



T.C.

ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

**İŞ AİLE ÇATIŞMASININ İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ: İNFAZ VE KORUMA MEMURLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Hüseyin ÇALIK

Danışman

Doç. Dr. Mustafa YILDIRIM

**ALANYA
2025**

T.C.
ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞ AİLE ÇATIŞMASININ İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: İNFAZ VE KORUMA MEMURLARI
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

Hüseyin ÇALIK
İşletme Ana Bilim Dalı
Yönetim ve Organizasyon Tezli Yüksek Lisans Programı

Danışman
Doç. Dr. Mustafa YILDIRIM

ALANYA
2025

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilemeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmamın Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programıyla tarandığını ve “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Hüseyin ÇALIK

TEŞEKKÜR

Çalışmamın hazırlık aşamasında yetkinliği ve donanımı ile bana yol çizen, desteğiyle motive eden ve her daim inancını gösteren kıymetli danışmanım Doç. Dr. Mustafa YILDIRIM'a, değerli jüri üyesi olan hocalarım Doç. Dr. Ayşegül ACAR'a ve Dr. Öğr. Üyesi Ömer Emre ARSLAN'a şükranlarımı sunarım.



ÖZET

İŞ AİLE ÇATIŞMASININ İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: İNFAZ VE KORUMA MEMURLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Hüseyin ÇALIK

İşletme Anabilim Dalı

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü,

Ekim, 2025 (87 Sayfa)

Bu araştırmanın amacı, ceza infaz kurumlarında görev yapan infaz ve koruma memurlarının iş stresi, tükenmişlik ve iş-aile çatışması düzeylerini incelemek, bu değişkenlerin sosyodemografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ve iş-aile çatışmasının iş stresi ve tükenmişlik üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden betimsel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini, Ceza İnfaz Kurumu'nda görev yapan ve çalışmaya gönüllü olarak katılan 278 infaz koruma memuru oluşturmuştur. Veriler, İş Stresi Ölçeği, İş-Aile-Yaşam Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 25.0 paket programıyla analiz edilmiş; frekans, yüzde dağılımları, t-testi, ANOVA, Pearson korelasyon ve faktör analizi uygulanmıştır. Araştırma bulguları, infaz ve koruma memurlarında iş stresinin yüksek düzeyde olduğunu göstermiştir. İş-aile çatışmasının, iş stresini ve tükenmişlik düzeylerini artırdığı tespit edilmiştir. Katılımcılar işlerinin sağlıklarını olumsuz etkilediğini, yüksek gerilim altında çalıştıklarını ve iş dışı zamanlarda da işle ilgili düşüncelerin devam ettiğini belirtmiştir. Tükenmişlik bulgularında özellikle duygusal tükenmişlik boyutunun öne çıktığı görülmüştür. İş stresi ile duygusal tükenmişlik arasında güçlü bir pozitif ilişki bulunmuştur. Ayrıca eğitim düzeyi ve yaş gruplarına göre iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar saptanırken, cinsiyet ve hizmet süresi açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Faktör analizi sonuçları, kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

Anahtar Sözcükler: İş stresi, Tükenmişlik, İş-aile çatışması, İnfaz ve koruma memurları.

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK-FAMILY CONFLICT ON JOB STRESS AND BURNOUT: A STUDY ON CORRECTION OFFICERS

Hüseyin ÇALIK

Department of Business Administration

Alanya Alaaddin Keykubat University, Institute of Postgraduate Education,

October, 2025 (87 Pages)

The aim of this study is to examine the levels of job stress, burnout, and work-family conflict among correctional officers, to determine whether these variables differ according to sociodemographic characteristics, and to investigate the effects of work-family conflict on job stress and burnout. This study employed a descriptive survey design, one of the quantitative research methods. The sample consisted of 278 correctional officers working at ... Correctional Institution who voluntarily participated in the study. Data were collected using the Job Stress Scale, the Work-Family Conflict Scale, and the Maslach Burnout Inventory. The data were analyzed with SPSS 25.0 software using frequency and percentage distributions, t-tests, ANOVA, Pearson correlation, and factor analysis. The findings revealed that job stress was high among correctional officers. Work-family conflict was found to significantly increase both job stress and burnout levels. Participants reported that their jobs negatively affected their health, created constant tension, and caused them to continue thinking about work even during off-duty hours. Emotional exhaustion was the most prominent dimension of burnout, and a strong positive relationship was found between job stress and emotional exhaustion. Significant differences were observed in job stress and burnout levels according to education and age, while no significant differences were found in terms of gender or length of service. Factor analysis confirmed the high construct validity of the scales used.

Keywords: Job stress, Burnout, Work-family conflict, Correction officers.

İÇİNDEKİLER

İÇ KAPAK SAYFASI

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI	i
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
KISALTMALAR LİSTESİ	xii
1. GİRİŞ	1
2. LİTERATÜR	3
2.1. İş Aile Çatışması Kavramı	3
2.1.1. İş aile çatışması tanımı	3
2.1.2. İş – aile çatışması türleri	5
2.1.2.1. Zaman Temelli Çatışma	5
2.1.2.2. Davranış temelli çatışma	6
2.1.2.3. Gerilim (stres) temelli çatışma	7
2.1.3. İş – aile çatışmasının sonuçları	8
2.1.4. İş-aile çatışması kuramları	8
2.1.4.1. Rasyonel teori	8
2.1.4.2. Akılcı bakış açısı kuramı	9
2.1.4.3. Rol kuramı	9
2.1.4.4. Çatışma kuramı.....	10
2.1.4.5. İş -aile sınır teorisi	10

2.1.4.6. Yayılma kuramı	11
2.1.4.7. Telafi kuramı	11
2.1.4.8. Katkı kuramı	12
2.1.4.9. Cinsiyet rolü beklentileri teorisi	12
2.1.5. İş-aile çatışmasına neden olan faktörler	13
2.1.5.1. Kişisel faktörler	13
2.1.5.2. Örgütsel faktörler.....	14
2.1.5.3. Ailevi faktörler	15
2.1.6. İş-aile çatışmasının sonuçları	17
2.1.6.1. Bireysel sonuçlar	17
2.1.6.2. Örgütsel sonuçlar.....	18
2.1.6.3. Ailesel sonuçlar	19
2.2. İş Stresi Kavramı	19
2.2.1. Stres ve iş stresi tanımı.....	19
2.2.2. Stresin Aşamaları	22
2.2.3. İş stresi belirtileri.....	24
2.2.4. Stres kaynakları	26
2.2.4.1. Bireysel stres kaynakları.....	27
2.2.4.2. Çevresel stres kaynakları	28
2.2.4.3. Örgütsel stres kaynakları	30
2.2.5. İş stresi sonuçları.....	31
2.2.5.1. İş stresinin bireysel sonuçları	32
2.2.5.2. İş stresinin örgütsel sonuçları	33
2.2.4. İş stresi ile başa çıkma yöntemleri	34
2.2.4.1. Bireysel başa çıkma yöntemleri.....	34
2.2.4.2. Örgütsel başa çıkma yöntemleri	35

2.3. Tükenmişlik Kavramı	36
2.3.1. Tükenmişliğin evreleri	37
2.3.2. Tükenmişliğin belirtileri.....	38
2.3.3. Tükenmişliğin öncülleri	39
2.3.4. Tükenmişliğin etkileri	39
2.3.4.1. Tükenmişliğin birey üzerindeki etkileri	39
2.3.4.2.tükenmişliğin çalışma yaşamına etkileri	40
2.3.4.3.tükenmişliğin sosyal hayata etkileri	40
2.3.5. Tükenmişliğin sonuçları.....	40
2.3.6. Tükenmişlik modelleri	41
2.3.6.1. Cherniss tükenmişlik modeli	41
2.3.6.2. Edelwich ve brodsky tükenmişlik modeli	42
2.3.6.3. Pines ve aranson tükenmişlik modeli	42
2.3.6.4. Pearlman ve hartman tükenmişlik modeli	43
2.3.6.5. Meier tükenmişlik modeli.....	43
2.3.6.6. Freudenberger tükenmişlik modeli.....	44
2.3.6.7. Suran ve sheridan tükenmişlik modeli	44
2.3.6.8. Maslach tükenmişlik modeli.....	44
2.4. İş Aile Çatışması, İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki Kapsamında Yurtiçi ve Yurt Dışı Çalışmalar	45
2.4.1. İş aile çatışması ve iş stresi arasındaki ilişki kapsamında yurtiçi ve yurt dışı çalışmalar	45
2.4.2. İş aile çatışması ve tükenmişlik arasındaki ilişki kapsamında yurtiçi ve yurt dışı çalışmalar	48
2.4.3. İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki kapsamında yurtiçi ve yurt dışı çalışmalar	50
3. YÖNTEM	52

3.1. Araştırmanın Gerekçe, Amaç ve Önemi.....	52
3.2. Araştırmanın Yöntemi	52
3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	53
3.4. Araştırmanın Hipotezleri	54
3.5. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması.....	55
3.6. Veri Toplama Araçları	55
3.7. Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi	55
3.8. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	59
4. BULGULAR.....	60
5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	66
5.1. Sonuç	66
5.2. Tartışma	67
5.3. Öneriler	68
6. KAYNAKLAR	70
7. EKLER.....	84
ÖZGEÇMİŞ	87

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Sosyo-demografik Veriler İçin Dağılım Tablosu	53
Tablo 3.2. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi	56
Tablo 3.3. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi	56
Tablo 3.4. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi	57
Tablo 3.5. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi	58
Tablo 4.1. Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler.....	60
Tablo 4.2. Ölçeklerde Yer Alana İfadelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	61
Tablo 4.3. Değişkenler Arası İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi	62
Tablo 4.4. İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Tükenmişlik Üzerine Etkisine yönelik Regresyon Analizi.....	63
Tablo 4.5. Aracılık Testine İlişkin Bulgular	63

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Stres –Performans Eğirişi (Ayaz, 2019).....	22
Şekil 2.2. Genel Uyum Sendromu (Deveci, 2016).	24
Şekil 2.3. İş stresi kaynakları (Yalçın, 2022).	26



KISALTMALAR LİSTESİ

GUS	Genel Uyum Sendromu
TDK	Türk Dil Kurumu



1. GİRİŞ

Bireyler, yaşamlarını sürdürebilmek ve temel ihtiyaçlarını karşılayabilmek için çalışma hayatına katılmak zorundadır. Çalışma yaşamı, bireylerin yalnızca ekonomik gelir elde etmesini sağlamakla kalmayıp, sosyal statülerini, saygınlıklarını ve toplumsal rollerini de şekillendirmektedir (Atay, 2020). Günün önemli bir bölümünü kapsayan mesleki yaşam, bireylerin yalnızca işyerindeki süreçleriyle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda aile, arkadaş ve sosyal çevre ilişkilerini de derinden etkilemektedir (Korkmazer, 2018). Bu nedenle iş ve aile yaşamı arasındaki denge, bireylerin yaşam kalitesi ve psikolojik iyi oluşları açısından kritik bir önem taşımaktadır.

İnsan yaşamının en önemli iki boyutunu iş ve aile oluşturmakta olup, bireyler bu iki alanda da mutlu ve başarılı olduklarında yaşamlarından tatmin sağlamakta, ancak iş ve aile arasındaki dengeyi kurmak çoğu zaman güç olmaktadır. Örgütlerin, çalışanlarının yalnızca işteki rollerini dikkate alması ve ailevi sorumluluklarını göz ardı etmesi, iş-aile çatışmasının temel nedenlerinden biridir. Çalışanların iş yükünün artması ve işyerinde daha fazla zaman geçirmeleri, ailelerine yeterince vakit ayıramamalarına yol açmakta ve bu durum stres düzeylerini artırmaktadır. İşe ağırlık verilmesi aile yaşamında sorunlar doğururken, iş-aile çatışması bireyin iş performansı ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Dolayısıyla iş-aile çatışması ile iş stresi arasında yakın bir ilişki bulunmakta ve bu çatışmanın artması bireylerde tükenmişlik riskini yükseltmektedir (Sayıldı ve Büyükyılmaz, 2020).

Giderek zorlaşan yaşam koşulları ve artan iş talepleri, bireylerin aile yaşamında zaman ve ilgi eksikliğine yol açarak iş-aile çatışmasını gündeme getirmiştir. İş ve aile arasındaki bu uyumsuzluk, hem iş hem de özel yaşamı olumsuz etkilerken, psikolojik açıdan da stres yaratmaktadır. Sürekli çatışma ve strese maruz kalan çalışanlarda tükenmişlik ortaya çıkmakta ve bu durum, son yıllarda çalışma yaşamının en çok incelenen sorunlarından biri haline gelmiştir. Özellikle zamanının büyük bölümünü işe ayırmak zorunda kalan bireyler, aile beklentilerini karşılamakta güçlük çekmekte; kadınların iş hayatındaki rolünün artmasıyla birlikte geleneksel aile düzeninde de değişimler yaşanmakta ve sorumluluk paylaşımındaki dengesizlikler çatışmayı artırmaktadır (Güran, 2018).

İş ve aile yaşamı birbirinden bağımsız olmayıp, aksine birbirini etkileyen ve çoğu zaman iç içe geçen alanlardır. Bireyler, mesleki sorumluluklarını yerine getirirken ailevi

rollerini de sürdürmekte ve bu roller arasında bir denge kurmaya çalışmaktadır. Ancak bu denge her zaman sağlanamamakta, iş ve aile yaşamı arasında çatışmalar yaşanabilmektedir (Atay, 2020). İş-aile çatışması, bireyin iş yaşamındaki talepler ile aile yaşamındaki sorumluluklarının birbiriyle uyumsuzluk göstermesi sonucu ortaya çıkmakta; bireyin işte başarılı olurken ailede yetersizlik hissetmesine ya da tam tersi biçimde aile yaşamında doyum sağlarken işte zorlanmasına yol açabilmektedir. Eğer birey bu durumdan memnuniyet duymuyorsa, rol çatışmaları belirginleşmektedir (Korkmazer, 2018).

Son yıllarda iş-aile çatışması, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkilere odaklanan araştırmalar artış göstermiştir. Stres düzeyi yüksek meslek gruplarında bu ilişkiler daha görünür hale gelmektedir. İnfaz ve koruma memurluğu, yoğun iş yükü, güvenlik riskleri, vardiyalı çalışma sistemi ve psikolojik baskılar nedeniyle yüksek stres içeren mesleklerden biri olarak öne çıkmakta; bu durum, çalışanların hem mesleki hem de ailevi yaşamlarında önemli sorunlar yaşamalarına zemin hazırlamaktadır. Dolayısıyla infaz ve koruma memurlarında iş-aile çatışmasının iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin incelenmesi, hem teorik hem de pratik açıdan önem taşımaktadır.

Bu araştırmada, infaz ve koruma memurlarının iş-aile çatışması deneyimlerinin iş stresi ve tükenmişlik üzerindeki etkileri değerlendirilmektedir. Böylece hem iş-aile yaşam dengesi literatürüne katkı sunulması hem de bu meslek grubunda çalışanların psikososyal iyilik halinin desteklenmesine yönelik çözüm önerilerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

2. LİTERATÜR

2.1. İş Aile Çatışması Kavramı

İş kavramı, genel anlamda bireyin ev içinde ya da dışında yaşamını sürdürebilmek için belirli bir ücret karşılığında yürüttüğü faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir. Aile ise, en az iki kişiden oluşan ve üyeleri arasındaki karşılıklı roller ile sorumluluklar çerçevesinde yaşamlarını sürdüren en temel toplumsal birimdir. Bu kapsamda, iş ve aile arasındaki ilişkinin niteliği ile söz konusu alanların birbirleri üzerindeki etkileri, farklı disiplinlerde yoğun olarak ele alınan bir araştırma konusudur (Kılıç, 2016). Tarihsel süreç incelendiğinde, kadınların işgücüne katılımının sınırlı kaldığı görülmektedir. Bunun temel nedenleri arasında eğitim olanaklarının yetersizliği, ataerkil toplum yapısından kaynaklanan roller ve ev içi sorumlulukların kadınlar üzerinde yoğunlaşması yer almaktadır. Günümüzde ise artan eğitim düzeyi, toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen örgütsel politikalar ve kadınların profesyonel kariyer hedeflerindeki yükseliş, kadınların işgücü piyasasındaki görünürlüğünü önemli ölçüde artırmıştır. Bu yapısal ve kültürel değişimler, iş-aile çatışması olgusunu daha belirgin hale getirmiştir. Dolayısıyla geçmişte çalışan kadın sayısının azlığı nedeniyle sınırlı ilgi gören bu konu, günümüzde literatürde merkezi bir araştırma alanı haline gelmiştir. Özellikle İnsan Kaynakları Yönetimi, Örgütsel Psikoloji ve Örgütsel Davranış disiplinlerinde, iş-aile çatışmasının nedenleri ve sonuçları son yıllarda giderek artan bir akademik ilgiyle incelenmektedir (Atalay Boztepe, 2025).

2.1.1. İş aile çatışması tanımı

Mesleki ve ailevi sorumluluklar, bireylerin bu iki kritik yaşam alanı arasında denge kurmasını zorlaştırır. Çalışanlardan hem mesleki görevlerini hem de ailevi yükümlülüklerini yerine getirmeleri beklenir ve bu süreç genellikle dengeyi sağlamada önemli zorluklara yol açar. Araştırmalar, Sanayi Devrimi'ni izleyen sosyal ve ekonomik dönüşümlerin yalnızca örgütlerin iş, istihdam ve insan kaynaklarına ilişkin bakış açılarını genişletmekle kalmayıp aynı zamanda akademik araştırmaların bu alanlara yönelmesine de katkıda bulunduğunu göstermektedir. Sanayi Devrimi öncesinde örgütler öncelikle kâr ve üretkenliği en üst düzeye çıkarmayı hedeflerken, sonraki çalışmalar insan merkezli yönetim yaklaşımlarının önemini vurgulamıştır. Literatür, örgütsel verimliliği artıran en önemli faktörlerden birinin, işlerine bağlılık ve aidiyet duygusu geliştirirken iş tatmini yaşayan çalışanların varlığı olduğunu vurgulamaktadır (Göktaş ve Yenihan, 2019).

İş-aile çatışması kavramı ilk olarak Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından ortaya atılmış ve iş ve aile alanlarından kaynaklanan beklentilerin birbiriyle uyuşmaması durumunda ortaya çıkan bir rol uyumsuzluğu biçimi olarak tanımlanmıştır. Netemeyer ve ark. (1996), iş-aile çatışmasını, işin gerektirdiği zaman, sorumluluklar ve stresin ailevi yükümlülüklerin yerine getirilmesini engellediği bir tür roller arası çatışma olarak kavramsallaştırmıştır. Tersine, aile-iş çatışması, ailevi sorumluluklar, zaman talepleri ve stresin mesleki görevlerin etkili bir şekilde yerine getirilmesini engellediği durumlarda ortaya çıkar. Bu kapsamda, iş ve aile arasındaki etkileşim karşılıklıdır ve her alan bir diğeri üzerinde etki yaratır (Aktaran: Temel, 2025). İş-aile çatışmasının altında yatan mekanizma, bireylerin iş ve aile ortamlarında üstlendikleri rollerin çokluğu ve potansiyel uyumsuzluğuyla yakından bağlantılıdır. Rol talepleri bireyin sınırlı kaynaklarını aştığında ve eş zamanlı olarak ele alınması gerektiğinde, gerginlik ve uyumsuzluk ortaya çıkar. Bu tür durumlar hem iş hem de aile alanlarında stres yaratarak bireyin yaşam kalitesini olumsuz etkiler (Kaleboynu, 2025). Literatürde iş-aile çatışması genellikle iki alt boyutta incelenmektedir: iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması. İş-aile çatışması, iş kaynaklı zorlukların aile yaşamı üzerindeki olumsuz etkisini ifade ederken, aile-iş çatışması, aile alanındaki zorlukların mesleki sorumlulukların yerine getirilmesini engellemesi durumunda ortaya çıkar (Çetinceli ve Çarıkçı, 2020).

İş-aile çatışması hem bireyler hem de kuruluşlar için önemlidir. Bireyler için bu çatışma, fiziksel ve psikolojik sağlık sorunlarına, ebeveynlik görevlerini yerine getirememeye, üretkenliğin azalmasına, iş performansının yavaşlamasına, devamsızlığa, moral bozukluğuna, yaşamdan memnuniyetsizliğe ve iş ve aile rollerinden duyulan memnuniyetin azalmasına neden olabilir. Kurumsal bir bakış açısıyla, iş-aile çatışması performansı ve verimliliği doğrudan etkileyebilir (Fındık, 2016). İş-aile çatışmasının öneminin giderek daha fazla anlaşılması, bu alandaki araştırmaların hem hacminin hem de çeşitliliğinin artmasına yol açmıştır. Çağdaş kuruluşlar, çalışanları doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen ekonomik, teknolojik ve yasal değişikliklere sürekli olarak uyum sağlamak zorundadır. Bu nedenle, iş-aile çatışması, kuruluşların hem çalışan refahını hem de kurumsal etkinliği desteklemek için ele alması gereken kritik bir konudur (Çakmak, 2025).

Güncel literatüre dayanarak, iş-aile çatışmasını kavramsallaştırmak için çeşitli tanımlar önerilmiştir (Işık, 2015):

İş-aile çatışması, zaman, mekân veya stres gibi kısıtlamalar nedeniyle iş ve aile rollerinin gereklerinin uyumsuz olduğu durumlarda ortaya çıkan bir rol çatışması biçimi olarak tanımlanır.

Çatışma, bireylerin birden fazla rol üstlenmesi ve bu roller arasındaki dengesizliğin gerginliğe ve anlaşmazlığa yol açması durumunda ortaya çıkar.

İş-aile çatışması, "iş ve aile yaşamıyla ilgili sorumlulukların uyumsuzluğu" olarak anlaşılabilir.

Bu çatışma genellikle, bir bireyden örgüt üyesi olarak beklenen roller ile bir aile üyesi olarak beklenen roller arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan belirli bir rol çatışması türü olarak kabul edilir.

Temel olarak, iş-aile çatışması, iş ve aile alanlarındaki sorumlulukları dengelemedeki zorluklardan kaynaklanır.

2.1.2. İş – aile çatışması türleri

Greenhaus ve Beutell (1985), iş-aile ve aile-iş çatışmalarının mekanizmalarını açıklamak amacıyla gerçekleştirdikleri öncü çalışmalarında, iş-aile çatışmasının üç temel biçimde sınıflandırılabilirliğini öne sürmüşlerdir: zamana dayalı çatışma, davranışa dayalı çatışma ve gerilime dayalı çatışma (Savaşkan, 2019).

2.1.2.1. Zaman Temelli Çatışma

Zamansal veya zaman temelli çatışma, bireylerin sınırlı zamanlarını yalnızca iş ya da aile alanındaki sorumlulukları yerine getirmeye ayırmaları ve bu nedenle diğer rollerin gerekliliklerini karşılayacak yeterli zaman bulamamaları durumunda ortaya çıkar. Bu çatışmalarda temel belirleyici unsur, zamanın sınırlılığıdır ve birden fazla rolün gereklerini etkili biçimde yerine getirmek için mevcut zamanın yetersizliğini yansıtır (Öngel, 2019). Greenhaus ve Beutell (1985; Sözber'den akt., 2019), zamana dayalı çatışmanın iki farklı biçimde ortaya çıkabileceğini belirtmişlerdir. Birincisi, bireyin mevcut bir rolü sürdürürken zaman sınırlamaları nedeniyle ek görevleri fiziksel olarak tamamlayamamasıdır. İkincisi ise, bireyin bilişsel odağının bir rolde kalmasıyla eş zamanlı olarak başka bir rolün sorumluluklarını yerine getirmeye çalışması sonucunda oluşan çifte bilişsel yük durumudur (Öngel, 2019).

Araştırmalar, medeni durum, evde küçük çocuk bulunması, geniş aile yapısı ve çift gelirli hanelerin, zamana dayalı çatışmayı artıran önemli etmenler olduğunu göstermektedir. Zaman temelli çatışma, bir rolün gerekliliklerini yerine getirirken diğer rolün beklentilerinin fiziksel olarak karşılanamaması veya bir rolün taleplerinin diğerine

ayrılan zaman veya dikkati aşması durumunda kendini gösterir (Fındık ve Şahin Perçin, 2016).

Zaman baskısı, bireylerin birden fazla rolün sorumluluklarını etkili biçimde yerine getirme kapasitesini sınırlar. Örneğin, uzun çalışma saatleri aileye ayrılabilen zamanı kısıtlayarak çatışmaya yol açabilir. Bireyler ek roller üstlendikçe mevcut rollere ayrılabilen süre azalır ve bu durum, rol beklentilerini karşılamayı güçleştirerek çatışma olasılığını artırır (Serdar, 2024). Ayrıca, bir rol için daha fazla zaman harcanması, o alandaki performansı artırırken diğer rol üzerindeki performansı olumsuz etkileyebilir (Yaşar ve Sağsan, 2020). Araştırmalar, öz-yeterliliği yüksek bireylerin zamana dayalı çatışmalara karşı daha dirençli olabileceğini ortaya koymaktadır (Ünal, 2017).

Zaman temelli çatışmanın ortaya çıkmasında iş ve aile kaynaklı faktörler de rol oynar. Örgütsel etmenler arasında aşırı mesai, düzensiz veya öngörülemez çalışma saatleri, günlük veya haftalık iş programlarındaki değişiklikler yer alırken; aileye ilişkin etmenler küçük çocuk bakımı, kalabalık haneler veya çift gelirli aile yapısı gibi sorumlulukları içerir. Ayrıca, daha yüksek bir pozisyona terfi, acil proje teslimleri veya yeni bir işe başlama gibi iş odaklı durumlar da çatışmayı yoğunlaştırabilir. Örneğin, hafta sonu çocuğuyla etkinlik planlayan bir baba, işyerindeki beklenmedik görevler nedeniyle bu etkinliği gerçekleştiremezse, zamana dayalı iş-aile çatışması yaşayabilir. Benzer şekilde, evde bir iş raporu hazırlamayı planlayan bir anne, bakım sorumlulukları veya hastalık nedeniyle gerekli zamanı ayıramadığında aynı çatışmayla karşılaşabilir (Çakmak, 2025).

Sonuç olarak, zamanın sınırlılığı, iş-aile çatışmasının önemli bir belirleyicisi olarak kabul edilmektedir. Zaman baskısı, bireylerde stres ve yorgunluk gibi olumsuz duygusal tepkilerin ortaya çıkmasına yol açar; bu durum aile yaşamına da yansır ve kişisel ile ailevi sorumlulukların yerine getirilmesini zorlaştırır (Savaşkan, 2019).

2.1.2.2. Davranış temelli çatışma

Davranış temelli çatışma, bireyin üstlendiği bir rolün gerektirdiği davranışların, diğer rollerindeki tutum ve davranışlarla uyumsuz olması veya uyumu güçleştirme durumunu ifade eder (Arslan, 2023). Bu çatışmalar genellikle belirli kalıp ve beklentilere dayanan roller üzerinden ortaya çıkar; bir rol için uygun olan davranışların diğer rollerle uyumlu biçimde aktarılması zorlaşır. Örneğin, ev ortamında aile üyelerine karşı sıcak ve destekleyici bir tutum sergileyen bir bireyin, iş yerinde kendisine bağlı çalışanlara aynı şekilde yaklaşması olumsuz sonuçlar doğurabilir. Benzer şekilde, iş ortamında özgüven,

duygusal denge ve nesnellik sergileyen erkek çalışanlardan, aile içi ilişkilerde daha sıcak, destekleyici ve duygusal davranışları beklenebilir (Öngel ve Gerni, 2021).

Davranış temelli çatışma, hem kişiler arası iletişim süreçlerini hem de iş performansını olumsuz etkileyebilir. Örneğin, mesleki görevlerinde katı ve disiplinli bir tutum benimseyen bir öğretmenin, evde çocuklarına da aynı sertlikte davranması çatışmalara yol açabilir (Kahraman ve Çelik, 2018). Greenhaus ve Beutell (1985), davranış temelli çatışmayı, bir rolün gerektirdiği davranışların diğer bir rolün beklentileriyle uyumsuz olması veya uyumu güçleştirmesi olarak tanımlamışlardır. Çünkü her sosyal ortam, kendine özgü davranış normlarına sahiptir; bireyler bu farklı normlara uygun şekilde davranmadığında roller arası çatışma kaçınılmaz hâle gelir (Durmuş, 2016; Acun, 2016). Davranış temelli çatışma düzeyleri, cinsiyet ve toplumsal rol dağılımları doğrultusunda farklılık gösterebilir. Geleneksel rol anlayışına göre erkekler iş yaşamına, kadınlar ise aile yaşamına öncelik verir; bu durum, erkeklerin iş odaklı, kadınların ise aile odaklı iş-aile çatışması yaşamasını yaygın hâle getirir. Ayrıca, geleneksel toplum yapılarında kadınlar, erkeklere kıyasla daha yüksek düzeyde iş-aile çatışması ile karşı karşıya kalmaktadır (Deveci, 2016).

2.1.2.3. Gerilim (stres) temelli çatışma

Gerilim veya stres temelli çatışma, bireylerin iş yaşamında karşılaştıkları stres, yorgunluk, sinirlilik ve tükenmişlik gibi duygusal durumların aile yaşamına taşınmasıyla ortaya çıkar. Bu çatışma türünün temelinde, bir rolün gerekliliklerinin diğer rollerin yerine getirilmesini zorlaştırması yatmaktadır (Şirin, 2019). İş-aile çatışmasının bu formu, birey üzerinde biriken baskı ve gerilimin sonucunda meydana gelir; ilgisizlik, kaygı, depresyon, bitkinlik ve sinirlilik gibi duygusal tepkiler, kişiyi hem iş hem de özel yaşamında zorluklarla karşı karşıya bırakabilir (Durmuş, 2016). Gerginlik temelli çatışmanın iş kaynaklı faktörleri arasında, rol belirsizliği veya rol çatışması, aşırı iş yükü, yetersiz lider desteği ve zayıf iletişim, fiziksel ve psikolojik iş talepleri, iş çevresindeki değişiklikler ve işte beklenen zihinsel konsantrasyon yer almaktadır. Ayrıca, bir role gereğinden fazla zaman ayırmak diğer rolün yerine gelmesini engelleyerek stres temelli semptomların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Uzun ve esnek olmayan çalışma saatleri, seyahatler, fazla mesai ve ağır iş yükü de bu tür çatışmayı tetikleyen önemli faktörlerdendir. Aile kaynaklı etmenler de gerilim temelli çatışmayı etkiler. Aile içi sorunlar ve huzursuzluklar iş-aile çatışmasına yol açarken, destekleyici bir eşin varlığı bireyi bu çatışmadan koruyabilmektedir (Fındık, 2016). Bu kapsamda, stres temelli

çatışma, hem iş hem de aile yaşamını etkileyebilen önemli bir iş-aile çatışması boyutu olarak kabul edilmektedir.

2.1.3. İş – aile çatışmasının sonuçları

Kişisel, mesleki ve ailevi sorumluluklar arasında etkili bir denge kurmak, hem erkekler hem de kadınlar için önemli bir güçlük teşkil etmektedir. Bu dengenin sağlanamaması, çalışanların işyeri memnuniyetinde düşüşe, mesleki tatmin düzeylerinde azalmaya ve personel devrinde artışa yol açabilmektedir (Karabay, 2015). Aynı zamanda, çalışanların yaşadığı iş-aile çatışması yalnızca aile yaşamını değil, kurumsal performansı da doğrudan etkileyebilmektedir. İşin aile yaşamına müdahalesi veya ailevi sorumlulukların iş üzerindeki etkisi, bireylerin yaşam kalitesini, doyum düzeyini, iş performansını ve genel refahını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Yüksel, 2015).

2.1.4. İş-aile çatışması kuramları

Literatür tarandığında, birçok araştırmacının bireylerin iş ve aile yaşamlarını, bu alanların karşılıklı etkileşimlerini, ortaya çıkan olumlu ve olumsuz sonuçları ile alanların birbirine etkilerini incelediği ve bu incelemeler doğrultusunda çeşitli kuramsal modeller geliştirdiği görülmektedir.

