belirtseler de bu işletmelerden 7 tanesine daha sonra ulaşılamamıştır. Sonuç olarak araştırmaya, biri pilot uygulamaya dâhil olmak üzere, Alanya bölgesinde faaliyet gösteren 15 tane beş yıldızlı konaklama işletmesi dâhil edilmiştir. Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinden eşit sayıda veri elde etmeye özen gösterilmiş; işletmenin personel sayısı ve yoğunluk durumu göz önünde bulundurularak işletmelerden 40 ile 60 arasında anket toplanmaya çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda otellerden toplam 559 tane anket elde edilmiştir. Fakat bu anketlerden 8 tanesi yeterli veri ve anlamlılığa sahip olmadığı için değerlendirmeye alınmamıştır. Bu sonuca göre elde edilen geçerli anket sayısı 551 olarak tespit edilmiştir. Araştırmanın evrenini oluşturan Alanya Bölgesi'ndeki 50 tane beş yıldızlı otelde çalışmakta olan net işgören sayısına ulaşılamadığı için TÜROFED'in (2010,s. 9) raporundaki yatak başına düşen personel sayısı dikkate alınmıştır. TÜROFED'in (2010,s. 9) raporuna göre; Türkiye'deki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde 3.08 yatağa bir çalışan (yatak kapasitesinin %32'si) düşmektedir. Evren içerisindeki oteller tek tek telefon ile aranmış ve Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmeleri yatak kapasitesinin 48.608 olduğu ve elde edilen yatak kapasitesine göre ise yaklaşık 15.555 işgörenin çalışmakta olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu doğrultusunda ise çalışmaya katılan otellerden elde edilen örneklem sayısının 100.000'nin üzerindeki bir evreni temsil edebilecek düzeyde olduğunu söylemek mümkündür (Ural ve Kılıç, 2006, s. 49).

4.2.5 Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırmaya katılan işletme yöneticileri ile ilk önce telefonda ve daha sonra yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu işletmelerden 5 tanesi gerek iş yoğunluğu ve gerekse insan kaynakları prensiplerinden dolayı işgörenlere anketleri kendileri uygulamak istemiş ve kendilerine anket örneği e-mail yolu ile iletilmiştir. Geriye kalan 10 işletme yöneticisi ise anketlerin araştırmacı tarafından uygulanmasına izin vermiştir. Uygulamayı gerçekleştiren yöneticilerden personelin gönüllü olarak katılımının sağlanması ve katılımcılara yönelik bilgilerin ve belirttikleri görüşlerin gizli kalacağı, sadece bilimsel bir amaç doğrultusunda kullanılacağına ilişkin katılımcılara gerekli bilginin verilmesi istenmiştir. Araştırmacı tarafından uygulanan anketlerde de aynı konulara önem verilmiştir.

4.2.6 Araştırma Verilerinin Analizi

Katılımcılardan elde edilen verilerin analizi SPSS 17.0 istatistik programı ile yapılmıştır. İstatistiksel olarak veriler, tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik kapsamında ele alınmıştır.

Çalışma kapsamında ilk önce katılımcıların demografik özelliklerine yönelik frekans analizleri gerçekleştirilmiştir. Ardından verilerin güvenilirliği (Cronbach Alpha) test edilmiştir. Sonrasında ise değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek amacıyla Sessizlik ve DAS (depresyon, anksiyete ve stres) ölçeklerinden elde edilen verilere faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonrasında yeniden şekillenen DAS ölçeğinin güvenilirliği tekrar test edilmiştir. Sonrasında ise çalışmanın hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

Daha sonra, çalışmanın her bir değişkenini katılımcıların demografik özellikleri bakımından test etmek amacıyla t-test ve ANOVA analizlerinden yararlanılmıştır. Bu bağlamda; grupların dağılımının homojen olması açısından medeni durumdaki dul / boşanmış değişkeni bekâr değişkeniyle; 20 yaş ve altı yaş değişkeni 20-29 yaş arası değişkeniyle ve 50 ve üzeri yaş değişkeni 40-49 arası yaş değişkeniyle; halkla ilişkiler, satış ve pazarlama, rezervasyon, satın alma, insan kaynakları birimleri “diğer” değişkeniyle; işletmedeki hizmet süresi bakımından 7-9 yıl ve 10-12 yıl arası değişkenler 13 yıl ve üzeri değişkenler ile birleştirilmiş ve önlisans, lisans ve üstü eğitime sahip olanlar üniversite değişkeni adı altında toplanmıştır.

4.3 Araştırmanın Bulguları

4.3.1 Frekans Analizi

Katılımcıların demografik bilgilerine yönelik olarak ankette cevaplayıcılara; cinsiyetleri, yaşları, medeni halleri, eğitim durumları, çalıştıkları birimleri, kaç yıldır buldukları işletmelerde ve sektörde çalışıyor olduklarına ilişkin sorular yöneltilmiştir. Araştırmaya katılan 551 kişinin demografik bulgularına ilişkin bilgiler, tablolar ve açıklamalarla birlikte aşağıda detaylı bir şekilde verilmiştir.

Örneklemin cinsiyete göre dağılımına (Tablo 4.1) bakıldığında %65,7’sinin erkek ve %34,3’nün kadın olduğu tespit edilmiştir. Her ne kadar eşit dağılıma dikkat edilmeye çalışılsa da ankete katılanların çoğunluğunu erkek katılımcılar oluşturmaktadır.

Tablo 4.1.Örneklemin Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	183	34,3
Erkek	351	65,7
Toplam	534	100,0

Not: Toplam 17 kişi cinsiyet ile ilgili soruyu boş bırakmıştır.

Örneklemin yaşa göre dağılımı (Tablo 4.2) incelendiğinde; %41,4'ünün 21-29 yaş arasında, %32,9'unun 30-39 yaş arasında, %16'sının 40-49 yaş arasında, %7,5'unun 20 yaş ve altı yaşta ve %2,3'ünün de 50 ve üzeri yaşta olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, Alanya'daki 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların çoğunun genç olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.2.Örneklemin Yaşa Göre Dağılım Tablosu

Yaş	Frekans	Yüzde
20 ve altı	40	7,5
21-29 arası	220	41,4
30-39 arası	175	32,9
40-49 arası	85	16,0
50 ve üzeri	12	2,3
Toplam	532	100,0

Not: Toplam 19 kişi yaş ile ilgili soruyu boş bırakmıştır.

Örneklemin medeni duruma göre dağılımı incelendiğinde (Tablo 4.3); katılımcıların %53,3'ünün evli, %41,9'unun bekâr ve %4,8'inin dul / boşanmış olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre, ankete katılanların çoğunun (aradaki fark az olmakla birlikte) evli olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.3.Örneklemin Medeni Duruma Göre Dağılım Tablosu

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Bekâr	219	41,9
Evli	279	53,3
Dul / Boşanmış	25	4,8
Toplam	523	100,0

Not: Toplam 28 kişi medeni durum ile ilgili soruyu boş bırakmıştır.

Örneklemin eğitim durumuna ilişkin dağılım (Tablo 4.4) incelendiğinde; katılımcıların %41,3'ünün ilköğretim mezunu, %41'inin lise mezunu, %9,5'unun önlisans mezunu, %6,1'unun lisans mezunu ve %2,'sinin yüksek lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre; ankete katılanların çoğunun ilköğretim ve lise mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 4.4.Örneklemin Eğitim Durumuna Göre Dağılım Tablosu

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
İlköğretim	222	41,3
Lise	220	41,0
Önlisans	51	9,5
Lisans	33	6,1
Yüksek Lisans	11	2,0
Doktora	0	0
Toplam	537	100,0

Not: Toplam 14 kişi eğitim durumu ile ilgili soruyu boş bırakmıştır.

Örneklemin çalıştığı birime ilişkin dağılım (Tablo 4.5) incelendiğinde; %25,9'unun mutfak bölümünde, %22,4'ünün restaurant / bar bölümünde, %17,2'sinin kat hizmetleri bölümünde, %7,6'sının teknik servis bölümünde, %7,6'sının önbüro bölümünde, %5,7'sinin muhasebe bölümünde, %5,2'sinin güvenlik bölümünde, %0,9'unun satış ve pazarlama bölümünde, %0,7'sinin satın alma bölümünde, %0,7'sinin insan kaynakları bölümünde, %0,6'sının rezervasyon bölümünde, %0,4'ünün halkla ilişkiler bölümünde ve %5'inin diğer bölümlerde çalıştığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.5.Örneklemin Çalıştığı Birime Göre Dağılım Tablosu

Birim	Frekans	Yüzde
Önbüro	41	7,6
Restaurant/Bar	121	22,4
Halkla İlişkiler	2	0,4
Mutfak	140	25,9
Satış ve Pazarlama	5	,9
Rezervasyon	3	0,6
Muhasebe	31	5,7
Satın Alma	4	0,7
Güvenlik	28	5,2
Teknik Servis	42	7,8
Kat Hizmetleri	93	17,2
İnsan Kaynakları	4	0,7
Diğer	27	5,0
Toplam	541	100,0

Not: Toplam 10 kişi çalıştıkları birimle ilgili soruyu boş bırakmıştır.

Örneklemin bulunulan işletmedeki görev süresine ilişkin dağılım (Tablo 4.6) incelendiğinde; ankete katılanların %37,2'sinin 1-3 yıldır, %29,6'sının 1 yıldan az süredir, %19'unun 4-6 yıldır, %7,1'inin 7-9 yıldır, %3,9'unun 10-12 yıldır ve %3,3'ünün 13 yıl ve üzeri süredir buldukları işletmede çalıştıkları tespit edilmiştir.

Tablo 4.6.Örneklemin Bulunulan İşletmedeki Görev Süresine İlişkin Dağılım Tablosu

Çalışılan Yıl	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	159	29,6
1-3 yıl arası	200	37,2
4-6 yıl arası	102	19,0
7-9 yıl arası	38	7,1
10-12 yıl arası	21	3,9
13 yıl ve üzeri	18	3,3
Toplam	538	100,0

Not: Toplam 13 kişi işletmedeki görev süresiyle ilgili soruyu boş bırakmıştır.

Örneklemin turizm sektöründeki görev süresine ilişkin dağılım (Tablo 4.7) incelendiğinde; katılımcıların %22,8'inin 4-6 yıldır, %22'sinin 13 yıl ve üzeri süredir, %17,1'ünün 1-3 yıldır, %15,8'inin 7-9 yıldır, %12,4'ünün 10-12 yıldır ve %9,8'inin 1 yıldan az süredir turizm sektöründe çalıştıkları tespit edilmiştir.

Tablo 4.7.Örneklemin Turizm Sektöründeki Görev Süresine İlişkin Dağılım Tablosu

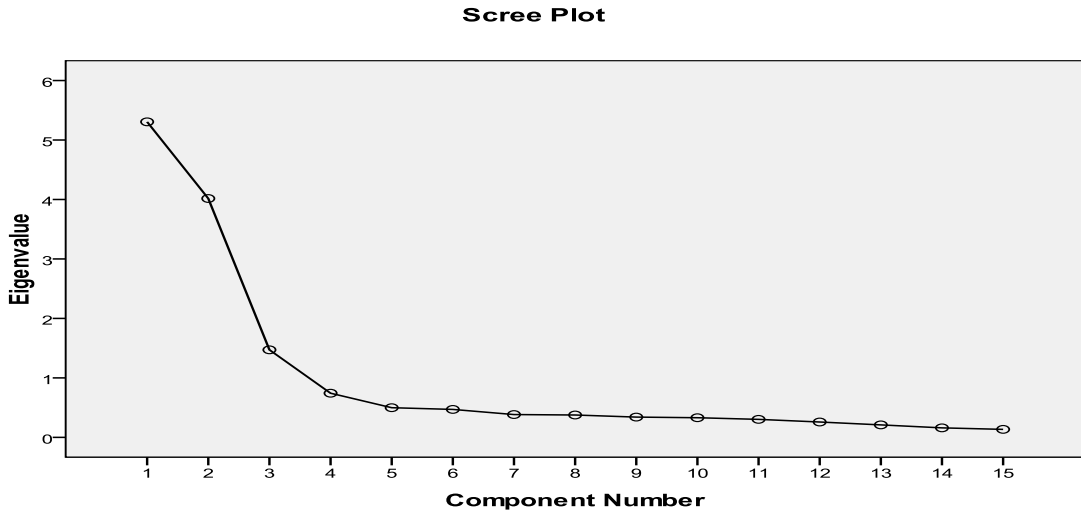
Çalışılan Yıl	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	52	9,8
1-3 yıl arası	91	17,1
4-6 yıl arası	121	22,8
7-9 yıl arası	84	15,8
10-12 yıl arası	66	12,4
13 yıl ve üzeri	117	22,0
Toplam	531	100,0

Not: Toplam 20 kişi turizm sektöründeki görev süresiyle ilgili soruyu boş bırakmıştır.

4.3.2 Güvenilirlik ve Faktör Analizleri

4.3.2.1 Sessizlik Ölçeği

Elde edilen verilere öncelikle güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Araştırmada sessizlik ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda verilerin genel güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha Katsayısı) 0,851 olarak tespit edilmiştir.



Şekil 4.2. Özdeğerlerin Dağılımı (Sessizlik)

Daha sonra, değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek amacıyla sessizlikle ilgili verilere faktör analizi uygulanmıştır. Barlett testi sonucu 4753,674 değeri ve $p < ,001$ düzeyi ile Kaiser-Meyer Olkin örneklem değeri 0,877 olarak gerçekleşmiştir. Verilere uygulanan temel bileşenler (principal component) analizinde varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmıştır. Elde edilen saçılma diyagramına (scree plot) göre özdeğerleri (eigenvalue) birin (>1) üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmış ve şekil 4.2’de verilmiş olan saçılma diyagramının analiz edilmesiyle de uygun faktör yapısının üç olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlara göre; 15 değişkenin üç faktör altında toplam varyansı (değişimi) % 71,95 oranında tanımlayarak oluşturduğu saptanmıştır. Tablo 4.8’de de görüleceği üzere boyutların faktör yükleri; koruma amaçlı sessizlik için ,917 ile ,866, korunma amaçlı sessizlik için ,837 ile ,719 ve kabullenici sessizlik için ,793 ile ,685 arasında olduğu tespit edilmiştir.

Sessizlik ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda verilerin güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha Katsayısı); kabullenici sessizlik için 0,844, korunma sessizliği için 0,885 ve koruma sessizliği için 0,933 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4.8.Sessizlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

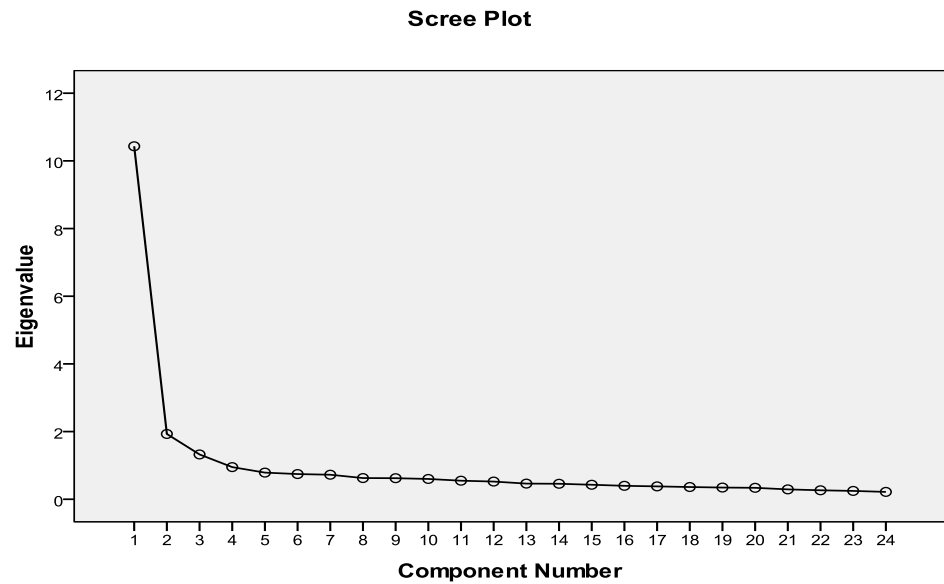
Değişkenler	Faktör 1 Koruma Sessizliği	Faktör 2 Korunma Sessizliği	Faktör 3 Kabullenici Sessizlik
14. Bu işletmeye zarar verebilecek bilgileri açıklamayı redderim.	,917		
12. Bu işletmeye yararlı olmak amacıyla özel bilgilerimi kendime saklarım.	,910		
15. Bu işletme ile ilgili gizli kalması gereken bilgileri en uygun şekilde muhafaza ederim.	,889		
11. Bu işletme ile olan işbirliğime dayanarak gizli kalması gereken bilgileri kendime saklarım.	,880		
13. Bu işletme ile ilgili sırları açıklamam konusunda başkalarından gelen baskılara direnirim.	,866		
9. İşletmedeki devamlılığımı korumak amacıyla eksik hususları düzeltmeye yönelik var olan görüşlerimi açıklamaktan sakınırım.		,837	
10. Yöneticimin tepkisinden korktuğum veya çekindiğim için ortaya çıkan problemlere yönelik çözümlerimi geliştirmekten çekinirim.		,832	
8. Bu işletmede çalışmaya devam edebilmek için iş ile ilgili olumsuz durumları görmezden gelirim.		,819	
6. Yöneticimin tepkisinden korktuğum veya çekindiğim için değişime ilişkin fikirlerimi ileri sürmem ve konuşmam.		,818	
7. Yöneticimin tepkisinden korktuğum veya çekindiğim için iş ile ilgili bilgilerimi kendime saklarım.		,719	
2. Alınacak kararlara rıza gösteren biri olduğumdan düşüncelerimi kendime saklarım.			,793
3. Problemlere çözüm üretme noktasından görüşlerimi kendime saklarım.			,786
4. Lehime bir değişiklik yaratacağına inanmadığım için kendimi geliştirmeye yönelik fikirlerimi ifade etmekten çekinirim.			,771
1. Benimle ilgili olmadığı için değişime yönelik yapılan öneriler hakkında konuşmakta isteksizimdir.			,721
5. Beni alakadar etmediğini düşündüğüm için buradaki işlerin nasıl daha iyi yapılabileceği konusundaki görüşlerimi ifade etmekten kaçınırım.			,685

4.3.2.2 DAS Ölçeği

Katılımcıların depresyon, anksiyete ve stres düzeylerini ölçmek için kullanılan DAS ölçeğinden elde edilen verilere güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Yapılan analizin sonucuna

göre verilerin genel güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha Katsayısı) 0,965 olarak tespit edilmiştir.

Ardından, değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek amacıyla DAS ölçeği ile ilgili verilere faktör analizi uygulanmıştır. Gerçekleştirilen faktör analizinde veriler üç boyut ile sınırlandırılmış, faktör yükü ,450'nin altında olan ve beklenen alt boyut dışında yer alan ifadeler değerlendirme dışında bırakılmış, tekrarlanan faktör analizi sonrasında ise tablo 4.9'da yer alan yapı ortaya çıkmıştır. Barlett testi sonucu 5565,176 değeri ve $p < ,001$ düzeyi ile Kaiser-Meyer Olkin örneklem değeri 0,949 olarak gerçekleşmiştir. Verilere uygulanan temel bileşenler (principal component) analizinde varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmıştır.



Şekil 4.3. Özdeğerlerin Dağılımı (DASÖ)

Faktör analizi sonrasında elde edilen bulguya göre; anksiyete alt boyutu 9, depresyon alt boyutu 7 ve stres alt boyutu 8 değişkenden oluşmuştur. Elde edilen saçılma diyagramına (scree plot) göre özdeğerleri (eigenvalue) birin (>1) üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmış ve şekil 4.3'de verilmiş olan saçılma diyagramının analiz edilmesiyle de uygun faktör yapısının üç olduğu görülmektedir.

