



T.C

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ VE İNSAN KAYNAKLARI BİLİM DALI

**İŞ STRESİ VE MESLEKİ DOYUM ARASINDAKİ İLİŞKİ:
SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Serap AVCI

BURSA-2018



T.C

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ VE İNSAN KAYNAKLARI BİLİM DALI

**İŞ STRESİ VE MESLEKİ DOYUM ARASINDAKİ İLİŞKİ:
SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Serap AVCI

Danışman:

Dr. Öğretim Üyesi Selver YILDIZ BAĞDOĞAN

BURSA-2018

T.C.
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri anabilim Dalı, Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları Bilim Dalı'nda, 701250003 numaralı, Serap AVCI'nın hazırladığı, "İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki: Sosyal Çalışma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma" konulu yüksek lisans tezi ile ilgili tez savunma sınavı, 13/04/2018 günü-..... saatleri arasında yapılmış, (başarılı/başarısız) olduğunaoybirliği.....(oybirliği / oy çokluğu) ile karar verilmiştir.

Üye (Tez Danışmanı ve Sınav Komisyonu
Başkanı)

Dr. Öğretim Üyesi Selver YILDIZ BAĞDOĞAN,
Uludağ Üniversitesi



Üye

Dr. Öğretim Üyesi Beril BAYKAL
Kocaeli Üniversitesi



Üye

Prof. Dr. Aşkın KESER
Uludağ Üniversitesi



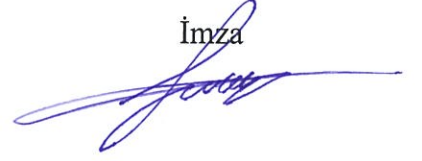
13/04/2018

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans olarak sunduğum “İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki: Sosyal Çalışma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma” başlıklı çalışmanın bilimsel araştırma, yazma ve etik kurallarına uygun olarak tarafımdan yazıldığına ve tezde yapılan bütün alıntılarının kaynaklarının usulüne uygun olarak gösterildiğine, tezimde intihal ürünü cümle veya paragraflar bulunmadığına şerefim üzerine yemin ederim.

22/08/2018

İmza



Adı Soyadı: Serap AVCI
Öğrenci No: 70125003
Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Programı: Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları
Statüsü: Y.Lisans Doktora

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA İNTİHAL YAZILIM RAPORU

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI
BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 22/03/2018

Tez Başlığı / Konusu: İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki: Sosyal Çalışma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 87 sayfalık kısmına ilişkin, 22/03/2018 tarihinde şahsım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından (Turnitin)* aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 18. 'tür.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç/dahil
- 3- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Özgünlük Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

22/03/2018

İmza

Adı Soyadı: Serap AVCI

Öğrenci No: 70125003

Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Programı: Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları

Statüsü: Y.Lisans Doktora

Danışman

Dr. Öğretim Üyesi Selver YILDIZ BAĞDOĞAN,

* Turnitin programına Uludağ Üniversitesi Kütüphane web sayfasından ulaşılabilir.

ÖZET

Yazar Adı ve Soyadı	: Serap AVCI
Üniversite	: Uludağ Üniversitesi
Enstitü	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı	: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Bilim Dalı	: Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları
Tezin Niteliği	: Yüksek Lisans Tezi
Sayfa Sayısı	: ix + 85
Mezuniyet Tarihi	:/...../20....
Tez Danışman(lar)ı	: Dr. Öğretim Üyesi Selver Y. BAĞDOĞAN

İŞ STRESİ VE MESLEKİ DOYUM ARASINDAKİ İLİŞKİ: SOSYAL ÇALIŞMA GÖREVLİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Günümüzde stresin, insan yaşamının her alanına etki ettiği görüşü bir gerçektir. Çalışma yaşamındaki bireyin, yaşadığı iş stresi de bireyi hem fiziksel hem de psikolojik olarak etkilemektedir. Mesleki doyum ise, çalışan bireyin iş yaşamını sürdürmesi ve var olduğu alanda devamlılığını sağlayabilmesi için en önemli etkenlerden biridir. Bu nedenle çalışmamızda bireyin yaşadığı iş stresi ile mesleki doyum arasında oluşması muhtemel görünen ilişkinin araştırılması hedeflenmiştir.

Araştırmamızda, öncelikle konu ile ilgili literatür taraması yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini, Bursa ve Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında görevli sosyal çalışma görevlileri oluşturmaktadır. Katılımcılara yaşadıkları “iş stresi” ve yaptıkları işten aldıkları “mesleki doyum” ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Çalışmamızda Suzanne Haynes’in geliştirdiği, Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik uygulamasını Aliye Mavili Aktaş’ın yaptığı İş Stresi ölçeği ile Kuzgun ve arkadaşları tarafından geliştirilen Mesleki Doyum ölçeği kullanılmıştır. Sonuç olarak, İş stres düzeyi ve mesleki doyum arasında negatif yönlü fakat anlamlı olmayan bir ilişki olduğu görülmüştür.

Anahtar Sözcükler: Stres, İş Stresi, Mesleki Doyum, Sosyal Çalışma Görevlisi.

ABSTRACT

Name and Surname	: Serap AVCI
University	: Uludağ University
Institution	: Social Science Institution
Field	: Labour Economics and Industrial Relationships
Branch	: Labour psychology and Human Resources
Degree Awarded	: Master
Page Number	: ix + 85
Degree Date	: .../.../20....
Supervisor(s)	: Senior Lecturer (PhD) Selver Y. BAĞDOĞAN

THE RESEARCH OF WORK STRESS EFFECT UPON PROFESSIONAL SATISFACTION: A RESEARCH UPON SOCIAL WORKING ATTENDANTS

The fact that stress affects every aspect of human life is infact true. Work stress affects the individual both physically and mentally professional satisfaction is one of the most important factors for individuals to maintain his presence in work life. As a result in this study we aim at working on the relationship between the individuals work stress and professional satisfaction.

In our research's sample is consisted of the social attendant of Bursa and Bartın Family and Social Politics Province Managements and the establishments that are united to these managements. The attendents are investigated about their "work stress" and the professional satisfaction they experience on work field. In our study we used the Turkish validity and reliability execution of Suzanne Haynes and the work stress scale of Aliye Mavili Aktaş along with professional satisfaction scale of Kuzgun and his friends. As a result of this it is understood that there is a meaningless but a negative oriented relationship between work stress level and professional satisfaction.

Key Words: Stress, Work stress, Professional Satisfaction, Social Worker.

ÖNSÖZ

Tez çalışmamda, tecrübesi, bilgi birikimi, deneyimi ve yüksek sabrı ile her anımda bana destek olan ve bu çalışmamda büyük emeği olan danışman hocam Sayın Dr. Öğretim Üyesi Selver YILDIZ BAĞDOĞAN'a,

Yüksek Lisans eğitimim boyunca bilgi birikimi ile bana yol gösteren ayrıca tezimin başlangıcında yol haritasını çizen değerli hocam Prof. Dr. Aşkın KESER'e,

Hayatımın her alanında olduğu gibi eğitim sürecimde de beni sonuna kadar destekleyen, beni bugünlere getiren en değerlilerim annem Meryem AVCI ile babam İdris AVCI ve sevgili kardeşim Sertaç AVCI'ya,

Ve sevinç, mutluluk ve hüznü her zaman birlikte yaşadığım dostlarım Gözde TATAROĞLU ve Sevda GENCER ŞAHİN'e,

En içten teşekkürlerimi sunarım.

İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki: Sosyal Çalışma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
ÖNSÖZ.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.Stres.....	2
1.1.1. Stresin Belirtileri ve Özellikleri.....	8
1.2.İş Stresi.....	9
1.2.1. İş Stresi Konusunda Yapılan Çalışmalar.....	12
1.2.2. Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları.....	13
1.2.2.1. İşle İlgili Stres Kaynakları.....	14
1.2.2.2. Örgütle İlgili Stres Kaynakları.....	15
1.2.2.3. Bireysel Stres Kaynakları.....	19
1.3. Stresin Sonuçları.....	20
1.3.1. Bireysel Sonuçları.....	21
1.3.2. Örgütsel Sonuçları.....	22
1.4.İş Stresi Yönetimi.....	26
1.4.1. Bireysel Yöntemler.....	27
1.4.2. Örgütsel Yöntemler.....	30
1.5.İş Stresi İle İlgili Yapılan Araştırmalar.....	35
1.6.Mesleki Doyum.....	37
1.7.Mesleki Doyum İle İlgili Yapılan Araştırmalar.....	40
1.8.İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki.....	44
1.9.Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.....	45
1.9.1. Bartın ASP İL Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları.....	46
1.9.2. Bursa ASP İL Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları.....	46

1.9.3. Sosyal Çalışma Görevlisi Kavramı.....	47
--	----

İKİNCİ BÖLÜM

Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

2.1.Çalışmanın Amacı ve Önemi.....	48
2.2.Araştırmanın Sınırlılıkları.....	49
2.3.Araştırmanın Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler.....	49
2.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	52
2.5.Araştırmanın Hipotezleri.....	52
2.6.Bulgular.....	53
Sonuç	62
Kaynakça.....	67
Ek 1- Anket Formu.....	74
Ek 2- ASPB Hizmetleri Hakkında Kanun ve Yönetmelikler.....	77
Ek 3- Bakanlık OLUR'u.....	86

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Stresin Belirtileri ve Özellikleri	8
Tablo 2: Stresin Bireysel Sonuçları	22
Tablo 3: Stresin Örgütsel Açıdan Sonuçları	23
Tablo 4: Braham'ın DKBY Modeli	30
Tablo 5: İş Stresi Ölçeği Puan Düzeyleri.....	54
Tablo 6: Ölçekler ve Güvenilirlik Analizleri	56
Tablo 7: Demografik Bilgiler	57
Tablo 8: Basıklık ve Çarpıklık Değerleri	58
Tablo 9: İş Stresi Ölçeği Puan Analizi	58
Tablo 10: İş Stresi ve Mesleki Doyum Puanları	59
Tablo 11: İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki	60
Tablo 12: Cinsiyet Değişkenine Göre İş Stresi ve Mesleki Doyum Düzeyine İlişkin Analiz Sonuçları	60
Tablo 13: Yaş Değişkenine Göre İş stresi ve Mesleki Doyum Düzeyine İlişkin Analiz Sonuçları	61
Tablo 14: Yaş Değişkenine Göre İş Stresi Düzeyine İlişkin Anlamlı Farklılıklar Tablosu	62
Tablo 15: Medeni Durum Değişkenine Göre İş Stresi ve Mesleki Doyum Düzeyine İlişkin Analiz Sonuçları	63
Tablo 16: Çalışma Süresi Değişkenine Göre İş Stresi ve Mesleki Doyum Düzeyine İlişkin Analiz Sonuçları	64

GİRİŞ

Çağımız insanının yaşamının her alanında karşısına çıkan stres kavramı özellikle rekabetçi ve dinamik günümüz çalışma yaşamında her geçen gün daha da önemli bir konuma gelmiştir. Yaşamının önemli bir kısmını iş yaşamında geçiren insan için stres hem ruhsal hem de bedensel olarak ciddi sorunlar ortaya çıkarmaktadır. İş yaşamındaki yoğun strese karşı kendini korumaya çalışan birey bunun yanı sıra icra ettiği işe karşı olan algısını da olumlu yönde tutmaya çalışmaktadır.

Yoğun stres yaşayan çalışanın sürdürmeye devam ettiği iş yani mesleğinden aldığı doyum ise bu bağlamda farklılaşabilmektedir. Çalışanın yaşadığı iş stresi ve mesleki doyum arasındaki ilişkinin derecesi bireyin hem çalışma yaşamına hem de özel yaşamına olan bakış açısını etkilediğinden bu iki kavram arasındaki ilişkinin araştırılması hedeflenmiştir.

Bu çalışmada doğrudan insan ile çalışan ve literatürden de bilindiği üzere yoğun stres altında olduğu düşünülen sosyal çalışma görevlilerinin iş stresi ve mesleki doyumları arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır.

Araştırmamızda Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde bulunan Bursa ve Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında görevli sosyal çalışma görevlileri dahil edilmiştir. Çalışmanın ilk bölümünde kavramsal çerçeve hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümünde ise Bartın ve Bursa illerindeki uygulama ve analiz sonuçları bulunmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. STRES

Sağlık bilimlerini ve sosyal bilimleri, stres terimine rastlamadan incelemek neredeyse imkansızdır. Stres kavramı, sağlık sektöründe daha da fazla incelenmektedir. Eğitim, politik bilimler, iş ve ekonomi gibi birçok alanda da bu terime rastlamak mümkündür. Popüler seviyede aklımızda aynı sorular var olmaktadır; “stres nedir”, “nasıl önlenebilir”, “nasıl başa çıkılabilir” ve hatta “nasıl ortadan kaldırılabilir”? Stres kavramının popülerliğinin artmasını, hızlı sosyal değişime bağlamak yine çok popüler bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanında, değişip gelişen endüstri toplumunun gereksinimleri, geleneksel inançlara olan duyarlılığın azalması, insanların yaşam endişesi ve daha kaliteli yaşam standartlarına sahip olma dürtüsünün de stres kavramına olan ilgiyi arttırdığını söyleyebiliriz (Lazarus ve Folkman, 1984: 1).

Popülerliğini her geçen gün arttıran stres kavramının tanımına geldiğimizde ise karşımıza birçok farklı tanımın çıktığını görmekteyiz.

Stres’in, kelime olarak Türk Dil Kurumu’ndaki karşılığına baktığımızda “ruhsal gerilim” anlamına geldiğini görmekteyiz (<http://www.tdk.gov.tr/index>).

Latince “estricia”dan gelen “stres” kelimesi, 17. yüzyılda felaket, dert, keder gibi olumsuz anlamlar ifade ederken, 18. ve 19. yüzyıllarda objelere, kişiye ve ruhsal yapıya yönelik güç, baskı, zor gibi anlamlarda kullanılmıştır (Güçlü, 2001: 92).

Stres kelimesi Latince kökenli olmasına karşın, dilimize İngilizce’den geçmiştir. Davranış bilimciler tarafından genel olarak, “her türlü stres yapıcı etkiye karşı bedenin gösterdiği tepki” olarak tanımlanan olgunun günümüze dek birçok kez tanımlanmaya çalışıldığı bilinmektedir. Kavram için var olan farklı tanımlamaların nedeninin de insanların yaşadıkları şartların, ortamların değişiminden ve çeşitliliğinden kaynaklı olduğu bilinen bir gerçektir (Yamuç ve Türker, 2015: 390).

Kelime olarak gerilim, bunalım, şiddet, zorlama, baskı, gerginlik gibi anlamları içeren stres, kavramsal olarak ise insanın çevresel etkenlere verdiği tepki olarak ifade edilmektedir (Özmutaf, 2006: 75).

Stresin kelime anlamı dışında kavramsal anlamına baktığımızda ise karşımıza birçok tanım çıkmaktadır. Kavramsal tanımlardan önce, stresin ne olmadığı ile ilgili değerlendirme yapmamız daha yararlı olacaktır.

Stres basit bir endişe değildir, stresin sadece yetişkinleri ilgilendiren bir sorun olduğu ya da sadece iş yaşamında karşılaşılan bir problem olduğu yönündeki düşünce de doğru değildir. Magnuson, stresi, bireyin gerçek dünyası ile beklentileri arasında oluşan farklılığa tepki vermesi olarak tanımlarken, Davis ise bireyin duygu, düşünce ve fiziki şartlarında, çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden gerilim durumu olarak tanımlamıştır (Soysal, 2009: 18).

Stres terimi, günümüzde sabahları sabırsız hissetmeden, depresyona yol açan endişeye kadar sayısız şekillerde kullanılmaktadır. Stres, zararlı bir fiziksel ve duygusal tepkinin ilk işaretidir. Stresin tanımı, psikososyal tehlikelere ve risklere atıf yapan terminoloji, yıllar içinde değişmiştir (ILO, 2016: 2).

ILO (International Labour Organization), stresi, algılanan talepler ile bireylerin algılanan kaynaklar ve yetenekler arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan zararlı fiziksel ve duygusal tepki ile başa çıkması olarak tanımlamaktadır (ILO, 2016: 2).

Bireyin, bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlanması veya tehdit edilmesi sonucu ortaya çıkan stres durumuna karşı organizma, kendini koruma adına bir tepki zincirini harekete geçirme özelliğine sahiptir (Baltaş ve Baltaş, 2005: 23).

İnsanın olana nasıl tepki verdiğiyle ilgili olarak ortaya çıkan stres tepkisinin nedeni, hissettiklerimizin esas olarak düşündüklerimiz paralelinde gerçekleşmesinden kaynaklanmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2005: 32).

Önceleri boş ve belirsiz olan stres terimi, şimdilerde güzelce tanımlanmıştır ve birçok yabancı dilde de ortak kabul görmüştür. Bunların içinde daha önce hiç böyle bir terimin bulunmadığı dillerde mevcuttur. “Yerel stres”, “sistemsel stres”, “endişe”, “mutluluğa bağlı stres” gibi farklı alanlardaki çalışmalar, stres kavramında bir ayırım

olmasını gerekli kılmıştır. Stresin hem neden hem de sonuç olması durumundaki karmaşa, sadece strese neden olan şey arasında belirgin bir ayırım yaparak önlenabilir. Stres sendromuna sebep olan şeyin özel olmayabileceği belirtilmiştir. Yine de stres, şartlara bağlı olarak etkilenebilir. Aynı şekilde, aynı stres etmeni, farklı bireylerde farklı tepkiler yaratabilir (Selye, 1976: 21).

Literatürü incelediğimizde, stres kelimesini ilk kez kullanan kişinin 17. yüzyılda, fizikçi Robert Hook olduğunu görmekteyiz. Elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki olarak tanımladığı stres kelimesini Hook'dan yüz yıl kadar sonra yine bir Fizikçi olan Thomas Young formüle etmiştir. Young, maddenin kendi içinde olan güç ya da direnci, stres olarak adlandırmıştır (Akman, 2004: 40).

Hippocrates'in ise, tam olarak stres kelimesini kullanmasa da bugünkü stres tanımını yansıtan bir tanımı olduğu bilinmektedir. *“Doğa gücünün hastalıkları iyileştiremediği durumlarda insanların “distress” (stres) içine düştüklerini, aşırı acı ve ağrı çektiklerini belirtmiştir”* (Akman, 2004: 41).

Hook ve Young'dan sonra biyolog Walter Cannon ise, stres kavramını canlı organizmalar bağlamında açıklamıştır.

“Cannon'a göre stres, canlının doğal içsel dengesinin dışsal çevresel uyaranlarca bozulması sonucunda oluşur. Cannon bu süreci homeostasis ve “savaş kaç tepkisi” kavramlarıyla açıklamaktadır. Cannon stresi bir “acil durum tepkisi olarak tanımlamış ve temelinde “biyolojik varoluş ve uyum” ihtiyacını görmüştür. Cannon'a göre stres, organizmanın, kendi yaşamını ve çevreye uyumunu (yani dengeyi yani homeostasisi) tehdit eden bir unsura (uyarıcıya) gösterdiği ve varoluşsal değeri olan bir “savaş ya da kaç” tepkisidir. Bir tehlikeyle karşılaşan canlı başa çıkmayacağına inandığı bu durumdan uzaklaşmaya çalışır, yani kaçar ya da başa çıkabileceğine inandığı tehlikeyle savaşı” (Akman, 2004: 41).

Yukarıdaki açıklamalar ışığında stresin genel bir tanımını yaptığımızda; stres, bireyin içsel dengesinin yine içsel veya dışsal faktörlerin etkisi ile ruhsal gerilim haline dönüşmesi, bireyin bu faktörlere bedenen ve psikolojik olarak verdiği tepki veya ortaya çıkan gerilim durumudur.

Modernleşmeyle gelişen teknoloji ve değişen dünyaya ayak uydurmaya çalışmakla birlikte ortaya çıktığı düşünülen ve kavram olarak ilk kez Selye tarafından kullanılmış olan stres, aslında insanlık tarihi boyunca insan ile birlikte varlığını sürdüren bir kavramdır.

Çağımızın görünmeyen hastalığı olarak anılan stres aslında insan yaşamının bir parçası olarak tarih öncesi devirlerden bu yana var olmuştur. Değişen koşullara göre stres yaratan faktörler farklılaşmıştır. Örneğin; tarih öncesi devirlerde yırtıcı hayvanlar veya savaşlar birer stres faktörü iken günümüzde teknolojik, ekonomik veya sosyal konulardaki hızlı değişim faktörleri bireye stres yaşatmaktadır. Birey, anne karnından başlayarak yaşamının her döneminde, içinde bulunduğu koşulların neden olduğu çeşitli stres faktörleriyle karşı karşıya kalabilmektedir. Anne karnındaki bebeğin bile annesinin içinde bulunduğu fizyolojik ve psikolojik koşullardan etkileneceği ve sonucunda bebek üzerinde stres oluşabileceği ifade edilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 1-2).

Stresin ne olduğu ile strese neden olan etkenlerin farkını bilmek, stresin birey üzerindeki etkisini anlamlandırmak açısından önem arz etmektedir. Bu noktada iki türlü stres kaynağı vardır. İç stres kaynakları, bireyin kendi içindeki baskı ve beklentilerdir. Örneğin; hırs, rekabet ve hırçınlık birer iç stres kaynağıdır. Dış stres kaynakları ise işyerinden, aileden, arkadaşlardan kaynaklanan çeşitli baskı ve isteklerdir. İç stres kaynaklarının dış stres kaynaklarına göre çoğu zaman daha etkili olduğu bilinmektedir. Bireyin bu kaynaklardan gelen baskılara karşı gösterdiği tepki strestir. Strese karşı verilen biyolojik tepki, stres kaynakları farklı olsa dahi aynıdır (Özkaya, Yakın ve Ekinci, 2008: 164).

“Stres” terimi farklı insanlarda farklı anlamlara geldiğinden, bilimsel literatür dahil olmak üzere birçok alanda kafa karışıklığı artmıştır. Stres günlük deneyimimizin bir parçasıdır fakat birçok farklı sorunla da ilişkilendirilebilir. Örneğin cerrahi travma, yanıklar, duygusal uyarılmalar, zihinsel yada fiziksel çaba, yorgunluk, acı, korku, konsantre olma gereksinimi, öfkeden kaynaklı küçük düşme, kan kaybı, uyuşturuculardan kaynaklı zehirlenme, çevresel kirlilik, hayal kırıklığı ve hatta beklenmedik başarı. Tüm bu saydıklarımız, bireyin yaşam tarzını yeniden düzenlemesini gerektirmektedir. Stres; daimi baskı altındaki işadamında, bir yarış kazanmak için antrenman yapan bir atlette, hava trafiğini kontrol eden kişide, karısının ölüm kalım savaşını izleyen bir eşte, bir yarış atında ve onun jokeyinde ve onlara bahis yatıran izleyicide bulunmaktadır. Bilimsel araştırmalar göstermiştir ki, bütün bu kişiler farklı bir problemle yüzleşseler bile o probleme, biyokimyasal, fonksiyonel ve yapısal olarak alışılmış bir metotla tepki vermektedirler (Selye, 1976: 14).

Tüm içsel ve dışsal faktörlerden gelen baskılara, stres etkeni denir. Belli başlı etkileri farklılaşsa da genel olarak bakıldığında biyolojik stresi anlama ve açıklama anahtarı bu faktörlerdir. Stres etkenine bakıldığında, yüzleşilen etkinin hoş ya da nahos olması neredeyse önemsizdir. Tek önemli olan, ısrarın yoğunluğu ve yarattığı adaptasyon sürecidir. Oğlunun savaşta henüz öldüğünü öğrenen bir anne, korkunç bir zihinsel şok yaşar. Eğer yıllar sonra bu ölüm haberinin yalan olduğu ortaya çıkarsa ve oğlu beklenmedik bir şekilde gelirse anne aşırı bir sevinç yaşar. İki olayın spesifik sonucu ise, sevinç ve acının birbirinden tamamen farklı olduğudur. Aslında birbirine tamamen zıt olan bu iki durumda stres etkenidir ve yeni duruma adaptasyon durumu ise aynıdır (Selye,1976:14).

Stresi, kavram olarak ilk kez kullanan ve “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkidir” şeklinde tanımlayan, Endokrinolog Hans Selye, Cannon’un düşünceleri temelinde yaptığı çalışmalar sonucunda Genel Uyum Sendromu’nu ortaya çıkarmıştır (Akman, 2004: 41).