2.1.4.1. Rasyonel teori

Rasyonel teoriye göre, çatışmanın temel kaynağı zamanın sınırlılığıdır (Kıraç vd., 2015). Teori, bireylerin algıladığı çatışma düzeyinin, iş ve aile rollerine ayırdıkları zaman ile doğru orantılı olduğunu ileri sürmektedir; diğer bir deyişle, bireyler iş (veya aile) görevlerini yerine getirmek için daha fazla zaman harcadıkça, iş-aile (veya aile-iş) çatışması yaşama olasılıkları da artmaktadır. Ayrıca, teoriye göre, profesyonel rollere daha çok zaman ayıran erkekler iş-aile çatışmasına daha eğilimliken, aile sorumluluklarına daha fazla zaman ayıran kadınlar aile-iş çatışmasına daha yatkındır (Rajadhyaksha ve Velgach, 2015).

Geleneksel toplumsal cinsiyet rollerine göre, kadınlar çoğunlukla ev ve bakım işleriyle, erkekler ise aileyi ekonomik olarak desteklemek amacıyla ücretli işlerle görevlendirilmektedir. Bu kapsamda, rasyonel teori, kadınların temizlik, yemek yapma ve çocuk bakımı gibi ev işlerine yoğunlaşmaları sebebiyle aile-iş yönlü çatışmayı daha yoğun yaşayabileceklerini, erkeklerin ise ücretli çalışma ve maddi yükümlülükler nedeniyle iş-aile yönlü çatışmaya daha sık maruz kalacaklarını öngörmektedir (Ün Kirez, 2024).

2.1.4.2. Akılcı bakış açısı kuramı

Akılcı Bakış Açısı Kuramı, iş ve aile alanları arasındaki çatışmaların, bu alanların artan zamansal talepleri ve rollerin uyumsuzluğu durumunda ortaya çıktığını öne sürer. Teoriye göre, bireylerin günlük sınırlı zaman kaynaklarına sahip olmaları nedeniyle, işe veya aileye ayrılan zaman diğer sorumluluklara ayrılacak zamanı azaltır ve bu durum çatışmaya yol açar. Teorinin temelinde, sınırlı zamanın iş ve aile arasında aynı anda paylaştırılmaya çalışılmasının doğası gereği gerginlik yaratacağı anlayışı yer alır. Ayrıca teori, mesleki ve ailevi yükümlülükler arasındaki dengenin bozulmasının kaçınılmaz olduğunu vurgular. Bireyler her iki rolün gerekliliklerini yerine getirmeye çalıştıkça, zaman kısıtları çatışmayı tetikler ve iş ile aileye ayrılan zamanı etkin şekilde yönetememek genel memnuniyetin azalmasına neden olur (Serdar, 2024). Bunun yanı sıra, teorik çerçeve cinsiyetin bu çatışmaların oluşumundaki belirleyici rolünü de ön plana çıkarır. Araştırmalar, kadınların genellikle çocuk bakımı gibi sorumlulukların daha büyük kısmını üstlendiklerini ve bu görevlere daha fazla zaman ayırdıklarını göstererek, erkeklere kıyasla daha yüksek düzeyde iş-aile çatışması yaşadıklarını ortaya koymaktadır (Türkkan, 2024). Öte yandan, finansal kaynak sağlamak amacıyla profesyonel görevlerine daha fazla zaman ayıran erkeklerin, kadınlara kıyasla daha düşük düzeyde iş-aile çatışması deneyimlemeleri beklenmektedir (Hasyurt, 2017).

2.1.4.3. Rol kuramı

Rol teorisi, bireylerin birden çok rolün gerekliliklerini yerine getirirken karşılaştıkları güçlüklerin, psikolojik baskı ve kişilerarası çatışmalara yol açtığını ileri sürmektedir. Ayrıca, bu baskı ve gerilimlerin şiddeti, bireyin üstlendiği rol sayısı arttıkça artış göstermektedir. İş ve aile ilişkilerini incelemek için en sık başvurulmuş kuramsal çerçevelerden biri olan rol teorisi, iş-aile çatışmasının anlaşılmasında temel bir perspektif sağlamaktadır (Zorlu, 2023). Teori, bireylerin hem mesleki hem de ailevi rollerin sorumluluklarını eksiksiz yerine getirme çabalarının önemli düzeyde stres oluşturabileceğini ve bunun sonucunda iş-aile çatışmasının ortaya çıkabileceğini öne sürer. Bu durum, rollerle ilişkili gereksinimlerin tamamının karşılanamamasına yol açar ve bireylerin, bir rolün taleplerini karşılayabilmek için diğer bir rolde ödün vermek zorunda kalmaları söz konusu olur (Yılmaz, 2018).

2.1.4.4. Çatışma kuramı

Çatışma, bireyin birden fazla rol arasındaki uyumsuzluklar nedeniyle herhangi bir rolünü yerine getirememesi durumu ile ortaya çıkar (Cingöz ve Kaya, 2018). Kurumsal görevlerin gerektirdiği artan zaman ve beraberinde getirdiği stres, iş ve aile rollerinde gerilim ve sürtüşmeye sebep olabilmektedir. Ayrıca, yapılan çalışmalar, iş yerinde yaşanan olumsuz deneyimlerin aile yaşamını etkileyebileceğini, benzer şekilde aileden kaynaklanan sorunların da iş performansı ve iş bağlılığı üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceğini göstermektedir (Zorlu, 2023). Birey, iş veya aile rollerine yeterince bağlı kalamadığında, çatışma kaçınılmaz hâle gelir.

Kahn ve arkadaşlarının (1964) öncülüğünde geliştirilen çatışma teorisi, iş ve aile alanları arasında bir uyumsuzluğun mevcut olduğunu ortaya koyar. Teoriye göre, çatışma genellikle iş veya aile rollerinin tek başına sonucu değildir; aksine, bu rollerin dayattığı çelişkili talep ve beklentiler çatışmanın temelini oluşturur. Daha önceki bölümlerde belirtildiği üzere, iş-aile çatışması üç farklı biçimde kendini göstermektedir: zamana dayalı çatışma, davranışa dayalı çatışma ve gerilime dayalı çatışma (Serdar, 2024).

2.1.4.5. İş -aile sınır teorisi

Kariyerlerin dinamik yapısı ve teknolojik ilerlemeler, iş ve aile yaşamı arasındaki sınırları giderek belirsizleştirerek profesyonel yükümlülüklerin kişisel alanlara taşınmasını kolaylaştırmıştır. Çift gelirli ve tek ebeveynli hane yapılarının artışı, iş-aile çatışmalarının etkin bir biçimde yönetilmesinin önemini ortaya koymuştur (Furtado vd., 2016). Bu çatışmaların yoğunluğu, bireylerin tercihlerine ve başa çıkma yöntemlerine bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. Bilişsel organizasyonu sağlamak amacıyla bireyler sosyal rollerini zihinsel olarak kategorilere ayırmakta ve bu durum, aynı sosyal yapının üyeleri arasında benzer sınıflandırma kalıplarının oluşmasına neden olmaktadır (Qiu ve Fan, 2015). Sınır teorisi, iş ve aile alanları arasında net sınırlara sahip olunduğu varsayımına dayanır ve önceki kuramsal yaklaşımların eksik bıraktığı noktaları tamamlamada önemli bir işlev görür. Teori, sınırların iki temel niteliğini ön plana çıkarır: esneklik ve geçirgenlik. İş ve aile alanlarını belirleyen sınırlar aşıldığında, rol geçişleri ve sınır ihlalleri gibi durumlar ortaya çıkar. Söz konusu sınır ihlalleri hedeflere ulaşmayı zorlaştırabilse de (Hunter vd., 2019), birden fazla rolün entegrasyonu iş ve aile alanları arasında zenginleştirme süreçlerini de destekleyebilir. İş-aile zenginleştirmesi, olumlu iş sonuçlarıyla ilişkili olup, çalışanların iş tatmini ve genel iş yeri refahını artırdığı gösterilmiştir (Daniel ve Sonnentag, 2016).

2.1.4.6. Yayılma kuramı

Yayılma Teorisi, profesyonel ve aile alanlarını ayıran sınırların akışkan ve geçirgen olduğunu ve bu sayede bir alandaki deneyimlerin diğerini genişletip etkilemesine olanak tanıdığını öne sürer. Bu anlamda, çalışma ortamında geliştirilen beceriler, tutumlar, değerler veya duygusal durumlar aile ortamına aktarılabilirken, aileyle ilgili deneyimler de benzer şekilde işle ilgili davranışları ve performansı şekillendirebilir (Dinç, 2021). Bu bakış açısı, iki alan arasındaki etkileşimli ve karşılıklı ilişkiyi vurguladığı için çatışmayı vurgulayan teorilerle çelişir. Bilgi ve yetkinliklerin katkı rol sınırları içinde sınırlandırılmadığını kabul ederek, yayılma teorisi bireylerin farklı kapsamlarda rollerini nasıl sürekli olarak uyarladıklarını ve yeniden müzakere ettiklerini anlamak için bir çerçeve sunar. Dahası, teori, birden fazla role katılımın her iki yaşam alanında da sonuçları iyileştiren kaynaklar sağlayabileceğini öne süren iş-aile zenginleştirme kavramıyla yakından uyumludur (Dinç, 2021).

2.1.4.7. Telif kuramı

Telif Teorisi, bireylerin bir yaşam alanındaki (iş veya aile) eksiklikleri, diğerinde tatmin arayarak dengelemeye çalıştıklarını varsayar. Örneğin, iş yerinde tatminsizlik, monotonluk veya özerklik eksikliği yaşayan bir birey, bu eksiklikleri aile veya boş zaman aktivitelerine daha fazla katılarak telif etmeye çalışabilir. Tersine, kişisel veya aile hayatı stres veya duygusal yoksunlukla dolu olduğunda, bireyler kariyerlerine daha fazla enerji, zaman ve bağlılık yatırarak bu olumsuz deneyimleri telif etmeye çalışabilirler (Khateeb, 2021).

Alanlar arasında olumlu taşma ve karşılıklı güçlendirmeyi vurgulayan zenginleştirme teorilerinin aksine, telif teorisi iş-aile ilişkilerinin ikame edici niteliğini vurgular ve bir alanın diğerindeki hayal kırıklıklarından nasıl bir sığınak görevi görebileceğini vurgular. Bu bakış açısı, işkoliklik, hobilere aşırı bağlılık veya aile hayatına güçlü duygusal yatırım gibi davranış kalıplarını telif edici stratejiler olarak açıklamak için yaygın olarak kullanılmıştır. Ayrıca, deneysel çalışmalar tazminat süreçlerinin kişilik özellikleri, başa çıkma mekanizmaları ve sosyo-kültürel beklentilerden etkilendiğini ve bunların bireylerin profesyonel ve kişisel alanlar arasında nasıl hareket ettiğini şekillendirdiğini ileri sürmektedir (Khateeb, 2021).

2.1.4.8. Katkı kuramı

Katkı Kuramı çerçevesinde gerçekleştirilen araştırmalar, bireylerin hem aile yaşamlarında hem de işsel dünyalarında deneyimledikleri olumsuzlukların yol açtığı psikolojik ve fizyolojik güçlükleri incelemiştir. Bu kuramsal yaklaşım, iş ve aile yaşamı arasındaki ilişkinin, bireylerin her iki alandan elde ettikleri doyum ve mutluluk düzeyleri tarafından şekillendiğini öne sürmektedir. Bulgular, yaşam doyumunun belirli bir seviyeye ulaşmasının yalnızca aile ya da iş yaşamının kalitesini değil, aynı zamanda bireylerin genel yaşam kalitesini de olumlu yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Diğer bir ifadeyle, ailevi ve mesleki alanları belirleyen etkenler, karşılıklı etkileşim içerisinde olmakla birlikte bireyin bütüncül yaşam niteliğinin oluşumunda da kritik bir rol üstlenmektedir (Türkkan, 2024). Ayrıca, Katkı Kuramı, iş ve aile sorumluluklarından kaynaklanan stresörlerin bireysel iyilik hali üzerinde güçlü ve doğrudan etkiler oluşturduğunu vurgulamaktadır (Hasyurt, 2017).

2.1.4.9. Cinsiyet rolü beklentileri teorisi

Literatürde sosyokültürel beklentiler teorisi olarak da anılan cinsiyet rolü beklentileri teorisi, iş-aile çatışmasının temel belirleyicisinin zamandan çok cinsiyet olduğunu ileri sürmektedir. Bu bakış açısına göre, çatışmanın yönü ve yoğunluğu cinsiyet tarafından şekillenmekte; geleneksel toplumsal cinsiyet rolleri ise teorinin ana dayanağını oluşturmaktadır. Teori, kadınların daha çok ailevi sorumlulukların baskısı altında kaldığını ve bu yükümlülüklerin çoğu zaman mesleki rollerini geri plana ittiğini, erkeklerin ise ailevi rollerden ziyade iş rollerine yönelik beklentilerden daha fazla etkilendiğini savunmaktadır. İş ve aile yaşamı arasındaki bu asimetric yapı, kadınların ve erkeklerin söz konusu alanlara verdikleri önceliklerin farklılık göstermesinden kaynaklanmaktadır. Bu doğrultuda, kadınlar aile sorumluluklarını ikinci plana iterek iş rollerine daha fazla zaman ayırdıklarında işten aileye yönelen çatışmalarla karşılaşma ihtimalleri artarken; erkeklerin iş taleplerinden ödün vererek aile rollerine daha çok önem vermeleri ise aileden işe yönelen çatışmaların yaşanmasına zemin hazırlamaktadır (Rajadhyaksha ve Velgach, 2015). Toplumsal cinsiyet ve iş-aile çatışması üzerine gerçekleştirilen ampirik araştırmalar, bu konuda farklı sonuçlara işaret etmektedir. Bulgular, kadınlar ve erkeklerin aslında benzer düzeylerde iş-aile çatışması yaşayabileceğini göstermektedir. Bununla birlikte, bu farklılıkların çoğunlukla gerçekçi eşitsizliklerden ziyade algısal farklılıklardan kaynaklandığı ileri sürülmektedir. Geleneksel toplumsal cinsiyet rolleri doğrultusunda, kadınların iş-aile çatışmasını daha

yoğun algılama ve bu durumlarda kendilerini daha fazla suçlu hissetme eğilimi gösterdikleri belirtilmektedir (Rajadhyaksha, 2020).

2.1.5. İş-aile çatışmasına neden olan faktörler

İş ve aile yaşamının dengelenememesi sonucu ortaya çıkan iş-aile ve aile-iş çatışmaları, bireylerin iş, aile ve sosyal yaşamlarını etkileyen çeşitli unsurlardan kaynaklanmaktadır. Bu noktada, bireysel özellikler çatışmaların hem nedeni hem de sonucu üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir (Gasimova, 2019). Alan yazında yapılan bazı çalışmalar, iş-aile çatışmasına yol açan faktörleri üç ana boyutta ele almıştır. Bu kapsamda, söz konusu etmenler bireysel, ailesel ve örgütsel faktörler olarak sınıflandırılmıştır (Savaşkan, 2019).

2.1.5.1. Kişisel faktörler

Alan yazın incelemeleri, kadınların iş-aile çatışması düzeylerinin erkeklere kıyasla genellikle daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu durum, cinsiyetlere atfedilen toplumsal rollerin farklılaşmasından kaynaklanmaktadır. Kadınların üstlendiği roller incelendiğinde, eş olma, annelik, ev yönetimi, akraba ilişkileri, mesleki sorumluluklar, bireysel faaliyetler ve toplumsal roller olmak üzere yedi temel rol olduğu ve bunların dört tanesinin aile yaşamıyla doğrudan ilişkili olduğu belirlenmiştir (Deveci, 2016).

Araştırmalar, yaş ile iş-aile çatışması arasında genellikle negatif bir ilişki bulunduğunu ortaya koymaktadır. Yaş ilerledikçe bireylerin sahip olduğu bilgi, deneyim ve kaynaklar artmakta, işten kaynaklanan stres azalmakta ve iş yükünün aile sorumlulukları üzerindeki etkisi sınırlı hâle gelmektedir. Bu durum, yaşlı bireylerin iş ve aile rollerini dengeleme konusunda daha tecrübeli olmalarından veya çalışma koşulları ile programlarının daha düzenli olmasından kaynaklanabilir (Durmuş, 2016).

Medeni durum, iş-aile çatışmasının oluşumunda belirleyici bir faktördür. Evli bireyler, eş ve çocuklarına karşı üstlendikleri sorumluluklar nedeniyle aile rollerini daha yoğun yaşamakta, bu da çatışma olasılığını artırmaktadır (Gasimova, 2019: 18). Özellikle kadın çalışanlar, evlilik ve çocuk sahibi olma sonrası iş performansında düşüşler gözlemlemektedir. Öte yandan, mutlu bir evlilik iş verimliliğini desteklerken, mutsuz veya sorunlu evlilikler yüksek stres ve düşük odaklanmaya yol açarak iş-aile çatışmasını artırabilmektedir (Deveci, 2016; Serdar, 2024; Zorlu, 2023).

Aile yapısı da iş-aile çatışmasını etkileyen önemli bir unsurdur. Evli veya bekar olmak, çocuk sayısı ve yaşları, çocukların eğitim durumu veya bakıma muhtaç aile

üyelerinin varlığı gibi faktörler, bireylerin sorumluluklarını çeşitlendirerek iş ve aile rollerini dengelemeyi güçleştirmektedir (Şimşek ve Koç, 2020).

Bireylerin kişilik özellikleri de iş-aile çatışması üzerinde etkili olmaktadır. A tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler, aynı anda birden fazla görevi yürütme çabası, zaman baskısı ve yüksek başarı odaklı tutumları nedeniyle daha yüksek stres ve iş-aile çatışması yaşayabilirler. Bununla birlikte, bazı araştırmalar A tipi kişiliklerin çoklu görev ve uyum yetenekleri sayesinde rol çatışmalarını daha etkili yönetebildiklerini göstermektedir. B tipi bireyler ise işleri yaşamlarının merkezi olarak görmediklerinden, iş ve diğer yaşam alanları arasında denge kurmayı başarabilmekte ve A tiplerine kıyasla daha düşük düzeyde iş-aile çatışması yaşamaktadırlar (Fındık, 2016).

2.1.5.2. Örgütsel faktörler

İş hayatı, bireylere sosyal statü, gelir, sosyal ilişkiler, sosyal güvence, sendikal örgütlenme ve yönetime katılım gibi çeşitli olanaklar sunmaktadır. Bununla birlikte, iş hayatı bireylerin toplumsal süreçlerdeki yerlerini de belirli sınırlar içinde şekillendirmektedir. Dolayısıyla iş yaşamı büyük önem taşımakla birlikte, her zaman olumlu deneyimlerle dolu değildir. Örgüt içindeki güvensiz çalışma ortamı, düzensiz istihdam akışı, çalışma takvimindeki ani değişiklikler, yetiştirilemeyen ürün veya hizmetler nedeniyle oluşan iş stresi ve çalışanların yüksek performans göstermelerine rağmen karşılaştıkları işveren baskısı, bireylerin iş ve aile yaşamı arasında denge kurmalarını güçleştiren olumsuzluklardır (Işık, 2015). İş-aile çatışmasına yol açan iş kaynaklı faktörler üç başlık altında incelenebilir: uzun ve düzensiz çalışma programları, iş gereklilikleri ve yöneticilerin tutumu ile işe bağlılık (Acun, 2016).

Uzun ve Düzensiz Çalışma Programları: Çalışma ortamında karşılaşılan stres ve zorluklar aile yaşamına yansiyabilmektedir. İşin fazla ve düzensiz saatler gerektirmesi, çalışanların aile üyelerine yeterli zaman ayıramamasına ve yeterli ilgi gösterememesine yol açmaktadır (Gasimova, 2019). Uzun çalışma saatleri ve vardiyalı çalışma sistemi, çalışanların biyolojik saatleriyle uyumsuzluk, performans kayıpları, sağlık sorunları ve motivasyon düşüşüne neden olarak iş-aile çatışmasını kaçınılmaz hâle getirmektedir (Deveci, 2016).

İş Gereklilikleri ve Yöneticilerin Tutumu: Bir işin gereklerini yerine getirmek, çalışanlardan sorumluluk, çaba ve fedakârlık beklemektedir. Bu yoğun çaba, doğal olarak stres yaratmaktadır (Gasimova, 2019). Ayrıca yöneticilerin çalışanlara uyguladığı baskı veya sağladığı destek, iş-aile çatışmasını doğrudan etkileyebilmektedir. Çalışanların

aileye ayırdığı zamanı destekleyen, aile sorunlarının çözümüne katkı sunan yöneticiler, iş-aile çatışmasını azaltmada kritik bir rol oynamaktadır. Örneğin, acil bir durumda çocuklarıyla ilgilenmesi gereken bir çalışan, yöneticisinin tolerans göstermesi sayesinde iş stresini azaltabilmekte ve işine karşı motivasyonunu koruyabilmektedir (Deveci, 2016; Savaşkan, 2019). İş kaynaklı faktörler arasında ayrıca uzun çalışma saatleri, sık fazla mesai, iş ortamı ve iş arkadaşlarıyla uyumsuzluk, görev ve sorumlulukların yönetilememesi ile yöneticilerden yeterli desteğin alınamaması sayılabilir. Bu olumsuzluklar iş-aile çatışmasını artırmaktadır (Çetinceli ve Çarıkçı, 2020). Çalışma programının esnekliği de çatışmayı etkileyen bir unsurdur; esnek programlara sahip bireyler, iş-aile çatışmasını daha az yaşamaktadır. Uzun çalışma saatleri, vardiyalı sistem ve hafta sonu veya tatil günlerinde çalışmak, özellikle okul öncesi çocuğu olan ebeveynlerde çatışmayı artırmaktadır (Ün Kirez, 2024).

İşkoliklik: İşkoliklik, bireyin sürekli çalışmak istemesi ve işe gitmediğinde huzursuz hissetmesi olarak tanımlanır. İşkolikler ailelerine yeterince vakit ayıramamakta, hatta akılları sürekli işlerinde olmaktadır. Bu durum, iş-aile çatışmasının artmasına yol açmakta ve bireylerin sağlık ve sosyal ilişkilerini olumsuz etkileyebilmektedir (Acun, 2016; Macit ve Ardic, 2018; Savaşkan, 2019). İşkolikliğin hem olumlu hem de olumsuz yönlerini ele alan araştırmalar bulunmaktadır. Bazı çalışmalarda işkolikliğin çalışanlar açısından motivasyon artırıcı olduğu vurgulanırken, diğer çalışmalarda ise işkolik bireylerin iş ve yaşam dengesini kuramadıkları ve bu nedenle olumsuz etkiler yaşadıkları belirtilmiştir (Gasimova, 2019).

2.1.5.3. Ailevi faktörler

İş-aile çatışmasının oluşumunda aile faktörü büyük bir öneme sahiptir. Aile, toplumun temel yapı taşlarından biri olarak bireylere çeşitli görev ve sorumluluklar yüklemekte, bireylerden hem ev içi hem de ebeveynlik rollerini üstlenmeleri beklenmektedir (Gasimova, 2019: 23). Eşler, aynı zamanda ebeveynlik rolünü üstlendiklerinde, bireylerden ailelerine ayıracakları zamanın artırılmasını talep ederler. Bu kapsamda, çocuk sahibi olmak ve özellikle çocuk sayısının birden fazla olması, iş-aile çatışmasının düzeyini artıran temel etkenler arasında yer almaktadır. Araştırmalar, eşlerin birbirini desteklemesinin, çocuk bakımına katılımının ve aile ile gerçekleştirilen ortak faaliyetlerin, çatışmayı azaltıcı veya artırıcı etkilerinin olabileceğini göstermektedir (Deveci, 2016: 26-27).

Aile Bireyleri İçin Harcanan Zaman: Aileye ayrılan zamanın miktarı ve niteliği, iş-aile çatışmasını belirleyen en önemli faktörlerden biridir. Hane içindeki iş yükünün fazlalığı, aileden beklentilerin yüksekliği ve işe ayrılan sürenin uzunluğu, bireyin enerji kaybına ve fiziksel tükenmişliğine yol açmakta, dolayısıyla işteki görevlerin yerine getirilmesini zorlaştırmaktadır. Örneğin, çalışan bireyin aile fertlerinin yardım talepleri veya aileye ilişkin acil durumlar nedeniyle işten erken çıkması, iş ve aile rollerinin çakışmasına ve dolayısıyla aile-iş çatışmasına neden olmaktadır (Kazımlı, 2020: 10; Gasimova, 2019). Bu durum, çalışan bireyin iş performansını doğrudan etkileyebilmekte ve stres düzeyini artırmaktadır.

Eşlerin Çalışması: 21. yüzyılda ailelerin ihtiyaçlarını tek bir bireyin karşılaması çoğu zaman yeterli olmadığından, kadınların da çalışması yaygın hale gelmiştir. Kadınların çalışma hayatına katılımı, hem iş hem de aile sorumluluklarını birlikte yüklenmelerine neden olarak iş-aile çatışmasının ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır (Gasimova, 2019). Ebeveynlerin her ikisinin de çalışması, çalışma saatlerinin uzunluğu ve uyumsuzluğu, bireylerin aileye ayıracakları zamanı kısıtlamakta ve iş-aile çatışmasını artırmaktadır. Bu durum, çalışanların yalnızca kendi değil, çevrelerindeki bireylerin de iş ortamındaki performansını etkileyerek çalışma ortamında çatışmaya yol açabilmektedir (Deveci, 2016; Savaşkan, 2019).

Çocuk Sahibi Olma: Çocuk sahibi olmak, bireylerin üstlendiği sorumlulukları artırmakta ve iş-aile çatışmasının temel belirleyicilerinden biri olarak kabul edilmektedir. Sahip olunan çocuk sayısı ve yaşları, ebeveynin iş ve aile sorumluluklarını dengeleme kapasitesini doğrudan etkilemektedir. Özellikle küçük yaşta çocuklar, ebeveynlerinden daha fazla zaman ve dikkat talep etmekte, bu durum işteki sorumlulukların yerine getirilmesini zorlaştırmaktadır. Literatürde, okul öncesi çocuk sahibi ailelerin iş-aile çatışması düzeyinin daha yüksek olduğu ve aileye ayrılan zamanın artmasının çatışmayı doğrudan etkilediği belirtilmiştir (Acun, 2016; Gasimova, 2019).

Aile Tipi: Aile tipi, iş-aile çatışmasının düzeyini belirleyen bir diğer önemli değişkendir. Aileler tek gelirli, çift gelirli veya çift kariyerli olarak sınıflandırılmaktadır. Tek gelirli ailelerde, eşlerin iş ve ev sorumlulukları genellikle keskin çizgilerle ayrılmakta ve iş-aile çatışması daha düşük düzeyde görülmektedir. Çift gelirli ailelerde ise her iki ebeveynin hem iş hem aile sorumluluklarını yerine getirmeye çalışması, zaman ve enerji kısıtları yaratmakta ve çatışmayı artırmaktadır. Çift kariyerli ailelerde ise ebeveynlerin kariyer hedeflerine odaklanması ve artan iş bağlılığı, iş-aile çatışmasının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Savaşkan, 2019; Gasimova, 2019).

Yaşlı Bireylerin Bakımı: Ailede yaşlı ve bakıma muhtaç bireylerin bulunması, çalışan bireyler için ek sorumluluklar doğurmakta ve iş-aile çatışmasını artırmaktadır. Özellikle yaşlı ebeveynlerin ihtiyaçlarının karşılanması, bireyin aileye ayırması gereken zamanı ve enerjiyi artırmakta, iş ve aile rollerini dengede tutmayı zorlaştırmaktadır. Araştırmalar, yaşlı bakımı sorumluluğunun bireylerin iş performansı ve stres düzeyleri üzerinde olumsuz etkiler yarattığını göstermektedir (Gasimova, 2019; Deveci, 2016).

2.1.6. İş-aile çatışmasının sonuçları

İş-aile çatışması, yalnızca bireylerin ve ailelerinin yaşamlarını etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda örgütlerin işleyişi üzerinde de çeşitli sonuçlar doğurmaktadır. Bu durum, alan yazında gerçekleştirilen çok sayıda çalışmada ortaya konmuştur.

2.1.6.1. Bireysel sonuçlar

İş-aile çatışması yaşayan bireyler, hem psikolojik hem de fizyolojik sağlık açısından çeşitli risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Özellikle ileri düzey depresyon, hipertansiyon ve kardiyovasküler rahatsızlıklar sıkça görülmektedir; bu tür sağlık sorunları büyük ölçüde iş kaynaklı strese dayandırılmakta ve iş-aile çatışması bu kapsamda önemli bir stres faktörü olarak işlev görmektedir (Kazımlı, 2020). İş ve aile rollerinin birbirleriyle etkileşimi, bireylerin fiziksel sağlığını ve davranış kalıplarını olumsuz etkileyerek ciddi bir stres kaynağı oluşturabilir. Önemli kişisel kaynakların kaybedilme olasılığı, stres düzeyini artırmakta ve bireyin yaşamda başarılı olma algısını zayıflatabilmektedir (Gasimova, 2019).

Literatürde iş-aile çatışması, tükenmişlik, iş tatmini, örgütsel bağlılık, devamsızlık ve yaşam tatmini gibi çeşitli bireysel ve örgütsel sonuçlarla ilişkilendirilmiş olarak ele alınmıştır (Savaşkan, 2019). İş-aile çatışmasının etkileri üç ana başlık altında incelenebilir: davranışsal, psikolojik ve fiziksel. Davranışsal etkiler, işyerinde kaza riskinin yükselmesi, saldırganlık eğiliminin artması ve beslenme, sigara ve alkol kullanımı gibi yaşam alışkanlıklarında değişiklikleri kapsamaktadır. Psikolojik etkiler, kaygı, gerilim, memnuniyetsizlik, tükenmişlik ve ruh sağlığı sorunları ile kendini göstermektedir. Fiziksel etkiler ise kalp ve sindirim sistemi rahatsızlıkları gibi sağlık sorunları olarak ortaya çıkmaktadır.

Bireylerin iş-aile çatışmasından ne ölçüde etkileneceği, üstlendikleri rollerin uyumu ve dengesi ile doğrudan ilişkilidir. Bu dengenin sağlanmasında, bireylerin rol taleplerini yönetirken sergiledikleri özgüven ve karar alma yetisi önemli bir rol oynamaktadır. Araştırmalar, kişilik özelliklerine uygun meslekler seçen bireylerin hem iş

tatminlerinin hem de başarı düzeylerinin yüksek olduğunu, buna karşın kişiliklerine uygun olmayan işlerde çalışan bireylerin pozisyonlarını terk etme eğilimlerinin daha fazla olduğunu ortaya koymaktadır (Savaşkan, 2019).

İş-aile çatışmasının özellikle iş tatmini kapsamında çalışanların refahı üzerindeki olumsuz etkileri literatürde yaygın olarak belgelenmiş olsa da, bazı çalışmalar çelişkili sonuçlar sunmaktadır. Örneğin, Mutlu (2021) tarafından otel çalışanları üzerinde yürütülen araştırmada, işkoliklik eğilimlerinin iş-aile çatışmasına etkisi incelenmiş ve iş tatmininin iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Benzer şekilde, Ergin (2018) farklı meslek gruplarından 250 çalışanın katıldığı bir çalışmada, iş-aile çatışması ve alt boyutlarının iş tatmini ve genel yaşam tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etki oluşturmadığı tespit edilmiştir.

2.1.6.2. Örgütsel sonuçlar

İş-aile çatışmasının örgütler üzerindeki olumsuz etkileri, çalışanların yüksek düzeyde stres yaşaması ve iş tatmininin düşmesi şeklinde kendini göstermektedir. Bunun yanı sıra, iş-aile çatışması çalışanlarda iş performansında azalma, tükenmişlik düzeyinde artış ve kuruluştan ayrılma niyetinin güçlenmesine yol açabilmektedir. Aile yaşamında karşılaşılan güçlükler, işle ilgili hedeflere ulaşmayı engellediğinde, çalışanlar iş ortamına karşı olumsuz tutum geliştirebilir ve işten ayrılmayı düşünebilirler (Savaşkan, 2019).

