



T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN
MESLEK ELEMANLARININ STRESLE BAŞA ÇIKMA
DÜZEYLERİ**

Merve ERDEM

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. İsmail BARIŞ**

İSTANBUL-2019

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN
MESLEK ELEMANLARININ STRESLE BAŞA ÇIKMA
DÜZEYLERİ

Merve ERDEM

Tez Danışmanı
Doç. Dr. İsmail BARIŞ

İSTANBUL-2019

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Anabilim Dalı : Sosyal Hizmet

Program : Sosyal Hizmet

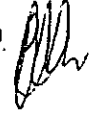
Öğrenci No : 164205003

Öğrenci Adı Soyadı : Merve ERDEM

'Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri' isimli çalışma aşağıdaki jüri tarafından 10/06/ 2019 tarihinde yapılan sınavda Yüksek Lisans Tezi olarak oybirliğiyle kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı : Dr. Öğr.Üyesi Zülfikar ÖZKAN
(Üsküdar Üniversitesi)

İmza



Danışman : Doç. Dr. İsmail BARIŞ
(Üsküdar Üniversitesi)

İmza



Üye : Doç. Dr. Hasan Hüseyin TAYLAN
(Sakarya Üniversitesi)

İmza



ONAY

Bu tez, yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun 21.06.2019... tarih ve 2019/11/11 sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Türker Tekin ERGÜZEL
Enstitü Müdür V.



ÖZET

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri inceleyen bu araştırma 2018-2019 eğitim-öğretim yılında İstanbul'da bulunan sosyal hizmet merkezlerinde çalışanlar üzerinde yürütülmüştür. Araştırmaya katılımcılar gönüllülük esasına göre katılmışlardır. Araştırmanın çalışma grubununa bakıldığında Sosyal Hizmet Merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının cinsiyet değişkenine göre 166'sı (%76,0) Kadın, 52'si (%24,0) Erkek oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri, sosyo-demografik bilgileri içeren anket ve "Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği" yoluyla elde edilmiştir. Araştırma, betimsel nicel yöntemle ele alınmıştır ve araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır. Araştırmanın başlıca sonuçlarına bakıldığında, Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin ortalama seviyede olduğu söylenebilir. Cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık bulunamamıştır. Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının "Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel" puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur. Buna göre mesleği Psikolog olanların "Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel" puanlarının mesleği Sosyolog, Sosyal Çalışmacı, PDR ve Öğretmen olanların genel puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Mesleği PDR ve Öğretmen olanların da genel puanları mesleği Sosyolog ve Sosyal Çalışmacı olanlara göre "Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel" puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sosyal hizmet, stresle başa çıkma, sosyal hizmet merkezi çalışanları.

ABSTRACT

This research examining the levels of coping with stress in the social work centers was carried out in 2018-2019 academic year on the employees in social service centers in Istanbul. Participants participated in the study voluntarily. The study group of the study consisted of 166 (76.0%) males and 52 (24.0%) females according to the gender variable of Social Workers. The data of the study were obtained through a questionnaire including socio-demographic information and the Coping Style Scale with Stress. The research was analyzed by descriptive quantitative method and the data were analyzed by using SPSS for Windows 22.0 program. Number, percentage, mean, standard deviation were used as descriptive statistical methods in the evaluation of the data. The t-test was used to compare the quantitative data between two independent groups and the One Way Anova test was used to compare the quantitative data between two independent groups. After the Anova test, Scheffe test was used as a complementary post-hoc analysis to determine the differences. When the main results of the study are examined, it can be said that the levels of Coping with Stress are at the average level. No significant difference was found between gender variables. The difference between the professional staff working in social service centers and coping approach with Stress was found to be significant according to the duration of professional service. According to this, the points of coping with Stress of the profession of Psychologists were significantly higher than those of Sociologist, Social Worker, PDR, and Teacher. The general scores of those with PDR and teacher were significantly higher than those of Sociologists and Social Workers.

Key Words: Social services, coping with stress, social service center employees.

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmamın her aşamasında benden desteğini esirgemeyen sabırla ve güler yüzüyle kıymetli bilgilerini benimle paylaşan çok değerli tez danışman hocam Doç. Dr. İsmail BARIŞ'a teşekkür eder, sevdikleriyle ve öğrencileriyle birlikte her daim en başta sağlık, afiyet, başarı ve huzur dilerim.

Hayattaki en büyük şansım ve destekçim olan, benim için birçok fedakârlıkta bulunan aileme de teşekkürü bir borç bilirim.

Merve ERDEM

BEYAN FORMU

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2019

Merve ERDEM

İmza

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
BEYAN FORMU	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar DİZİNİ.....	viii
KISALTMALAR DİZİNİ.....	ix
1.GİRİŞ.....	1
1.1.Problem Durumu	1
1.1.1.Alt Problemler.	1
1.2.Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	2
1.3.Sınırlılıklar.....	3
1.4.Sayıtlar.....	3
1.5.Tanımlar.....	4
2.GENEL BİLGİLER	5
2.1.Sosyal Çalışma.....	5
2.2.Sosyal Çalışmacı.....	6
2.3.Sosyal Hizmet Mesleğinin Tanımı ve Niteliği	8
2.4.Sosyal Hizmetin Amaçları ve Kapsamı.....	9
2.5.Sosyal Çalışmacıların Görev ve Sorumlulukları	12
2.6.Dünyada Sosyal Hizmet Eğitimi	13
2.7.Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitimi.....	15
2.7.1.Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitiminin Sorunları.....	17
2.8.Stres.....	18
2.8.1.Stresin Tanımı.....	18
2.8.2.Stresin Aşamaları.....	19
2.8.3.Stres Belirtileri.....	20
2.8.3.1.Fizyolojik Belirtiler.....	21
2.8.3.2.Psikolojik Belirtiler.....	21
2.8.3.3.Davranışsal Belirtiler.....	22