Tablo 4.9.DAS Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Faktör 1 Anksiyete	Faktör 2 Depresyon	Faktör 3 Stres
Ank. 13. Gülünç duruma düşme ve paniğe kapılma riski olan durumlardan dolayı endişeleniyorum.	,708		
Ank. 14. Titrediğimi hissediyorum (örneğin; ellerde).	,706		
Ank. 7. Herhangi bir neden olmamasına rağmen korktuğumu hissediyorum.	,704		
Ank. 8. Yutkunmakta sıkıntı yaşıyorum.	,682		
Ank. 9. Herhangi bir fiziksel çaba harcamadığım halde kalbimin çarpıntısını hissedebiliyorum (Örneğin; kalp çarpıntısının artması veya azalması).	,651		
Ank. 12. Çok korktuğumu hissediyorum.	,622		
Ank. 2. Nefes alıp vermede güçlük yaşıyorum (Örneğin; çok hızlı nefes alma veya nefes alamama).	,606		
Ank. 6. Herhangi bir fiziksel çaba harcamama veya fazla sıcak olmamasına rağmen yoğun biçimde terlediğimi hissediyorum (Örneğin; ellerin terlemesi).	,592		
Ank. 10. Hemen paniğe kapıldığımı düşünüyorum.	,530		
Dep. 6. Bir insan olarak değerli olmadığımı hissediyorum.		,751	
Dep. 5. Her şeye olan ilgimin kaybolduğunu hissediyorum.		,726	
Dep. 4. Kendimi üzgün ve karamsar hissediyorum.		,677	
Dep. 3. Beklediğim veya umduğum hiçbir şey olmadığımı hissediyorum.		,660	
Dep. 9. Kendimi keyifsiz ve kederli hissediyorum.		,657	
Dep. 11. Oldukça değersiz olduğumu hissediyorum.		,618	
Dep. 8. Yaptığım şeylerin dışında hiçbir şeyden zevk alamıyorum.		,527	
Str. 11. Yaptığım işin bölünmesine tahammül etmekte sıkıntı yaşıyorum.			,745
Str. 13. Yaptığım işe engel olan hiçbir şeye tolerans gösteremiyorum.			,722
Str. 5. Çevremdeki olaylar gerginleşmeme neden oluyor.			,686
Str. 9. Çabuk sinirlendiğimi düşünüyorum.			,647
Str. 10. Beni gerginleştiren herhangi bir şeyden sonra sakinleşmekte güçlük yaşıyorum.			,620
Str. 6. Herhangi bir nedenden dolayı geciktiğimde sabırsızlanıyorum (Örneğin; asansör veya trafik ışığı).			,613
Str. 1. Oldukça önemsiz şeylerden dolayı gerginleşiyorum.			,552
Str. 12. Gergin bir durumdayım.			,484

Elde edilen sonuçlara göre; 24 değişkenin üç faktör altında toplam varyansı (değişimi) %57,02 oranında tanımlayarak oluştuğu saptanmıştır. Tablo 4.9'da da görüleceği üzere boyutların faktör yükleri; anksiyete için ,708 ile ,530, depresyon için ,751 ile ,527 ve stres için ,745 ile ,484 arasında olduğu tespit edilmiştir.

Faktör analizi sonrasında, verilerin daha güvenilir bir şekilde analiz edilmesi amacıyla yeniden şekillenen DAS ölçeğine güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Yapılan güvenilirlik analizine göre; verilerin güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha Katsayısı) ölçeğin bütünü için 0,940, depresyon için 0,888, anksiyete için 0,881 ve stres için 0,850 olarak tespit edilmiştir.

4.3.3 Hipotezlere İlişkin Bulgular

Bu bölümde çalışma kapsamında oluşturulmuş olan hipotezlere ilişkin analizler yer almaktadır. Hipotez testlerine geçmeden önce katılımcıların genel sessizlik, kabullenici sessizlik, korunma ve koruma amaçlı sessizlik, depresyon, anksiyete ve stres puan ortalamalarına ilişkin analizler yapılmıştır. Tablo 4.10'da da belirtildiği üzere katılımcıların genel sessizlik puanı ortalaması 2,9157; kabullenici sessizlik puanı ortalaması 2,3849; korunma sessizliği puanı ortalaması 2,3323; koruma sessizliği puanı ortalaması 3,9846; depresyon puanı ortalaması 0,5971; anksiyete puanı ortalaması 0,4916 ve stres puanı ortalaması 0,73163 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4.10.Değişkenlere İlişkin Tanımsal Bulgular

	N	A.O.	S.S.
İşgören Sessizliği	465	2,9157	,81395
Kabullenici Sessizlik	517	2,3849	1,13780
Korunma Sessizliği	505	2,3323	1,20722
Koruma Sessizliği	518	3,9846	1,21426
Depresyon	496	0,5971	0,73472
Anksiyete	488	0,4916	0,62452
Stres	505	0,9384	0,73163

Daha sonra ise araştırmanın hipotezlerine ilişkin analizler gerçekleştirilmiştir. İlk olarak işgören sessizliğinin ve alt boyutlarının stres, depresyon ve anksiyeteye olan ilişkilerini test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 4.11'de yer alan Pearson korelasyon matrisine göre; işgören sessizliği ile stres ($r=,272$; $p<0,01$), depresyon ($r=,233$; $p<0,01$) ve anksiyete ($r=,170$; $p<0,01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Sessizliğin alt boyutları

olan kabullenici sessizlik, korunma ve koruma sessizliği ile stres, depresyon ve anksiyete arasındaki ilişkiye yönelik bulgular yine tablo 4.11’de yer almaktadır.

Bu bulgulara göre; kabullenici sessizlik ile stres ($r=,253$; $p<0,01$), depresyon ($r=,248$; $p<0,01$) ve anksiyete ($r=,195$; $p<0,01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki; korunma sessizliği ile stres ($r=,219$; $p<0,01$), depresyon ($r=,325$; $p<0,01$) ve anksiyete ($r=,283$; $p<0,01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki; koruma sessizliği ile anksiyete ($r=-,129$; $p<0,01$) ve depresyon ($r=-,098$; $p<,05$) arasında negatif ve anlamlı bir ilişki; koruma sessizliği ile stres ($r=,110$; $p<,05$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Korelasyon analizi sonucunda elde bu sonuçlar ile çalışmanın bütün hipotezleri ($H_1, H_2, H_3, H_4, H_5, H_6, H_7, H_8, H_9, H_{10}, H_{11}, H_{12}$) desteklenmektedir.

Tablo 4.11.Sessizlik ile Stres, Depresyon ve Anksiyete Arasındaki Korelasyon Matrisi

		İşgören Sessizliği	Kabul. Sessizlik	Korunma Sessizliği	Koruma Sessizliği	Depresyon	Ank.	Stres
İşgören Sessizliği	Pearson Correlation	1	,779**	,759**	,501**	,233**	,170**	,272**
	Sig. (2-Tailed)	,	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	465	465	465	465	422	424	434
Kabul. Sessizlik	Pearson Correlation	,779**	1	,562**	,037	,248**	,195**	,253**
	Sig. (2-Tailed)	,000	,	,000	,414	,000	,000	,000
	N	465	517	482	491	464	463	475
Korunma Sessizliği	Pearson Correlation	,759**	,562**	1	-,029	,325**	,283**	,219**
	Sig. (2-Tailed)	,000	,000	,	,526	,000	,000	,000
	N	465	482	518	484	457	454	469
Koruma Sessizliği	Pearson Correlation	,501**	,037	-,029	1	-,098*	-,129**	,110*
	Sig. (2-Tailed)	,000	,414	,526	,	,034	,005	,016
	N	465	491	484	518	470	469	478
Depresyon	Pearson Correlation	,233**	,248**	,325**	-,098*	1	,731**	,665**
	Sig. (2-Tailed)	,000	,000	,000	,034	,	,000	,000
	N	422	464	457	470	551	450	466
Anksiyete	Pearson Correlation	,170**	,195**	,283**	-,129**	,731**	1	,627**
	Sig. (2-Tailed)	,000	,000	,000	,005	,000	,	,000
	N	424	463	454	469	450	450	458
Stres	Pearson Correlation	,272**	,253**	,219**	,110*	,665**	,627**	1
	Sig. (2-Tailed)	,000	,000	,000	,016	,000	,000	,
	N	434	475	469	478	466	458	505

**Korelasyon 0,01 düzeyinde çift taraflı öneme sahiptir.

*Korelasyon 0,05 düzeyinde çift taraflı öneme sahiptir.

Ayrıca, Pearson korelasyon matrisinde yer alan stres, depresyon ve anksiyete arasındaki ilişkiler incelendiğinde; depresyon ile stres ($r=,665$; $p<0,01$) ve anksiyete ($r=,731$; $p<0,01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki; stres ve anksiyete ($r=,627$; $p<0,01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yine benzer bir şekilde genel işgören sessizliği ile kabullenici sessizlik, korunma ve koruma sessizliği arasındaki ilişkiler incelendiğinde; genel işgören sessizliği ile kabullenici sessizlik ($r=,779$; $p<0,01$), korunma sessizliği ($r=,759$; $p<0,01$) ve koruma sessizliği ($r=,501$; $p<0,01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki; kabullenici sessizlik ile korunma sessizliği ($r=,562$; $p<0,01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Koruma sessizliği ile kabullenici sessizlik ($r=,037$; $p>0,05$) ve korunma sessizliği ($r=-,029$; $p>0,05$) arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

İşgören sessizliğinin alt boyutlarının (kabullenici sessizlik, korunma ve koruma sessizliği) depresyon, stres ve anksiyete üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizinden faydalanılmıştır. İlk olarak; kabullenici, korunma ve koruma sessizliklerinin stresi açıklamadaki önemi çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Yapılan regresyon analizinin sonucu tablo 4.12’de gösterilmektedir.

Tablo 4.12. Sessizlik Alt Boyutları ile Stres Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Beta	t	Sig.
Kabullenici Sessizlik	,159	5,501	,000
Korunma Sessizliği	,085	1,496	,135
Koruma Sessizliği	,089	1,916	,056
Düzeltilmiş R²	F		F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,063	30,261		,000

$$\text{Stres} = \text{KSZ} * 0,159 + 0,556$$

(,000) (,000)

Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda; stresi, kabullenici sessizliğin ($\beta=,159$) istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde ($F=30,261$; $p=,000<0,05$) ve % 6,3 ($R^2=,063$) oranında etkilediği saptanmıştır. Ancak sessizliğin diğer alt boyutları olan korunma sessizliğinin ($\beta=,085$) ve koruma sessizliğinin ($\beta=,089$) etki düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır.

Daha sonra ise işgören sessizliğinin alt boyutları olan kabullenici, korunma ve koruma sessizliklerinin depresyonu açıklamadaki önemi çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Yapılan regresyon analizine ilişkin bulgular tablo 4.13’de gösterilmektedir. Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucuna göre; depresyonu korunma sessizliğinin ($\beta=,131$), kabullenici sessizliğin ($\beta=,089$) ve koruma sessizliğinin ($\beta=-,058$) istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde ($F=17,954$; $p=,000<0,05$) ve % 10,8 ($R^2=,108$) oranında etkilediği saptanmıştır. Ayrıca tablo 4.13’deki β değerleri incelendiğinde depresyona en fazla etkiyi korunma amaçlı sessizlik alt boyutunun yaptığı da görülmektedir.

Tablo 4.13.Sessizlik Alt Boyutları ile Depresyon Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Beta	t	Sig.
Korunma Sessizliği	,131	3,912	,000
Kabullenici Sessizlik	,089	2,555	,011
Koruma Sessizliği	-,058	-2,083	,038
Düzeltilmiş R²	F		F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,108	17,954		,000

$$\text{Depresyon} = \text{KORSZ} * 0,131 + \text{KSZ} * 0,089 + \text{KOSZ} * -0,058 + 0,298$$

(,000) (,011) (,038) (0,032)

Daha sonra ise işgören sessizliğinin alt boyutları olan kabullenici, korunma ve koruma sessizliklerinin anksiyeteyi açıklamadaki önemi çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Yapılan regresyon analizine ilişkin bulgular tablo 4.14’de gösterilmektedir.

Tablo 4.14. Sessizlik Alt Boyutları ile Anksiyete Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Beta	t	Sig.
Korunma Sessizliği	,123	5,557	,000
Koruma Sessizliği	-,061	-2,662	,008
Kabullenici Sessizlik	,093	1,646	,100
Düzeltilmiş R²	F		F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,079	19,056		,000

$$\text{Anksiyete} = \text{KORSZ} * 0,123 + \text{KOSZ} * -0,061 + 0,430$$

(,000) (,008) (0,00)

Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda; anksiyeteyi korunma sessizliğinin ($\beta=,123$) ve koruma sessizliğinin ($\beta:-,061$) istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde ($F=19,056$; $p=,000<0,05$) ve % 7,9 ($R^2=,079$) oranında etkilediği saptanmıştır. Bunun yanında tablo 4.14'deki β değerleri incelendiğinde anksiyeteye en fazla etkiyi korunma amaçlı sessizlik alt boyutunun yaptığı da görülmektedir. Ancak sessizliğin diğer alt boyutu olan kabullenici sessizliğin ($\beta=,093$) etki düzeyi istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır.

Ardından ise depresyon, anksiyete ve stresin işgören sessizliğini açıklamadaki önemi çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Yapılan regresyon analizine ilişkin bulgular tablo 4.15'de gösterilmektedir.

Tablo 4.15. Depresyon, Anksiyete ve Stres ile İşgören Sessizliği Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Beta	t	Sig.
Stres	,205	2,779	,006
Depresyon	,199	2,590	,010
Anksiyete	-,110	-1,506	,133
Düzeltilmiş R²	F		F Değerinin Anlamlılık Düzeyi
,097	21,038		,000

$$\text{İşgören Sessizliği} = \text{Stres} * 0,205 + \text{Depresyon} * 0,199 + 2,647$$

(,006) (,010) (,000)

Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda; işgören sessizliğini stresin ($\beta=,205$) ve depresyonun ($\beta=,199$) istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde ($F=21,038$; $p=,000<0,05$) ve % 9,7 ($R^2=,097$) oranında etkilediği saptanmıştır. Ancak anksiyetenin işgören sessizliğine etki düzeyi istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır.

Tablo 4.16.Hipotez Testlerine İlişkin Sonuçlar

Hipotez	Kabul / Red
H₁: İşgören sessizliği ile stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₂: İşgören sessizliği ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₃: İşgören sessizliği ile anksiyete arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₄: Kabullenici sessizlik ile stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₅: Korunma amaçlı sessizlik ile stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₆: Koruma amaçlı sessizlik ile stres arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₇: Kabullenici sessizlik ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₈: Korunma amaçlı sessizlik ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₉: Koruma amaçlı sessizlik ile depresyon arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₁₀: Kabullenici sessizlik ile anksiyete arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₁₁: Korunma amaçlı sessizlik ile anksiyete düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₁₂: Koruma amaçlı sessizlik ile anksiyete arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul

4.3.4 Demografik Değişkenler Açısından Sessizliğe İlişkin Bulgular

Bu bölümde, genel işgören sessizliğinin katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri bakımından değerlendirmesi gerçekleştirilmiştir. İlk olarak genel işgören sessizliğinin çalışanların cinsiyetleri ve medeni durumları bakımından farklılık gösterip göstermediğini analiz etmek amacıyla t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testine göre; çalışanların cinsiyetleri ($t=,135$; $p=,893$) ve medeni durumları ($t=-1,619$; $p=,106$) bakımından genel işgören sessizliğinin farklılık göstermediği saptanmıştır. Daha sonra ise işgören sessizliğinin alt boyutlarının katılımcıların cinsiyetleri ve medeni durumları bakımından değişip değişmediği test edilmiştir. Yapılan t-testlerin sonuçları şu şekildedir:

- İşgörenlerin kabullenici sessizlik davranışı sergilemeleri, katılımcıların cinsiyetleri ($t= -1,693$; $p=,091$) ve medeni durumları ($t=-1,286$; $p=,199$) bakımından farklılık göstermemektedir.
- İşgörenlerin korunma amaçlı sessizlik davranışı sergilemeleri, katılımcıların cinsiyetleri ($t= -1,661$; $p=,097$) ve medeni durumları ($t=-,378$; $p=,706$) bakımından farklılık göstermemektedir.

- İşgörenlerin koruma amaçlı sessizlik davranışı sergilemelerinin katılımcıların medeni durumları ($t=-,1,911$; $p=,057$) bakımından farklılık göstermediği ve cinsiyetleri ($t= 3,819$; $p=,000$) bakımından farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Katılımcıların cinsiyetleri bakımından yapılan t-testinin sonucuna göre; kadın katılımcıların (A.O.= 4,25; S.S= 1,04515) erkek katılımcılara (A.O.= 3,85; S.S.= 1,27483) oranla daha fazla koruma amaçlı sessizlik davranışını sergiledikleri tespit edilmiştir.

Daha sonra ise işgörenlerin sessizlik davranışı sergilemelerinin katılımcıların yaşları, eğitim durumları, çalıştıkları birim, buldukları oteldeki ve turizm sektöründeki hizmet süreleri bakımından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla ANOVA analizleri yapılmıştır. Anlamlı farklılıkların saptandığı boyutlarda, farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla çoklu karşılaştırma (Post Hoc: Scheffe ve Tukey) testlerinden faydalanılmıştır.

İşgören sessizliğinin katılımcıların çalıştıkları birimler bakımından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan ANOVA analizinin sonucunda anlamlı bir farklılık olduğu ($F=3,009$; $p=,004$) tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Scheffe testi sonucuna göre; teknik servis birimde çalışanların (A.O.=3,3354; S.S.=,87599) restoran / bar biriminde çalışanlara (A.O.=2,6613; S.S.=,82422) oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,016$) bir şekilde daha yüksek düzeyde işgören sessizliğine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Sessizliğe ilişkin yapılan ANOVA analizlerinin sonucuna göre; işgören sessizliğinin katılımcıların eğitim durumları ($F=1,198$; $p=,303$), yaşları ($F=,309$; $p=,734$), buldukları işletmedeki ($F=2,528$; $p=,057$) ve turizm sektöründeki hizmet süresi ($F=,935$; $p=,458$) bakımından farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Daha sonraki aşamada ise sessizliğin alt boyutlarının katılımcıların yaşları, eğitim durumları, çalıştıkları departman, işletmedeki ve turizm sektöründeki hizmetleri süreleri bakımından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla ANOVA analizleri gerçekleştirilmiştir. Yapılan ANOVA analizlerinin sonuçları şu şekildedir:

- İşgörenlerin kabullenici sessizlik davranışı sergilemeleri; yaşları ($F=,053$; $p=,948$), eğitim durumları ($F=1,461$; $p=,233$), işletmedeki ($F=2,009$; $p=,112$) ve turizm sektöründeki hizmet süresi bakımından ($F=1,669$; $p=,140$) farklılık göstermemektedir. Kabullenici sessizliğin bireylerin çalıştıkları birimler bakımından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan ANOVA analizinde anlamlı bir farklılık ($F=3,776$; $p=,001$) tespit edilmiştir. Farklılığın hangi birimlerden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre; teknik servis biriminde çalışanların (A.O.=3,0895; S.S.=1,10693), restoran / bar biriminde çalışan katılımcılara (A.O.=2,0754; S.S.=,95134) oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,002$) bir şekilde daha yüksek düzeyde kabullenici sessizlik davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir.
- İşgörenlerin korunma amaçlı sessizlik davranışı sergilemeleri; katılımcıların yaşları ($F=,119$; $p=,887$), eğitim durumları ($F=1,519$; $p=,220$), buldukları işletmedeki ($F=,418$; $p=,740$) ve turizmdeki hizmet süresi ($F=1,557$; $p=,171$) bakımından farklılık göstermemektedir. Korunma sessizliğinin bireylerin çalıştıkları birimler bakımından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan ANOVA analizinde anlamlı bir farklılık ($F=2,628$; $p=,011$) tespit edilmiştir. Farklılığın hangi birimlerden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testi sonucuna göre; teknik servis biriminde çalışanların (A.O.=2,8526; S.S.=1,19881), restoran / bar (A.O.=2,1279; S.S.=1,05272) ve kat hizmetleri (A.O.=2,1438; S.S.=1,15876) birimlerinde çalışan katılımcılara oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,028$; $p=,046$) bir şekilde daha yüksek düzeyde korunma amaçlı sessizlik davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir.
- İşgörenlerin koruma amaçlı sessizlik davranışı sergilemeleri; katılımcıların eğitim durumları ($F=2,825$; $p=0,60$), buldukları işletmedeki ($F=1,711$; $p=,164$) ve turizm sektöründeki hizmet süresi ($F=1,891$; $p=,094$) bakımından farklılık göstermemektedir. Koruma amaçlı sessizliğin bireylerin çalıştıkları birim bakımından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan ANOVA analizinde anlamlı bir farklılık ($F=6,546$; $p=,000$) tespit edilmiştir. Farklılığın hangi birimlerden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre; muhasebe biriminde çalışanların (A.O.=4,6065; S.S.=,54768) mutfak (A.O.=3,5906; S.S.=1,34126) biriminde çalışanlara oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,010$) bir şekilde; kat hizmetleri biriminde çalışanların (A.O.=4,3736; S.S.=1,01640) mutfak (A.O.=3,5906; S.S.=1,34126) ve restoran / bar (A.O.=3,7178;

S.S.=1,36422) birimlerinde çalışanlara oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,001$; $p=,032$) bir şekilde daha yüksek düzeyde koruma amaçlı sessizlik davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir. Koruma amaçlı sessizliğin bireylerin yaşları bakımından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan ANOVA analizinde anlamlı bir farklılık ($F=5,304$; $p=,005$) tespit edilmiştir. Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre; 30-39 yaş arasındaki katılımcıların (A.O.=4,2378; S.S.=1,04982) 29 yaşına kadar olan katılımcılara (A.O.=3,8471; S.S.=1,25804) oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,005$) bir şekilde daha yüksek düzeyde koruma amaçlı sessizlik davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir.