Selye’nin fareler üzerinde yaptığı ve tüm organizmalara uyarladığı, kısaca GUS olarak da bilinen çalışmasına baktığımızda; Genel Uyum Sendromu’nun, “alarm tepkisi (dönemi)”, “direnc hali (dönemi)” ve “tükenme (bitkinlik)” dönemi olarak üç aşamadan oluştuğunu görmekteyiz (Morris, 2002: 509). Genel Uyum Sendromunu açıklayacak olursak;

“Alarm tepkisi”, hiçbir organizma devamlı olarak alarm halinde yaşamını sürdüremez. Eğer hasar miktarı çok yüksek olursa (yani başa çıkılamayacak seviyeye ulaşırsa) organizma, alarm tepkisi ile birkaç saat içinde ölür. Eğer yaşamda kalabilirse, bu içsel reaksiyon, gereklilik içinde bir “direniş hali” oluşturur. Bu ikinci durumun belirtileri çok farklı olabilir; büyük çoğunlukla alarm tepkisinin tam zıttı şeklinde olacaktır. Örneğin; alarm tepkisi sırasında adrenalin hücreleri lipid materyal içeren salgılar üretir, fakat “Direniş hali”nde farklı partiküller ve granüller hücrelerde zenginleşir. “Alarm tepkisi” olan yerde mutlaka kanda koyulaşma, kanda klorid azalması ve genel olarak dokulardaki kompleks bileşiklerin yıkıma uğraması gibi durumlar oluşur. “Direniş hali”nde ise, kanda sulanma, kanda klorid fazlalığı ve canlı dokuya dönüşme işlemi gibi durumlar oluşur ve vücut normal ağırlığına geri döner. İlginç olarak zararlı etkenlere maruz kalma durumu devam ederse, kazanılmış adaptasyon kaybolabilir. Hayvan üçüncü bir evreye girer: “tükenme (bitkinlik) hali evresi”. Değiştirilemez bir şekilde takip eden bu evre eğer stres etkeni yeterince şiddetliyse ve yeteri kadar sürerse...(Selye, 1976: 5)”

Yukarıda anlatılanlar ışığında, strese maruz kalan organizmanın tehdit sonrasında yaşadığı değişimler ise şu şekilde sıralanabilir (Keser, 2014: 18);

- Göz bebekleri büyür,
- Vücut terler,
- Sindirim sistemi ağız kuruluşuna bağlı olarak çalışmayı durdurur,
- Tehdit sonrası boyun ve omuz kasları harekete geçileceği düşüncesi ile gerilir,
- Solunum hızlanır böylelikle kaslara daha fazla oksijen gitmesi sağlanır,
- Kan basıncı yükselir,
- Kalp atış hızı artar,
- Karaciğer, kaslara ani bir enerji akımı sağlamak için glikoz salgılar.

1.1.1. STRESİN BELİRTİLERİ VE ÖZELLİKLERİ

Strese maruz kalan bireyler ortak belirtilere sahiptirler. Bu belirtiler; ruhsal, sosyal, duygusal, zihinsel ve fiziksel olmak üzere beş başlık altında toplanmıştır.

Tablo 1: Stresin Belirtileri ve Özellikleri

Psikolojik Stres Belirtileri	Sosyal Stres Belirtileri	Zihinsel Stres Belirtileri	Duygusal Stres Belirtileri	Fiziksel Stres Belirtileri
<ul style="list-style-type: none">• Kendini boşlukta hissetme• Kin duyma• Yaşamın anlamını kaybetme• Suçluluk duygusu hissetme• Diğer insanlara düşmanlık duyma• Suç işleme	<ul style="list-style-type: none">• Kendini insanlardan soyutlama• Ben merkezli olma• Geriye çekilme- Yalnızlık• Toleransı kaybetme• İnsanlarla ilişki kuramama	<ul style="list-style-type: none">• Hafıza kayıpları yaşama• Konsantrasyon güçlüğü yaşama• Can sıkıntısı• Kafa karışıklığı yaşama• Karamsarlık• Fobi oluşumu• Obsesif düşünce oluşumu	<ul style="list-style-type: none">• Kızgınlık• Ümitsizlik• Depresyon• Huzursuzluk• Ağlama- Gülme Krizleri• Geçirme• Endişe	<ul style="list-style-type: none">• Kalp çarpıntısı• Göğüs ve sırt ağrısı• Kas gerilmesi- Kalp spazmı• Deri hastalığı• Uykusuzluk• Bayılmalar• Diş gıcırdatma• Ülser, ani kilo kayıpları• Kan basıncında artış

Kaynak: Keser, 2014: 19, Baltaş ve Baltaş, 2002: 30'dan yararlanılarak hazırlanmıştır.

Stres kavramını değerlendirirken sadece olumsuz bir anlam yüklemek doğru değildir. Stresin türü ve şiddeti ona yüklediğimiz anlamı şekillendirmektedir. Aşırı yüksek düzeydeki stres, bireye zarar verir fakat orta düzeydeki stres, bireyi olumlu etkileyebilmektedir. Stres, bireyin hedefe odaklanmasına katkı sağlayabilmektedir. Bu noktada stresin türleri incelendiğinde; “iyi stres (eustress)” ve “kötü stres (distress)” olarak iki tür karşımıza çıkmaktadır. Stres türlerini çalışma yaşamı boyutunda örneklendirecek olursak; iyi stres, olumlu bir iş yaşamını, bireylerin iş yaşamındaki doyum ve moral düzeylerinin yüksekliğini işaret ederken, kötü stres daha çok doyumsuzluğu ve düşük moral düzeylerini ifade etmektedir (Keser, 2014: 14).

Bu noktada insan yaşamının önemli bir kısmını geçirdiği, iş yaşamındaki stresi tanımlamak uygun olacaktır.

1.2. İŞ STRESİ

Küreselleşme, ekonomik kalkınma için kayda değer yeni açılımlara yol açmakla birlikte, küresel rekabet süreçlerinin tehlikesine, çalışma koşullarına ve temel haklara baskı yolunu da açmıştır. Küreselleşme, çalışma sürecinde daha fazla esneklik, yarı zamanlı ve geçici istihdam, personelin bağımsız sözleşmesi yoluyla istihdam modellerinde de değişikliğe yol açmıştır. Bu değişiklikler ve uygulamalar, daha yüksek iş talepleri, iş güvencesizliği ve işçilerin işten çıkarılma ihtimallerini artırıcı niteliktedir. Teknolojik ilerleme ve internetin ortaya çıkışı, iş süreçlerinde birçok değişikliğe ve yeniliğe yol açmış, iş ve kişisel yaşam arasındaki sınırların çizilmesi daha da zorlaşan bir durum haline gelmiştir (ILO, 2016: 5).

İş, çalışan bireyin kötü çalışma koşullarını, işsizliğe tercih ettiği ölçüde, insan sağlığı açısından önem teşkil etmektedir. İş, sadece finansal kaynaklar sağlamakla kalmaz, aynı zamanda bir zaman yapısı, sosyal temaslar ve kişisel kimlik gibi temel psikolojik işlevlere de katkıda bulunmaktadır. İşsizlik, yaşam memnuniyetinin azalması, benlik saygısı kaybı, sosyal temasların kaybı ile ilişkilidir ve zihinsel sağlık için olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Birçok çalışma, işsizliğin bireylerin yeni ve zor roller üstlenmesini, belirsizliği ve öngörülemezliği ele almasını, kontrol ve kimlik kaybı duygularıyla başa çıkması gerektirdiğini göstermiştir (ILO, 2016: 6).

Kişinin sahip olduğu iş, onun toplumsal statüsünü, yaşamdan aldığı doyumu, ailesine sağladığı imkanları ve yaşamdan aldığı zevki belirler.

20.yüzyılın başında Sigmund Freud, insanın sağlığını koruyan iki faktör olduğunu, bunların da insanın işini ve yaşamı sevmesi olduğunu söylemiştir. Hans Selye ise, streslerle başa çıkabilmenin yolunu “Stresten kurtulmak için görevinizi en iyi şekilde yapın” cümlesiyle dile getirmiştir (Baltaş ve Baltaş, 2005: 76-77).

İnsan için iş, ekonomik, psikososyal ve kültürel yönüyle yaşamının önemli bir boyutunu tamamlamaktadır. Çalışma, günlük yaşam sürecinde önemli bir zaman dilimine karşılık gelirken, çalışmanın bireyin zihnindeki olumlu ve olumsuz yükü, diğer

yaşam olaylarından daha yoğun yaşanmaktadır. İnsanların yaşamlarının büyük bir kısmı işte geçtiğinden işyerinde stres, günlük yaşantının içinde önemli bir yer tutmaktadır (Keser, 2014: 20).

Bu doğrultuda iş stresi; “bireyi normal fonksiyonlarından saptıran psikolojik veya fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan bir durum” olarak tanımlanabilir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere iş stresi çalışanın fiziksel ve mental durumunu içermektedir (Işıkhani, 1999: 45).

Çalışan bireyin iş yaşamındaki çevresi ile arasındaki etkileşim sonucu oluşan gerilim durumunda “İş stresi” oluşmaktadır. İş çevresinin çalışan üzerinde yarattığı baskı ile çalışanın kapasitesi arasındaki uyumsuzluk bireyin iş stresi yaşammasına neden olmaktadır. İş stresi konusunda, sistem kuramını esas alan bir yaklaşım daha bulunmaktadır. Bu yaklaşıma göre, çalışan birey kendisinden talep edileni mevcut yetenekleri, zamanı veya yetkisi vb. ile karşılayamadığında iş stresi yaşamaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239).

Günümüzde, sürekli değişen ve gelişen iş dünyası, iş güvencesindeki belirsizlik ve piyasalardaki dalgalanmalar çalışanların devamlı olarak stres yaşammasına neden olmaktadır. İş yaşamındaki stres, diğer ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de çalışanların hem sağlıklarını hem de performanslarını olumsuz etkilemektedir (Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009:449).

Bu noktada, çoğu zaman iş ortamının bireylerin yaşadığı sorunlara katkıda bulunduğu düşünülmektedir. İş stresi, bireyin özel yaşamındaki sorunlarla birleştiğinde birey ve örgüt için daha önemli sonuçlar doğurabilmektedir. Uzmanlar iş stresinin insan yaşamında önemli bir etken olduğunu ve belirli bir düzeyin üzerinde strese maruz kalan bireylerin tehlikeli sonuçlarla karşılaşabileceğini belirtmektedir (Işıkhani, 1999: 45).

Çoğunluğumuz için işyerinde karşılaştığımız stres psikolojik ya da duygusaldır. Bunlar yaygın olarak günlük yaşamın sorunlarını ifade eder. Patron ile tartışmak, haksız muamele gördüğümüz inancı ya da yükselme konusundaki endişelerimiz. Bunlar sık sık karşılaştığımız güçlükler ya da günlük yaşamın zorluklarıdır. Bireysel olarak düşük seviye stres kaynaklarıdır ama biriktikleri için vücudumuza zarar verirler. Her stres, bir önceki duruma eklenir ve ürettiği fizyolojik değişiklikler nedeniyle vücudun

enerji rezervlerini tüketebilir. İş yerinde, stresle sık sık karşılaşılırsa vücut uzun süreler boyunca yüksek fizyolojik uyarılma ve uyanıklık halinde kalacağından fizyolojik hasarın yanı sıra psikolojik hastalıklara da neden olabilecek durumla karşı karşıya kalmış olur (Schultz ve Schultz, 2006: 354). Kısacası stresin sağlık üzerinde önemli olumsuz etkileri bulunur.

Psikolojik bozukluklar, belirli doku ve organ hasarı içerirler, bu durumun vücuda olan fiziksel etkisi kesindir. Ayrıca stresle ortaya çıkan hastalık, stresin yeni kaynakları olarak da görülebilir. Fiziksel sağlık zarar gördüğünde, direniş ve bedensel enerji azalır. Sonuç olarak da motivasyon ve iş performansı zarar görür. Stres üzerine yapılan 300'den fazla araştırma sonucu, işini kaybetme endişesi ya da işsizlik korkusu gibi kronik stres kaynaklarının vücudun bağışıklık sistemine zarar verebileceği yönündedir. Bu durum, bireyi, daha az fizyolojik kaynak ile savunmasız bırakır (Schultz ve Schultz, 2006: 354).

Yukarıda anlatılanların ışığında iş stresinin genel özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz (Mavili Aktaş, 2001: 27):

- Stresin olumsuz özelliklerinin yanı sıra olumlu katkıları da vardır. Çalışanlar açısından değerlendirdiğimizde, çalışanların performansını düşürdüğü gibi arttırdığı durumlarda vardır. Bu arada stresin nedenleri ve sonuçları birlikte değerlendirilmeli, istek, tepki ve sonuçlar birlikte ele alınmalıdır.
- Bireyin stresten kaçması çoğunlukla imkansızdır. Çalışan birey açısından değerlendirdiğimizde, işin kendisi, örgüt, iş arkadaşları, aile ilişkileri, ast-üst ilişkileri veya fiziksel ortamdan kaynaklanan örneğin gürültü, aydınlatma gibi birçok koşul, çalışanı sıkıntıya düşüren stres faktörleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanı sıra bazı olumlu koşullar da strese neden olmaktadır. Örneğin; başarılı olmak, ödül kazanmak, okulu bitirmek vb. birçok olumlu gelişme de strese yol açabilmektedir. Bu nedenle sadece toplumla bir arada yaşamak bile tek başına birçok kişi için stres kaynağı olabilmektedir.
- Stres, bireyin isteklerini gerçekleştirmeye çalışırken geçtiği aşamalarda karşısına çıkan kısıtlamalar ile bağlantılıdır. Birey istekleri karşısında arzuladığı bazı şeyleri kaybedebilmekte, sınırlar bireyi arzuladığı şeyi yapmaktan alıkoyduğundan bu noktada stres ortaya çıkabilmektedir.

- Stresin birey dışında, bireyin çalıştığı örgüt açısından da önemi büyüktür. Örgüt içindeki başarı ve performansı önemli ölçüde etkileyen bir faktördür. Örgüt ister kamu kurumu olsun, isterse özel sektörde faaliyet gösteren bir örgüt olsun, örgütün çalışanları için stres, iş yerinde etkin çalışılmasını olumsuz yönde etkilemektedir.
- Stres, çalışan veya çalışmayan fark etmeksizin, bireyi hem psikolojik hem de fizyolojik yönden etkiler. Ancak bireyin kişisel özelliklerine göre strese verdiği tepkiler farklılık gösterebilir.

1.2.1. İŞ STRESİ KONUSUNDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

İş stresi konusunda literatürde yer alan çalışmalardan bazılarında aşağıda değinilmiştir.

Bu araştırmalardan birincisi, iş stresinin çalışan ve çevresi arasındaki etkileşim sonucunda ortaya çıktığını savunmaktadır. Bu varsayıma göre, iş stresi, çalışanın kapasitesi ile iş çevresinin çalışan üzerinde yarattığı baskı arasında uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007:239).

Arima, Aoshima, Miwa ve Kawahara (2006), bu çalışmanın amacı, sağlık kontrollerine ilişkin verilerde ve mesleki streslerde fazla mesai çalışması ile gözlem dışı görüşlerin ilişkisini araştırmaktır. Yaş aralığı 22-69 olan, 164'ü erkek 29'u kadın olmak üzere toplam 193 çalışan üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Bu çalışmanın sonuçlarına göre stres yaşayan çalışanların yüzdelerinde fazla mesai yapan çalışanlar ile fazla mesai yapmayan çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı aksine fazla mesai yapan çalışanların stres duygusu taşımama eğiliminde olduğu görülmüştür. Fakat iş koşullarından memnun olan ve şiddetli stres duygusu taşımayan, fazla mesai yapan çalışanların bu iş koşullarının fiziksel sağlıklarına zarar verdiği ortaya çıkmıştır (Arima H., Aoshima K., Miwa M., Kawahara K., 2006: 157-159).

Lazarus, çalışan ve çevre arasındaki ilişkinin durağan değil değişken olduğunu belirten araştırma ile iş stresini çalışan ve çevresi arasındaki uyumsuzluk olarak açıklayan yaklaşımı eleştirmektedir. Yine Schuler, çalışanın iş stresi yaşamayacağı bir durumun yani denge durumunun söz konusu olmadığını belirtmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 200:239).

Tip A ve tip B davranış kalıplarına göre, kontrol odağı ve iş stresi üzerine farklı kültürler olduğu da göz önünde bulundurularak Macaristan, ABD, İngiltere, İtalya ve İsrail’de uluslararası incelemeler gerçekleştirildi. 19 hastanede 2032 hemşireye anket uygulandı. 7’li Likert tipi ölçek kullanılarak hazırlanan sorularda puanların yüksek olması iş stresinin daha fazla olduğunu gösterdi. Sonuçlara göre, yüksek puanlar A Tipi davranışın düşük puanlar ise B Tipi davranış kalıplarının göstergesidir. Ayrıca ölçümler, ülkeden ülkeye değişen, kültürler arası farklılaşan değerlere bağlı olarak çalışanların kişilik özellikleri ile iş stresi düzeylerinin de farklılaştığı yönündedir (Glazer S., Stetz A. T., Izso L., 2004: 645-658).

1.2.2. ÇALIŞMA YAŞAMINDA STRES KAYNAKLARI

Çalışma kavramının tanımına baktığımızda, kavramın birçok farklı tanımının olduğunu görmekteyiz. “Yapmamız gereken, yapmamayı tercih edebileceğimiz ve karşılığında ücret beklediğimiz şey”, “bir kişinin diğer kişilerin faydalanacağı, bir mal ya da hizmeti üretirken gösterdiği eylem ve çaba”, “insanın bedensel ve zihinsel güçlerini bir amaca yönelik planlı bir şekilde kullanabilmesi” olarak tanımlandığını gördüğümüz çalışma kavramının insanlık tarihi boyunca tartışıldığı da kanıksanmış bir gerçektir (Keser, 2016: 63).

İnsan yaşamı, genel olarak üç bölümden oluşmaktadır. Bunlar; “çalışma zamanı”, “çalışma dışında kalan zaman” ve “uykuda geçen zaman”dır. Uykuda geçen zaman, bireyin fiziksel olarak herhangi bir faaliyette bulunmadığı zamanı ifade ederken “çalışma dışında kalan zaman” ise bireyin sosyal yaşamını, aile ve arkadaşları ile geçirdiği zamanı ifade etmektedir. Bireyler arasında farklılık göstermekle birlikte bu zamanların dağılımında, özellikle yetişkinlik dönemindeki bir bireyde “çalışma zamanı”nın oldukça fazla yer kapladığı bilinmektedir. İnsan yaşamının önemli bir kısmını kaplayan “çalışma zamanı”nda bireyin yaşadıkları ise bireyin çalışma kavramına yüklediği anlama göre şekillenmektedir. Keser (2016), çalışmanın birey için anlamını; “gelir elde etme”, “statü kazanma”, “düzenli yaşama kavuşma”, “sosyal çevre edinme”, “kendisini gerçekleştirme fırsatı elde etme”, “sosyal sorumluluk üstlenme” ve “psikolojik tatmin elde etme” olarak ifade etmiştir. Bireyin yaşantısında hemen her alanda karşısına çıkan stres kavramı ise günlük zaman diliminde önemli bir karşılığı

olan çalışma yaşamında da birçok farklı nedenle ortaya çıkmaktadır (Keser, 2016: 99-100).

Çalışma yaşamında ortaya çıkan stres, üretimde azalma, çalışanın işe odaklanamaması, bireylerin çalışma arkadaşları ile aralarındaki huzursuzluk ve çatışma gibi birçok olumsuz sonucu doğuran bir olgu, hatta hastalık olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenlerle stres, çözülmesi gereken bir sorun olarak çalışma yaşamını, çalışanları ve işverenleri olumsuz etkilemektedir (Cam, 2004: 2).

Bu noktada çalışma yaşamında stresin sebeplerine değinmenin faydalı olacağı düşünülmektedir.

1.2.2.1. İŞLE İLGİLİ STRES KAYNAKLARI

AŞIRI İŞ YÜKÜ

Çalışanın yapabileceği en uygun iş, yani çalışan ile iş arasındaki uyum ile yapılacak işlerin eşleşmesi örgütsel planlama açısından öncelikle yapılması gereken faaliyettir. Bu faaliyete göre iş birimleri oluşturulur. Ancak çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, en uygun ve idealin üzerinde olur ise bu durumda aşırı iş yükü ortaya çıkacaktır (Cam, 2004: 3).

Niceliksel iş yükü ve niteliksel iş yükü olarak 2 şekilde ortaya çıkan aşırı iş yükünde öncelikle niceliksel iş yükünü açıklanacaktır.

Niceliksel iş yükü; bir kişinin yapacağı belirli bir iş için yapılacak işlerin fiziki olarak ağır ve yorucu olmasıdır. Niteliksel iş yükü ise yapılacak olan işin gerektirdiği nitelikler ile çalışanın sahip olduğu nitelikler arasında çalışanın aleyhinde bir uyumsuzluğun olmasıdır. Buna göre, çalışan işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip değilse iş ve çalışan arasında uyumsuzluk olacak ve yapması gereken iş çalışan için zor gelecektir (Cam, 2004: 3). Böyle bir durumda da birey stres yaşayacaktır.

İŞİNİ KAYBETME KORKUSU

İş dünyasından özellikle ekonomik kriz dönemlerinde her an işine son verilme veya düşük ücret ile çalıştırılma ihtimallerine bağlı olarak çalışanların stres düzeyleri

oldukça yüksek olmaktadır. Stres altındaki bireyin hem iş yaşamına hem de özel yaşamına olumsuz etkiler katan bu durum, işini kaybetme korkusu içinde olan bireyin öz saygısının da azalmasına yol açabilmektedir (Cam, 2004: 3).

FİZİKİ MEKAN VE ÇEVRE ŞARTLARI

Örgütteki fiziksel çevre koşullarını oluşturan, havalandırma mekanizmaları, aydınlanma, ısı, gürültü gibi unsurlar çalışanların sağlığını olumsuz etkilemekte olup çalışma koşullarındaki ergonominin de iş stresini etkilediği bilinmektedir (Aytaç, 2009: 11).

Yapılan araştırmalarda, örgütteki olumsuz fiziksel çevre koşullarının çalışanlarda psikolojik olarak cilt ve mide hastalıklarını, fizyolojik olarak devamsızlık oranlarını ve iş kazalarını arttırdığı sonucuna ulaşıldığı görülmüştür (Cam, 2004: 2).

TEKDÜZE ÇALIŞMA VE MONOTONLUK

Teknolojinin bize kazandırdığı otomatik makinelerin üretim yapmaya başlaması ve çalışanın montaj başında makineye bağımlı hale gelmesi, makinelerin bireyin çalışma performansını belirlemesi, çalışanın işin başından kısa süreliğine dahi olsa ayrılamaması, çoğu zaman yan yana çalışan bireylerin bile yakın arkadaşlık kurmalarını zorlaştırmaktadır. Bu noktada, iş monotonluğu yükselmiş ve işin içeriği çok daralmıştır. Bu olumsuzluklar işçiler arasında yalnızlık, birbirlerine karşı soğuma, iş arkadaşlarına ve çevreye yabancılaşma, aşırı stres gibi verimsizliğe yol açan bir takım duygu ve davranışlara neden olmaktadır. Ayrıca monotonlaşan iş koşulları çalışanlar üzerinde; umutsuzluk, mutsuzluk, gerilim, sıkıntı, ilgisizlik, saldırganlık gibi hem psikolojik hem de sosyal bozukluklara neden olmaktadır (Soysal, 2009: 21).

1.2.2.2. ÖRGÜTLE İLGİLİ STRES KAYNAKLARI

DEĞERLENDİRME VE TERFİ MEKANİZMALARI

Örgüt içindeki başarı değerlendirmelerinde adaletsizlik olduğunda, yapılan terfiler liyakat esasına oturmadağında, çalışanlar arasında çatışma ve dolayısıyla da stres oluşmaktadır. Yapılan araştırmalar göstermiştir ki; yöneticilerin kurum içinde kendileri ile olumlu ilişkileri olan çalışanları, yetersiz olmalarına rağmen terfi ettirmeleri, kurum

içinde çatışmalara ve çalışanlar arasında hem yöneticiye hem de çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz duygular beslemelerine yol açmaktadır. Bu durum, çalışanların stres yaşamasına neden olmakta, bireyin çalışma isteğini olumsuz etkileyerek işe devamsızlıklara yol açabilmektedir. Ayrıca ekonomik nedenlerle işten ayrılamayan ve o kurumda çalışmak zorunda kalan bir çalışan ise psikolojisi ve iş motivasyonu bozulduğu için stresin sebep olduğu fizyolojik sorunları da yaşamak zorunda kalabilecek ve liyakatın olmadığı bir ortamda da çalışmaya devam etmek zorunda olabilecektir (Cam, 2004: 4).

ROLLERDEKİ BELİRSİZLİK

Çalışan, iş yerindeki rolleri konusunda yeterli bilgiye sahip olmadığı zaman rol belirsizliği ortaya çıkmaktadır. Birey, işi konusunda ne yapması gerektiğini bilmediğinde stres yaşaması da engellenemeyecektir. Bu noktada çalışan, iş tatminsizliği, psikolojik gerilim, kendini yararsız hissetme gibi duyguları hissetmenin peşi sıra çalışanın kaygı düzeyi de yükselebilmektedir (Aytaç, 2009: 10).

ROL ÇATIŞMASI

Çalışanın örgüt içindeki birden fazla rolünün aynı anda ortaya çıkması rol çatışmasına neden olabilmektedir. Örneğin; amiri üretimi hızlandırmasını isterken iş arkadaşları üretimi yavaşlatmasını istiyorsa çalışan böyle bir durumda rol çatışması yaşayabilmektedir. İş yerinde kişiliklerin uyumsuzluğu, amirlerle veya meslektaşlarla çatışma en basit işlerde bile gerginlik yaratabilmektedir. Bu noktada araştırmalarda göstermektedir ki rol çatışması bireyin iş doyumunu düşürmekte, işin çeşitli yönleri ile ilgili gerilim oluşturmakta ve işçinin üstüne olan güvenini azaltmaktadır. Çözümü en zor olan da bu sorundur (Aytaç, 2009: 11).

İŞYERİNDEKİ İLİŞKİLER

Bireyin işyerindeki ilişkileri 3 grup altında incelenebilir: Üst, ast ve iş arkadaşlarıyla ilişkiler. Bu ilişkiler, karşılıklı güven anlayışına dayalı inşa edilmelidir ki tersi durumda çalışanlarda tedirginlik durumları ortaya çıkabilmektedir. Örneğin; iş yerinde üstü tarafından takdir edilmeyen bir çalışan için çalışma ortamı son derece sıkıcı ve çekilmez bir hale gelebilir. Bireyin temel ihtiyaçlarından olan takdir edilme ihtiyacı,

çevresindeki kişilerden aldığı basit mesajlar olsa da bireyin varlığını kanıtladığı alanlardır. Ayrıca amirin çalışan ile arasındaki ast-üst ilişkisinde çalışana karşı uyguladığı cezalar veya olumsuz tavırlar, birey üzerinde ciddi oranda strese neden olmaktadır. Örneğin; amiri ile olumsuz ilişkiler içinde olan bir çalışan, bu olumsuz ilişki nedeni ile iş arkadaşlarından daha fazla çalışmak zorunda kalıyor ise bu durum bireyde stres yaratacaktır (Cam, 2004: 4).

