

# HEMŞEHRİ İLETİŞİM MERKEZİ ÇALIŞANLARIYLA STRES VE KAYGI DURUMLARI ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME



**Psi. Özge Kutay**  
**Sos.Yelda Şimşir**

**İzmir,2014**

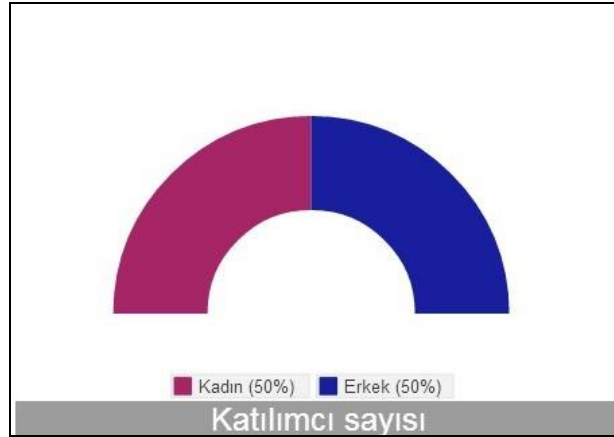


## HEMŞEHRİ İLETİŞİM MERKEZİ ÇALIŞANLARIYLA STRES VE KAYGI DURUMLARI ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME

2014 yılında İBB Kadın Danışma Merkezi tarafından İBB Hemşeri İletişim Merkezi Çalışanlarına stresle baş etme ve iletişim konulu bir eğitim programı uygulanmıştır. 20'şer kişilik eğitim gruplarıyla beraber 3 hafta süren çalışmanın sonunda, eğitime 60 kişi katılmış olup, 36 katılımcıya depresyon ve kaygı düzeylerinin gösteren tutum ölçek ve anketleri uygulanmıştır.

### Yapılan çalışmanın demografik bilgilerine bakıldığında;

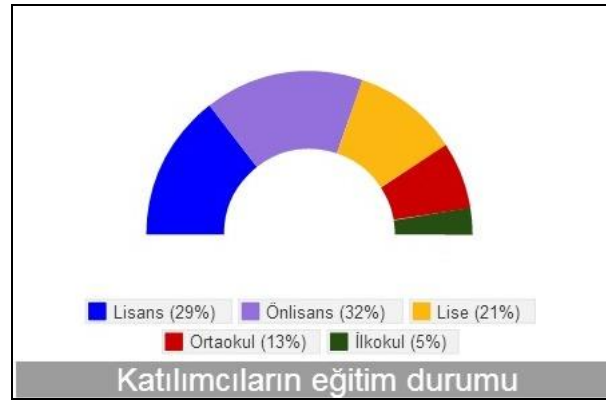
- Anket uygulamasına katılan katılımcı profilinin; 18'ini kadın, 18'ini erkek katılımcılar oluşturmaktadır.



- Katılımcıların genel yaş ortalaması 34 olarak hesaplanmış olup,

| Descriptive Statistics |    |       |                |
|------------------------|----|-------|----------------|
|                        | N  | Mean  | Std. Deviation |
| Yaş                    | 36 | 34,60 | 6,313          |
| Valid N (listwise)     | 36 |       |                |

- Katılımcıların eğitim durumlarına baktığımızda %32'sinin önlisans, %29'unun olduğu lisans mezunu olduğu görülmüştür.



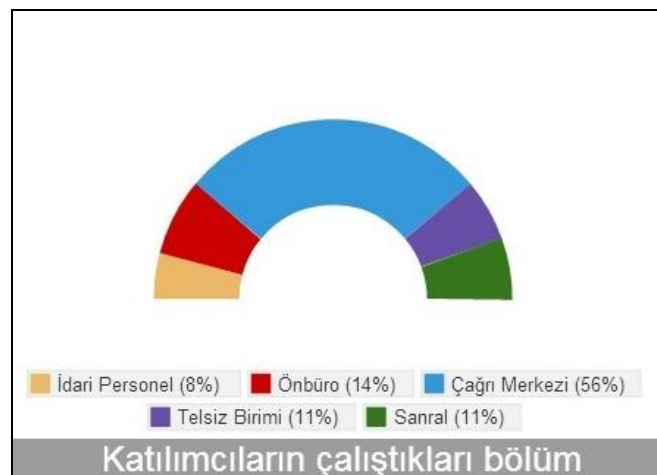
- Eğitim aldıkları yıl ortalaması alındığında bu oranında 13 yıl olduğu saptanmıştır.