4.3.4 Demografik Değişkenler Açısından Depresyona İlişkin Bulgular

Bu aşamada katılımcıların depresyon puan ortalamaları, demografik ve mesleki özellikleri açısından değerlendirilmiştir. İlk olarak, çalışanların depresyon puan ortalamalarının cinsiyetleri ve medeni durumları bakımından farklılık gösterip göstermediğini analiz etmek amacıyla t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testlerine göre; çalışanların depresyon puan ortalamalarının cinsiyetleri ($t=-,112$; $p=,911$) bakımından farklılık göstermediği ve medeni durumları ($t=2,713$; $p=,007$) bakımından farklılık gösterdiği saptanmıştır. Yapılan t-testinin sonucuna göre; bekâr katılımcıların (A.O.=,7015; S.S.=,78722) depresyon puan ortalamalarının evli katılımcılara (A.O.=,5154; S.S.=,68056) oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

İşgörenlerin depresyon puan ortalamalarının buldukları işletmedeki hizmet süresi bakımından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen ANOVA analizinde anlamlı bir farklılık ($F=3,258$; $p=,021$) tespit edilmiştir. Farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunu tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen Scheffe testinin sonuçlarına göre; buldukları işletmede 4-6 yıl süredir çalışan katılımcıların depresyon puan ortalamalarının (A.O.=,7530; S.S.=,78834) 7 yıl ve üzeri süredir çalışan katılımcılara (A.O.=,4118; S.S.=,65327) oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,033$) bir şekilde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Daha sonra ise yapılan ANOVA analizlerinin sonuçlarına göre; işgörenlerin depresyon puan ortalamaları katılımcıların yaşları ($F=1,676$; $p=,188$), eğitim durumları ($F=2,612$; $p=,074$), çalıştıkları birim ($F=2,003$; $p=,053$) ve turizm sektöründeki hizmet süresi ($F=,876$; $p=,497$) bakımından farklılık göstermemektedir.

4.3.5 Demografik Değişkenler Açısından Anksiyeteye İlişkin Bulgular

Bu aşamada katılımcıların anksiyete puan ortalamaları, demografik ve mesleki özellikleri açısından değerlendirilmiştir. İlk olarak, çalışanların anksiyete puan ortalamalarının cinsiyetleri ve medeni durumları bakımından farklılık gösterip göstermediğini analiz etmek amacıyla t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testlerine göre; çalışanların anksiyete puan ortalamalarının cinsiyetleri ($t=-,349$; $p=,727$) ve medeni durumları ($t=,920$; $p=,358$) bakımından farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Daha sonra ise işgörenlerin anksiyete puan ortalamalarının; yaşları, eğitim durumları, çalıştıkları birim, buldukları oteldeki ve turizm sektöründeki hizmet süreleri bakımından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla ANOVA analizleri yapılmıştır.

İşgörenlerin anksiyete puan ortalamalarının çalıştıkları birim bakımından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan ANOVA analizi sonucunda anlamlı ($F=2,834$; $p=,007$) bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. İlgili farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunu tespit etmek amacıyla Scheffe testi sonuçlarında anlamlı bir farklılık tespit edilmezken Tukey testinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tukey testi sonucuna göre; mutfak biriminde çalışanların (A.O.=,6423; S.S.=,76314) önbüro biriminde çalışanlara (A.O.=,2427; S.S.=,33168) oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,010$) bir şekilde daha yüksek anksiyete puan ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Yapılan ANOVA analizlerinin sonuçlarına göre ise işgörenlerin anksiyete puan ortalamaları; yaşları ($F=1,339$; $p=,321$), eğitim durumları ($F=,452$; $p=,637$), buldukları işletmedeki ($F=1,265$; $p=,286$) ve turizm sektöründeki hizmet süresi ($F=1,196$; $p=,310$) bakımından farklılık göstermemektedir.

4.3.6 Demografik Değişkenler Açısından Strese İlişkin Bulgular

Bu aşamada katılımcıların stres puan ortalamaları, demografik ve mesleki özellikleri açısından değerlendirilmiştir. İlk olarak, çalışanların stres puan ortalamalarının cinsiyetleri ve medeni durumları bakımından farklılık gösterip göstermediğini analiz etmek amacıyla t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testlerinin sonuçlarına göre; çalışanların stres ortalamalarının cinsiyetleri bakımından ($t=1,622$; $p=,105$) farklılık göstermediği ve bekâr katılımcıların (A.O.=1,0339; S.S.=,76994) evli katılımcılara (A.O.=,8740; S.S.=,70160) oranla istatistiksel

olarak anlamlı ($t=2,380$; $p=,018$) bir şekilde daha yüksek stres puan ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Ardından işgörenlerin stres puan ortalamalarının; yaşları, eğitim durumları, çalıştıkları birim, buldukları işletmedeki ve turizm sektöründeki hizmet süreleri bakımından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla ANOVA analizleri yapılmıştır.

İşgörenlerin stres puan ortalamalarının eğitim durumları bakımından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan ANOVA analizi sonucunda anlamlı ($F=7,065$; $p=,001$) bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. İlgili farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunu tespit etmek amacıyla Scheffe testi yapılmıştır. Scheffe testi sonuçlarına göre; üniversite düzeyinde eğitime sahip işgörenlerin (A.O.=1,1972; S.S.=,78073), ilköğretim (A.O.=,8572; S.S.=,70224) ve lise düzeyinde eğitime sahip işgörelere (A.O.=,9139; S.S.=,72891 oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,001$; $p=,010$) bir şekilde daha yüksek düzeyde stres puan ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.

İşgörenlerin stres puan ortalamalarının yaşları bakımından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan ANOVA analizi sonucunda anlamlı ($F=3,079$; $p=,047$) bir farklılık tespit edilmiştir. İlgili farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunu tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen Scheffe, Tukey, Bonferroni, Sidak, Gabriel, Hochberg testlerinin sonuçlarında anlamlı bir farklılık tespit edilmezken LSD testinin sonucunda anlamlı farklılık saptanmıştır. LSD testi sonuçlarına göre; 29 yaşına kadar olan katılımcıların (A.O.=1,0306; S.S.=,76964), 40 yaş ve üzerindeki katılımcılara (A.O.=, 8320; S.S.=,73962) oranla istatistiksel olarak anlamlı ($p=,027$) bir şekilde daha yüksek stres puan ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan ANOVA analizlerinin sonuçlarına göre ise işgörenlerin stres puan ortalamalarının; çalıştıkları birim ($F=,978$; $p=,447$), buldukları işletmedeki ($F=1,318$; $p=,268$) ve turizm sektöründeki hizmet süresi ($F=,634$; $p=,674$) bakımından farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

SONUÇ

Çalışmanın ana konusu olan işgören sessizliği, bilinçli ve kasıtlı bir şekilde işyerindeki sorunlarla ve bu sorunların çözümüyle ilgili konuşmama, öneri sunmama tercihini ve pasif değil aktif bir tutumu ifade etmektedir. Araştırmacıların yoğun bir şekilde dikkatini çeken ve literatürde oldukça yeni bir kavram olan sessizliğin araştırılması gereken hala birçok yönü mevcuttur. Özellikle bireyler üzerinde yaratacağı psikolojik, davranışsal ve düşünsel etkileri, ilgili literatür incelendiğinde henüz araştırılmamış olmasına rağmen konunun önemli bir yönünü oluşturmaktadır. Bu çerçevede gerçekleştirilen tez çalışması ile Alanya'daki beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan işgörenlerin sessizlik tutumları ile stres durumları ve psikolojik açıdan iyi olmaları (depresyon ve anksiyete açısından) arasındaki ilişki ve sessizliğin, depresyonun, anksiyetenin, stresin katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri bakımından değişip değişmediği araştırılmıştır. Özellikle turizm sektörünün emek-yoğun özelliği dikkate alındığında çalışmadan elde edilecek sonuçların hem araştırmacılara hem de sektör yöneticilerine ışık tutacağı düşünülmektedir. Çünkü günümüzün modern yönetim anlayışına göre işgörenlerin fikir, öneri ve düşünceleri işletmelerin rekabet edebilmeleri, ayakta kalabilmeleri, fark yaratabilmeleri ve ortak bir değer oluşturabilmeleri açısından uzun dönem dikkate alındığında önem arz etmektedir (Huang, Vliert ve Vegt, 2005: 459; Çakıcı, 2008: 118; Durak, 2012: 1).

Genel sağlığın önemli bir parçası olan psikolojik açıdan iyi olma ve stres ise bireyler açısından önemli olduğu kadar örgütler açısından da hayati önem taşımaktadır. Örneğin, İngiltere Ruh Sağlığı Kurumu'na göre iş yerindeki ruhsal bozuklukların İngiltere'deki işverenlere yıllık maliyeti 26 milyar sterlindir (Mind, 2011: 7). Bu giderlerin içerisinde; işgörenlerin hastalığa bağlı izinler alması, iş yerindeki verimin düşmesi ve işten ayrılan işgörenlerin yerine yeni personel ikame edilmesi yer almaktadır. Uzun süre devam edebilecek bir tedavi, tedavi maliyetleri ve bireyin işsiz kalması göz önüne alındığında ise özellikle önemli derecede ruh sağlığı sorunu yaşayan kişiler için durum daha da kritik olabilmektedir. Bu yüzden iş hayatında veya günlük hayatta fark edilmese ve hatta ihmal edilse bile işgörenlerin ruh sağlıklarına ilişkin elde edilecek bilgilerin hem araştırmacılar hem de sektör yöneticileri açısından önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Çalışanların sessizlik tutumlarını ölçmek amacıyla Van Dyne, Ang ve Botero (2003) tarafından geliştirilen işgören sessizlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğinin özgün formunda altı alt boyut (sessizlik ve ses alt boyutları) yer almaktadır. Çalışmanın temel amacında sadece işgören sessizliğinin ölçümlenmesi ve diğer değişkenlerle arasındaki ilişki tespit edilmek hedeflendiği için ölçeğin sadece sessizliğe ilişkin alt boyutları çalışma kapsamına dâhil edilmiştir. Katılımcıların stres, depresyon ve anksiyete düzeylerini ölçmek için ise Lovibond ve Lovibond (1995) tarafından geliştirilen DAS ölçeği tercih edilmiştir. Ölçek; birbirine oldukça yakın konular olan stres, depresyon ve anksiyeteyi birbirinden ayırmak ve ilgili sorunlara yönelik bilgi taramaktan ziyade stresin, depresyonun ve anksiyetenin bireylerdeki düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir.

Çalışmada yapılan faktör analizi bulgularına göre işgören sessizliği; kabullenici sessizlik, korunma amaçlı sessizlik ve koruma amaçlı sessizlik olmak üzere üç grup altında toplanmıştır. Van Dyne, Ang ve Botero (2003) tarafından işgörenlerin hangi tür sessizliğe büründüğünü tespit etmek amacıyla geliştirilen ölçek daha önce de farklı çalışmalarda kullanılmış ve ölçeğin özgün formunda yer alan boyutlar elde edilmiştir (Şehitoğlu, 2010: 116-117; Erdoğan, 2011: 57). Bu durum turizm sektöründe alt kademedeki çalışmakta olan işgörenlerin de sessizlik ölçeğinin ifadelerini üç farklı boyut olarak algıladıklarını ortaya koymaktadır. İşgören sessizliğinin oldukça yeni bir konu olduğu ve zamanla birçok yönü ile de araştırılacağı göz önüne alındığında ölçeğin sektör çalışanları üzerinde uygulanabileceğini söylemek mümkündür.

Çalışmada katılımcıların depresyon, anksiyete ve stres düzeylerini ölçmek amacıyla kullanılan DAS ölçeğine ilişkin yapılan faktör analizi sonrasında beklenen alt boyut dışında yer alan ifadeler değerlendirme dışında bırakılmıştır. Ölçeği daha önce farklı alanlarda kullanan çalışmalarda ise ölçeğin özgün formunda yer alan boyutlar elde edilmiştir. Örneğin, Öveç (2007: 85) tarafından üniversite öğrencileri üzerinde yapılan çalışmada gerçekleştirilen faktör analizi sonrasında; ölçeğin özgün formunda yer alan boyutlar (depresyon, anksiyete ve stres) ve bu boyutlara ilişkin (her bir boyut için 14 madde olmak üzere toplam 42 madde) elde edilmiştir. Yapılan diğer araştırmalarda (Lovibond ve Lovibond, 1995: 341; Covic, Cumming, Pallant, Manolios, Emery, Conaghan ve Tennat, 2012: 8; Gomez, 2013: 691) ölçek için yapılan faktör analizleri bulgularına göre maddeler üç boyut altında toplanmıştır. Brown, Chorpita, Korotitsch ve Barlow (1997: 87-88) tarafından klinik katılımcılar üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre ise; ölçeğin özgün formunda yer alan alt

boyutlar elde edilmiş ve klinik olan düzeydeki kişilere de uygulanabileceği tespit edilmiştir. Fakat katılımcıların eğitim durumları, bireyin bir parçası olduğu toplumun kültürel norm ve değerleri göz önüne alındığında farklı toplumlarda ve kesimlerde yaşayan ve farklı pozisyonlarda çalışan bireylerin algı düzeylerinin de farklı olacağını söylemek mümkündür. Önemli olan bir diğer husus ise ilgili değişkenlerin (depresyon, anksiyete ve stres) birbirlerine olan yakınlığı ve bu yakınlıktan kaynaklanan ifade benzerliğine ilişkin algı karışıklığıdır.

Çalışmada ilk önce katılımcıların genel sessizlik, kabullenici sessizlik, korunma ve koruma amaçlı sessizlik, depresyon, anksiyete ve stres puan ortalamalarına ilişkin değerler analiz edilmiştir. Bu analizlere göre; katılımcıların sessizlik tutumuna ilişkin kararsız bir tavır sergilediklerini söylemek mümkündür. Hâlbuki günümüz modern yönetim anlayışında çalışanların korkmadan ve çekinmeden görüş, öneri, fikir ve şikâyetlerini dile getirmeleri hem çalışanların kendilerini birçok açıdan iyi hissetmeleri hem de örgütlerin uzun dönemde başarı sağlayabilmeleri açısından önem arz etmektedir. Bu yüzden işletme yöneticileri; çalışanların kendilerini daha rahat ifade edebilmeleri için açık kapı politikasını benimseyebilir, çalışanlarla birlikte toplantı yapabilir ve çalışanlarına anket uygulayabilir. İşgörenlerin sessizlik düzeyine ilişkin elde edilen bu sonuç, Ehtiyar ve Yanardağ (2008: 66) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir. Farklı sektörlerde gerçekleştirilen araştırmaların (Detert ve Edmondson, 2005: 3; Milliken, Morrison ve Hewlin, 2003: 1467; Çakıcı, 2008: 130; Bayram, 2010: 79) bulgularına göre ise katılımcıların çoğunun sessiz kalmayı tercih ettiği tespit edilmiştir. Yapılan analizlerden elde edilen bir diğer sonuç ise katılımcıların genellikle koruma amaçlı sessizliği tercih ettiğiidir. Bu bulgu, Eroğlu, Adıgüzel ve Öztürk'ün (2011: 119) çalışmalarında elde ettikleri bulgu ile örtüşmektedir. Çalışanların daha çok koruma amaçlı sessizliği tercih ediyor olmasının örgüt için olumlu bir bulgu olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü bu tür sessizlik türü işletmeyi sahiplenme ile eşdeğer görülmektedir. Çalışanların depresyon, anksiyete ve stres puan ortalamalarına ilişkin analiz bulguları incelendiğinde ise katılımcıların depresyon ve anksiyete puan ortalamalarının “bana hiç uygun değil” ile “bana biraz uygun” ifadelerinin arasında olduğunu; stres puan ortalamalarının ise “bana biraz uygun” düzeyinde olduğunu söylemek mümkündür.

Çalışmada işgören sessizliği ve alt boyutları ile stres, depresyon ve anksiyete arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla hipotez testleri yapılmıştır. Bu hipotez testlerinden elde edilen sonuçlar şu şekildedir:

- İşgören sessizliği ile çalışanların stres, depresyon ve anksiyete düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Daha önce bu konuda herhangi bir ampirik çalışma yapılmamış olsa da bu bulgular; sessizliğin işgörenlerin stres düzeylerini arttıracak ve ruh sağlıklarını olumsuz yönde etkileyeceğini belirten araştırmacıların (Morrison ve Milliken, 2000: 718-720; Milliken ve Morrison, 2003: 1567; Vakola ve Bouradas, 2005: 453; Çakıcı, 2007: 158; Tangirala ve Ramanujam, 2008: 38) ifadeleri ile örtüşmektedir.
- İşgören sessizliğinin alt boyutları olan kabullenici sessizlik ve korunma amaçlı sessizlik ile depresyon, anksiyete ve stres arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Kabullenici sessizlik ve korunma amaçlı sessizlik davranışlarının yapısı ve özellikleri göz önüne alındığında analizler sonrasında elde edilen bu sonuçlar beklenen bir durumdur. Koruma amaçlı sessizlik ile stres arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilirken, anksiyete ve depresyon arasında ise negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.
- Hipotezlere ilişkin yapılan analizlerde ayrıca depresyon ile stres ve anksiyete arasında pozitif yönlü bir ilişki; stres ile anksiyete arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Sessizlik ve sessizliğin alt boyutlarına ilişkin elde edilen sonuçlara göre ise katılımcıların kabullenici, korunma amaçlı ve koruma amaçlı sessizlik davranışını sergilemelerinin işgören sessizliğini arttırdığı saptanmıştır. Kabullenici sessizlik ile korunma amaçlı sessizlik arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilirken koruma amaçlı sessizlik ile korunma amaçlı ve kabullenici sessizlik arasında bir ilişki saptanamamıştır.

Ayrıca işgören sessizliğinin alt boyutlarının (kabullenici sessizlik, korunma ve koruma amaçlı sessizlik) depresyon, stres ve anksiyete üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizinden faydalanılmıştır. Bu sonuçlara göre; stres üzerinde sadece kabullenici sessizlik tutumunun etkili olduğu ve korunma ve koruma amaçlı sessizlik davranışlarının etkili olmadığı; depresyon üzerinde sırasıyla korunma amaçlı sessizliğin, koruma amaçlı sessizliğin ve kabullenici sessizliğin etkili olduğu; anksiyete üzerinde ise korunma amaçlı sessizliğin ve koruma amaçlı sessizliğin etkili olduğu ve kabullenici sessizliğin etkili olmadığı tespit edilmiştir. Ardından ise depresyon, anksiyete ve stresin işgören sessizliği üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizinden faydalanılmıştır. Elde edilen sonuca göre;

işgören sessizliği üzerinde stres ve depresyonun etkili olduğu, anksiyetenin ise etkisinin olmadığı saptanmıştır.

Çalışmada ayrıca işgören sessizliği ile alt boyutları ve katılımcıların depresyon, anksiyete ve stres puan ortalamaları demografik değişkenler ve mesleki özellikler açısından da analiz edilmiştir. Gerçekleştirilen analizlerden elde edilen sonuçlar şu şekildedir:

- İşgören sessizliğinin, kabullenici sessizliğin ve korunma amaçlı sessizliğin medeni durum ve cinsiyet bakımından farklılık göstermediği saptanmıştır. Bununla birlikte koruma amaçlı sessizlik medeni durum bakımından farklılık göstermezken kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla daha fazla koruma amaçlı sessizlik davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir.
- Katılımcıların genel sessizlik düzeylerinin eğitim durumları, yaşları, işletmedeki ve turizm sektöründeki hizmet süresi bakımından farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda ayrıca teknik servis biriminde çalışanların genel sessizlik düzeylerinin restoran / bar biriminde çalışanlara oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, teknik servis departmanındaki katılımcıların yaptıkları iş riskinin yüksek olmasına ve dolayısıyla çok fazla risk almamak için işle ilgili konularda üstlerinin söylediklerini sorgulamadan kabul etmelerine bağlanabilir.
- Çalışanların kabullenici sessizlik davranışı sergilemelerinin; yaşları, eğitim durumları, buldukları işletmedeki ve turizm sektöründeki hizmet süreleri bakımından farklılık göstermediği; fakat teknik servis biriminde çalışanların restoran / bar biriminde çalışanlara oranla daha yüksek düzeyde kabullenici sessizlik davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç, teknik servis departmanı çalışanlarının, daha önce de belirtildiği gibi iş riskinin yüksek olması nedeniyle, işleri ile ilgili alınan kararlara daha çok rıza gösterdiklerini ortaya koymaktadır.
- İşgörenlerin korunma amaçlı sessizlik davranışı sergilemelerinin; katılımcıların yaşları, eğitim durumları, buldukları işletmedeki hizmet süresi ve turizmdeki hizmet süresi bakımından farklılık göstermediği; fakat teknik servis biriminde çalışanların restoran / bar ve kat biriminde çalışanlara oranla daha yüksek düzeyde korunma amaçlı sessizlik davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir.
- Katılımcıların koruma amaçlı sessizlik davranışı sergilemelerinin; eğitim durumları, buldukları işletmedeki ve turizm sektöründeki hizmet süresi

bakımından farklılık göstermediği; muhasebe biriminde çalışanların, restoran / bar biriminde çalışanlara oranla; kat biriminde çalışanların mutfakve restoran / bar birimlerinde çalışanlara oranla;30-39 yaş arasındaki katılımcıların, 29 yaşına kadar olan katılımcılara göre daha yüksek düzeyde koruma amaçlı sessizlik davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir.