SORUMLULUK

Kişilerde gerginlik yaratan bir stres kaynağı da başka insanların sorumluluklarını üstlenmektir. İşin doğası çok fazla sorumluluk gerektirdiğinde, yetkiler sınırlandığında ve tüm bu mesleki gelişimin sorumluluğu bir kişiye yüklendiğinde bireyin kendini stres altında hissetmesi olağandır (Aytaç, 2009: 11).

Kişiler arası sorumluluk da bu ilişkinin bir başka noktasıdır. İşten kaçan veya iş yükünü arkadaşlarının üzerine atmaya çalışan bir personelle çalışmak, o işi yapmak zorunda kalmasa dahi böyle bir kişiyle çalışmak zorunda kalan bireyi stres altında hissettirebilmektedir (Cam, 2004: 5).

YÖNETİME KATILMA

Bireyin çalıştığı iş yerindeki karar verme sürecine dahil olup olmaması olarak tanımlanan yönetime katılma faktörü de bireyde strese neden olabilmektedir. Özellikle çalışanları ilgilendiren kararlar hakkında çalışanların fikrinin hiç sorulmaması, tüm çalışanlarda stres yaratacaktır (Aytaç, 2009: 11). Birlikte çalışan bireyler, işletme ile ilgili bir değişim söz konusu olduğu zaman, kendilerini güvenli hissedebilmek için kişiliklerinin dikkate alınmasını isterler. Çalıştıkları örgütte veya birimdeki değişikliklerin nedenine dair bilgi sahibi olamamak, o birimde çalışanların kendilerine ilişkin güvenlerini, morallerini ve kontrol duygularını sarsmaktadır. Örneğin; bir açıklama yapılmaksızın taşınmanız istendiğinde biriminizdeki herkes gereksiz bir stres yaşayacaktır (Cam, 2004: 5-6). Oysa kendisine değer verildiğini düşünen bir çalışanın stresi azalacaktır, bireyin bunu hissetmesi için değişimlerden haberdar olmalı ve kararlara katılmalıdır (Aytaç, 2009: 11).

REKABET

Bireyler arasındaki rekabet çalışanları çalışmaya iterken fazlası çalışanlar için örgütü yaşanmaz hale getirebilmektedir. Örneğin; terfi için birbiriyle rekabet halinde olan bireyler bu süreçte stres altındadırlar (Cam, 2004:6).

MOBBİNG (YILDIRMA)

Alman endüstri psikoloğu Heinz Leyman tarafından 1980’li yılların sonunda ilk kez tanımlanan, işyerinde psikolojik taciz (mobbing) kavramı, 1990’lı yıllarla birlikte Avrupa’da ve tüm dünyada hakkında ciddi çalışmalar yapılan bir kavram haline gelmiştir. Mobbing olgusu, aslında iş yaşamında her zaman var olmuş fakat adlandırılması oldukça geç yapılabilmiş olan bir olgudur (Tınaz, 2011: 1).

Başlangıçta işyerinde var olan rekabetten kaynaklanan psikolojik baskılarla ortaya çıktığı düşünülen, ancak varlığı ve boyutunun önemi daha önce fark edilmeyen ve özellikle istifa ederek işyerlerinden ayrılan çalışanlar arasında sık görülen bu olguya, “mobbing” adı verilmektedir. Latince “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüklerinden türeyen “mob” sözcüğü, İngilizce kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık veya “çete” anlamına gelmektedir. “Mob” kökünün İngilizce eylem biçimi olan “mobbing” ise; psikolojik şiddet, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamına gelmektedir (Tınaz, 2011: 7).

Yukarıda tanımı yapılan mobbing davranışları işyerlerinde, çalışanlar için önemli bir stresördür. Çalışanların mobbing kaynaklı yaşadıkları baskı, çalışmaya karşı tutumunu etkilemektedir.

KARİYER ENGELİ

İş yaşamında çalışanın yükselme, daha fazla güç, saygınlık ve kazanç elde etme, hedeflerini gerçekleştirme, kariyer gelişimini sağlama yönündeki ihtiyaç ve isteğinin örgüt tarafından karşılanamaması ve çeşitli yollarla engellenmesi bireyde strese yol açmaktadır (Aytaç, 2009: 12).

1.2.2.3. BİREYSEL STRES KAYNAKLARI

KİŞİLİK

Kişilik, bireyi diğerlerinden ayıran, tutarlı ve yapılaşmış, sosyal ilişkiler içerisinde gözlemlenebilen, bireye ait ruhsal ve bedensel işlevsel özelliklerin bütünü kısacası bireyi başkalarından farklı kılan bir ilişki biçimi şeklinde tanımlanabilmektedir (Soysal, 2009: 27).

Araştırmalar, stresle kişilik arasında da bir bağlantı olduğunu göstermektedir. Stresten etkilenme derecesi, kişilik yapısına bağlı olarak değişebilmektedir. Çalışanın içe kapanık olması, sabırlı olması, olumsuzluklara karşı olan direnci ve başarı ihtiyacı gibi etkenler birer stres kaynağı olabilmektedir. Fredman ve Rosenman, yaşam tarzı ve kalp hastalığı arasındaki ilişkiyi ele aldıkları çalışmalarında; davranışlarına göre kişilikleri A tipi ve B tipi olarak ayırmışlardır. Sabırsızlık duygusunda olan ve daima zamanla yarışan kişilerde A tipi davranışlar görülmektedir. Hızlı yiyen, hızlı yürüyen, sabah erkenden kalkıp işe gitmek için acele eden, kahvesini tek seferde içen, çoğunlukla birkaç işi aynı anda yapmaya çalışan A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler çoğu zaman ses tonları ve hareketleri ile bu hızlı tempoyu ortaya çıkarırlar. Örneğin; hızlı konuşurlar, konuşanın sözünü kesmeye meyillidirler, konuşmaya yön vermeye çalışırlar. Aşırı derecede rekabetçi olan bu tip kişiler nitelikten çok niceliğe önem verirler ve genelde başarılı bireylerdir (Aytaç, 2009: 14).

A tipi kişilik özelliğine sahip bireylerin normal yaşamlarında da idealist, mükemmeliyetçi, hareketli, hırslı, mücadeleci, sorumluluk duygusu yüksek olduğu bilinmekte ve A tipi kişilik özelliğine sahip bir çalışan olarak bu özellikler iş yaşamı ile birlikte bireyi strese açık hale getirmektedir (Keser, 2014: 74).

A tipi kişilik özelliği gösteren kişilerin kanındaki kolesterol oranının yüksekliğine bağlı olarak kalp hastalıklarına yakalanma olasılıkları yüksektir denilebilir. A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler verimli olmaları nedeni ile işletmeler tarafından tercih edilen bireylerdir fakat uzun dönemde çabuk yıpranmaktadır (Mavili Aktaş, 2001: 31).

A tipi kişiliklerle karşılaştırıldığında daha rahat, daha az rekabetçi ve daha az saldırgan olan B tipi kişilikler ise, A tipi kişiliklere nazaran olaylara daha farklı ve geniş

bakış açısıyla bakabilirler. B tipi kişilik özelliğine sahip bireylerde tabi ki stres yaşarlar, fakat yaşama karşı daha az telaşlı bir yaklaşımları olduğu için tehditler karşısında daha az paniğe kapılan bireyler olarak bilinirler (Aytaç, 2009: 14).

YAŞ VE CİNSİYET

Çalışanlar açısından strese neden olan faktörlerden biri de yaştır. Özellikle yaşla ilgili sorunların ortaya çıkmaya başladığı dönem, orta yaş ve yaşlılık dönemleridir. Bu dönemlerde bireysel değişimler yaşanmakta olup bu değişimler fiziksel ve zihinsel yönden gerilemeye neden olan ve bir daha yerine gelemeyecek olan değişimler olarak bilinmektedir. Çalışanlar, yaşlandıkça fazla mesailer daha zor gelmekte, genç meslektaşlarının çalışma temposuna ayak uydurmakta zorlanmaya başlamaktadırlar (Soysal, 2009: 27).

Cinsiyet, strese neden olan bir diğer değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle son yıllarda kadın çalışanların daha fazla strese maruz kaldığı söylenebilir. Çünkü erkeklerin egemen olduğu örgütlerde çalışmaya başlamışlardır. Kadın çalışanları iş ortamında etkileyen bazı stres kaynakları, cinsiyet ayrımı, cinsel taciz, şiddet, aile yaşamındaki sorumlulukları ile iş yaşamının getirdiği sorumlulukların çatışması olarak bilinmektedir (Soysal, 2009: 27).

AİLE HAYATI

Aile ilişkilerinde yaşanan sorunlar da çalışanlarda strese neden olabilmektedir. Örneğin; boşanma, eşini kaybetme, ebeveyn-çocuk ilişkileri, eşlerden birinin diğeri üzerinde otorite kurma isteği, taşınma, aile bireylerinden birinin hastalığı vb. olaylar bireyde stres yaratmaktadır (Soysal, 2009: 27).

1.3. STRESİN SONUÇLARI

Hans Selye, çağımızdaki birçok hastalığın, zararlı maddelerin, virüslerin veya dış etkilerin yarattığı aksaklıklardan çok, kişilerin strese uyum gösterme eksikliğinden kaynaklandığını söylemektedir. Günümüzde çok sayıda hastalığın stresle ilişkisi olduğu düşünülmektedir. Fizyolojik veya psikolojik fark etmeksizin bireysel farklılıklar, bireylerin stresten değişik ölçülerde etkilenmelerine neden olmaktadır. Burada şunu söyleyebiliriz ki, bireyler fiziksel veya psikolojik yönden sürekli stres karşısında tehlike

altındadır. Bu konuda özellikle 2000’li yılların başından itibaren tıp doktorları, stres ve hastalıkların gelişimi arasında bir ilişki olduğunu kabul etmektedirler (Özgün, 2015: 98,99). Stresin öncelikle sağlık alanında incelenen bir konu olmasının en önemli sebebi de stresin sağlık üzerinde yarattığı sonuçlardır.

Son 20 yılda, iş stresi ile çeşitli rahatsızlıklar arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışma yapılmaktadır. Bu çalışmalarda sıkça görülen stresle ilgili problem örnekleri ise, duygu-durum ve uyku bozuklukları, mide bulantısı, baş ağrısı, aile ve arkadaşlar ile olan rahatsız ilişkilerdir. Bu belirtiler, iş stresinin erken belirtileridir ve genellikle bu belirtileri tanımak kolaydır. Fakat iş stresinin, kronik hastalıklar üzerindeki etkilerini görmek daha zordur, çünkü kronik hastalıkların gelişmesi uzun zaman alır ve stres dışında birçok faktörden etkilenebilir. Bununla birlikte, kronik sağlık problemlerinin stresle birlikte arttığı, özellikle kardiyovasküler hastalık, kas-iskelet bozuklukları ve psikolojik rahatsızlıklarda stresin önemli bir rol oynadığını gösteren kanıtlar hızla birikmektedir (NIOSH, 1998: 10).

NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) ve diğer birçok kuruluş tarafından yapılan araştırmalara dayanarak, iş stresinin, sırt ve kas-iskelet sistemi bozukluklarının gelişme riskini artırdığı düşünülmektedir. Konu ile ilgili yapılan araştırmalar, çeşitli meslekler için zihinsel sağlık sorunlarının (depresyon ve tükenme gibi) ve bu sorunlardaki oransal farklılığın kısmen, iş stresi düzeyindeki farklılıklardan kaynaklandığını ileri sürmektedir. Üzerine daha fazla çalışma yapılması gerekmeye birlikte, stresli çalışma koşullarının, güvenli iş uygulamalarına müdahale ettiği ve işyerinde yaralanmalara neden olduğu yönünde artan bir endişe bulunmaktadır (NIOSH, 1998: 11).

1.3.1. BİREYSEL SONUÇLARI

Stresin birey açısından doğurduğu sonuçlar, tansiyon artışı, baş dönmesi, sedef hastalıkları, migren gibi fizyolojik yapıda veya dikkat dağınıklığı, anksiyete ve sinirlilik gibi duygusal yapıda da olabilmektedir. Stres, bireyde aşırı yemek yeme veya iştahsızlığın yanı sıra uykusuzluk ve madde bağımlılığı gibi davranışsal sonuçlarda doğurabilmektedir.

Stresin birey üzerinde yarattığı etkiler tablo 2 de gösterilmektedir.

Tablo 2: Stresin Bireysel Sonuçları

Fizyolojik Sonuçlar	Zihinsel ve Duygusal Sonuçlar	Davranışsal Sonuçlar
<ul style="list-style-type: none">• Tansiyon yükselmesi• Midede bulantı ve kramp, Ülser• Kalp atışlarının artması• Ateş basması• Nefes darlığı• Yorgunluk• Migren ve kronik baş ağrıları• Kabızlık ve ishal• Baş dönmesi• Şeker hastalığı• Sedef hastalıkları• Egzema, Alerji• Saç ve kıl dökülmesi• Titreme	<ul style="list-style-type: none">• Depresyon• Dikkat dağınıklığı• Sinirlilik• Heyecanlı ve Endişeli davranış halleri• Unutkanlık• Kaygı bozuklukları• Anksiyete• Algılamada azalma	<ul style="list-style-type: none">• İçe kapanma• Düzensiz beslenme• Uykusuzluk veya fazla uyuma isteği,• Konuşma güçlükleri• Sakarlık• Madde bağımlılığı• Aşırı yemek yeme isteği• Sosyal Yalıtıklık• Düşüncesiz duygusal davranışlar

Kaynak: Aytaç, 2009:15-16, Yılmaz ve Ekici, 2003:4-7, Özgün, 2015: 102, Kaplanoğlu, 2014: 133'den yararlanılarak hazırlanmıştır.

1.3.2. ÖRGÜTSEL SONUÇLARI

Yöneten ve yönetilenler arasında uyumsuzluk, yöneticilerin veya çalışanların ısrarlı ve yoğun bir şekilde strese maruz kalmaları, üretim veya verimlilik sorunları, tatminsizlik ve moral kaybına neden olabilmektedir (Aytaç, 2009: 16). Bu doğrultuda stres, örgütlerde etkinlik ve verimlilik sorunları yaşanmasına ayrıca maddi kayıplara neden olmaktadır (Özgün, 2015: 103).

Tablo 3: Stresin Örgütsel Açıdan Sonuçları

<ul style="list-style-type: none">• Verimsizlik• İşgücü devrinin yükselmesi• Mal ve hizmetlerin kalitesinde düşüş• Personel talep ve şikayetlerinin artması• Müşteri şikayetlerinin artması• Bölümler arası işbirliğinin zayıflaması• Sağlık maliyetlerinde yükselme• Performans düşüklüğü• Çatışma	<ul style="list-style-type: none">• İş kazaları, uyarı ve cezalarda artış• Kariyer durgunluğu• İşe geç gitme ve devamsızlıklarda artış• Örgütsel iletişimin zayıflaması• Örgütün imajının zayıflaması• Personele ödenen tazminatlarda artış olması• Uzayan yemek ve çay molaları• Yabancılaşma
---	---

Kaynak: Yılmaz ve Ekici, 2003:8, Özgün, 2015: 104,107, Aytaç, 2009: 18'den yararlanılarak hazırlanmıştır.

Tabloda sıralanan bazı sonuçlar aşağıda detaylı olarak anlatılmaya çalışılmıştır:

VERİMSİZLİK: Yoğun stres altındaki çalışanlar bedensel ve zihinsel açıdan olumsuz etkilenebilmektedir. Bu durum, örgütte iş kazalarında artış, çalışanlar arasında çatışma gibi sonuçlar doğuracağından verimsizliğe sebep olabilmektedir. Bu sebeple verimsizlik, doğrudan bireyleri ve iş yaşamını etkilerken örgüt üzerinde de dolaylı etkiler doğurabilmektedir (Koçer, 2015: 73-74).

Stresin örgütte yarattığı verimlilik ve etkinlik sorunları, örgüt adına ekonomik açıdan da olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Stresin yüksek olması, çalışan bireyin hem fiziksel hem de zihinsel sistemini bozabilmektedir. Artan iş kazaları ve hastalıklar sağlık giderlerinin de yükselmesine neden olmakta ayrıca işgücü kayıpları, kalifiye eleman kayıpları, ödenen tazminatlar gibi birçok olumsuz sonuç da örgüte ciddi bir maliyet yüklemektedir. Uluslararası raporlarda iş stresi ile ilgili maliyetlerin yükseldiği belirtilmektedir (Aytaç, 2009: 17).

Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı'nın verilerine göre, iş yaşamındaki stresin maliyeti yalnızca Fransa'da 4-6 milyar euro olarak hesaplanmış olup bu maliyetin tüm

Avrupa'da ise 240 milyar euro civarında olarak tespit edildiği söylenmektedir (www.dw.com.tr)

DEVAMSIZLIK VE YÜKSEK ÇALIŞAN DEVİR HIZI: Stresin davranışsal etkileri içerisinde gösterilen işe geç gitme davranışı, aslında bireyin doğrudan örgüte yansıttığı bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Çalışanın işe geç kalmayı, stresten uzak kalmak istemesinin bir nedeni mi, yoksa işyerinin evine uzaklığı gibi bir durumdan mı kaynaklandığı bilinmelidir. Bu noktada işe geç gitme davranışının ciddiyle ele alınması gerekmektedir (Aytaç, 2009: 17).

Örgütlerin başlıca sorunlarından birisi de işe devamsızlıktır. İsteksizlik, sorumsuzluk, tembellik veya alkolizm devamsızlığın nedenleri arasında sayılabilir. İşe devam etmemelerinin nedenini hastalıkları olarak belirten çalışanların hangi nedenlerle devamsızlık yaptıkları araştırıldığında ise hastalıklarının bazılarının örgütsel stresten kaynaklanan hastalıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanın işe devamsızlık sorununun çözülebilmesi adına, bu devamsızlıklara neden olan hastalıkların örgütsel kaynaklarının araştırılması ve sorunların çözümüne yönelik adımlar atılması gerekmektedir (Özgün, 2015: 105).

Bir örgütte çalışan bireylerden belirli bir zaman içerisinde işlerinden ayrılanlarının oranı bize personel devir oranını vermektedir (Kılıç, 2008: 41).

Sürekli stres altında çalışan bireyin, örgütle bütünleşmesi ve iş tatmini azalır. İşgücü devir hızının artışına neden olan birçok stres faktörü vardır. Örneğin; çalışanın yeteneklerini kullanma olanağı bulamadığı, otokratik yönetim anlayışına sahip örgütler, bu stres faktörlerinin başında gelmektedir. İşgücü devir oranının yükselmesi örgüt için tehlike işareti olarak kabul edilmektedir (Özgün, 2015: 106).

İŞ KAZALARI: İş kazası, kişinin kendisinden veya çevresel unsurlardan kaynaklanabilir. İş kazası, planlanmamış olaylardır ve bir takım zararlara (maddi ve manevi) yol açabilir (Eroğlu, 2013: 527). Maddi veya manevi kayba neden olan, aynı zamanda üretimin de aksamasına veya durmasına neden olan ve aniden gerçekleşen olaylara iş kazası denilmektedir. İş kazalarının nedenlerini; teknolojik etkenlerden kaynaklanan iş kazaları, örgütün beşeri yapısından kaynaklanan iş kazaları ve çalışanların bilgi ve yetenekleri ile iş araç-gereçleri arasındaki uyumsuzluktan

kaynaklanan iş kazaları olarak sıralayabiliriz. Kaza oranlarının artışına etki eden nedenlerin başında ise çalışanların içinde buldukları duygu durumları gelmektedir (Özgün, 2015: 107).

Çalışanın stres yüzünden iş kazası yapma olasılığını arttıran etkenler, hatalı davranış, tehlikeyi öngörememe, hız, heyecan, dikkat etmeme, depresyon, üzüntü, korku, yorgunluk ve acemiliktir (Eroğlu, 2013: 529).

İş yerinde yoğun stres altında çalışan bireyin, içinde bulunduğu psikolojik durum sağlıklı olmamaktadır. Yapılan birçok araştırma sonucuna göre, stresin birey üzerinde ortaya çıkardığı, dikkat dağınıklığı, anksiyete, sinirlilik, baş ağrısı, yorgunluk gibi duygusal ve fiziksel tepkiler sonucunda, birey işine tam anlamıyla odaklanamayacak ve iş kazası geçirme olasılığı da artacaktır. Stres altında olan bireyin hata yapma riski artacağından, kendisine veya örgüte maddi ve manevi zarar verme olasılığı da yükselecektir.

YABANCILAŞMA: Bireyin, çalıştığı örgütün hedeflerine, amaçlarına, kurallarına, iş arkadaşlarına, hem kendilerine hem de çeşitli örgütsel ve çevresel sonuçlara karşı ilgisiz ve kayıtsız kalması yabancılaşma duygusunu yaşadığı anlamına geliyor olabilir. Yabancılaşmış çalışan, uyumsuzluk, iş grubu ve örgütten kopukluk duygusunu yaşamaktadır. Yabancılaşma, çalışanlarda anlamsızlık yaratmaktadır. Büyük örgütlerde aşırı iş yükü, çoğu zaman çalışanın yaptığı işten uzaklaşmasına ve çalışma amacının kaybolmasına neden olmaktadır. Bu nedenle çalışan için yaptığı iş anlamını yitirmekte, çalışan örgüte ve topluma olan katkısını göremez hale gelmektedir (Özgün, 2015: 107).

Çalışan, işyerinde bir veya birkaç kişi tarafından sürekli strese maruz bırakılır, her gün yeni stres kaynakları ile karşı karşıya getirilirse, çalışan örgütte umduğu ortamı bulamayacaktır. Böyle bir bireyde, kendisinin sadece üretim yapan bir robot olduğu hissine kapılırsa, yöneticilerin sert davranışları ile karşılaşarsa, stresini üst düzeyde yaşayacak, saldırgan veya içe kapanık bir davranışla etrafındakilere tepki gösterebilecek olup bu da çalışana işine yabancılaştıracaktır. Örgüt içerisinde, stres altında ve mutsuz bireylerin olması; yabancılaşma, düşük üretkenlik, moral bozukluğu, yüksek düzeyde işgücü devri ve işten kaçma, suç oranlarının artması, sabotaj, sosyal güvenlik

maliyetlerinde yükselme, sağlık giderlerinde artış, boykot ve grevler nedeniyle baskı altına alınmış bir ekonomi olarak örgütün ve ülkenin karşısına çıkabilecektir (Soysal, 2009: 30).

ÇATIŞMA: Stresin örgütsel sonuçlarından biri olan çatışma kavramı, hem örgütsel hem de bireysel olarak iki boyutta ele alınabilir.

Bireysel olarak bireyin amacını engelleyen davranış biçimleri olan çatışma kavramı, bu engellemelerden dolayı bireyde gerginlik ve uyumsuzluk sorunlarına neden olabilmektedir. Bu çatışma durumunun uzaması birey üzerindeki stresi arttıracak, ülser ve kalp rahatsızlığı gibi çeşitli sorunlara neden olabilecektir (Aytaç, 2009: 18).

Örgütsel açıdan ise, çalışanların hedeflerinin farklılaşması, iletişim sorunları ve statü farklılıkları gibi nedenlerden kaynaklanan ve olağan faaliyetlerin durmasına neden olan olaylar olarak tanımlanabilir. Çatışmalar iyi yönetilmediği takdirde, örgüt içinde karmaşalara, kavgalara, başarının engellenmesine ve strese neden olabilmektedir (Aytaç, 2009: 18).

1.4. İŞ STRESİ YÖNETİMİ

Yaşamın her alanında olduğu gibi iş yaşamında da yoğun stresle karşılaşan bireyin stresten kaçması değil, stresi yönetmeyi ve stresle başa çıkmayı öğrenmesi gerekmektedir. Stresin, bireye ve örgüte vereceği zararların boyutu çok yüksek olacağından, stres yönetimi hem bireysel hem de örgütsel yöntemlerle desteklenmelidir. Bu noktada öncelikle stres yönetimini tanımlamak fayda olacaktır.

“ Stres yönetimi; stresörlerin kişilerde yarattığı olumsuz etkileri azaltmak ve bunlarla başa çıkabilmek için geliştirilen yöntemler, harcanan çabalar bütünüdür” (Öztekin, 2016: 234).

“Stres faktörlerinin birey üzerindeki bütün olumsuz sonuçlarının en aza indirmek ve bu gerilim kaynakları ile rasyonel bir şekilde başa çıkmak için gösterilen çabaların tümüne “stres yönetimi” denilmektedir” (Işıkhani, 1999: 55).

“Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini arttırmak amacıyla durumu ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye “stres yönetimi” denir” (Güçlü, 2001: 101).

İş stresi yönetimini, bireysel ve örgütsel stres yönetimi olarak iki başlık halinde değerlendirmek mümkündür. Örgütsel düzeyde etkin bir stres yönetimi ile hem birey hem de örgüt açısından stresin yarattığı olumsuz sonuçların ortadan kaldırılması ve stresle başa çıkılabilmesi mümkün olabilmektedir. Bunun yanı sıra bireysel stratejiler de stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini arttırmak adına çok önemli ve gereklidir. Bu stratejilerin ortak noktaları, kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir. Bu şekilde vücutta başlayan ve bireye zarar veren stres tepkisine karşı önlemler alınabilmektedir (Özgün, 2015: 108).