2.9.Stres Kaynakları.....	23
2.9.1.Bireysel Stres Kaynakları	23
2.9.2.Örgütsel Stres Kaynakları.....	25
2.9.3.Görev Yapısına İlişkin Stres Kaynakları	26
2.10.Stresle Başa Çıkma Yöntemleri.....	28
2.10.1.Stresle Başa Çıkma da Bireysel Yöntemler.....	34
2.10.2.Stresle Başa Çıkma da Örgütsel Yöntemler	37
2.11.Stresin Performansa Etkisi.....	38
3.YÖNTEM	40
3.1.Araştırmanın Modeli.....	40
3.2.Çalışma Grubu.....	40
3.3.Veri Toplama Araçları.....	41
3.3.1.Sosyodemografik Veri Formu	41
3.3.2.Strésle Başa Çıkma Ölçeği	41
3.4.Verilerin Toplanması ve Ölçme Araçlarının Uygulanması.....	42
3.5.Verilerin İşlenmesi ve Çözümlemesi.....	42
3.6.Verilerin Analizi	43
4.BULGULAR VE YORUMLAR	44
4.1.Meslek Elemanlarının Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı	44
4.2.Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Puan Ortalamaları	45
4.3.Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler.....	46
4.4.Araştırmanın Sosyodemografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular.....	47
5.TARTIŞMA.....	57
6.SONUÇLAR ve ÖNERİLER.....	60
6.1.Sonuçlar.....	60
6.2.Öneriler.....	64
KAYNAKÇA.....	65
7.EKLER	82
7.1.Çalışmaya Katılma Onayı.....	76
7.2.Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu (BGOF)	77
7.3.Sosyodemografik Veri Formu	78
7.4.Stresle Başa Çıkma Yolları Ölçeği	80
7.5.Etik Kurul İzin Yazısı.....	82

7.6.Bakanlık Oluru (Kurum İzin Yazısı).....	83
7.7.Özgeçmiş	84

TABLULAR LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1. Meslek Elemanlarının Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı	44
Tablo 2. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Puan Ortalaması	45
Tablo 3. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı ve Alt Boyutları.....	46
Tablo 4. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Yaş Değişkenine Göre Ortalamaları	47
Tablo 5. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Cinsiyet Durumuna Göre Ortalamaları.....	49
Tablo 6. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Medeni Duruma Göre Ortalamaları	50
Tablo 7. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Mesleki Hizmet Süresi Değişkenine Göre Ortalamaları	51
Tablo 8. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	53
Tablo 9. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Çalışan Elemanların Mesleklerine Göre Ortalamaları	55

KISALTMALAR DİZİNİ

N:	Vaka Sayısı
P:	Anlamlılık Düzeyi
SS:	Standart Sapma
SH:	Standart Hata
OSH:	Ortalamaların Standart Hatası
KT:	Kareler Toplamı
SD:	Serbestlik Derecesi
KO:	Karelerin Ortalaması
PDR:	Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik
SHM:	Sosyal Hizmet Merkezi

1. GİRİŞ

1.1. Problem Durumu

Stresli yaşam olayları kişilerin yaşamlarında karşılaştıkları ciddi bir dönüm noktası olan, kişilerin yaşamlarında kalıcı değişikliklere yol açan stresörlerdir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

Araştırmanın problemini; Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri nasıldır? sorusu oluşturmaktadır.

1.1.1. Alt Problemler

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri

1. Yaş
2. Cinsiyet
3. Medeni Durum
4. Mesleki Hizmet Süresi,
5. Eğitim Durumu
6. Uzmanlık alanı olan mesleklere göre (Psikolog, Sosyolog, Sosyal Çalışmacı, PDR ve Öğretmen)

Değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

1.2. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Sosyal hizmet bireylere, ailelere ve gruplara yetkinliklerinin artırılması, düzeltilmesi ve amaca uygun koşullar oluşturulmasına yardım eder. Sosyal hizmet her ne kadar tüm insanların sosyal işlevselliği ile ilgilense de önceliğini ihtiyaç duyan bireylere vermiştir. Bu kesime yaşlılar, çocuklar, yoksullar, engelliler, orta yaşlılar ve kadınlar girmektedir (Duyan, 2012, s. 14-15). Diğer bir ifadeyle sosyal çalışma yasalarla güvence altına alınmış hakların uygulama noktasında destek, yaşamlarında karşılaşılabileceği sorun durumlarında danışmanlık, aileyi destekleyici, çocukların ve gençlerin eğitiminde destekleyici, kadınlara barınma için konuk evi, evsizler için barınma ihtiyacının karşılanmasında sosyal devlet hizmetlerinin sağlanması konusunda kişiye özel çeşitli yardım hizmetlerinin sağlayıcısıdır. Sosyal çalışmanın temel hedefine bakıldığında bireylere yardımlardan bağımsız yaşam tarzı kazandırmaktır (Bommes & Scherr, 2000, s.13).

Sosyal hizmet uzmanları, çalışma yaptıkları alanlarda çeşitli mesleki görevler üstlenmeleri gerekmektedir. Çalıştığı duruma göre danışman, eğitici, aracı, savunucu, vaka yöneticisi, süpervizör, araştırmacı, yönetici gibi çeşitli rolleri göstermesi beklenen sosyal çalışmacı mesleki bilgi, beceri, değer ve deneyimleri kullanarak bu rolleri gerçekleştirir (Shefor ve Horejsi, 2012/2014, s. 75-87). Bu amaçları gerçekleştirmek için mental olarak stres düzeyinin düşük olması beklenir ve stres düzeyinin düşüklüğü iş performansını da olumlu etkileyeceği beklenmektedir.

Bakım veren ve sosyal çalışmacı olarak çalışan bireylerdeki sorunları ortaya çıkarmak onlara bu süreçte psikolojik ve sosyal desteği arttırmada kolaylaştırıcı bir unsur olabilir. Bu nedenle, sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının stresle başa çıkma düzeylerini belirlemek önemlidir. Bu amaçla bu alanda çalışan meslek elemanlarının stresle başa çıkma düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır.

1.3. Sınırlılıklar

1. Araştırma, katılımcıların araştırmaya ilgi düzeyi, açıklığı ve samimiyeti ile sınırlıdır.
2. Araştırma, toplanan bilgiler, araştırma için kullanılan ölçme araçları olan “Sosyo-demografik Bilgi Formu” ve “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği” ile elde edilen verilerle sınırlıdır.
3. Araştırma, uygulama yapılan çalışma grubu ile sınırlıdır.
4. Araştırma, 2018-2019 yılı ile sınırlıdır.

1.4. Sayılılar

Bu araştırma sürecinde şu hususlar göz önünde bulundurulmuş ve varsayılmıştır:

1. Araştırmada kullanılan ölçme aracının ölçmede geçerli ve güvenilir bir araç olduğu ve araştırma kapsamını yansıttığı kabul edilmektedir.
2. Araştırmada kullanılan ölçme aracından elde edilen faktörlerin, sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elamanlarının stresle başa çıkma tarzlarının ölçmede geçerli ve güvenilir olduğu kabul edilmektedir.
3. Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elamanlarının verdikleri yanıtlarda samimi oldukları kabul edilmiştir.
4. Uygulamayı yapan araştırmacının veri toplama araçlarının sonuçlarını objektif olarak analiz edip yansıttığı kabul edilmektedir.