- Katılımcıların depresyon puan ortalamalarının cinsiyetleri bakımından farklılık göstermediği fakat medeni durumları bakımından farklılık gösterdiği saptanmıştır.Bulgulara göre; bekar katılımcıların depresyon puan ortalamalarının evli katılımcılara oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Özellikle cinsiyete ilişkin bulgunun literatür ile örtüşmediğini söylemek mümkündür. Araştırmacılar (Çelikkol, 2001: 217; Tezvaran, Akan ve İzbrak, 2010: 2) erkeklere oranla depresyon riskinin kadınlarda 2-3 kat daha fazla olduğunu vurgulamaktadırlar. İşgörenlerin depresyon puan ortalamalarının yaşları, eğitim durumları, çalıştıkları birim ve turizm sektöründeki hizmet süresi bakımından farklılık göstermediği; bunun yanında 4-6 yıl süredir buldukları işletmede çalışmakta olan katılımcıların, 7 yıl ve üzeri süredir çalışmakta olan katılımcılara oranla daha yüksek depresyon düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların anksiyete puan ortalamalarının cinsiyetlerive medeni durumları bakımından farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu bulgu literatürde kadınların anksiyete düzeylerinin erkek katılımcılardan daha yüksek olduğunu tespit eden çalışmaların (Parkerson, Broadhead ve Tse, 1990: 587; Stoyanova ve Hope, 2012: 210-211; Van Dam, Earleywine ve Forsyth, 2009: 259) bulguları ile örtüşmemektedir. Katılımcıların anksiyete puan ortalamalarının; yaşları, eğitim durumları, buldukları işletmedeki ve turizm sektöründeki hizmet süresi bakımından farklılık göstermediği; ancak mutfak biriminde çalışanların, önbüro biriminde çalışanlara oranla daha yüksek anksiyete puan ortalamasına sahip olduğu tespit edilmiştir.
- Çalışanların stres puan ortalamalarının cinsiyetleri bakımından farklılık göstermediği saptanmıştır. Bu bulgu, kadınların stres düzeylerinin erkeklere oranla daha yüksek olduğunu tespit eden çalışmalar (Michael, Anastasios, Helen, Catherine ve Christine, 2009: 401; Gbadamosi ve Ross, 2012: 645-646; Matud, 2004: 1411) ile örtüşmemektedir. Katılımcıların stres puan ortalamalarının; çalıştıkları birim, buldukları işletmedeki ve turizm sektöründeki hizmet süresi bakımından farklılık göstermediği; fakat bekâr katılımcıların evli katılımcılara

oranla; üniversite düzeyinde eğitime sahip işgörenlerin ilköğretim ve lise düzeyinde eğitime sahip işgörelere oranla; 29 yaşına kadar olan katılımcıların 40 yaş ve üzerinde katılımcılara oranla daha yüksek stres puan ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Oldukça yeni bir konu olan işgören sessizliğinin henüz araştırılmamış (stres, depresyon ve anksiyete arasındaki ilişki bakımından) yönlerine ilişkin sonuçlar elde edilmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlara ve gerçekleştirilen literatür taramasına dayanarak bu konulara ilgi duyan araştırmacılara ve gelecek araştırmalara yön verebilecek bazı öneriler şu şekildedir:

- Alanya’da faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmelerinde alt kademe çalışmakta olan işgörenler üzerinde gerçekleştirilen araştırmada; işgören sessizliği ile stres, depresyon ve anksiyete arasında pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Bu ilişkiler düşük düzeyde de olsa özellikle emek-yoğun bir sektör olan turizmde faaliyet gösteren işletmelerdeki çalışanların sessizlik tutumlarına ve bu tutumun işgörenleri ruhsal, davranışsal ve düşünsel açıdan nasıl etkilediğine yönelik daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir.
- Çalışma kapsamına beş yıldızlı otellerde çalışan işgörenler dâhil edilmiştir. Fakat küçük ve büyük ölçekli konaklama işletmelerindeki çalışanların sessizlik tutumlarını kıyaslamak amacıyla gerçekleştirilecek çalışmaların ilgili literatüre katkıda bulunacağını söylemek mümkündür.
- Alt kademe çalışan işgörenler kadar orta düzey yöneticiler de düşünce, fikir, şikâyet ve önerilerini açıkça dile getiremeyebilmektedirler. Orta düzey yöneticilerin ve alt kademe çalışan işgörenlerin sessizleşme nedenlerine ve hangi konularda sessiz kaldıklarına yönelik gerçekleştirilecek bir araştırma ile yapılacak kıyaslama literatüre anlamlı katkılar sağlayabilir.
- Sessizliğin bireysel etkileri kadar önemli olan bir diğer husus da örgütsel etkileridir. Örgüt ve yöneticileri tarafından sessizliğe terk edilen işgörenlerin örgüt ve yöneticilerine olan güven duygularının ve bağlılıklarının, motivasyonlarının, iş doyumlarının ve performans açısından başarı düzeylerinin azalacağı, işten ayrılma eğilimlerinin ise artacağı göz önüne alındığında bu doğrultuda gerçekleştirilecek araştırmalara ihtiyaç bulunduğu ortaya çıkmaktadır.

- Sessizlik konusunun, işletmelerin faaliyet gösterdiği farklı sektörlerde kıyaslanarak incelenmesi de faydalı olabilecektir. Özellikle kamu ve özel sektör bakımından yapılacak bir kıyaslamayla ilgili literatüre katkıda bulunulabilir.
- Sessizliğin nedenlerine yönelik daha fazla çalışma yapılması gerekmektedir. İşgörenlerin sessizlik tutumlarında etkili olan faktörler örgütsel ve yönetsel olabildiği gibi bireysel de olabilmektedir. Demografik ve kişilik özelliklerinin çalışanların sessizlik tutumu üzerinde etkiye sahip olup olmadığına yönelik araştırmaların gerçekleştirilmesi bu açıdan önem arz etmektedir.
- Sessizlik konusundaki araştırmalar; özellikle örgütsel ve yönetsel politika ve uygulamalar üzerinde oldukça önemli bir etkiye sahip olan nepotizm kapsamında da gerçekleştirilebilir. Özellikle gerçekleştirilecek araştırmalarda nepotizm etkisine sahip konaklama işletmelerdeki işgörenler ile kurumsal özelliğe sahip konaklama işletmelerdeki işgörenlerin sessizlik düzeylerine ilişkin yapılacak kıyaslama literatüre katkıda bulunacaktır.
- İşgören sessizliğinin önlenmesine ve örgütsel sessizlik ikliminin kırılmasına yönelik gerçekleştirilecek araştırmalar da literatüre katkı bakımından konunun önem arz eden farklı bir yönünü oluşturmaktadır. Özellikle yönetici ve çalışanların bu konudaki öneri ve fikirlerinin araştırılması ve kıyaslanması anlamlı sonuçları elde etmek açısından önemli olabilir.

KAYNAKÇA

Aghaei, A., Hasanzadeh, R., Mahdad, A. ve Atashpour, S. H., “Occupational Stress and Mental Health of Employees of a Petrochemical Company Before and After Privatization”, *Theijoem*, Vol. 1, No. 2, (2010), 1(2): 75-79.

Ağma, F. Ş., *İş Yaşamında Stresin Nedenleri ve Olumsuz Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007.

Akalın, Ş. H., Toparlı, R., Gözaydın, N., Zülfiyar, H., Argunşah, M., Demir, N., Aksu, B. T. ve Gültekin, B., *Türkçe Sözlük*, Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara, 2005.

Akın, A. ve Çetin, B., “The Depression Anxiety and Stress Scale (DASS): The Study of Validity and Reliability”, *Educational Sciences: Theory & Practice*, Vol.7, No. 1, 2007, 260-268.

Akintayo, D. I., “Occupational Stress, Psychological Well-Being and Workers’ Behaviour in Manufacturing Industries in South-West Nigeria”, *Research Journal in Organizational Psychology & Educational Studies*, Vol.1, No. 5, 2012, 289-294.

Aktaş, A. ve Aktaş, R., “İş Stresi”, *Verimlilik Dergisi*, Vol.21, No.1, 1992, 153-170.

Akvardar, Y., “Alkol Kullanım Bozukluklarının Toplumdaki Yaygınlığı, Risk Etkenleri, Önleme”, *Türkiye Psikiyatri Derneği Bülteni*, 2009, 66-67.

Alparslan, A. M., *Örgütsel Sessizlik İklimi ve İşgören Sessizlik Davranışları Arasındaki Etkileşim: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Öğretim Elemanları Üzerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 2010.

Arakida, M., “Examination of Employees’ Mental Health Status and Related Factors in a Manufacturing Company”, *International Congress Series*, Vol.1294, 2006, 153-156.

Ardekani, Z., Kakooei, H., Ayattollahi, S. M. T., Choobineh, A. ve Seraji, N., “Prevalence of Mental Disorders Among Shift Work Hospital Nurses in Shiraz, Iran”, *Pakistan Journal of Biological Sciences*, Vol.11, No.12, 2008, 1605-1609.

Argyris, C. ve Schön, D., *Organizational Learning*, Reading, Addison-Wesley, MA, 1978.

Arıkan, A., *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul’daki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri İnsan Kaynakları Bölümünde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009.

Arkerstedt, T. ve Wright, K. P., “Sleep Loss and Fatigue in Shift Work and Shift Work Disorder”, *Sleep Medicine Clinics*, Vol.4, No.2, 2009, 257-271.

Avcı, Ö., Örgütsel Stres Kaynaklarının Halkla İlişkiler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007.

Baba, V.V., Galperin, B. Ve Lituchy, T. R., "Occupational Mental Health: A Study Of Work-Related Depression Among Nurses in the Caribbean", International Journal Of Nursing Studies, Vol.36, No.2, 1999, 163-169.

Babajide, E. O. ve Akintayo, I., "Occupational Stress, Psychological Well-Being and Workers' Behavior in Manufacturing Industries in South-West Nigeria", International Journal of Management and Innovation, Vol.3, No.1, 2011, 32-42.

Babin, B. J. ve Boles, J. S., "Employee Behavior in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences Between Men and Women", Journal of Marketing, Vol. 62, 1998, 77-91.

Baldwin, P. J., Dodd, M. ve Wrate, R. W., "Young Doctors' Health-How Do Working Conditions Affect Attitudes, Health and Performance?", Social Science & Medicine, Vol.45, No.1, 1997, 35-40.

Baltaş, A. ve Baltaş, Z., Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1990.

Bardavit, M., Kişilik Yapılarının – Stresi Değerlendirme, Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları, Algılanan Stres ve İş Doyumu Üzerinde Olan Etkisinin Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007.

Bartley, M. ve Ferrie, J., "Glossary: Unemployment, Job Insecurity, and Health", Journal of Epidemiology & Community Health, Vol.55, No.11, 2001, 776-781.

Baytar, Ö., İş Yaşamında Stresin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2010.

Basım, H. N. ve Şeşen, H., "Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma", Toplum ve Sosyal Hizmet, Vol.16, No.2, 2005, 57-69.

Batinic, B., Selenko, E., Stiglbauer, B. Ve Paul, K., "Are Workers In High-Status Jobs Healthier Than Others? Assessing Jahoda's Latent Benefits Of Employment In Two Working Populations", Work & Stress, Vol.24, No.1, 2010, 73-87.

Bayram, T. Y., Üniversitelerde Örgütsel Sessizlik, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Enstitüsü, Bolu, 2010.

Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A. ve Murray, M. A., "Work Stressors and Coworker Support As Predictors of Individual Strain and Job Performance", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21, No.4, 2000, 391-405.

Beehr, T. ve Newman, J., "Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis Model, and Literature Review", *Personnel Psychology*, Vol.31, 1978, 665-699.

Berntson, E. ve Marklund, S., "The Relationship Between Perceived Employability and Subsequent Health", *Work & Stress*, Vol.21, No.3, 2007, 279-292.

Bildik, B., Liderlik Tarzları, Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze, 2009.

Bilici, A., Konaklama İşletmelerinde Stres Yönetimi ve Konya Örneği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2009.

Binbay, T., "İş Stresi ve Akıl Sağlığı Sorunları", *Türk Tabipleri Birliği: Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Vol.25, 2006, 26-31.

Bitzer, J., "Somatization Disorders in Obstetrics and Gynecology", *Archives of Women's Mental Health*, Vol.6, No.2, 2003, 99-107.

Blakely, T. A., Collings, S. C. D. ve Atkinson, J., "Unemployment and Suicide. Evidence For a Causal Association?", *Journal of Epidemiology & Community Health*, Vol.57, No.8, 2003, 594-600.

Bordia, P., Hunt, E., Paulsen, N., Tourish, D. ve DiFonzo, N., "Uncertainty During Organizational Change: Is It All About Control?" *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, Vol.13, No.3, 2004, 345-365.

Borg, V. ve Kristensen, T. S., "Social Class and Self-Rated Health: Can the Gradient Be Explained by Differences in Life Style or Work Environment?" *Social Science & Medicine*, Vol.51, No.7, 2000, 1019-1030.

Borş, D., Konaklama İşletmelerinde Stresin Çalışan Performansına Etkileri: Belek'teki 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2010.

Bowen, F. ve Blackmon, K., "Spirals of Silence: The Dynamic Effects of Diversity on Organizational Voice", *Journal of Management Studies*, Vol.40, No.6, 2003, 1393-1417.

Boyce, P. ve Parker, G., "Development of a Scale to Measure Interpersonal Sensitivity", *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, Vol.23, 1989, 341-351.

Braham, B. J. *Stres Yönetimi: Ateş Altında Sakin Kalabilmek*, Çev. Vedat G. Diker, Hayat Yayıncılık, İstanbul, 1998.

Brown, T. A., Chorpita, B. F., Korotitsch, W. ve Barlow, D. H., “Psychometric Properties of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) in Clinical Samples”, *Behaviour Research and Therapy*, Vol.35, No.1, 1997, 79-89.

Bruneau, T., “Communicative Silences: Forms and Functions”, *The Journal of Communication*, Vol.23, 1973, 17-46.

Bryant, M. ve Cox, J. W., “Conversion Stories as Shifting Narratives of Organizational Change”, *Journal of Organizational Change Management*, Vol.17, No.6, 2004, 578-579.

Burke, R. J., “Workaholism in Organizations: Psychological and Physical Well-Being Consequences”, *Stress Medicine*, Vol.16, 2000, 11-16.

Byars, L. L. ve Rue, L. W., *Human Resources Management, International Edition*, Singapore, 2008.

Catalano, R., “Health, Medical Care, and Economic Crisis”, *The New England Journal of Medicine*, Vol.360, No.8, 2009, 749-751.

Chen, M. F., Lin, C. P. ve Lien, G. Y., Modeling Job Stress As a Mediating Role in Predicting Turnover Intention, *The Service Industries Journal*, Vol.31, No.8, 2011, 1327-1345.

Chiang, F. F. T., Birtch, T. A. ve Kwan, H. K., “The Moderating Roles of Job Control and Work-Life Balance Practices on Employee Stress in the Hotel and Catering Industry”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29, No.1, 2010, 25-32.

Clemmer, J., “When Silence Isn't Golden”, *The Journal on Active Aging*, July/August, 2008, 38-40.

Cockerham, W. C., Hinote, B. P. ve Abbott, P., “Psychological Distress, Gender, and Health Lifestyles in Belarus, Kazakhstan, Russia, and Ukraine”, *Social Science & Medicine*, Vol.63, No.9, 2006, 2381-2394.

Covic, T., Cumming, S. R., Pallant, J. F., Manolios, N., Emery, P., Conaghan, P. G. ve Tennat, A., “Depression and Anxiety in Patients With Rheumatoid Arthritis: Prevalence Rates Based on a Comparison of the Depression, Anxiety and Stress Scale (DASS) and the Hospital, Anxiety and Depression Scale (HADS)”, *BMC Psychiatry*, Vol.12, No.6, 2012, 1-10.

Cropanzano, R., Howes, J.C., Grandey, A. A. ve Toth, P., “The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes, and Stress”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, 1997, 159-180.

Culpepper, L., "The Social and Economic Burden of Shift-Work Disorder", *Journal of Family Practice*, Vol.59, No.1, 2010, 3-11.

Cüceloğlu, D., *İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2012.

Çakıcı, A., "Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol.16, No.1, 2007, 145-162.

Çakıcı, A., "Örgütlerde Sessiz Kalınan Konular, Sessizliğin Nedenleri ve Algılanan Sonuçları Üzerine Bir Araştırma", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol.17, No.1, 2008, 117-134.

Çakıcı, A., *Örgütlerde İşgören Sessizliği*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010.

Çelik, M. ve Turunç, Ö., "Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Vol.40, No.2, 2011, 226-250.

Çelikkol, A., *Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı*, Alfa Yayınları, İstanbul, 2001.

De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Houtman, I. L. D. ve Bongers, P. M., "The Relationships Between Work Characteristics and Mental Health: Examining Normal, Reversed and Reciprocal Relationships in a 4-Wave Study", *Work & Stress*, Vol.18, No.2, 2004, 149-166.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. B., "The Job Demands-Resources Model Of Burnout", *Journal Of Applied Psychology*, Vol.86, No.3, 2001, 499-512.

Demerouti, E., Bakker, A.B. ve Schaufeli, W.B., "Spillover and Crossover of Exhaustion and Life Satisfaction Among Dual-Earner Parents", *Journal Of Vocational Behaviour*, Vol.67, No.2, 2005, 266-289.

Demiral, Y., "Çalışma Yaşamında Psikososyal Etmenler", *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Vol.20, 2004, 22-26.

Detert, J. R. ve Edmondson, A.C., "No Exit, No Voice: The Bind of Risky Voice Opportunities in Organizations", *Academy of Management Best Conference Paper*, 2005, 1-6.

Doğan, S., *Çalışkan İlişkileri Yönetimi*, Kare Yayınları, İstanbul: Kare Yayınları, 2005.

Doğan, T. ve Sapmaz, S., "Kişilerarası Duyarlılık Ölçeğinin Türk Üniversite Öğrencilerinde Psikometrik Analizi", *Kurumsal Eğitim Bilim Dergisi*, Vol.5, No.2, 2012, 143-155.

Driesen, K., Jansen, N. W. H., Kant, I., Mohren, D. C. L. ve Van Amelsvoort, L. G. P. M., "Depressed Mood In the Working Population: Associations With Work Schedules and Working Hours", *Chronobiology International*, Vol.27, No.5, 2010, 1062-1079.

Durak, İ., *Korku Kültürü ve Sessizlik*, Ekin Yayınevi, Bursa, 2012.

Dutton, J. E., Ashford, S. J., O'Neill, R.G., Hayes, E. ve Wierba, E.E. (1997). Reading the Wind: How Middle Managers Assess the Context for Selling Issues to Top Managers. *Strategic Management Journal*. 18(5): 407-425.

Edmondson, A.C. ve Detert, J.R., "The Role of Speaking Up in Worklife Balancing", *Work and Life Integration: Organizational, Cultural and Individual Perspectives*, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, New Jersey, 2005.

Ehtiyar, R. ve Yanardağ, M., "Organizational Silence: A Survey on Employees Working in a Chain Hotel", *Tourism and Hospitality Management*, Vol.14, No.1, 2008, 51-68.

Erdoğan, E., "Etkili Liderlik Örgütsel Sessizlik ve Performans İlişkisi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze, 2011.

Eren, E., *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık İstanbul, 2012.

Erenler, E., "Çalışanlarda Sessizlik Davranışının Bazı Kişisel ve Örgütsel Özelliklerle İlişkisi: Turizm Sektöründe Bir Alan Çalışması", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010.

Eroğlu, A.H., Adıgüzel, O. ve Öztürk, U.C., "Sessizlik Girdabı ve Bağlılık İkilemi: İşgören Sessizliği ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Bir Araştırma", *S.D.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Vol.16, No.2, 2011, 97-124.

Ertekin, Y., *Stres ve Yönetimi*, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası., Ankara, 1993.

Estryn-Behar, M., Kaminski, M., Peigne, E., Bonner, N., Vaichere, E., Gozlan, C., Azoulay, S. ve Giorgi, M., "Stress at Work and Mental Health Status Among Female Hospital Workers", *British Journal of Industrial Medicine*, Vol.47, No.1, 1990, 20-28.

Erginöz, E., "Halk Sağlığı ve Mental Hastalıklar", *Türkiye'de Sık Karşılaşılan Psikiyatrik Hastalıklar Sempozyum Dizisi*, Vol. 62, 2008, 31-40.

Erözkan, A., "Üniversite Öğrencilerinin Kişilerarası Duyarlılıkları ile Reddedilme Duyarlılıklarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Vol.5, No.2, 2004, 85-98.