1.4.1. BİREYSEL YÖNTEMLER

Stres yönetimi, bireylerin kişilik yapılarına göre değişebilmektedir. Bireysel özelliklerine göre değişen stresle başa çıkma yöntemleri bedenle, zihinle ve davranışla ilgili olmak üzere 3 şekilde ele alınabilmektedir (Balcı, 2014: 52-53):

- Beden egzersizleri, gevşeme teknikleri ve beslenme şekilleri birer bedenle başa çıkma tekniğidir.
- Uyumsuzluğa yol açan düşünce ve inançları düzenleme şeklindeki teknikler ise zihinsel başa çıkma teknikleri olarak bilinmektedir.
- “A” tipi davranış şeklinin değiştirilmesi, davranış eğitimi ve zaman yönetimi teknikleri ise davranışsal açıdan başa çıkma teknikleridir.

Stresle başa çıkma, yüksek oranda strese neden olan faktörün niteliği ile bireyin stresi algılama biçimi ayrıca kişinin bilgisi, becerisi, deneyimleri, kişilik yapısı ve yeteneklerine bağlı olmaktadır.

Konu ile ilgili Hollanda’da 15000 çalışan ile yapılan araştırma sonuçlarına göre çalışanlar tarafından bazı stresle başa çıkma yolları belirlenmiştir. Bu yollar; iş arkadaşlarıyla dostluk kazanmak için konuşmak, spor aktivitelerine katılmak, işe daha fazla katılım sağlamak, yürüyüş, yoga ve meditasyon ile kendini eğiterek dinlenmek, orantılı bir yaşam tarzı benimsemek, iş dışındaki faaliyetleri de önemsemek, hobiler edinmek, görev dağılımında adaleti sağlamak, sağlıklı bir yaşama yönelmek, iş faaliyetlerini planlamak olarak sıralanmıştır (Koçer, 2015: 75-76).

GEVŞEME TEKNİKLERİ

Gevşeme tekniklerindeki temel amaç bedeni kontrol altına alabilmek ve kaygı ve gerilim altındaki bireyi sakinliğe yönlendirebilmektir. Bireye yönelik gevşeme teknikleri kaslardaki gerginliği azaltarak solunumda düzelme sağlamaktadır (Yılmazgil, 2012: 156-157).

Gevşeme etkinliğini başarı ile yerine getirebilen bireyler, üzerlerinde birikmiş olan stresin yarattığı gerginlikten uzaklaşarak enerjilerini yükseltip bedenlerine zaman tanıyabilmektedirler (Aytaç, 2009: 21). Örneğin; 47-80 yaş aralığındaki kalp hastalarına uygulanan gevşeme teknikleri etkinliği sonucunda hastaların stres ve gerginlik durumlarının azaldığı gözlemlenmiştir. Kronolojik yaşı “19-55”, zihin yaşı ise “3-17” olan zihinsel engelli bireylerde yapılan bir araştırmada ise, hastaların ileri derecede olumsuz davranışlarının gevşeme teknikleri sonucunda azaldığı görülmüştür (Balcı, 2014: 55).

Genel kabul görmüş gevşeme tekniklerinden biri olan, doğru nefes almak, gevşeme uygulamasında en önemli ve öncelikli harekettir. Yavaş, sessiz ve derin alınan nefes doğru nefestir. Stres düzeyi artan bireyin solunumu hızlanır ve bireyde çarpıntı, baş dönmesi, göğüs ağrısı vb. görülebilir. Bu esnada doğru nefes almak stresi azaltmaya yardımcı olacaktır.

Gevşeme tekniklerinden biri de bireyi zihinsel, ruhsal ve fiziksel açıdan dinlendiren, gündelik yaşamın sorunlarından uzaklaşmasına yardımcı olan içsel yoğunlaşma tekniği olan meditasyon ve yogadır. Bu teknik, kişinin stres durumlarından uzaklaşmasına ve stres belirtilerinin azalmasına yardımcı olan bir yöntem olarak bilinmektedir (Balcı, 2014: 55-56).

ZAMAN YÖNETİMİ

Zamanı iyi kullanamama sonucu ortaya çıkan zaman darlığı şirketteki genel müdürden ev hanımına kadar tüm bireylerde şikayet edilen bir durum haline gelmektedir. Zamanını işlevsel olarak düzenleyemeyen bireyin stres yaşaması da kaçınılmaz olmaktadır. Bu nedenle zamanı iyi yönetememe sorunundan dolayı ortaya çıkan stresle başa çıkmak için zamanı planlamak gerekmektedir. Zaman yönetimindeki

amaç, bireyin zamanı istek ve ihtiyaçları doğrultusunda kontrol altında tutabilmesidir. Zamanı iyi kullanabilmek için yapılması gereken işler listelenmeli, işlerin önem ve önceliğine göre sırasına uygun program yapılması gerekmektedir (Göklü, 2017: 51).

Zaman yönetim ile amaç belirlenir, planlar yapılır, planlar uygulanır ve amaca ulaşmak için gerekli süre hesaplanır (Güney, 2015: 355).

BEDENSEL HAREKETLER

Stres, fiziksel olarak bir çok tepkiye neden olabilmektedir. Örneğin stresli olduğumuz esnada bedenimiz gerilir ve bu gerginlik damarlarda daralmaya sebep olur ve damarların daralmasından kaynaklı hücrelere yeteri kadar kan ulaşamadığı için hücrelerdeki oksijen ve besin miktarı azalmaktadır. Bedenin hareket etmesi, gerginliğin azalması ve hücrelere gerekli kan akımının sağlanması için stres altındaki bireyin sık sık spor yapması gerektiği bilinmektedir. Stresle başa çıkmada, yürüyüş yapmak, yüzmek, bisiklete binmek gibi her yaşta yapılabilecek birçok bedensel egzersiz vardır. Düzenli olarak yapılan bu bedensel hareketlerin, iş yaşamında etkinliğin artmasına, endişelerden uzaklaşmaya ve sağlıklı yaşamaya kadar birçok faydası olduğu bilinmektedir (Göklü, 2017: 47).

Ayrıca yapılan araştırmalara göre, özellikle yürüyüş, yüzme gibi hafif bedensel hareketler ile stresle etkili bir şekilde mücadele etmek mümkündür. Bedensel hareketler, vücutta bazı kimyasal göstergelerin de istenen düzeylerde çıkmasını da kolaylaştırmaktadır (Güney, 2015: 350).

DEĞİŞTİR – KABUL ET – BOŞVER – YAŞAM TARZINI YÖNET (DKBY) MODELİ

Bireylerin yaşadıkları stresi kontrol edebilmeleri ve yönetmeleri için ortaya konan DKBY stres yönetim modelini, Braham geliştirmiştir. Her bir harfin farklı bir aşamayı ifade ettiği bu model, 4 aşamadan oluşmaktadır (Balcı, 2014: 61);

- **“D (Değiştir)”** : İmkan varsa strese neden olan koşulların ve içinde bulunulan olumsuz durumun değiştirilmesini ifade etmektedir.
- **“K (Kabul Et)”** : Eğer durumun değiştirilmesi imkansız ise, bireylerin iradeleri dışında gelişen olayları olumlu bir şekilde kabul etmesidir.

- “**B (Boşver)**” : Olayları, duygusal, psikolojik ve bilişsel olarak farklı bir bakış açısı ile yorumlama yöntemini ifade etmektedir.
- “**Y (Yaşam Tarzını Yönet)**” :Stres yönetiminin genel olarak özeti olan bu yöntem çeşitli gevşeme teknikleri, egzersiz ve sosyal destek yoluyla strese neden olan öğelerle baş etme anlamına gelmektedir.

Tablo 4: Braham’ın DKBY Modeli

D DEĞİŞTİR	Stres kaynağı ile yüzleş Gerekirse yardım iste Zamanı iyi ve doğru kullan “Hayır” demeyi öğren Mutlaka mola ver Stres kaynağını önceden tahmin et
K KABUL ET	Düşünce tarzını değiştir Kaygıyı bırak Öfkeni kontrol altına al Durumu daha da kötüleştirme
B BOŞVER	Vazgeçmeyi öğren İşleri üst üste ekleme Neden boş vermen gerektiğini bil Denge kur “A” tipi davranışlardan uzaklaş “B” tipi davranış edin
Y YAŞAM TARZINI YÖNET	Negatif mücadeleden kaçın Pozitif yaşam tarzını benimse Diyet yap Egzersiz yap Rahatla Destek al

Kaynak: Balcı, 2014: 61’den alınmıştır.

1.4.2. ÖRGÜTSEL YÖNTEMLER

Örgütler; değerler, tutumlar, davranışlar ve duygulardan oluşan bireylerin çalıştığı ve iletişim halinde olduğu sosyal iklime sahip bir sistemdir. Her örgütte yapılan iş, kullanılan teknoloji, çevresel koşullar, üyelerin eğilim ve deneyimleri farklı olduğundan örgüt içi gruplaşmalar ve çatışmalar, örgütün yarattığı iklime göre çeşitlilik

gösterecektir. Bu farklılaşan iklim, farklı stres kaynaklarını içinde barındırmaktadır. Ortak olan nedenlerle oluşan stres kaynaklarının yanı sıra, yalnızca o örgüte özgü veya o iş kolundan kaynaklanan stresli durumlarda var olabilmektedir (Aydın, 2004: 54).

Stres, özellikle iş yaşamında çok önem arz etmektedir. Çalışanın motivasyon, verimlilik ve iş doyumunu vb. gibi örgütü yakından ilgilendiren alanları olumsuz etkileyen stresle mücadele etmede örgütlere ciddi roller düşmektedir.

Stresin mesleki yaralanmalara ve hastalıklara yol açtığı da bilinen bir gerçektir. Bu noktada, işverenlerin bu soruna nasıl yaklaşacağı çok önemlidir. Örgütler, çalışanlarını destekleyen yöneticiler yetiştirmeli, çalışan özerkliğinin olabilecek en üst düzeye çıkarmalı, çalışanları teşvik etmeli ve kuruluşun misyonuyla uyumunu sağlamalı, çalışma ortamını geliştirmeli, yüksek risk faktörleri sergileyen kişilere odaklanmalıdır (Dopkeen ve Dubois, 2014: 3-4). Stresin yarattığı veya yaratabileceği hastalıklar konusunda önlem almaya çalışan bir örgüt olan “New York Telephone Company” şirketi, sadece işçilerinin kalp-damar hastalıkları ile ilgili bir program geliştirmiş ve bu program sayesinde işçilerin işe devamsızlıkları azaltılmıştır. Böylelikle şirketin sağlık giderleri düştüğü için iki milyar dolardan fazla bir tasarruf sağlanmıştır (Stora, 1992: 132). Örgütlerin bunların yanı sıra örgütsel stres yönetimi ile ilgili alacağı önlemler konusundaki yöntemler aşağıda detaylandırılacaktır.

ÇALIŞMA KOŞULLARININ İYİLEŞTİRİLMESİ

Çalışma ortamındaki ergonomik koşulların yetersiz olması, ortamın düzensiz ve sağlıklı olmaması önemli bir stres kaynağıdır. Ayrıca çalışma ortamının temizliği, ısınması, aydınlanması, ortamdaki ses gibi faktörler çalışanların üretim kapasitesi ve motivasyonu üzerinde etki yaratabilmektedir (Sönmez, 2017: 25-26).

Çalışma ortamında fiziksel ve ruhsal açıdan icra ettiği işin yanı sıra ayrı bir yorgunluk ve stres faktörüne maruz kalmayan birey daha verimli ve istekli çalışabilecektir.

İŞİN ZENGİNLEŞTİRİLMESİ VE İŞ ROTASYONU

Örgüt yönetimine düşen başlıca sorumluluklardan biri de işin içerdiği sorumluluk, başarı fırsatı, tanınma gibi etmenlerin farklı beceriler, özerklik, görev

kimliği, işin anlamlılığı gibi işin özüne yönelik niteliklerin gelişmesini içeren işin zenginleştirilmesidir. Zenginleştirilmiş gevler, yapılandırılmış ve rutin işlere göre stres kaynaklarının azaltılmasına yardımcı olmaktadır. alışana, yaptığı işin içeriği zenginleştirilerek daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne başarı fırsatları çıkartılabilir, bireyin kendi çabası ile yükselmesine olanak tanınabilir. Böylelikle, alışanda aranan yeteneklerde çeşitlilik yaratılabilir, işlerin önem derecesi belirlenebilir ve çalışanların anlamlı işler yapmasına olanak sağlanabilir (Güçlü, 2001: 103).

Çalıştığı işe anlam yükleyen çalışanın, çabası ve doyumunu da artış gösterecektir. Yaptığı işi kendi algısında sıradanlaştıran çalışan, gelişim ve değişimlere de kendisi kapatabilmektedir. Oysaki doğru zamanda yapılan rotasyon veya yapılan işin zenginleştirilmesi işgörenin işine yüklediği anlamı da olumlu yönde değiştirecektir.

Bu noktada önemli olan çalışanın ihtiyaç ve istekleri göz önünde bulundurularak iş zenginleştirme yapılmalıdır. Çünkü iş zenginleştirme, bazı çalışanlarda başarısızlık düşüncesine neden olarak daha fazla stres yaratabilmektedir. İş rotasyonu ile ise, çalışanlar arası ilişki ve iletişim arttırılmakta, örgütlerde tüm bölümlerde işin niteliklerini bilen çalışanlara sahip olmakta, az veya fazla iş, yetersiz terfi gibi stres belirtilerinin azaltılmasına yardımcı olmaktadır (Balcı: 2014: 66).

KATILIMCI YÖNETİM VE YÖNETİCİLERE DÜŞEN GÖREVLER

Örgütlerde iletişimin kapalı olduğu, bürokrasi ve resmiyetin fazla olduğu bi yapı, bireye özgü olmayan bir örgüt iklimi çalışanlar üzerinde önemli stres kaynağı olmaktadır. Yapılan araştırmalar, örgütlerde sadece yönetim tarzı ve yönetici tavırlarının iyi olması, ücret gibi en önemli motivasyon kaynağının yetersizliğinde dahi çalışanları motive edip, iş tatminlerini arttırdığı sonucunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle yöneticilerin, çalışanlarla örgüt hakkındaki bilgileri paylaşarak onları da örgütün karar alma sürecine dahil etmeleri gerekmektedir. Böylelikle daha verimli ve yönetsel açıdan daha etkin bir örgüt iklimi oluşturularak çalışanların stresle başa çıkmasına destek sağlanabilecektir (Göklü, 2017: 40).

KARİYER GELİŞTİRME VE KARİYER YÖNETİMİ

Bireyin bir sonraki pozisyonunun ne olacağını bilmesi, üstleneceği pozisyonun ne tür bilgi ve yetenekler gerektireceği hakkında fikir sahibi olması, kariyer amaçları ve kariyeri için gerçekleştireceği araçların neler olduğunu bilmesi stres kaynaklarının azalmasını açısından büyük önem arz etmektedir (Balcı, 2014: 68).

Kariyer planlaması ve yükselmenin örgütlerde geleneksel yollar ile yapıldığı görülmektedir. Genellikle tek yönetici tarafından çalışanların ilerlemeleri ve yükselmeleri yapılmakta olup büyük ölçekli şirketlerde çalışanın sonraki pozisyonu hakkında bilgi sahibi olmaması ve ne yapacağını bilmemesi ciddi bir stres kaynağı yaratmaktadır. Bu noktada çalışanlara kendilerini anlama ve değerlendirmeye yönelik yardımların yapılması, kariyer gelişimine olanak sağlanması gerekmektedir (Güçlü, 2001: 104).

ÖRGÜTSEL ROLLERİN BELİRLENMESİ VE ÇATIŞMALARIN AZALTILMASI

Çalışanların rollerindeki belirsizlik ve rol çatışmaları, işten kaçma, verimsizlik, öfke, motivasyon eksikliği gibi sorunlara ve strese neden olabilmektedir. Strese neden olacak bu belirsizlik ve çatışmaların ortadan kaldırılması için hareket eden bir yönetimin, öncelikle meslek eğitimleri ve çalışanların görev tarifelerini netleştirmesi gerekmektedir. Yöneticilerden farklı talepler gelmesi, baskı ve yönetici ile çalışanın farklı görüşlerde olması bireyde rol çatışması yaratmaktadır. Çalışanlar ile yöneticilerin davranışları ve tutumlarının değiştirilmesi ve örgütsel yapının yeniden düzenlenmesi de çatışma ile başa çıkmada kullanılacak bir yöntemdir (Balcı, 2014: 69). Ayrıca her görev, çalışana yön gösterecek açık beklentileri ve bilgileri içermelidir. İyi bir yönetim, yeterli ve gerekli hizmet içi eğitimi, doğrudan iş üzerinde verilecek bilgi ve eğitimi, çalışanlardan zamansız bilgi istemeyi engelleyecek düzenleri ile bu konudaki stresi yönetebilecektir (Güçlü, 2001: 103).

SOSYAL DESTEK

Sosyal destek, bireyin temel sosyal ihtiyaçlarının başka bireylerle etkileşim sonucunda karşılanması anlamına gelmektedir. Bireyin temel sosyal ihtiyaçları ise

sevgi, ait olma duygusu, kendine güven, kişiliği bulma, güvenlik ve onaylanmadır. Örgütte kurulan yakın ilişkiler, iş dışında gerçekleştirilen aile toplantıları, dernek üyelikleri gibi durumlar birer sosyal destek örnekleridir. Sosyal destek örgüt içindeki stresi azaltmada önemli bir noktada yer almakta aynı zamanda sosyal ihtiyaçları karşılanan bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığı olumlu etkilenmektedir (Kırel ve Özkalp, 2013: 394).

Stresin neden olduğu olumsuz sonuçların sosyal destek sayesinde azaltıldığı bilinmektedir. Sosyal ilişkileri problemsiz devam eden bir birey, sevildiğini ve değerli bulunduğunu hissettiği ve yardım aldığı durumlarda kendini huzurlu ve emniyette hissedebilmektedir. Bu noktada, sosyal destek çalışanın motivasyonunu artırıcı ve stresi azaltmada psikososyal araçlar arasında önemli bir noktada yer almaktadır (Sönmez, 2017: 23-24).

STRES YÖNETİMİ EĞİTİMİ

Özellikle son dönemlerde, stresin, üzerinde çok durulan bir konu olması araştırmacıları, stresin olumsuz etkilerini azaltmaya yönelik çalışmalar yapmaya yöneltmiştir. Bireylere, stresle başa çıkma yollarını öğretme eğitimi olan, stres yönetimi eğitimi de stresin olumsuz etkilerini azaltmaya yönelik uygulanan yöntemlerden biri halini almıştır (Kırel, 2003: 81).

Bu eğitimde, bir grup çalışan işlerinin içeriğine bağlı olarak detaylı bir eğitim programına dahil edilmektedir. Eğitimde öncelikle stresin neden ve sonuçları hakkında bilgi verilmekte ayrıca stresin psikolojik ve fizyolojik etkilerini nasıl azaltacakları konusunda bilgi verilmektedir. Özellikle klinik psikolojide endişe yönteminde sık sık kullanılan bu yöntemlerin yanı sıra mesleki stresi azaltmada önde gelen yaklaşımlardan biri aşırı derecede baskı altında olan çalışanlara yapılan psikoterapi veya bireysel rehberlik hizmetleridir. Stres yönetimi eğitimi ve rehberlik hizmetleri örgütsel stresle başa çıkmanın öncelikli yöntemlerindedir. Bu yöntemler çalışanların örgütsel stres sonuçlarından daha az etkilenmelerine ve stresle başa çıkmalarına yardımcı olmaktadır (Aytaç, 2009: 24).

1.5. İŞ STRESİ İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR

İş stresi ile ilgili literatüre bakıldığında çok sayıda araştırmaya konu olan bir başlık olduğunu görmekteyiz. Yapılan araştırmalarda, iş stresi incelenirken çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum gibi demografik özelliklerinin yanı sıra işyerinin içinde bulunduğu sektör, çalışanın örgüt içindeki rolü, işyerinin büyüklüğü gibi özelliklerin de dikkate alındığını görmekteyiz. Öncelikle ülkemizde iş stresi ile ilgili yapılan araştırmalar incelenecektir.

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de araştırmacıların, iş stresi ile ilgili çalışmalarının sayısının her geçen gün arttırdığı görülmektedir. İş yaşamındaki stresin, çalışanların hem performanslarına hem de fiziksel sağlıklarına olumsuz etkileri olduğunu düşündüğümüzde iş stresi ile ilgili çalışmalara daha fazla ağırlık verilmesi, özellikle stres yönetimi konusunda yaklaşımlar üretilmesi ve çalışanların bilgilendirilmesi gerektiğini söyleyebiliriz.

Ülkemizde iş stresi ile ilgili araştırmacıların iş stresini belirlemek için ölçek geliştirme yerine daha çok ölçek uyarlama yolunu tercih ettiklerini görmekteyiz. 1986 yılında Artan'ın örgütsel stres faktörleri ile bağlantılı olarak yöneticiler üzerinde bir çalışma yaptığını görmekteyiz (Ağma, 2007:3).

Uçman'ın üniversite mezunu 50 erkek ve ilkokul mezunu 50 kadın ile gerçekleştirdiği araştırmada, çalışan kadınların iş stresini durumlarını gizleme eğilimleri olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Stresle başa çıkma yolları konusunda ise, cinsiyete dayalı bir farklılık olmadığı gözlemlenmiştir (Çakır, 2006: 64).

Işıkhan'ın , “sosyal hizmet ve sağlık alanında görev yapan yöneticileri etkileyen iş stres faktörleri” isimli çalışmasında, yöneticilerde fiziksel ve ruhsal stres belirtilerinin mevcut olduğu ve yöneticilerin birbirleri ile daha fazla iş stresi sonucuna ulaşmıştır (Işıkhan, 1999: 53).

Konu ile ilgili bir diğer araştırma ise, 1999 yılında Örucü ve Demir tarafından 93 farklı bankada çalışan 140 banka personeline uygulanan çalışmadır. Araştırma sonucunda, en önemli stres kaynağının yetersiz maaş ve ücret durumu olduğu görülmüştür (Yamuç ve Türker, 2015: 404).

2010 yılında sağlık sektöründe Çakır, Çırak, Çelik ve Kaykaç tarafından gerçekleştirilen araştırmada ise, klinik eğitim hemşirelerinin en fazla iş yoğunluğu nedeni ile stres yaşadıkları ve yaşadıkları stresin hastalık yapıcı özellikte olduğu bu nedenle de streslerinin azaltılmasına yönelik önlemler alınması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır (Özen, 2011: 72,73).

Avrupa'daki bölgesel veriler ise, çoğunlukla Avrupa Birliği (AB) kuruluşları tarafından toplanmakta ve değerlendirilmektedir. 4. Avrupa Çalışma Koşulları Anketi (EWCS, 2007), AB'de yaklaşık 40 milyon kişinin işle ilgili stresten etkilendiğini ortaya koymuştur.2009'da yayınlanan Avrupa Risk Gözlemevi Raporuna göre, Avrupalı işgücünün ortalama yüzde 22'sinin stres altına girdiğini göstermiştir. Ayrıca stresin, Avrupa Birliği'ne yeni üye olan ülkelerde eski üyelere göre daha belirgin seviyelerde olduğunu tespit edilmiştir. İşyerinde endişe duyan en büyük işçi grubunun ise, eğitim ve sağlık alanında çalışanlar olduğu sonucuna ulaşılmıştır (ILO, 2016: 7).

Avrupa'da psikososyal riskler üzerine 2014 yılında hazırlanan raporda ise; çalışanlarının çoğu işle ilgili stres yaşadığını belirtmiş ve benzer bir oranda işin sağlıklarını olumsuz etkilediği bildirmiştir. Ayrıca, Avrupa'daki işletmelerin çoğunda psikososyal riskler işletme için bir endişe kaynağıydı. Yöneticilerin yaklaşık yüzde sekseni, işle ilgili stres hakkında endişelerini dile getirmiş ve neredeyse beşte biri şiddet ve tacizin büyük endişe kaynağı olduğunu düşünmektedirler. Bu endişelere rağmen, işletmelerin üçte birinden daha azının bu tür risklerle başa çıkmak için gerekli prosedürlere sahip olduğu bilinmektedir (ILO, 2016: 7).

Amerika'da, çalışma koşulları ve sağlıkla ilgili 2012 yılında hazırlanan, İlk Orta Amerika Anketi'ne göre; on kişiden biri çalışırken, stres altında veya gerilim altında hissettiğini bildirmiştir(ILO, 2016: 7).Yine Amerika Birleşik Devletleri'nde 2015 yılındaki stres araştırmasına göre, ankete katılanlar stres düzeylerini puanlamışlar ve 10 puanlık bir ölçekte stres düzeylerinin 4.9 olarak değerlendirmişlerdir. En fazla bildirilen stres kaynakları arasında “para” olmuştur (ILO, 2016: 8). İş stresi ile ilgili yapılan bireysel araştırmalardan birkaç tanesi ise aşağıda örneklendirilmiştir.

1997 yılında Gignac ve Appelbaum'un hizmet sektöründeki bir şirkette, 112 satış elemanı üzerinde yaptığı çalışmada, çalışmaya katılanların %58'inin iş stresinin

yüksek olduğu görülmüş ve araştırmaya katılan çalışanların %43'ünün de ileri teknoloji iletişimindeki rekabet nedeniyle yüksek derece de stres yaşadıklarını belirttikleri gözlemlenmiştir. Ayrıca yönetim stratejilerinin, liderlik davranışları ve örgüt yapılarının da çalışanlarda stres yarattığı sonucuna ulaşıldığını görüyoruz (Çakır, 2006: 59).

Brown, Fielding ve Grover'ın 1999 yılında gerçekleştirdiği araştırmada ise, tespit edilen stres kaynaklarının çoğunun örgüt yapısı ve iklimi ile ilgili olduğu görülmektedir (Çakır, 2006: 63).