İş-aile çatışması, aileden kaynaklanan sorumluluk ve yükümlülüklerin, bireyin mesleki görevleriyle çakışması durumunda ortaya çıkmaktadır. Bu durum yalnızca iş tatminsizliğine neden olmakla kalmaz, aynı zamanda aile kaynaklı sorunların iş ortamına taşarak çalışanlar arasında gerilime ve çatışmalara yol açmasına da sebep olabilir (Deveci, 2016). İş tatminsizliği, çalışanların işten beklentileri ile işlerinden elde ettikleri sonuçlar arasındaki uyumsuzluğun bir sonucu olarak ortaya çıkar ve genellikle mutsuzluk ile rahatsızlık hissiyle karakterizedir. Bu memnuniyetsizlik, davranışsal bozukluklar, artan stres, duygusal gerilim, iştahsızlık, uyku düzensizlikleri veya aşırı uyuma gibi hem fiziksel hem de psikolojik sorunları beraberinde getirebilir. Ayrıca iş tatminsizliği, iş performansını olumsuz etkileyebilir, verimliliği düşürebilir ve örgütsel bağlılığı zayıflatabilir (Deveci, 2016).

Araştırmalar, iş-aile çatışmasının işletmelerin verimliliği ve performansı üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceğini göstermektedir. Örneğin, Tekingündüz, Kurtuldu ve Öksüz (2015), Ankara'da 201 hastane çalışanı üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, iş-aile çatışmasının iş tatmini ile pozitif ilişki gösterdiğini, ancak iş stresini artırıcı bir

etkisinin bulunduğunu rapor etmişlerdir. Ayrıca, iş stresinin hem iş-aile hem de aile-iş çatışmasını şiddetlendirdiği ve iş tatminini azalttığı tespit edilmiştir.

İş-aile çatışmasının önlenmesi ve azaltılması, örgütsel destek mekanizmalarıyla mümkün hale gelebilmektedir. Bu kapsamda, çalışan odaklı politikalar geliştirmek, destekleyici bir örgüt kültürü oluşturmak, mesleki gelişimi destekleyecek şekilde çalışma ortamını iyileştirmek, esnek çalışma saatleri sağlamak ve danışmanlık veya psikolojik destek hizmetlerine erişim sunmak stresin azaltılmasında etkili stratejiler olarak öne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra, yapılandırılmış iş-aile destek programları sunmak, işleri zenginleştirmek ve örgütsel rollerin net biçimde tanımlanması, iş-aile çatışmasının olumsuz etkilerini minimize etmek için uygulanabilecek etkili yaklaşımlar arasında yer almaktadır (Mutlu, 2021).

2.1.6.3. Ailesel sonuçlar

İş-aile çatışması, aynı zamanda aile içinde birtakım sorunların ortaya çıkmasına da yol açabilmektedir. İş ve aile rollerinin dengelenememesi, eşler arasında çeşitli problemlere neden olabilir, aile yaşamından alınan doyum azaltılabilir ve evliliklerin sağlığını olumsuz etkileyebilir (Göktaş ve Yenihan, 2019, s. 27). Evlilik doyumunda yaşanan azalma, boşanma oranlarının artışı ve çocuklarla ilgili sorunların ortaya çıkması, iş-aile çatışmasının aileye yönelik olumsuz sonuçları arasında sayılabilir (Şimşek ve Koç, 2020, s. 3077). İş-aile çatışması ile bireyin psikolojik sağlığı, evlilik doyum ve ebeveynlik performansı arasında negatif bir ilişki söz konusudur. Özellikle evlilik doyumunun, iş-aile çatışması nedeniyle olumsuz etkilendiği birçok çalışmada ortaya konmuştur. Bunun yanı sıra, iş-aile çatışması, çalışanların yaşam tatmini, aile tatmini ve iş tatmini üzerinde de olumsuz bir etki yaratmaktadır (Erdilek Karabay, 2015, s. 216). Yaşam tatmini, bireyin hayatında merkezi öneme sahip olan iş ve aile alanlarından duyduğu tatminin toplamı olarak değerlendirilebilir. Bu alanlardan birinden alınan tatminin azalması, genel yaşam tatmininin de düşmesine yol açabilir (Ün Kirez, 2024).

2.2. İş Stresi Kavramı

2.2.1. Stres ve iş stresi tanımı

Stres kavramı, bilim dünyasında ilk olarak 17. yüzyılda fizikçi Robert Hooke tarafından, elastik bir nesneye uygulanan dış güçle ilişkisini açıklamak amacıyla kullanılmıştır. Başlangıçta yalnızca fizik biliminde tanımlanan stres, zamanla farklı disiplinlerde farklı anlamlarla benimsenmiştir. Psikolojide ise “sıkıntı” veya “zorluk”

anlamına gelen eski Fransızca ve Ortaçağ İngilizcesindeki “stres” veya “straisse” sözcüklerinden türetilmiş ve yönetim biliminde çeşitli biçimlerde ele alınmıştır (Şahin, 2017). Modern anlamıyla stres kavramı, Kanadalı fizyoloji uzmanı Dr. Hans Selye tarafından ele alınmış ve 1950’de yayımladığı Stres adlı çalışmada stres, “iç ve dış çevreden kaynaklanan etkenlerin bireyin organizmasında yarattığı değişim” olarak tanımlanmıştır (Demir, 2022). Sosyal bilimciler, stresi farklı perspektiflerden tanımlamış ve çeşitli açıklamalar geliştirmiştir. Bu tanımların ortak noktası, stresin genellikle iç ve dış ortamda meydana gelen değişikliklerin bireyde yarattığı gerilim ve bireyin bu değişikliklere gösterdiği tepkiyi ifade etmesidir (Kodaş, 2018).

Günlük yaşamda bireyler, yaşamlarının her alanında stresle karşılaşabilmektedir; ancak zamanlarının büyük kısmını geçirdikleri iş ortamları, iş kaynaklı stresin ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Pekerşen, 2015). Stres, tarih boyunca insanların sürekli deneyimlediği ve yönetmeye çalıştığı bir olgu olarak görülmüş, bilimsel olarak ise 18. yüzyıldan sonra sistematik biçimde incelenmiştir (Can ve ark., 2015). Stres, farklı kaynaklardan gelen tehditler karşısında bireyin zarar görmesini önleme ve dayanma kapasitesini ifade eden bir kavramdır (Güçlü, 2001). Fiziksel veya psikolojik uyarımların strese neden olduğu da yapılan araştırmalarda ortaya konmuştur (Işıkhani, 2017). Olumlu stres (eustress), bireyin strese direnme ve sonuçlarıyla başa çıkarak sağlık ve motivasyonunu koruma çabasıdır. Bu durumda birey, stresle karşılaştığında geçmiş deneyimlerini kullanarak yeniden başa çıkma ve dayanıklılık geliştirme becerisi kazanır; bu da stresin bireye sağladığı yapıcı bir sonuç olarak değerlendirilmektedir (Işıkhani, 2017).

İş, örgüt içinde ücret karşılığında mal ve hizmet üretmek amacıyla yerine getirilen görev ve sorumluluklar bütünüdür. İş stresi ise, bu görevlerin ve çevresel faktörlerin çalışan üzerinde yarattığı gerilim durumudur ve söz konusu gerilimin iş yükü ile bireysel kapasite arasında uyumsuzluk yaratması durumunda ortaya çıkar (Yalçın, 2022). Çalışanlar, mesleki konumlarını koruma veya yükseltme çabası içinde olduklarında iş ve yaşam tatminlerinde değişiklikler meydana gelir; bu durum zihinsel ve ruhsal sağlıklarını etkileyebilir (Oğuzhan, 2019). İş ortamında görevlerini yerine getiremeyen bireyler, zaman baskısı hisseder, uyku düzenleri bozulur, hata oranları artar ve motivasyon kaybı yaşayarak performanslarını olumsuz etkiler (Avcı, 2016). Kontrol edilemeyen iş stresi, iş performansında düşüş, devamsızlık ve personel devri gibi sorunlara yol açarak örgütün işlevselliğini zayıflatır (Aytaç, 2017). İş stresi, bireylerin iş yaşamında karşılaştıkları fiziksel ve duygusal stres faktörlerine verdikleri tepkilerle tanımlanabilir. Bu, çalışanların

işlerinden veya iş ortamından kaynaklanan uyuşmazlıklara karşı geliştirdikleri tepki biçimidir (Günsan, 2019). Görev ve sorumlulukları yerine getirmek için yeterli beceri, zaman veya kaynağa sahip olmadığında iş stresi belirginleşir ve kontrol edilmediğinde hem bireylere hem de örgütlere zarar verir; bu durum kötü iş kalitesi, düşük örgütsel bağlılık, düşük verimlilik, yüksek devamsızlık ve sağlık sorunları gibi sonuçlara yol açar (Chen, 2021).

İşyerinde stres, dört temel fonksiyon çerçevesinde değerlendirilebilir: yapılan işin baskı yaratması ve yetenekleri sınırlandırması; iş dışı stresörlerin iş hayatını etkilemesi; bireylerin stresi hafifletme çabaları; ve çalışan performansındaki düşüşün stres varlığının göstergesi olmasıdır (Güney, 2020). Uzun süreli stres, bedensel ve ruhsal sağlık üzerinde olumsuz etki yaratır, devamsızlık ve işten ayrılmaya yol açar, verimliliği düşürerek örgütsel performansı olumsuz etkiler (Kodaş, 2018). İş stresi, aşırı iş yükü, sorumlulukların yerine getirilememesi, uygun olmayan çalışma koşulları ve yanlış uygulanan örgütsel politikalar nedeniyle ortaya çıkabilir. Bu nedenle, stresin yönetimi, çalışanların verimliliğini, motivasyonunu ve iş tatminini artırmada kritik öneme sahiptir; çalışanların stres yönetimi eğitimi alması ve bilinçli hareket etmesi gerekmektedir (Demir, 2022).

Stresin etkileri hem negatif hem de pozitif olabilir. Yapıcı stres (eustress), bireye enerji ve motivasyon sağlayan tatmin edici bir güç olarak tanımlanır. Eustress, meydan okuma ve başarı duygusu ile bireyin motivasyonunu artırabilir; ters U kuramına göre, orta düzeyde uyarılma en yüksek performansa yol açarken, az veya çok uyarılma performansı düşürür. Örnek olarak terfi almak, yeni bir işe başlamak veya tatil yapmak eustress deneyimine örnek oluşturur. Makul düzeyde stres, çalışanların daha hırslı, üretken ve etkin çalışmasına katkıda bulunabilir (Çakmak, 2025).

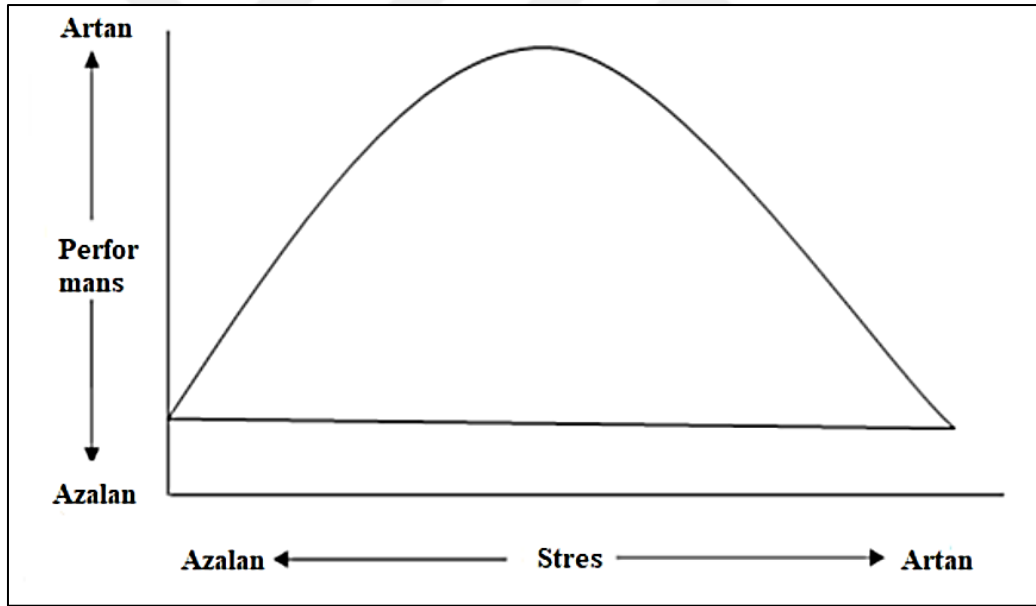
Olumsuz stres (distress) ise, bireyin başa çıkma kapasitesini aşan durumlarda ortaya çıkar. Birey stres etkilerini azaltamadığında veya yönetemediğinde, bu negatif enerjiye dönüşür. Distress genellikle bireyin kontrolünün sınırlı veya yok denecek kadar az olduğu koşullarda görülür ve kısa veya uzun vadeli olabilir. Sonuçları arasında endişe, düşük ruh hali ve zihinsel-fiziksel sağlık sorunları yer alır. Kaynakları, bireyden bireye farklılık gösterebilir; genel olarak günlük yaşamda boşanma, sevilen birinin kaybı, hastalık, ilişki çatışmaları, işsizlik, çocuklarla ilgili sorunlar ve hukuki problemler distress'e yol açabilir. İş ortamında ise stres kaynakları arasında iş güvencesizliği, aşırı iş yükü, yoğun iş talepleri, çalışanlar arası çatışmalar ve eğitim eksikliği sayılabilir. Ayrıca,

dışsal faktörler kadar bireyin duygu, düşünce, korku, davranışlar, önceki deneyimler ve gerçekçi olmayan beklentiler gibi içsel süreçleri de distress yaratabilir (Ayaz, 2019).

İş ve stres arasındaki dört temel işlevsel ilişki şunlardır (Deveci, 2016):

- İş, bireylerin bilgi, beceri ve yeteneklerini zorladığı için stres kaynağıdır.
- İş dışı kaynaklardan gelen stres zamanla iş yaşamını etkiler.
- Bireyler, iş ortamındaki görevleri aracılığıyla stresi azaltmaya veya ortadan kaldırmaya çalışabilir.
- Çalışanların işlerinde başarı elde etmesi, stres düzeylerinin azaldığını gösterir ve iş başarısı, stresin değerlendirilmesinde ölçüt olarak kullanılabilir.

Sonuç olarak, iş stresi, çalışanların işlevsiz davranışlar sergilemesine yol açan ve başa çıkma yetenekleri ile iş talepleri arasındaki dengesizliğe verilen ruhsal bir tepkidir. Görev, sorumluluk ve iş ile ilgili baskılarla başa çıkarken yaşanan gerilim, endişe ve üzüntü kaçınılmazdır (Çetin, 2018).



Şekil 2.1. Stres –Performans Eğrişi (Ayaz, 2019).

2.2.2. Stresin Aşamaları

Hans Selye, bireylerin strese verdikleri tepkilerin belirli bir zamansal düzen içinde ortaya çıktığını öne sürmüş ve stresin tüm fizyolojik etkilerini “Genel Uyum Sendromu” (GUS) olarak adlandırmıştır. Selye’nin kuramına göre, bir kişi stres faktörleriyle karşılaştığında sempatik sinir sistemi aktive olur ve vücutta bir dizi biyokimyasal ve fizyolojik değişim tetiklenir; bu süreç sonunda “savaş ya da kaç” tepkisi ortaya çıkar

(Deveci, 2016). GUS, organizmanın stresle başa çıkma kapasitesini ve stres faktörlerine karşı geliştirdiği uyum tepkilerini açıklamak için geliştirilmiş kapsamlı bir modeldir.

Genel Uyum Sendromu üç ardışık aşamadan oluşur:

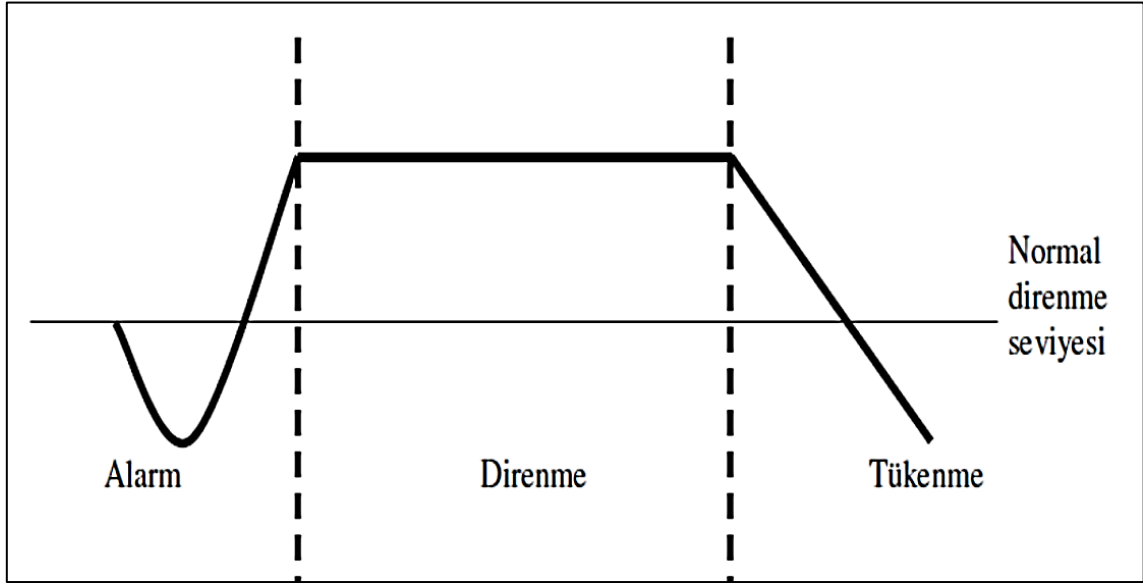
1. Alarm Aşaması: Stresörle ilk karşılaşıldığında, sempatik sinir sistemi uyarılır ve bireyde “savaş ya da kaç” tepkisi devreye girer. Bu tepki, bireyi stresörle yüzleşmeye veya ondan kaçmaya hazırlayan doğal bir savunma mekanizmasıdır. Alarm aşamasında hormon salgıları artar, kalp atış hızı ve solunum hızı yükselir, gözbebekleri genişler ve enerji metabolizması hızlanır. Bu fizyolojik değişimler, bedenin olası tehditlere karşı hızlı ve etkili bir şekilde yanıt vermesini sağlar (Şahin, 2017; Yalçın, 2022). Alarm aşaması, organizmanın strese ilk tepkisini verdiği kritik dönemdir ve bu dönemde birey, çevresel tehditlere karşı bilinçli veya bilinçsiz kararlar almak durumunda kalır.

2. Direnç Aşaması: Alarm aşamasının ardından direnç aşaması başlar. Birey stres faktörüne başarılı bir şekilde uyum sağladığında vücut homeostazını yeniden kurar. Bu evrede organizma, alarm aşamasında harcanan enerjiyi yeniden kazanır ve ortaya çıkan fizyolojik etkileri onarmaya çalışır. Direnç aşaması genellikle GUS’un en uzun süren evresidir; vücut, mevcut kaynaklarını etkin şekilde kullanarak fizyolojik bütünlüğünü korur ve strese karşı direnç gösterir. Ancak stres faktörü devam ederse, organizma tüm uyum kapasitesini tüketir ve tükenme aşamasına geçer (Deveci, 2016; Şahin, 2017; Demir, 2022). Bu aşamada gözlemlenebilecek belirtiler arasında yorgunluk, halsizlik, ani kilo değişimleri, uykusuzluk, aşırı terleme, istemsiz diş sıkma, sindirim problemleri, kas-iskelet sistemi ağrıları ve konuşma zorlukları yer alır. Direnç aşaması, organizmanın strese karşı gösterdiği dayanıklılığı ve uyum kapasitesini yansıtan önemli bir süreçtir.

3. Tükenme Aşaması: Tükenme aşaması, organizmanın uzun süreli strese karşı verdiği tepkinin son noktasıdır. Bu aşamada vücudun direnç kapasitesi tükenir ve stres, bedensel işlevler üzerinde yaygın etkilere yol açar. Uyum enerjisi tamamen tüketilmiştir ve uyku veya dinlenme, hafif stresler karşısında yardımcı olsa da, yoğun veya kronik stres, organizmayı zorlayarak ciddi sağlık sorunlarına yol açabilir (Karasakal, 2022). Tükenme aşamasındaki bireyler genellikle yaşamlarının dayanılmaz hâle geldiğini hisseder ve uykusuzluk, baş ağrısı, sinirlilik, sosyal çekilme ve sürekli sıkıntı gibi sorunlarla karşılaşır (Şahin, 2017). Selye, bu süreçte ortaya çıkan kümülatif fizyolojik bozulmayı “uyum hastalığı” olarak tanımlamış ve aşırı yorgunluğun ölüme kadar varabileceğini belirtmiştir.

Selye ayrıca GUS’un evrelerini insan yaşamının dönemleriyle ilişkilendirmiştir: Alarm aşamasını çocukluk dönemi, direnç aşamasını yetişkinlik dönemi ve tükenme

aşamasını ise yaşamın son dönemiyle karşılaştırmıştır (Deveci, 2016). Uzun süreli stres, tükenme belirtilerinin artmasına ve hem bedensel hem de psikolojik açıdan olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına yol açar. Bu durum, organizmanın adaptasyon kapasitesini aşmasıyla birlikte kalp-damar sistemi, endokrin sistem ve bağışıklık sistemi üzerinde de uzun süreli etkiler bırakabilir (Tülle, 2020). Dolayısıyla GUS, hem bireysel sağlık hem de yaşam kalitesi açısından kritik öneme sahip bir model olarak değerlendirilmelidir.



Şekil 2.2. Genel Uyum Sendromu (Deveci, 2016).

2.2.3. İş stresi belirtileri

Stres, bireyler üzerinde hem fiziksel hem de psikolojik etkiler yaratmaktadır. Literatürde, stresin neden olduğu fiziksel belirtiler oldukça çeşitlidir ve genellikle vücudun strese karşı verdiği uyum tepkilerini yansıtmaktadır. Gerginlikten kaynaklanan kas ağrıları, özellikle baş, boyun, sırt ve omuz bölgelerinde kendini gösterir; bu durum, bireyin uzun süreli stres altında kaslarının sürekli gerilmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Tengilimoğlu ve ark., 2020). Ayrıca stres, uyku düzeninde bozulmalara, yorgunluk hissine, gece diş gıcırdatma (bruksizm) davranışına ve yeme alışkanlıklarında değişikliklere yol açmaktadır. Bu değişiklikler, iştah kaybı veya aşırı yeme biçiminde kendini gösterebilir ve beraberinde kilo dalgalanmaları, hazımsızlık ve kan basıncında düzensizlikler gibi fizyolojik sorunlara neden olmaktadır (Uzunbacak, 2021). Stresin tetiklediği hormon salgıları, özellikle adrenalin ve kortizol, kalp atış hızını ve kan basıncını artırmakta; kas gerginliği ve sindirim sistemi problemlerini daha da yoğunlaştırmaktadır (Karasakal, 2022). Bunun yanı sıra, vücutta titreme, ani tikler, aşırı

duyarlılık, ses ve ışığa karşı hassasiyet, konuşmada güçlük, el-ayak terlemesi ve deri dökülmesi gibi belirtiler de gözlenebilir. Bu belirtiler, stresin fizyolojik etkilerinin çeşitliliğini ve vücut üzerinde yarattığı sistemik yükü ortaya koymaktadır.

Psikolojik etkiler ise bireylerin zihinsel ve duygusal işlevlerini olumsuz etkilemektedir. Uzun süreli stres, hafıza bozuklukları, odaklanma güçlüğü, konsantrasyon kaybı ve bilişsel yönelim bozuklukları gibi bilişsel sorunlara yol açabilir (Tengilimoğlu ve ark., 2020). Bunun yanı sıra, stres altında olan bireylerde tedirginlik, kaygı, maddi kaygılar, yalnızlık korkusu, motivasyon eksikliği, unutkanlık ve hastalık ya da ölüm korkusu gibi psikolojik belirtiler de ortaya çıkabilir (Demir, 2022). Bu durumlar, hem bireyin günlük görevleri yerine getirme kapasitesini düşürmekte hem de psikolojik dayanıklılığını azaltmaktadır. Psikolojik etkiler, uzun vadede depresyon ve anksiyete bozuklukları gibi daha ciddi mental sağlık sorunlarının gelişimine zemin hazırlayabilmektedir.

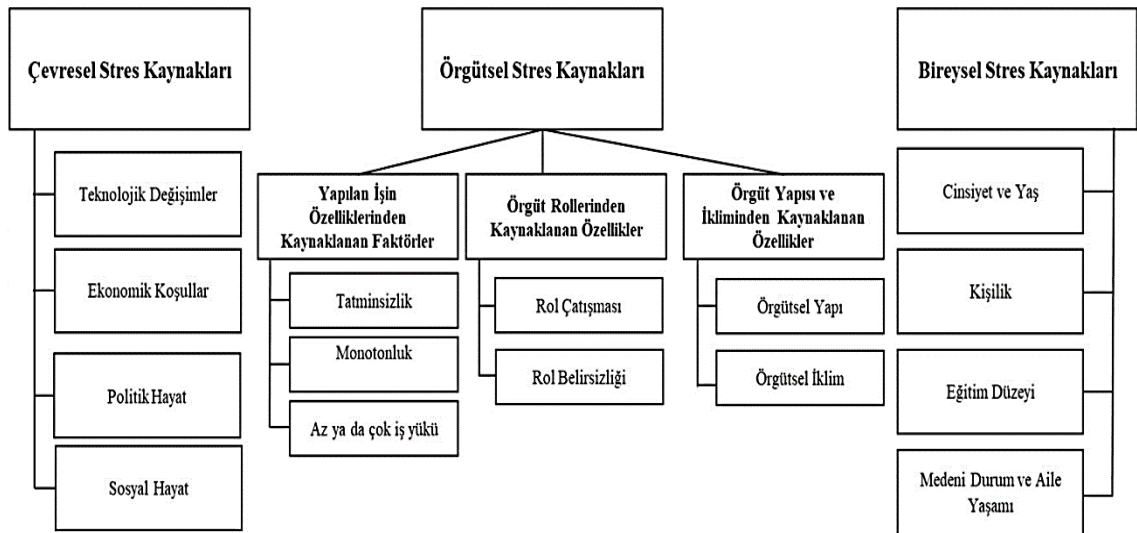
Duygusal belirtiler, stresin birey üzerindeki ruhsal etkilerini yansıtmaktadır. Aşırı stres, ruh hâlinde hızlı ve sürekli değişimlere yol açarak bireyde asabiyet, saldırganlık, gerginlik, depresyon, kendine güvensizlik, aşırı hassasiyet ve duygusal tükenmişlik hissi gibi durumlara sebep olmaktadır (Çelik, 2009). Bu tür duygusal tepkiler, bireyin sosyal ilişkilerini olumsuz etkileyebilmekte ve yaşam kalitesinde düşüşe neden olmaktadır. Özellikle iş ortamında duygusal tükenmişlik yaşayan bireyler, görevlerini yerine getirmede zorlanmakta ve sosyal etkileşimlerde daha savunmacı bir tutum geliştirebilmektedir.

Stresin sosyal düzeydeki etkileri ise bireyin çevresiyle olan etkileşimlerinde kendini göstermektedir. Braham'a göre, stresli bireyler genellikle çevrelerindeki kişileri suçlama eğiliminde bulunmakta, iş ortamında iş prensiplerine uymakta güçlük çekmekte ve randevulara katılmama veya geç katılma gibi davranışlar sergileyebilmektedir (Karasakal, 2022). Ayrıca stres, bireylerde sosyal izolasyon, rekabet edememe, özgüven kaybı, üstlenilen sorumluluklarda başarısızlık, kararsızlık, iş performansında düşüş, devamsızlık ve işe karşı azalan titizlik gibi sonuçlara da yol açmaktadır (Yalçın, 2022). Bu sosyal etkiler, sadece bireyin iş yaşamını değil, aynı zamanda günlük yaşam ve toplumsal ilişkilerini de olumsuz etkilemektedir. Bu çerçevede stresin birey üzerinde ortaya çıkardığı belirtiler, fiziksel, psikolojik, duygusal ve sosyal olmak üzere dört ana grupta sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırma, stresin çok boyutlu etkilerini anlamak, erken uyarı sistemlerini geliştirmek ve önleyici stratejiler oluşturmak açısından önem taşımaktadır. Özellikle erken dönemde ortaya çıkan fiziksel veya psikolojik belirtiler,

ileride gelişebilecek sağlık sorunlarının habercisi olarak değerlendirilmektedir (Çelik, 2009). Sonuç olarak, stres bireyde çok yönlü etkilere yol açmakta ve hem bedensel hem de sosyal işlevselliği bozabilmektedir. Bu nedenle stresin belirtilerinin erken fark edilmesi, hem bireysel sağlık hem de yaşam kalitesi açısından kritik bir öneme sahiptir. İş ortamında stresin yönetimi, bireyin hem fiziksel hem de psikolojik sağlığının korunmasını ve sosyal ilişkilerinin sağlıklı bir şekilde sürdürülmesini destekleyebilmektedir.

2.2.4. Stres kaynakları

Günümüzün hızla değişen ve yoğun rekabetin hakim olduğu çalışma ortamlarında, özellikle stres gibi psikolojik etkenler çalışanların üzerinde kayda değer bir etki yaratmakta ve bu durum, hem zihinsel hem de bedensel sağlık problemlerinin ortaya çıkma olasılığını artırmaktadır (Yılmaz, 2016). Stres, karmaşık yapısı nedeniyle tamamen ortadan kaldırılması güç bir olgudur ve bireylerin yaşamlarını çeşitli biçimlerde etkileyebilmektedir. Bu etki kaynakları, literatürde genellikle “stresör” olarak adlandırılmakta olup, hem iş yaşamında hem de kişisel hayatta karşılaşılan olaylar, koşullar veya değişiklikleri kapsamaktadır. Stresörler, temel olarak üç ana kategori altında toplanabilir: çevresel stresörler, kişisel stresörler ve kurumsal stresörler (Deveci, 2016).



Şekil 2.3. İş stresi kaynakları (Yalçın, 2022).

2.2.4.1. Bireysel stres kaynakları

Bireyin kişilik yapısı, kişisel strese yol açan temel faktörlerden biridir. Literatürde stres ile kişilik arasındaki ilişki incelendiğinde, kişilik tipinin bireylerin stresle başa çıkma biçiminde belirleyici bir rol oynadığı görülmektedir. A ve B kişilik tipleri, stresi farklı algılamakta ve farklı tepkilerle karşılamaktadır. A tipi kişilik özellikleri taşıyan bireyler, yüksek düzeyde sabırsızlık, çoklu görev yönetimi ve kontrolü kaybetme kaygısı sergiler. Bu kişiler, önceden belirledikleri hedeflerinden sapmaya isteksizdir, rekabetten keyif alır ve olaylara hızlı tepkiler verirler. B tipi kişilikler ise daha sakin, esnek, rekabetten uzak ve sorumlulukları daha rahat karşılayan bireylerdir (Tutar, 2021).

Araştırmalar, olaylar karşısında hakimiyet duygusunu koruyabilen bireylerin stresli durumlarla başa çıkma becerilerinin daha yüksek olduğunu ve stresten daha az etkilendiğini göstermektedir. Buna karşılık, güçlü bir hakimiyet duygusuna sahip olmayan bireyler, stresli koşullara karşı daha savunmasızdır (Özlü, 2021). İnsanların kişilik özellikleri, yaşamları boyunca karşılaştıkları durumlar üzerinde doğrudan etkili olmasa da, bu durumlara bakış açıları bireyleri etkileyerek stres kaynağı oluşturabilmektedir. Başka bir deyişle, kişilik özellikleri, bireyler için birer stresör niteliği taşır (Deveci, 2016).

Bireylerin maruz kaldığı stres yalnızca çevresel etkenlerden değil, aynı zamanda kişinin kendi özelliklerinden de kaynaklanabilir (Şahin, 2017). Bu bireysel faktörler arasında eğitim durumu, yaş, cinsiyet, kişilik özellikleri, zekâ ve fiziksel durum yer almaktadır. Eğitim seviyesi yüksek çalışanlar, işyerinde karşılaştıkları sorumluluklar ve stres faktörleri daha fazla olsa da, bilgi, beceri ve yetenekleri sayesinde bu durumlarla başa çıkmada daha başarılıdır. Araştırmalar, eğitim durumu ile iş stresi arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu göstermektedir; üniversite mezunları, lise mezunlarına kıyasla daha fazla sorumluluk üstlenmekte, dolayısıyla iş stresine daha çok maruz kalmaktadırlar (Demir, 2022).