Ferrie, J. E., "Is Job Insecurity Harmful to Health?", *Journal of the Royal Society of Medicine*, Vol.94, No.2, 2001, 71-76.

Ferrie, J. E., Head, J., Shipley, M.J., Vahtera, J., Marmot, M.G. ve Kivimaki, M., "Injustice At Work and Incidence of Psychiatric Morbidity: The Whitehall II Study", *Occupational & Environmental Medicine*, Vol.63, No.7, 2006, 443-450.

Ferrie, J. E., Shipley, M. J., Stansfeld, S. A. ve Marmot, M. G., "Effects of Chronic Job Insecurity and Change in Job Security on Self Reported Health, Minor Psychiatric Morbidity,

Physiological Measures, and Health Related Behaviours in British Civil Servants: The Whitehall II Study”, *Journal of Epidemiology & Community Health*, Vol.56, No.6, 2002, 450-454.

Fortes-Ferreira, L., Peiro, J. M., Gonzalez-Morales, M. G. ve Martin, I., “Work-Related Stress and Well-Being: The Roles of Direct Action Coping and Palliative Coping”, *Scandinavian Journal of Psychology*, Vol.47, No.4, 2006, 293-302.

French, W. L., *Human Resources Management*, Houghton Mifflin Company, U.S.A, 2007.

Garbarino, S., De Carli, F., Nobili, L., Mascialino, B., Squarcia, S., Penco, M. A., Beelke, M. ve Ferrillo, F., “Sleepiness and Sleep Disorders in Shift Workers: A Study on a Group of Italian Police Officers”, *Sleep*, Vol.25, No.6, 2002, 642-647.

Gardner, D. G., ve Pierce, J. L., “Self-Esteem and Self-Efficacy Within the Organizational Context: An Empirical Examination”, *Group and Organizational Management*, Vol.2, 1998, 48-70.

Gbadamosi, G. ve Ross, C., “Perceived Stress and Performance Appraisal Discomfort: The Moderating Effects of Core Self-Evaluations and Gender”, *Public Personnel Management*, Vol.41, No.4, 2012, 637-659.

Geçit, Y., “Coğrafya Eğitimcilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Vol.11, No.39, 2012, 88-103.

Geiger-Brown, J., Muntaner, C., Lipscomb, J. ve Trinkoff, A., “Demanding Work Schedules and Mental Health In Nursing Assistants Working In Nursing Homes”, *Work & Stress*, Vol.18, No.4, 2004, 292-304.

Geurts, S. A. E., Kompier, M. A. J., Roxburg, S. Houtman, I. L. D., “Does Work-Home Interference Mediate the Relationship Between Workload and Well-Being?” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.63, No.3, 2003, 532-559.

Gilbreath, B. ve Benson, P. G., “The Contribution of Supervisor Behaviour to Employee Psychological Well-Being”, *Work & Stress*, Vol.18, No.3, 2004, 255-266.

Godin, I., Kittel, F., Coppieters, Y. Ve Siegrist, J., “A Prospective Study of Cumulative Job Stress In Relation To Mental Health”, *BMC Public Health*, Vol.67, No.5, 2005, 1-10.

Gold, D. R., Rogacz, S., Bock, N., Tosteson, T. D., Baum, T. M., Speizer, F. E. ve Czeisler, C. A., “Rotating Shift Work, Sleep, and Accidents Related to Sleepiness in Hospital Nurses”, *American Journal of Public Health*, Vol.82, No.7, 1992, 1011-1014.

Goldman, H. H. ve Drake, R. E., “Editorial: Mood Disorders and Workplace Performance: Half a Loaf”, *AMJ Psychiatry*, Vol.163, No.9, 2006, 1490-1491.

Gomez, R., "Depression Anxiety Stress Scales: Factor Structure and Differential Item Functioning Across Women and Men", *Personality and Individual Differences*, Vol.54, No.6, 2013, 687-691.

Grandey, A. A., Dickter, D. N. ve Sin, H. P., "The Customer is not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.25, No.3, 2004, 397-418.

Griffiths, A., "Work-Related Illness in Great Britain", *Work & Stress*, Vol.12, No.1, 1998, 1-5.

Greenglass, E. R., Burke, R. J. ve Moore, K. A., "Reactions to Increased Workload: Effect on Professional Efficacy of Nurses", *Applied Psychology: An International Review*, Vol.52, No.4, 2003, 580-597.

Gülaçtı, F., Sosyal Beceri Eğitime Yönelik Yönelik Programın Üniversite Öğrencilerinin, Sosyal Beceri, Öznel ve Psikolojik İyi Olma Düzeylerine Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2009.

Güleç, C., Pozitif Ruh Sağlığı, Arkadaş Yayınevi, Ankara, 2010.

Gürol, D. T., "Alkol Bağımlılığının Tedavisi", *Türkiye Psikiyatri Derneği Bülteni*, Vol.12, No.1, 2009, 67.

Hacızade, N., "Türkçe'de Susma ve Sessizlik Kavramları Üzerine", *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 2011, Vol.29, 1-10.

Hallberg, L. R. M. ve Strandmark, M., "Health Consequences of Workplace Bullying: Experiences From the Perspective of Employees in the Public Service Sector", *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, Vol.1, No.2, 2006, 109-119.

Hansen, A. M., Hogh, T. A., Persson, R., "Frequency of Bullying at Work, Physiological Response, and Mental Health", *Journal of Psychosomatic Research*, Vol.70, No.1, 2011, 19-27.

Hansen, A. M., Hogh, T. A., Persson, R., Karlson, B., Grade, A. H. ve Orbaek, P., "Bullying at Work, Health Outcomes, and Physiological Stress Response", *Journal of Psychosomatic Research*, Vol.60, 2006, 63-72.

Harma, M., "Are Long Workhours a Health Risk?" *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, Vol.29, No.3, 2003, 167-169.

Harma, M., Tenkanen, L., Sjoblom, T., Alikoski, T. ve Heinsalmi, P., "Combined Effects Of Shift Work and Life-Style On The Prevalence Of Insomnia Sleep Deprivation and Daytime Sleepiness", *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, Vol.24, No.4, 1998, 300-307.

Harris, L. C. ve Reynolds, K. L.,“Jaycustomer Behavior: An Exploration of Types and Motives in the Hospitality Industry”,*Journal of Services Marketing*, Vol.18, No.5,2004, 339-357.

Hayes, C. T. ve Weathington, B. L.,“Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout in Restaurant Managers”,*The Journal of Psychology*,Vol.141, No.6, 2007, 565-579.

Haynes, P. ve Fryer, G.,“Changing Patterns of HRM and Employment Relations in New Zeland: The Large Hotel Industry”,*Asia Pacific Journal of Human Resources*, Vol.37, No.2, 1999, 33-43.

Hellgren, J. ve Sverke, M.,“Does Job Insecurity Lead to Impaired Well-Being or Vice Versa? Estimation of Cross-Lagged Effects Using Latent Variable Modelling”,*Journal of Organizational Behavior*,Vol.24, No.3, 2003, 215-236.

Hensriksen, K. ve Dayton, E.,“Organizational Silence and Hidden Threats to Patient Safety”,*HSR: Health Services Research*,Vol.41, No.4,2006, 1539-1554.

Hettema, J. M., Neale, M. C. ve Kendler, K. S.,“A Review and Meta-Analysis of Genetic Epidemiology of Anxiety Disorders”,*AMJ Psychiatry*,Vol.158,2001, 1568-1578.

Hirschman, A. O.,*Exit, Voice, and iMyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*,: Harvard University Press, Cambridge, MA, 1970.

Hoffmann, E. A.,“Exit and Voice: Organizational Loyalty and Dispute Resolution Strategies”,*Social Forces*, Vol.84, No.4, 2006, 2313-2330.

Hooper, D.T. ve Martini, R.,“Beyond Personal Leader-Member Exchange (LMX) Quality: The Effects Of Perceived LMX Variability On Employee Reactions”,*The Leadership Quarterly*,Vol.19, 2008, 20-30.

Houdmont, J., Zhou, J. ve Hassard, J.,“Overtime and Psychological Well-Being Among Chinese Office Workers”,*Occupational Medicine*,Vol.61, No.4, 2011, 270-273.

Houck, N. ve Gass, S. M.,“Cross-Cultural Back Channels in English Refusals: A Source of Trouble”,*Silence: Interdisciplinary Perspectives*.pp. 285-308,Mouton de Gruyter,Berlin, 1997.

Hsiung, H. H.,“Employee Opinion Experiission and Supervisory Performance Evaluation”,*Northeast Decision Sciences Institute Proceedings*,March,2010, 39-44.

Huang, X., Vliert, E. ve Vegt, G.,“Break the Silence: Do Management Openness and Employee Involvement Raise Employee Voice Worldwide?”*Academy of Management Best Conference Paper*,2003, 1-6.

Huang, X., Vliert, E. ve Vegt, G.,“Breaking the Silence Culture: Stimulation of Participation and Employee Opinion Witholding Cross-Nationally”,*Management and Organization Review*,Vol.1, No.3, 2005, 459-482.

Hughes, E. L. ve Parkes, K. R., "Work Hours and Well-Being: The Roles of Work Time Control and Work Family Interference", *Work & Stress*, Vol.21, No.3, 2007, 264-278.

Humborstad, S., Humborstad, B. ve Whitfield, R., "Burnout and Service Employees' Willingness to Deliver Quality Service", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, Vol.7, No.1, 2008, 45-64.

Hutchinson, M., Vickers, M., Jackson, D. ve Wilkes, L., "Workplace Bullying in Nursing: Towards a More Critical Organisational Perspective", *Nursing Inquiry*, Vol.13, No.2, 2006, 118-126.

ISSA, ISSA: International Social Security Association, <http://www.issa.int/News-Events/News2/Coping-with-crisis-Recession-mental-health-and-social-security>, 2011.

Iversen, L., Andersen, O., Andersen, P. K., Christoffersen, K. ve Keiding, N., "Unemployment and Mortality in Denmark, 1970-80", *British Medical Journal*, Vol.295, No.6603, 1987, 879-884.

İşık, E., İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007.

İşık, K., Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 2006.

İşıkhan, V., Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları, Sandal Yayınları, Ankara, 2004.

Jensen, J. V., "Communicative Functions of Silence", *ETC*, Vol.30, 1973, 2249-2257.

Jimenez, A. L., Alegria, M., Pena, M. ve Vera, M., "Mental Health Utilization in Women With Symptoms of Depression", *Women & Health*, Vol.25, No.2, 1997, 1-21.

Johannesen, R. L., "The Functions of Silence: A Plea for Communication Research", *Western Speech Journal*, Vol.2, 1974, 25-35.

Jung, H.S., Yoon, H.H. ve Kim, Y. J., "Effects of Culinary Employees' Role Stress on Burnout and Turnover Intention in Hotel Industry: Moderating Effects on Employees' Tenure", *The Service Industries Journal*, Vol.32, No.13, 2012, 2145-2165.

Kahveci, G., İlköğretim Okullarında Örgütsel Sessizlik ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki Etkileşim, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ, 2010.

Kandiah, J., Yake, M. ve Willett, H. "Effects of Stress on Eating Practices Among Adults", *Family and Consumer Sciences Research Journal*, Vol.37, No.1, 2008, 27-28.

Kapar, R.,“Ekonomik Krizlerin Çalışanların Sağlığı ve Güvenliği Üzerine Etkileri”,Çalışma ve Toplum, Vol.34, No.3, 2012, 73-100.

Karacaoğlu, K. ve Cingöz, A., İşgören Sessizliğinin Kaynağı Olarak Liderlik Davranışı ve Örgütsel Adalet Algısı,17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı (s.s. 700-707), Düzenleyen Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi İşletme Bölümü, Eskişehir, 21-23 Mayıs 2009.

Karadağ-Çaman, Ö. ve Çilingiroğlu, N.,“Ekonomik Krizler ve Sağlığa Etkisi”,Toplum Hekimliği Bülteni,Vol.28, No.2, 2009, 1-11.

Karakaya, I., Coşkun, A. ve Ağaoğlu, B.,“Yüzücülerin Depresyon, Benlik Saygısı ve Kaygı Düzeylerinin Değerlendirilmesi”,Anatolian Journal of Psychiatry,Vol.7, No.3, 2006, 162-166.

Karamustafalıoğlu, O.,“Obsesif Kompulsif Bozukluk”,Turkish Family Physician,Vol.1, No.1, 2010, 1-10.

Karatepe, O. M. ve Ehsani, E.,“Work-Related Depression in Frontline Service Jobs in the Hospitality Industry: Evidence from Iran”,Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism,Vol.11, No.1, 2012, 16-35.

Karatepe, O. M., Yorgancı, İ. ve Haktanır, M.,“Outcomes of Customer Verbal Aggression Among Hotel Employees”,International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol.21, No.6, 2009, 713-733.

Kartal, A., Çetinkaya, B. ve Turan, T.,“Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinde Ruhsal Belirtilerin Taranması”,TAF Preventive Medicine Bulletin,Vol.8, No.2, 2009, 161-166.

Kaya, B.,“İş Yeri Stresinin Özgün Bir Biçimi: Yıldırma (Mobbing)”,Türkiye Psikiyatri Derneği Bülteni,Vol.12, No.1, 2009, 63-64.

Kaypakoğlu, S.,Kişilerarası İletişim: Cinsiyet Farklılıkları Güç ve Çatışma,Derin Yayınları, İstanbul,2010.

Keefe, V., Reid, P., Ormsby, C., Robson, B., Purdie, G., Baxter, J. ve Incorporated, N. K. I.,“Serious Health Events Following Involuntary Job Loss in New Zealand Meat Processing Workers”,International Journal of Epidemiology, Vol.31, No.6,2002, 1155-1161.

Kelleci, M., Aştı, N. ve Küçük, L.,“Bir Sağlık Ocağına Başvuran Kadınların Genel Sağlık Anketine Göre Ruhsal Durumları”,C.Ü. Hemşirelik Yükseokulu,Vol.7, No.2,2003, 11-14.

Kılıç, G. ve Öztürk, Y.,“Kariyer Yönetim Sistemi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”,Ege Akademik Bakış,Vol.10, 2010, 981-1011.

Kim, J.L.S. ve Ling, C.S.,“Work-Family Conflict of Women Entrepreneurs In Singapore”, *Women in Management Review*,Vol.16, No.5, 2001, 204-221.

Kim, B. P., Muarman, S. K. ve Lee, G.,“Moderating Effects of Gender and Organizational Level Between Role Stress and Job Satisfaction Among Hotel Employees”,*International Journal of Hospitality Management*,Vol.28, No.4, 2009, 612-619.

Kim, H. K. ve Stoner, M.,“Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support”,*Administration in Social Work*, Vol.32, No.3, 2008, 5-25.

Kim, H. J., Shin, K. H. ve Umbreit, W. T.,“Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics”,*Hospitality Management*,Vol.26,2007, 421-434.

Kinman, G. ve Jones, F.,“Lay Representations of Workplace Stress: What Do People Really Mean When They Say They Are Stressed?”,*Work & Stress*,Vol.19, No.2, 2005, 101-120.

Kivimaki, M., Elovainio, M., Vahtera, J. ve Ferrie, J. E.,“Organisational Justice and Health of Employees: Prospective Cohort Study”,*Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*,Vol.60, No.1,2003b, 27-34.

Kivimaki, M., Vahtera, J., Elovainio, M., Virtanen, M. ve Siegrist, J.,“Effort-Reward Imbalance, Procedural Injustice and Relational Injustice as Psychosocial Predictors of Health: Complementary or Redundant Models?”*Occupational & Environmental Medicine*,Vol.64, No.12, 2007, 659-665.

Kivimaki, M., Virtanen, M., Elovainio, M., Kouvonen, A., Vaananen, A. ve Vahtera, J.,“Work Stress in the Etiology of Coronary Heart Disease – A Meta – Analysis”,*Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*,Vol.32, No.6, 2006, 431-442.

Kivimaki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J. ve Keltikangas-Jarvinen, L.,“Workplace Bullying and the Risk of Cardiovascular Disease and Depression”,*Occupational & Environmental Medicine*,Vol.60, No.10,2003a, 779-783.

Klarreich, S. H.,*Stressiz Çalışma Ortamı*,Çev. Bengi Güngör,Öteki Yayıncılık. Ankara, 1993.

Kuoppala, J., Lamminpaa, A., Liira, J. ve Vainio, H.,“Leadership, Job Well-Being, and Health Effects-A Systematic Review and a Meta-Analysis”,*Journal of Occupational & Environmental Medicine*, Vol.50, No.8, 2008, 904-915.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, <http://www.ktyatirimisletmeler.gov.tr/TR%2c9579/turizm-tesisleri-islemleri.html>, 2013.

Landau, J., "To Speak or Not To Speak: Predictors of Voice Propensity", *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, Vol.13, No.1, 2009a, 35-54.

Landau, J., "When Employee Voice is Met by Deaf Ears", *SAM Advanced Management Journal*, Winter, 2009b, 4-12.

Lawton, M. P., "Psychological Well-Being and Adversity", *Journal of Gerontology*, Vol.30, 1983, 85-89.

Lee, R. T. ve Brotheridge, C. M., "When Prey Turns Predatory: Workplace Bullying as a Predictor of Counteraggression/Bullying, Coping, and Well-Being", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.15, No.3, 2006, 352-377.

Leka, S., Hassard, J. ve Yanagida, A., "Investigating the Impact of Psychosocial Risks and Occupational Stress on Psychiatric Hospital Nurses' Mental Well-Being in Japan", *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, Vol.19, No.2, 2012, 123-131.

Lind, E.A. ve Tyler, T.R., *The Social Psychology of Procedural Justice*, Plenum, New York, 1988.

Liu, D., Wu, J. ve Ma, J. C., "Organizational Silence: A Survey on Employees Working in a Telecommunication Company", 2009, 1647-1651.

Lotfalian, M., Emadian, S. F., Far, N. R., Salimi, M. ve Moonesi, F. S., "Occupational Stress Impact on Mental Health Status of Forest Workers", *Middle-East Journal of Scientific Research*, Vol.11, No.10, 2012, 1361-1365.

Lovibond, S.H. ve Lovibond, P.F., *Manual for the Depression Anxiety Stress Scales*, Psychology Foundation, Sydney, 1995.

Lovibond, P.F. ve Lovibond, S. H., "The Structure of Negative Emotional States: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) With the Beck Depression and Anxiety Inventories", *Behaviour Research and Therapy*, Vol.33, No.3, 1995, 335-343.

Luchak, A. A., "What Kind of Voice Do Loyal Employees Use?" *British Journal of Industrial Relations*, Vol.41, No.1, 2003, 115-134.

Ludermir, A. B. ve Lewis, G., "Is There a Gender Difference on the Association Between Informal Work and Common Mental Disorders?" *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, Vol.40, No.8, 2005, 622-627.

Lundlin, A., Lundberg, I., Hallsten, L., Ottoston, J. ve Hemmingsson, T., "Unemployment and Mortality – a Longitudinal Prospective Study on Selection and Causation in 49 321 Swedish Middle Aged Men", *Journal of Epidemiology and Community Health*, Vol. 63, 2009, 1-20.

Malek, M. D. A., Fahrudin, A. ve Kamil, I. S. M., "Occupational Stress and Psychological Well-Being in Emergency Services", *Asian Social Work and Policy Review*, Vol.3, No.2, 2009, 143-154.

Mark, G. ve Smith, A. P., "Effects of Occupational Stress, Job Characteristics, Coping, and Attributional Style on the Mental Health and Job Satisfaction of University Employees", *Anxiety, Stress, & Coping*, Vol.25, No.1, 2012, 63-78.

Marquie, J. C., Foret, J. ve Quinnee, Y., "Effects Of Age, Working Hours, and Job Content on Sleep: A Pilot Study", *Experimental Aging Research*, Vol.25, No.4, 1999, 421-427.

Matud, M. P., "Gender Differences in Stress and Coping Styles", *Personality and Individual Differences*, Vol.37, No.7, 2004, 1401-1415.

McCroskey, J. C., "Measures of Communication-Bound Anxiety", *Speech Monographs*, Vol.37, 1970, 269-277.

McCroskey, J. C., Daly, J. A. ve Sorensen, G., "Personality Correlates of Communication Apprehension: A research Note", *Human Communication Research*, Vol.2, 1976, 376-380.

McGregor, D., *The Human Side of Enterprise*, McGraw-Hill, New York, 1960.

McLean, C. P. ve Hope, D. A., "Subjective Anxiety and Behavioral Avoidance: Gender, Gender Role, and Perceived Confirmability of Self-Report", *Journal of Anxiety Disorders*, Vol.24, No.5, 2010, 494-502.

Medical Dictionary, <http://www.thefreedictionary.com/distress>, 01.03.2013.

Meliou, E. ve Maroudas, L., "Career Development in the Hospitality Industry in Greece: Implications for Human Resources Practices", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, Vol.10, 2011, 218-233.

Merriam Webster Sözlük, <http://www.merriam-webster.com/dictionary/health>, 03.01.2013.