2000 yılında Healy ve Mckey, 129 hemşire üzerinde stresle baş etme stratejileri ve stresin iş doyumuna etkilerini araştırmış ve çalışma sonucunda iş doyumunu ile iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür (Özen, 2011: 73).

1.6. MESLEKİ DOYUM

Tüm davranışların arkasında, aslında giderilmeye çalışılan bir ihtiyaç vardır. Bu ihtiyaçların bazıları fizyolojik, bazıları ise psikolojik olabilir ve davranışlar ihtiyaçları gidereceği düşünülen objelere yöneliktir. Mesleki etkinlikler için de geçerli olan psikolojinin bu temel ilkesi ihtiyaçları gidermeye yöneliktir. Fizyolojik ihtiyaçlarımızın bir kısmını mesleki etkinlik sonucunda kazandığımız ücret yoluyla karşılarız. Bunun yanı sıra, mesleki etkinliklerle kendimizi ifade etme ve yeteneklerimizi kullanma gibi psikolojik ihtiyaçlarımızı da karşılarız. İnsan yaşamının yaklaşık üçte birini mesleki etkinlikler oluşturmaktadır. Çalışan birey, iş yaşamında potansiyellerini kullanır ve bundan mutlu olur. Bireyin iş yaşamındaki mutluluğu tüm yaşam alanına da etki eder. Bu nedenle mesleki doyum endüstri psikologlarının önemle üzerinde durduğu bir konudur.

Mesleki doyum kavramına gelmeden önce, meslek kavramının tanımını, bu konuda birçok araştırma gerçekleştirmiş olan Kuzgun ile yapmak daha doğru olacaktır.

Kuzgun, meslek kavramını, "bir kimsenin belli bir eğitim yoluyla edindiği ve para kazanmak için yaptığı, sonucunda bir ürün veya hizmet ortaya koyduğu, kuralları toplum tarafından belirlenmiş etkinlikler bütünü olarak tanımlamaktadır" (Kuzgun, Sevim ve Hamamcı, 1999: 14).

Mesleki etkinlikleri hobilerden ayıran nokta ise sonucunda kazanç elde edilmesidir. Ayrıca mesleği yalnızca kazanç elde etmek için yapılan bir etkinlik olarak nitelendirmek de yanlış olacaktır. Çünkü bireyler, işleri ve meslekleri aracılığıyla statü, başarı ve tanınma gibi ihtiyaçlarını da karşılar ve toplumla ilişki kurarlar. Çalışma yaşamında olmak, bir meslek sahibi olmak bireylerin benlik saygısının gelişimine önemli ölçüde katkı sağlamaktadır. Çalışan ve bir şeyler üreten insanlar, değerli olduklarını hissederler. Mesleğin bu noktada bireyin kendini ifade etme ve kendini gerçekleştirme aracı olduğu söylenebilir (Kuzgun, Sevim ve Hamamcı, 1999: 14).

Özellikle son yıllarda birçok meslek alanı için önemli bir araştırma konusu haline gelen “Mesleki Doyum” kavramına ait literatür incelendiğinde kavramın, bazı araştırmacılar tarafından iş doyum ve iş tatmini olarak kullanıldığı da görülmektedir. Bunun yanı sıra literatürde araştırmacılar tarafından birçok mesleki doyum tanımı yapılmış fakat halen kabul görmüş, evrensel bir mesleki doyum tanımı bulunmamaktadır.

Mesleki doyum üzerine yapılan araştırmaların başlangıcı 1910’lu yıllara kadar dayanmakta olup, mesleki doyum kavramının önem kazanması ise 1930’lu yılları bulmuştur. Mesleki doyum kavramı üzerine ilk çalışma, 1911 yılında Frank TAYLOR tarafından yapılmış olup Taylor mesleki doyum kavramının, işten sağlanan ekonomik kazanç ve işin kişilere sağladığı ödüllerle ilişkilendirildiğini dile getirmiştir. Herzberg ise Taylor gibi araştırmalarına konu edindiği mesleki doyum kavramını, çalışanın işine dair tanınma, başarı gibi ihtiyaçlarının giderilmesi, yani çalışanın ödüllendirilmesinin bir sonucu olarak ifade etmiştir. Bir başka araştırmacı Locke ise, mesleki doyum kavramını duygusal açıdan ele almış ve kişilerin mesleğinin ve mesleki deneyimlerinin kendilerine sağlamış olduğu olumlu duygusal durum olarak tanımlamıştır. Mesleki doyum kavramı farklı bir açıdan tanımlayan Luthans ise üç önemli madde olduğunu, mesleki doyumun bireyin duyguları ile ilgili olduğunu, işin sonuçlarının beklentileri ne ölçüde karşılayabildiği ile ölçülebileceğini ve mesleki doyumun elde edilen kazanç ve yükselme gibi çeşitli tutumları da beraberinde getirebileceğini dile getirmiştir. Birçok tanımı yapılan mesleki doyum çalışmaları çalışanların işlerine olan bakış açıları ve işlerinden beklentileri olarak açıklayan araştırmacılar da bulunmaktadır. Örneğin; Miner, çalışanın işi hakkındaki duygu ve düşüncesinin mesleğinden aldığı doyum hakkında fikir

verdiğini düşünmektedir. Balcı'nın tanımına göre ise, iş doyumu işle ilgili yeteneklerin fark edilmesi, sosyal ilişkilerin, çalışma koşullarının ve gelişme olanaklarının varlığıyla ilgilidir (Kadıoğlu, 2014:7-8).

Mesleki doyum, "Bireyin yaşamında yapmakta olduğu işle ilgili, gerek kazanç gerekse başarılı bir insan olma gibi ihtiyaçlarının giderilmesi, ihtiyaçtan kaynaklanan gerginlik halinin sona ermesi, memnuniyet halinin ortaya çıkması olarak ifade edilebilir" (Mersin, 2007: 2).

Literatürde, mesleki doyum üzerine yapılan birçok tanımın ortak yönünün çalışanın işine yüklediği olumlu anlam üzerine kurulduğunu görmekteyiz. Bu nedenle yaşamının büyük bir çoğunluğunda icra ettiği mesleğinden aldığı doyumun, bireyin tüm yaşantısına etki eden önemli bir kaynak olduğu söylenebilir. Gününün önemli bir kısmını geçirdiği işyerinde, mesleğini icra ederken mutlu olan çalışan, bunu özel yaşantısına da yansıtacaktır ki bu konu ile ilgili yapılan araştırmalar da bu görüşü desteklemektedir.

Örneğin; Amodia, Cano ve Eliason'un 200 çalışan üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, mesleki doyum ile ruhsal sağlık arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır (Kadıoğlu, 2014: 10). Ayrıca mesleki doyumunu sağlayamayan bireyin işten ayrılma davranışı sergilemesi de olağandır ki, bu da kurumları olumsuz etkileyebilmektedir. Bu noktada mesleki doyumun sağlanmasının sadece birey için değil, kurumlar için de oldukça önemli olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Mesleğin veya işin sağladığı imkanların çalışanların beklentileri birbiri ile uyumlu olması haline mesleki doyumun gerçekleşebileceği düşünülmektedir. Bu olanaklar ise (Kuzgun ve Sevim ve Hamamcı, 1999: 15);

- Bireyin bilgi ve becerileri ile mesleğin gerektirdiği etkinliklerin birbirini destekler nitelikte olması,
- Fiziksel açıdan uygun çalışma ortamının olması,
- Çalışanlar arasındaki ilişkilerin iyi olması,
- Kazanç derecesi,
- Ödül ve takdir mekanizmalarının olması,
- Güvence sağlanması,

- İlerleme olanağı sunulması,
- Çalışanlara yetki ve sorumluluk verilmesi,
- Mesleki etkinlikler birey için ilgi çekici olması,
- İş bulabilme olanağı olması,
- Rekabet ve kendini gösterme olanağı olması,
- Günlük çalışma süresi.

Yukarıda sayılan olanakların bir işyerinde her birinin bulunması da tek başına mesleki doyuma yol açmaz çünkü bireyin bu faktörlere yüklediği anlam önemlidir

Bu noktayı mesleki doyum ile ilgili kuramlar ile açıklamak daha uygun olacaktır.

1.7. MESLEKİ DOYUM İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Mesleki doyum ile ilgili yapılan literatür taramasında birçok araştırma yapıldığı görülmektedir. Yurt dışında yapılan çalışmaların sayısının daha fazla olduğu bilinse de ülkemizde de mesleki doyumun araştırılmasına yönelik çalışmalar bulunmaktadır.

2000 yılında Piyal, Çelen ve Şahin'in mesleki doyumunu etkileyen etmenleri karşılaştırmalı olarak incelemek, doyum azaltan ya da doyumsuzluğa neden olan etmenleri ortaya çıkarmak amacıyla yaptığı araştırmada; erkeklerin mesleki doyum puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışmanın sonuçlarına baktığımızda ayrıca mesleki doyumun çalışmaya başladıktan sonra azalmaya başladığı, 10 yıldan sonra ise artmaya başladığı görülmüştür. Aynı işyerinde kalma süresiyle birlikte ise mesleki doyumun arttığı ortaya çıkmıştır. Eğitim seviyesi en düşük olan çalışanlar ile en yüksek olan çalışanların mesleki doyumunu artarken arada kalan çalışanların ise mesleki doyumlarının azaldığı görülmüştür (Alçekiç, 2011: 38-39).

Çarıkçı'nın 2004 yılında yaptığı araştırmada ise mesleki doyumunu etkileyen kişisel özellikler arasında en önemlisinin cinsiyet olduğu saptanmıştır. Buna göre, kadın çalışanların mesleki doyumunu erkek çalışanlara göre daha düşüktür. Kadınlarda meslek (iş) doyumsuzluğuna sebep olan esas faktörün ise çalışma saatlerindeki düzensizlik olduğu ortaya konulmuştur (Alçekiç, 2011: 38-39).

Bakıma ihtiyaç duyan bireylerle ilgilenen personel üzerinde 2004 yılında yaptığı çalışmada Abacı; mesleki(iş) doyumunu ile stres, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve depresyon arasında olumsuz, mesleki(iş) doyum ile bireysel başarı arasında ise olumlu bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal tükenme, bireysel başarı ve stres mesleki (iş) doyumun yordayıcıları; mesleki doyum, duyarsızlaşma, stres, depresyon ve eğitim duygusal tükenmenin yordayıcıları; duygusal tükenme, yaş, duyarsızlaşma, mesleki doyum ve cinsiyet stresin yordayıcıları olarak görülmektedir (Keskin, 2014: 93-94).

İşcan ve Sevimli'nin 2005 yılında, Erzurum ilinde, 454 hekim üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, iş yerleri açısından oldukça önemli olan mesleki (iş) doyumunu, kavramı etkileyen kişisel ve iş ortamına ait etkenler açısından ele alarak incelemişlerdir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda; hizmet süresi, yaş ve işle ilgili fikirler gibi bireysel faktörlerle, statü, örgütsel koşullar gibi iş ve iş ortamına bağlı nedenlerin mesleki doyumunu ciddi düzeyde etkilediği ortaya çıkmıştır (Keskin, 2014: 94).

2006 yılında yaptığı çalışmasında Aslan, yaş grupları arasında ve medeni duruma göre bireylerin meslek (iş) doyumları arasında anlamlı bir farklılık bulmamış olup, cinsiyete göre farklılık olduğunu saptamıştır. Saptadığı farklılık Piyal, Çelen ve Şahin'in araştırması ile paralel sonuçlar vermiş yani erkeklerin mesleki doyumlarının kadınlarınkinden yüksek olduğu yönünde olmuştur (Alçekiç, 2011: 38-39).

Sarıtaş 2007 yılında Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesinde görevli 166 öğretim elemanı ile yaptığı çalışmasında, öğretim elemanlarının eğitim-öğretim faaliyetleri açısından elde ettikleri iş doyumunu ve iş stres düzeylerini hesaplamayı amaçlamıştır. Öğretim elemanlarının iş stres düzeyleri ve mesleki doyumları arasında cinsiyet, yaş, mesleki kıdem ve akademik statü açısından anlamlı farklılıklar olup olmadığı, iş doyum ve iş stres düzeyleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan çalışma sonucunda; cinsiyet değişkenine göre öğretim elemanlarının iş doyumunu konusunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca öğretim elemanlarının iş doyum düzeyleri ile yaş, akademik görev statüsü arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İş stresi açısından yapılan değerlendirmelerde ise cinsiyet değişkenine göre yine anlamlı

bir ilişki olmadığı görülmüşken yaş değişkenine esas görüşlerin istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir (Sarıtış, 2010: 83-88).

Demir'in ise 2007 yılındaki çalışmasında tükenmişlik ve mesleki doyum arasındaki ilişkinin belirlenmesinde yaş, çocuk sayısı, cinsiyet, hizmet süresi, medeni durum, sınıf mevcudu gibi değişkenler kullanılmıştır. İletişim, problem çözme gibi sosyal becerileri geliştirmeye yönelik yapılacak olan müdahalenin, öğretmenlerin mesleki (iş) doyumunu ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarması hedef alınmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyet ve medeni duruma göre mesleki (iş) doyum puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (Alçekiç, 2011: 38-39).

2011 yılında İstanbul ili Fatih ilçesinde görev yapan 314 öğretmen üzerinde yaptığı çalışmada ise Dünder; mesleki doyum düzeyi üzerinde cinsiyet, okuldaki çalışma süresi gibi değişkenlerin anlamlı bir farklılık oluşturmadığını, yaş, medeni durum, mesleki kıdem gibi değişkenlerin ise mesleki doyum düzeyinde farklılığa yol açtığını saptamıştır (Uğur, 2015: 24).

Mesleki doyum bireyin işle ilgili duygusal tepkilerinin toplamı olarak ifade eden Bayrak, 2012 yılında, Gaziantep ilinde gerçekleştirdiği çalışmada ilkokullarda eğitim veren sınıf öğretmenlerinin mesleki doyum ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. 729 sınıf öğretmenin katıldığı çalışmada, cinsiyet, yaş, medeni durum değişkenlerine göre mesleki doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşıldığı görülmektedir (Bayrak, 2014: 49).

2013 yılında Aladağ, Feyzioğlu, Kiremit ve Koruklu'nun yaptığı "öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi" isimli araştırmada Aydın il merkezinde ortaöğretim kurumlarında çalışan 526 öğretmen ile çalışılmıştır. Araştırmaya göre, öğretmenlerin mesleki doyum düzeyleri arasında, "cinsiyet, mezun olunan fakülte, mesleki kıdem, yöneticilerle olan ilişkilerindeki sorun" değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır (Uğur, 2015: 21).

Gündoğdu ise, 2013 yılında öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmasında; cinsiyet faktörü ile mesleki doyum arasında anlamlı bir farklılık olmadığını saptamasının yanı sıra öğretmenleri mesleki doyumları üzerinde yaş, kıdem, medeni

durum, eğitim durumu gibi değişkenlerin etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır (Uğur, 2015: 22).

Kış, İl Eğitim Denetmenlerinin iş doyum düzeylerini incelediği çalışmasında öğrenim düzeyi değişkeninin il eğitim denetmenlerinin iş doyumları üzerinde anlamlı bir farklılığa neden olmadığı sonucuna ulaşmıştır (Kış, 2013: 10).

Yıldız'ın 2013 yılında ilkokul ve ortaokul öğretmenlerinin mesleki doyumlarının ölçülmesi amaçlanmış ve 423 öğretmen üzerinde uygulanmıştır. Çalışmada mesleki doyum düzeyinin yaş, mesleki kıdem yılı, çalıştığı okul türü, aylık gelirini algılama düzeyi faktörlerine göre değiştiği, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve sınıftaki öğrenci sayısına göre ise anlamlı bir değişiklik olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Uğur, 2015: 23).

2014 yılında Sadık tarafından sınıf öğretmenleri üzerinde yapılan araştırmada mesleki (iş) doyum düzeyini incelemek adına bazı değişkenler ele alınmıştır. Çalışmada, cinsiyet, yaş ve mesleki kıdem değişkenlerinin etkileri farklılık yaratmış, çocuk sahibi olup olmama, mezuniyet durumu, eğitim durumu ve çalışma pozisyonları gibi değişkenlerin mesleki doyum düzeyi üzerinde bir etkisi olmadığı görülmüştür (Uğur, 2015: 21).

Konu ile ilgili yurt dışında yapılan çalışmalardan, 2002 yılında Gardner ve Oswald tarafından gerçekleştirilen araştırmada, eğitimin iş doyumunu ile negatif yönlü bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yüksek eğitim derecesinin, yüksek ücretli iş olanakları sağlaması nedeni ile iş doyumunu artırıcı bir etkiye neden olduğu görülmüştür (Alçekiç, 2011: 41).

Crossman ve Harris ise, devlet ve özel okullarda çalışan sınıf öğretmenleri ve branş öğretmenleri üzerinde, 2006 yılında, mesleki doyum düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma verilerine göre, devlet okullarında çalışan öğretmenlere göre özel okullarda çalışan öğretmenlerin, mesleki doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Alçekiç, 2011: 41).

2015 yılında ise Bhat ve Zegar öğretmenlerin mesleki doyum düzeylerini cinsiyet ve mesleki kıdem değişkenine göre incelemişlerdir. 300 öğretmen üzerinde

gerçekleştirdikleri anket sonuçlarına göre cinsiyet ve mesleki kıdemin, mesleki doyum üzerinde anlamlı bir ilgisi olduğu bilgisine ulaşılmıştır (Uğur, 2015: 20).

1.8. İŞ STRESİ VE MESLEKİ DOYUM ARASINDAKİ İLİŞKİ

Modern dünyanın dinamik yapısı, stres kavramının önemini her geçen gün arttırmaktadır. İnsan yaşamının her alanında etkili olan stres kavramına ilişkin literatürde çok sayıda araştırma yapıldığını görmekteyiz. Ayrıca yazında birçok tanımı olan stresi, kısaca kavramı ilk kez kullanan Selye'nin tanımı ile açıklayacak olursa, vücudun herhangi bir dış isteğe verdiği özel olmayan tepki olarak dile getirebiliriz. İş dünyasındaki nicelik ve niteliğini her geçen gün arttıran insanoğlunun iş stresi de literatürde üzerinde çok fazla durulan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Zamanının önemli bir kısmını işinde geçiren bireyin yaşadığı stresin tüm yaşamını etkilediği ise bilinen bir gerçektir. Bu nedenle iş stresi yaşayan bireyin sonucunda ortaya çıkan mesleki doyum da bireyin yaşamda aldığı zevki ve yaşama yüklediği anlamı şekillendirmektedir.

Psikolojinin temel ilkelerinden biri olan her davranışın arkasında giderilmeye çalışılan bir ihtiyacın olduğu, bu ihtiyaçların bazılarının psikolojik bazılarının ise fizyolojik olduğu ve bu davranışların ihtiyaçları gidereceği düşünülen objelere yönelik olduğu ilkesi mesleki etkinlikler adına da geçerlidir. Sağlıklı bir birey, iş yaşamında çalışarak potansiyellerini kullanmakta, bundan hoşlanmakta ve mutlu olmaktadır. Bireyin iş yaşamındaki mutluluğu ise yaşamının geneline yansımaktadır. Bu nedenle de mesleki doyum, endüstri psikologlarının ve iş danışmanlarının üzerinde önemle durduğu bir konu olmaktadır (Kuzgun, 1999: 14).

Kuzgun tarafından, bireyin eğitim yoluyla edindiği ve maddi kazanç elde etmek için yaptığı, yaptıklarının sonucunda da bir ürün veya hizmet ortaya çıkardığı, toplum tarafından belirlenmiş kuralları olan etkinlikler bütünü olarak tanımlanan meslek kavramı bireylerin statü, tanınma, başarı gibi psikolojik gereksinimlerini karşılamada da yardımcı olmaktadır (Kuzgun, 1999: 14).

Mesleki doyum ile yaşam doyumunun birbirinden etkilendiği bilinen bir gerçektir. Bu iki farklı doyumun birbirinden ne şekilde etkilendiği konusunda ise 3 farklı hipotez geliştirilmiştir (Ağma, 2007, 27).

Birinci hipoteze göre; yaşamın bir bölümündeki duygular, diğer bölümlerindeki de duyguları etkiler. Bu hipotez, iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasında pozitif ilişkiyi gösterir. İkinci hipotezde ise bir alanda hayal kırıklığına uğrayan bireylerin bunu başka bir alanda gelişme sağlayarak telafi edecekleri savunulur. Bu durumda, iş doyumunu-yaşam doyumunu ilişkisi negatif olmaktadır. Üçüncü hipoteze ise; bireyler yaşamlarını iş ve iş dışında kalan zamanlar olarak ikiye ayırarak bu iki alanı birbirinden bağımsız kılmışlardır. Bu hipotezle ilgili olarak yapılan araştırmalar ilk hipotezi desteklemektedir(Ağma, 2007, 27).

Mesleki doyum derecesi, iş gücü devri, devamsızlık gibi verilerin örgüt çalışanlarının stres düzeyleri hakkında bilgi verdiği bilinmektedir. Bunun yanı sıra çalışanların stres düzeylerinin ölçülmesi ile de stresin kaynakları ve sonuçları hakkında net bilgiler elde edilmiş olacak ayrıca bu verilerin iş stresi sonucunda ortaya çıkan örgütsel sorunlar olduğu da görülecektir (Ağma, 2007, 27-28).

Çalışanların beklentileri ile mesleğin sağladığı olanakların birbirine uygun olması sonucu ortaya çıkacağı düşünülen mesleki doyumun gerçekleşebilmesinin koşullarından olan çalışma ortamındaki insan ilişkileri, çalışma ortamının fiziksel durumu, ödül ve takdir, ilerleme olanağı faktörlerinin iş stresi kaynaklarının da önde gelen koşullarından olduğu bilinmektedir. Bu nedenle mesleki doyumun gerçekleşebilmesi adına iş stresi kaynaklarının çok iyi bilinmesi ve yönetilmesi gerektiğinden çalışmamızda, iş stresi ve mesleki doyum kavramları arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

1.9.AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI

6/4/2011 tarihli ve 6223 sayılı Kanunun verdiği yetkiye dayanılarak, Bakanlar Kurulu'nca 3/6/2011 tarihinde kurulması kararlaştırılan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname 08/06/2011 tarihli resmi gazetede yayımlanmıştır. Öncesinde sosyal hizmetler olarak bilinen, 2011 yılından itibaren Bakanlık çatısı altında görevini yerine getirmeye devam etmektedir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın misyonu; birey, aile ve toplum refahını arttırmak amacıyla dezavantajlı kesimler öncelikli olmak üzere tüm toplumu hedefleyen katılımcı anlayışla, adil ve arz odaklı bütüncül sosyal politikalar üretmek, uygulamak ve izlemektir (www.aile.gov.tr).

İlgili Kanun gereği Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın görevleri Ek 2 de detaylı olarak anlatılmıştır.

Araştırmamızda Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde bulunan; Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü ve Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı, Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, Şehit Yakınları ve Gaziler Dairesi Başkanlığına bağlı kuruluş ve birimlerde çalışan sosyal çalışma görevlileri ile görüşülmüştür. İlgili Müdürlükler ve hizmetler hakkında Ek 2 de detaylı bilgi verilmiştir

1.9.1. Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Taşra Teşkilatı'nda bulunan Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı 5 kuruluş hizmet vermektedir. Bu kuruluşlar; Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü, Kadın Konukevi Müdürlüğü, Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü, 75. Yıl Huzurevi Müdürlüğü ile Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğü'dür (www.bartın.aile.gov.tr).

1.9.2. Bursa Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları

Bursa Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'ne bağlı 12 kuruluş bulunmaktadır. Bu kuruluşlar; Osmangazi Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü, İnegöl Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü, Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi, Kaplıkaya Çocuk Destek Merkezi, Ovaakça Çocuk Destek Merkezi, Sırameşeler Çocuk Evleri Sitesi, Dr. Rüştü Burlu Çocuk Evleri Sitesi, Kadın Konukevi Müdürlüğü, Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi Müdürlüğü, Ali Osman Sönmez Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, Yenişehir Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, Yenice Engelsiz Yaşam Bakım Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezi'nden oluşmaktadır (www.bursa.aile.gov.tr).

1.9.3. Sosyal Çalışma Görevlisi Kavramı

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın 09/02/2013 tarihli resmi gazetede yayınlanan Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nde sosyal çalışma görevlisi; “Psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensupları” olarak tanımlanmıştır (www.resmigazete.gov.tr).

Sosyal çalışma görevlileri birebir müracaatçılarla görüşmeler yapmakta, Bakanlığın hizmet modelleri ve mevzuat kapsamında müracaatçılara hizmet sunmaktadır. Birçok hizmet alanı toplumun dezavantajlı gruplarına yönelik olduğu için sosyal çalışma görevlileri alan taraması ve bireysel görüşmelerde birçok farklı olumsuzlukla karşılaşabilmektedir. Bu nedenle iş stresi yaşama konusunda riskli meslek grupları arasında yer almaktadırlar.

İKİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırma amacı, yöntemi, hipotezleri ve araştırmada kullanılan ölçekler ile ilgili bilgi verilecek ve araştırmanın bulgularına yönelik analizler yapılacaktır.