| Descriptive Statistics |    |      |                |
|------------------------|----|------|----------------|
|                        | N  | Mean | Std. Deviation |
| <b>Eğitim Durumu</b>   | 36 | 13,1 | 3,0284         |
| Valid N (listwise)     | 36 |      |                |

- Katılımcıların huzurevinde çalıştıkları yıl; en az 1 ay en fazla 18 yıl olmak üzere ortalama süresi 4,5 yıldır.

| Descriptive Statistics              |    |       |                |
|-------------------------------------|----|-------|----------------|
|                                     | N  | Mean  | Std. Deviation |
| <b>Huz. Çalışma Yılı Süresi /ay</b> | 36 | 59,06 | 47,515         |
| Valid N (listwise)                  | 36 |       |                |

- Katılımcıların çoğunluğunun çağrı merkezi bölümünde, büro elemanı olarak görev aldığı saptanmıştır.



### **Veri analizlerine bakıldığında;**

- Hemşeri iletişim merkezi çalışanları ile yapılan anket çalışmasında; sosyodemografik bilgi soruları, Beck Depresyon Envanteri (BDE) ve Durumluk Sürekli Kaygı Envanteri(STAI) kullanılmıştır.

**Beck Depresyon Envanteri (BDE):** Denekte depresyon yönünden riski belirlemek ve depresif belirtilerin düzeyini ve şiddet değişimini ölçer. (Hisli, 1989)

**Durumluk Sürekli Kaygı Envanteri(STAI):** İki ayrı ölçek olarak kullanılmaktadır. (Öner ve ark., 1985)

1. Durumluluk kaygı ölçeği: Bireyin belirli bir anda ve belirli koşullarda kendini nasıl hissettiğini belirler.
2. Sürekli kaygı ölçeği: Bireyin içinde bulunduğu durum ve koşullardan bağımsız olarak, kendini nasıl hissettiğini belirler.

### **Anket çalışmasına katılan katılımcıların;**

- Cinsiyet değişkenine göre depresyon oranlarına baktığımızda kadınların depresyon oranının erkeklere nazaran daha yüksek olduğu,
- Eğitim yılı süreleri arttıkça depresyon oranlarının azaldığı,
- Çalışma süreleri arttıkça durumsal kaygı oranının arttığı saptanmıştır.
- Katılımcıların sürekli kaygı durumlarının ise genel olarak yüksek olmadığı, katılımcıların anksiyöz\* bir yapılarının olmadığı belirlenmiştir.

\*Anksiyete, bir duygulanım (kaygı) bozukluğudur. Anksiyöz kişiler, başkalarına göre olaylar karşısında şiddetli irkilme reaksiyonları gösterirler

### **Ölçek Puanların Değerlendirilmesi;**

Ölçek puanları değerlendirilirken korelasyon, regresyon analizleri ve t test uygulanmıştır.

**Korelasyon analizi:** Korelasyon analizi ile iki farklı değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi edinebiliriz.

**Regresyon analizi:** Regresyon analizi, değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisini bulmamıza imkan veren bir analiz yöntemidir.

**t-test:** t-test, iki gurubun ortalamalarını karşılaştırmak için kullanılan bir testtir.

### **Korelasyon analizine bakıldığında;**

Bu çalışmada korelasyon analizi ölçek puan ortalamalarının ölçek puan ortalamalarının arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını değerlendirmek amacı ile yapılmıştır. Negatif yönde korelasyon; bir ortalama artarken diğerinin azaldığını gösterir. Pozitif korelasyon ise ortalamaların birlikte artıp birlikte azaldığını göstermektedir. Korelasyon analizi neden-sonuç açıklamaz. Sadece ilişki belirtir. Örn: bu çalışmada yaş ile stres tutumu arasındaki negatif korelasyon yaş artarken stres puanlarının azaldığını veya stres puanları artarken yaş ortalamalarının azaldığının göstergesidir.