Yaş, bireysel stres üzerinde etkili olan bir diğer faktördür. Orta ve ileri yaşlarda fiziksel ve zihinsel gerilemeler görülebilir; hormon değişimleri erkeklerde andropoz, kadınlarda menopoz sürecini tetikleyerek yaşam dengesini bozabilmektedir. Bu durum, depresyon, duygusallaşma ve hayal kırıklıklarına yol açarak stres düzeyini artırmaktadır. Ayrıca yaşlı bireyler, uzun mesailer sırasında genç iş arkadaşlarıyla aynı tempoda çalışmakta zorlanmakta ve çabuk yorulmaktadır (Deveci, 2016). Cinsiyet de stresin algılanmasında belirleyici bir rol oynamaktadır. Kadınlar, iş yaşamında aktif rol alırken,

ev ve aile sorumluluklarını da üstlenmekte; bu durum evli ve çocuklu kadınların, bekar kadınlara kıyasla daha fazla stres yaşamasına neden olmaktadır (Demir, 2022). Kişilik özellikleri, işyerinde stres kaynaklarının başında gelir. Kişilik, doğumdan itibaren çevresel etkilerle şekillenmekte ve bireyin duygusal yapısı, olayları çözme biçimi ile iş ortamındaki ilişkilerini belirlemektedir. Sosyal, duygusal açıdan dayanıklı veya içine kapanık olma durumları, stresle başa çıkma kapasitesini doğrudan etkiler. Ayrıca, örgüt içindeki hızlı yükselme heyecanı da ek bir stres faktörü olarak değerlendirilmektedir (Karasakal, 2022).

Araştırmalar, bireyleri A ve B tipi kişilik olarak iki gruba ayırmaktadır. A tipi bireyler kuralcı, rekabetçi, kaygılı ve mükemmeliyetçi olup, başarı odaklıdır ve bu nedenle stresten daha fazla etkilenmektedir. B tipi bireyler ise esnek, sakin, yarışmacı olmayan ve sorumluluklarını daha rahat yöneten bireylerdir. Bu özellikler, B tipi kişilerin stres düzeylerinin düşük olmasına ve stresin olumsuz etkilerini daha az hissetmelerine neden olmaktadır (Günsan, 2019; Çakmak, 2025). Yaşın ilerlemesiyle birlikte, emeklilik kaygısı ve performans endişeleri gibi psikolojik faktörler de devreye girmekte ve bireylerin strese karşı dayanıklılığını azaltmaktadır (Gök, 2023). İş stresinin oluşumunda bireysel faktörlerin rolü büyüktür; bu nedenle kurumlar, işe alım süreçlerinde kişilik testleri uygulamakta ve elde edilen sonuçlara göre çalışan seçimi yapmaktadır. Bu yaklaşım, iş stresinin önlenmesi ve çalışan uyumunun artırılması açısından önemli bir strateji olarak değerlendirilmektedir (Demir, 2025).

2.2.4.2. Çevresel stres kaynakları

Bireylerde iş stresinin ortaya çıkmasında, bireysel ve örgütsel faktörlere eşit derecede önemli bir diğer etken de çevresel faktörlerdir. Birey, sürekli olarak çevresiyle etkileşim içinde olduğundan, çevresinde meydana gelen olumsuzluklardan doğrudan etkilenmektedir. Küresel ekonomik krizler, uluslararası çatışmalar, salgın hastalıklar, toplumsal güvenlik sorunları, can ve mala yönelik tehditler ile hızlı teknolojik gelişmeler, çevresel stres faktörleri arasında yer almakta ve bireylerde iş stresi oluşmasına yol açmaktadır. Ayrıca, zaman içinde bu stres faktörleri, ekonomik, siyasal ve teknolojik alanlarda yürürlüğe konulan politikalar aracılığıyla bireyler üzerindeki baskıyı artırmakta ve stres seviyelerini yükseltmektedir (Şahverdioğlu, 2019). Bireyler, yaşamları boyunca çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için pek çok zorlukla karşılaşmakta ve bu zorlukların üstesinden gelmeye çalışırken, aynı zamanda aile ve sosyal çevreden kaynaklanan streslerle de başa çıkmak durumunda kalmaktadır. Çalışma hayatı dışında bireyin içinde

bulunduğu çevre, toplumsal ve kültürel yaşamını etkileyerek çeşitli baskılar yaratmaktadır. Yasalar, gelenekler, ekonomik ve siyasi belirsizlikler, şehirde yaşanan ulaşım sorunları, teknolojik değişimler ile sosyal ve kültürel dönüşümler, bireyler üzerinde stres oluşturan çevresel kaynaklar arasında sayılmaktadır (Yalçın, 2022).

Siyasi ve Politik Belirsizlikler: Politik belirsizlikler, hükümetlerin yönetim politikalarındaki değişimlerle ortaya çıkmakta ve bu değişimler anayasal ya da anayasal olmayan biçimde gerçekleşebilmektedir. Hükümetlerin sık değişmesi veya savaş gibi durumlar, bireylerde tedirginlik, gelecek kaygısı ve korku duygularını tetiklemektedir. Politik belirsizlikler yalnızca bireylerin psikolojisini etkilemekle kalmayıp, ekonomik göstergeler üzerinde de etkili olup, artan faiz ve enflasyon ile işsizlik gibi sonuçlara yol açarak bireylerde stres oluşumunu artırmaktadır (Deveci, 2016). **Teknolojik Değişimler:** İşletmeler, rekabet avantajı sağlamak veya piyasadaki rakiplerinin gerisinde kalmamak amacıyla teknolojik gelişmeleri takip etmekte ve bu değişimlere uyum sağlamaya çalışmaktadır. Bu süreç, örgüt içi alışkanlıkların değişmesine ve işgörenlerin iş hayatındaki adaptasyon süreçlerinde ekstra çaba harcamasına neden olarak iş ortamında stresin ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Bu noktada, işgörenlere yeterli adaptasyon süresi tanımak ve eğitimleri daha etkin bir şekilde sunmak, stresin azaltılmasına yönelik alınabilecek önlemler arasında yer almaktadır (Yalçın, 2022).

Sosyal ve Kültürel Değişimler: Bireyler, içinde bulundukları toplumların sosyal ve kültürel değerlerini benimseyerek yetişmektedir. Ancak savaş, işgal veya iç karışıklık gibi durumlar, toplumsal alışkanlık ve geleneklerin değişmesine, hatta global unsurların benimsenmesi sonucunda ulusal kimlik kaybı riskine yol açmaktadır. Toplumsal değerlerdeki bu değişimler, mesleklerin evrimi veya ortadan kalkması gibi sonuçlar doğurmakta ve bireylerde bu değişimlere uyum sağlama veya sağlayamama konusunda kararsızlığa neden olarak stres oluşturabilmektedir (Deveci, 2016). **Ekonomik Koşullar:** Çalışanın veya aile üyelerinin ekonomik durumunun olumsuz olması, örgüt dışı stres kaynaklarından biridir. Gelir düzeyi yetersiz olan birey, temel ihtiyaçlarını karşılamada zorluk yaşayarak ruhsal ve fiziksel açıdan olumsuz etkilenmekte ve iş yerindeki performansını sürdürememektedir (Cuma, 2020).

Sonuç olarak, çevresel faktörler, bireylerin iş stresini doğrudan etkileyen unsurlar arasında yer almakta ve ekonomik, siyasi, teknolojik ve kültürel alanlardaki değişimler, çalışanların stres düzeylerini artırmaktadır. Bu nedenle, çevresel stres kaynaklarının anlaşılması ve yönetilmesi, iş sağlığı ve çalışan verimliliği açısından kritik öneme sahiptir.

2.2.4.3. Örgütsel stres kaynakları

Örgütler, hem bireylerden oluşan sosyal sistemler hem de sermaye, malzeme ve makinelerden oluşan teknik sistemler olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların yaşadığı, çalıştığı ve birbirleriyle etkileşimde bulunduğu sosyal iklim, örgütteki tüm duygusal ve bilişsel süreçleri güçlü bir biçimde etkilemekte ve örgütler kendilerine özgü bir psikolojik çevreye sahip olmaktadır. Sektörlerdeki hızlı ekonomik, siyasal ve toplumsal değişimler, yönetim kademelerini de etkileyerek belirsizlik yaratmakta ve bu durum örgütsel stres kavramının ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır (Günsan, 2019). Örgüt yapısı, örgüt kültürünün somut yansıması olup, kontrol sıklığı, yetki dağılımı, demokratik yönetim anlayışı ve merkezileşme düzeyi gibi faktörlerle şekillenmektedir. Örgütsel yapının çalışanlar üzerinde stres yaratmasının başlıca nedenleri, kültürün çalışanların düşüncelerini yansıtmaması ve karar süreçlerinde çalışanların etkisiz bulunmasıdır (Yalçın, 2022).

Rol Çatışması: Bireyler, toplumsal yaşamda farklı roller üstlenmek zorundadır. Rol çatışması, bir bireyin iki veya daha fazla rolün gerektirdiği sorumlulukları aynı anda yerine getirememesi durumunda ortaya çıkar. Örneğin, kişinin iş hayatındaki rolünü aile yaşamına yansıtmaması veya tersi bir durum, roller arasında denge kuramamasına ve dolayısıyla strese sebep olmaktadır (Chen, 2021). **İş Yükü:** Aşırı veya yetersiz iş yükü, örgütsel stresin önemli kaynakları arasındadır. Aşırı iş yükü, verilen görevlerin tamamlanması için çalışanın standartlarının yetersiz olması durumunda stres oluşumuna yol açarken; yetersiz iş yükü, kişinin işte kendini geliştirememesi ve tatmin sağlayamaması nedeniyle strese sebep olabilmektedir (Günsan, 2019).

Ücret Yetersizliği: Çalışanların ücretlerinin düşük olması, hem kendi hem de ailelerinin temel ihtiyaçlarını karşılamada güçlük yaratmakta ve bu durum işgörenlerde ek iş veya fazla mesai yapma gerekliliği doğurarak stres düzeyini artırmaktadır. Düşük ücret, ayrıca çalışanların sosyal yaşamını olumsuz etkileyerek huzursuzluk ve kaygıya sebep olmaktadır (Chen, 2021).

İş Ortamında Huzursuzluk: Örgüt içindeki iletişim ve etkileşim kalitesi, iş ortamının stres düzeyini doğrudan etkilemektedir. İş arkadaşları arasındaki anlaşmazlıklar, iş tatminini ve verimliliği olumsuz etkileyerek stres kaynağı oluşturabilmektedir (Günsan, 2019).

Zorbalık (Mobbing): Mobbing, çalışan bireylerin bilgili veya başarılı olmaları nedeniyle diğer çalışanlar tarafından maruz kaldıkları duygusal eziyet olarak

tanımlanmaktadır. Sürekli ve kasıtlı uygulanan bu psikolojik baskı, bireyde stres seviyesinin artmasına ve farklı olumsuz sonuçların doğmasına yol açmaktadır (Günsan, 2019).

Monotonluk: İşlerin sürekli tekrar etmesi, çalışanlarda bıkkınlık ve yorgunluk hissi yaratmaktadır. Teknolojik gelişmeler, örgüt içinde iş bölümü ve uzmanlaşmayı artırdıkça işlerin rutinleşmesi, odaklanma problemleri, mutsuzluk ve gerginlik gibi stres kaynaklarına yol açmaktadır (Yalçın, 2022).

2.2.5. İş stresi sonuçları

Stres, bireylerin yaşamında merkezi bir role sahip olup, fiziksel ve psikolojik işleyişlerini önemli ölçüde etkileyen bir olgudur. Modern toplumda en sık karşılaşılan problemlerden bazıları; aile hayatında görülen depresyon, önüne geçilemeyen kaygı durumları, uyku bozuklukları ve migren tipi baş ağrılarıdır. Bu problemlerin temelinde stresin önemli bir etken olduğu tahmin edilmektedir. Bireyler stres kaynaklarından farklı düzeylerde etkilenmekte ve aynı kişinin farklı dönemlerdeki stres tepkileri dahi değişkenlik gösterebilmektedir (Demir, 2022). Araştırmalar, düşük stres seviyesine sahip bireylerin iş performansının arttığını, stres düzeyi yükselen çalışanlarda ise ruhsal ve fiziksel rahatsızlıklar, işi erteleme ve iş veriminde düşüş gibi durumların gözlemlendiğini ortaya koymaktadır. Bu nedenle stresin birey ve örgüt üzerindeki olası sonuçlarının bilinmesi veya tahmin edilmesi, ortaya çıkan problemlerin çözümüne yönelik stratejilerin geliştirilmesinde kritik öneme sahiptir (Demir, 2022).

Modern çalışma yaşamında iş stresi, kaçınılmaz ve yaygın bir olgu hâline gelmiştir. İş stresi, birey üzerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal etkilere yol açabileceği gibi, örgüt düzeyinde de çeşitli olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Çetin, 2018). İş stresi, kuruluşun tüm çalışanlarını kapsayan ve işleyiş ile planlama süreçleri üzerinde önemli etkiler yaratan bir olgudur. Bu kapsamlı etki, çalışanlarda alışılmadık ve işlevsiz davranışların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla iş stresi, işgörenlerin normal tutum ve davranışlarını engellemekte, vücutta anormal fiziksel ve psikolojik tepkilerin ortaya çıkmasına yol açmakta ve sağlık üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır (Yavuz, 2018). Buna ek olarak, iş stresinin sonucu olarak iş hayatında devamsızlık, düşük performans, işe geçici veya kalıcı ara verme ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlar gözlemlenmekte, bu durum stresin çalışanlar ve kurumlar üzerindeki önemini ortaya koymaktadır (Valibayova, 2018). İş stresinin sonuçları, genel olarak iki

ana başlık altında incelenmektedir: bireysel sonuçlar ve örgütsel sonuçlar (Öztürk & Şahverdioğlu, 2019; Erbakırcı, 2019).

2.2.5.1. İş stresinin bireysel sonuçları

Stres, bireylerin yaşamında önemli bir rol oynamakta ve hem fiziksel hem de psikolojik işleyişlerini etkileyen temel bir olgu olarak kabul edilmektedir. Fiziksel düzeyde, stres kaynaklarına maruz kalan bireylerde metabolik değişiklikler ortaya çıkmakta ve bu durum, stresin çeşitli hastalıklarla ilişkili olduğu görüşünü desteklemektedir (Akça, 2014). Stres hormonlarından adrenalin salgısının artması, kalbin dakikadaki atım sayısını yükselterek kalp krizi riskini artırabilmektedir. Benzer şekilde, stres mide sinirlerini uyararak hidroklorik asit üretimini artırmakta ve uzun dönemde mide duvarlarında yaraların oluşmasına yol açabilmektedir. Kronik stres, bağışıklık sistemini zayıflatarak vücudu enfeksiyonlara ve kanser gibi ciddi sağlık sorunlarına karşı savunmasız hâle getirmektedir (Akça, 2014). Modern iş yaşamında stres, özellikle iş yerinde uzun süre vakit geçiren bireyler için ciddi bir sağlık problemi olarak öne çıkmaktadır. Organizmanın normal işleyişini bozan stres, tansiyon yükselmesi, sindirim bozuklukları, mide bulantısı, nefes darlığı ve baş ağrısı gibi fizyolojik semptomlara yol açmakta ve bireylerin günlük yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir (Ekinci, 2018). Bu durum, stresin sadece bireysel sağlık üzerinde değil, aynı zamanda iş performansı ve iş verimliliği üzerinde de etkili olduğunu göstermektedir.

Psikolojik düzeyde stresin etkileri bireyler arasında farklılık göstermektedir. Sürekli veya yoğun stres, uzun vadede ciddi psikolojik sorunların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Stres altındaki bireyler, iş ve sosyal yaşamı birleştirmekte güçlük çekebilir; kaygı, huzursuzluk, sinirlilik, zevkli faaliyetlerden uzaklaşma, umutsuzluk ve çaresizlik gibi belirtiler gözlemlenebilir. Özellikle bipolar bozukluğu olan bireyler, uzun süreli stres altında manik ve depresif dönemler arasında hızlı geçişler yaşayabilir; uyumakta güçlük, sürekli yorgunluk, huzursuzluk ve ajitasyon gibi psikolojik belirtiler ortaya çıkabilmektedir (Koçarslan, 2023). Bireylerin vücutları stresle başa çıkamadığında hem fiziksel hem de psikolojik çöküntüler görülebilmektedir (Baygın, 2022). Stresin etkileri başlangıçta çoğu zaman fark edilmese de, uzun dönemde kaygı, depresyon, uykusuzluk, huzursuzluk, korku ve karamsarlık gibi psikolojik belirtiler belirginleşmektedir (Akdaş, 2017; Eğin, 2015). Stres, bireylerin ruhsal kaynaklarını tüketerek uyum sağlamalarını zorlaştırmakta ve çeşitli ruhsal belirtilere yol açmaktadır

(Işıkhana, 2017). Bu durum, bireylerin sosyal ilişkilerinde bozulmalara, iş motivasyonunda düşüşe ve genel yaşam kalitesinde azalmaya neden olmaktadır.

Stresin davranışsal sonuçları, bireylerin gözlemlenebilir tepkilerini kapsamaktadır. Bu sonuçlar arasında iştahsızlık, aşırı yeme, uyku bozuklukları, konuşma güçlükleri, sigara ve alkol kullanımı yer almaktadır (Akça, 2014). Bu tür davranışlar, bireye geçici bir rahatlama sağlasa da, uzun dönemde iş devamsızlığı, işten ayrılma ve sosyal yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Ayrıca, saldırganlık, intihar düşünceleri veya girişimleri, aile ve iş çevresinde sağlıklı ilişkiler, sosyal izolasyon ve uyum sorunları da stresin davranışsal etkileri arasında sayılabilir (Aydın, 2025). Stresin davranışsal etkileri, çoğunlukla gözlemlenebilir ve bireylerin iş veya sosyal yaşamına yansımaktadır. Bu etkiler, bireylerin hem kendi yaşam kalitesini hem de çevresindekilerin yaşamını doğrudan etkileyen durumlar yaratabilmektedir. Stresin neden olduğu davranışsal tepkiler geçici rahatlama sağlasa da uzun dönemde geri dönüşü zor ve olumsuz durumlar doğurmaktadır (Ülkü, 2017). Bu kapsamda stresin davranışsal sonuçları şu şekilde özetlenebilir:

- Beslenme düzeninde bozulmalar ve iştah değişiklikleri,
- Zararlı alışkanlıklara yönelme ve bağımlılığa yatkınlık,
- Öfke kontrolünde güçlük,
- Hayata karşı isteksizlik ve motivasyon kaybı.

2.2.5.2. İş stresinin örgütsel sonuçları

Örgüt çalışanları, çalışma saatleri boyunca maruz kaldıkları stres ve gerilim sonucunda fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olarak etkilenmekte, bu durum bireylerin performans ve üretkenliğinde düşüşe yol açmakta ve örgütün genel işleyişinde düzensizlik ve dengesizlikler oluşmaktadır (Altan, 2018). İş stresinin örgütsel sonuçları, çalışanların iş yaşamlarında kendini açıkça göstermektedir (Işıkhana, 2017). Çalışanlar, çalışma ortamlarındaki çeşitli faktörlerden dolayı iş stresiyle karşılaşabilmektedir. İş stresinin örgütsel sonuçları arasında şu başlıca etkiler gözlemlenmektedir (Tutar, 2021):

- İşletme içerisinde anlaşmazlıkların artması,
- İş verimliliğinin azalması,
- Çalışanların mevcut kabiliyetlerini işlerine yansıtamaması,
- İşçi istihdamının sürekliliğinde olumsuz etkiler,
- Çalışanların işten ayrılma eğilimlerinin artması.

Bu sonuçlar, iş stresine maruz kalan çalışanların performansında belirgin bir düşüş olduğunu ortaya koymaktadır (Gül, 2007). Stres altında olan çalışanlar, görevlerine odaklanmakta güçlük çekmekte ve bu durum verimliliğin azalmasına, iş kalitesinin düşmesine neden olmaktadır (Tüllef, 2020).

İş stresinin bir diğer önemli örgütsel etkisi, çalışan devir hızının artmasıdır. İşletme içinde çalışanların ihtiyaçlarına yeterince cevap veremeyen stratejiler uygulandığında, iş stresi artmakta ve çalışanların iş tatmini düşmektedir. Yeterli iş tatmini sağlayamayan bireyler, mesleki performanslarının azalmasıyla birlikte, işletmeden ayrılarak yeni istihdam olanakları arayışına girmektedir (Pehlivan, 1995). Bu kapsamda, çalışanlar iş stresini hafifletmek için zaman zaman devamsızlık yapabilmekte veya farklı gerekçeler sunabilmektedir (Işıksan, 2017).

2.2.4. İş stresi ile başa çıkma yöntemleri

Stres, bireyin başa çıkma kapasitesini aşan dışsal talepler ve beklentilerle karşılaştığında ortaya çıkan ve genel yaşam kalitesini tehdit eden bir durumdur. Tıpkı yaşamın diğer alanlarında olduğu gibi, iş ortamlarında stresi tamamen ortadan kaldırmak çoğu zaman güçtür; hatta çoğu durumda neredeyse imkânsızdır (Aydın, 2025). Bu noktada, çalışanların karşılaştıkları potansiyel stres kaynaklarını azaltmayı amaçlayan örgütsel önlemler, iş yerinde stresin yönetilmesi ve hafifletilmesinde kritik bir rol oynamaktadır (Ekmen, 2020). Bireylerin stresle başa çıkma stratejileri, olumsuz etkiler karşısında düşebilecek yaşam kalitesini korumalarına ve hatta artırmalarına imkân tanır (Ulusal, 2020). Bu kapsamda stres ve başa çıkma, birbirini etkileyen ve dinamik bir ilişki içinde olan kavramlar olarak değerlendirilebilir. İş yerinde stresi yönetme yöntemleri, temelde iki ana grupta incelenmektedir: Birincisi, bireysel stratejiler olup, kişinin kişisel becerilerini ve davranışlarını güçlendirmeye yöneliktir; ikincisi ise örgütsel stratejiler olup, çalışma koşullarını ve süreçlerini iyileştirerek iş ortamında stresi azaltmayı hedefler (Acu, 2022; Eriş ve Yücel, 2018).

2.2.4.1. Bireysel başa çıkma yöntemleri

Etkili stres yönetimi, bireylerin zihinsel ve bedensel sağlıklarını korumaları ve yaşam kalitelerini yükseltmeleri açısından büyük bir öneme sahiptir (Ballı, 2015). Her birey, yaşam süresince farklı zorluklarla karşılaşır ve bu durumlarla başa çıkma biçimleri kişisel farklılıklar gösterir. Doğru başa çıkma yöntemlerinin uygulanması, bireylerin amaçlarına ulaşmasını kolaylaştırırken, stresin olumsuz etkilerini sınırlar; buna karşın yanlış veya uyumsuz yaklaşımlar, stres düzeyini artırabilir ve olumsuz sonuçları

derinleştirebilir. Bu nedenle, stresle başa çıkma stratejilerinin bireyin değerleri, yaşam felsefesi ve karakter yapısıyla uyumlu olması daha etkili ve sağlıklı kabul edilmektedir. Dolayısıyla, tüm bireyler için tek bir yöntemin evrensel olarak etkili olacağını varsaymak yanlış bir yaklaşım olur (Aydın, 2025).

Ayhan (2016), bireysel başa çıkma yöntemlerini üç ana başlık altında toplamaktadır: beden odaklı, duygu ve biliş odaklı ve durum odaklı stratejiler. Bu stratejiler kısa biçimde şöyle özetlenebilir (Ayhan, 2016):

Beden Odaklı Stratejiler: Kontrollü nefes çalışmaları, yoga, meditasyon, düzenli egzersiz, sağlıklı ve dengeli beslenme ile masaj gibi uygulamalar, bireyin bedensel sağlığını destekleyerek stresin fizyolojik etkilerini azaltır.

Duygu ve Biliş Odaklı Stratejiler: Pozitif hayal kurma teknikleri, manevi veya dini uygulamalara yönelme ve duyguları güvenilir kişilerle paylaşma gibi yöntemler, bireyin duygusal dengesini sağlamasına ve zihinsel süreçlerini düzenlemesine katkıda bulunur (Ayhan, 2016).

Durum Odaklı Stratejiler: Etkili iletişim becerilerinin geliştirilmesi, zamanı verimli kullanma, sosyal etkileşim becerilerini artırma, girişken davranışlar sergileme, davranış ve tutum değişiklikleri yapma ile sosyal destekten yararlanma gibi yöntemler, çevresel ve sosyal kaynaklı stres faktörlerinin etkisini azaltmayı hedefler (Aydın, 2025).

2.2.4.2. Örgütsel başa çıkma yöntemleri

İş yerinde stres kaynaklarını sistematik biçimde analiz edebilen kuruluşlar, yönetim uygulamalarını etkin bir şekilde yürütme noktasında avantaj elde etmektedir (Çökük, 2018). Buna karşılık, stres yönetimine yeterince önem verilmemesi, üretkenliğin düşmesine, çalışanların moral ve motivasyonunun olumsuz etkilenmesine ve operasyonel maliyetlerin artmasına yol açabilmektedir. Bu nedenle, günümüz iş ortamlarında çalışanların karşılaştığı stresin olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla kurumsal önlemler geliştirmek giderek daha kritik bir gereklilik hâline gelmiştir. Bu kapsamda etkili olabileceği belirlenen bazı kurumsal stratejiler şunlardır: Destekleyici bir kurumsal iklimin oluşturulması: Kurumsal iklim, kuruluşun genel atmosferi olarak tanımlandığında, yoğun rekabet, yükselen müşteri beklentileri ve hızlı teknolojik değişimler örgütler üzerinde önemli bir baskı oluşturur. Bu baskılarla başa çıkabilmek için yöneticilerin, çalışanların değerlerini ve beklentilerini anlamaları, açık ve güvene dayalı iletişim kanalları kurmaları ve çalışanları karar alma ile planlama süreçlerine aktif

olarak dahil etmeleri gerekmektedir (Dutta ve Khatrı, 2017). Böylelikle iş yerinde stresin olumsuz etkileri azaltılabilir ve daha sağlıklı bir çalışma ortamı sağlanabilir.

Kurumsal rollerin netleştirilmesi: Çalışanlar, kuruluşun işlevselliğini sürdürmek ve stratejik hedeflere ulaşmak için kritik bir rol üstlenir (Eroğlu, 2020). Kurumlar, idari yapılar içinde şeffaflığı sağlamak ve yöneticiler ile çalışanlar arasında uyumu teşvik etmek zorundadır (Gedik ve Çet, 2020). Rol tanımlarının belirsiz olması ve yetersiz destek, çalışanlarda stres seviyesinin artmasına neden olabilir. Bu nedenle yöneticiler, çalışanlara özerklik sunan ve iş birliğini destekleyen bir ortam oluşturarak rol belirsizliğinin olumsuz etkilerini en aza indirmelidir (Çukurçayır, 2021).

Çatışma yönetimi: İş yerinde çatışmalar yalnızca bireyler arasında değil, değerler, algılar, hedefler ve uygulanan yöntemler arasındaki farklılıklardan da kaynaklanabilir. Bu durum, çalışanlar arasında stres ve memnuniyetsizlik yaratabilmektedir (Akova vd., 2015). Bu tür durumlarda yöneticilerin, çatışmaları tarafsız bir tutumla ele alması ve çatışmayı tamamen ortadan kaldırmak yerine etkin bir şekilde yönetmeye odaklanması, hem bireysel hem de kurumsal düzeyde olumlu sonuçlar doğurmaktadır.

Ücret yönetimi: Çalışanların stres düzeyini düşürmede adil ve yeterli ücretlendirme büyük bir öneme sahiptir. Ücretin ekonomik açıdan tatmin edici ve eşit olarak algılanması, memnuniyeti artırırken; yetersiz veya adaletsiz ücretlendirme, stres ve tatminsizliği tetikleyebilir. Ayrıca, yüksek hizmet kalitesi ve çalışan performansının sağlanabilmesi için ücretlendirme sistemlerinin çalışanların fiziksel ve bilişsel katkılarını objektif ve şeffaf biçimde yansıtması gerekir.

İş zenginleştirme: Çalışanların yalnızca rutin görevleri yerine getirmesi, sosyal varlıklar olarak bireylerin motivasyonunu ve verimliliğini sınırlayabilir (Eroğlu ve Boztoprak, 2021). İş zenginleştirme stratejileri, çalışanlara daha anlamlı sorumluluklar, başarı fırsatları ve mesleki gelişim imkânları sunar (Aliyeva, 2017; Eskibina, 2019). Bu yaklaşım, yalnızca çalışan bağlılığını ve motivasyonunu artırmakla kalmaz, aynı zamanda bireylerde ve örgütte hissedilen stresi önemli ölçüde azaltmada da etkili olur.

2.3. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik, günümüzün modern örgütsel ortamlarında karşılaşılan en önemli ve yaygın problemlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Tükenmişlik sendromu, bireylerin meslektaşları ve iş çevresiyle olan etkileşimlerinde kontrolü kaybetmesi ve buna bağlı olarak daha önce sağlıklı kurulan ilişkilerin bozulması ile kendini gösterir. Kavramsal olarak, tükenmişlik terimi ilk olarak 1970'lerde Amerika Birleşik

Devletleri’nde hizmet sektöründe çalışanların yaşadığı zorlukları açıklamak amacıyla literatüre girmiştir. Özellikle örgütsel stres üzerine yoğunlaşan psikolog Herbert Freudenberger, çalışanların tutumlarında, davranışlarında ve iş ile ilgili eylemlerinde zaman içinde gözlemlenen değişiklikleri incelemiş ve bu süreci “tükenmişlik” olarak kavramsallaştırmıştır (Acar, 2016). Türk Dil Kurumu (2021) ise tükenmişliği “tamamen bitkin düşmüş veya gücünü yitirmiş olma durumu” şeklinde tanımlamıştır (TDK, 2021).

Modern iş yaşamında sürekli değişim kaçınılmazdır. Sosyal bir varlık olarak insanlar, bu değişim süreçlerine uyum sağlayabilmek için hem fizyolojik hem de psikolojik kapasitelerini zorlamak durumundadır. Bu durum, çalışanlarda stresin ortaya çıkmasına ve uzun vadede tükenmişlik riskinin artmasına neden olur (Deveci, 2017, s. 39). Günümüzde çalışanlardan talep edilen sorumluluklar giderek artmakta ve buna bağlı olarak iş yükü hem fiziksel hem de zihinsel stresi artırmaktadır. Bu süreç, çalışanların iş motivasyonunda düşüşe yol açmakta ve mesleki görevlerini yerine getirme konusunda isteksizlik yaratabilmektedir. Tükenmişlik belirtileri genellikle çalışanlar, sürekli stres yaratan iş koşullarını yönetmekte zorlandıklarında kendini göstermektedir (Özlem, 2016).

Tükenmişlik, uzun süreli, zorlu ve duygusal olarak yıpratıcı iş ortamlarına maruz kalmanın sonucunda ortaya çıkan kronik bir fiziksel, duygusal ve bilişsel tükenme durumu olarak tanımlanmaktadır (Yakut vd., 2020). Sendrom, mesleki stresin şiddetli ve kalıcı bir tezahürü olarak dört aşamada gelişir. İlk aşamada bireyler, karşılaştıkları zorlukları aşmak için çeşitli çözüm stratejileri geliştirirler. İkinci aşamada, bu stratejilerin sınırlılıklarını fark ederler. Üçüncü aşamada, yetersiz ve uyumsuz yöntemlere başvurulur; bu durum genellikle kontrol kaybı ile sonuçlanır. Son aşamada ise bireyler tam anlamıyla tükenmişlik deneyimi yaşar (Çelebi, 2016).

2.3.1. Tükenmişliğin evreleri

Golembiewski ve Munzenrider’e göre tükenmişlik dört aşamada gelişir (Özkanan, 2021).