1.5. Tanımlar

Sosyal Hizmet: Toplumdaki insan kaynaklarının korunması ve geliştirilmesi ile doğrudan ilgili, toplumun sosyal refahı yönünde devletçe örgütlenmesi ve yürütülmesi gerekli görülen eğitim, sağlık ve sosyal güvenlik (sosyal sigortalar ve sosyal hizmet alanları) hizmetleridir (Tomanbay, 2000).

Kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünüdür (2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu).

Sosyal Hizmet Merkezi Çalışan Meslek Elemanları: İllerde ve ilçelerde bulunan Sosyal Hizmet Merkezlerinde görevli Psikolog, Sosyolog, Sosyal Çalışmacı, PDR ve Öğretmenler kastedilmektedir.

Stres: Kişide birtakım sorunların yol açtığı çoşkusal ve ruhsal gerilimlerle birlikte iş ve hayat performansını olumsuz etkileyen etmenlerin tümüdür.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Sosyal Çalışma

Sosyal çalışma Almanca literatüründe soziale arbeit terimini karşılarken, İngilizcede; social work anlamı taşımaktadır. Türkiye de ise mesleğin ilk unvanı “sosyal hizmet mütehasısı”dır. İlerleyen dönemlerde ise kavrama Türkçe kökenli bir kelime kazandırılarak unvan sosyal hizmet uzmanı adını almıştır. Güncel duruma bakıldığında 2005 yılında çıkarılan çocuk koruma kanunuyla sosyal hizmet görevlileri gündeme gelmiştir. Sosyal hizmet bölümü mezunları diplomalarında Sosyal hizmet bölümü mezunu olarak ifade edilmekte ve tüm kamu kuruluşlarında sosyal çalışmacı olarak görev yapmaktadırlar.

Sosyal çalışma günümüzde modern toplum yapısının organize bir yardım yapısı ile ihtiyaçlarını sağlama şeklidir. İhtiyaç sahiplerine, yardıma muhtaç bireylere, düşük gelir sahiplerine, işsizlere sağlıksız barınma ortamında bulunanlara, sosyal gruplara, ayrımcılığa maruz kalan kimselere, geçimsizlik yaşayan ailelere, bireysel yaşam bunalımı yaşayanlara sorunlarının çözümü için yararlanmaları gerekli bir haktır. Sosyal çalışma bunların ötesinde bireylerin yaşam alanlarındaki sorunlarında, korunmaya muhtaç gençlerin ve yaşlıların korunmasında, danışmanlıkları ve eğitimlerinde temel olarak bütün bu yaş gruplarına destekleyici hizmetler sunmaktadır. Diğer bir ifadeyle sosyal çalışma yasalarla güvence altına alınmış hakların uygulama noktasında destek, yaşamlarında karşılaşılabileceği sorun durumlarında danışmanlık, aileyi destekleyici, çocukların ve gençlerin eğitiminde destekleyici, kadınlara barınma için konuk evi, evsizler için barınma ihtiyacının karşılanmasında sosyal devlet hizmetlerinin sağlanması konusunda kişiye özel çeşitli yardım hizmetlerinin sağlayıcısıdır. Sosyal çalışmanın temel hedefine bakıldığında bireylere yardımlardan bağımsız yaşam tarzı kazandırmaktır (Bommes & Scherr, 2000, s.13).

IASSW yani Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği ve Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW)'na Sosyal gelişme ve değişmeyi, sosyalleşmeyi, insanların kuvvetlenmesi ve hürleşmesini amaçlayan pratik temelli bir meslek ve bilimsel bir disiplin şeklinde ifade ederek tanımlamıştır. Adalet, ortak sorumluluk, insan hakları ve saygının sosyal hizmet için ilk adım olduğu, bu mesleğin; sosyal bilimler, beşeri bilimler, sosyal hizmet bilgisi ve yerel bilgi aracılığıyla bireylerin hayat çabalarına işaret

etmek ve huzuru çoğaltmak için kişileri ve yapıları bir araya getirerek birleşim sağladığı ifade edilmektedir.

Sosyal hizmet kavramının bilinen en yaygın ve geçerli tanımını Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği (IASSW) ve Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu (IFSW) yapmıştır. Buna göre Sosyal Hizmet *“Toplumsal refahı artırmak amacıyla toplumsal değişime, kişiler arası ilişkilerde problemleri çözerek açığa kavuşturmaya, kuvvetlenmeye ve özgürleşmeye katkı sağlayan bir meslektir. Sosyal hizmet, insan davranışı ve sosyal sistem teorilerini kullanarak insanların çevreleriyle etkileşimine girdikleri noktalara müdahale eder. Sosyal hizmet disiplini için insan hakları ve sosyal adalet ilkeleri temel önemdedir”* (NISCC, 2003, Akt:Thompson, 2000/2013, s. 35).

Literatür incelendiğinde sosyal hizmetin bir meslek olduğu sıklıkla vurgulanmıştır. Ayrıca sosyal hizmetin temel hedef, amaç, işlevi, kullandığı teoriler ve ilkeleri tanıma dahil edilmiştir. Bu açıdan tanım sosyal hizmetin tüm işlevlerini yansıtması açısından açıklayıcı bir niteliğe sahiptir.

Sosyal hizmet mesleği, bireyleri bilinçlendirme temelinde mesleki bilgi, beceri ve yöntemi ile bireylerin kendi kararlarını vermesine destek sağlar. Aynı zamanda bireylerin toplumsal yapının değişen dinamiklerine karşı işlevsellik kazanılması konusunda destekleyici hizmetlerde bulunur (Kut, 1988, s. 16, Akt: Duman, 2000, s. 32). Sosyal hizmetin temelinde kamusal bir yapılanma bulunur ve ticari kaygı güdülmez (Koşar, 1992, s. 1-10, Akt. Işıkhan, 2013, s. 334).

Sosyal hizmet literatüründe bulunan tanımlar incelendiğinde yakın anlamlı tanımlar olduğu gibi farklı açıları ele alan tanımlarında olduğu gözlenmektedir. Sosyal hizmet tanımları temelde misyon ve vizyon hedeflerini kapsamakta, bu açıdan her tanım farklı bir sosyal hizmet alanını vurgulayabilmektedir.

2.2. Sosyal Çalışmacı

Sosyal çalışmacı kişi, aile, grup ve sosyal yapının sorunlara karşı baş etme düzeylerini artırarak psiko sosyal fonksiyonalizmin gerçekleşmesi, sürdürülebilmesi, muhafaza edilmesi ve ilerletilmesi, toplumsal değişimin güçlenmesi, toplumsal politika ve sosyal projelerin bireysel ihtiyaçları ve gereksinimlerin giderilmesi amacıyla organize edilerek programlanan ve pratiğinin sağlanması yönünde insan davranışları ve sosyal sistemlere ilişkin kuramlardan yararlanarak sosyal hizmet alanına özgü yöntemlerle uygulamayı gerçekleştiren meslek mensubudur.