Bu noktada yapılan korelasyon analizlerine göre katılımcıların;

- Yaş ile eğitim durumu arasında negatif yönde bir korelasyon gözlenmiştir. (r=-,390, p=,019).
- Yaş ile çalışma süreleri arasında pozitif yönde bir korelasyon gözlenmiştir. (r= ,393, p=,018).
- Yaş ile durumluk kaygı envanteri arasında pozitif yönde bir korelasyon gözlenmiştir (r= ,343, p= 040).
- Eğitim süresi ve çalışma süresi arasında negatif yönde bir korelasyon gözlenmiştir (r= -, 433, p= ,008).
- Eğitim süresi ve Beck depresyon envanteri puanları arasında negatif yönde bir korelasyon gözlenmiştir. (r=-,398, p=,016).
- Çalışma süresi ve durumluk kaygı puanları(STAI-X1) arasında pozitif yönde bir korelasyon vardır. (r=,373, p= ,025).
- Sürekli kaygı envanteri (STAI-X2) ve eğitim yılı arasında negatif bir korelasyon gözlenmiştir.(r=-,394, p=,018).
- Sürekli kaygı envanteri (STAI-X2) ve Beck depresyon envanteri puanları arasında pozitif yönde bir korelasyon vardır .(r=,352, p=,035).

### **Regresyon analizine bakıldığında;**

- Korelasyon testinden çıkan sonuçlara göre veriler Linear Regresyon ile değerlendirildiğinde; yaş arttıkça Durumluk kaygının yükseldiği görülmüştür(  $r= ,1426$ ,  $B= 360$ ,  $p= ,026$ ).
- Eğitim yılı arttıkça kişilerin Beck depresyon puanlarının düştüğü görülmüştür. ( $r=,558$ ,  $B= -,148$ ,  $p= ,028$ ).
- Çalışma süresi arttıkça durumluk kaygı sürelerinin arttığı görülmüştür. ( $r=,380$ ,  $B= 2,566$ ,  $p= ,038$ )
- Eğitim yılı arttıkça çalışma süresinde bir düşüş gözlenmiştir. ( $r= ,433$ ,  $B= 433$ ,  $p= ,008$ ).
- Stres puanlarındaki artış depresyon puanlarındaki artışı yordamıştır. ( $r= ,352$ ,  $B=,252$   $p=0,035$ )

### **T-testi analizine bakıldığında;**

Test puanlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını değerlendirmek için T- testi uygulanmıştır. Kadınların Beck depresyon ölçeğinden daha yüksek puan aldıkları saptanmıştır. ( $t=2,19$ ,  $p= 0,051$ ).

## **SONUÇ YERİNE**

36 kişilik grupta eşit sayıda kadın ve erkek katılımcı vardır. Katılımcıların yaş ve eğitim yılı ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Kadınların depresyon ölçeğinden aldığı puanlar, erkeklerle karşılaştırıldığında kadınların puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Yani kadın katılımcıların depresif belirtilerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Depresyonun doğası gereği kadınlarda erkeklere oranla daha fazla görüldüğü bilinmektedir. Ancak daha detaylı bilgi edinmek için kadınların evdeki iş yükleri ve iş dışında maruz kaldıkları stresörler hakkında daha fazla bilgi edinilmelidir.

Çalışanların eğitim süreleri değerlendirildiğinde eğitim yılı arttıkça kişilerin aynı işte çalışma sürelerinin azaldığı görülmüştür. Bunun yanı sıra kişilerin eğitim yıllarındaki artışın depresyon puanlarında düşüşe neden olduğu gözlenmiştir. Bu veriler değerlendirildiğinde eğitim yılı yüksek olan kişiler aynı iş yerinde uzun süreli çalışmadığı için mi depresyon puanlarının düşük olduğu değerlendirilmelidir.

Çalışan kişilerin yaşları ilerledikçe durumluk stres puanları artmıştır bu da kişiler yaş aldıkça problem çözme becerilerindeki azalma ve stres toleransının azalması ile açıklanabilir.

Kişilerin çalışma süresi arttıkça durumluk streslerinde artış gözlenmiştir. Sonuç olarak bu alanda çalışan kişilerin yoğun strese maruz kaldığı ve stresle baş etmede güçlük yaşadıklarında depresyon belirtilerinde artış gözlendiği söylenebilir.

Yoğun strese maruz kalan ve depresyon belirtileri gösteren bireylerde iş tatmininde ve yaşam kalitesinde düşüşler olduğu bilinmektedir. Bu alanda çalışan kişilerin düzenli olarak alanlarıyla ilgili ve stresle baş etme becerileri ile ilgili eğitim ve destek almalarının iş kalitesinin sürekliliği ve niteliğini açısından önemli olduğu düşünülmüştür. Aynı zamanda grup olarak yapılacak sosyal aktivitelerin stresi azalttığı bilinmektedir. Bu noktada toplu olarak düzenlenecek aktiviteler önerilmektedir.

Psi. Özge Kutay

Sos. Yelda Şimşir