Şevk ve Coşku Evresi: Bu ilk aşamada çalışan, işine karşı yüksek motivasyon ve enerjiye sahiptir. İşle ilgili mutluluk, heyecan ve coşku duyar; karşılaştığı sorunlara rağmen işi değerli ve anlamlı bulur.

Durgunluk Evresi: İkinci aşamada bireyin işine olan ilgisi ve çalışma isteği azalır. Motivasyon ve umut düşer; birey işini öncelikli görmemeye başlar ve kişisel ihtiyaçlarına daha fazla odaklanır.

Engellenme Evresi: Bu aşamada birey görev ve sorumluluklarını yerine getirmekte güçlük çeker ve kendini engellenmiş hisseder. İşine verdiği değer azalır; psikolojik ve fiziksel sıkıntılar ortaya çıkabilir.

Umursamazlık Evresi: Son aşamada, çalışan işine karşı ilgisizleşir ve hayatı monotonlaşır. Verilen görevlerin ötesine geçemez; sık sık işe geç gitme, isteksizlik ve mutsuzluk gibi davranışlar gözlemlenir. İşe geldiğinde ise gergin ve motive olmamış bir tutum sergiler (Çağa, 2025).

2.3.2. Tükenmişliğin belirtileri

Fiziksel Belirtiler: Tükenmişlik, bireyde çeşitli fiziksel değişimlere yol açabilmektedir. Bu değişimler arasında yorgunluk, halsizlik, bitkinlik ve vücudun beklenmedik tepkiler vermesi yer almaktadır. Ayrıca uyku sorunları, kas spazmları, kramp, ağrı, kilo kaybı veya artışı, yüksek tansiyon ve cilt problemleri gibi semptomlar da görülebilmektedir (Altunay, 2019). Fiziksel açıdan aktif olmanın ve düzenli egzersiz yapmanın, stresi, kaygıyı ve tükenmişlik belirtilerini azaltmaya yardımcı olduğu bildirilmektedir (Atalay & Çakırel, 2022).

Duygusal Belirtiler: Tükenmişlik yaşayan bireylerde, pozitif duyguların azalması gözlemlenmektedir. Saygı, arkadaşlık ve nezaket gibi duyguların zayıflaması, depresif eğilimlerin ortaya çıkmasına neden olabilir. Umutsuzluk, kötümser düşünceler, endişe, hayal kırıklığı ve değersizlik hissi, tükenmişliğin başlıca duygusal belirtilerindendir (Özyolcu, 2015).

Davranışsal Belirtiler: Tükenmişlik, bireyin davranışlarında da gözlemlenebilir. Başarısızlık hissi, kendini soyutlama, çabuk sinirlenme ve özsaygıda düşüş yaygındır (Öge, 2021). Ayrıca ağlama nöbetleri, meslek doyumunda azalma, sabırsızlık, öfke patlamaları, hafıza güçlüğü, insanlardan uzaklaşma isteği ve işe odaklanmada zorluklar da davranışsal belirtiler arasında yer almaktadır. Mesleki kapsamda ise, iş performansında ani düşüş, hatalı müdahaleler, meslektaşlara yönelik şikâyetlerin artması, hizmet kalitesinde azalma, işe geç gitme, devamsızlık, alaycı tutum ve yeni iş arayışı gibi göstergeler gözlemlenebilir (Atalay & Çakırel, 2022).

Psikolojik Belirtiler: Tükenmişlik, bireyde psikolojik sorunlara yol açabilir (Tüfekçi, 2019). Yalnızlık hissi, aceleci davranışlar, ani ağlama nöbetleri, huzursuzluk, çaresizlik ve depresyon en sık rastlanan psikolojik belirtilerdir (Güleryüz, 2023). Bunun yanında tükenmişliğin diğer psikolojik belirtileri arasında ruhsal kırılganlık, gerginlik,

engellenmişlik duygusu, tedirginlik, umutsuzluk, ilgisizlik, dedikodu, şüphelenme, fikir uçuşmaları, kendini suçlama ve çaresizlik de bulunmaktadır (Çağa, 2025).

2.3.3. Tükenmişliğin öncülleri

Mesleki tükenmişlik, günümüz iş yaşamında karşılaşılan en önemli zorluklardan biri olarak kabul edilmektedir. Tükenmişliğe yol açan etkenler genellikle iki ana başlık altında ele alınmaktadır: bireysel ve örgütsel faktörler. Bireysel etmenler, çalışanın kendi kontrolü altında olan kişisel özellikler ve davranışlarla ilgilenirken, örgütsel faktörler iş ortamı ve kurumsal yapı ile ilgili değişkenleri kapsamaktadır (Kilerci, 2020). Bireysel öncüller, çalışanın işyeri koşullarından bağımsız olarak tükenmişliğe karşı duyarlılığını etkileyen içsel özellikleri ifade eder. Tükenmişlik konusundaki erken dönem çalışmalarda, bu durumun daha çok bireyin kişisel özelliklerinden kaynaklandığı ve çözüm yollarının da bireyin kendisinde aranması gerektiği vurgulanmıştır. Öyle ki, bazı yaklaşımlar, sorun bireyde yoğunlaşmışsa işten çıkarılmanın dahi çözüm olabileceğini öne sürmüştür. Ancak zamanla bu geleneksel bakış açısı değişmiş ve tükenmişliğin yalnızca bireysel özelliklere atfedilemeyeceği; iş ortamı, görev tanımları ve mesleki sorumlulukların niteliğinin de önemli rol oynadığı anlaşılmıştır (Yüksel, 2017).

Ampirik araştırmalar, demografik ve kişisel değişkenlerin mesleki tükenmişliğin oluşumunda kritik belirleyiciler olduğunu ortaya koymaktadır. Yaş, cinsiyet, etnik köken, medeni durum, ailevi sorumluluklar, eğitim düzeyi, kişilik özellikleri, beklenti seviyeleri, içsel ve dışsal kontrol odağı, algılanan yeterlilik, empati kapasitesi ve işe yoğun bağlılık gibi faktörler, bireylerin tükenmişlik yaşama eğilimini şekillendiren temel etmenler arasında yer almaktadır (Şeker, 2019).

2.3.4. Tükenmişliğin etkileri

Tükenmişlik, bireylerde hem kısa süreli hem de kalıcı olumsuz etkiler meydana getirebilmektedir (Yurteri ve Demir, 2022). Bu durum, özellikle iş yükü ve beklentilerin yoğun olduğu profesyonel ortamlarda çalışan bireyler arasında sıkça gözlemlenmektedir. Sonuç olarak, bu bireyler enerjilerini etkili biçimde kullanmakta ve iş yerinde sergiledikleri duygusal ve davranışsal tepkileri kontrol etmekte güçlük yaşayabilmektedirler (Atalay ve Çakırel, 2022).

2.3.4.1. Tükenmişliğin birey üzerindeki etkileri

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler, sıklıkla sürekli bir yorgunluk ve genel bir bitkinlik hali yaşadıklarını ifade etmektedir. Bu durum, çoğunlukla aşırı iş yükü ve

mesleki taleplerle ilişkilendirilmektedir. Bunun yanı sıra, iş kaynaklı stres, normal uyku düzenini olumsuz etkileyerek uykusuzluk sorununa yol açabilir; bu durum ise sürekli kaygı, huzursuzluk ve artan endişe ile sonuçlanabilmektedir (Özkan, 2018).

Tükenmişlik, aynı zamanda iştah kaybı, gerilimden kaynaklanan baş ağrıları ve soğuk algınlığı gibi fiziksel sağlık sorunlarına karşı artan hassasiyet gibi belirtilerle de kendini gösterebilir (Akgün, 2010). Bununla birlikte, tükenmişlik yaşayan bireylerde bilişsel işlevlerde bozulmalar, özellikle konsantrasyon güçlüğü ve hafıza eksiklikleri de gözlemlenmektedir (Kazu ve Yıldırım, 2021).

2.3.4.2.tükenmişliğin çalışma yaşamına etkileri

Mevcut araştırmalar, tükenmişliğin profesyonel işlevsellik üzerinde olumsuz etkiler doğurduğunu ortaya koymaktadır (Güler, 2021). Tükenmişlik yaşayan bireyler, sıklıkla iş performanslarında ve verimliliklerinde kayda değer düşüşler yaşamaktadır. Bunun yanı sıra, bu kişiler mesleki görevlerinden uzaklaşma ve sorumluluklarını yerine getirmede isteksizlik geliştirebilir. Tükenmişlik, kişiler arası ilişkilerde de kendini gösterebilir; bu durum, bireylerin iş arkadaşlarına karşı duygusal olarak kopuk veya kayıtsız bir tutum sergilemesine yol açabilir. Bu tutumlar arasında göz teması kurmaktan kaçınma, konuşmaları kısıtlama veya yanıt vermeme gibi davranışlar yer alabilir. Daha ileri düzeydeki durumlarda, bireyler iş yerindeki katılımlarını giderek azaltabilir ve hatta işten ayrılmayı değerlendirebilirler (Yıldız ve Karadağ, 2022).

2.3.4.3.tükenmişliğin sosyal hayata etkileri

Tükenmişlik, bireyin yalnızca iş yaşamını değil, sosyal ve kişilerarası ilişkilerini de olumsuz yönde etkileyebilir. Bu durum, aile içi dinamiklerde değişikliklere, anlaşmazlıklara ve aile bağlarının zayıflamasına yol açarak kişilerarası çatışmaların artmasına sebep olabilir (Mikolajczak vd., 2018). Etkilenen kişiler, sürekli memnuniyetsizlik hissi, sık sık yakınma ve ani öfke veya sinirlilik durumları yaşayabilirler. Bunun yanı sıra, tükenmişlik yaşayan bireyler sosyal ilgi ve etkileşimlere beklenmedik tepkiler verebilir ve hem kişisel hem de mesleki kapsamlarda duygusal dengesizlikler sergileyebilirler (Erdoğan, 2018; Yurteri ve Demir, 2022).

2.3.5. Tükenmişliğin sonuçları

Kronik tükenmişlik sendromu, bireylerin kişisel, mesleki ve aile yaşamını derinden etkileyen önemli bir olgudur. Literatürdeki bulgular, tükenmişliğin yalnızca bireysel düzeyde değil, aynı zamanda kurumların işleyişinde ve aile ilişkilerinde de

olumsuz sonuçlar doğurduğunu ortaya koymaktadır (Nart, 2015). Tükenmişliğin etkileri iş yaşamının sınırlarını aşarak sosyal ve aile yaşamına yansımaktadır. Duygusal olarak tükenmiş olan bireyler, evlerine döndüklerinde genellikle fiziksel yorgunluk ve artan psikolojik stres ile karşılaşmaktadır. Bu durum, iş dışındaki zamanlarda bile iş ile ilgili memnuniyetsizlik yaşamalarına yol açarak, aileye ayrılan dikkat ve etkileşim süresini kısıtlamaktadır. Öte yandan, bazı bireyler işten ayrıldıktan sonra çalışma konularını tartışmaktan kaçınabilir; başlangıçta bu tutum yüzeysel olarak olumlu görünebilse de, evlilik ilişkilerinde güven duygusu ve açık iletişimin gelişimini olumsuz etkileyebilir (Candaş, 2018).

2.3.6. Tükenmişlik modelleri

Tükenmişlik sendromlarıyla ilgili yapılan literatür incelemeleri, bu olgunun açıklanmasında geliştirilmiş çeşitli kavramsal modellerin bulunduğunu göstermektedir. Bu kapsamda, çalışmada özellikle dikkat çeken bazı modeller ön plana çıkmaktadır.

2.3.6.1. Cherniss tükenmişlik modeli

Cary Cherniss, tükenmişlik kavramının akademik çerçevede anlaşılmasına kayda değer katkılar sunan araştırmacılardan biridir. Cherniss (1980) tarafından geliştirilen model, bireylerin kendi beklentileri ile iş yerinde maruz kaldıkları stres faktörleri arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Bu modelde tükenmişlik, “işle ilgili stres kaynaklarına yanıt olarak başlayan, başa çıkma süreçlerini içeren ve kişinin işiyle kurduğu psikolojik bağın sona ermesiyle tamamlanan bir süreç” olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca, tükenmişlik; çalışanların sürekli mesleki baskı altında kaldığında ortaya çıkan olumsuz duygusal ve davranışsal sonuçlarla kendini göstermektedir (Tetik, 2019). Cherniss’e göre, tükenmişlik zamanla ve kademeli bir biçimde gelişen bir olgudur. Stres, çalışanların kendi beklentileri ile iş yerinin talepleri arasındaki uyumsuzluklardan kaynaklanır. Bazı çalışanlar bu baskıyı yönetmek için aktif stratejiler geliştirirken, bazıları ise bu süreçte daha pasif bir tutum sergiler. Çalışan, performansını beklentilerle uyumlu tutabildiği sürece stres yönetilebilir. Beklentileri karşılayamayan bireylerde stres birikir ve bu durum, işlerine ve çalışma ortamına karşı olumsuz bakış açıları geliştirmelerine yol açabilir. Stresle başa çıkamayan kişilerde bu durum, nihayetinde hem fiziksel hem de duygusal tükenme şeklinde kendini gösterebilir (Başkara, 2025).

2.3.6.2. Edewich ve brodsky tükennişlik modeli

Edewich ve Brodsky (1980) tarafından geliştirilen tükennişlik modeli, bu olgunun özellikle başkalarına hizmet eden veya başkalarına fayda sağlamak amacıyla çalışan bireylerde yoğun olarak görüldüğünü belirtmektedir. Model, tükennişliği dört birbirini takip eden evre üzerinden açıklamaktadır: a) Şevk ve İdealistik Coşku Evresi, b) Durgunlaşma (Durağanlaşma) Evresi, c) Engellenme Evresi ve d) İlgisizleşme (Umursamazlık) Evresi.

a) Şevk ve İdealistik Coşku Evresi: Bu evrede birey mesleğine yüksek bir heves ve motivasyonla başlar. İşle ilgili gerçekleştirmek istediği idealler, onu coşku ve heyecan içerisinde tutar ve karşılaştığı zorluklarla başa çıkmasını kolaylaştırır. Ancak uzun çalışma saatleri ve işten beklentilerin karşılanamaması, bireyin bu evreden çıkmasına ve bir sonraki evre olan durgunlaşmaya geçmesine neden olur (Çınar ve Bulut, 2024).

b) Durgunlaşma Evresi: Birey, önceki evredeki coşku ve motivasyonu aynı düzeyde hissetmez. İşe yönelik ilgisi ve motivasyonu azalır; bu durum, iş yerinde karşılaşılan güçlüklerin yeterli tatmin sağlamamasından kaynaklanır. Durgunlaşma evresi, bireyin sonraki aşama olan engellenme evresine geçişine zemin hazırlar (Satır, 2019).

c) Engellenme Evresi: Tükennişliğin fiziksel, davranışsal ve duygusal belirtilerinin ortaya çıktığı evre bu aşamadır. Birey, iş ve sistemle ilgili geleceğe dair olumsuz beklentiler geliştirebilir ve işine devam edip etmeme konusunda kaygı yaşayabilir. Bu süreçte birey, yaşadığı olumsuz durumla başa çıkmak için üç farklı yol izleyebilir: etkilerini azaltmak için mücadele etmek ve yeni başa çıkma stratejileri geliştirmek, mücadeleyi sürdürerek tükennişliği derinleştirmek veya geri çekilerek durumu kabullenmek (Osmanoğlu Taştan, 2015; Diri, 2015).

d) İlgisizleşme Evresi: Tükennişliğin son evresinde birey mesleğine karşı güven ve ilgisini tamamen kaybeder. İşine dair umudu tükenen birey, sorumluluklarını yerine getirmekte isteksiz davranabilir, işi yalnızca gelir kaynağı olarak görmeye başlayabilir, işe geç gitme veya gitmeme eğilimi gösterebilir ve işle ilgili sık sık şikayetlerde bulunabilir (Akıllıoğlu, 2017; Satır, 2019).

2.3.6.3. Pines ve aranson tükennişlik modeli

Pines ve Aronson (1988), geliştirdikleri tükennişlik modelinde, bu olgunun yalnızca insanlara hizmet veren meslek gruplarıyla sınırlı olmadığını, tüm meslek gruplarında görülebileceğini ifade etmişlerdir. Pines'in tükennişlik yaklaşımı,

Franklin'in İnsancıl Varoluşçu Paradigmasına dayandırılarak oluşturulan Psikoanalitik Varoluşçu Mesleki ve Eş Tükenmişlik Modeli üzerinden açıklanmaktadır. Bu modelde, bireyin varoluşsal amacı olan "anlam arama" ihtiyacını giderdiği iki temel alan, eş ve meslek seçimi olarak belirlenmiştir. Modelde, bireyin belirli bir mesleğe yönelmesinde çocukluk dönemindeki aile ilişkileri ve yaşantıları etkili olmaktadır. Kişi, çocuklukta yaşadığı olaylara varoluşsal anlam kazandırmak ve o dönemde karşılanmamış ihtiyaçlarını telafi etmek amacıyla yetişkinlikte meslek seçiminde bulunur. Ancak, çocukluk deneyimleriyle bağlantılı olarak büyük bir anlam yüklenen iş seçiminde, bireyin yüksek beklentileri zaman içinde karşılanmadığında, geçmişteki travmalar tekrar gündeme gelmekte ve bu durum tükenmişliğe yol açmaktadır. Pines (1996) de iş tükenmişliğinin özellikle işle ilgili belirli amaçları olan idealist bireylerde daha yoğun görüldüğünü vurgulamaktadır (Çınar ve Bulut, 2024).

2.3.6.4. Pearlman ve Hartman tükenmişlik modeli

Perlman ve Hartman (1982), tükenmişlik kavramına ilişkin mevcut tanımları detaylı bir biçimde incelemiş ve bu analiz sonucunda özgün bir teorik model geliştirmişlerdir. Söz konusu modele göre tükenmişlik, "uzun süreli ve yoğun duygusal stresin yol açtığı psikolojik ve davranışsal bir reaksiyon" olarak tanımlanmaktadır (Aktaran: Elitok, 2016).

2.3.6.5. Meier tükenmişlik modeli

Meier (1982), tükenmişlik alanında var olan boşluğu doldurmak amacıyla bilişsel-davranışsal temelli genişletilmiş bir model geliştirmeyi hedeflemiştir. Modelin oluşturulmasında, tükenmişliğe yol açan temel etkenin birey mi yoksa örgütsel yapı mı olduğu konusundaki tartışmayı çözmek ve önceki araştırmaların bulgularını tek bir teorik çerçevede birleştirmek amaçlanmıştır. Meier'in modeli, Bandura'nın öz-yeterlilik kuramı temel alınarak tasarlanmıştır. Bu çerçevede tükenmişlik, bireylerin iş deneyimlerinden kaynaklanan bir dizi durum olarak açıklanmaktadır; bunlar arasında, olumlu pekiştirme beklentilerinin düşük olması, çalışma ortamında ceza olasılığının yüksek algılanması, karşılaşılan güçlüklerle başa çıkma beklentilerinin düşük olması, zorlukları kontrol etmek için gerekli performansı sergileyebilme becerisine ilişkin yetersiz algı ve kapsamsal bilgi işleme süreci yer almaktadır (Arık, 2022).

Meier'in modelinde, tükenmişlik fenomenine dair bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutlar eşzamanlı olarak ele alınmaktadır. Bu yaklaşım, alanyazında sıklıkla öne çıkarılan duygusal boyut eksikliğini gidermeyi hedeflemektedir. Ayrıca model,

çevresel olaylar üzerinde bireyin aktif bilgi işleme süreçlerini vurgulayarak çevresel ve insani faktörler arasındaki dengeyi sağlamaktadır. Bireysel farklılıkların tükenmişlik sürecindeki rolüne dikkat çekilmesi, modele fenomenolojik bir bakış açısı kazandırmaktadır. Modelin temel bileşenleri ise pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterlilik algısı ve kapsamsal bilgi işleme sürecidir (Arık, 2022).

2.3.6.6. Freudenberger tükenmişlik modeli

Tükenmişlik (burnout) kavramı, 1974 yılında Amerikalı psikolog Herbert Freudenberger tarafından literatüre ilk kez kazandırılmıştır. Freudenberger, özellikle sosyal hizmet, sağlık ve yardım mesleklerinde çalışan kişilerde gözlemlediği bir fenomeni tanımlamıştır. Ona göre tükenmişlik, bireyin yüksek beklentilerle başladığı bir işi veya görevi sürdürürken yaşadığı fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumudur. Bu süreç, bireyin enerjisinin azalması, motivasyon kaybı, işin veya görevlerin yerine getirilememesi ve başarısızlık hissi ile karakterizedir (Özkanan, 2021).

2.3.6.7. Suran ve sheridan tükenmişlik modeli

Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli, gözleme dayalı ve mesleki deneyimlerle desteklenen ampirik bir yaklaşım olup, Erikson'un psikososyal gelişim kuramından esinlenmiştir. Bu model, erken yetişkinlikten orta yetişkinliğe kadar uzanan dört gelişimsel dönemi ele alır ve bu dönemlerde ortaya çıkan kavramsal olarak benzer özellikleri ön plana çıkarır. Söz konusu aşamalar şunlardır: (1) kimlik ve rol gelişimi, (2) yeterlilik ve yetersizlik dengesi, (3) üretkenlik ve durgunluk, ve (4) yeniden yapılandırma ve hayal kırıklığı. Her bir aşama, bireylerin tükenmişlik riskiyle karşı karşıya kalabileceği yaşam biçimlerini ve davranış biçimlerini içerir. Suran ve Sheridan (1985) bu modele göre, bireylerin her aşamada karşılaşılabileceği çatışmalar çözülmediğinde veya tatmin edici bir şekilde ele alınmadığında, kişisel ve mesleki işlevsellik olumsuz etkilenmekte ve tükenmişlik ortaya çıkmaktadır (Güven ve Sezici, 2016).

2.3.6.8. Maslach tükenmişlik modeli

Literatürde sıklıkla Çok Boyutlu veya Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli olarak anılan Maslach Tükenmişlik Modeli, mesleki tükenmişliği açıklamak için en çok kabul gören teorik çerçevelerden biridir. Bu model, tükenmişliği birbirleriyle etkileşim halinde olan üç temel boyut üzerinden ele alır: “duygusal tükenme, duyarsızlaşma (sinisizm) ve kişisel başarıda azalma”. Duygusal tükenme boyutu, bireylerin kafa karışıklığı, enerji kaybı, mutsuzluk, ilgisizlik ve umutsuzluk gibi deneyimler yaşadığını ifade eder. Bu

duygulara yoğun şekilde maruz kalan bireyler, çevrelerine karşı olumsuz bir algı geliştirebilir ve duygusal olarak ağır bir yük altında hissedebilirler (Yıldız, 2015). Duygusal tükenme, özellikle sürekli insan etkileşimi gerektiren mesleklerde çalışanlarda yaygın olarak görülmekte olup, tükenmişliğin en belirgin ve temel göstergesi olarak kabul edilmektedir. Zamanla bu boyutu yaşayan bireyler, fiziksel yorgunluk hissedebilir, günlük iş yükü karşısında motivasyon kaybı yaşayabilir, sosyal ilişkilerden uzaklaşabilir ve kendilerini başkaları tarafından sömürülmüş gibi hissedebilirler.

İkinci boyut olan duyarsızlaşma, bireylerin başkalarına karşı duygusal olarak mesafeli veya sert tavırlar sergilemesini ifade eder. Bu boyutta kişiler, sosyal ve mesleki ilişkilerde kayıtsızlık, duyarsızlık, küçümseme veya aşağılayıcı sözler gibi olumsuz davranışlar gösterebilirler. Üçüncü boyut ise kişisel başarıda azalmadır. Bu boyut, bireylerin kendi yeterlilik ve etkinlik algılarında düşüş yaşamasını kapsar. Bu kişiler, üretkenliklerinin azaldığını, motivasyon ve morallerinin düştüğünü ve genel olarak yetersizlik duygusu yaşadıklarını ifade edebilirler. Yeteneklerine güvenmeyen bireyler, elde ettikleri başarıları değersiz görme eğiliminde olabilir ve karşılaştıkları başarısızlıkları tamamen kendi eksikliklerine bağlayarak yetersizlik hissini derinleştirebilirler (Alar Erkal, 2021).

2.4. İş Aile Çatışması, İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki Kapsamında Yurtiçi ve Yurt Dışı Çalışmalar

2.4.1. İş aile çatışması ve iş stresi arasındaki ilişki kapsamında yurtiçi ve yurt dışı çalışmalar

Tekingunduz ve arkadaşları (2015), iş-aile çatışmasının hem aile-iş çatışması hem de mesleki stres ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmacılar, aile dostu iş uygulamalarının benimsenmesinin, iş-aile çatışmasının olumsuz etkilerini azaltabileceğini ileri sürmektedir.

Karabay (2015), sağlık çalışanlarının algıladıkları iş stresi, iş-aile çatışması ve iş-aile-yaşam memnuniyetinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma, İstanbul'daki özel hastanelerde görev yapan 206 sağlık çalışanını kapsamaktadır. Bulgular, çalışanların yaşadığı iş stresinin işten ayrılma niyetlerini artırdığını ve iş-aile çatışmasını yoğunlaştırdığını göstermiştir. Bununla birlikte, iş stresi iş tatmini, yaşam tatmini ve aile tatmini üzerinde olumsuz etkiler yaratmakta olup, en belirgin etki iş tatmini üzerinde gözlemlenmiştir. Ayrıca, hem iş hem de aile tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve olumlu etkisi olduğu, yaşam tatmininin ise bu

niyet üzerinde belirgin bir etkisinin bulunmadığı belirlenmiştir. Ek olarak, iş-aile çatışmasının yalnızca işten ayrılma niyeti üzerinde değil, aynı zamanda iş, aile ve yaşam tatmini üzerinde de olumsuz etkiler doğurduğu saptanmıştır.

Fırat (2018), öğretmenlerin algıladıkları stres üzerinde iş tatmini, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının etkilerini araştırmıştır. Örneklem 333 öğretmenden oluşmuş ve veri toplama sürecinde iş tatmini ölçeği, algılanan stres ölçeği, iş-aile çatışması ölçeği ve aile-iş çatışması ölçeği kullanılarak korelasyonel-ilişkisel bir yöntem uygulanmıştır. Analizler, iş tatmininin algılanan stresle ters yönlü, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının ise algılanan stresle doğru yönlü ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Öğretmenler genel olarak orta düzeyde iş-aile çatışması, düşük düzeyde aile-iş çatışması, yüksek iş tatmini ve düşük algılanan stres bildirmiştir. Ayrıca, demografik değişkenlere göre algılanan stres düzeylerinde anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Akyüz (2022), iş-aile çatışması, bu çatışmalardan kaynaklanan iş stresi, iş tatminsizliği ve çalışanların işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırmada kullanılan ölçekler, yapı geçerliliği ile birlikte yakınsak ve ayırıcı geçerlilik açısından da güvenilir bulunmuştur. Yol analizi sonuçları, iş-aile çatışması ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan anlamlı bir etkisinin olmadığını, ancak iş tatminsizliği aracılığıyla dolaylı ve anlamlı etkiler oluşturduğunu göstermiştir.

Yay Özer (2022) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, kadın akademisyenlerin iş-aile çatışması düzeylerinin iş stresi ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırma, Mardin Artuklu Üniversitesi'nde görev yapan 98 kadın akademisyen üzerinden yürütülmüş ve elde edilen veriler analiz edilmiştir. Sonuçlar, aile-iş çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğunu ortaya koyarken, örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığını göstermiştir.

Kaleboynu (2024), hemşirelerde örgütsel psikolojik sermayenin iş stresi, iş-aile çatışması ve depresif belirtiler üzerindeki rolünü incelemiştir. Tanımlayıcı ve ilişki arayıcı yöntemle gerçekleştirilen çalışmanın evreni, Gaziantep'te bulunan Şehitkamil Devlet Hastanesi, 25 Aralık Devlet Hastanesi ve Şahinbey Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görev yapan hemşirelerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılmayı kabul eden 307 hemşire örneklem olarak belirlenmiştir. Bulgular, hemşirelerin iş stresi ve iş-aile çatışması düzeylerinin yüksek, aile-iş çatışması düzeylerinin orta, depresif belirtiler düzeylerinin düşük ve örgütsel psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, örgütsel psikolojik sermaye ile iş stresi, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve depresif belirtiler arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Doğrusal regresyon analizi sonucunda, psikolojik sermaye değişkeninin hemşirelerin iş stresindeki değişikliğin %9'unu, iş-aile çatışmasındaki değişikliğin %5'ini, aile-iş çatışmasındaki değişikliğin %9,5'ini ve depresif belirti düzeyindeki değişikliğin %14,3'ünü açıkladığı belirlenmiştir.

Dodanwala ve arkadaşları (2022) çalışmasında, öncelikle iş-aile çatışmasının farklı boyutlarını ve iş stresini incelemiş, ardından zaman ve gerilim temelli iş-aile çatışmasının, rol yüklenmesi ile psikolojik stres ve rol yüklenmesi ile fizyolojik stres arasındaki ilişkideki aracılık rolünü değerlendirmiştir. Bulgular, iş-aile çatışmasının rol yüklenmesi ve iş stresi arasındaki ilişkide aracılık rolünü desteklemiş, özellikle zaman ve gerilim temelli iş-aile çatışmasının rol yüklenmesinin psikolojik stres üzerindeki etkisini kısmi olarak, gerilim temelli iş-aile çatışmasının ise fizyolojik stres üzerindeki etkisini tam olarak aracılık ettiği saptanmıştır. Bu nedenle, çalışanlarının iyi olma hâlini önemseyen organizasyonların, makul iş yükü ve uygun çalışma ortamı oluşturmaya öncelik vermesi gerektiği vurgulanmıştır.

Siswanto ve arkadaşları (2022) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, iş-aile çatışmasının çalışanların iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkileri incelenmiş, örgütsel bağlılık ve sosyal desteğin bu etkileri nasıl azaltabileceği araştırılmıştır. Endonezya'da faaliyet gösteren 382 İslami banka çalışanından anket yoluyla veri toplanmış ve SEM-PLS yöntemiyle analiz edilmiştir. Bulgular, iş-aile çatışmasının iş tatmini ve iş stresi üzerinde anlamlı bir belirleyici olduğunu göstermiştir. Sosyal desteğin, iş-aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisini aracı olarak azalttığı, ancak örgütsel bağlılığın bu iki değişken arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlenemediği tespit edilmiştir. Çalışmanın pratik sonucu, banka çalışanlarının ailelerinde yaşanan rol çatışmalarından dolayı yüksek iş stresi yaşadığını ve sosyal desteğin bu stresin azaltılmasında etkili olduğunu göstermektedir.

Liu ve arkadaşları (2022) ise denizcilik sektöründe iş-aile çatışmasının yaygınlığını ve iş stresi üzerindeki etkilerini incelemiş, iş tatmininin bu ilişkideki düzenleyici rolünü değerlendirmiştir. Araştırma, Ağustos-Ekim 2019 tarihleri arasında Çin'in Shanghai şehrindeki Yangshan Limanı'nda, ticaret gemilerinde görev yapan denizciler üzerinde yürütülmüştür. Hiyerarşik doğrusal regresyon analizleri, iş-aile çatışmasının iş stresi ile pozitif ilişkili olduğunu ve iş tatmininin bu ilişkiyi düzenleyici bir şekilde etkilediğini ortaya koymuştur. Bulgular, çalışanların iş tatmininin artırılmasının iş stresini azaltmada kritik bir faktör olduğunu göstermektedir.

Kalmanovich-Cohen ve Stanton (2025), COVID-19 pandemisi sonrası evden çalışma uygulamalarının artması kapsamında, evden çalışma ile çalışan tükenmişliği arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma, iş-aile çatışması ve iş stresinin bu ilişkideki aracılık rolünü, partnerlerin evden çalışma düzenlemelerinin ise düzenleyici etkisini analiz etmiştir. Bulgular, partnerlerin evden çalışma uygulamalarının, evden çalışma ile tükenmişlik arasındaki ilişkide önemli bir rol oynadığını göstermiştir. Bu etki, hibrit çalışma düzenine sahip partnerlerde daha güçlü olup, çalışanlarda iş-aile çatışması ve iş stresi düzeylerini artırmaktadır.