Sosyal çalışmacı unvanı, sosyal hizmet bölümünden mezun olmuş kimselere verilen unvandır. Bu unvanın sosyal hizmet mezunu olmayan kişiler tarafından kullanılması doğru görülmemektedir. Bu açıdan sosyal hizmet alanında çalışması planlanan psikoloji, sosyoloji, rehberlik psikolojik danışmanlık, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri mezunlarının tamamı sosyal çalışmacı değildir (Karataş, 2013).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın 09.02.2013 tarihli resmi gazetede yayınlanan kararında Sosyal Hizmet Merkezlerinde çalışacak sosyal çalışma görevlisi; "psikoloji, sosyoloji, rehberlik psikolojik danışmanlık, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanında eğitim gören meslek grupları" olarak tanımlanmıştır.

Sosyal çalışmacı, ekonomik ve sosyal sorunları olan ve bunlarla mücadele edemeyen bireylerle çalışır. Herhangi bir ihbar durumunda ihmal, tehlike, istismar vakalarında bireyi ve içerisinde bulunduğu aileyi sosyal inceleme ile değerlendirme yapıp yardımların sağlanması için girişimlerde bulunur. Aynı zamanda bireylere ve ailelere danışmanlık hizmeti yaparak onları ilgili birimlere yönlendirir. (Santrock, 2015, s. 47).

Farklı bakış açılarına göre; sosyal çalışmacılar toplumsal yaşam koşullarında insan-insan, insan-toplum, insan-doğa ilişkilerindeki çelişkilerin ortaya çıkardığı sorunlara çözüm üretmeye çalışan meslek personeli (Yolcuoğlu, 2017, s. 186).

Sosyal çalışmacı bireylere, ailelere, grup ve topluluklara sosyal çalışma sağlamak üzere bilgi ve beceriyi taşıyan lisans düzeyinde sosyal hizmet bölümü eğitimi almış kişilere verilen addır (Zastrow, 2016).

Sosyal çalışmacı aldığı lisans düzeyindeki eğitimiyle yardıma ihtiyacı olan çocuk, yaşlı, engelli, bireylere yardım edebilecek gerekli nitelikleri taşıyan meslek elemanıdır. Ayrıca birey ve grupların zorluklarla mücadele edebilmesini ve yeteneklerini gün yüzüne çıkarabilmelerine refah seviyelerinin olağan düzeyde yaşam sürdürebilmelerine olanak tanır (Sheafor & Horejsi, 2014, s. 20).

Sosyal çalışmacılar, sosyal adaleti gerçekleştirebilme amacıyla, bireylerin kendi hayatlarını kontrol etme ve gerçekleştirme sürecini savunan profesyonel bir değer sistemi taşırlar. Bireylerin haklarını korumakla sorumludurlar (Dominelli, 2015).

Sosyal çalışmacı ve sosyal çalışma kavramlarının tanımlarındaki farklı anlamlar mesleğin bir bilim ve içerik açısından oldukça zengin olduğunu gösterir. Sosyal çalışmacılar kendilerine başvuran bireylerle görüşmeler yapmakta, bakanlığın hizmet prensipleri ve mevzuata uygun hizmet etmektedir. Hizmet taramalarının çoğunluğu dezavantajlı

gruptaki bireylere yönelik olması sebebiyle bireysel görüşme durumlarında birden fazla olumsuz durumla karşılaşabilmektedirler. Bu açıdan iş stresi yaşama durumları sebebiyle riskli meslek grupları arasında yer almaktadırlar.

2.3. Sosyal Hizmet Mesleğinin Tanımı ve Niteliği

Mesleğin geçmişten günümüze değin yapılan tanımları incelendiğinde, sosyal hizmet mesleğinin temel işlevleri konusunda benzer görüş ve tanımlamaların var olduğu görülmektedir. Ancak her birey ve kurumun tanımı temeli dışında bazı farklı anlamlar içerebilmektedir.

Sosyal hizmet temelde yardım etme ve dayanışma mesleğidir. Toplumsallığı hedef almakla birlikte bilimsel yöntem ve ilkeleri kullanarak bireylere hizmet etmeyi amaçlar (Duyan, 2012, s. 8-9).

Sosyal hizmet toplumun dezavantajlı grupları ve korunmasız bireyleri ile ilgilenmektedir. Sosyal hizmet mesleğinin temelinde dayanışmayı alan bir yardım mesleği olduğu söylenebilir. Sosyal hizmetin genel amacı dezavantajlı grupların ve bakıma muhtaç kişilerin genel iyi oluş durumlarını iyileştirmektir. Temel vurgunun ise sosyal adalet olduğu söylenebilir.

Sosyal hizmet bireylere, ailelere ve gruplara yetkinliklerinin artırılması, düzeltilmesi ve amaca uygun koşullar oluşturulmasına yardım eder. Sosyal hizmet her ne kadar tüm insanların sosyal işlevselliği ile ilgilense de önceliğini ihtiyaç duyan bireylere vermiştir. Bu kesime yaşlılar, çocuklar, yoksullar, engelliler, orta yaşlılar ve kadınlar girmektedir (Duyan, 2012, s. 14-15).

2.4. Sosyal Hizmetin Amaçları ve Kapsamı

Bir meslek olarak Sosyal Hizmet, engelli, yaşlı, çocuk, genç vb. nüfusun sorun çözme becerileri kazanmalarında destek olmaktadır. Bu destek aşamasında öncelikle ülke ihtiyaçları ön planda tutulur, ulusal ve uluslararası değerlerin kabul gördüğü bir yaklaşım oluşturulur (Yolcuoğlu, 2014, s. 13-14).

Sosyal hizmetin hedefleri Pincus ve Minahan (1973) tarafından dört temel maddede açıklanmıştır. Bu amaçlar;

- “1. İnsanların problem çözme ve baş etme kapasitelerini geliştirmek,
2. İnsanlara, kaynak, hizmet ve şanslar tanıyan sistemler ile insanlar arasında bağlantı kurmak
3. Bu sistemlerin etkili ve insancıl çalışmasını geliştirmek
4. Sosyal politikanın geliştirilmesine ve ilerletilmesine katkı vermek” olarak açıklanmıştır.

Pincus ve Minahan’a göre bu amaçları biçimlendiren sosyal hizmetin temelinde bireyin ve maruz kaldıkları sistemin işlevselliğiyle karşılaştıkları sorunlar bulunmaktadır (Akt: Şahin, 2002, s. 103).