2.1. ÇALIŞMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Değişip gelişen endüstri toplumunun gereksinimleri, geleneksel inançlara olan duyarlılığın azalması, insanların yaşama devam etme endişesi ve daha kaliteli yaşam standartlarına sahip olma dürtüsünün de stres kavramına olan ilgiyi arttırdığını söyleyebiliriz. Popüler seviyede aklımızda aynı sorular var olmaktadır; “stres nedir”, “nasıl önlenebilir”, “nasıl başa çıkılabilir” ve hatta “nasıl ortadan kaldırılabilir”. Stres kavramının popülerliğinin artmasını, hızlı sosyal değişime bağlamak yine çok popüler bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle insan yaşamını doğrudan etkileyen stres kavramının, iş yaşamındaki karşılığını görmenin, iş stresinin, çalışan bireyin sahip olduğu mesleğe karşı olan bakış açısına, duygularına ve düşüncelerine olan etkisini ortaya çıkarmanın hem birey hem de örgüt için oldukça önemli olacağı düşünülmektedir.

Ülkemizde iş stresi ve mesleki doyum üzerine yapılan araştırmaların sınırlı sayıda olmasından dolayı araştırmadan elde edilecek bulguların alan çalışmalarının zenginleşmesine katkıda bulunabileceği düşünülmektedir. Ayrıca üzerinde çalışılan örneklem olarak sosyal çalışma görevlilerinin seçilmiş olması da, literatürde bu grup üzerinde az sayıdaki çalışmanın gelişmesine ve artmasına da olanak sağlayabileceği düşünülmüştür. Sosyal hizmetler çerçevesinde, toplumun dezavantajlı gruplarına destek sağlayan bir bakanlık olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’nda görevli sosyal çalışma görevlilerinin, hizmet alanlara yardımcı olurken, kendi içlerindeki stres ve doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin araştırılması önem kazanmıştır. Bu düşünceden hareketle ortaya çıkan bu çalışmanın amacı, Bartın ve Bursa İl Müdürlükleri ile bağlı kuruluşlarında görev yapan sosyal çalışma görevlisi personelin iş stresi ile mesleki doyum arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

Bu çalışmada amaçlanan, stres olgusunun iş yaşamındaki karşılığını görerek çalışanların iş stresini anlamaya çalışmak ve yaşadıkları iş stresinin icra ettikleri meslek konusundaki düşüncelerini ortaya çıkararak, mesleki doyumlarını ölçmektir.

Sosyal çalışma görevlilerinin iş stresi ile mesleki doyumları arasındaki ilişkiyi anlayabilmeleri, iş stresi düzeyleri ile mesleki doyum düzeyleri hakkında bilgi sahibi olmaları da çalışanların strese karşı önlem alma konusundaki farkındalık seviyelerini arttırabilecektir. Aynı zamanda bireysel olarak stresle mücadelenin öğrenilmesi bireylerin bu konuda daha bilinçli hareket etmesine olanak sağlayabilecektir. Örgüt açısından da stresle mücadele konusunda daha etkin ve verimli adımlar atmaya sevk edebilecektir.

2.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırmanın örneklemini, Bursa Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları ile Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarında görev yapan sosyal çalışma görevlileri oluşturmaktadır.

Haziran 2017 itibari ile Bursa ve Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüklerince tarafımıza iletilen sosyal çalışma görevlisi sayısı toplam 172 olmakla birlikte bu sayının 126 sına ulaşılmış olup toplam personel sayısının güncel olamama ihtimali araştırmamızın sınırlılıklarından biridir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Merkez Teşkilatı ve Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Taşra Teşkilatı'nın tamamına ulaşılammış olması bu çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

Araştırmamızın kesitsel bir araştırma olması da bir başka sınırlılığdır.

2.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE KULLANILAN ÖLÇEKLER

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Katılımcıların anketleri rahat cevaplayabilmesi, içinde buldukları iş yükü ve kısıtlı zamanda değerlendirilerek soruların anlaşılır olmasına özen gösterilmiştir. Anket formu öncelikle çalışanların kişisel ve demografik özelliklerinin belirlenmesini amaçlayan sorular ile başlamaktadır.

Araştırmada kullanılacak olan ölçekler belirlenirken yapılan literatür taramasında özellikle çalışanların iş stresini belirlemeye yönelik ölçek sayısının çok sınırlı olduğu anlaşılmıştır.

Çalışmamızda kullanılan her iki ölçekte tek boyutlu ölçeklerdir.

Çalışanların iş stresini ölçmek amacıyla Suzanne Haynes tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması ve güvenilirlik uygulaması ise Aliye Mavili AKTAŞ tarafından yapılan 10 sorudan oluşan “İş Stresi Ölçeği” kullanılmıştır (Aktaş, 2001: 25-42).

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin mesleki doyumlarını ölçmek için ise Yıldız KUZGUN ve arkadaşları tarafından 1999 yılında geliştirilen 20 sorudan oluşan “Mesleki Doyum” ölçeği kullanılmıştır (Kuzgun, Sevim, Hamamcı 1999: 14-18).

HAYNES İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ

Çalışmada kullanılan olan iş stresi ölçeği Dr. Suzanne Haynes tarafından Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezinde çalışan kadınlar ve erkekler üzerinde uygulanmıştır (Haney, Boenish, 1994). 10 sorudan oluşan ölçeği Türkçe’ye uyarlayarak güvenilirlik çalışmasını ise 1996 yılında Aliye Mavili Aktaş yapmıştır.

Aktaş tarafından yapılan güvenilirlik çalışması, iki farklı örneklem ile aynı amaç ile analiz edilerek gerçekleştirilmiştir. İlk çalışmada, Ankara ilinde 100’den fazla işçi çalıştıran 40 işverene 15 gün aralıkla, ön test ve son test yapılarak uygulanmıştır. İkinci çalışmada ise kamu kesiminde üst düzey çalışanlar üzerinde analiz gerçekleştirilmiştir (Aktaş, 2001: 33).

İş stresi ölçeği; “İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimdeyim. Bu ifade sizin için ne derece doğrudur?”, “Genellikle işten ayrılana kadar yapmanız gereken her şeyi bitirebiliyor musunuz?” vb. sorulardan oluşmakta olup katılımcıların cevapları “Genellikle büyük bir bölümünü bitiririm (3)”, “Çok azını bırakırım (4)”, puan şeklinde değerlendirmeye alınmıştır. Ölçekten alınabilecek minimum puan 20, maksimum puan ise 50 olmakla birlikte puan arttıkça iş stresi de artmaktadır.

İş stresi ölçeğinden elde edilen puanlar arttıkça çalışanların yaşadığı iş stresinin de arttığı ölçülmektedir (Işıkhana, 49: 1999).

Bu değerlendirmelere göre, iş stresi ölçeğinden alınan puanların stres düzeyleri Tablo 5’te gösterilmektedir.

Tablo 5: İş Stresi Ölçeği Puan Düzeyleri

12’den az	Düşük stres
12-30 puan arası	Stresli
30 ve üzeri	Tehlikeli (Yüksek) Stres

MESLEKİ DOYUM ÖLÇEĞİ

Çalışmada kullanılan bir diğer ölçek ise Kuzgun, Sevim ve Hamamcı tarafından geliştirilen Mesleki Doyum Ölçeği’dir. 1997 yılında Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri akademik ve idari personeli, Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı okullardaki öğretmenler ve özel bankalarda çalışan 114 kişiye uygulanan ölçek geliştirilirken Herzberg’in Çift Faktör kuramından yola çıkılmıştır. Doyuma yol açan, işin özüne yönelik, daha çok mesleki etkinliklerin ilgi ve yeteneklerine uygunluğu, sorumluluk alma, gelişme ve ilerleme olanakları ile ilgili maddeler hazırlanmıştır. Kuzgun ve arkadaşları tarafından yapılan çalışma ölçeğin alpha değerinin= 0,90 olduğunu göstermiştir. Toplam 20 sorudan oluşan ölçekte 5’li Likert tipi cevaplar, “Her zaman”, “Sık sık”, “Ara sıra”, “Nadiren” ve “Hiçbir zaman” şeklinde sınıflandırılmıştır.

Ölçekteki 4, 9, 10, 11, 14 ve 19. maddeler olumsuz maddeler olup diğer maddeler olumludur. Ölçek maddeleri, “Her zaman=5, sık sık=4, ara sıra=3, nadiren=2, hiçbir zaman=1” şeklinde puanlanmış olup ölçekteki olumsuz maddeler yukarıdaki kodlamanın tersi şeklinde puanlanmıştır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 20, en yüksek puan ise 100’dür. Alınan puan arttıkça mesleki doyum da artmaktadır (Aslan, 2006: 45).

2.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Bu çalışmada, Basit Rassal Örneklem Yöntemi ile örneklem seçimi yapılmış olup, çalışmanın örneklemini; Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşları; Bartın 75. Yıl Huzurevi Müdürlüğü, Bartın Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü, Bartın ÇEKOM (Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi) Müdürlüğü, Bartın Kadın Konukevi Müdürlüğü ve Bartın Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi ile Bursa Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşları; Bursa Osmangazi Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü, Bursa Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi, Bursa Kadın Konukevi Müdürlüğü, Bursa İnegöl Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü, Bursa ÇEKOM (Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi) Müdürlüğü, Bursa Kaplıkaya Çocuk Destek Merkezi, Bursa Ovaakça Çocuk Destek Merkezi, Bursa Sırameşeler Çocuk Evleri Sitesi, Bursa Dr. Rüştü Burlu Çocuk Evleri Sitesi, Bursa Yenişehir Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi, Bursa Ali Osman Sönmez Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi ve Bursa Yenice Engelsiz Yaşam Bakım Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezi'nde çalışan sosyal çalışma görevlileri oluşturmaktadır.

Araştırmamızın örneklem grubunu oluşturan Bursa ve Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında görev yapan 172 sosyal çalışma görevlisinden 130 anket formu elde edilmiş fakat sosyal çalışma görevlilerinin vermiş olduğu cevaplar incelendiğinde 4 anket formu eksik cevaplandığı için analizlere dahil edilmemiştir. Sonuçta 172 sosyal çalışma görevlisinden 126 sosyal çalışma görevlisinin cevapları analize dahil edilmiş olup böylelikle örneklem grubunun %73 üne ulaşılmıştır.

2.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın hipotezleri aşağıda sıralanmıştır:

H1: İş stresiyle mesleki doyum arasında ters yönlü bir ilişki vardır.

H2: İş stresi ve mesleki doyum çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H3: İş stresi ve mesleki doyum çalışanların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H4: İş stresi ve mesleki doyum çalışanların medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H5: İş stresi ve mesleki doyum çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

2.6. BULGULAR

Araştırmamızda 126 sosyal çalışma görevlisine ulaşılmış olup araştırmadan elde edilen bulguların analiz edilmesinde SPSS 20 programından yararlanılmıştır.

Verilerin analizinde istatistik testleri (standart sapma, aritmetik ortalama, yüzde), t testi, varyans analizi ve korelasyon analizi teknikleri kullanılmıştır. Katılımcıların iş stresi ve mesleki doyum puanları cinsiyet, yaş, kıdem yılı ve medeni durum değişkenlerine göre karşılaştırılmıştır.

Çalışmamızda, bireylerin test maddelerine verdiği cevaplar arasındaki tutarlılık olarak tanımlanan “Güvenilirlik” ölçümünü hesaplayabilmek adına Cronbach tarafından geliştirilmiş olan alfa katsayısı kullanılmıştır. Ölçek maddeleri çok seçenekli olduğu zaman kullanılan Cronbach alfa katsayısı ile ilgili sonuçların yani güvenilirlik katsayısının 0,70 ve daha yüksek olması, genel olarak test puanlarının güvenilirliği için yeterli görülmektedir (Büyüköztürk, 2017: 181-183). Araştırma grubumuzdan elde edilen verilere göre hesaplanan ölçeklerimizin güvenilirlik analizleri Tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6: Ölçekler ve Güvenilirlik Analiz Sonuçları

Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach’s Alpha Değeri
İş Stresi Ölçeği	10	0,70
Mesleki Doyum Ölçeği	20	0,89

2.7. ÖRNEKLEME İLİŞKİN DEMOGRAFİK BİLGİLER

Çalışmaya katılan bireylerin demografik özelliklerine ilişkin verileri içeren Tablo 7’ye baktığımızda, çalışanların **%69,8**’inin kadın olduğu görülmekte olup bu oran sosyal çalışma görevlisi tanımına dahil olan bireyler arasında “**kadın**” çalışan oranının yüksek olduğuna işaret etmektedir. Bunun yanı sıra araştırmaya katılan

çalışanların %55,5'inin 20-30 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Çalışmamıza katılan sosyal çalışma görevlilerinin %53,2'sinin “evli” olduğu görülmüş olup, %91,3 oranında ise, “Lisans” eğitimi aldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda çalışma süresine baktığımızda %54 oranında “0-5 yıl” arasında çalışanın bulunduğu sonucu elde edilmiş olup, bu oran da 2011 yılında kurulmuş olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın ne kadar yeni bir bakanlık olduğunun göstergesidir. Ayrıca bu sonuç, “sosyal çalışma görevlisi” tanımını içine alan grubun çok yeni bir çalışma grubu olduğunu da işaret etmektedir.

Tablo 7: Demografik Veriler

Değişkenler	Kategoriler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	88	69,8
	Erkek	38	30,2
Yaş	20-30 yaş arası	70	55,5
	31-40 yaş arası	23	18,2
	41-50 yaş arası	22	17,5
	51 ve üzeri	10	8,0
	Kayıp veri	1	0,8
Medeni Durum	Evli	67	53,2
	Hiç Evlenmemiş	48	38,1
	Boşanmış	10	7,9
	Kayıp veri	1	0,8
Öğrenim Durumu	Lisans	115	91,3
	Yüksek Lisans	11	8,7
Toplam Çalışma Süresi	0-5 Yıl	68	54,0
	6-10 Yıl	17	13,5
	11-15 Yıl	13	10,3
	16-20 Yıl	9	7,1
	21 yıl ve üzeri	19	15,1

Tablo 8'de, araştırmanın verilerine ait her iki değişkene göre çarpıklık ve basıklık katsayıları gösterilmektedir.

Araştırma verilerini betimlemede merkezi eğilim ölçüleri (ortalama, ortanca, mod) ile dağılıma ait diğer istatistikler (yüzdeler, çarpıklık ve basıklık katsayısı) hesaplanmaktadır (Büyüköztürk, 2017: 21). Bizim araştırmamızda hesaplanan çarpıklık ve basıklık (Skewness ve Kurtosis) katsayılarının “+1” ve “-1” arasında olması araştırmanın verilerinin normal dağıldığı anlamına gelmektedir.

Tablo 8: Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

	Skewness (Çarpıklık) Kat Sayısı	Kurtosis (Basıklık) Kat Sayısı	Kolmogorov- Smirnov Normallik Testi
İş stresi	0,39	-0,39	0,00
Mesleki Doyum	-0,38	-0,48	0,00

İş stresi ölçeğine ilişkin değerlendirme yapılırken puan aralıklarına göre ölçekten; 12'den küçük puan alındı ise bireyin iş yerindeki baskı ve sıkıntılarla baş edebileceğini, 12-30 arasında ise bireyde hem fiziksel hem de ruhsal stres belirtilerinin mevcut olduğunu, 30'dan yüksek ise, bireyin yaşadığı iş stresinin tehlikeli bir boyutta olduğunu ifade eden ölçeğe göre araştırmamızdan elde edilen sonuçlara göre sosyal çalışma görevlilerinden “%53,17” sinde fiziksel ve ruhsal stres belirtilerinin mevcut olduğu ve yüksek dereceli strese çok yakın bir değer olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 9: İş Stresi Ölçeği Puan Analizi

Stres Puanı	Sayı	%
12'den az(baş edilebilir oranda stres)	0	0
12-30 (Fiziksel ve ruhsal stres belirtileri mevcut)	67	53,17
30 ve üzeri (stres tehlikeli bir boyutta)	59	46,83
TOPLAM	126	100

Araştırmanın hipotezlerine ilişkin yapılan analizlere dair bulgulara geçmeden önce çalışmanın bağımlı değişkenlerine yönelik betimsel istatistikler Tablo 10'da gösterilmektedir. Araştırmaya katılan bireylerin iş stresi ölçeğinden alabilecekleri puan aralığı 10-50, mesleki doyum ölçeğinden alabilecekleri puanlarının aralığı ise 20-100 arasında olmakla birlikte analizler sonucunda çalışmamıza katılan bireylerin iş stresi puan ortalamalarının “29,63”; standart sapmasının ise “5,64” olduğu görülmüştür.

Tablo 10'dan da anlaşılacağı üzere, sosyal çalışma görevlilerinden stres düzeyi **12'den az** yani baş edilebilir oranda stresi olan **birey bulunmadığı** görülmekte olup tüm sosyal çalışma görevlilerinin stres yaşadığı anlaşılmaktadır. Sosyal çalışma

görevlilerinin iş stresi derecelerinin “**yüksek stresli**” yani bireyin iş stresinin tehlikeli bir boyutta olduğuna işaret etmektedir.

Ayrıca yine Tablo 10’da araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinin en düşük mesleki doyum puanının “**40**”, en yüksek mesleki doyum puanı ise, “**98**” olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra mesleki doyum ortalama puanı ise “**70,3**” olarak hesaplanmıştır. Kullanılan mesleki doyum ölçeğinde alınan puanlar yükseldikçe mesleki doyuma artmakta olduğundan araştırmamızdan elde edilen ortalama mesleki doyum puanının çalışmamıza katılan sosyal çalışma görevlilerinin mesleki doyumlarının yükseğe yakın bir derecede olduğu sonucuna işaret etmektedir.

Tablo 10: İş Stresi ve Mesleki Doyum Puanları

	Puan Aralığı	Min Puan	Max Puan	Ortalama Puan	Standart Sapma
İş Stresi	10-50	19	45	29,63	5,64
Mesleki Doyum	20-100	40	98	70,34	12,97

H1: İş stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişkiye Yönelik İstatistiksel Sonuçlar

İki değişken arasındaki ilişkinin oranını bulup bu ilişkiyi yorumlamak amacıyla kullanılan katsayıya korelasyon katsayısı denilmektedir. Pearson korelasyon katsayısı, değişkenlerin normal dağılım göstermesini ve iki değişkeninde sürekli olmasını gerektirmektedir (Büyüköztürk, 2017: 31)

Değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısının 1,00 olması; mükemmel pozitif ilişkiyi, 0,00 olması; değişkenler arasında ilişki olmadığını, -1,00 olması ise mükemmel negatif ilişkiyi tanımlamaktadır. Bu değerler içerisinde ise 0,70-1,00 arasında bir ilişki tespit edilirse bu değişkenler arasında yüksek, 0,70-0,30 arasında orta, 0,30-0,00 arasında ise düşük bir ilişki olduğu anlamına gelmektedir. Değişkenler arasındaki ilişkinin negatif bir oranla tespit edilmesi ise, değişkenlerden birine ait değerlerin artması durumunda diğer değişkene ait değerlerin düştüğünü ifade etmektedir (Büyüköztürk, 2017: 32).

Araştırma hipotezlerinden ilki olan “İş stresi ve mesleki doyum arasında ters yönlü bir ilişki vardır” ile ilgili olarak yapılan Pearson Korelasyon katsayısı analizine göre iş stres düzeyi ile mesleki doyum arasında negatif yönlü (-0,73) bir ilişki olduğu görülmüş ancak var olan “p” değerinin 0,41 olması ve 0,05’ten büyük olması nedeni ile anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, aradaki ilişkinin negatif olduğu desteklenmekle birlikte ilişki anlamlı olmadığından H1 reddedilmiştir. Sonuçlar Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11: İş stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki

	Pearson Korelasyon	P değeri
İş Stresi ve Mesleki Doyum	-0,73	0,41

H2: Cinsiyet Değişkenine Yönelik İstatistiksel Sonuçlar

İş stresi ve mesleki doyum çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir, hipotezimize ait veri analiz sonuçları Tablo 12’de gösterilmektedir. Tablo 12 incelendiğinde; araştırmamıza katılan kadın ve erkeklerin iş stres düzeylerinin karşılaştırılması yapılmış olup kadınların iş stresi ortalamasının “**30,52**”; erkeklerin ise, 27,57 olduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir. Bu değerlere göre kadın sosyal çalışma görevlilerinin, erkek sosyal çalışma görevlilerine oranla daha stresli olduğunu söyleyebiliriz. Mesleki doyum değişkenine baktığımızda ise yine kadın çalışanların mesleki doyum puan ortalamalarının “**71,10**” ve erkek çalışanlara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir.

Cinsiyete değişkenine göre iş stresi ve mesleki doyum düzeyleri arasındaki fark istatistiksel olarak ise anlamlı olmadığından H2 reddedilmiştir.

Tablo 12: Cinsiyet değişkenine göre iş stresi ve mesleki doyum düzeyine ilişkin t Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ortalama Puan	Standart Sapma	P değeri	t testi
İş stresi	Kadın	88	30,52	5,57	0,77	0,08
	Erkek	38	27,57	5,32		
Mesleki Doyum	Kadın	88	71,70	12,56	0,13	2,27
	Erkek	38	68,60	13,90		

H3: Yaş Değişkenine Yönelik İstatistiksel Sonuçlar

Yaş değişkeninin iş stresi ve mesleki doyum üzerindeki etkisine baktığımızda ise **en yüksek** derecede (31,3) stresli olan bireylerin **31-40 yaş** aralığında olduğu, en az stresli grubun ise 41-50 yaş grubunda olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan sosyal çalışma görevlilerinden **en yüksek** mesleki doyuma sahip bireylerin ise **20-30 yaş** grubunda olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra yaş değişkenine göre gruplar arasında mesleki doyum açısından istatistiksel olarak anlamli bir fark bulunamamıştır. İş stresinde ise, yaş değişkenine göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamli farklılıklar olduğu tespit edilmiştir (p=0,00).

Tablo 13: Yaş değişkenine göre iş stresi ve mesleki doyum düzeyine ilişkin analiz sonuçları

		N	Ortalama Puan	Standart Sapma	P değeri	f
İş stresi	20-30 yaş	70	30,31	5,46	0,00	6,23
	31-40 yaş	23	31,34	5,60		
	41-50 yaş	22	25,22	3,20		
	51 ve üzeri	10	30,10	7,12		
	Toplam	125	29,59	5,64		
Mesleki Doyum	20-30 yaş	70	70,90	12,83	0,88	0,21
	31-40 yaş	23	70,26	13,01		
	41-50 yaş	22	70,77	14,34		
	51 ve üzeri	10	67,40	11,86		
	Toplam	125	70,48	12,94		

Yaş gruplarının iş stresi üzerindeki anlamlı farklılığını Tablo 14’te görebilmekteyiz. Tablo 14’ten de anlaşılacağı üzere, **20-30 yaş** grubundaki bireyler ile **41-50 yaş** grubundaki bireyler arasında anlamlı bir farklılık ($p=0,00<0,05$) bulunmakta olup bu farklılık 20-30 yaş grubundaki bireylerin lehinedir. **31-40 yaş** grubundaki bireyler ile **41-50 yaş** grubu arasındaki bireyler arasında da iş stresi açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p=0,00<0,05$). 51 yaş ve üzeri bireyler ile 41-50 yaş grubu arasındaki bireyler arasında da yine anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p=0,18<0,05$).

İş stresinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiş fakat mesleki doyumda anlamlı farklılık bulunamamış olduğundan H3 kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 14: Yaş değişkenine göre iş stresi düzeyine ilişkin anlamli farklılıklar tablosu

İş stresi		20-30 yaş	31-40 yaş	41-50 yaş	51 ve üzeri yaş
	20-30 yaş	-	p=0,42	p=0,00	p=0,90
	31-40 yaş	p=0,42	-	p=0,00	p=0,53
	41-50 yaş	p=0,00	p=0,00	-	p=,018
	51 ve üzeri yaş	p=0,90	p=0,53	p=0,01	-

H4: Medeni Durum Değişkenine Yönelik İstatistiksel Sonuçlar

Medeni durum değişkenine baktığımızda iş stresi ve mesleki doyum arasında istatistiksel olarak anlamli bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Medeni durum değişkenine göre anlamli bir farklılık bulunmadığını iş stresi ve mesleki doyum “p” değerlerinin 0,05 ten büyük olarak hesaplanmış olmasından anlamaktayız. Bu nedenle H4 reddedilmiştir.

Medeni durum değişkenine göre yapılan analizlerde iş stres düzeyi en yüksek “**30,47**” puan ile “**hiç evlenmemiş**” çalışanların olduğu, mesleki doyum değişkenine göre ise en yüksek mesleki doyuma sahip sosyal çalışma görevlilerinin “**73,60**” puan ile “**boşanmış**” bireylerde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 15: Medeni durum değişkenine göre iş stresi ve mesleki doyum düzeyine ilişkin analiz sonuçları

Ölçekler	Değişkenler	N	Ortalama Puan	Standart Sapma	P değeri	f
İş stresi	Evli	67	29,02	5,41	0,36	1,0 1
	Hiç Evlenmemiş	48	30,47	5,54		
	Boşanmış	10	30,40	7,30		
	Toplam	125	29,69	5,62		
Mesleki Doyum	Evli	67	68,95	13,59	0,40	0,9 1
	Hiç Evlenmemiş	48	71,60	12,98		
	Boşanmış	10	73,60	8,24		
	Toplam	125	70,34	13,03		

Bu arada soru formunda katılımcılara eğitim düzeyi ile ilgili de bir soru yöneltilmiştir. Ancak demografik değişkenler tablosunda da gösterildiği gibi yüksek lisans mezunu katılımcı sayısı, toplam örneklem içinde çok düşük olduğundan eğitim düzeyi değişkeni herhangi bir analize dahil edilmemiştir.

H5: Çalışma Süresine Yönelik İstatistiksel Sonuçlar

Araştırmamızın hipotezlerinden “İş stresi ve mesleki doyum çalışma süresine göre farklılık göstermektedir” e dair bulgulara baktığımızda kıdem yılı (toplam çalışma süresi) değişkenine göre iş stresi ($p=0,43$) ve mesleki doyum($p=0,12$) olarak hesaplanmış olup bu sonuçlar 0,05’ten büyük olduğu için anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu nedenle H5 reddedilmiştir.