2.4.2. İş aile çatışması ve tükenmişlik arasındaki ilişki kapsamında yurtiçi ve yurt dışı çalışmalar

Özen (2015) tarafından yürütülen çalışmada, öğretmenlerin iş stresi düzeylerinin düşük, iş-aile çatışması düzeylerinin ise orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, öğretmenlerin tükenmişlik ölçeğinin tüm alt boyutlarından yüksek puanlar aldığı ve işten ayrılma niyetlerinin neredeyse hiç bulunmadığı belirlenmiştir.

Hışman (2024), araştırmasında iç denetçilerin aşırı iş yükü, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve pozitif psikolojik sermaye düzeylerini incelemiştir. Çalışmada, iç denetçilerin mesleki sorumluluklar ve karşılaştıkları zorluklar doğrultusunda bu kavramlarla olan ilişkileri analiz edilmiştir. Araştırmada, aşırı İş Yükü Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği ile demografik bilgiler içeren bir anket formu kullanılmıştır. Anket, LinkedIn ve TİDE aracılığıyla sertifikalı iç denetçilere elektronik posta ile ulaştırılmış ve 518 geçerli veri elde edilmiştir. Analizler, aşırı iş yükünün tükenmişlik ve iş-aile çatışması ile pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunu göstermiştir. Ayrıca, iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında da anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Kurt (2024) çalışmasında, çalışan kadınlarda iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelerken uzaktan çalışmanın bu ilişkideki düzenleyici rolünü araştırmıştır. Araştırmada ilişkisel tarama modeli uygulanmış ve örneklem İstanbul'da yaşayan beyaz yakalı kadınlardan oluşmuştur. Veri toplama araçları olarak Demografik Bilgi Formu, İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Analizler IBM SPSS 25.0 ile yürütülmüş, tanımlayıcı ve betimsel yöntemlerle veriler değerlendirilmiştir. Sonuçlar, uzaktan çalışmanın iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişkide anlamlı bir düzenleyici rol oynadığını göstermiştir. Çalışmada uzaktan

çalışmanın, esnek çalışma saatleri ve zaman yönetimi sayesinde iş-aile dengesini iyileştirip tükenmişlik düzeyini azaltabileceği vurgulanmıştır.

Uysal (2021), çocuk evlerinde görev yapan bakım elemanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Çalışma, nicel korelasyon yöntemi ile yürütülmüş olup örneklem İstanbul'da görev yapan 244 bakım elemanından oluşmuştur. Veri toplama araçları olarak Kişisel Bilgi Formu, İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Analizlerde, iş-aile çatışması ölçeğinin cinsiyet, eğitim durumu, bakım öncesi eğitim alma ve iş memnuniyeti değişkenlerine göre anlamlı farklılık gösterdiği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin ise cinsiyet, maddi durum, bakım öncesi eğitim ve iş memnuniyeti değişkenlerine göre farklılaştığı görülmüştür. Ayrıca, iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş ve iş-aile çatışmasının alt boyutlarının tükenmişlik alt boyutlarını öngördüğü belirlenmiştir.

Barriga Medina ve arkadaşları (2021), COVID-19 pandemisi sırasında teleçalışanlarda iş yükü ve iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada veri, 2020 Temmuz ayının son haftasında çevrimiçi anket yöntemiyle toplanmış ve iş-aile çatışması ile tükenmişlik, Gutek ve arkadaşları (1991) ile Shirom (1989) ölçekleri kullanılarak ölçülmüştür. Yapısal eşitlik modeli (SEM) ile analiz edilen sonuçlar, iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması ve tükenmişliğin tüm boyutları arasında pozitif ilişkiler olduğunu göstermiştir. Ancak teleçalışma yükünün iş-aile çatışması ve tükenmişlik ilişkisi üzerinde etkisi bulunmamıştır. Çalışma, pandemide teleçalışmanın ekonomik ve düzenleyici koşullarının çalışanların psikososyal iyi oluşu üzerindeki önemini vurgulaması açısından yenilikçi olarak değerlendirilmektedir.

Tavassoli ve Sunyer (2025) araştırmasında, iş-aile çatışması (WFC), aile-iş çatışması (FWC) ve tükenmişliğin iki boyutu (duygusal tükenme ve sinizm) ile iş talepleri, iş ve yaşam tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri iki farklı ülkede karşılaştırmıştır. Çalışmada 263 tam zamanlı çalışan örneklem alınmış, yapısal eşitlik modeli (SEM) kullanılmıştır. Analizler, yüksek düzeyde iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş ve yaşam tatminini azalttığını, tükenmişliğin ise tatmini olumsuz etkileyip işten ayrılma niyetini artırdığını göstermiştir. Ülkeler arasında karşılaştırma yapıldığında, Orta Doğu ülkesindeki kadın çalışanların daha yüksek çift rol çatışması yaşadığı ve tatmin düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

2.4.3. İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki kapsamında yurtiçi ve yurt dışı çalışmalar

Bedük (2024) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, bankalarda görev yapan çalışanlar arasında iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma, Konya ilinde faaliyet gösteren bankalarda çalışan 379 personel üzerinde yürütülmüş ve anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Elde edilen veriler faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri ile değerlendirilmiştir. Bulgular, çalışanların iş stresi düzeylerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca banka çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri çok yüksek, duyarsızlaşma düzeyleri yüksek, düşük kişisel başarı hissi ise normal seviyede bulunmuştur. Analizler, iş stresi ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir; özellikle duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi iş stresi ile yakından ilişkilidir. Genel olarak, iş stresi ile toplam tükenmişlik düzeyi arasında güçlü ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir.

Yalçın ve Yılmaz (2024) tarafından yapılan çalışmada ise iş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışan performansı üzerindeki etkileri ele alınmıştır. Araştırmanın evrenini, Turizm Bakanlığı işletme belgesi sahibi konaklama tesisleri oluşturmuş, örneklem grubu ise Sakarya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri olarak belirlenmiştir. Veri toplama aracı olarak iş stresi ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve iş performansı ölçeğini içeren anketler kullanılmıştır. 263 çalışan üzerinde gerçekleştirilen analizler sonucunda, iş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışan performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır.

Zhao ve arkadaşları (2022), ilkökul ve ortaokul öğretmenlerinden oluşan 558 kişilik örnekleme iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada öğretmen iş stresi ölçeği, öğretmen tükenmişlik ölçeği, iş-aile çatışması anketi ve genel öz-yeterlik ölçeği kullanılmıştır. Sonuçlar, iş stresinin iş-aile çatışması ve iş stresi üzerinde belirleyici bir etkisi olduğunu, iş-aile çatışmasının iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkide aracılık rolü oynadığını ve öz-yeterlik düzeyinin ise bu ilişkide düzenleyici rol oynadığını göstermiştir. Bununla birlikte, yüksek öz-yeterlik düzeyine sahip öğretmenlerde dolaylı etkinin daha güçlü olduğu ve öz-yeterliğin koruyucu etkilerinin sınırlı kaldığı görülmüştür. Bulgular, öğretmenlerin iş-aile dengesini sağlamalarına ve tükenmişliği azaltmalarına yönelik stratejiler geliştirmeleri için fikirler sunmaktadır.

Dima ve arkadaşları (2022), COVID-19 pandemisinin sosyal hizmet alanında yarattığı değişikliklerin sosyal hizmet çalışanlarının iş stresi ve tükenmişliği üzerindeki etkilerini Romanya örneğinde incelemiştir. Araştırmada iki kavramsal model kullanılmıştır: VUCA çerçevesi (volatility, uncertainty, complexity, ambiguity) pandemi sürecinde ortaya çıkan belirsizlikleri ve karmaşıklıkları tartışmak için, İş Talepleri ve Kaynaklar modeli (JD-R) ise stresor olarak algılanan iş taleplerini ve tükenmişliği anlamak için kullanılmıştır. Araştırma örneklemini, Romanya'daki kamu ve özel sosyal hizmet kuruluşlarında görev yapan 83 sosyal hizmet çalışanından oluşmuştur. Bulgular, çalışanların pandemi sürecinde yüksek düzeyde iş stresi algıladığını ve bunun kişisel tükenmişlik (ortalama 55.9) ve iş kaynaklı tükenmişlik (ortalama 52.5) düzeylerinde artışa yol açtığını göstermiştir. Müşteri kaynaklı tükenmişlik daha düşük bulunmuş, bu durum stresin çoğunlukla örgütsel ve iş kaynaklı faktörlerden kaynaklandığını göstermektedir. Ayrıca, yüksek iş talepleri ve sınırlı iş kaynakları, katılımcıların %15.7'sinde yüksek-çok yüksek, %44.2'sinde ise orta-üst düzeyde iş kaynaklı tükenmişlik oluşmasına neden olmuştur. Bulgular, örgütsel destek sağlanmasının ve öz-bakım planlarının geliştirilmesinin, çalışanların iş stresi ve tükenmişliğe karşı korunmasında önemli olduğunu ortaya koymuştur.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Gerekçe, Amaç ve Önemi

Ceza infaz kurumları, hem toplumsal düzenin korunmasında hem de hükümlülerin yeniden topluma kazandırılmasında önemli görev üstlenen kurumlardır. Bu kurumlarda görev yapan infaz koruma memurları, çalışma koşullarının ağırlığı, mesleki riskler, vardiyalı sistem, yüksek sorumluluk ve sürekli stres unsurları nedeniyle diğer birçok meslek grubuna göre daha fazla psikolojik ve fiziksel yük altındadır. İnfaz koruma memurlarında iş stresi, tükenmişlik ve iş-aile çatışması düzeylerinin yüksek olması; yalnızca çalışanların ruhsal ve bedensel sağlıklarını olumsuz etkilemekle kalmamakta, aynı zamanda kurum içi verimliliği, iş doyumunu, mesleki bağlılığı ve güvenliği de doğrudan etkilemektedir. Bu durum, uzun vadede hem çalışanların yaşam kalitesinde düşüşe hem de kurumların etkinliğinde zayıflamaya yol açabilmektedir. Bu araştırmanın gerekçesi, infaz koruma memurlarının iş stresi, tükenmişlik ve iş-aile çatışması düzeylerini ortaya koyarak, bu unsurların sosyodemografik değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığını incelemektir. Konuya ilişkin yapılan çalışmalar sınırlı sayıda olup, özellikle Türkiye kapsamında infaz koruma memurlarının yaşadığı psikososyal sorunları ele alan çalışmaların yetersizliği dikkat çekmektedir. Bu eksiklik, araştırmanın yapılmasını gerekli kılmaktadır.

Araştırmanın amacı, infaz koruma memurlarının iş stresi, tükenmişlik ve iş-aile çatışması düzeylerini belirlemek, bu değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek ve demografik özelliklere göre farklılıkları ortaya koymaktır. Böylece hem bireysel hem de kurumsal düzeyde önleyici ve iyileştirici stratejiler geliştirilmesine katkı sağlanması hedeflenmektedir. Bu araştırmanın önemi; infaz koruma memurlarının mesleki yaşamlarını etkileyen temel psikososyal sorunlara ışık tutması, çalışanların motivasyonu ve iş doyumunun artırılması için uygulanabilecek politikalara temel oluşturması ve konuyla ilgili literatüre katkı sağlamasıdır. Elde edilecek bulgular, hem kamu otoriteleri hem de ceza infaz kurumları için yol gösterici nitelikte olacaktır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada, infaz koruma memurlarının iş stresi, tükenmişlik ve iş-aile çatışması düzeylerini belirlemek amacıyla nicel araştırma yöntemlerinden betimsel tarama modeli kullanılmıştır. Bu model, mevcut durumu ortaya koymak ve değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek için uygun görülmüştür.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye’deki ceza infaz kurumlarında görev yapan infaz koruma memurları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini belirlenen Ceza İnfaz Kurumu’nda görev yapan ve çalışmaya gönüllü olarak katılan 278 infaz koruma memuru oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir.

Tablo 3.1. Sosyo-demografik Veriler İçin Dağılım Tablosu

Değişken	Kategori	n	%
Cinsiyet	Erkek	251	90,0
	Kadın	28	10,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	5	1,8
	Lise	37	13,3
	Ön Lisans	63	22,6
	Lisans	157	56,5
	Yüksek Lisans	16	5,8
Medeni Durum	Evli	222	79,6
	Bekar	46	16,5
	Boşanmış/Eşini Kaybetmiş	11	3,9
Yaş	18-25	13	4,7
	26-30	51	18,3
	31-35	72	25,8
	36-40	79	28,3
	41-45	29	10,4
	46-50	20	7,1
	51 ve üzeri	15	5,4
Görev	İnfaz Koruma Memuru	278	100,0
Mesleki Toplam Hizmet Süresi	5 yıldan az	56	20,2
	6-10 yıl	96	34,5
	11-20 yıl	96	34,5
	20 yıldan fazla	30	10,8
Şu Anki İşyerinizde Çalışma Süresi	5 Yıldan Az	60	21,6
	6-10 Yıl	101	36,3
	11-20 Yıl	92	33,1
	20 Yıldan Fazla	25	9,0

Araştırmaya katılan toplam 278 infaz koruma memurunun sosyodemografik dağılımına bakıldığında, örneklemin büyük çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %90,0’ı erkek, yalnızca %10,0’ı kadındır. İnfaz koruma memurluğu mesleğinin cinsiyet açısından oldukça homojen bir yapıya sahip olduğunu ve erkeklerin bu meslekte belirgin bir şekilde baskın olduğunu göstermektedir. Eğitim durumuna ilişkin bulgular incelendiğinde, katılımcıların yarısından fazlasının (%56,5) lisans mezunu olduğu, %22,6’sı ise ön lisans mezunudur. Lise mezunu olanların oranı %13,3, yüksek lisans mezunu olanların oranı ise %5,8’dir. İlköğretim mezunlarının oranı %1,8 ile oldukça düşük kalmıştır. İnfaz koruma memurlarının büyük bölümünün yükseköğretim düzeyinde eğitim aldığını, dolayısıyla meslek grubunun eğitim düzeyinin görece yüksek olduğunu göstermektedir. Medeni durum verileri değerlendirildiğinde,

katılımcıların %79,6'sının evli, %16,5'inin bekar ve %3,9'unun boşanmış ya da eşini kaybetmiş olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, örneklemin önemli bir kısmının aile yaşamına sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Mesleğin sosyal ve ekonomik güvence ile ilişkilendirilebileceğini düşündürmektedir. Yaş değişkeni açısından dağılım incelendiğinde, katılımcıların en yoğun olarak 36-40 yaş aralığında (%28,3) toplandığı görülmektedir. Bunu %25,8 ile 31-35 yaş aralığı ve %18,3 ile 26-30 yaş aralığı takip etmektedir. Daha genç gruplar (18-25 yaş) yalnızca %4,7 oranında temsil edilmektedir. Bu dağılım, örneklemin orta yaş grubunda yoğunlaştığını, dolayısıyla meslekte deneyim ve olgunluk düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Meslekte toplam hizmet süresi dikkate alındığında, katılımcıların %34,5'inin 6-10 yıl, %34,5'inin ise 11-20 yıl arasında görev yaptığı görülmektedir. Bu iki grup birlikte değerlendirildiğinde, örneklemin yaklaşık üçte ikisinin orta ve uzun vadeli mesleki deneyime sahip olduğu anlaşılmaktadır. Buna karşılık, 5 yıldan az deneyime sahip olanların oranı %20,2, 20 yıldan fazla deneyimi olanların oranı ise %10,8'dir. Bu bulgu, meslekte kıdemli çalışanların yanı sıra görece yeni başlayanların da belirli bir düzeyde temsil edildiğini göstermektedir. Mevcut işyerinde çalışma süresi incelendiğinde, %36,3'lük bir oranla 6-10 yıl arası çalışanların en yüksek grubu oluşturduğu, %33,1'lik bir oranla 11-20 yıl çalışanların bu grubu izlediği belirlenmiştir. 5 yıldan az çalışanların oranı %21,6 iken, 20 yıldan fazla aynı işyerinde görev yapanların oranı yalnızca %9,0'dır. Bu sonuç, personel hareketliliğinin orta vadede sınırlı olduğunu, çalışanların büyük kısmının mevcut kurumlarında uzun yıllar görev yaptığını ortaya koymaktadır.

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırmada literatürden elde edilen bulgular ve kuramsal çerçeve doğrultusunda iş-aile çatışması, tükenmişlik ve iş stresi arasındaki ilişkileri açıklamaya yönelik hipotezler geliştirilmiştir. Aşağıda sunulan hipotezler, araştırmanın temel varsayımlarını ortaya koymaktadır.

H1: İş aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır

H2: İş aile çatışmasının tükenmişlik üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

H3: Tükenmişliğin iş stresi üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

H4: İş aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık rolü vardır.

3.5. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması

Gerekli izinler alınıp prosesler gerçekleştirilmiş, veriler araştırmaya katılmayı kabul eden infaz koruma memurlarına yaklaşık 15–20 dakika süren online anket formu uygulanarak toplanmıştır. Katılımcılara çalışmanın amacı açıklanmış, gönüllülük esas alınmış ve verilerin gizli tutulacağı belirtilmiştir.

3.6. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak İş Stresi Ölçeği, İş-Aile-Yaşam Çatışması Ölçeği ve İş Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

3.7. Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS ve AMOS programları aracılığıyla analiz edilmiştir. Analiz sürecinde, araştırmanın amacına ve modeline uygun olarak çeşitli istatistiksel yöntemlerden yararlanılmıştır. Veri setinin analizlere uygunluğunu sağlamak amacıyla ön değerlendirmeler yapılmıştır. Eksik veriler, uç değerler ve normallik varsayımı kontrol edilmiştir. Ardından, araştırmaya katılan bireylerin demografik özelliklerini ve ölçeklere verdikleri yanıtları değerlendirmek üzere yüzde ve frekans analizleri gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliğini değerlendirmek için güvenilirlik analizi uygulanmış ve Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Bu analiz, kullanılan ölçeklerin iç tutarlılığını ve ölçüm güvenilirliğini belirlemeyi amaçlamaktadır.

Ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. DFA ile her bir ölçeğin faktör yapısının doğrulanması ve modelin uyum düzeyinin değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Modelin yakınsak ve bileşik geçerliliğini incelemek için Ortalama Varyans Açıklaması (AVE) ve Bileşik Güvenilirlik (CR) değerleri hesaplanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Bu analiz, araştırma değişkenleri arasındaki doğrusal ilişkilerin yönünü ve gücünü ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerini incelemek üzere regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizleri, değişkenler arasındaki etkileşimlerin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek ve araştırma modeli kapsamında öngörülen ilişkileri test etmek amacıyla kullanılmıştır. Tüm analizler, araştırma hipotezlerinin sınanması ve modelin genel geçerliliğinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3.2. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi

Ölçekler	Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
İş Stresi	,897	7
İş-Aile Yaşam Çatışması	,932	10
Tükenmişlik	,899	22

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek amacıyla Cronbach's Alpha katsayıları incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, tüm ölçeklerin Cronbach's Alpha değerleri 0,70'in oldukça üzerindedir, bu da ölçeklerin yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. İş stresi ölçeği için $\alpha = ,897$; iş-aile yaşam çatışması ölçeği için $\alpha = ,932$; tükenmişlik ölçeği için $\alpha = ,899$ olarak hesaplanmıştır. Bu bulgular, araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin “yüksek” kategoride değerlendirilebileceğini ve analizlerde güvenle kullanılabileceğini göstermektedir. İş Stresi Ölçeği'ne yönelik doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda elde edilen faktör yüklerinin 0,59 ile 0,88 arasında değiştiği görülmektedir. Bu değerler, Hair, Black, Babin ve Anderson (2019) tarafından belirtilen 0,50'nin üzerindeki yüklerin kabul edilebilir olduğu ölçütünü sağlamaktadır. Dolayısıyla, ölçekte yer alan tüm maddelerin ilgili yapıyı yeterli düzeyde temsil ettiği söylenebilir.

Tablo 3.3. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

İfadeler	Faktör Yüğü	Standart Hata	t-değeri	P	CR	AVE
ISO1	0,68		Sabit			
ISO2	0,87	0,091	14,823	***		
ISO3	0,88	0,112	12,463	***		
ISO4	0,71	0,114	10,527	***	0,894	0,551
ISO5	0,76	0,113	11,117	***		
ISO6	0,67	0,113	10,047	***		
ISO7	0,59	0,11	8,935	***		
X²/DF=1,752 - GFI=0,978 - AGFI=0,949 - RMSEA=0,052 - NFI=0,981 - CFI=0,992						

***: p<0,001

Bileşik güvenilirlik (CR=0,894) ve ortalama açıklanan varyans (AVE=0,551) değerleri de Fornell ve Larcker'in (1981) belirttiği eşik değerleri olan $CR \geq 0,70$ ve $AVE \geq 0,50$ sınırlarını aşmakta; bu durum, İş Stresi Ölçeği'nin hem yakınsak geçerliğe hem de içsel tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. Modelin genel uyum iyiliği indeksleri de literatürde önerilen sınırlar içerisinde. Elde edilen $X^2/df=1,752$, $GFI=0,978$, $AGFI=0,949$, $RMSEA=0,052$, $NFI=0,981$ ve $CFI=0,992$ değerleri, Hu ve Bentler (1999) ile Kline (2016)'nın belirttiği kriterlere göre modelin veriye iyi düzeyde uyum sağladığını göstermektedir.

Tablo 3.4. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

İfadeler	Faktör Yüğü	Standart Hata	t-değeri	P	CR	AVE
IAC1	0,87	Sabit			0,949	0,79
IAC2	0,86	0,048	19,864	***		
IAC3	0,91	0,045	22,272	***		
IAC4	0,95	0,043	24,301	***		
IAC5	0,84	0,05	18,996	***		
AIC1	0,76	Sabit			0,941	0,761
AIC2	0,91	0,07	16,759	***		
AIC3	0,93	0,07	17,157	***		
AIC4	0,90	0,069	16,361	***		
AIC5	0,85	0,071	15,278	***		
X²/DF=1,892 - GFI=0,960- AGFI=0,931 - RMSEA=0,057 - NFI=0,979 - CFI=0,990						

***: p<0,001

Bu çalışmada, İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği'nin yapısal geçerliliğini incelemek amacıyla yürütölen doğrulayıcı faktör analizi (DFA), iki faktörlü modelin veri ile oldukça iyi uyum sağladığını ortaya koymuştur. Analiz sonucunda elde edilen uyum indeksleri incelendiğinde, modelin kabul edilebilir sınırların ötesinde bir uygunluk sergilediğı görölmektedir. Spesifik olarak, ki-kare/serbestlik derecesi oranı ($\chi^2/df = 1,892$) 2'nin altında kalmış olup, modelin veriyle yüksek düzeyde bir uyum içinde olduğunu göstermektedir. Bu oran, yapısal modellerde kabul gören üst sınır olan 3 değerinin oldukça altındadır (Kline, 2015). Modelin diğer uyum indekslerinden GFI (0,960), AGFI (0,931), NFI (0,979) ve CFI (0,990) gibi değerlerin tamamı .90 sınırının üzerinde yer almakta olup, modelin mutlak ve karşılaştırmalı uyum açısından yüksek düzeyde yeterli olduğunu göstermektedir. Özellikle CFI ve NFI değerlerinin .95 üzerinde olması, modelin mükemmele yakın bir uyum sunduğuna işaret etmektedir. Buna ek olarak, RMSEA değeri 0,057 ile kabul edilebilir sınır olan 0.08'in altında kalmış ve modelin yakınsak geçerlilik açısından da desteklendiğini göstermiştir.

Faktör yükleri incelendiğinde, "İşten Aileye Çatışma (İAÇ)" alt boyutuna ait maddelerin yüklerinin 0,84 ile 0,95 arasında değiştii; "Aileden İşe Çatışma (AİÇ)" alt boyutunda ise 0,76 ile 0,93 aralığında seyrettiğı görölmektedir. Tüm faktör yüklerinin .70 eşiğinin üzerinde olması (Hair et al., 2010), her bir gözlenen değişkenin ilgili örtük değişkeni yüksek düzeyde temsil ettiğini ve modelin ölçüm yapısının güçlü olduğunu desteklemektedir. Ayrıca, her iki alt boyuta ilişkin Bileşik Güvenirlik (CR) değerleri de oldukça yüksektir. İAÇ için CR = 0,949; AİÇ için CR = 0,941 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgular, ölçeğin iç tutarlılık düzeyinin çok yüksek olduğunu ve her iki yapının da güvenilir ölçümler sunduğunu göstermektedir. CR değerlerinin 0.70 üzerinde olması, ilgili faktörlerin ölçüm doğruluğı açısından yeterli güvenirliliğe sahip olduğunu belirtmektedir (Fornell & Larcker, 1981).

Benzer biçimde, Ortalama Varyans Açıklaması (AVE) değerleri de yüksek düzeyde gözlemlenmiştir. İAÇ için AVE = 0,79; AİÇ için AVE = 0,76 olarak bulunmuş ve .50'lik eşik değerinin oldukça üzerinde yer almıştır. Bu durum, her bir alt boyutun yakınsak geçerlilik sağladığını ve gözlenen değişkenlerin büyük kısmının ilgili örtük değişken tarafından açıklandığını göstermektedir. Elde edilen DFA sonuçları, İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği'nin iki boyutlu yapısının Türkçe örnekleme de geçerli ve güvenilir olduğunu güçlü biçimde desteklemektedir. Bu bağlamda, ölçek yapısal geçerlilik açısından tatmin edici ölçütleri karşıladığı gibi, hem kuramsal bütünlük hem de ampirik kanıtlarla desteklenen sağlam bir ölçe me aracı niteliği taşımaktadır. Ölçeğin farklı sosyo-demografik gruplar ya da farklı örneklemlerde de kullanılabilirliği yüksek düzeyde güvenle önerilebilir.

Tablo 3.5. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

İfadeler	Faktör Yüğü	Standart Hata	t-değeri	P	CR	AVE
DUYGU1	0,775		Sabit			
DUYGU2	0,783	0,064	14,097	***		
DUYGU3	0,835	0,071	15,315	***		
DUYGU4	0,808	0,07	14,689	***	0,939	0,69
DUYGU5	0,926	0,067	17,512	***		
DUYGU6	0,888	0,071	16,598	***		
DUYGU8	0,783	0,072	14,114	***		
DUYARS1	0,804		Sabit			
DUYARS2	0,913	0,067	16,512	***	0,829	0,56
DUYARS4	0,63	0,074	10,85	***		
DUYARS5	0,589	0,073	10,018	***		
Kişisel Başarı (KB)5	0,699		Sabit			
Kişisel Başarı (KB) 6	0,732	0,11	9,352	***	0,777	0,47
Kişisel Başarı (KB) 7	0,592	0,109	8,087	***		
Kişisel Başarı (KB)8	0,702	0,107	9,163	***		
X ² /DF=1,760 - GFI=0,931 - AGFI=0,903 - RMSEA=0,052 - NFI=0,945 - CFI=0,975						

***: p<0,001

Tükenmişlik Ölçeği, Duygusal Tükenme (DUYGU), Duyarsızlaşma (DUYARS) ve Kişisel Başarı (KB) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda modelin veriyle iyi düzeyde uyum gösterdiği belirlenmiştir ($\chi^2/df = 1,760$; GFI = 0,931; AGFI = 0,903; RMSEA = 0,052; NFI = 0,945; CFI = 0,975). Bu değerler, literatürde önerilen sınır değerlerle karşılaştırıldığında modelin genel olarak kabul edilebilir uyum düzeyine sahip olduğunu göstermektedir (Hu & Bentler, 1999; Kline, 2016).

Analiz sürecinde düşük faktör yükleri nedeniyle Duygusal Tükenme boyutundan iki, Duyarsızlaşma boyutundan bir ve Kişisel Başarı boyutundan dört ifade analiz dışı bırakılmıştır. Geriye kalan ifadelerle yapılan analizde faktör yükleri Duygusal Tükenme boyutunda 0,775–0,926, Duyarsızlaşma boyutunda 0,589–0,913 ve Kişisel Başarı

boyutunda 0,592–0,732 aralığında değişmektedir. Bu değerler, tüm ifadelerin literatürde kabul edilen 0,50'nin üzerindeki faktör yükleriyle yeterli temsil gücüne sahip olduğunu göstermektedir (Hair et al., 2010).

Alt boyutların Bileşik Güvenirlilik (Composite Reliability – CR) değerleri sırasıyla 0,939, 0,829 ve 0,777 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar, ölçeğin her üç alt boyutunun da iç tutarlılık açısından güvenilir olduğunu göstermektedir. Ayrıca Ortalama Varyans Açıklaması (Average Variance Extracted – AVE) değerleri sırasıyla 0,69, 0,56 ve 0,47 olarak hesaplanmıştır. Kişisel Başarı boyutunun AVE değeri önerilen 0,50 eşiğinin biraz altında olsa da (Fornell & Larcker, 1981), CR değerinin 0,70'in üzerinde olması yakınsak geçerliliğin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir (Fornell & Larcker, 1981; Malhotra & Dash, 2011). Sonuç olarak, yapılan doğrulayıcı faktör analizi bulguları, Tükenmişlik Ölçeği'nin üç boyutlu yapısının örneklem üzerinde geçerli olduğunu, model uyum indekslerinin iyi düzeyde olduğunu ve ölçeğin genel olarak güvenilir bir ölçüm aracı sunduğunu göstermektedir.

3.8. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma yalnızca belirlenen Ceza İnfaz Kurumu'nda görev yapan infaz koruma memurlarıyla sınırlıdır. Araştırma kesitsel olarak yürütülmüş olup, elde edilen veriler katılımcıların öz-bildirimlerine dayanmaktadır. Bu nedenle bulgular, tüm infaz koruma memurlarına genellenemez.

4. BULGULAR

Tablo 4. 1. Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Değişken	Kategori	f	%
Cinsiyet	Erkek	250	90,3
	Kadın	27	9,7
Eğitim Durumu	İlköğretim	5	1,8
	Lise	39	14,1
	Önlisans	59	21,3
	Lisans	158	57
	Yüksek Lisans	16	5,8
Medeni Durum	Evli	221	79,8
	Bekar	45	16,2
	Boşanmış / Eş Kaybı	11	4
Yaş	18–25	13	4,7
	26–30	49	17,7
	31–35	71	25,6
	36–40	79	28,5
	41–45	30	10,8
	46–50	20	7,2
	51 ve üzeri	15	5,4
Hizmet Süresi	5 yıldan az	55	19,9
	6–10 yıl	96	34,7
	11–20 yıl	96	34,7
	20 yıldan fazla	30	10,8
Cezaevi Çalışma Süresi	5 yıldan az	59	21,3
	6–10 yıl	101	36,5
	11–20 yıl	93	33,6
	20 yıldan fazla	24	8,7

Araştırma kapsamında elde edilen demografik veriler incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunu erkek bireylerin (%90,3) oluşturduğu, kadın katılımcı oranının ise oldukça düşük olduğu (%9,7) görülmektedir. Bu durum, araştırmanın yürütüldüğü kurum ya da meslek grubunun cinsiyet dağılımı açısından erkek ağırlıklı bir yapıya sahip olabileceğine işaret etmektedir. Eğitim düzeyi açısından değerlendirildiğinde, lisans mezunlarının %57 gibi yüksek bir oranla öne çıktığı, bunu önlisans (%21,3) ve lise mezunlarının (%14,1) takip ettiği anlaşılmaktadır. Katılımcıların medeni durum dağılımına bakıldığında, büyük bir kısmının evli olduğu (%79,8) ve yalnızca %16,2'sinin bekar olduğu görülmektedir. Bu bulgular, örneklemin büyük ölçüde aile kurmuş bireylerden oluştuğunu göstermektedir. Yaş dağılımı açısından katılımcıların çoğunluğunun 31–40 yaş aralığında yer aldığı (toplam %54,1) belirlenmiştir; bu da örneklemin ağırlıklı olarak orta yaş grubundaki bireylerden oluştuğunu göstermektedir. Hizmet süresi değişkeni incelendiğinde ise, katılımcıların önemli bir bölümünün 6–10 yıl (%34,7) ve 11–20 yıl (%34,7) arasında mesleki deneyime sahip olduğu görülmektedir. Benzer şekilde, cezaevi çalışma süresine ilişkin bulgular da 6–10 yıl aralığındaki

deneyimin en yüksek oranla temsil edildiğini (%36,5) ortaya koymaktadır. Bu veriler, örneklemin mesleki tecrübe açısından olgunlaşmış bir grup olduğunu ve cezaevi ortamında uzun süreli çalışma deneyimine sahip bireylerden oluştuğunu göstermektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, araştırma grubunun çoğunlukla orta yaşta, evli, lisans eğitimine sahip ve uzun yıllardır görev yapmakta olan erkek bireylerden oluştuğu söylenebilir.