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW) tarafından da kabul edilen bu dört maddeye Zastrow (2010) beşinci yeni bir madde eklemiştir. Zastrow’a göre “*insan ve toplum refahını özendirmek*” sosyal hizmet amaçları kapsamı içerisindedir.

Pincus ve Minehan, Bartlett ve Gordon’un tanımlamalarına göre; sosyal hizmet uygulamaların odağını insandan bağımsız bir modelden söz edilemez. Birey çevreden bağımsız değerlendirilemez. Bireyin çevresiyle birlikte ele alındığı bir model oluşturulur. Toplumsal ve bireysel problemler insanların hiyerarşide kendilerini gerçekleştirmelerine engel teşkil edebilir. Yine bu kişilerin bireysel özelliklerinin toplumun özellikleriyle etkileşim kuramaması sebebiyle sorunlar gözlenebilir. Bu sebeple sosyal hizmetin uygulanabilirliğinin temelinde çevresi ile etkileşim sürecinde bulunan bireyin “sosyal işlevselliği” bulunmaktadır (Şahin, 2002, s. 3).

Sosyal işlevsellik bireyin günlük yaşamı içerisinde sosyal çevresinde edindiği çeşitli rolleri ifade eder. Sosyal çevrede birey, grup ve toplumlarda kurulan sosyal ilişkilerde

çeşitli problemler ortaya çıkabilmekte ve oluşan bu problemlerin çözümünde bireylerin bilgi, birikim ve deneyimleri yetersiz kalabilmektedir. Bu tür durumlarda sosyal hizmet mesleği görevini üstlenerek bu tür aksaklıkların giderilmesi için faaliyette bulunur. (Duman, 2000, s. 32).

İnsanların sosyal işlevsellik düzeylerine odaklanan sosyal hizmet insanların uzak çevreleriyle kurduğu iletişimin güçlenmesi konusunda yardımcı bir rol üstlenmektedir. Çevresi içinde insanlarla çalışan sosyal hizmet mesleği okul rehberliği, aile danışmanlığı ve klinik psikolojisi vb. diğer meslek gruplarından farklıdır (Shefor ve Horejsi, 2012/2014, s. 34).

Sosyal hizmet bireyler arasındaki dayanışmanın artması ve dayanışma mekanizmasının üst düzeye taşınması amacıyla toplumsal ilişkilerin bu ilişkilerin oluşturduğu kurumların işleyişini geliştirmeyi amaç edinmektedir (Şahin ve Karakaya, 2015, s. 175).

Toplumdaki sosyal barış, sosyal kontrol ve sosyal bütünleşmeyi de sağlamak gayretinde olan sosyal hizmet mesleğinin işlevleri üç başlık altında değerlendirilebilir. Bunlardan birincisi "*tedavi edici hizmetler*" dir. Birinci işlevdeki temel amaç ortaya çıkmış bir probleme müdahaleden daha çok, problemin ortaya çıkmaması için önleyici hizmet sunmadır. Sosyal hizmetin bir diğer fonksiyonu ise "*değiştirici ve geliştirici hizmetler*" dir. Bu hizmetler çalışanların refahını artırmak amacıyla mevcut sistemin geliştirilmesini ve gerekiyorsa değiştirilmesini ifade eder (Yıldırım ve Şimşek, 2008, s. 11-33).

Sosyal hizmet mesleğinin amaçlarından biride bireyin refahı ve dolayısıyla toplumun refahı vardır. Sosyal hizmet toplulukların yaşam kalitelerinin yükselmesi için çalışmalar yaparak uyum ve mutlulukların sağlanmasını amaçlar. Bu sebeple birey ve toplumsal refah arasında dengeyi sağlamayı ve bu dengenin korunmasını amaçlar. Birey ve toplum refahı arasında bir neden sonuç ilişkisi olduğundan söz edilebilir. Toplum bireyin oluşturduğu gibi bireyinde toplumdaki etkilenmesi muhtemel durumdur. Bireylerin refah seviyeleri yükseldikçe toplumsal işlevsellik, düzen ve uyumunda artması beklenirken, yüksek refah seviyeli bir toplumda yetişen bir bireyinde bu durumdan olumlu etkilenmesi beklenmesi muhtemel bir durumdur. Bu refah seviyesinin sağlanması amacıyla sosyal hizmet uzmanları birey, aile, grup ve toplumların karşılaştıkları problemleri belirleme, çözüme kavuşturma, olası problemlere karşı önleyici faaliyet yürütme, mevcut yapıyı geliştirici proje ve faaliyette bulunmak amacıyla gayret sarf etmelidirler (Yolcuoğlu, 2014, s. 20).

Sosyal hizmet uzmanları, çalışma yaptıkları alanlarda çeşitli mesleki görevler üstlenmeleri gerekmektedir. Çalıştığı duruma göre danışman, eğitici, aracı, savunucu, vaka yöneticisi, süpervizör, araştırmacı, yönetici gibi çeşitli rolleri göstermesi beklenen sosyal çalışmacı mesleki bilgi, beceri, değer ve deneyimleri kullanarak bu rolleri gerçekleştirir (Shefor ve Horejsi, 2012/2014, s. 75-87).

Dezavantajlı gruplar çoğunluğu oluşturmakla birlikte tüm insanlara yönelik çalışma alanı barındıran sosyal hizmetin çalışma literatürü oldukça geniştir. Genel olarak toplum refahı olmakla birlikte aile ve çocuk refahı, yoksulluk, okul refahı, kamu refahı, okul sosyal hizmeti alkol madde bağımlılığı ve engellilik sosyal hizmetin faaliyet alanlarını oluşturur (Duman, 2000, s. 32).

Değişen çağ ve toplumsal dinamikler insanların yaşayış biçimlerini de değiştirmektedir. Bu değişimle birlikte sosyal hizmet mesleği de çalışma alanlarını genişletmiştir. Örneğin toplumsal bir sorun teşkil eden internet bağımlılığı bundan elli yıl öncesine kadar herhangi bir sorun teşkil etmiyordu. Başlangıçta bilim adamları, mühendisler ve uzmanlar tarafından kullanılan bilgisayarlar doksanlı yıllara gelindiğinde halk tabanına yaygınlaşarak günümüze değin vazgeçilmez bir unsur olmuştur. Bu açıdan bilgisayarlarla birlikte yaygınlaşan internet bağlantısının kullanımı konusunda dengeyi sağlayamayan bireyler ciddi ailevi problemler yaşayabilmektedir. Günümüzde teknolojiyi yoğun bir biçimde kullanan bazı ülkelerde internet konusunda bağımlı olduğu tespit edilen kişiler için tedavi merkezleri açılarak bu kişilerin tedavilerine başlanmıştır (Arısoy, 2009). Bu sebeple internet bağımlılığı problemi sosyal hizmetin çalışma alanına dahil edilmiştir. Hızla gelişen teknolojiyle birlikte yaygınlaşan internet bağımlılığı problemine karşı sosyal hizmet ve konuyla ilgili çalışan diğer disiplinlerin probleme çözüm odaklı yaklaşımları beklenmektedir.