Michael, G., Anastasios, S., Helen, K., Catherine, K. ve Christine, K., "Gender Differences in Experiencing Occupational Stress: The Role of Age, Education and Marital Status", *Stress and Health*, Vol.25, No.5, 2009, 397-404.

Mikkelsen, E. G. ve Einarsen, S., "Relationships Between Exposure to Bullying at Work and Psychological and Psychosomatic Health Complaints: The Role of State Negative Affectivity and Generalized Self-Efficacy", *Scandinavian Journal of Psychology*, Vol.43, 2002, 397-405.

Milliken, F. J. ve Morrison, E. W., "Shades of Silence: Emerging Themes and Future Directions for Research on Silence in Organizations", *Journal of Management Studies*, Vol.40, No.6, 2003, 1563-1568.

Milliken, F.J., Morrison, E. W. ve Hewlin, P. F.,“An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don’t Communicate Upward and Why”,*Journal of Management Studies*,Vol.40, No.6,2003, 1453-1476.

Miller, D. G. ve Madsen, S. R.,“The Development of an Instrument to Address the Negative Perception of Hospitalit Jobs: A Pilot Study”,*Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*,Vol.2, No.2,2003, 75-92.

Mind, Mind for Better Mental Health,
http://www.mind.org.uk/assets/0001/6314/Managing_and_supporting_MH_at_work.pdf ,
Aralık, 2011.

Mirowsky, J. ve Ross, C. E.,*Social Causes of Psychological Distress*, Aldine De Gruyter, Hawthorne, NY,2003.

Moreno-Riano, G.,“Experimental Implications fort he Spiral of Silence”,*The Social Science Journal*,Vol.39, 2002, 65-81.

Morrison, E. W ve Milliken, F. J.,“Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World”,*Academy of Management Review*,Vol.25, No.4, 2000, 706-725.

Moy, P.,Domke, D. ve Stamm, K.,“The Spiral of Silence and Public Opinion on Affirmative Action”,*Journalism and Mass Communication Quarterly*,Vol.78, No.1, 2001, 7-25.

Murray, C.J.L. ve Lopez, A. D.,“Alternative Projections of Mortality and Disability By Cause 1990-2020: Global Burden Of Disease Study”,*The Lancet*,Vol.349, 1997, 1498-1504.

Ndjaboue, R., Brisson, C. ve Vezina, M.,“Organisational Justice and Mental Health: A Systematic Review of Prospective Studies”,*Occupational & Environmental Medicine*,Vol.69, No.9, 2012, 694-700.

Neidhammer, I., David, S. ve Degioanni, S.,“Association Between Workplace Bullying and Depressive Symptoms in the French Working Population”,*Journal of Psychosomatic Research*,Vol.61, 2006, 251-259.

Neidhammer, I., David, S., Degioanni, S., Drummond, A. ve Philip, P.,“Workplace Bullying and Sleep Distrubances: Findings From a Large Scale Cross-Sectional Survey in the French Working Population”,*Sleep*,Vol.32, No.9, 2009, 1211-1219.

Nestadt, G., Samuels, J., Riddle, M., Bienvenu, J., Liang, K. Y., LaBuda, M., Walkup, J., Grados, M. ve Hoehn-Saric, R.,“A Family Study of Obsessive-Compulsive Disorder”,*General Psychiatry*,Vol.57, No.4, 2000, 358-363.

Ng, T. W. H., Sorensen, K. L. ve Feldman, D. C., "Dimensions, Antecedents, and Consequences of Workaholism: A Conceptual Integration and Extension" *Journal of Organizational Behavior*, Vol.28, No.1, 2007, 111-136.

Nichholson, P. J. ve D'Auria, D. A. P., "Shift Work, Health, the Working Time Regulations and Health Assessments", *Occupational Medicine*, Vol.49, No.3, 1999, 127-137.

Nielsen, K., Yarker, J., Brenner, S. O., Randall, R. ve Borg, V., "The Importance of Transformational Leadership Style For the Well-Being of Employees Working with Older People", *Journal of Advanced Nursing*, Vol.63, No.5, 2008, 465-475.

Nielsen, K., Yarker, J., Randall, R. ve Munir, F., "The Mediating Effects of Team and Self-Efficacy on the Relationship Between Transformational Leadership, and Job Satisfaction and Psychological Well-Being in Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Questionnaire Survey", *International Journal of Nursing Studies*, Vol.46, No.9, 2009, 1236-1244.

Nikolaou, I., Vakola, M. ve Bourantas, D., "The Role of Silence on Employees' Attitudes "The Day After" a Merger", *Personnel Review*, Vol.40, No.6, 2011, 723-741.

Norfolk, D., *İş Hayatında Stres*, Çev. Leyla Serdaroğlu, Form Yayınlar, İstanbul, 1989.

Nyberg, A., Holmber, I., Bernin, P., Alderlin, M., Widerszal-Bazyl, M., Magrin, M. E., Hasselhorn, H. M., Milczarek, M., D'Angelo, G., Denk, M., Westerlund, H. ve Theorell, T., "Destructive Managerial Leadership and Psychological Well-Being Among Employees in Swedish, Polish, and Italian Hotels", *Work*, Vol.39, 2011, 267-281.

Nystuen, P., Hagen, K. B. ve Herrin, J., "Mental Health Problems As a Cause of Long Term Sick Leave in the Norwegian Workforce", *Scandinavian Journal of Public Health*, Vol.29, No.3, 2001, 175-182.

Ohayon, M. M., Lemoine, P., Arnaud-Briant, V. ve Dreyfus, M., "Prevalence and Consequences of Sleep Disorders in a Shift Worker Population", *Journal of Psychosomatic Research*, Vol.53, No.1, 2002, 577-583.

O'Driscoll, M.P. ve Kalliath, T. J., "Work/Family Conflict, Psychological Well-Being, Satisfaction and Social Support: A Longitudinal Study In New Zeland", *Equal Opportunities International*, Vol.23, No.1/2, 2004, 36-56.

Olsen, L. R. ve Mortensen, P. B., "Prevalence Of Major Depression and Stress Indicators In the Danish General Population", *Acta Psychiatrica Scandinavica*, Vol.109, No.2, 2004, 96-103.

O'Neill, J. W. ve Davis, K., "Work Stress and Well-Being in the Hotel Industry", *International Journal of Hospitality Management*, Vol.30, No.2, 2011, 385-390.

Ongori, H. ve Agolla, J. E., "Occupational Stress in Organizations and Its Effects on Organizational Performance", *Journal of Management Research*, Vol.8, No.3, 2008, 123-135.

Önen, L.,“İşyeri Uyarı Levhalarının Algılanmasında Çalışanın Sosyal ve Psikolojik Yapısının Etkisi”V. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ege Üniversitesi, İzmir, 1988, 23-38.

Öveç, Ü., Öz-Duyarlılık ile Öz-Bilinç, Depresyon, Anksiyete ve Stres Arasındaki İlişkilerin Yapısal Eşitlik Modeliyle İncelenmesi,Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, : Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2007.

Özcan, N., “Mobbingin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi ve Örgütsel Sessizlik: Karaman Özel İl İdaresinde Bir Uygulama”,Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman, 2011.

Özdamar, K., Paket Programları ile İstatistiksel Veri Analizi,Nisan Kitabevi, Ankara, 2013.

Özdemir, L. ve Sarıoğlu-Uğur, S., “Çalışanların “Örgütsel Ses ve Sessizlik” Algılamalarının Demografik Nitelikler Açısından Değerlendirilmesi: Kamu ve Özel Sektörde Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,Vol.27, No.1, 2013, 257-281.

Özdevecioğlu, M. ve Çakmak-Doruk, N.,“Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi”,Erciyes Üniversitesi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,Vol.33, No.2, 2009, 69-99.

Özen, E. M., Serhadlı, Z. N., Türkcan, A. S. ve Ülker, G. E.,“Depresyon ve Anksiyete Bozukluklarında Somatizasyon”,Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi,Vol.23, No.1, 2010, 60-65.

Özgür-İlhan, İ.,“Alok-Madde Bağımlılığı Nedir?”Türkiye Psikiyatri Derneği Bülteni, Vol.12, No.1, 2009, 65.

Özkalp, E. ve Kirel, Ç., Örgütsel Davranış,Ekin Yayıncılık, Bursa, 2011.

Papadopoulou-Bayliss, A., Ineson, E. ve Wilkie, D.,“Control and Role Conflict in Food Service Providers”,Hospitality Management,Vol.20, 2001, 187-199.

Parker, L.E.,“When to Fix It and When to Leave: The Relationship Among Perceived Control, Self-Efficacy, Dissent and Exit”,Journal of Applied Psychology,Vol.78, 1993, 949-959.

Parkerson, G. R., Broadhead, W. E. ve Tse, C. K.,“The Health Status and Life Satisfaction of First-Year Medical Students”,Academic Medicine,Vol.65, No.9, 1990, 586-588.

Paterniti, S., Niedhammer, I., Lang, T. ve Consoli, S. M.,“Psychosocial Factors at Work, Personality Traits and Depressive Symptoms”,British Journal of Psychiatry,Vol.181, 2002, 111-117.

Paul, K. ve Batinic, B.,“The Need for Work: Jahoda’s Latent Functions of Employment in a Representative Sample of the German Population”*Journal of Organizational Behavior*, Vol.31, No.1, 2010, 45-64.

Paul, K. ve Moser, K.,“Unemployment Impairs Mental Health: Meta-Analyses”,*Journal of Vocational Behavior*,Vol.74, No.3, 2009, 264-282.

Pehlivan, İ.,*İş Yaşamında Stres*,Pegem A Yayıncılık,Ankara, 2000.

Pennebaker, J. W.,“Traumatic Experiences and Psychosomatic Disease: Exploring the Roles of Behavioral Inhibition, Obsession and Confiding”,*Canadian Psychology*,Vol.26, 1985, 82-95.

Perlow, L. ve Williams, S.,“Is Silence Killing Your Company?”,*Harvard Business Review*,May, 2003, 52-58.

Pertev, E.,A Tipi ve B Tipi Kişilik Özellikleri ile Stres Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2006.

Pıçakçıefe, M.,“Çalışma Yaşamı ve Anksiyete”,*TAF Preventive Medicine Bulletin*,Vol.9, No.4, 2010, 367-374.

Piderit, S.K. ve Ashford, S. J.,“Breaking Silence: Tactical Choices Women Managers Make in Speaking Up About Gender-Equity Issues”,*Journal of Management Studies*,Vol.40, No.6, 2003, 1477-1502.

Pikhart, H., Bobak, M., Pajak, A., Malyutina, S., Kubinova, R., Topor, R., Sebakova, H., Nikitin, Y. Ve Marmot, M.,“Psychosocial Factors At Work and Depression In Three Countries of Central and Eastern Europe”,*Social Science & Medicine*,Vol.58, 2004, 1475-1482.

Pinder, C.C. ve Harlos, K.P.,“Employee Silence: Quiescence and Acquiescence as Responses to Perceived Injustice”,*Research in Personnel and Human Resources Management*,Vol.20, 2001, 331-369.

Premeaux, S.F.,*Breaking The Silence: Toward an Understanding of Speaking up in the Workplace*,Yayımlanmamış Doktora Tezi,Louisiana State University,A.B.D., 2001.

Premeaux, S. F. ve Bedeian, A. G.,“Breaking the Silence: The Moderating Effects of Self-Monitoring in Predicting Speaking Up in the Workplace”,*Journal of Management Studies*,Vol.40, No.6, 2003, 1537-1562.

Proctor, S. P., White, R. F., Robins, T. G., Echeverria, D. ve Rocskay, A. Z.,“Effect Of Overtime Work On Cognitive Function in Automotive Workers”,*Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*,Vol.22, No.2, 1996, 124-132.

Prunier-Poulmaire, S., Gadbois, C. ve Volkoff, S., "Combined Effects of Shift Systems and Work Requirements on Customs Officers", *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, Vol.24, No.3, 1998, 134-140.

Public Health Agency of Canada, <http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/determinants/determinants-eng.php#social1>, 03.03.2013.

Quine, L., "Workplace Bullying in Nurses", *Journal of Health Psychology*, Vol.6, No.1, 2001, 73-84.

Rasmussen, S. A. ve Eisen, J.L., "Epidemiology of Obsessive-Compulsive Disorder", *The Journal of Clinical Psychiatry*, Vol.51, 1990), 10-13.

Rasmussen, S. A. ve Eisen, J. L., "The Epidemiology and Clinical Features of Obsessive Compulsive Disorder, in *Obsessive-Compulsive Disorder*", *Psychiatric Clinics of North America*, No.15, 1992, 743-758.

Richardsen, A. M. ve Burke, R. J., "Occupational Stress and Job Satisfaction Among Canadian Physicians", *Work & Stress*, Vol.5, No.4, 1991, 301-313.

Roesler, U., Jacobi, F. ve Rau, R., "Work and Mental Disorders in a German National Representative Sample", *Work & Stress*, Vol.20, No.3, 2006, 234-244.

Roskies, E., Louis-Geurin, C. ve Fournier, C., "Coping with Job Insecurity: How Does Personality Make a Difference?" *Journal of Organizational Behavior*, Vol.14, No.7, 1993, 617-630.

Ruyter, K., Wetzels, M. ve Feinberg, R., "Role Stress in Call Centers: Its Effects on Employee Performance and Satisfaction", *Journal of Interactive Marketing*, Vol.15, No.2, 2001, 23-35.

Ryff, C. D., "Happiness Is Everyting, Or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.57, No.6, 1989, 1069-1081.

Sa, L. ve Fleming, M., "Bullying, Burnout, and Mental Health Amongst Portuguese Nurses", *Issues in Mental Health Nursing*, Vol.29, No.4, 2008, 411-426.

Sabuncuoğlu, Z., *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2011.

Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M., *Örgütsel Psikoloji*, Furkan Ofset, Bursa, 2003.

Saijo, Y., Ueno, T. ve Hashimoto, Y., "Twenty-Four-Hour Shift Work, Depressive Symptoms, and Job Dissatisfaction Among Japanese Firefighters", *American Journal of Industrial Medicine*, Vol.51, No.5, 2008, 380-391.

Sanderson, K. ve Andrews, G., "Common Mental Disorders in the Workforce: Recent Findings From Descriptive and Social Epidemiology", *The Canadian Journal of Psychiatry*, Vol.51, No.2, 2006, 63-75.

Saunders, G. R., *Silence and Noise as Emotion Management Styles: An Italian Case*, *Perspectives on Silence*, pp. 165-184, Ablex Publishing Company, Northwood, New Jersey, 1985.

Schawartz, J. R. L., "Recognition of Shift-Work Disorder in Primary Care", *The Journal of Family Practice*, Vol.59, No.1, 2010, 18-23.

Schaubroeck, J., Walumbwa, F. O., Ganster, D. C. ve Kepes, S., "Destructive Leader Traits and the Neutralizing Influence Of an "Enriched" Job", *The Leadership Quarterly*, Vol.18, No.3, 2007, 136-251.

Schreurs, B., Van Emmerik, H., Notelaers, G. ve De Witte, H., "Job Insecurity and Employee Health: The Buffering Potential of Job Control and Job Self-Efficacy", *Work & Stress*, Vol.24, No.1, 2010, 56-72.

Selvi, Y., Güzel-Özdemir, P., Özdemir, O., Aydın, A. ve Beşiroğlu, L., "Sağlık Çalışanlarında Vardiyalı Çalışma Sisteminin Sebep Olduğu Genel Ruhsal Belirtiler ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi", *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, Vol.23, No.4, 2010, 238-243.

Shani, A. ve Pizam, A., "Work-Related Depression Among Hotel Employees", *Cornell Hospitality Quarterly*, Vol.50, No.4, 2009, 446-459.

Shen, H. C., Cheng, Y., Tsai, P. J., Lee, S. H. S. ve Guo, Y. L., "Occupational Stress in Nurses in Psychiatric Institutions in Taiwan", *Journal of Occupational Health*, Vol.47, No.3, 2005, 218-225.

Silla, I., Gracia, F. J. ve Peiro, J. M., "Job Insecurity and Health-Related Outcomes Among Different Types of Temporary Workers", *Economic and Industrial Democracy*, Vol.26, No.1, 2005, 89-117.

Slade, M. R., *The Adaptive Nature of Organizational Silence: A Cybernetic Exploration of the Hidden Factory*, Yayınlanmış Doktora Tezi, George Washington Üniversitesi, 2008.

Snyder, M., "Self-Monitoring Processes", *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol.12, 1979, 85-128.

Soycan, Ş. H., *Bankalarda Birleşme Sonrası Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sessizlik İlişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2010.

Sökmen, A.,“Konaklama İşletmelerindeki Yöneticilerin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”,*Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*,Vol.1, 2005, 1-27.

Sparks, K., Faragher, B. ve Cooper, C. L.,“Well-Being and Occupational Health in the 21st Century Workplace”,*Journal of Occupational & Organizational Psychology*,Vol.74, No.4, 2001, 489-509.

Stansfeld, S.A., Fuhrer, R., Shipley, M. J. ve Marmor, M. G.,“Work Characteristics Predict Psychiatric Disorder: Prospective Results From The Whitehall II Study”,*Occupational & Environmental Medicine*,Vol.56, No.5, 1999, 302-307.

Stansfeld, S. A., Head, J. ve Marmot, M. G.,“Explaining Social Class Differences in Depression and Well-Being”,*Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*,Vol.33, No.1, 1998, 1-9.

Stansfeld, S. A., North, F. M., White, I. Ve Marmot, M. G.,“Work Characteristics and Psychiatric Disorder in Civil Servants in London”, *Journal of Epidemiology & Community Health*,Vol.49, No.1, 1995, 48-53.

Stoyanova, M. ve Hope, D. A.,“Gender, Gender Roles, and Anxiety: Perceived Confirmability of Self Report, Behavioral Avoidance, and Physiological Reactivity”,*Journal of Anxiety Disorders*,Vol.26, No.1, 2012, 206-214.

Stoll, A. L., Tohen, M. ve Baldessarini, R. J.,“Increasing Frequency of the Diagnosis of Obsessive-Compulsive Disorder”,*The American Journal of Psychiatry*,Vol.149, 1992, 638-640.

Stuckler, D., Basu, S., Suhrcke, M., Coutts, A. ve McKee, M.,“The Public Health Effect of Economic Crises and Alternative Policy Responses in Europe: An Empirical Analysis”,*The Lancet*,Vol.374,2009, 315-323.

Sullivan, P. F., Neale, M. C. ve Kendler, K. S., “Genetic Epidemiology of Major Depression:Review and Meta-Analysis”, *AMJ Psychiatry*,Vol.157, 2000, 1552-1562.

Sunny Hu, H. H. ve Chen, C. W.,“Job Stress, Coping Strategies, and Burnout Among Hotel Industry in Taiwan”,*The International Journal of Human Resources Management*, Vol.21, No.8, 2010, 1337-1350.

Şehitoğlu, Y., Örgütsel Sessizlik Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Çalışan Performansı İlişkisi,Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze, 2010.

Şimşek, M. Ş., Çelik A., Akgemci, T. ve Fettahloğlu, T.,“Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,Vol.15, 2006, 569-587.

Taşgın, Ö.,“Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda Okuyan Öğretmen Adaylarının Mesleki Kaygı Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”,Kastamonu Eğitim Dergisi,Vol.14, No.2,2006, 679-686.

Takahashi, M., Nakata, A., Haratani, T., Otsuka, Y., Kaida, K. ve Fukasawa, K., “Psychosocial Work Characteristics Predicting Daytime Sleepiness in Day and Shift Workers”,Chronobiology International, Vol.23, No.6, 2006, 1409-1422.

Tangirala, S. ve Ramanujam, R.,“Employee Silence on Critical Work Issues: The Cross Level Effects of Procedural Justice Climate”,Personnel Psychology,Vol. 61, 2008, 37-68.

Taris, T. W., Geurts, S.A.E., Schaufeli, W. B., Blonk, R.W.B. ve Lagerveld, S.E.,“All Day and All Of the Night: The Relative Contribution of Two Dimensions Of Workaholism To Well-Being In Self-Employed Workers”, Work & Stress, Vol.22, No.2, 2008, 153-165.

Taris, T. W., Schaufeli, W. B. ve Verhoeven, L. C.,“Workaholism in the Netherlands: Measurement and Implications for Job Strain an Work-Nonwork Conflict”,Applied Psychology: An International Review,Vol.54, No.1,2005, 37-60.

Tennat, C.,“Work-Related Stress and Depressive Disorders”, Journal of Psychosomatic Research,Vol.51, No.5,2001,697-704.

Tezvaran, Z., Akan, H. ve İzbirak, G.,“Birinci Basamak Sağlık Hizmetinde Depresyon Yönetimi”, The Family Physician,Vol.1, No.3, 2010,1-7.

Tiritoğlu, E.,Konaklama İşletmelerinde Stres Faktörlerinin İşgören Devir Hızına Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2006.

Tsutsumi, A., Kayaba, K., Theorell, T. ve Siegrist, J.,“Association Between Job Stress and Depression Among Japanese Employees Threatened By Job Loss In a Comparison Between Two Complementary Job-Stress Models”,Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, Vol.27, No.2, 2001,146-153.