Tablo 4. 2. Ölçeklerde Yer Alana İfadelere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İfadeler	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
ISO1	3,94	1,23	-0,975	-0,069
ISO2	3,67	1,3	-0,648	-0,7
ISO3	3,61	1,34	-0,673	-0,698
ISO4	3,82	1,42	-0,844	-0,685
ISO5	3,63	1,39	-0,627	-0,898
ISO6	3,12	1,41	-0,112	-1,252
ISO7	3,37	1,39	-0,342	-1,096
IAC1	3,25	1,42	-0,26	-1,233
IAC2	3,16	1,38	-0,153	-1,239
IAC3	3,08	1,36	-0,049	-1,188
IAC4	3,22	1,37	-0,197	-1,209
IAC5	3,34	1,39	-0,3	-1,198
AIC1	2,63	1,41	0,419	-1,128
AIC2	2,38	1,38	0,736	-0,704
AIC3	2,42	1,39	0,621	-0,917
AIC4	2,37	1,37	0,684	-0,792
AIC5	2,25	1,38	0,864	-0,552
ITO DUYGU1	3,22	1,44	-0,223	-1,259
ITO DUYGU2	3,84	1,3	-0,86	-0,456
ITO DUYGU3	3,47	1,45	-0,447	-1,204
ITO DUYGU4	3,25	1,41	-0,225	-1,241
ITO DUYGU5	3,59	1,42	-0,562	-1,054
ITO DUYGU6	3,38	1,49	-0,326	-1,33
ITO DUYGU7	3,57	1,38	-0,508	-1,039
ITO DUYGU8	3,32	1,45	-0,303	-1,273
ITO DUYGU9	3,1	1,44	-0,011	-1,329
ITO DUYARS1	2,85	1,47	0,168	-1,357
ITO DUYARS2	3,32	1,43	-0,249	-1,248
ITO DUYARS3	3,45	1,44	-0,454	-1,144
ITO DUYARS4	2,81	1,51	0,195	-1,424
ITO DUYARS5	2,7	1,47	0,273	-1,328
ITO KB1	2,4	1,16	0,542	-0,48
ITO KB2	2,59	1,22	0,484	-0,628
ITO KB3	2,58	1,25	0,499	-0,637
ITO KB4	3,31	1,35	-0,246	-1,05
ITO KB5	2,87	1,27	0,182	-0,932
ITO KB6	2,78	1,24	0,22	-0,832
ITO KB7	3,02	1,32	0,082	-1,092
ITO KB8	2,59	1,24	0,4	-0,732

Tablo'da yer alan tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, örneklemdaki 277 katılımcının ölçek maddelerine verdikleri yanıtların ortalama değerlerinin 2,25 ile 3,94 arasında değiştiği görülmektedir. Bu sonuç, katılımcıların genel olarak ifadelerle

“katılmıyorum” ile “kararsızım” arasında, bazı değişkenlerde ise “katılıyorum” düzeyinde yanıtlar verdiklerini göstermektedir. Dolayısıyla değişkenler arasında orta düzeyde katılım eğilimi olduğu söylenebilir. Standart sapma değerlerinin 1,16 ile 1,51 aralığında olması, katılımcıların yanıtlarında belirli bir farklılık bulunduğunu ancak bu farklılığın aşırı düzeyde olmadığını göstermektedir. Bu durum, örneklemdeki bireylerin görüşlerinde belli bir çeşitlilik olmasına rağmen, genel eğilimin çok dağılmadığını ifade etmektedir.

Çarpıklık (skewness) değerleri -0,975 ile +0,864 arasında değişmektedir. Tüm değerlerin ± 1 aralığında bulunması, dağılımın genel olarak **simetrik** ve **yaklaşık normal** olduğunu göstermektedir. Negatif çarpıklık gösteren değişkenlerde dağılımın sola eğik olduğu, yani katılımcıların daha yüksek değerlere yöneldiği; pozitif çarpıklık gösteren maddelerde ise dağılımın sağa eğik olduğu, yani düşük değerlere doğru bir yoğunlaşma bulunduğu görülmektedir.

Basıklık (kurtosis) değerlerinin -1,4 ile -0,4 arasında değişmesi, verilerin normal dağılıma oldukça yakın, hafif basık bir dağılım sergilediğini göstermektedir. Bu değerler, değişkenlerin uç gözlem içermediğini ve homojen bir yapı sergilediğini desteklemektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, hem çarpıklık hem de basıklık değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olması nedeniyle veri setinin **parametrik istatistiksel analizler için uygun** olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bu da ilerleyen aşamalarda yapılacak korelasyon, regresyon veya yapısal eşitlik modellemesi gibi analizlerin güvenilir biçimde uygulanabileceğini göstermektedir. Ayrıca ortalama değerlerin 3 civarında yoğunlaşması, katılımcıların tutumlarının uç eğilimlerden uzak, dengeli bir dağılım gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 4. 3. Değişkenler Arası İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

		Stres	Çatışma	Tükenmiş
Stres	Pearson Correlation	1		
	Sig. (2-Tailed)			
Çatışma	Pearson Correlation	,673**	1	
	Sig. (2-Tailed)	,000		
Tükenmiş	Pearson Correlation	,735**	,650**	1
	Sig. (2-Tailed)	,000	,000	

Korelasyon analizi sonuçlarına göre, iş stresi, iş-aile çatışması ve tükenmişlik değişkenleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. İş stresi ile iş-aile çatışması arasında orta-yüksek düzeyde bir ilişki saptanmıştır ($r = 0.673$, $p < 0.01$). Bu sonuç, stres düzeyi yüksek olan bireylerin genellikle daha fazla iş-aile çatışması yaşadığını göstermektedir. İş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişki ise güçlü düzeydedir

($r = 0.735$, $p < 0.01$), bu da stres düzeyleri yüksek olan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin de yüksek olma eğiliminde olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında da orta-yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki görülmektedir ($r = 0.650$, $p < 0.01$). Bu bulgular, değişkenler arasında birlikte değişim olduğunu, ancak bu ilişkilerin nedensel bir yönü ortaya koymadığını göstermektedir. Dolayısıyla iş stresi, iş-aile çatışması ve tükenmişlik arasındaki bu pozitif ilişkiler, değişkenlerin birbirleriyle paralel biçimde artma eğiliminde olduklarını, ancak birinin diğerine doğrudan neden olduğu sonucunu vermediğini ifade etmektedir.

Tablo 4. 4. İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Tükenmişlik Üzerine Etkisine yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	t	p	LLCI	ULCI	β (Std.)
İş-Aile Çatışması → Tükenmişlik	0,54	0,038	14,19	0,000	0,46	0,61	0,65
İş-Aile Çatışması → İş Stresi	0,33	0,049	6,766	0,000	0,23	0,43	0,338
Tükenmişlik → İş Stresi	0,61	0,059	10,32	0,000	0,49	0,73	0,515
Tükenmişlik modeli → $R = 0,650$; $R^2 = 0,423$; $F = 201,22$; $p < 0,001$							
İş stresi modeli → $R = 0,778$; $R^2 = 0,606$; $F = 210,37$; $p < 0,001$							

Regresyon analizi bulgularına göre, bağımsız değişken olan iş-aile çatışmasının bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri anlamlı bulunmuştur. İlk modelde, iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlıdır ($B = 0,54$; $\beta = 0,65$; $p < 0,001$). Modelin açıklama oranı %42,3'tür ($R^2 = 0,423$; $F = 201,22$; $p < 0,001$), bu da tükenmişlik düzeyindeki değişimin yaklaşık %42'sinin iş-aile çatışmasıyla açıklandığını göstermektedir. Başka bir ifadeyle, iş-aile çatışması arttıkça tükenmişlik düzeyi de artmaktadır. İkinci modelde, bağımlı değişken iş stresi olup, bağımsız değişkenler iş-aile çatışması ve tükenmişliktir. Her iki değişkenin de iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif etkileri tespit edilmiştir. İş-aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisi ($B = 0,33$; $\beta = 0,338$; $p < 0,001$), tükenmişliğin etkisi ise ($B = 0,61$; $\beta = 0,515$; $p < 0,001$) düzeyindedir. Modelin açıklama gücü yüksektir ($R^2 = 0,606$; $F = 210,37$; $p < 0,001$), yani iş stresindeki varyansın yaklaşık %61'i bu iki değişken tarafından açıklanmaktadır. Sonuç olarak, iş-aile çatışması bağımsız değişkeni hem tükenmişlik hem de iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir. Ayrıca tükenmişlik değişkeni de iş stresi üzerinde anlamlı bir etkide bulunmaktadır.

Tablo 4. 5. Aracılık Testine İlişkin Bulgular

Etki Türü	Etki (B)	Std. Hata	T	P	Llci	Ulcı	B (Std.)
Toplam Etki (Çatışma → Stres)	0,657	0,044	15,07	0,000	0,57	0,74	0,673
Doğrudan Etki (Çatışma → Stres)	0,33	0,049	6,766	0,000	0,23	0,43	0,338
Dolaylı Etki (Çatışma → Tükenmiş → Stres)	0,327	0,044	—	—	0,25	0,42	0,335

İş-aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisine bakıldığında, bu etkinin de pozitif ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($\beta = 0,338$, $p < 0,001$). Yani, iş-aile çatışması arttıkça çalışanların hissettikleri iş stresi de artmaktadır. Bu bulgu, çatışmanın bireyde sürekli bir baskı hissi yaratarak stres düzeyini yükselttiğini göstermektedir. İş yaşamındaki talepler ile aile yaşamındaki sorumlulukların çakışması, bireyin kontrol algısını zayıflatmakta ve işteki stres faktörlerini daha yoğun biçimde hissetmesine neden olmaktadır. Bu sonuç, H1 hipotezinde öngörülen “iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır” ifadesini doğrulamaktadır.

İş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisi incelendiğinde, bu etkinin pozitif ve oldukça güçlü olduğu görülmüştür ($\beta = 0,650$, $p < 0,001$). Bu bulgu, çalışanların iş ve aile rollerinde yaşadıkları çatışma düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de yükseldiğini göstermektedir. Başka bir ifadeyle, birey iş ve aile rollerinin gerekliliklerini aynı anda yerine getirmekte zorlandığında, bu durum duygusal ve zihinsel yıpranmaya neden olmaktadır. İş-aile çatışması bireyin enerjisini tüketmekte, psikolojik kaynaklarını azaltmakta ve bu süreç sonunda tükenmişliği artırmaktadır. Bu sonuç, iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerinde **pozitif bir etkisi** olduğu yönündeki H2 hipotezini güçlü biçimde desteklemektedir.

Tükenmişliğin iş stresi üzerindeki etkisine ilişkin bulgular da anlamlı bir pozitif yön göstermektedir ($\beta = 0,515$, $p < 0,001$). Buna göre, çalışanların tükenmişlik düzeyi yükseldikçe iş stresi de artmaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireylerin iş yükünü yönetme becerilerinin zayıfladığı, sorunlarla baş etmede daha düşük bir dayanıklılık gösterdikleri ve bu nedenle stres faktörlerine daha açık hâle geldikleri anlaşılmaktadır. Bu sonuç, tükenmişliğin yalnızca stresin bir sonucu değil, aynı zamanda stres düzeyini artıran bir neden olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, H3 hipotezi de desteklenmiştir.

Araştırma modelinde öngörülen aracılık etkisi de istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bootstrap analizine göre tükenmişliğin, iş-aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisinde **kısmi aracılık rolü** bulunmaktadır (indirect effect = 0,327; BootLLCI = 0,247; BootULCI = 0,418). Güven aralığı sıfırı içermediğinden, tükenmişliğin aracı değişken olarak etkisinin anlamlı olduğu söylenebilir. Buna göre, iş-aile çatışması doğrudan iş stresini artırmakta, ancak aynı zamanda tükenmişliği artırarak dolaylı biçimde de stresin yükselmesine yol açmaktadır. Bu sonuç, H4 hipotezini desteklemektedir. Kısmi aracılık durumu, iş-aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisinin yalnızca tükenmişlik yoluyla değil, doğrudan da gerçekleştiğini göstermektedir.

Modelin genel açıklayıcılık gücü değerlendirildiğinde, iş stresi modelinde elde edilen R^2 değerinin 0,606 olduğu görülmektedir. Bu durum, iş stresi düzeyindeki değişimin yaklaşık %61'inin iş-aile çatışması ve tükenmişlik tarafından açıklandığını göstermektedir. Tükenmişlik modeli için $R^2 = 0,423$ bulunmuş olup, iş-aile çatışmasının tükenmişlik düzeyini yüksek oranda açıkladığı anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar, modelde öne sürülen etkilerin hem teorik hem de istatistiksel olarak anlamlı bir bütünlük içinde olduğunu göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, bulgular iş-aile çatışmasının hem tükenmişlik hem de iş stresi üzerinde doğrudan pozitif bir etkisi bulunduğunu, tükenmişliğin ise iş stresini artırıcı yönde etki ettiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca tükenmişliğin, iş-aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisinde kısmi bir aracı değişken olarak rol üstlendiği görülmektedir. Bu sonuçlar, iş-aile çatışmasının çalışanların stres düzeyini hem doğrudan hem de tükenmişlik aracılığıyla dolaylı biçimde artırdığını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla örgütlerin, çalışanlarda tükenmişliği azaltacak ve iş-aile dengesini güçlendirecek uygulamalara yönelmesi; esnek çalışma düzenleri, psikososyal destek mekanizmaları ve stres yönetimi eğitimleriyle bu olumsuz etkileri hafifletmesi önerilmektedir.

5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Bu çalışmada infaz ve koruma memurlarının yaşadığı iş-aile çatışmasının iş stresi ve tükenmişlik üzerindeki etkisi ile bu değişkenler arasındaki ilişkiler ele alınmıştır. Araştırmanın temel amacı bu değişkenler arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymak ve tükenmişliğin aracı rolünü belirlemektir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek amacıyla Cronbach's Alpha katsayıları incelenmiş olup tüm ölçeklerin Cronbach's Alpha değerleri 0,70'in oldukça üzerindedir. Bu durum ölçeklerin yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. Ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) , Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır.

Değişkenler arasındaki etkileşimlerin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek ve araştırma modeli kapsamında öngörülen ilişkileri test etmek ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerini incelemek üzere regresyon analizleri yapılmıştır. Tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, örneklemdeki 277 katılımcının ölçek maddelerine verdikleri yanıtların ortalama değerlerinin 2,25 ile 3,94 arasında değiştiği görülmekte olup değişkenler arasında orta düzeyde katılım eğilimi olduğu söylenebilir. Değişkenler arası ilişkiye yönelik yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, iş stresi, iş-aile çatışması ve tükenmişlik değişkenleri arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Ayrıca bağımlı ve bağımsız değişkenler değiştirilerek yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre değişkenler arası pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. İş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir ($\beta = 0,338$, $p < 0,001$). İş-aile çatışması arttıkça çalışanların hissettikleri iş stresi de artış göstermektedir. Bu bulgu, iş-aile çatışmanın bireyde sürekli bir baskı hissi oluşturarak stres düzeyini yükselttiğini göstermektedir. Bu sonuç, H1 hipotezinde öngörülen “iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır” ifadesini doğrulamaktadır.

İş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisi incelendiğinde, bu etkinin pozitif ve oldukça güçlü olduğu görülmüştür ($\beta = 0,650$, $p < 0,001$). Çalışanların iş ve aile rolleri arasındaki çatışma düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de yükseldiği görülmüştür. Bu sonuç, iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerinde pozitif bir etkisi olduğu yönündeki H2 hipotezini güçlü biçimde desteklemektedir. Tükenmişliğin iş stresi üzerindeki etkisine ilişkin bulgular da anlamlı bir pozitif yön göstermektedir ($\beta = 0,515$,

$p < 0,001$). Çalışanların tükenmişlik düzeyi yükseldikçe iş stresi de artmaktadır. Bu sonuç, tükenmişliğin yalnızca stresin bir sonucu değil, aynı zamanda stres düzeyini artıran bir neden olduğunu ortaya koymakta olup H3 hipotezi de desteklenmiştir.

Aracılık etkisi ile ilgili olarak Bootstrap analizine göre tükenmişliğin, iş-aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisinde kısmi aracılık rolü bulunduğu görülmüştür (indirect effect = 0,327; BootLLCI = 0,247; BootULCI = 0,418). Güven aralığı sıfırı içermediğinden, tükenmişliğin aracı değişken olarak etkisinin anlamlı olduğu, iş-aile çatışması doğrudan iş stresini artırmakta, ancak aynı zamanda tükenmişliği artırarak dolaylı biçimde stresin de yükselmesine yol açmaktadır. Bu sonuç, H4 hipotezini desteklemektedir. Kısmi aracılık durumu, iş-aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisinin yalnızca tükenmişlik yoluyla değil aracı olmadan da gerçekleştiğini göstermektedir. Genel olarak bulgular iş-aile çatışmasının hem tükenmişlik hem de iş stresi üzerinde doğrudan pozitif bir etkisi bulunduğunu, tükenmişliğin ise iş stresini artırıcı yönde etkisinin olduğunu ortaya çıkarmış olup tükenmişliğin; iş-aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisinde kısmi bir aracı değişken rolü üstlendiği görülmektedir.

5.2. Tartışma

Araştırma sonuçları, infaz koruma memurlarının genel olarak yüksek düzeyde iş stresi yaşadıklarını ortaya koymuştur. katılımcıların önemli bir kısmının işlerinin fiziksel ve psikolojik sağlıklarını doğrudan etkilediğini düşündüğü görülmektedir. Bu bulgu, mesleğin yoğun iş yükü, belirsizlikler, tehlikeli çalışma koşulları ve sürekli denetim altında olma gibi faktörler nedeniyle, çalışanların sağlıklarını tehdit eden bir stres ortamına maruz kaldıklarını göstermektedir (Schaufeli ve Peeters, 2000; Dollard ve ark., 1995).

Elde edilen bulgular, özellikle çalışma yaşamı ile özel yaşam arasındaki dengenin, infaz koruma memurlarının psikososyal sağlıkları üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, ceza infaz kurumlarının yapısal koşulları ve görev yükünün bireylerin ruhsal durumunu doğrudan etkileyebileceğine ilişkin literatürle örtüşmektedir (Dollard ve Winefield, 1995; Bezerra ve ark., 2016; Deran ve Beller, 2015).

Aracılık analizleri sonucunda, tükenmişliğin iş-aile çatışması ile iş stresi arasındaki ilişkide kısmi bir aracı rol üstlendiği görülmüştür. Bu bulgu, çalışanların stres düzeylerinin yalnızca dışsal faktörlerden değil, aynı zamanda içsel tükenme süreçlerinden beslendiğini göstermektedir (Çetin, 2018; Deveci, 2016).

Genel olarak elde edilen bulgular, infaz koruma memurlarının mesleki

yaşamlarında karşılaştıkları yapısal zorlukların, yalnızca fiziksel değil, aynı zamanda psikolojik ve sosyal sağlıkları üzerinde de belirgin olumsuz etkiler yarattığını göstermektedir. Özellikle vardiyalı çalışma, kapalı ortamda uzun süreli görev, hükümlü etkileşimleri ve kurumsal hiyerarşi gibi faktörler; çalışanların iş yükünü ağırlaştırmakta, özel yaşamla denge kurmayı zorlaştırmakta ve tükenmişlik riskini artırmaktadır (Akyüz, 2022; Atalay ve Çakırel, 2022; Aktaş, 2019). Bu nedenle, ceza infaz kurumlarında görev yapan personelin psikososyal refahının korunması amacıyla geliştirilecek kurumsal müdahale stratejileri büyük önem arz etmektedir. Özellikle stres yönetimi, iş-aile dengesi politikaları, duygusal destek programları ve esnek çalışma modellerinin yaygınlaştırılması; hem bireysel hem de örgütsel düzeyde olumlu katkılar sağlayacaktır (Altan, 2018; Acar, 2016).

5.3. Öneriler

İnfaz koruma memurlarının iş ortamlarında karşılaştıkları yapısal zorluklar, onların yalnızca profesyonel işlevselliklerini değil, aynı zamanda ruhsal bütünlüklerini ve yaşam kalitelerini de doğrudan etkilemektedir. Bu durumun sistemin sürdürülebilirliği açısından yalnızca bireysel bir sağlık sorunu değil, aynı zamanda kurumsal bir verimlilik ve kamu hizmeti kalitesi sorunu olarak değerlendirilmesi gerekir. İnfaz koruma memurlarının iş tatmini, psikolojik sağlamlıkları ve yaşam doyumlarını artırmaya yönelik politikaların geliştirilmesi, yalnızca bireysel değil, toplumsal açıdan da önemli katkılar sağlayacaktır. Çünkü iyi olma hali desteklenen bir çalışanın görevini daha etkin yerine getirmesi kurumuna da olumlu katkı sağlayacaktır.

Kurumsal Düzeyde Öneriler: Ceza infaz kurumlarında görev yapan personelin iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini azaltmak amacıyla, düzenli olarak psikososyal destek ve mesleki danışmanlık hizmetleri sunulmalıdır. Vardiya sistemleri, çalışanların aile ve özel yaşamlarını destekleyecek şekilde esnek ve dengeli biçimde düzenlenmelidir. Kurum içi görev dağılımı gözden geçirilerek iş yükü adil şekilde paylaşılmalı, aşırı yüklenmeler önlenmelidir. Ödüllendirme, takdir ve kariyer gelişim mekanizmaları aracılığıyla çalışan motivasyonu desteklenmelidir. İş ortamındaki stresörlerin belirlenerek risk faktörlerinin yönetilmesi ve azaltılması yönünde kurum içi politika ve uygulamalar geliştirilmelidir.

Bireysel Düzeyde Öneriler: Çalışanlara yönelik stres yönetimi, duygusal dayanıklılık ve başa çıkma becerileri kazandırmaya yönelik farkındalık eğitimleri düzenlenmelidir. İletişim becerileri, zaman yönetimi ve iş-aile dengesi konularında kişisel gelişim desteklenmelidir. İş dışındaki sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere

katılım özendirilerek çalışanların boş zamanlarını kaliteli geçirmeleri sağlanmalıdır.

Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler: Bu araştırma tek bir coğrafi bölgede gerçekleştirilmiştir. Farklı illerde, daha geniş ve çeşitli örneklemelerle yapılacak benzer çalışmalar, bulguların genellenebilirliğini artıracaktır. Nicel verilerin yanı sıra, nitel yöntemlerle infaz koruma memurlarının deneyimlerini derinlemesine inceleyen çalışmalar, özellikle iş-aile çatışmasının psikososyal boyutlarını daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. İş stresi ve tükenmişliği azaltmaya yönelik geliştirilecek programların etkililiğini değerlendiren deneysel araştırmalara ihtiyaç vardır.



6. KAYNAKLAR

- Abareshi, F., Salimi, F., Farnia, F., Fallahi, M., & Rastaghi, S. (2022). The impact of mental workload, work-related and socio-demographic factors on job burnout among emergency medical staff. *Work*, 72(4), 1269–1277.
- Acar, A. (2016). *Çalışma yaşam kalitesinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkileri: Konaklama işletmelerinde bir uygulama* (Yüksek lisans tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Acu, İ. (2022). *COVID-19 pandemisinde İzmir'deki acil servis asistanlarının dayanıklılık düzeyi ve stresle başa çıkma yöntemlerinin algılanan stres düzeyi üzerine etkisi ve etkileyen etmenlerin değerlendirilmesi* (Tıpta uzmanlık tezi, Yayın No. 746782). Ege Üniversitesi.
- Acun, A. (2016). *İş-aile çatışması ve turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi* (Yüksek lisans tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Afşar, Ö., & Eysel, C. Ş. (2021). İş-aile yaşam çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde psikolojik sözleşmenin aracı rolü: İstanbul ilinde bir araştırma. *The Journal of Social Science*, 5(9), 60–77.
- Akdaş, K. (2017). *Pozitif psikolojik sermaye, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Erzurum ve Denizli uygulaması* (Yüksek lisans tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Akgün, Ö. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 15(5), 2922-2937.
- Akıllıoğlu, F. S. (2017). *Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti ilişkisi: Kastamonu il merkezindeki banka çalışanları üzerine bir uygulama* (Doktora tezi). Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Akova, O., Emiroğlu, B. D., & Tanrıverdi, H. (2015). İş stresi ile çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: İstanbul'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Journal of Management Marketing and Logistics*, 2(4), 378-402.
- Akyüz, S. (2022). COVID-19 sürecinde sağlık çalışanlarındaki iş aile çatışması, iş stresi, iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler. *Karya Journal of Health Science*, 3(3), 312-317.
- Alar Erkal, E. (2021). Pandemi sürecinde akademisyenlerin tükenmişlik algısının belirlenmesi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi örneği. *Uluslararası Ekonomi Siyaset İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 4(4), 207-220.
- Aliyeva, A. (2017). *Şirketlerde iş analizi ve iş dizaynının önemi ve örnek uygulama* (Yayın No. 476978) (Yüksek lisans tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altan, S. (2018). Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 137-158.
- Anafarta, N., & Kuruüzüm, A. (2012). Demographic predictors of work-family conflict for men and women: Turkish case. *International Journal of Business and Management*, 7(13), 145–.
- Arık, S. S. (2022). *Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri, tükenmişlik faktörleri ve yaşam doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). Doğu Akdeniz Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü.

- Arslan, F. (2023). *Beden eğitimi öğretmenlerinde işkoliklik ile iş-aile çatışmasının iş tatmini, yaşam tatmini, mental iyi oluş üzerine etkisinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi), Hitit Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Atalay, M., & Çakırel, Y. (2022). Sağlık sektörü çalışanlarında iş yükü, iş tatmini ve tükenmişlik durumunun incelenmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 20(1), 431-463.
- Atasoy, A., & Yorgun, S. (2013). Sağlık çalışanlarında iş gerilimi ve iş stres düzeyinin değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 6(2), 71-88.
- Atay, A. (2020). *İş yükü fazlalığı ile iş aile çatışması arasındaki ilişki: Kamu çalışanları üzerinde bir araştırma (MEB Ankara Merkez Teşkilatı örneğinde)* (Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Avcı, A. (2016). *Stres faktörleri ve örgütsel iklimin çağrı merkezi çalışan performansı üzerine etkileri* (Yüksek lisans tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ayaz, N. (2019). *Work stress and coping with work stress: A study on tourist guides* [Doktora tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın, E. S. (2025). *Örgütsel sağlık, iş stresi ve iş performansı ilişkisi: Sağlık çalışanları üzerine bir uygulama* (Yüksek lisans tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Ayhan, İ. K. (2016). *Ameliyathanede ekip çalışması ve liderlikte stres yönetimi* (Yayın No. 423104) (Yüksek lisans tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aytaç, S. (2017). Stres kaynakları ve stresin psikolojik semptomlarının öfke kontrolü ile ilişkisi: Polis memurları üzerine bir araştırma. *Journal of Social Policy Conferences*, 1-27.
- Ayyıldız, R. (2019). *Sosyal kaytarma davranışının mesleki tükenmişlik üzerine etkisi: Sağlık çalışanlarına yönelik bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Ballı, A. İ. K. (2015). *Duygusal zeka, stresle başa çıkma yöntemleri, liderlik davranışları ve işletme performansı arasındaki ilişkinin analizi: Kadın girişimciler üzerine bir çalışma*. (Doktora tezi) Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Barriga Medina, H. R., Campoverde Aguirre, R., Coello-Montecel, D., Ochoa Pacheco, P., & Paredes-Aguirre, M. I. (2021). The influence of work-family conflict on burnout during the COVID-19 pandemic: The effect of teleworking overload. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 10302.
- Başkara, N. (2025). *Deprem bölgesinde çalışanların tükenmişlik, motivasyon ve fiziksel aktivite düzeylerinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi), Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baygın, O. (2022). *İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının algılanan aidiyet durumu üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolü* (Doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bedük, M. Ş. A. (2024). Çalışanlarda iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi: Bankacılık örneği. *Social Sciences Studies Journal (SSSJJournal)*, 5(31), 1448-1458.
- Bezerra, C. M., Assis, S. G., & Constantino, P. (2016). Psychological distress and work stress in correctional officers: A literature review. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(7), 2135-2146. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015217.00502016>

- Boles, J. S., M.W., & Hair, J. F. (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17(1), 17–28.
- Boudoukha, A. H., Hautekeete, M., Abdelaoui, S., Groux, W., & Garay, D. (2011). Burnout and victimisation: Impact of inmates' aggression towards prison guards. *Encephale*, 37(4), 284–292.
- Boztepe, İ. A. (2025). *Çalışan annelerin iş-aile çatışması ve ebeveynlik özelliklerinin çocuğun davranışsal ve duygusal sorunları arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi), Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Brown, C. G. (2012). A systematic review of the relationship between self-efficacy and burnout in teachers. *Educational & Child Psychology*, 29, 47–63.
- Can, H., Azizoğlu, A. Ö., & Aydın, E. M. (2015). *Örgütsel davranış*. Siyasal Kitabevi.
- Candaş, E. N. (2018). *Anesteziyoloji ve reanimasyon anabilim dalında görevli araştırma görevlisi ve uzman hekimlerde tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik verilerle incelenmesi* (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi, İstanbul.
- Carlson, J. R., Anson, R. H., & Thomas, G. (2003). Correctional officer burnout and stress: Does gender matter? *The Prison Journal*, 83(3), 277–288.
- Chen, Y. (2021). *Kişilik tipi, iş stresi düzeyi ve işgören performansı ilişkisi: Turizm işletmeleri çalışanları üzerinde bir inceleme* (Yüksek lisans tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cingöz, A., & Kaya, A. (2018). İş-aile çatışmasının iç girişimcilik üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik turizm sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(2), 127-153.
- Cömert Altunay, H. (2019). *Sağlık çalışanlarında tükenmişlik* (Yüksek lisans tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cuma, A. (2020). *Otel işletmesi çalışanlarında örgütsel stres kaynaklarının iş performansına etkisi: Kahramanmaraş'ta bir uygulama* (Yüksek lisans tezi), Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çağa, A. (2025). *Hemşirelerin maruz kaldıkları toksik liderlik davranışlarının iş doyumu ve tükenmişlik ile işten ayrılma niyetleri üzerine etkisi* (Yüksek lisans tezi), Ondokuz Mayıs Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Çakmak, S. (2025). *İş stresinin iş-aile çatışması ve mutluluk düzeyine etkisi: Turizm işletmesi çalışanları üzerinde bir inceleme* (Yüksek lisans tezi), Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Çelebi, İ. (2016). Çanakkale 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarının şiddetle karşılaşma durumu ve bu durumun tükenmişlik sendromu üzerine etkisi. *Hastane Öncesi Dergisi*, 1(2), 1-13.
- Çetin, B. (2018). *Otel işletmelerinde öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin düzenleyicilik rolü: Kapadokya örneği* [Doktora tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetinceli, K., & Çarıkçı, İ. H. (2020). İş-aile çatışması neden ve sonuçları: Kuramsal bir değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 37, 174–192.