Farklı boyutlarda uygulanan sosyal hizmet mesleği müracaat eden grubun niceliksel büyüklüğüne göre farklılık taşımaktadır. Bu mesleki uygulamaları üç gruba ayırmak mümkündür. Bunlar sırayla mikro, mezo ve makro olarak kabul edilir (Shefor ve Horejsi, 2012/2014, s. 28).

Mikro düzeydeki uygulamalar birebir yapılan uygulamalardır. Bu çalışmada birey toplumdaki soyutlanmaz aksine toplum içinde yaşayan bir birey olarak ele alınır. Çevresiyle etkileşimi sosyal çalışmacı tarafından değerlendirme kapsamına alınır. Örneğin aile içi şiddete maruz kalan bir birey için verilecek sosyal hizmet mikro

düzydedir. Aile ve gruplarla yapılan uygulamalar ise mezzo düzey kapsamında değerlendirilir. Örneğin engellilere, madde bağımlılarına ve ailelere yapılan uygulamalar mezzo düzey çerçevesinde değerlendirilebilir. Makro düzeydeki uygulamalara ise toplumsal çerçevede yapılan çalışmalar dahil edilebilir. Bu düzeyde topluluklar, örgütler ve devletle çalışma yapılmasının yanında sosyal politikadaki değişiklikler ve yasalardaki değişiklikler araştırılır. Göçmenlerinin entegrasyonu kapsamında yeni bir politika ortaya sürmek ya da sosyal kaynak geliştirmek makro düzeyde yapılan çalışmalara örnek teşkil eder (Zastrow, 2010/2015, s. 9).

2.5. Sosyal Çalışmacıların Görev ve Sorumlulukları

Sosyal çalışmacılar gruplar veya bireylerin ne yaptığı ve nasıl başardığı konusunda kendi problemlerini tanımlarında, kendi kapasite ve becerileri belirlemelerinde yardım eder ve ilerleyen süreçte problemin tanımlanmasında uygun yöntemlerin analizini gerçekleştirir. Sosyal hizmet uzmanları dezavantajlı grupların kendilerine destek olması açısından imkan tanıyarak rehber kimliğiyle hareket eder.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği'nde sosyal çalışmacı, sosyal çalışma görevlisi tanımlaması içinde yer almaktadır. Söz konusu yönetmeliğin 18. Maddesinde ifade edildiği gibi sosyal çalışmacıların görevleri şunlardır:

"a) Sosyal hizmet sunulacak birey ve ailelere yönelik, sorunların çözümü için mesleki çalışmalarda bulunmak, rapor düzenlemek ve bunlarla ilgili işlemleri yürütmek.

b) Merkezin amacı, işleyişi ve sunulan hizmetleri bireylere, ailelere ve topluma tanıtmak.

c) İlgili mevzuat uyarınca öngörülen tedbirlerin uygulanması ile gerekli hizmet modelinin bireylere ve ailelere sunulmasına yönelik sosyal inceleme raporunu düzenlemek ve amirine sunmak.

d) İhtiyaç olması durumunda yatılı kuruluşlarda gerekli mesleki çalışmalarda bulunmak

e) Gizlilik ilkesine uygun olarak, yapılan çalışmalar ile ilgili kayıtları tutmak, yapılan mesleki çalışmalarla ilgili rapor ve dosyaları düzenlemek, arşivlemek.

f) Çalışanların hizmet içi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasında görev almak.

g) Görevlerini müdürün gözetiminde diğer meslek elemanları ile işbirliği içerisinde yürütmek.

h) Genelge ve talimatlarla belirlenen görev tanımları içerisindeki diğer görevleri ve müdür tarafından verilecek görevleri yapmak (Resmi Gazete, 2013).”

Sosyal çalışmacılar bireylerin sosyal fonksiyon düzeyini geliştirmeleri ve tatmin edici bir düzeyde işlev yapabilmeleri amacıyla sınırlı imkan ve kapasiteyle sosyal bakım hizmeti vermeye çalışır. Bireylerin aldıkları kararlar ya da uyumsuz eylemleri davranışları kendisi için ya da başkası için işlevselliğini sınırladığında sosyal tedaviye yönelik hizmet verilir. Ayrıca sorun teşkil etmeyen bireylerin kendi sosyal işlevselliklerini geliştirmek istemeleri amacına istinaden destekleme hizmetleri almaları gerekmektedir. Sosyal bakım bakıma muhtaç bireylerin barınma, yiyecek, korunma, aidiyet ve kendini kötü hissetme psikolojisi vb. temel gereksinimlerini sağlamak amacıyla eylem ve çabaların düzenlenmesini içerir (Duyan, 2010, s. 15).

2.6. Dünyada Sosyal Hizmet Eğitimi

Dünya’da bu kurumlar ilk defa kent hayatının geliştiği bu bölgelerde insanların ihtiyaçlarını karşılayacak çalışmalar ile başlamıştır. Sosyal hizmet kavramı çıktığı zamanlar ile şehir ve şehirleşme kavramlarının çıktığı dönemler eşgüdümlüdür. İnsanlar zamanla köylerini bırakıp şehirlere yerleşmeye başlamış ve insanlar arası ilişkiler artmıştır. Sosyal hizmet için verilen eğitimler dünden bugüne sürekli bir artış göstermiştir. Toplumun şehirleşmesi ile birlikte toplum yapısı güçlenmeye başlamıştır. Ancak insanlar arası bağlılık azalsa bile sosyal hizmet mesleğinin önemi daha da artmıştır. Çünkü Dünya sanayi inkılabı ve kapitalist düşüncelerin getirdiği sonuçlardan çok fazla etkilenmiştir. Gerçekleşen etkileşim olumsuz yönde olmuştur. Olumsuz davranışlar sosyal hizmet kavramının önemini artırmıştır. Bu olaylardan önce insanlar sosyal hizmet kavramını toplum ve ahlak kurallarına uygun yapıyordu. Çünkü sosyal hizmet dinin vermiş olduğu vecibeler dolayısı ile iyi kalpli insanlar tarafından yapıldığı düşünülüyordu. Sonraki zamanlarda sosyal hizmet eğitimleri uzmanlar tarafından vermeye başlanmasıyla beraber sosyal hizmet mesleğinin temelinde sosyal sorunlar

olduğu tespit edilmiştir. Sosyal sorunların cözölmesi amacıyla sosyal hizmet mesleği ortaya çıkmıştır.