Tek faktörlü analiz teknikleri olan t-testi, tek faktörlü Anova, basit regresyon analizi gibi teknikler bağımlı değişken üzerinde etkisi araştırılan değişken tek ise kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2017: 8). Anova testi ile elde edilen verilerimiz tablo 16’da gösterilmektedir.

Tablo 16: Çalışma süresi değişkenine göre iş stresi ve mesleki doyum arasındaki ilişki

		N	Ortalama Puan	Standart Sapma	P değeri	f
İş stresi	0-5 Yıl	68	30,50	5,06	0,43	0,96
	6-10 Yıl	17	29,29	6,08		
	11-15 Yıl	13	28,61	6,18		
	16-20 Yıl	9	28,22	6,68		
	21Yılve üzeri	19	28,21	6,36		
	Toplam	126	29,63	5,64		
Mesleki Doyum	0-5 Yıl	68	71,76	13,18	0,12	1,83
	6-10 Yıl	17	70,05	11,70		
	11-15 Yıl	13	63,15	14,95		
	16-20 Yıl	9	75,88	5,55		
	21Yılve üzeri	19	67,84	13,06		
	Toplam	126	70,34	12,97		

SONUÇ

Çalışma yaşamı sektör fark etmeksizin birçok stres kaynağını içinde barındırmaktadır. Stres kaynakları ve dereceleri her koşul ve sektörde farklılık gösterse de temelde var olan stresi tanımak, farkında olmak ve stresi yönetmek gerekmektedir.

Sosyal Hizmet alanında çalışanların da birebir insanla ve hatta dezavantajlı grupta yer alan bireylerle çalışıyor olması işten kaynaklı stres yaşamalarını beklenen bir durum haline getirmektedir. Bu nedenle araştırmamızda, sosyal çalışma görevlilerinin iş stres düzeyleri ile mesleki doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Çalışmamız, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde bulunan Bursa Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşları ile Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında görevli 126 sosyal çalışma görevlisi ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmamıza katılan 126 sosyal çalışma görevlisinden **88'i %69,8** i kadın çalışandır. Bu oran, sosyal çalışma görevlileri içerisinde kadın çalışanlarının sayısının ciddi derecede yüksek olduğuna işaret etmektedir. Çalışmamızdan elde edilen bu bulguların Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından hazırlanmış olan 2016 yılı faaliyet raporundaki veriler ile de doğru orantılı olduğu görülmüştür. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı 2016 yılı faaliyet raporunda taşra teşkilatı hizmet sınıflarına göre ayrılan ve sosyal çalışma görevlisi tanımına dahil çalışanların içinde buldukları hizmet sınıflarına baktığımızda 8.635 personelin 4.803 ünün yani %55,6 sının kadın olduğu görülmektedir.

Ayrıca çalışmamıza katılan sosyal çalışma görevlilerinin **%55,5** oranında **20-30 yaş** aralığında olduğu tespit edilmiş olup bu oran oldukça genç ve dinamik bir çalışan grubunun olduğunu göstermektedir. Çalışanların **%53,2** sinin evli olduğu ve **%91,3** gibi ciddi oranın da “Lisans” düzeyinde eğitim derecesine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sosyal çalışma görevlisi tanımına dahil meslek gruplarına mensup olmanın önkoşulu olan ilgili alanda Lisans eğitimi almış olmak bu oranın ortaya çıkmasında geçerli bir neden olmaktadır. Çalışmamıza katılan sosyal çalışma görevlilerini çalışma süresi bağlamında değerlendirdiğimizde ise 0-5 yıldır çalışanların oranının **%54,0** olduğunu görmekteyiz. Bu oran, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın henüz yeni bir

bakanlık olduğu ve sosyal çalışma görevlisi kavramının da yeni tanımlanan bir kavram olmasını destekler niteliktedir.

Çalışma yaşamında doğrudan insan ile muhattap olan ve bu bağlamda iş stres düzeyinin yüksek olması beklenen sosyal çalışma görevlilerinin araştırmamızdan aldığı iş stresi puanı **29,63** olarak hesaplanmış olup bu sonuç tahmin edilen yüksek stres düzeyi oranını desteklemektedir.

Bu çalışmada “sosyal çalışma görevlileri” iş stresi ve mesleki doyum arasındaki ilişki açısından ele alınmış ve iş stres düzeyi ile mesleki doyum arasında negatif yönlü **(-0,73)** bir ilişki olduğu görülmüştür. Başka bir deyişle iş stresi arttıkça, çalışanın mesleki doyumunu düşmektedir.

Sonuçları değişkenlere göre incelediğimizde ise;

- İş stresinde cinsiyete bağlı anlamlı bir farklılık tespit edilmiş olup kadınların iş stresi ortalamasının erkek çalışanlara oranla anlamlı derecede daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki doyum da ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Literatüre bakıldığında; Orhan Çınar’ın 2008 yılında Ağrı il merkezinde çalışan sağlık personeli ile yine Ağrı il merkezindeki ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenler üzerinde gerçekleştirdiği, “Eğitim ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stres Düzeyleri” isimli çalışmasında da kadınların iş stresi düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir (Çınar, 2010: 116).

Uğur ise 2015 yılında öğretmenler üzerinde yaptığı mesleki doyum araştırmasında; araştırmamızın bulgularını destekler nitelikte, mesleki doyum düzeyi ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır (Uğur, 2015: 34).

Erdal ve Turan’ın Sosyal Hizmet Çalışanlarının İş Doyumu ve Motivasyonu üzerine İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında gerçekleştirdiği çalışmada da kadın çalışan %68,1 oranında olduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir (Erdal ve Turan, 2017: 77).

➤ Yaş değişkenine baktığımızda ise (31,3) puan ile en yüksek derecede strese sahip olan bireylerin 31-40 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu sonuç bize yaş ortalaması henüz orta yaş aralığında olan bireylerin, çalışma yaşamında uzun yıllar geçirmemiş olan bireylerin stresi daha fazla hissettiklerini göstermektedir. Mesleki doyumunu en yüksek grubun ise ortalama puanı “70,90” olarak hesaplanan “20-30” yaş grubu arasındaki bireyler olduğunu görmekteyiz. Çalışma yaşamının henüz başlarında olan genç çalışanların idealist düşüncelerinin ve heyecanlarının etkisi ile daha fazla mesleki doyum hissettiğini söyleyebiliriz.

➤ Medeni durum değişkenine göre ise “hiç evlenmemiş” bireylerin iş streslerinin en yüksek (30,47) olduğunu görmekteyiz. Mesleki doyumunu en yüksek grup ise “73,60” ortalama puan ile “boşanmış” kişiler olarak tespit edilmiştir. Aynı zamanda sonuçlar iş stresi ve mesleki doyum arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir.

Aslan da benzer şekilde, medeni durum değişkenine göre mesleki doyum konusunda anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır (Aslan, 2006: 61).

Uğur'da 2015 yılında sınıf öğretmenleri ile özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin mesleki doyum ölçeği puanlarını medeni durum değişkeni açısından incelediğinde öğretmenlerin mesleki doyum düzeyi ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır (Uğur, 2015: 38).

➤ Çalışma süresi “0-5” yıl arasında olan bireyler “30,50” iş stres puan ortalaması ile en yüksek strese sahip bireyler olarak hesaplanmış olup mesleki doyumunu en yüksek bireylerin ise “16-20” yıl arasında görev yapan ortalama “75,88” mesleki doyum puanına sahip çalışanlar olduğu görülmüştür. Araştırmamızda kıdem yılı değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunamamış olup Aslan'ın da 2006 yılındaki çalışmasında kıdem yılına göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaştığı görülmüştür.

2010 yılında yaptığı araştırmasında Akkuş da çalışmamız ile benzer sonuçlara ulaşmıştır. Rehber öğretmenlerin iş doyumunu araştırdığı çalışmasında, rehber

öğretmenlerin iş doyumlarının çalışma yılına göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır (Akkuş, 2010: 61).

Araştırma sonuçlarını bütün olarak değerlendirdiğimizde şu öneriler sunulabilir:

- Sosyal çalışma görevlilerinin iş stresi ve mesleki doyumunu konusunda daha kapsamlı araştırmaların gerçekleştirilmesine ihtiyaç vardır.
- Farklı illerde görev yapan sosyal çalışma görevlileri üzerinde araştırma yapılarak grupların iş stresi ve mesleki doyumları arasındaki ilişki karşılaştırılabilir.
- Sosyal Çalışma görevlilerinin görev yaptıkları kuruluşlar, yöneticiler, kişisel ve mesleki etkenler dikkate alınarak derinlemesine ve karşılaştırılmalı araştırmalar yapılabilir.
- Sosyal çalışma görevlilerinin, buldukları kuruluş içerisindeki birimler arasındaki değişkenliğe esas iş stresi ve mesleki doyumunu arasında farklılıklar olabileceği düşünülerek aynı birimlerde çalışan sosyal çalışma görevlileri üzerine derinlemesine araştırma yapılabilir.
- Ülkenin sosyo-ekonomik yapısı göz önüne alınarak farklı il ve bölgelerde görev yapan sosyal çalışma görevlileri arasında iş stresi ve mesleki doyum karşılaştırmalı olarak analiz edilebilir.
- İş stresi az ve mesleki doyumunu yüksek çalışanların daha etkin ve verimli çalışmalar sunacağı düşüncesinden hareketle, iş stres düzeyi tehlikeli oranda yüksek tespit edilen sosyal çalışma görevlilerinin stres düzeylerini azaltmada kurum içi ve bakanlık düzeyinde ayrı ayrı olmak üzere yeni yöntemler geliştirilmelidir.
- Sosyal refahı sağlamada öncelikli kurumlardan biri olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı hizmet modelleri adına, alt yapı ve personel yatırımlarının yapılması sunulacak olan hizmetin kalitesi açısından önemli bir nokta olarak görülmelidir.
- Toplumun dezavantajlı gruplarına hizmet sunan ve mümkün olduğu ölçüde dezavantajları sosyal devlet ilkesi kapsamında icra etmeye çalışan sosyal çalışma görevlilerini motive edici faktörlerin artırılması gerektiği düşünülmelidir.

- Çalışanların içinde buldukları çalışma koşulları, kişilerarası ilişkiler, idare ve personel arasındaki ilişkinin sağlıklı yürümesinin yani kısacası iş huzurunun olması çalışanın kaliteli ve verimli hizmet sunması adına çok önemli olduğundan bu nokta göz ardı edilmemelidir.



Kaynakça

AĞMA Fatma Ş., *İş Yaşamında Stresin Nedenleri ve Olumsuz Etkileri*,(Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

AKKUŞ Okay, *Rehberlik Araştırma Merkezlerinde Görevli Rehber Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerinin Değerlendirilmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2010.

AKMAN Sevil, “Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar”, *Türk Psikoloji Bülteni*, Cilt 10, Sayı 34-35, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını, Eylül-Aralık 2004, ss 40-56.

ALÇEKİÇ Kamile. G., “*Kariyer Gelişimi Açısından Psikolojik Danışmanların Mesleki Doyum ve Değerlerinin İncelenmesi*”, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2011.

ARIMA H., AOSHIMA K, MİWA M., KAWAHARA K., “*The relationship between overtime work, out lying observations in annual health checkups data and job stres assessed by questionnaire: A cross-sevntional study*”, Japan: International Congress Series 1294, 2006, ss.157-159.

ASLAN Hanzade, “*Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi*”,(Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

AYDIN Şule, “Örgütsel Stres Yönetimi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 6, Sayı 3, İzmir:2004, ss 49-74.

AYTAÇ Serpil, *İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi*”, Bursa: Labour Ministry – CASGEM Yayınları, 2009.

BALCI Ahmet, “*Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü*”,(Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014.

BALTAŞ Acar, BALTAŞ Zuhul, *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, 21. Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi, 2002.

BAYRAK Melike, “İlkokullarda eğitim veren sınıf öğretmenlerinin Mesleki Doyum ve Tükenmişlik Düzeyi”, (Yüksek Lisans Tezi), Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2014.

BÜYÜKÖZTÜRK Şener, *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, 23.Basım, Ankara: Pegem Akademi Yayınları, 2017.

CAM Erdem, “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, Ankara: 2004, ss. 210-220.

ÇAKIR İsmail., “Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması”, (Yüksek Lisans Tezi), Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

ÇINAR Orhan, “Eğitim ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stres Düzeyleri”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 9, Sayı 33, Erzincan: 2010, ss.101-121.

DOPKEEN C. Jonathan., DUBOIS P.Renee, “Stress In The Workplace”, *Univercity of Illinois at Chicago*, Chicago: Mart 2014, ss.3-4.

EFEÖĞLU İbrahim Efe, ÖZGEN Hüseyin “İş- Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 16, Sayı 2, Adana: 2007, ss 237-254.

ERDAL Leman, TURAN Aykut H., “Sosyal Hizmet Çalışanlarının İş Doyumu ve Motivasyonu: İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları Örneği”, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 7, Sayı 1, Çankırı: 2017, ss. 61-92.

ERDOĞAN Tolga, ÜNSAR Sinan, SÜT Necdet, “Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 14, Sayı 2, Isparta: 2009, ss.447-461.

ERMUMCU Senem, “İş Yerinde Psikolojik Taciz”,(Doktora Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011.

EROĞLU Feyzullah, *Davranış Bilimleri*, 13. Basım, İstanbul: Beta Basım Yayın, 2013.

GLAZER Sharon, STETZ A. Thomas., IZSO Lajos, “Effects of personality on subjective job stress: a cultural analysis”, *Personality and Individual Differences*, Hungary: 2004, ss. 645-658.

GÜÇLÜ Nezahat, “Stres Yönetimi”, *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 21, Sayı 1, Ankara: 2001, ss.91-109.

GÖKLÜ Gaye, “İş Stresiyle Başa Çıkmada Yaratıcı Drama Yönteminin Kullanılması”, (Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, 2017.

GÜNEY Salih, *Davranış Bilimleri*, Ankara: Nobel Yayıncılık, 2015.

HANES C.Michele, BOENISH W. Edmond, *Stresmap: Finding Your Pressure Points*, Impact Publisher, 1994.

HERZBERG Frederick, “The Motivation- Hygiene Theory”, *Management and Motivation*, ed. Vroom Victor H. ve DECI Edward L., 5.basım, Büyük Britanya: Penguin Education, 1975, ss.86-90.

ILO (International Labour Organization), “Workplace Stress: A Collective Challenge”, Italy, 28 April 2016, ss.2.

IŞIKHAN Vedat, “Sosyal Hizmet ve Sağlık Alanında Görev Yapan Yöneticileri Etkileyen İş Stres Faktörleri”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 32, Sayı 2, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Haziran 1999, ss. 43-57.

KADIOĞLU Fahriye, “Psikolojik Danışmanların (Rehber Öğretmenlerin) Mesleki Doyum İle Kendine Saygıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2014.

KAPLANOĞLU Emre, “Mesleki Stresin Temel Nedenleri ve Muhtemel Sonuçları: Manisa İlindeki SMMM’ler Üzerine Bir Araştırma”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı 64, Manisa: Muhasebe ve Finansman Öğretim Üyeleri Bilim ve Araştırma Derneği Yayınları, 2014, ss. 131-150.

KESER Aşkın, *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, Bursa: Alfa Akademi Basım Yayın, 2006.

KESER Aşkın, *İş Stresi Kaynakları*, Bursa: Ekin Basım Evi, 2014.

KESER Aşkın, Kümbül Güler Burcu, *Çalışma Psikolojisi*, 1.Basım, Kocaeli: Umuttepe Yayınları, 2016.

KESKİN Cemil, *“İlköğretim Okullarında Örgütsel Etkililik, Mesleki Doyum ve İşten Ayrılma Eğilimi”*, (Doktora Tezi), Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2014.

KIREL Çiğdem, 4.bölüm, “Stres Kaynakları, Sonuçları ve Başa Çıkma Yolları”, *Halkla İlişkiler ve İletişim*, 1.Baskı, Eskişehir: AÖF Fakültesi Yayını, 2003, ss.65-84

KIREL Çiğdem, ÖZKALP Enver, *Örgütsel Davranış*, 6.Baskı, Bursa: Ekin Basım Yayın, 2013.

KIŞ Ali, “İl Eğitim Denetmenlerinin İş Doyum Düzeyleri”, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 14, Sayı 3, 2013, ss.1-18.

KOÇER Canan, *“Kariyer Yönetimi-İş Stresi İlişkisi Ve İmalat Sektöründe Bir Araştırma”*, (Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015.

KUZGUN Yıldız, SEVİM A. Seher, HAMAMCI Zeynep, “Mesleki Doyum Ölçeğinin Geliştirilmesi”, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Cilt 2, Sayı 11, 1999, ss.14-18.

LAZARUS Richard S.,FOLKMAN Susan, *Stress, Appraisal and Coping*, New York: Springer Publishing Company, 1984.

MAVİLİ A. Aliye, “Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Cilt 56, Sayı 4, Ankara, 2001, ss. 25-42.

MERSİN Yunus, *“Din Görevlilerinde Mesleki Doyum”*, (Yüksek Lisans Tezi), Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

MORRIS G. Charles, *Psikolojiyi Anlamak*, Çev. H. Belgin AYVAŞIK, Melike SAYIL, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, 2002.

NIOSH (The National Institute for Occupational Safety and Health), “Stress At Work”, Columbia Parkway, 1998, ss.1-26.

ÖZGÜN Ayşegül, “*Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*”, (Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015.

ÖZGÜR Ö. Hasan, “*Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği*”, (Doktora Tezi), Zonguldak: Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011.

ÖZKAYA O. Meltem, YAKIN Volkan, EKİCİ Tuğba, “Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumuna Üzerine Etkisi”, *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1, Manisa, 2008, ss.163-180.

ÖZMUTAF Nezih Metin, “Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım”, *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, Cilt 23, Sayı (1-2), İzmir, 2006, ss. 75-81.

ÖZTEKİN Haluk, *Strese Güle Güle*, 1. Basım, Antalya: Net Medya Yayıncılık, 2016

SARITAŞ Mustafa, “Öğretim Elemanlarının İş Doyumuna ve İş Stresi Düzeylerinin Belirlenmesi”, *e-journal of New World Sciences Academy*, Cilt 5, Sayı 2, Bursa, 2010, ss 81-92.

SCHULTZ Duane, SCHULTZ Sydney Ellen, *Psychology & Work Today*, 9.Basım, New Jersey: Pearson Education International, 2006.

SELYE Hans, *Stress In Health And Disease*, The United States of America: Butterworths, 1976.

SOYSAL Abdullah, “İş Yaşamında Stres”, *Çimento İşveren Dergisi*, (ed.) Özgür Acar, Cilt 23, Sayı 3, İstanbul, Mayıs 2009, ss.17-40.

SÖNMEZ Hatice, “Çalışma Yaşamındaki İş Stresinin Depresyon Ve Benlik Saygısı İle İlişkisi: Okulöncesi, İlkokul, Ortaokul Ve Lise Öğretmenleri Üzerine Bir Uygulama”, (Yüksek Lisans Tezi), 2017.

STORA Jean Benjamin, *Stres*, 1. Basım, İstanbul: İletişim Yayıncılık, 1992.

TINAZ Pınar, *İş Yerinde Psikolojik Taciz (mobbing)*, 3.Basım, İstanbul: Beta Yayınları, 2011.

TORUN Nazan ve TEKİN Ş. Perihan, “Ankara İlinde Çalışan Sağlık Kurumları Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri Açısından Değerlendirilmesi”, *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt 13, Sayı 1, Ankara, 2014, ss.45-56.

UĞUR Ayşe, “Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenler ile Sınıf Öğretmenlerinin Mesleki Doyum Düzeylerinin İncelenmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Giresun: Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015.

YAMUÇ Vesile A., TÜRKER Duygu, ”Bir Üretim İşletmesinde Kadın Ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 13, Sayı 25, İzmir, 2015, ss 389-423.

YILMAZ Abdullah, EKİCİ Süleyman, “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, Manisa, 2003,ss. 1-20.

YILMAZGİL Sema Müge, “Türk Kamu Yönetiminde Performans Değerlendirmenin Kamu Çalışanlarının İş stresine Etkisi”, (Yüksek Lisans Tezi), Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012.

(www.dw.com.tr/iş-stresi-sağlığı-tehdit-ediyor) (erişim tarihi 10.04.2018)

ASPB, (<http://www.aile.gov.tr>), (erişim tarihi 17.06.2017)

ASPB, (<http://www.eyh.aile.gov.tr>)(erişim tarihi 17.06.2017)

ASPB, (<http://kadininstatusu.aile.gov.tr/mevzuat/yonerge>) (erişim tarihi 10.09.2017)

ASPB, (<http://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/mevzuat/yonergeler>) (erişim tarihi 10.09.2017)

ASPB, (<http://sehityakinlari.aile.gov.tr/mevzuat/yonergeler>) (erişim tarihi 10.09.2017)

(<http://bartin.aile.gov.tr>) (erişim tarihi 17.06.2017)

(<http://bursa.aile.gov.tr>) (erişim tarihi 17.06.2017)

T.C. Resmi Gazete, (<http://www.resmigazete.gov.tr>) (erişim tarihi 17.06.2017)

Türk Dil Kurumu, (<http://www.tdk.gov.tr/index>) (erişim tarihi 09.04.2017).



Ek 1: Anket Formu

Sayın katılımcı,

Bu çalışma, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları Yüksek Lisans Programı çerçevesinde hazırlamakta olduğum “İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki: Sosyal Çalışma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezi için veri sağlamak üzere hazırlanmıştır. Çalışmanın örneklemini, Bursa Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşları ile Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve Bağlı Kuruluşlarında görevli sosyal çalışma görevlileri olarak belirlenmiştir.

Anket çalışması sonucu elde edilen veri, sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Anket sorularına size en uygun olan cevapları, eksiksiz bir şekilde vermeniz çalışmanın başarısını önemli ölçüde etkileyecektir. Çalışmamıza ilgi gösterdiğiniz ve anketi cevaplamak üzere zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

1. Cinsiyetiniz nedir?

Kadın () Erkek ()

2. Yaşınızı yazınız.....

3. Medeni durumunuz nedir?

Evlili () Hiç evlenmemiş () Boşanmış ()

4. Öğrenim durumunuz nedir?

Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()

5. Mesleğiniz nedir?

Sosyolog () Psikolog () Sosyal Çalışmacı () Çocuk

Gelişimci ()

Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik () Öğretmen () Aile ve

Tüketici Bilimleri ()

ASDEP Personeli ()

6. Kaç yıldır sosyal çalışmacı olarak çalışıyorsunuz?

0-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl ()

21 yıl ve üzeri ()

7. Şu anda çalıştığınız kurumda kaç yıldır görev yapıyorsunuz?

0-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 21 yıl ve

üzeri ()

8. Toplam çalışma süreniz?

0-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl ()

21 yıl ve üzeri ()

Anketin bu bölümünde işyerinde yaşadığınız stres düzeylerini belirlemeye yönelik sorular sorulacaktır. Aşağıdaki soruları, şu anki işinizi göz önünde bulundurarak yanıtlayınız. Lütfen size uygun gelen cevabı karşısındaki kutucuğa “X” işareti koyunuz.

1- Şu anki iş yükünüzle ilgili duygunuz?

a) Beni çok fazla zorluyor ve bunaltıyor (5)	
b) Beni çok bunaltıyor (4)	
c) Beni zorluyor (3)	
d) Beni biraz zorluyor (2)	
e) Beni hiç bunaltmıyor (1)	

2- Genellikle işten ayrılana kadar yapmanız gereken her şeyi bitirebiliyor musunuz?

a) Çoğunlukla yapmam gereken her şeyi zamanında bitiririm (1)	
b) Ancak bir bölümünü bitiririm (2)	
c) Genellikle büyük bir bölümünü bitiririm (3)	
d) Çok azını bırakırım (4)	
e) İşte kalıp bitirmeye çalışırım (5)	

3- "Bazı iş arkadaşlarımla, astlarımla çalışmak güçtür". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

a) Çoğunlukla çok fazla güç bulurum (5)	
b) Çok güç bulurum (4)	
c) Bazen güç bulurum (3)	
d) Çok az güç bulurum (1)	
e) Çok olumlu bulurum (1)	

4- "İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim". Bu ifadeye ne düzeyde katılıyorsunuz?

a) Kesinlikle katılıyorum (5)	
b) Çoğunlukla katılıyorum (4)	
c) Bazen katılıyorum (3)	
d) Çok az katılıyorum (2)	
e) Hiç katılmıyorum (1)	

5- "İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

a) Tamamıyla doğru (5)	
b) Çoğu zaman doğru (4)	
c) Zaman zaman doğru (3)	
d) Nadiren doğru (2)	
e) Hiç doğru değil (1)	

6- "İşimin gereklerini yerine getirmek için çoğunlukla aşırı yüklenirim". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

a) Tamamıyla katılıyorum (5)	
b) Çoğu zaman doğru (4)	
c) Bazen (zaman zaman) doğru (3)	
d) Nadiren doğru (2)	
e) Kesinlikle doğru (1)	

7- "İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybetme eğilimdeyim". Bu ifade sizin için ne derece doğrudur?

a) Tamamıyla katılıyorum (5)	
b) Çoğu zaman doğru (4)	
c) Zaman zaman doğru (3)	
d) Nadiren doğru (2)	
e) Kesinlikle doğru değil (1)	

8- "İşimi gereklerini yerine getirmemi engelleyen birçok müdahalelerin sıkıntısını yaşıyorum".

a) Tamamıyla katılıyorum (5)	
b) Çoğu zaman doğru (4)	
c) Zaman zaman doğru (3)	
d) Nadiren doğru (2)	
e) Hiç doğru değil (1)	

9- "Hem mükemmel bir yönetici, hem mükemmel bir eş, hem de bir ebeveyn olmak benim için çok önemlidir". Bu ifadeye ne derece katılıyorsunuz?

a) Tamamıyla katılıyorum (5)	
b) Çoğu zaman katılıyorum (4)	
c) Zaman zaman katılıyorum (3)	
d) Nadiren katılıyorum (2)	
e) Hiçbir zaman katılmıyorum (1)	

10- "İşim evde de devam eder, işimi bitirmeden hayatta uyuyamam". Yukarıdaki ifade sizin için ne derece doğrudur?

a) Tamamıyla katılıyorum (5)	
b) Çoğu zaman doğru (4)	
c) Zaman zaman doğru (3)	
d) Nadiren doğru (2)	
e) Hiç doğru değil (1)	

Anketin bu bölümünde çalışanların mesleki doyumunu ölçmeyi amaçlayan sorular sorulacaktır. Lütfen size uygun gelen cevabı karşısındaki kutucuğa "X" işareti koyarak belirtiniz.