Tutar, H.,Örgütsel İletişim,Seçkin Yayıncılık,Ankara,2009.

Tutar, H.,Kriz ve Stres Ortamında Yönetim,Hayat Yayıncılık, İstanbul, 2000.

TÜROFED, Türkiye Otelciler Federasyonu,
http://www.turofed.org.tr/PDF/DergiTr/Turofed_Dergi-Turofed50.pdf , 2010.

Tütüncü, M., Yönetici ve Çalışanların Psikolojik İyi Olma ve Stres Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.İstanbul, 2012.

Vakola, M. ve Bouradas, D.,“Antecedents and Consequences of Organisational Silence: An Empirical Investigation”,Employee Relations,Vol.27, No.5,2005, 441-458.

Van Dam, N. T., Earleywine, M. ve Forsyth, J. P.,“Gender Bias in the Sixteen-Item Anxiety Sensitivity Index: An Application of Polytomous Differential Item Functioning”Journal of Anxiety Disorders,Vol.23, No.2, 2009, 256-259.

Van Deirendonck, D., Haynes, C., Borril, C. ve Stride, C.,“Leadership Behavior and Subordinate Well-Being”,Journal of Occupational Health Psychology,Vol.9, No.2, 2004, 165-175.

Van Der Hulst, M. ve Geurts, S., “Associations Between Overtime and Psychological Health in High and Low Reward Jobs”,Work & Stress,Vol.15, No.3, 2001, 227-240.

Van Dyne, L. V., Ang, S. ve Botero, I.C.,“Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs”,Journal of Management Studies,Vol.40, No.6,2003, 1359-1392.

Varca, P. E.,“Work Stress and Customer Service Delivery”,The Journal of Services Marketing, Vol.13, No.3, 1999, 229-241.

Verimli, A. <http://www.arifverimli.com>, 11.12.2012.

Vidyanidhi, K. ve Sudhir, P. M., “Interpersonal Sensitivity and Dysfunctional Cognitions in Social Anxiety and Depression”,Asian Journal of Psychiatry,Vol.2, No.1, 2009,25-28.

Ulaş, H. ve Kaya, B.,“Ekonomik Krizin Ruh Sağlığına Etkileri ve Çözüm Önerileri”,Türkiye Psikiyatri Derneği Bülteni,2009, Vol.12, No.1, 59-62.

Ural, A. ve Kılıç, İ.,Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi,Detay Yayıncılık, Ankara, 2006.

Uyargil, C., Adal, Z., Ataay, İ. D., Acar, A. C., Özçelik, A. O., Dündar, G., Sadullah, Ö. ve Tüzüner, L.,İnsan Kaynakları Yönetimi,Beta Yayınları,İstanbul, 2010.

Üstün, T. B., Ayuso-Mateos, J. L., Mathers, C. ve Murray, C. J. L.,“Global Burden of Depressive Disorder in the Year 2000”,British Journal of Psychiatry,Vol.184, No.5, 2004, 386-392.

Waenerlund, A. K., Virtanen, P. ve Hammarström, A.,“Is Temporary Employment Related to Health Status? Analysis of the Northern Swedish Cohort”,Scandinavian Journal of Public Health,Vol.39, No.5,2011, 533-539.

Walen, H.R. ve Lachman, M. E.,“Social Support and Strain From Partner, Family and Friends: Costs and Benefits For Men And Women In Adulthood”,*Journal of Social & Personal Relationships*,Vol.17, No.1,2000,5-30.

Wallace, J. E.,“It’s About Time: A Study of Hours Worked and Work Spillover Among Law Firm Lawyers”,*Journal of Vocational Behavior*, Vol.50, No.2, 1997, 227-248.

Wang, J.,“Work Stress as a Risk Factor for Major Depressive Episode(s)”,*Psychological Medicine*,Vol.35, 2005, 865-871.

Waters, L. E. ve Moore, K. A.,“Reducing Latent Deprivation Unemployment: The Role of Meaningful Leisure Activity”,*Journal of Occupational and Organizational Psychology*,Vol.75, No.1, 2002, 15-32.

Watts, R. W.,“Silence and the Acquisition of Status in Verbal Interaction”,*Interdisciplinary Perspectives*,pp. 87-116,Mouton de Gruyter,Berlin, 1997.

WFMH,World Federation for Mental Health: Making Mental Health a Global Priority,<http://www.wfmh.org/2012DOCS/WMHD%202012%20SMALL%20FILE%20FINAL.pdf> , 2012.

WFMH, World Federation for Mental Health, Mental Health in Primary Care: Enhancing Treatment and Promoting Mental Health,<http://www.wfmh.org/WMHD%2009%20Languages/ENGLISH%20WMHD09.pdf> , 2009.

WHO, World Health Organization,[http://www.who.int/bulletin/archives/80\(12\)981.pdf](http://www.who.int/bulletin/archives/80(12)981.pdf), 1949.

WHO, World Health Organization: Regional Office for Europe,http://www.who.int/whr/2001/en/whr01_en.pdf , 2001.

WHO, World Health Organization: Regional Office for Europe,http://www.who.int/mental_health/evidence/en/promoting_mhh.pdf ,2005.

WHO, World Health Organization: Regional Office for Europe,http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0018/124047/e94345.pdf,2010.

WHO,World Health Organization: Regional Office for Europe.http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0008/134999/e94837.pdf , 2011.

Wildes, V. J.,“Attracting and Retaining Food Servers: How Internal Service Quality Moderates Occupational Stigma”,*Hospitality Management*,Vol.26, 2007, 4-19.

Williams, C.,“Work-Life Balance of Shift Workers”,*Perspectives on Labour and Income*,Vol.9, No.8,2008, 5-16.

Willnat, L., Lee, W. ve Detenber, B.H.,“Individual-Level Predictors of Public Outspokenness: A Test of the Spiral of Silence Theory in Singapore”,*International Journal of Public Opinion Research*,Vol.14, No.4,2002, 391-412.

Wittchen, H.U. ve Jacobi, F.,“Size and Burden Of Mental Disorders in Europe-A Critical Review and Appraisal Of 27 Studies”,*European Neuropsychopharmacology*,Vol.15, 2005,357-376.

Yagil, D.,“The Relationship of Abusive and Supportive Workplace Supervision to Employee Burnout and Upward Influence Tactics”, *Journal of Emotional Abuse*, Vol.6, No.1, 2006,49-65.

Yagil, D., Luria, G. ve Gal, I.,“Stressors and Resources in Customer Service Roles”,*International Journal of Service Industry Management*,Vol.19, No.5,2008, 575-595.

Yahaya, A., Yahaya, N., Arshad, K., Ismail, J., Jaalam, S. ve Zakariya, Z., “Occupational Stress and Its Effects Towards the Organization Management”,*Journal of Social Sciences*,Vol.5, No.4, 2009, 390-397.

Yates, J. E., *Gerilim Altındaki Yönetici*, Çev. Fatoş Dilber, İlgı Yayıncılık, İstanbul, 1989.

Ybema, J. F. ve Van Den Bos, K.,“Effects of Organizational Justice on Depressive Symptoms and Sickness Absence: A Longitudinal Perspective”,*Social Science and Medicine*,Vol.70, 2010, 1609-1617.

Yıldırım, O., Tektüfekçi, F. ve Çukacı, Y. C.,“Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri”,*Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Vol.9, No.2, 2004, 1-20.

Yiannis, G.,“An Introduction to the Social Psychology of Insults in Organizations”,*Human Relations*,Vol.5, 1998, 1329-1354.

Yiğit, E.,“Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,Eskişehir, 2009.

Ylipaavalniemi, J., Kivimaki, M., Elovainio, M., Virtanen, M., Keltikangas-Jarvinen, L. ve Vahtera, J.,“Psychosocial Work Characteristics and Incidence of Newly Diagnosed Depression: A Prospective Cohort Study of Three Different Models”,*Social Science and Medicine*, Vol.61, 2005, 111-122.

Yücel, A. B., Sütölk, Z., Tamır, F. ve Akbaba, M.,“Bir Tekstil Fabrikası Çalışanlarında Ruhsal Belirtilerin Değerlendirilmesi”,*Mühendis ve Makine*,Vol.46, No.543,2005, 29-33.

Yüksel, İ.,“İşsizlik Olgusunun Psikolojik Boyutu: Görgül Bir Araştırma”,*Ankara Üniversitesi S. B. F. Dergisi*,Vol.60, No.3,2005, 255-274.

Zileli, L,Psikonevrozlar, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları, pp. 195-208,Meteksan, Ankara, 1983.

EK 1-Anket Formu

**İŞGÖREN SESSİZLİĞİ İLE STRES ve PSİKOLOJİK İYİ OLMA ARASINDAKİ
İLİŞKİ: ALANYA'DAKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNDE BİR
UYGULAMA**

Sayın Katılımcı,

Bu araştırma; işgören sessizliği ile stres ve psikolojik iyi olma arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Çalışma; tamamen akademik ve bilimsel bir amaca yönelik olup **yanıtlar, katılımcılara ve işletmeye yönelik bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.**

Katılımınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Boran TOKER

Akdeniz Üniversitesi

Alanya İşletme Fakültesi

Dilek YILMAZ

Akdeniz Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Yüksek Lisans Öğrencisi

SESSİZLİK ÖLÇEĞİ					
Aşağıdaki ifadeler, çalışanların iş yerindeki sessizlik tutumu ile ilgilidir. Maddelerin doğru veya kesin bir karşılığı yoktur. Her maddede yer alan ifadelere ne derecede katıldığınızı belirtmek için lütfen size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.					
1: Kesinlikle Katılmıyorum; 2: Katılmıyorum; 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum; 4: Katılıyorum; 5: Kesinlikle Katılıyorum.					
1. İşletmemizde ilgili olmadığım konularda öneri sunma konusunda isteksiz olduğum için sessizliği tercih ederim.	1	2	3	4	5
2. Alınacak kararlara rıza gösteren biri olduğumdan düşüncelerimi kendime saklarım.	1	2	3	4	5
3. Problemlere çözüm üretme noktasında görüşlerimi kendime saklarım.	1	2	3	4	5
4. İşletme içinde fark yaratacak bir fikir ortaya koyabileceğime inanmadığım için, işletmemizde iyileşme (yenilik, düzelme, ilerleme, kalkınma vb.) ile ilgili fikirlerimi ifade etmem.	1	2	3	4	5
5. Beni alakadar etmediğini düşündüğüm için buradaki işlerin nasıl daha iyi yapılabileceği konusundaki görüşlerimi ifade etmekten kaçınırım.	1	2	3	4	5
6. Yöneticimin tepkisinden korktuğum veya çekindiğim için değişime ilişkin fikirlerimi ileri sürmem ve konuşmam.	1	2	3	4	5
7. Bana zarar vereceğinden endişelendiğim için, işimle ilgili bilgileri bir başkası ile paylaşmam.	1	2	3	4	5

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
8. Kendimi korumak için işimle ilgili olumsuz durumları görmezden gelirim.	1	2	3	4	5
9. Kendimi korumak için işletmemizin gelişimi ile ilgili fikirlerimi ifade etmem.	1	2	3	4	5
10. Yöneticimin tepkisinden korktuğum veya çekindiğim için sorunların çözümüne ilişkin fikirlerimi ifade etmem.	1	2	3	4	5
11. İşletmemizdeki işbirliğini korumak için gizli kalması gereken bilgileri başkaları ile paylaşmam.	1	2	3	4	5
12. İşletmemizin yararına olduğu için, özel bilgileri başkalarıyla paylaşmam.	1	2	3	4	5
13. Bu işletme ile ilgili sırları açıklamam konusunda başkalarından gelen baskılara direnirim.	1	2	3	4	5
14. İşletmemize zarar verme ihtimali olan bilgileri açıklamam.	1	2	3	4	5
15. Bu işletme ile ilgili gizli kalması gereken bilgileri uygun bir şekilde muhafaza ederim.	1	2	3	4	5
<p>DAS ÖLÇEĞİ</p> <p>Aşağıda, kişilerin ruh halini ifade etmek için kullandığı bazı ifadeler yer almaktadır. <u>Su an da dâhil olmak üzere lütfen son bir hafta içerisindeki</u> kendi ruh durumunuzu göz önünde bulundurarak her bir ifade için en uygun seçeneği işaretleyiniz.</p> <p>0: Bana hiç uygun değil; 1: Bana biraz uygun; 2: Bana genellikle uygun; 3: Bana tamamen uygun.</p>					
16. Oldukça önemsiz şeylerden dolayı gerginleşiyorum	0	1	2	3	
17. Dudaklarımın kuruduğunu hissediyorum.	0	1	2	3	
18. Olumlu her hangi bir şey düşünmüyorum.	0	1	2	3	
19. Nefes alıp vermede güçlük yaşıyorum (örneğin; çok hızlı nefes alma veya nefes alamama).	0	1	2	3	
20. Bulduğum ortama uyum sağlayamıyorum.	0	1	2	3	
21. Olaylara gereğinden fazla tepki gösteriyorum.	0	1	2	3	
22. Kendimi bitkin hissediyorum.	0	1	2	3	
23. Rahatlamakta güçlük yaşıyorum.	0	1	2	3	
24. Beni sıkıntıya sokan öyle zamanlar oluyor ki onlar bitince kendimi rahat hissediyorum.	0	1	2	3	
25. Beklediğim veya umduğum hiçbir şey olmadığını hissediyorum.	0	1	2	3	
26. Aniden keyfimin kaçtığını hissediyorum.	0	1	2	3	
27. Çevremdeki olaylar gerginleşmeme neden oluyor.	0	1	2	3	

	<i>Bana hiç uygun değil</i>	<i>Bana biraz uygun</i>	<i>Bana genellikle uygun</i>	<i>Bana tamamen uygun</i>
28. Kendimi üzgün ve karamsar hissediyorum.	0	1	2	3
29. Her hangi bir nedenden dolayı geciktiğimde sabırsızlanıyorum (örneğin; asansör veya trafik ışığı).	0	1	2	3
30. Kendimi yorgun ve zayıf hissediyorum.	0	1	2	3
31. Her şeye olan ilgimin kaybolduğunu hissediyorum.	0	1	2	3
32. Bir insan olarak değerli olmadığımı hissediyorum.	0	1	2	3
33. Oldukça hassas ve alıngan olduğumu hissediyorum.	0	1	2	3
34. Her hangi bir fiziksel çaba harcamama veya fazla sıcak olmamasına rağmen yoğun biçimde terlediğimi hissediyorum (örneğin; ellerin terlemesi).	0	1	2	3
35. Her hangi bir neden olmamasına rağmen korktuğumu hissediyorum.	0	1	2	3
36. Hayatın yaşamaya değer olmadığını hissediyorum.	0	1	2	3
37. Gevşemekte zorlanıyorum.	0	1	2	3
38. Yutkunmakta sıkıntı yaşıyorum.	0	1	2	3
39. Yaptığım şeylerin dışında hiçbir şeyden zevk alamıyorum.	0	1	2	3
40. Her hangi bir fiziksel çaba harcamadığım halde kalbimin çarpıntısını hissedebiliyorum (Örneğin; kalp çarpıntısının artması veya azalması).	0	1	2	3
41. Kendimi keyifsiz ve kederli hissediyorum.	0	1	2	3
42. Çabuk sinirlendiğimi düşünüyorum.	0	1	2	3
43. Hemen paniğe kapıldığımı düşünüyorum.	0	1	2	3
44. Beni gerginleştiren her hangi bir şeyden sonra sakinleşmekte güçlük yaşıyorum.	0	1	2	3
45. Basit fakat alışılmadık bir şeyden dolayı “mahvolacağım” diye kaygılanıyorum.	0	1	2	3
46. Her hangi bir şey için istekli ve ilgili olamıyorum.	0	1	2	3
47. Yaptığım işin bölünmesine tahammül etmekte sıkıntı yaşıyorum.	0	1	2	3
48. Gergin bir durumdayım.	0	1	2	3
49. Oldukça değersiz olduğumu hissediyorum.	0	1	2	3
50. Yaptığım işe engel olan hiçbir şeye tolerans gösteremiyorum.	0	1	2	3
51. Çok korktuğumu hissediyorum.	0	1	2	3
52. Gelecekte hiçbir beklentim yok.	0	1	2	3
53. Yaşamın anlamsız olduğunu hissediyorum.	0	1	2	3
54. Kendimi tedirgin ve heyecanlı hissediyorum.	0	1	2	3
55. Gülünç duruma düşme ve paniğe kapılma riski olan durumlardan dolayı endişeleniyorum.	0	1	2	3
56. Titrediğimi hissediyorum (örneğin; ellerde).	0	1	2	3
57. Yapacağım şeylere başlamakta güçlük yaşıyorum.	0	1	2	3

DEMOGRAFİK BİLGİLER

Cinsiyetiniz: Kadın Erkek

Yaşınız: 20 ve altı 21-29 30-39 40-49 50 ve üzeri

Medeni durumunuz: Bekâr Evli Dul/Boşanmış

Eğitim durumunuz:

İlköğretim Lise Önlisans Lisans Yüksek Lisans Doktora

Çalıştığınız departman/bölüm:

Önbüro Mutfak Muhasebe Güvenlik
 Kat Hizmetleri Restaurant/Bar Satış ve Pazarlama Satın Alma
 Teknik Servis İnsan Kaynakları Halkla İlişkiler Rezervasyon
 Diğer.....(Lütfen belirtiniz)

Bu işletmedeki hizmet süreniz:

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

Turizm sektöründeki görev süreniz:

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

EK 2-Pilot Uygulama Sonrası Sessizlik Ölçeği Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	88,2
	Excluded ^a	6	11,8
	Total	51	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,740	,740	15

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,049	1,978	4,200	2,222	2,124	,613	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	42,5111	94,483	,424	,499	,717
KS2	42,9111	94,992	,480	,621	,712
KS3	43,7556	103,643	,235	,446	,737
KS4	43,2667	98,473	,337	,562	,727
KS5	43,4889	103,301	,200	,582	,742
KORS1	43,5333	104,255	,216	,529	,738
KORS2	42,5111	99,801	,323	,479	,729
KORS3	42,9333	100,655	,275	,624	,734
KORS4	43,2667	93,791	,502	,665	,709
KORS5	43,4222	100,295	,320	,619	,729
KOS1	41,7333	100,064	,336	,699	,727
KOS2	41,5333	104,027	,269	,742	,733
KOS3	41,9556	99,498	,391	,781	,722
KOS4	41,8889	96,237	,462	,848	,714
KOS5	41,5556	101,571	,346	,698	,727

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Within People	Between People	329,520	44	7,489	14,181	,000
	Between Items	386,053	14	27,575		
	Residual	1197,813	616	1,945		
	Total	1583,867	630	2,514		
	Total	1913,387	674	2,839		

Grand Mean = 3,0489

EK 3- Pilot Uygulama Sonrası DASÖ ölçeği Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	62,7
	Excluded ^a	19	37,3
	Total	51	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,952	,953	42

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	,818	,188	1,656	1,469	8,833	,119	42

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STR1	33,1250	613,855	,581		,951
AN1	33,3750	612,565	,606		,951
DEP1	33,4063	608,443	,704		,950
AN2	33,8438	621,297	,532		,951
DEP2	33,8125	618,867	,599		,951
STR2	33,2813	626,854	,425		,952
AN3	33,5625	634,060	,287		,952
STR3	33,5938	625,475	,521		,951
AN4	32,6875	627,254	,384		,952
DEP3	33,2813	620,854	,459		,952
STR4	33,1563	614,717	,634		,950
STR5	32,7500	624,968	,478		,951

DEP4	33,6250	620,435	,582	,951
STR6	32,7188	628,080	,379	,952
AN5	33,6563	631,201	,387	,952
DEP5	33,7500	627,419	,461	,951
DEP6	33,7813	624,822	,516	,951
STR7	33,2500	607,419	,753	,950
AN6	33,6875	615,254	,639	,950
AN7	33,9063	622,539	,588	,951
DEP7	33,8750	624,823	,479	,951
STR8	33,7188	635,047	,344	,952
AN8	34,1563	628,781	,563	,951
DEP8	33,6875	611,964	,683	,950
AN9	33,8750	617,790	,667	,950
DEP9	33,5313	614,128	,664	,950
STR9	33,0938	613,443	,666	,950
AN10	33,5313	615,870	,630	,950
STR10	33,2188	618,112	,520	,951
AN11	33,5938	613,217	,652	,950
DEP10	33,6875	614,931	,712	,950
STR11	33,2188	628,305	,375	,952
STR12	33,5000	616,581	,587	,951
DEP11	33,7500	614,903	,605	,951
STR13	33,2500	622,129	,455	,952
AN12	34,0625	621,028	,703	,950
DEP12	33,6563	615,265	,642	,950
DEP13	33,7500	613,613	,666	,950
STR14	33,4063	615,088	,601	,951
AN13	33,5625	623,286	,514	,951
AN14	34,0000	619,742	,722	,950
DEP14	33,7188	628,273	,387	,952

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
	Between People	479,886	31	15,480		
Within People	Between Items	155,495	41	3,793	5,101	,000
	Residual	944,958	1271	,743		