İlk olarak sosyal açıdan örgütlenmek ve refah sağlamak için bir demek kuruldu. Bu demeğin adı John Griscom tarafından kurulan “Yoksulluğu Önleme Derneği”dir. Bu derneğin temel amaçları arasında yoksullara yardım etmek, onların yaşam koşullarını iyileştirmek, onların iyi ve kötü alışkanlıklarını araştırmak ve yoksul olan bireyler için kendi kendine yardımcı olmalarını sağlamak, onlara yardım etmek ve ekonomik olarak onlara yardımcı olmak için kuruldu. Kurulan dernek amaçlarına ulaşmak için yoksulların evlerini ziyaret etmiştir. Bu da temel bir sosyal hizmet tipidir.

İnsanlar ekonomik, sosyal dezavantajlar nedeni ile karşılayamadığı temel gereksinimlerini bir uzman yardımı ile karşılayabilirler. Bu konuda da sosyal hizmet büyük bir öneme sahiptir. Bütün bu anlatılanlardan sonra uzmanlar tarafından sosyal hizmet eğitimi verilmeye başlanması ile bu hizmet daha iyi bir biçimde yerine getirilerek toplumun gelişmesi sağlanacaktır.

Sosyal hizmet insanı kendi kendine yetmesini sağlamasını ve kendi hayatını iyi hale getirebilmesine yardımcı olur. Sosyal hizmet de bunların yapabilmesi için en ufak ayrıntıları incelemektedir. Bunu yaparken insan hayatının ne kadar da önemli olduğunu bildiği için bunu en doğru adımlar ile gerçekleştirir. Bu nedenle sosyal hizmet için sosyal hizmet eğitimi verilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır. Sosyal hizmet eğitimi farklılık göstermektedir. Sosyal hizmet mesleğinde eğitim uzmanlar tarafından verilir ancak hizmet almak isteyenlere ise bu mesleğin elemanları meslek hayatı boyunca sağladığı kazanımlar doğrultusunda yardımcı olur. 1800’lü yılların sonlarına doğru işsizlere, fakir ve muhtaçlara, hastalara, fiziki ve bedensel engellilere, yetim ve öksüzlere yardımcı olmak için büyük şehirlere çok sayıda sosyal hizmet kurumu kurulmuştur.

Bu kurumların amaçları arasında ve verilen eğitimin niteliğine baktığımız zaman temelinde insanların sorunlarına cözüm bulmak amaçlanmıştır. Bu kurumlar dünden bugüne hızla artış göstermiş ve bu artış neticesinde kurumlar arası rekabet artmıştır. Kentleşme ile birlikte şehirler büyümüş ve bununla birlikte çok fazla sorun artığı için sosyal hizmet eğitimi verilme ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Zamanla sosyal hizmet alanları giderek genişlemiştir. Ve bu meslek diğer meslekler ile iç içe girmiştir. Ve artık sosyal hizmet insanlar tarafından fark edilmeye başlanmıştır. Bir meslek olarak gelişen sosyal hizmet zamanla büyük bir önem kazanmıştır.

Sosyal hizmet alanında profesyonel eğitimler on dokuzuncu yüzyılın sonlarına doğru başlamıştır. İlk sosyal hizmet okulları 1899 yılında Institute for Social Work Training Hollanda'da eğitim vermeye başlamıştır. Daha sonra ABD ve Avrupa'da yayılım göstermeye başlamıştır. Ve birçok ülkede lisans düzeyinde eğitim vermeye başlanmıştır. Günümüzde ise birçok ülkede bu eğitimi veren ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyleri verilmektedir. Bu okullardan mezun olanlar ise sosyal hizmet eğitimi vermek amacıyla kurum ve kuruluşlarda çalışmaktadır (Bahar vd., 2009).

Sosyal Hizmet eğitiminin belli başlı standartları vardır. CSWE sosyal hizmet standartlarını belirler ve buna ilişkin eğitim vermeyi amaçlar. Bu amaçla ulusal standartlar vardır ve bütün öğrenciler buna uyar. Bunun yanı sıra aile eğitimi verirler, gruplar ile çalışırlar. Toplumun ihtiyacı ne ise yardımcı olurlar. Bu öğrenciler ise bu amaçla yetiştiği için daha avantajlı olurlar.

Sosyal Hizmet, Birinci Dünya Savaşı sonuna kadar yaygın olmamakla beraber değişimin hızıyla birlikte sosyal güvenlik ve sosyal hizmet toplumlar için önemli hale gelmiş olup insanlar ve devletler arasındaki farkındalık artmıştır. Bu farkındalık bu alanda uzmanlara olan ihtiyacı artırmıştır. Bu nedenle sosyal hizmet eğitimi büyük bir önem kazanmıştır. (Özbesler ve Duyan, 2010).

2.7. Türkiye'de Sosyal Hizmet Eğitimi

Dünya'da 1900'lü yılların başında ABD ve Avrupa'da sosyal hizmet eğitimi başlamıştır. Eğitim veren ülkelerin birçok üniversitesinde bu alanda eğitim vermeye başlanmıştır. Türkiye'de ise 1961 yılında eğitim vermeye başlanmıştır. Türkiye'de büyük bir örgütlenme başlamıştır. Ortaya çıkan bu alan için birçok toplantı gerçekleştirilmiştir. Bu toplantıda alınan kararlar doğrultusunda 1959 yılında 7355 sayılı kanunla alanda araştırma yapmak üzere Sosyal Hizmet Enstitüsü kurulmuştur. 7355 sayılı kanuna dayanılarak Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na bağlı sosyal hizmetler akademisi 1961 yılında Ankara'da kurulmuştur (Karataş ve Erkan, 2005).

Sosyal hizmetler Akademisi, 1961 yılında 34 öğrenci ile eğitime başlamış (Kuntbay, 1962), 1961-1962 yılı için 341 ve 1962-1963 ders yılı için 377 aday öğrenci başvuru yapmış olup bu adaylara önce zekâ ve bilgi testi uygulanmıştır. Zeka testine 2 puan ağırlık verilerek yapılan sıralamada en yüksek puan alan 75 öğrenci jüri tarafından görüşmeye alınarak kabul edilmiştir. Ayrıca sonraki yıllar içerisinde de zekâ ve bilgi testlerinin yanı

sıra sosyal hizmetler ile ilgili testlerin yapılması planlanmış ve uygulanmıştır (İyicil, 1963).