		Her zaman	Sık sık	Ara sıra	Nadiren	Hiçbir zaman
1.	Bir kez daha dünyaya gelseniz aynı mesleğe girmek ister misiniz?					
2.	Yaptığınız işi önemli ve anlamlı buluyor musunuz?					
3.	Mesleğinizi başkalarına önerir misiniz?					
4.	Keşke başka bir iş yapan insan olsam dediğiniz olur mu?					
5.	Mesleğinizin gelişmenize olanak verdiğini düşünüyor musunuz?					
6.	İşyerinize hevesle gelir misiniz?					
7.	İşiniz ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışır mısınız?					
8.	İşyerinizde aldığınız eğitime uygun bir iş yapıyor musunuz?					
9.	İşgünü sonunda kendinizi mutsuz ve bıkkın hissedersiniz mi?					
10.	Fırsatını bulduğunuz an başka bir işe geçmeyi düşünür müsünüz?					
11.	Erken emekli olup bir köşeye çekilmeyi düşünür müsünüz?					
12.	Meslektaşlarınızla karşılaştığınızda onların işlerini nasıl yaptıklarını sorar mısınız?					
13.	Mesleki bilginizi arttırmak için seminerlere, kongrelere katılır mısınız?					
14.	İşyerinde bazı engeller çalışma isteğinizi engeller mi?					
15.	İşinizin yeteneklerinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?					
16.	Mesleğinizle ilgili yayınları izler misiniz?					
17.	Mesleğinizi yürütürken karşılaştığınız engellerle mücadele ediyor musunuz?					
18.	İşinizin ilgililerinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?					
19.	Mesleğinizi değiştirmeyi düşündüğünüz anlar oldu mu?					
20.	Meslek bilginizi arttırmaya yönelik girişimlerde bulunuyor musunuz?					

Teşekkür ederiz.

Ek 2- ASPB Hizmetleri Hakkında Kanun ve Yönetmelikler

1.9. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı

6/4/2011 tarihli ve 6223 sayılı Kanunun verdiği yetkiye dayanılarak, Bakanlar Kurulu'nca 3/6/2011 tarihinde kurulması kararlaştırılan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname 08/06/2011 tarihli resmi gazetede yayımlanmıştır. Öncesinde sosyal hizmetler olarak bilinen, 2011 yılından itibaren Bakanlık çatısı altında görevini yerine getirmeye devam etmektedir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın misyonu; birey, aile ve toplum refahını arttırmak amacıyla dezavantajlı kesimler öncelikli olmak üzere tüm toplumu hedefleyen katılımcı anlayışla, adil ve arz odaklı bütüncül sosyal politikalar üretmek, uygulamak ve izlemektir (www.aile.gov.tr erişim tarihi 17.06.2017).

İlgili Kanun gereği Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın görevleri şunlardır (www.eyh.aile.gov.tr) erişim tarihi 17.06.2017);

- *Sosyal hizmetler ve yardımlara ilişkin ulusal düzeyde politika ve stratejiler geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını izlemek ve ortaya çıkan yeni hizmet modellerine göre güncelleyerek geliştirmek.*
- *Sosyal ve kültürel dokudaki aşınmalara karşı aile yapısının ve değerlerinin korunarak gelecek nesillere sağlıklı biçimde aktarılmasını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, aile bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.*
- *Kadınlara karşı ayrımcılığı önlemek, kadının insan haklarını korumak ve geliştirmek, kadınların toplumsal hayatın tüm alanlarında hak, fırsat ve imkânlardan eşit biçimde yararlanmalarını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, kadınlara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.*
- *Engellilerin ve yaşlıların her türlü engel, ihmal ve dışlanmaya karşı toplumsal hayata ayrımcılığa uğramadan ve etkin biçimde katılmalarını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, engellilere ve yaşlılara yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.*
- *Şehitlerimizin hatıralarının yaşatılması, şehit yakınları ile gazilerin her türlü mağduriyet ve mahrumiyetten korunması amacıyla; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, şehit yakınları ile gazilere yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve*

kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

- Toplumun sosyal yardım ve korumaya ihtiyaç duyan kesimlerine yönelik yardım faaliyetlerini düzenli ve etkin biçimde yürütmek; yoksullukla mücadeleye ilişkin ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, bu alanda ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gönüllü kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.
- Öncelikle çocuğun aile içinde yetiştirilmesi ve desteklenmesi amacıyla aileyi eğitim, danışmanlık ve sosyal yardımlarla güçlendirmek; korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç çocuk, kadın, engelli ve yaşlıların tespiti, bunların korunması, bakımı, yetiştirilmesi ve rehabilitasyonlarını sağlamak üzere gerekli hizmetleri yürütmek, bu hizmetler için gündüzlü ve yatılı sosyal hizmet kuruluşları kurmak ve işletmek.
- Ailenin bütünlüğünü korumak, parçalanmış ailelerin korunmaya, yardıma ve bakıma muhtaç fertleriyle çocuklarına her türlü maddî, manevî ve sosyal destek sağlamak; bu amaçla gerekli planlamaları yapmak, eğitim faaliyetlerinde bulunmak.
- Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yürütülen sosyal hizmetler ve yardımlara ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek, bu alanda faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların taşınması zorunlu olan nitelikleri ve bunlara rehberlik edecek programları geliştirmek.
- Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yürütülen sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerinin, belirlenen ilke, usûl ve standartlar çerçevesinde denetimini yapmak.
- Sosyal hizmet ve yardım faaliyetleriyle bunlardan yararlananlara ilişkin bilgileri merkezî bir sistemde oluşturulacak veri tabanı aracılığıyla işlemek, kontrol etmek, izlemek ve geliştirecek politika, strateji ve önlemler bağlamında değerlendirmek.
- Sosyal hizmetler ve yardımlar alanındaki uluslararası gelişmeleri ve faaliyetleri izlemek, bunlara katkı vermek ve yürütülecek çalışmalarda yararlanmak üzere değerlendirmek, bu alanda taraf olduğumuz uluslararası sözleşme ve anlaşmaların ulusal düzeyde uygulanmasını sağlamak.
- Mevzuatla Bakanlığa verilen diğer görev ve hizmetleri yapmak.

Yukarıda sayılan görevler ışığında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın hizmet birimlerinden bazıları ise şunlardır(www.eyh.aile.gov.tr);

Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Bakanlığımız Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün bazı görevleri şunlardır (www.aile.gov.tr);

- Bakanlığın aile ve topluma yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek
- Aile içi şiddet ve istismar, töre cinayetleri, intihar ve benzeri sorunları nedenleri ve sonuçları bakımından incelemek, araştırmak, bunların önlenmesine ve sorunların çözümüne yönelik, aileyi destekleyici ve eğitici programlar hazırlamak ve uygulamak

- *Ailelerin huzur ve mutluluğunu tehdit eden kötü alışkanlık ve bağımlılık sorunlarını, nedenleri ve sonuçları bakımından incelemek, araştırmak, bunların önlenmesine ve sorunların çözümüne yönelik, aileyi destekleyici ve eğitici programlar hazırlamak ve uygulamak*
- *Ailedeki yapısal değişimleri, nedenleri ve sonuçları bakımından araştırmak, değerlendirmek ve aile değerlerinin sağlıklı biçimde korunması ve geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak.*

Yukarıda bazı görevleri anlatılan Genel Müdürlüğe bu bağlamda hizmet veren kuruluşlardan biri Sosyal Hizmet Merkezleridir.

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü ve Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı

Toplumun geleceği olan çocuklarımızdan dezavantajlı grupta yer alan, korunmaya, bakıma veya desteğe ihtiyacı olan çocuklarımıza sunulan hizmetler çok eski yıllardan beri süre gelmektedir. Cumhuriyet tarihi hatta Osmanlı Devleti tarihi de dahil olmak üzere ihtiyacı olan çocuklara yönelik bir çok hizmet veren kuruluş hizmet vermiş, günümüzde de Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çatısı altında hizmet vermeye devam etmektedir.

1917 yılında İstanbul’da kurulan Himaye-i Etfal Cemiyeti, 1928 yılında Çocuk Bahçeleri açmıştır. İnsanlık tarihi boyunca tüm toplumlar tarafından korunmaya çalışılan çocuklarımız için ülkemizde uygulanmaya devam eden yasal dayanaklar ise 2828 Sayılı Yasa ile 1983 yılında kabule dilen Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ile 2005 yılında kabul edilen 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu’dur.

5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu’nda korunma ihtiyacı olan çocuk kavramı şu şekilde tanımlanmaktadır; “*Bedensel, zihinsel, ahlaki, sosyal ve duygusal gelişimi ile kişisel güvenliği tehlikede olan, ihmal veya istismar edilen ya da suç mağduru çocuk*”(www.resmigazete.gov.tr). 5395 sayılı kanun kapsamındaki tedbir kararlarında öncelik çocuğu kendi aile ortamı içerisinde korumaya ve desteklemeye çalışmaktır.

Danışmanlık Tedbiri: *Çocuğun bakımından sorumlu olan kimselere çocuk yetiştirme konusunda; çocuklara da eğitim ve gelişimleri ile ilgili sorunlarının çözümünde yol göstermeye*(www.resmigazete.gov.tr),

Eğitim Tedbiri: *Çocuğun bir eğitim kurumuna gündüzlü veya yatılı olarak devamına; iş ve meslek edinmesi amacıyla bir meslek veya sanat edinme kursuna gitmesine veya meslek sahibi bir ustanın yanına yahut kamuya ya da özel sektöre ait işyerlerine yerleştirilmesine*(www.resmigazete.gov.tr),

Sağlık Tedbiri: Çocuğun fiziksel ve ruhsal sağlığının korunması ve tedavisi için gerekli geçici veya sürekli tıbbî bakım ve rehabilitasyonuna, bağımlılık yapan maddeleri kullananların tedavilerinin yapılmasına(www.resmigazete.gov.tr),

Bakım Tedbiri:Çocuğun bakımından sorumlu olan kimsenin herhangi bir nedenle görevini yerine getirememesi hâlinde, çocuğun resmî veya özel bakım yurdu ya da koruyucu aile hizmetlerinden yararlandırılması veya bu kurumlara yerleştirilmesinedenmektedir(www.resmigazete.gov.tr).

Ayrıca 5395 sayılı kanunda **Suçta sürüklenen çocuk:**“Kanunlarda suç olarak tanımlanan bir fiili işlediği iddiası ile hakkında soruşturma veya kovuşturma yapılan ya da işlediği fiilden dolayı hakkında güvenlik tedbirine karar verilen çocuğu” ifade eder şeklinde tanımlanmaktadır(www.resmigazete.gov.tr).

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün görevlerine birkaç örnek verecek olursak(www.cocukhizmetleri.aile.gov.tr);

- Çocuklara yönelik sosyal hizmetler konusunda politika ve stratejiler belirlenmesine ilişkin çalışmaları koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.
- Çocukların her türlü ihmal ve istismardan korunması ve sağlıklı gelişimi için gerekli önleyici ve telafi edici mekanizmaları oluşturmak ve uygulamaya koymak.
- Çocukların korunması, bakımı, yetiştirilmesi ve rehabilitasyonlarını sağlamak üzere gerekli hizmetleri yürütmek, bu hizmetler için gündüzlü ve yatılı sosyal hizmet kuruluşları ile çocuk izlem ve takip merkezleri kurmak ve işletmek.
- Evlat edindirme ve koruyucu aile hizmetlerini koordine etmek.

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı hizmet veren kuruluşlar ise; Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü, Çocuk Evleri Siteleri (Sevgi Evleri), Çocuk Destek Merkezleri,Çocuk Koruma İlk Müdahale ve Değerlendirme Birimleri,Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri,Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri,Çocuk Yuvaları, Yetiştirme Yurtları'dır. Ayrıca İl Müdürlükleri bünyesinde bulunan Evlat Edindirme ve Koruyucu Aile Hizmet birimleri de bu genel müdürlük bünyesinde hizmet vermektedir.

Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü

633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin 9 ve 22' nci maddelerine göre Genel Müdürlüğün görevleri şunlardır(<http://kadininstatusu.aile.gov.tr/mevzuat/yonerge>) (erişim tarihi: 10.09.2017);

a) Bakanlığın kadınlara yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek,

b) Kadına karşı ayrımcılığın önlenmesi, kadının insan haklarının ve toplumsal statüsünün korunması ve geliştirilmesi, kadının toplumsal hayatın tüm alanlarında etkin

hâle getirilmesine yönelik ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,

c) Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce kadınlara yönelik yürütülen sosyal hizmetlere ilişkin ilke, usul ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamak,

ç) Kadına karşı her türlü ayrımcılığı önlemek ve kadının insan haklarını geliştirmek amacıyla faaliyet ve projeler yürütmek, bu alanda yapılan çalışmalara destek vermek,

d) Kadının insan hakları konusunda kamuoyunu bilgilendirmek ve aydınlatmak suretiyle toplumsal bilinçlenmeyi geliştirmek,

e) Kadına yönelik her türlü şiddet, taciz ve istismarın önlenmesi için çalışmalarda bulunmak, kadının aile ve sosyal yaşamdan kaynaklanan sorunlarının çözümüne destek oluşturmak,

f) Sağlık, eğitim, kültür, çalışma ve sosyal güvenlik başta olmak üzere bütün alanlarda kadınların ilerlemesini sağlayıcı ve karar mekanizmalarına katılımını artırıcı çalışmalarda bulunmak,

g) Kadın konusundaulusal ve uluslararası düzeyde bilimsel etkinlikler, kongre, seminer, şûra ve benzeri etkinlikler düzenlemek, toplumu aydınlatıcı yayınlar hazırlamak, eğitsel faaliyet ve projeler yürütmek,

ğ) Kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, yerel yönetimler, sosyal amaçlı vakıf, dernek ve diğer sivil toplum kuruluşları ve özel sektör arasında iş birliği ve koordinasyonu sağlamak, müşterek projeler hazırlamak ve uygulamak,

h) Kadına yönelik ülkemizin de taraf olduğu uluslararası sözleşmeler ile kararların ulusal düzeyde uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek,

ı) İnceleme ve araştırma alanlarında elde edilen bilgileri değerlendirmek ve bunları uygulayıcı kurum ve kuruluşlara aktararak hizmetlerin geliştirilmesini ve yeni hizmet modellerinin oluşturulmasını sağlamak.

i) Görev alanına giren konulara ilişkin mevzuatı ve uygulanmasını izlemek, bu konuda yürütülen mevzuat yenileme çalışmalarına katkıda bulunmak,

j) Sorumluluk alanına ait sorunlar ve yürütülen sosyal hizmet faaliyetlerine ilişkin bilgileri veri tabanı aracılığıyla izlemek, güncellemek ve yapılacak çalışmalarda

değerlendirmek,

k) Kadın haklarına ilişkin konularda ülkemizin taraf olduğu uluslararası antlaşmalar uyarınca Bakanlık temsilcileri, diğer bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları ile konuyla ilgili uzmanlardan teşkil edilecek ulusal takip ve danışma kurullarının sekretarya işlerini yürütmek,

l) Özel surette korunması gereken kadınlara yönelik toplumsal duyarlılığı ve dayanışmayı güçlendirici faaliyet, proje ve kampanyalar düzenlemek,

Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Engelli ve Yaşlı Hizmetlerinin görevleri ise şu şekilde sıralanmıştır; (<http://eyh.aile.gov.tr/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonergeler>) (erişim tarihi:10.09.2017)

a) Bakanlığın engellilere ve yaşlılara yönelik koruyucu, önleyici, eğitici, geliştirici, rehberlik ve rehabilite edici sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek.

b) Engelliliğin önlenmesi ile engellilerin eğitimi, istihdamı, rehabilitasyonu, ayrımcılığa uğramadan insan haklarından yararlanarak toplumsal hayata katılmaları ve diğer konularda ulusal düzeyde politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.

c) Engellilerin sorunlarını ve çözüm yollarını araştırmak, bu konuda uygulamanın geliştirilmesine yönelik öneri ve programlar hazırlamak ve uygulamak.

ç) Engellilerle ilgili konularda inceleme ve araştırmalar yapmak, projeler hazırlamak ve uygulamak.

d) Münhasıran engellilere tanınan haklar ve sunulan hizmetlerden yararlanmada kullanılmak üzere hazırlanan engelli kimlik kartlarına ilişkin işleri yürütmek.

e) Yaşlılara yönelik sosyal hizmetlere ilişkin olarak ulusal düzeyde politika ve stratejilerin belirlenmesi çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.

f) Yaşlılara sunulan sosyal hizmet modellerini geliştirmek.

g) Yaşlıların ve bakıma muhtaç engellilerin, yaşamlarını evlerinden ve sosyal çevrelerinden ayrılmadan sürdürebilecekleri sosyal desteklerin verilmesi için gerekli

mekanizmaları kurmak, var olanları standardize etmek, uygulamaları takip etmek ve denetlemek.

ğ) Yaşlıların toplumla bütünleşmesine, statü ve rollerinin yeniden kazanımına, işlevlerinin artırılmasına, boş zamanlarının etkili bir biçimde değerlendirilmesine ilişkin mekanizmalar oluşturmak.

h) Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce engellilere ve yaşlılara yönelik yürütülen sosyal hizmet faaliyetlerine ilişkin ilke, usûl ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamak.

ı) Ulusal ve uluslararası düzeyde bilimsel etkinlikler düzenlemek, toplumu aydınlatıcı yayınlar hazırlamak, eğitsel faaliyet ve projeler yürütmek, ulusal ve uluslararası kongre, seminer, şûra ve benzeri etkinlikler düzenlemek.

i) Kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, yerel yönetimler, sosyal amaçlı vakıf, dernek ve diğer sivil toplum kuruluşları ve özel sektör arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, müşterek projeler hazırlamak ve uygulamak.

j) Uluslararası kuruluşlarla işbirliği yapmak, proje geliştirmek ve yürütmek, gerçekleştirilecek çalışma ve etkinliklere katılmak; ülkemizin taraf olduğu uluslararası sözleşmeler ile kararların ulusal düzeyde uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.

k) İnceleme ve araştırma alanlarında elde edilen bilgileri değerlendirmek ve bunları uygulayıcı kurum ve kuruluşlara aktararak hizmetlerin geliştirilmesini ve yeni hizmet modellerinin oluşturulmasını sağlamak.

l) Görev alanına giren konulara ilişkin mevzuatı ve uygulanmasını izlemek, bu konuda yürütülen mevzuat yenileme çalışmalarına katkıda bulunmak.

m) Sorumluluk alanına ilişkin sorunlar ve yürütülen sosyal hizmet faaliyetlerine ilişkin bilgileri veri tabanı aracılığıyla izlemek, güncellemek ve yapılacak çalışmalarda değerlendirmek.

n) Görev alanına ilişkin konularda ülkemizin taraf olduğu uluslararası antlaşmalar uyarınca Bakanlık temsilcileri, diğer bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları ile konuyla ilgili uzmanlardan teşkil edilecek çalışma grupları ile ulusal takip ve danışma kurullarının sekretarya işlerini yürütmek.

Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü

Bakanlığın önemli mali kaynak gerektiren sosyal yardımlar genel müdürlüğünün görevleri ise;(<http://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/mevzuat/yonergeler>) (erişim tarihi: 10.09.2017)

a) Yoksullukla mücadele ve sosyal yardımlar alanında ulusal düzeyde uygulanacak politika ve stratejilerin oluşturulması çalışmalarını koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.

b) 3294 sayılı Kanunun amaçlarını gerçekleştirmek ve uygulanmasını sağlamak için gerekli idarî ve malî tedbirleri almak.

c) Fon gelirlerini zamanında toplamak, toplanan gelirlerin yerinde, zamanında ve ihtiyaçlara göre kullanılmasını sağlamak.

ç) Vakıfların harcamalarını, iş ve işlemlerini araştırmak, incelemek, izlemek ve denetlemek, görülen aksaklıklarla ilgili gerekli tedbirleri almak, vakıfların çalışma usul ve esasları ile sosyal yardım programlarının ölçütlerini belirlemek.

d) Mevzuatta kamu kaynaklarıyla yardım yapılması öngörülen kişilere aylık, tazminat, ücret, yardım veya başka bir ad altında yapılacak her türlü sosyal yardımın ödenmesi ve anılan yardım ve ödemelerin veri tabanına işlenerek izlenmesi ile ilgili işleri diğer birimler ve ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği içinde yerine getirmek; diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılmakta olan her türlü sosyal yardım ve ödemelerin veri tabanında izlenmesine ilişkin işlemleri yürütmek.

e) Yoksullukla mücadeleye ve genel müdürlüğün görev alanına giren diğer konulara ilişkin olarak araştırma ve incelemeler yapmak, proje hazırlamak ve uygulamak.

f) Yoksullukla mücadele alanında uluslararası gelişme ve uygulamaları izlemek, değerlendirmek, ülkemiz açısından yararlı görülen modelleri uygulamaya koymak.

g) Sosyal Yardımlar Bilgi Sistemi ile ilgili işleri yürütmek, sosyal yardımlaşma ve dayanışma kültürünü kökleştirici çalışmalar yapmak, geniş kitleleri kapsayan yardım kampanyalarını koordine etmek ve desteklemek.

ğ) Sosyal yardıma hak kazanılmasında ve genel sağlık sigortalılığının tespitinde esas alınacak gelir tespit testlerine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bu testleri vakıflarla işbirliği yaparak uygulamak

Şehit Yakınları ve Gaziler Dairesi Başkanlığı

a) Bakanlığın şehit yakınları ve gazilere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmek ve koordine etmek.

b) Şehit yakınları ve gazilerin hakları ile onlara yönelik yardım, hizmet ve muafiyetlere ilişkin ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesine yönelik çalışmaları koordine etmek, belirlenen politika ve stratejileri uygulamak, uygulanmasını izlemek ve değerlendirmek.

c) Kamu kurum ve kuruluşları, gönüllü kuruluşlar ile gerçek ve tüzel kişilerce şehit yakınları ve gazilere yönelik yürütülen faaliyetlere ilişkin ilke, usul ve standartları belirlemek ve bunlara uyulmasını sağlamak.

ç) Şehit ve gazi çocuklarının eğitimi konusunda, ilgili kurum ve kuruluşlar ile gönüllü kuruluşların da desteğiyle gerekli çalışmaları yürütmek.

d) Şehit yakınları ve gazilerin ekonomik, sosyal ve kültürel bakımdan desteklenmesi ve toplumdaki kopmaması amacıyla çalışmalar yürütmek, bu konuda toplumsal duyarlılığı güçlendirici faaliyetler yapmak.

e) Gazilerin toplumsal hayata adaptasyonu, tedavi ihtiyaçlarının karşılanması, istihdam sorunlarının giderilmesi ve sosyal güvenlik haklarının geliştirilmesi amacıyla çalışmalar yürütmek.

f) Şehit yakınları ve gaziler arasında iletişim ve dayanışmayı güçlendirmek.

g) Şehit yakınları ve gazilere yönelik yardım kampanyalarına ilişkin usul ve esasları belirlemek, istismar amaçlı girişimlere karşı ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde her türlü önlemi almak.

ğ) İlgili mevzuat çerçevesinde şehit ve gazi yakınlarının öncelikli istihdamına yönelik uygulamaları koordine etmek. (<http://sehityakinlari.aile.gov.tr/mevzuat/yonergeler>)
erişim tarihi:10.09.2017



T.C.
AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Sayı : 73595336-605.01-E.61234
Konu : Serap AVCI

05/06/2017

MÜSTEŞARLIK MAKAMINA

Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Serap AVCI'nın "İş Stresi ve Mesleki Doyum Arasındaki İlişki: Sosyal Çalışma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma" konu başlıklı araştırma çalışmasını Bursa ve Bartın Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlükleri ve bağlı kuruluşlarında uygulanması için izin talep edilmiş olup, eksik olan kuramsal çerçevesi elden alınmıştır.

Uygun görüldüğü takdirde Personel Dairesi Başkanlığının 30/05/2017 tarih ve 58783 sayılı yazısı ile olumlu değerlendirildiği bildirilen söz konusu araştırmanın 30/12/2017 tarihine kadar ilgili İl Müdürlüğü koordinesinde, kuruluş müdürlüğü denetiminde, ses-görüntü kaydı alınmaksızın, iş akışını aksatmayacak şekilde gönüllülük esas çerçevesinde, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Kurum izni alınması ve araştırma bitiminde bir örneğinin Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığına gönderilmesi koşulları ile gerçekleştirilmesi hususunda;

Olurlarınıza arz ederim.

Emre TÖRE
Daire Başkan V.

OLUR
05/06/2017

Mehmet KARABAY
Müsteşar Yardımcısı V.

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için <https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (Ng+ZHL-/hTqJB-bFWr9c-arGtfx-cGaYMcKV) kodunu yazınız.