Total	1100,452	1312	,839	
Total	1580,339	1343	1,177	

EK 4-Sessizlik Ölçeği Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	465	84,4
	Excluded ^a	86	15,6
	Total	551	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,851	,850	15

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2,916	2,185	4,172	1,987	1,909	,681	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	41,2796	132,266	,419	,346	,846
KS2	41,2065	129,621	,514	,470	,841
KS3	41,5075	128,156	,595	,634	,836
KS4	41,3742	128,157	,579	,602	,837
KS5	41,3677	126,927	,595	,571	,836
KORS1	41,3720	127,471	,577	,655	,837
KORS2	41,1957	128,382	,514	,438	,841
KORS3	41,5505	129,882	,526	,592	,840
KORS4	41,4581	129,223	,559	,642	,838
KORS5	41,4731	127,901	,591	,677	,836
KOS1	39,8215	137,354	,292	,738	,853

KOS2	39,7183	135,573	,363	,781	,849
KOS3	39,7290	135,008	,385	,671	,848
KOS4	39,6796	135,899	,361	,775	,849
KOS5	39,5634	136,643	,364	,722	,848

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
	Between People	4611,098	464	9,938		
Within People	Between Items	4433,394	14	316,671	214,461	,000
	Residual	9591,939	6496	1,477		
	Total	14025,333	6510	2,154		
	Total	18636,431	6974	2,672		

Grand Mean = 2,9157

EK 5-Sessizlik Ölçeği Faktör Analizi SPSS Çıktısı

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,877
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4753,674
	Df	105
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
KS1	1,000	,529
KS2	1,000	,663
KS3	1,000	,741
KS4	1,000	,696
KS5	1,000	,671
KORS1	1,000	,734
KORS2	1,000	,552
KORS3	1,000	,705
KORS4	1,000	,752
KORS5	1,000	,755
KOS1	1,000	,778
KOS2	1,000	,828
KOS3	1,000	,754
KOS4	1,000	,842
KOS5	1,000	,791

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,305	35,370	
2	4,016	26,775	
3	1,472	9,812	
4	,742	4,949	76,905
5	,499	3,325	80,230
6	,470	3,133	83,363
7	,384	2,557	85,920
8	,376	2,507	88,427
9	,341	2,272	90,700
10	,330	2,202	92,901
11	,303	2,018	94,919
12	,258	1,721	96,640
13	,210	1,398	98,039
14	,160	1,065	99,104
15	,134	,896	100,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

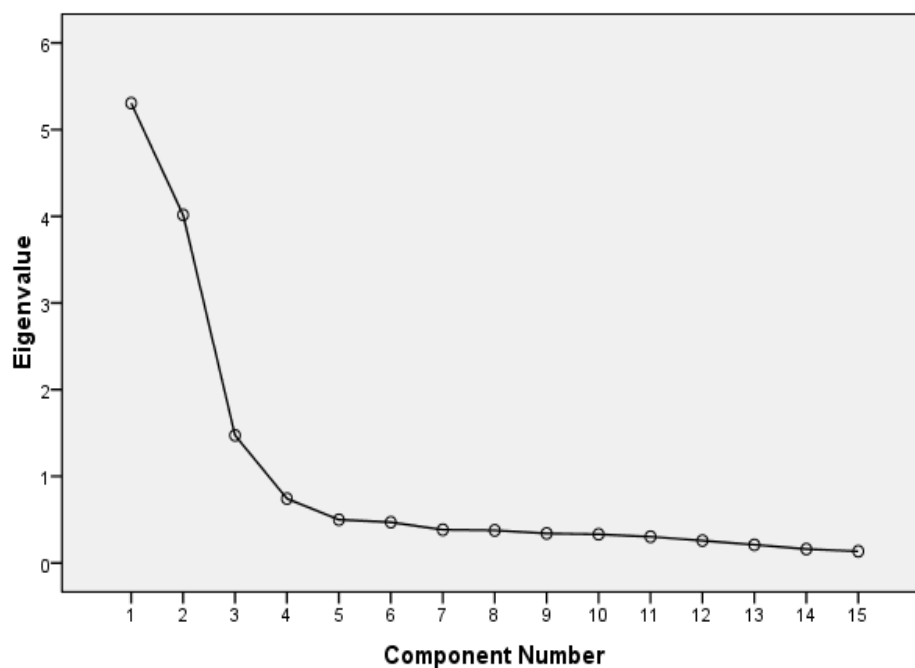
Component	Initial Eigenvalues	Extraction Sums of Squared Loadings		
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	35,370	5,305	35,370	35,370
2	62,144	4,016	26,775	62,144
3	71,956	1,472	9,812	71,956

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,003	26,690	26,690
2	3,716	24,775	51,465
3	3,074	20,491	71,956

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot**Component Matrix^a**

	Component		
	1	2	3
KORS5	,798	-,034	-,343
KORS1	,788	-,039	-,333
KS5	,785	-,003	,236
KORS4	,783	-,075	-,365
KS3	,775	,009	,375
KORS3	,742	-,070	-,387
KS4	,741	,042	,382

KORS2	,661	,051	-,336
KS2	,651	,067	,485
KOS4	-,008	,917	-,038
KOS2	,003	,908	-,064
KOS5	,010	,889	-,031
KOS1	-,062	,879	-,029
KOS3	,051	,866	-,037
KS1	,502	,126	,511

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
KOS4	,917	-,019	,020
KOS2	,910	,007	,007
KOS5	,889	-,009	,035
KOS1	,880	-,064	-,011
KOS3	,866	,028	,055
KORS4	-,054	,837	,222
KORS5	-,015	,832	,251
KORS3	-,048	,819	,179
KORS1	-,021	,818	,252
KORS2	,070	,719	,173
KS2	,028	,183	,793
KS3	-,023	,350	,786
KS4	,009	,319	,771
KS1	,086	,050	,721
KS5	-,025	,448	,685

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	-,007	,764	,645
2	,997	-,040	,059
3	-,071	-,643	,762

EK 6-Faktör Analizi Sonrası Kabullenici Sessizlik Alt Boyutu Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	517	93,8
	Excluded ^a	34	6,2
	Total	551	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,844	,845	5

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2,385	2,232	2,520	,288	1,129	,011	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	9,5145	22,847	,511	,292	,849
KS2	9,4043	21,330	,657	,443	,810
KS3	9,6925	20,985	,737	,564	,789
KS4	9,5571	21,177	,693	,533	,800
KS5	9,5300	21,273	,662	,488	,809

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Within People	Between People	3340,012	516	6,473	5,457	,000
	Between Items	22,081	4	5,520		
	Residual	2087,919	2064	1,012		
	Total	2110,000	2068	1,020		
	Total	5450,012	2584	2,109		

Grand Mean = 2,3849

EK 7-Faktör Analizi Sonrası Korunma Sessizliği Alt Boyutu Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	505	91,7
	Excluded ^a	46	8,3
	Total	551	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,885	,887	5

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2,332	2,192	2,549	,356	1,163	,019	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KORS1	9,2891	23,472	,748	,600	,855
KORS2	9,1129	24,604	,611	,381	,888
KORS3	9,4693	24,166	,733	,549	,858
KORS4	9,3861	23,956	,767	,597	,851
KORS5	9,3881	23,734	,769	,636	,850

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Within People	Between People	3672,619	504	7,287	11,299	,000
	Between Items	37,748	4	9,437		
	Residual	1683,852	2016	,835		
	Total	1721,600	2020	,852		
	Total	5394,219	2524	2,137		

Grand Mean = 2,3323

EK 8-Faktör Analizi Sonrası Koruma Sessizliği Alt Boyutu Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	518	94,0
	Excluded ^a	33	6,0
	Total	551	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,933	,933	5

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,985	3,859	4,153	,293	1,076	,012	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KOS1	16,0637	23,669	,800	,691	,922
KOS2	15,9653	23,376	,858	,761	,910
KOS3	15,9710	24,326	,793	,647	,922
KOS4	15,9208	23,702	,844	,738	,913
KOS5	15,7703	24,866	,814	,703	,919

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Within People	Between People	3811,382	517	7,372	12,022	,000
	Between Items	23,861	4	5,965		
	Residual	1026,139	2068	,496		
	Total	1050,000	2072	,507		
	Total	4861,382	2589	1,878		

Grand Mean = 3,9846

EK 9-DAS Ölçeği Güvenlilik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	386	70,1
	Excluded ^a	165	29,9
	Total	551	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,965	,967	42

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	,586	,272	1,368	1,096	5,029	,059	42

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STR1	23,7902	575,107	,506		,965
AN1	24,0440	578,385	,482		,965
DEP1	24,1010	572,486	,637		,964
AN2	24,1788	575,067	,607		,965
DEP2	24,2150	580,554	,477		,965
STR2	23,9560	574,167	,607		,965
AN3	23,9482	569,338	,685		,964
STR3	24,0233	567,410	,714		,964
AN4	23,2435	575,468	,438		,966
DEP3	23,9404	570,991	,630		,964
STR4	23,7409	566,109	,682		,964
STR5	23,7280	573,373	,556		,965
DEP4	24,0933	568,781	,759		,964
STR6	23,4301	573,420	,504		,965
AN5	24,0311	568,446	,708		,964
DEP5	24,1425	568,247	,767		,964
DEP6	24,1114	571,014	,648		,964
STR7	23,7409	570,063	,613		,965
AN6	24,0596	574,077	,556		,965
AN7	24,2953	578,042	,666		,964
DEP7	24,2021	571,507	,690		,964
STR8	24,1580	572,237	,697		,964

AN8	24,3394	578,230	,670	,964
DEP8	24,1503	572,923	,669	,964
AN9	24,2306	578,116	,614	,965
DEP9	24,0492	568,769	,740	,964
STR9	23,7565	567,255	,674	,964
AN10	24,0466	571,146	,651	,964
STR10	23,9041	569,287	,648	,964
AN11	24,2461	577,500	,640	,964
DEP10	24,1891	573,494	,717	,964
STR11	23,6218	572,210	,529	,965
STR12	24,1114	569,554	,734	,964
DEP11	24,1736	571,640	,586	,965
STR13	23,6295	572,270	,521	,965
AN12	24,2772	576,222	,654	,964
DEP12	24,2228	575,929	,596	,965
DEP13	24,2202	574,468	,642	,964
STR14	24,2358	576,565	,647	,964
AN13	24,0855	575,278	,575	,965
AN14	24,2202	575,357	,635	,964
DEP14	24,1839	574,036	,653	,964

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Within People	Between People	5506,850	385	14,304	45,995	,000
	Between Items	935,519	41	22,818		
	Residual	7830,766	15785	,496		
	Total	8766,286	15826	,554		
	Total	14273,136	16211	,880		

Grand Mean = ,5860

EK 10-DAS Ölçeği Faktör Analizi SPSS Çıktısı

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,949
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5565,176
	Df	276
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
STR1	1,000	,388
AN2	1,000	,495
DEP3	1,000	,507
STR5	1,000	,595
DEP4	1,000	,694
STR6	1,000	,426
DEP5	1,000	,719
DEP6	1,000	,653
AN6	1,000	,433
AN7	1,000	,658
AN8	1,000	,652
DEP8	1,000	,529
AN9	1,000	,551
DEP9	1,000	,642
STR9	1,000	,591
AN10	1,000	,561
STR10	1,000	,571
STR11	1,000	,616
STR12	1,000	,596
DEP11	1,000	,502
STR13	1,000	,571
AN12	1,000	,583
AN13	1,000	,558
AN14	1,000	,594

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10,432	43,465	
2	1,930	8,040	
3	1,324	5,515	
4	,950	3,957	60,978
5	,787	3,280	64,258
6	,744	3,102	67,360
7	,725	3,019	70,379
8	,626	2,610	72,989
9	,622	2,593	75,581
10	,599	2,498	78,079

11	,548	2,284	80,363
12	,523	2,178	82,541
13	,462	1,927	84,468
14	,457	1,906	86,374
15	,428	1,785	88,159
16	,397	1,655	89,814
17	,380	1,584	91,398
18	,361	1,505	92,903
19	,346	1,440	94,343
20	,338	1,408	95,752
21	,292	1,215	96,967
22	,265	1,104	98,070
23	,246	1,025	99,095
24	,217	,905	100,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues	Extraction Sums of Squared Loadings		
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	43,465	10,432	43,465	43,465
2	51,505	1,930	8,040	51,505
3	57,021	1,324	5,515	57,021

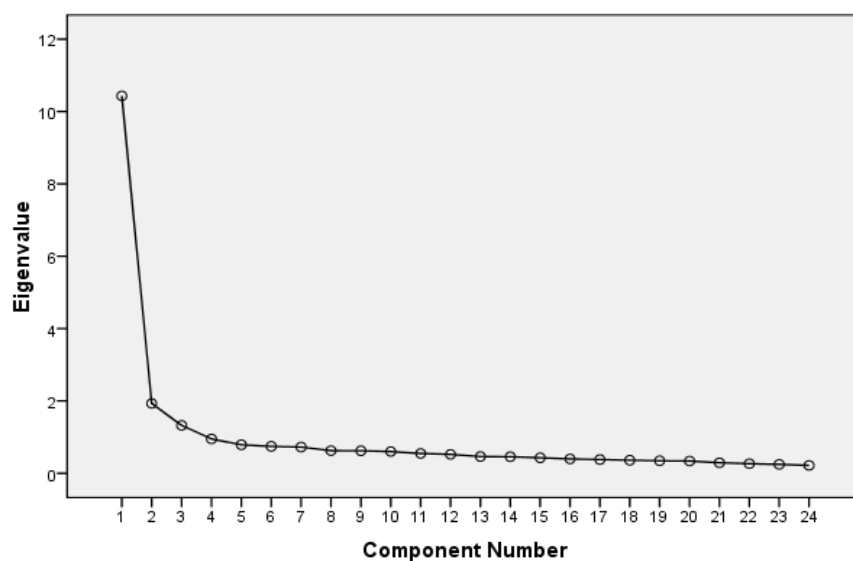
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,921	20,506	20,506
2	4,497	18,736	39,242
3	4,267	17,778	57,021

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
DEP5	,778		
DEP4	,771		
STR12	,763		
DEP9	,755		
AN8	,707		
AN10	,701		
AN7	,699		
DEP8	,697		
STR9	,691		
AN12	,691		
STR10	,690		
DEP6	,683		
AN9	,681		
AN14	,666		
AN2	,645		
DEP11	,633		
AN13	,608		
DEP3	,603		
AN6	,577		
STR5	,559	,507	
STR11	,553	,487	
STR13	,552	,477	
STR6	,512		
STR1	,494		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
AN13	,708		
AN14	,706		
AN7	,704		
AN8	,682		
AN9	,651		
AN12	,622		
AN2	,606		
AN6	,592		
AN10	,530		,490
DEP6		,751	
DEP5		,726	
DEP4		,677	
DEP3		,660	
DEP9		,657	
DEP11		,618	
DEP8	,460	,527	
STR11			,745

STR13			,722
STR5			,686
STR9			,647
STR10			,620
STR6			,613
STR1			,552
STR12		,463	,484

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	,614	,588	,527
2	-,519	-,202	,831
3	,595	-,783	,181

Extraction Method: Principal Component

Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.

EK 11-Faktör Analizi Sonrası Depresyon Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	496	90,0
	Excluded ^a	55	10,0
	Total	551	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,888	,889	7

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	,597	,520	,710	,190	1,364	,004	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DEP6	3,5625	19,184	,713	,548	,867
DEP5	3,6069	19,318	,758	,599	,862
DEP4	3,5786	19,699	,734	,554	,865
DEP3	3,4698	20,278	,602	,391	,881
DEP9	3,5484	19,650	,734	,551	,865
DEP11	3,6512	19,852	,605	,390	,881
DEP8	3,6593	20,601	,628	,421	,877

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Within People	Between People	1870,433	495	3,779	4,960	,000
	Between Items	12,647	6	2,108		
	Residual	1262,210	2970	,425		
	Total	1274,857	2976	,428		
	Total	3145,290	3471	,906		

Grand Mean = ,5971

EK 12-Faktör Analizi Sonrası Anksiyete Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	488	88,6
	Excluded ^a	63	11,4
	Total	551	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,881	,885	9

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	,492	,336	,648	,311	1,927	,013	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AN13	3,8197	24,891	,620	,401	,869
AN14	3,9672	25,231	,668	,465	,865
AN7	4,0328	25,584	,687	,519	,864
AN8	4,0881	25,916	,668	,503	,866
AN9	3,9529	25,474	,653	,450	,866
AN12	4,0389	25,504	,656	,453	,866
AN2	3,9365	25,300	,612	,396	,869
AN6	3,7807	25,042	,549	,308	,877
AN10	3,7766	25,049	,583	,353	,873

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Within People	Between People	1709,466	487	3,510	15,683	,000
	Between Items	52,358	8	6,545		
	Residual	1625,864	3896	,417		
	Total	1678,222	3904	,430		
	Total	3387,688	4391	,772		

Grand Mean = ,4916

EK 13-Faktör Analizi Sonrası Stres Güvenirlik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	505	91,7
	Excluded ^a	46	8,3
	Total	551	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,850	,850	8

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	,938	,632	1,257	,626	1,991	,033	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STR11	6,4614	26,150	,619	,435	,828
STR13	6,5228	26,325	,600	,423	,830
STR5	6,5624	27,211	,566	,343	,834
STR9	6,5545	26,390	,637	,428	,826
STR10	6,6871	26,231	,656	,452	,824
STR6	6,2495	27,065	,530	,300	,839
STR1	6,6356	28,061	,469	,257	,846
STR12	6,8752	26,903	,631	,429	,827

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Within People	Between People	2158,278	504	4,282	25,589	,000
	Between Items	115,257	7	16,465		
	Residual	2270,118	3528	,643		
	Total	2385,375	3535	,675		
	Total	4543,653	4039	1,125		

Grand Mean = ,9384

EK 14-Faktör Analizi Sonrası DAS Ölçeği Güvenirlilik Analizi SPSS Çıktısı

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	429	77,9
	Excluded ^a	122	22,1
	Total	551	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,940	,942	24

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	,628	,326	1,203	,876	3,686	,054	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STR11	14,0746	194,812	,539	,498	,938
STR13	14,0769	194,478	,534	,496	,939
STR5	14,1678	196,037	,540	,480	,938
STR9	14,1795	192,003	,667	,547	,936
STR10	14,3287	192,726	,664	,534	,936
STR6	13,8741	196,054	,490	,342	,939
STR1	14,2494	197,823	,468	,320	,939
STR12	14,5105	192,279	,731	,619	,936
AN13	14,5221	196,820	,561	,491	,938
AN14	14,6690	197,404	,622	,516	,937
AN7	14,7133	197,976	,643	,598	,937
AN8	14,7506	197,861	,647	,611	,937
AN9	14,6527	197,634	,630	,532	,937
AN12	14,7086	197,062	,637	,559	,937
AN2	14,6154	196,765	,592	,438	,937
AN6	14,4872	196,629	,529	,369	,938
AN10	14,4802	193,853	,667	,529	,936
DEP6	14,5338	194,287	,636	,579	,937
DEP5	14,5618	193,032	,733	,674	,936
DEP4	14,5291	193,268	,738	,630	,936
DEP3	14,3939	196,384	,556	,423	,938
DEP9	14,4918	193,596	,717	,615	,936
DEP11	14,6131	194,696	,583	,479	,938
DEP8	14,5851	195,650	,647	,528	,937

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Within People	Between People	3783,936	428	8,841	43,726	,000
	Between Items	535,851	23	23,298		
	Residual	5244,983	9844	,533		
	Total	5780,833	9867	,586		
	Total	9564,769	10295	,929		

Grand Mean = ,6282

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI	: Dilek YILMAZ
Doğum Tarihi ve Yeri	:21/01/1983- Alanya / ANTALYA
Medeni Durumu	:Bekâr
<u>Eğitim Durumu</u>	
Mezun Olduğu Lise	:Ümit Altay Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Alanya, 2001
Lisans Diploması	:Muğla Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Konaklama İşletmeciliği Bölümü, Muğla, 2006
Yüksek Lisans Diploması	:Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik A.B.D.
Tez Konusu	:İşgören Sessizliği ile Stres ve Psikolojik İyi Olma Arasındaki İlişki: Alanya'daki Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama
Yabancı Dil / Diller	:İngilizce
<u>Bilimsel Faaliyetler</u>	
<u>İş Denevimi</u>	
Stajlar	:Elysee Hotel, Ön Büro, Alanya, Antalya, 1998-1999
Projeler	:
Çalıştığı Kurumlar	:Elysee Hotel (4*), Resepsiyonist, 2000-2005 Xanterra Parks& Resorts, Yapai Lodge, Resepsiyonist, Grand Canyon, Arizona, U.S.A., 2005 Embassy Suites Hotel, Odalar Bölümü Yönetim Stajı, Atlanta, Georgia, U.S.A., 2006-2008. Sunpark Hotels, Ön Büro Müdürü, Alanya, Antalya, 2008-2009.
E-Posta	: dilek-ylmz@windowslive.com