- Çınar, Z., & Bulut, S. (2024). Tükenmişlik modellerine ait genel bir değerlendirme. *Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi*, 8(15), 25-35. <https://doi.org/10.31461/ybpd.1483372>
- Çökük, B. (2018). Örgütsel stres düzeyinin ölçümü ve demografik değişkenlerle ilişkisi: Bir kamu organizasyonu örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(2), 59-83.
- Çukurçayır, S. (2021). *Rol belirsizliği, rol çatışması ve tükenmişliğin örgütsel bağlılığa etkisi: Ayakkabıcılık sektöründe faaliyet gösteren bir aile şirketine uygulama* (Yüksek lisans tezi), İstanbul Esenyurt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Daniel, S., & Sonnentag, S. (2016). Sınırları aşmak: Sınır yönetimi, iş-aile zenginleşmesi ve iş tatmini arasındaki ilişki. *Uluslararası İnsan Kaynakları Yönetimi Dergisi*, 27(4), 407-426. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1020827>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Bulters, A. J. (2004). The loss spiral of work pressure, work-home interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three-wave study. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 131-149.
- Demir, A. (2022). *Otel çalışanlarının zaman yönetimi, iş stresi ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin analizi: Pandemi dönemi örneği* (Yüksek lisans tezi), Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Demir, S. (2025). *Kurumlarda dijital dönüşüm ve üretken yapay zeka kabulünün genel iş stresi ile ilişkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Deran, A., & Beller, B. (2015). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine Giresun il merkezinde yapılan bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 45, 69-93.
- Deveci, B. (2016). İş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesine etkisi: Büyük ölçekli otel mutfak çalışanları üzerine bir araştırma [Doktora tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Deveci, B. (2017). İş stresi ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 39-53.
- Dima, G., Meseşan Schmitz, L., & Şimon, M. C. (2021). Job stress and burnout among social workers in the VUCA world of COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 13(13), 7109.
- Diñç, M. (2021). Aşırı iş yükünün ve aile gereklerinin iş-aile çatışmasına etkisi: özel okul öğretmenleri üzerine bir araştırma. *Journal of Organizational Behavior Review*, 3(1), 45-72.
- Diri, M. S. (2015). *Ortaokul öğretmenlerinin iş doyumlarının mesleki tükenmişlik düzeylerine etkisi: Aydın ili örneği* (Yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Dodanwala, T. C., Santoso, D. S., & Shrestha, P. (2022). The mediating role of work-family conflict on role overload and job stress linkage. *Built Environment Project and Asset Management*, 12(6), 924-939.
- Dollard, M. F., & Winefield, A. H. (1995). Trait anxiety, work demands, social support and psychological distress in correctional officers. *Anxiety, Stress & Coping*, 8, 25-35.
- Durmuş, N. (2016). İş-aile çatışması ve işe bağlılık ilişkisinin turizm sektöründe incelenmesi: Bursa ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama (Yüksek lisans tezi), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü.

Dutta, S., & Khatri, P. (2017). Servant leadership and positive organizational behaviour: The road ahead to reduce employees' turnover intentions. *On the Horizon*, 25(1), 60-82. <https://doi.org/10.1108/OTH-06-2016-0029>

Efeoğlu, İ., & Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu, ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.

Eğin, A. (2015). *Çalışma hayatında iş stresi ve tükenmişlik* (Yüksek lisans tezi, Yayın No. 410176). Beykent Üniversitesi.

Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812-820.

Ekinci, D. S. (2018). *İş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi: İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına yönelik bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, Yayın No. 511145). Yıldız Teknik Üniversitesi.

Ekmen, M. D. (2020). *Bankacılık sektöründe stresle başa çıkma yöntemleri üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, Yayın No. 654260). Bahçeşehir Üniversitesi.

Elitok, Y. (2016). *Duygusal zekâ ile algılanan tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Öğretim elemanları üzerine bir araştırma* [Doktora tezi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü].

Erbakırcı, D. M. (2019). *Bir fabrikada çalışan işçilerin iş stresi ve stresle baş etme yöntemleri* (Yüksek lisans tezi, Yayın No. 656981). Erciyes Üniversitesi.

Erdilek Karabay, M. (2015). Sağlık personelinin iş stresi, iş-aile çatışması ve iş-aile-hayat tatminlerine yönelik algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26), 113-134.

Erdoğan, P. (2018). *Pozitif psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama* (Yüksek lisans tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ergin, E. (2018). *İş-aile çatışmasının iş tatmini, kariyer tatmini ve yaşam tatmini üzerine etkisi* (Yüksek lisans tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Eriş, Y. C., & Yücel, R. (2018). Örgütsel stres ve örgütsel stresle başa çıkma yöntemleri: İstanbul'da bir perakende mağazası ve şubelerinde araştırma. *Kesit Akademi Dergisi*, (17), 314-331.

Eroğlu, K. (2020). Örgütsel vatandaşlık ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkide iş zenginleştirmenin aracılık etkisi. *Opus International Journal of Society Researches*, 15(21), 323-355.

Eroğlu, K., & Boztoprak, H. (2021). İş zenginleştirmenin yenilikçilik üzerindeki etkisinde örgütsel destek algısının düzenleyici rolü. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 6(Özel Sayı), 111-122.

Eskibina, Y. (2019). Personel güçlendirmenin iş tatminine etkisi: Yardımcı yargı personeli üzerine bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(72), 1606-1618.

Esson, P. L. (2004). *Consequences of work-family conflict: Testing a new model of work-related, non-work related and stress-related outcomes* (Master's thesis, Virginia

Polytechnic Institute and State University).

Fındık, E. (2016). *İş-aile çatışmasının cam tavan sendromu üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma* (Yüksek lisans tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Fındık, E., & Şahin Perçin, N. (2016). *İş-aile çatışmasının cam tavan sendromu üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma* (Yüksek lisans tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi].

Fırat, Z. M. (2018). Mesleki doyum, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının algılanan iş stresi üzerindeki etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(32), 157-176.

Frone, M. R., Russell, M., & Barnes, G. M. (1996). Work-family conflict, gender and health-related outcomes: A study of employed parents in two community samples. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 57–69. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.57>

Furtado, L., Sobral, F., & Peci, A. (2016). Linking demands to work-family conflict through boundary strength. *Journal of Managerial Psychology*, 31(8), 1327–1342. <https://doi.org/10.1108/JMP-09-2015-0343>

Gasimova, S. (2019). *İş-aile çatışmasının işe bağlılık üzerindeki etkisi: Konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde bir araştırma* (Yüksek lisans tezi), Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gedik, T., & Çet, Ş. (2020). Orman ürünleri sanayisinde rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş tatmini üzerine etkisi (Bolu, Düzce ve Bartın illeri örneği). *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 22(2), 521-531.

Gholipour, A., Akhavan Anvari, M. R., Seyed Kalali, N., & Yazdani, H. R. (2011, January). Investigation of the effects of the big five personality model on job burnout (survey in an Iranian hospital). In *International Conference on Economics and Finance Research (ICEFR)* (Vol. 4, pp. 180–187).

Gilbert, G. (2013). The relationship between personality, areas of work and burnout among social care workers in Ireland. <https://esource.dbs.ie/server/api/core/bitstreams/8a143bbd-c266-4a25-bcf7-25faefc1f59c/content>

Golden, L., & Kim, J. (2017). Irregular work shifts, work schedule flexibility and associations with work-family conflict and work stress in the US. In S. De Groof et al., *Work-life balance in the modern workplace: Interdisciplinary perspectives from work-family research, law and policy* (2017).

Gök, T. (2023). *Örgütlerde iş stresi ve değişime karşı tutumun örgütsel performansa etkisi: Bir alan çalışması* (Yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Göktaş, M., & Yenihan, B. (2019). Kadın tıbbi sekreterlerin yaşadıkları iş-aile çatışmaları ve iş doyum seviyeleri arasındaki ilişki. *Soyolojik Düşün Dergisi*, 4(2), 25-41.

Götz, S., Hoven, H., Müller, A., Dragano, N., & Wahrendorf, M. (2018). Age differences in the association between stressful work and sickness absence among full-time employed workers: Evidence from the German socio-economic panel. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 91(4), 479–496. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1298-3>

- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76–88.
- Güler, S. (2021). Pandemi günlerinde geride kalanlar sendromu: Sağlık çalışanları üzerinde bir inceleme. *Opus International Journal of Society Researches*, 17(Pandemi Özel Sayısı), 3390-3413.
- Güleryüz, İ. (2023). Tükenmişliğin işten ayrılma niyetine olan etkisinde iş tatmininin aracı rolü. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 1370-1393.
- Gündoğdu, G., & Ziyalar, N. (2021). İzmir ceza infaz kurumlarında çalışan infaz ve koruma memurları örnekleminde duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin prospektif olarak incelenmesi. *Türkiye Klinikleri Journal of Forensic Medicine & Forensic Sciences*, 18(3).
- Güney, S. (2020). *Yönetim ve organizasyon el kitabı*. Nobel Yayıncılık.
- Günsan, Ö. (2019). *Duygusal zekânın iş stresi üzerindeki etkisi: Van konaklama işletmeleri üzerinde bir uygulama* (Yüksek lisans tezi), Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güran, R. (2018). *İşin nicel talepleri ile tükenmişlik ilişkisinde iş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliğinin aracılık etkisi* (Yüksek lisans tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güven, Ö., & Sezici, E. (2016). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 111-132. <https://doi.org/10.11611/JMER825>
- Hasyurt, R. (2017). *İş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: İstanbul'da enerji sektöründe Türk ve Çinli yönetici çalıştıran bir işletme örneği* (Yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Hışman, B. (2024). *Aşırı iş yükü, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve pozitif psikolojik sermaye arasındaki ilişkiler: İç denetçiler üzerine bir araştırma* (Doktora tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Huffman, A. H., Payne, S. C., & Castro, C. A. (2003). Time demands, work-family conflict and turnover: Does gender matter? Paper presented at the 18th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Orlando, FL.
- Hunter, E. M., Clark, M. A., & Carlson, D. S. (2019). Violating work-family boundaries: Reactions to interruptions at work and home. *Journal of Management*, 45(3), 1284–1308. <https://doi.org/10.1177/0149206317702221>
- Igbaria, M., & Iivari, J. (1995). The effects of self-efficacy on computer usage. *Omega*, 23, 587–605.
- Islam, T., & Ahmed, I. (2019). Mechanism between perceived organizational support and transfer of training. *Management Research Review*, 41, 296–313.
- Işık, Z. (2015). Erzurum Palandöken kış turizm merkezindeki konaklama işletmelerinde çalışan personellerde duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi (Yüksek lisans tezi), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Işıkhani, V. (2017). *Stres yönetimi*. Nika Yayınevi.
- İlgün, E., & Izgar, H. (2014). İnfaz koruma memurlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde bir araştırma. *Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1),

Kahraman, Ü., & Çelik, K. (2018). Akademisyenlerin iş yükü algıları ile iş ve aile çatışmaları arasındaki ilişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 8(1), 95-105. <https://doi.org/10.5961/jhes.2018.246>

Kaleboynu, G. (2024). *Hemşirelerde iş stresi, iş-aile çatışması ve depresif belirtiler: Psikolojik sermayenin rolü* (Yüksek lisans tezi). Gaziantep Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Kaleboynu, G. (2025). *Hemşirelerde iş stresi, iş-aile çatışması ve depresif belirtiler: Psikolojik sermayenin rolü* (Yüksek lisans tezi), Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Kalmanovich-Cohen, H., & Stanton, S. J. (2025). When working from home leads to burnout: The role of work–family conflict, job stress and partner work practices. *International Journal of Manpower*.

Karabay, M. E. (2015). Sağlık personelinin iş stresi, iş-aile çatışması ve iş-aile-hayat tatminlerine yönelik algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26), 113-134.

Karasakal, B. (2022). *İşkolikliğin çalışan mutluluğu üzerine etkisi ve iş stresinin aracılık rolü: Göller bölgesi 4 ve 5 yıldızlı oteller üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi), Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kayra, M., & Dikmen, A. A. (2017). Cezaevlerinde görev yapan infaz ve koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 524–552.

Kazımlı, G. (2020). *Turizm sektörü çalışanlarında iş-aile çatışması ve duygusal emek ilişkisi* (Yüksek lisans tezi), Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kazu, İ. Y., & Yıldırım, D. (2021). Mesleki tükenmişlik: Etki eden faktörler, belirtileri ve sonuçları. *Eğitim ve Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 462-473.

Khateeb, F. R. (2021). Work-life balance: A review of theories, definitions and policies. *Cross-Cultural Management Journal*, 23(1), 27–55.

Kılıç, İ. (2016). Örgütsel güven, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinin belirlenmesi: Seyahat acentelerinde bir uygulama (Yüksek lisans tezi), Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kıraç, R., Bilgin, A., & Bozça, R. (2015). An evaluation of health care personnel employed in the Public Health Agency of Turkey in terms of business-family life conflict. *Journal of International Health Sciences and Management*, 1(1), 83-89.

Kilerci, S. (2020). *Yoğun bakım sağlık çalışanlarının benlik saygısı, tükenmişlik ve duygusal emek düzeyi arasındaki ilişki* (Yüksek Lisans Tezi). Biruni Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Koçarslan, S. (2023). *Otel işletmelerinde çalışanların iş stresi ve tükenmişliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi* (Yüksek lisans tezi), Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Kodaş, B. (2018). *Psikolojik sermaye, iş stresi ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Yiyecek içecek çalışanları örneği* [Doktora tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü].

- Korkmazer, F. (2018). *İş yükü fazlalığı algısının yaşam kalitesi üzerindeki etkisi: İş-aile çatışmasının aracı rolü* (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Kurt, M. (2024). *Kadınların iş aile çatışması ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide uzaktan çalışmanın düzenleyici rolünün incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Lingard, H. (2003). The impact of individual and job characteristics on 'burnout' among civil engineers in Australia and the implications for employee turnover. *Construction Management and Economics*, 21(1), 69–80.
- Liu, Y., An, J., Sun, Y., & Liu, C. (2022). Work-family conflict and job stress among seafarers: The moderating role of job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 27(9), 1989-1995.
- Marcos, M., Kim, B., Cheeseman, K., Hogan, N. L., & Lambert, E. G. (2013). The impact of correctional officer perceptions of inmates on job stress. *SAGE Open*, April–June, 1–13. <https://doi.org/10.1177/2158244013489695>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behaviour*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- McCraty, R., Atkinson, M., Lee, L., Lipsenthal, L., & Arguelles, L. (2009). New hope for correctional officers: An innovative program for reducing stress and health risks. *Applied Psychophysiology and Biofeedback*, 34(4), 251–272. <https://doi.org/10.1007/s10484-009-9087-0>
- Mehlawat, D., & Soni, S. (2024). Investigating the relationship between perceived organizational support, self-efficacy and burnout. *International Journal of Interdisciplinary Approaches in Psychology*, 2(4), 671–693.
- Mikolajczak, M., Brianda, M. E., Avalosse, H., & Roskam, I. (2018). Consequences of parental burnout: Its specific effect on child neglect and violence. *Child Abuse & Neglect*, 80, 134-145. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.03.009>
- Mutlu, Ü. (2021). *İşkoliklik, iş-aile çatışması ve iş tatmini ilişkisi: Otel işletmelerinde bir uygulama* (Yüksek lisans tezi), Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Nart, S. (2015). *Tükenmişliğe etki eden faktörler ve tükenmişliğin yaratıcılık üzerine etkisi: Televizyon programları yapımcılığı sektörüne yönelik bir araştırma* (Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410.
- Oğuzhan, Y. S. (2019). *Algılanan sosyal desteğin personel güçlendirme ve iş stresine etkisi: Kendilik algısının düzenleyicilik rolü* (Yüksek lisans tezi), Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Oscharoff, A. (2011). Emotional exhaustion, work-family conflict and marital satisfaction among professional psychologists (Master's thesis, Loyola University Chicago).
- Osmanoğlu Taştan, N. (2015). *Mobbing (psikolojik şiddet) algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma*

- (Yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Öge, E. (2021). Örgütsel sessizliğin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi. *Journal of Social Policy Conferences*, (80), 95-115.
- Öngel, G. (2019). *İş, aile ve çatışma: Sağlık çalışanları üzerine bir inceleme*. Püf Yayınları.
- Öngel, G., & Gerni, G. (2021). Sağlık çalışanlarında iş-aile yaşamı çatışmasının örgütsel bağlılık, iş doyumu ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(2), 667-695.
- Özen, F. (2015). *Öğretmenlerde iş stresinin iş-aile çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine etkisi* (Yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri ABD, Isparta.
- Özkan, H. (2018). *Örgütsel bağlılığın tükenmişliğe etkisi: İş tatmininin aracılık rolü (Mersin ili kamu hastaneleri hemşirelerine yönelik bir uygulama)* (Yüksek lisans tezi), Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özkan, Y., & Bayraktar, T. (2015). İnfaz ve koruma memurlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi: Kocaeli Açık Ceza İnfaz Kurumu örneği. *International Journal of Eurasia Social Sciences / Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(21).
- Özkanan, A. (2021). Çalışanların tükenmişlik algıları: Maslach modeli ve tükenmişlik dönemleri çerçevesinde bir analiz. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(45), 313-350.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238–246.
- Browne, M. W., ve Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In *Testing structural equation models* (pp. 136–162). Sage.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). *Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives*. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1–55.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford Press.
- Malhotra, N. K., & Dash, S. (2011). *Marketing research: An applied orientation*. Pearson Education.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). *Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales*. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410.
- Özlem, Z. (2016). *Maslach tükenmişlik ölçeği açısından hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin incelenmesi: Bursa Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşireleri örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.

- Özlü, M. (2021). *Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde algılanan örgütsel desteğin iş stresine etkisinde kişi örgüt uyumunun aracılık rolü* (Yüksek Lisans Tezi). Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Öztürk, M., & Şahverdioğlu, H. (2019). Çalışan kadınların kişilik özellikleri ile iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Isparta ilinde bulunan özel hastaneler üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), 679-702.
- Öztürk, V., Çil Koçyiğit, S., & Çına Bal, E. (2011). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Ankara ili örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 84-98.
- Özyolcu, E. (2015). *Eğitim yönetimi temelinde öğretmenlerin ve yöneticilerin aşırı iş yükü, tükenmişlik ve sosyal destek durumlarının incelenmesi* (Yüksek lisans tezi), Yakın Doğu Üniversitesi].
- Pekerşen, Y. (2015). *Otel işletmelerinde çalışan aşçıların iş stresi ile iş tatmini, örgütsel bağlılık ve toksik davranışları arasındaki ilişki* [Doktora tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Posig, M., & Kickul, J. (2004). Work-role expectations and work family conflict: Gender differences in emotional exhaustion. *Women in Management Review*, 19(7), 373-386.
- Prati, G., & Boldrin, S. (2011). Organizational stressors, exposure to critical incidents and organizational well-being among correctional officers. *G Ital Med Lav Ergon*, 33(3 Suppl B), B33-B39.
- Qiu, L., & Fan, J. (2015). Family boundary characteristics, work-family conflict and life satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Psychology*, 50(5), 336-344. <https://doi.org/10.1002/ijop.12104>
- Rajadhyaksha, U. (2020). Does it matter where you live? Examining the impact of gender, gender egalitarianism and city context on the work-family interface. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(3), 391-410.
- Rajadhyaksha, U., & Velgach, S. (2015). What is a better predictor of work-family conflict in India? – Gender or gender role ideology. In L. Makela & V. Sutari (Eds.), *Work and personal life interface in the international career context* (pp. 1-43). Springer.
- Ray, E. B., & Miller, K. I. (1994). Social support, home/work stress, and burnout: Who can help? *The Journal of Applied Behavioral Science*, 30(3), 357-373.
- Repetti, R., & Wang, S. W. (2017). Effects of job stress on family relationships. *Current Opinion in Psychology*, 13, 15-18.
- Satır, S. (2019). *Tükenmişlik sendromu ve işe adanmışlık: Bir uygulama* (Yüksek lisans tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Savaşkan, Y. (2019). İş-aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Konaklama işletmeleri kadın çalışanları üzerine bir uygulama (Yüksek lisans tezi), Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Savsar, C. (2023). Muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükenmişlik düzeyinin saptanmasına yönelik bir araştırma: Çorum ili örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3), 2371-2385.
- Sayıldı, H., & Büyükyılmaz, O. (2020). İş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş stresi arasındaki ilişki: Üniversite personeli üzerine bir araştırma. *Economics, Business and*

Organization Research, 2(1), 52–69.

Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. (2000). Stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19–48.

Siswanto, S., Masyhuri, M., Hidayati, N., Ridwan, A. M., & Hanif, R. (2022). Impact of work-family conflict on job satisfaction and job stress: Mediation model from Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 20(2), 44-56.

Sözber, H. S. (2019). *Algılanan dışsal prestijin, iş becerikliliğinin ve algılanan kişi-örgüt uyumunun iş-aile çatışması üzerindeki etkileri* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Srivastava, M. (2012). Stress, workaholism and job demands: A study of executives in Mumbai. *NMIMS Management Review*, 22, 94–116.

Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506.

Şahin, N. (2017). *İş-aile yaşam çatışması, işgören performansı ve iş stresi arasındaki ilişkinin incelenmesi: Konaklama işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi), Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şahverdioğlu, H. (2019). *Çalışan kadınların kişilik özellikleri ile iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Isparta ilinde bulunan özel hastaneler üzerine bir uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

Şeker, M. (2019). *Avukatlarda tükenmişlik (burnout) sendromu: Sivas ili merkez ilçe örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sivas.

Şimşek, M. N., & Koç, H. (2020). İş-aile çatışmasının iş doyumu ve yaşam doyumu üzerindeki etkisi: Bilişim sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 3072–3088.

Şirin, M. S. (2019). *Ağır iş yükü ile iş-aile çatışması arasındaki ilişki ve bu ilişkide yönetici desteğinin aracılık rolü* (Yüksek Lisans Tezi). Binali Yıldırım Üniversitesi, Erzincan.

Tavassoli, T., & Sunyer, A. (2025). The impact of work–family conflict and burnout on satisfaction and turnover intentions across a Middle Eastern and a European country. *Administrative Sciences*, 15(3), 81.

Tekingündüz, S., Kurtuldu, A., & Öksüz, S. (2015). İş-aile yaşam çatışması, iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkiler. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 27–42.

Temel, B. G. (2025). *Yaklaşma ve kaçınma temelli iş becerikliliğinin çalışanların hissettiği iş-aile çatışması ve iyi olma hali üzerindeki etkisi: Bir alan çalışması* (Yüksek lisans tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tengilimoğlu, D., Atilla, E. A., & Bektaş, M. (2020). *İşletme yönetimi*. Seçkin Yayıncılık.

Tetik, N. (2019). Türkiye'nin finansal okuryazarlık düzeyi, literatür taraması ve sonuçların değerlendirilmesi. *Turkish Studies*, 14(6), 3505-3524.

Triplett, R., Mullings, J. L., & Scarborough, K. E. (1996). Work-related stress and coping among correctional officers: Implications from organizational literature. *Journal of*

Criminal Justice, 24(4), 291–308. [https://doi.org/10.1016/0047-2352\(96\)00018-9](https://doi.org/10.1016/0047-2352(96)00018-9)

Tutar, H. (2021). *Kriz ve stres yönetimi*. Seçkin Yayınevi.

Tüfekçi, A. (2019). *Hemşirelerin iş performanslarının tükenmişlik düzeyleri açısından incelenmesi: Tersiye merkez uygulaması* (Yüksek lisans tezi), Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tüllef, E. (2020). *İş stresinin işe tutkunluğa etkisinde örgüt temelli öz saygının düzenleyici rolü* (Doktora Tezi). Uludağ Üniversitesi, Bursa.

Türkkan, F. (2024). *Duygusal emek, iş-aile çatışması ve iyi oluş durumunun merhamet yorgunluğu üzerindeki etkisi* (Doktora tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Ueno, A., Yu, C., Curtis, L., & Dennis, C. (2024). Job demands-resources theory extended: Stress, loneliness, and care responsibilities impacting UK doctoral students' and academics' mental health. *Studies in Higher Education*, 50(4), 808–823. <https://doi.org/10.1080/03075079.2024.2357148>

Ulusal, A. (2020). *Üniversite öğrencilerinin stresle başa çıkma yöntemleri ve bu yöntemlerin sosyodemografik veriler ile ilişkisi* (Tıpta uzmanlık tezi, Yayın No. 622262). İzmir Katip Çelebi Üniversitesi.

Uysal, E. (2021). *Çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Uzunbacak, S. D. (2021). *Kamu çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının iş stresi düzeyine etkisi: Adliye çalışanları örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

Ülkü, E. (2017). *Stres ve stres yönetimi (stresle başa çıkma): Sağlık sektöründe bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Fırat Üniversitesi, Elazığ.

Ün Kirez, Ç. B. (2024). *Tophumsal cinsiyet algısı ve iş-aile çatışması ilişkisinde nesiller arası farklılaşma* (Doktora tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Ünal, Z. M. (2017). *The relationships between needs for meaning-based person-job fit and work-family conflict, organizational commitment and meaning in life: Mediating role of meaningful work* [Yayımlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Valibayova, G. (2018). *İş güvencesizliği algısının iş stresi ve iş performansına etkisi: Araştırma görevlileri üzerine bir çalışma* (Yüksek lisans tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi.

Wallace, J. E. (1999). Work-to-nonwork conflict among married male and female lawyers. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 797–816.

Williams, G. S. J. (2017). *Resisting burnout: Correctional staff spirituality and resilience* (Doctoral dissertation, Northeastern University, Boston).

Wöhrmann, A. M., Müller, G., & Ewert, K. (2020). Shift work and work-family conflict: A systematic review. *Sozialpolitik.ch*, 3/2020, 3–2.

Yakut, E., Kuru, Ö., & Güngör, Y. (2020). Sağlık personelinin Covid-19 korkusu ile tükenmişliği arasındaki ilişkide aşırı iş yükü ve algılanan sosyal desteğin etkisinin yapısal eşitlik modeliyle belirlenmesi. *Ekev Akademi Dergisi*, 83, 241-262.

- Yalçın, B. (2022). *İş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışan performansı üzerine etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma* (Yüksek lisans tezi), Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Yalçın, B., & Yılmaz, A. (2024). İş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışan performansı üzerine etkileri. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 12(1), 227-244.
- Yaşar, H., & Sağsan, M. (2020). The mediating effect of organizational stress on organizational culture and time management: A comparative study with two universities. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020920611>
- Yavuz, N. (2018). *İş-yaşam dengesi ile iş stresinin esnek çalışma uygulamaları kapsamında incelenmesi* (Yüksek lisans tezi, Yayın No. 516450). İstanbul Üniversitesi.
- Yay Özer, E. (2022). Determining the relations between work-family conflict, organizational loyalty, work stress in women academics: A practice. *Journal of Pure Social Sciences (Puresoc)*, 3(5), 53-65. <https://www.paksos.com/index.php/puresoc/article/view/84>
- Yıldız, T. A., & Karadağ, M. (2022). Çalışan güvenliğinin psikososyal risk faktörü olarak Covid-19 pandemisi: Tükenmişlik konulu lisansüstü tezlerin incelenmesi. *USCEH Dergisi*, 2(1), 17-35.
- Yılmaz, S. E. (2018). *İş-aile çatışmasının, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Sosyal normların düzenleyici rolü* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde.
- Yurteri, İ. S., & Demir, M. K. (2022). Uzaktan eğitim sürecinde sınıf öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik durumlarının değerlendirilmesi. *Uluslararası Bilim ve Eğitim Dergisi*, 5(2), 90-112.
- Yüksel, E. (2017). *Sağlık çalışanlarında tükenmişlik sendromunun kişilik özellikleriyle ilişkisi: Tunceli örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Tunceli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tunceli.
- Zhao, W., Liao, X., Li, Q., Jiang, W., & Ding, W. (2022). The relationship between teacher job stress and burnout: A moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 12, 784243.
- Zorlu, A. (2023). *Fiziksel çalışma koşulları ve iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetiyle ilişkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü – Kabin ekipleri üzerine bir araştırma* [Doktora tezi, Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü].

7. EKLER

ANKET FORMU

A. Kişisel Bilgiler

1.Cinsiyetiniz? ☐ Erkek ☐ Kadın

2.Eğitim durumunuz?

☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Ön lisans ☐ Lisans ☐ Yüksek lisans ☐ Doktora

3.Medeni durumunuz?

☐ Evli ☐ Bekar ☐ Boşanmış/Eşini Kaybetmiş vb.

4-Yaşınız?

() 18-25 () 26-30

() 31-35 () 36-40

() 41-45 () 46-50

() 51 ve üzeri

5.Göreviniz?

☐ İnfaz ve Koruma Memuru

6.Mesleki toplam hizmet süreniz?

☐ 5 yıldan az ☐ 6-10 yıl ☐ 11-20 yıl ☐ 20 yıldan fazla

7.Şu anki hastanede çalışma süreniz?

☐ 5 yıldan az ☐ 6-10 yıl ☐ 11-20 yıl ☐ 20 yıldan fazla

İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki cümlelere ne ölçüde katıldığınızı işaretleyerek belirtiniz. 5: Kesinlikle katılıyorum, 4: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 2: Katılmıyorum, 1: Kesinlikle katılmıyorum

1	İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır	5	4	3	2	1
2	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum	5	4	3	2	1
3	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum	5	4	3	2	1
4	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur	5	4	3	2	1
5	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor	5	4	3	2	1
6	Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum	5	4	3	2	1
7	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum	5	4	3	2	1

İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki cümlelere ne ölçüde katıldığınızı işaretleyerek belirtiniz. 5: Kesinlikle katılıyorum, 4: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 2: Katılmıyorum, 1: Kesinlikle katılmıyorum

1	İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor	5	4	3	2	1
---	--	---	---	---	---	---

2	İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor	5	4	3	2	1
3	İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum	5	4	3	2	1
4	İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum	5	4	3	2	1
5	İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum	5	4	3	2	1
6	Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmak zorunda kalıyorum	5	4	3	2	1
7	Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz etkiliyor	5	4	3	2	1
8	Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum	5	4	3	2	1
9	Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ders dışı etkinlikler yapmak gibi sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor	5	4	3	2	1
10	Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz etkiliyor	5	4	3	2	1

İŞ TÜKENMİŞLİĞİ ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki cümlelere ne ölçüde katıldığınızı işaretleyerek belirtiniz. 5: Her Zaman, 4: Çoğu

Zaman, 3: Kimi Zaman, 2: Nadiren, 1: Hiçbir Zaman

1.İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	5	4	3	2	1
2.İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	5	4	3	2	1
3.Sabahları yeni bir iş gününe başlayacağım için kendimi yorgun hissediyorum.	5	4	3	2	1
4.Bütün gün insanlarla birlikte çalışmaktan gerginlik duyuyorum.	5	4	3	2	1
5.İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	5	4	3	2	1
6.İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	5	4	3	2	1
7.İşim için çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	5	4	3	2	1
8.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	5	4	3	2	1
9.Sabırımın sonuna geldiğimi hissediyorum.	5	4	3	2	1
10.İşimde karşılaştığım bazı insanlara onlar sanki cansız birer objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	5	4	3	2	1
11.Yaptığım işin beni insanlara karşı duyarsızlaştırdığını hissediyorum.	5	4	3	2	1
12.Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe duyuyorum.	5	4	3	2	1
13.İşimde karşılaştığım insanların başına ne geldiği gerçekte umurumda değil.	5	4	3	2	1
14.İşim gereği karşılaştığım insanların kendilerinden kaynaklanan bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	5	4	3	2	1
15.İşimi yaparken karşılaştığım insanların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	5	4	3	2	1
16.İşimde karşılaştığım insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	5	4	3	2	1

17.Yaptığım iş ile diğer insanların yaşamına olumlu yönde katkıda bulunduğumu hissediyorum.	5	4	3	2	1
18.Kendimi çok enerjik hissediyorum.	5	4	3	2	1
19.İş çevremde insanlara rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.	5	4	3	2	1
20.Çalışma arkadaşlarımla yakın bir çalışmanın ardından kendimi canlanmış hissedirim.	5	4	3	2	1
21.Bu meslekte kayda değer pek çok başarı elde ettim	5	4	3	2	1
22.İşimle ilgili duygusal sorunları soğukkanlılıkla hallederim.	5	4	3	2	1



ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Hüseyin ÇALIK

Eğitim Geçmişi:

- **2007-2011** Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü
- **2022-2025** Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Mesleki Geçmişi:

- **2007-** Jandarma Genel Komutanlığı

Yabancı Dil Bilgisi:

- İngilizce