Türkiye’de ÖSYM’nin yaptığı sınavlar ile bu bölüme öğrenci alınıp ve herhangi bir mülakat olmadan alınan öğrenciler burada eğitim görmektedir. Bundan dolayı yeterli puanı olan yerleşmektedir. 1967 yılında sosyal hizmet uzmanı yetiştirmek üzere Hacettepe Üniversitesinin İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesine bağlı olarak Sosyal Çalışma Bölümü açılmıştır.

1983 yılında Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK)’ün kurulması ile birlikte yapılan yasal düzenleme ile Sosyal Hizmetler Akademisi ve Hacettepe Üniversitesi bünyesinde kurulan Sosyal Çalışma bölümleri birleştirilerek Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu çatısı altında lisans düzeyinde eğitime devam etmeye başlamıştır (Karataş ve Erkan, 2005).

1983 yılından 2002 yılına kadar lisans düzeyinde sosyal hizmet eğitimi veren tek okul Hacettepe üniversitesine bağlı olarak devam etmek zorunda kalmıştır. Daha sonra Ankara’da Başkent Üniversitesi’nde de açılmış ve böylelikle bu alanda açılan ikinci bir bölüm olmuştur. Ülkemizde 2000’li yıllar itibari ile sosyal hizmet alanında büyük hareketlilik yaşanmıştır. Aile ve topluma önem verilmiştir. Adli hizmet, sosyal hizmet, engelli, yaşlılar için birçok alanda hizmet vermeye başlanmıştır.

Bu hareketlilik ile ülkemiz sosyal hizmet alanında farklı görüntüler sergilemeye başlamıştır. Bu bölümlerin açılması ile birlikte siyasi alanda, sosyal alanda ve kültürel alanda farklı bir ortam oluşmuştur.

Sosyal hizmet alanının ihtiyaç duyduğu sosyal hizmet uzmanı gereksiniminin karşılanması amacıyla 2009 yılından itibaren hızlı, kontrolsüz ve bünyesinde hiç sosyal hizmet kökenli akademisyen bulunmayan sosyal hizmet okulları açılmış olup günümüzde de bu durum güncelliğini korumaktadır. Hızlı, kontrolsüz artan sosyal hizmet okullarının son durumuna göre; 2017 yılı sonu itibari ile Türkiye’de 59 sosyal hizmet lisans programı, 17 tezli yüksek lisans, 9 tezsiz yüksek lisans ve 7 doktora programı mevcuttur (OSYM, 2017-2018 Kılavuzu).

OSYM 2017 Sınav Kılavuzuna göre ülkemizde 52 örgün, 2 açık öğretim ve 7 ikinci öğretim şeklinde toplamda 59 lisans programı ile sosyal hizmet eğitimi verilmektedir. Ayrıca, Kıbrıs’ta da 7 sosyal hizmet lisans programı mevcut olup ülkemizden öğrenci

Kabulü yapmaktadır. Yani totalde 66 lisans programı ile sosyal hizmet eğitimi ülkemizde verilmektedir.

Sosyal hizmet bölümleri genellikle sağlık bilimleri fakülteleri, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri, sağlık yüksekokulları ve fen edebiyat fakülteleri bünyesinde eğitim vermekte olup büyük çoğunluğu sağlık bilimleri fakültelerinin bünyesinde eğitim vermektedir. Çünkü bu hizmet psikolojik boyutlu düşümeğdir.

2.7.1. Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitiminin Sorunları

Bu alanın en önemli sorunu yıllarca bu alan üzerine çalışılmamasıdır. Sosyal Hizmet Uzmanları Demeği’ne göre 2015 yılı itibari ile Türkiye’deki mezun olan sosyal hizmet uzmanı sayısı emeklilere beraber 5000 civarındadır. Yeterince istihdam sağlanamaması sebebiyle mezun ve emeklilerin tamamı da alanda sosyal hizmet uzmanı olarak çalışmamaktadır.

Ülkemizde sosyal hizmet eğitimi alan ve alanda çalışan sosyal hizmet uzmanı diğer ülkelere göre çok yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle Türkiye’de daha fazla sayıda sosyal hizmet okuluna duyulan gereksinimi ortaya koymaktadır. Ancak okulların plansız ve kontrolsüz bir şekilde açılması, sosyal hizmet kökenli akademisyenlerin neredeyse hiç bulunmayan bölümlerin sosyal hizmet eğitimi vermeye başlaması beraberinde mezun olan öğrencilerin bilgi, beceri ve değer temeli boyutunda yetersiz ve etkisiz kalmalarına neden olmaktadır.

Günümüzde bu durum aynen devam etmektedir. Bu okulların sayılarının ve kontenjanlarının çokluğu beraberinde çok sayıda mezun öğrencinin oluşmasına neden olmaktadır. Bu durum sosyal hizmet alanında istihdam sorunlarını ortaya çıkararak sosyal hizmet uzmanlarının işsiz kalmasına ve eğitim sırasında işsizlik kaygısı yaşamasına neden olmaktadır. Ortaya çıkan sonuca acilen devletin el alması gerekmektedir.

Sosyal Hizmet alanında ihtiyacın karşılanamaması hızlı ve kontrolsüz yayılma göstermesine neden olmuştur. Ancak durumun sebebi müfredatların farklı olmasıdır. Ayrıca yerli yersiz kişiler tarafından eğitim verilmesi ve mezun sayısının her geçen yıl artması kaliteyi düşürmüştür.

Sosyal hizmet eğitimi uluslararası bir standart ile olmalı ama önlisansa düşen bir bölümde bunlar yapılamamaktadır. Dolayısıyla sosyal hizmetin önlisans programının açılması uluslararası standartlara uygun düşmemektedir. Bununla birlikte alanda ihtiyacı çok

hissedilen bakıma muhtaç çocuk, yaşlı, engelli bireylerin bakımında, bakım veren olarak görev alacak ve sosyal hizmetler sektöründe evrak, yazışma ve diğer büro işlerini yapmak üzere ara kademe insan gücüne şiddetle ihtiyaç bulunmaktadır. Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi doğrultusunda önlisans düzeyinde hazırlanan alan yeterlilikleri bu anlayış doğrultusunda yapılmıştır (Karataş vd., 2019).

Sosyal hizmet eğitiminde müfredat içeriğinin en dikkat çeken unsurlardan biri uygulama boyutudur. Her dönemde uygulamanın önemi ve ağırlığı müfredat programı içerisinde önemini korumuştur.

Bünyesinde sosyal hizmet kökenli öğretim elemanı bulunduran okullar bu standarda uygun müfredat yapmaya çalışmakta ancak diğer okulların ise buna uygun davrandıkları söylenemez. Bu durum alanda farklılığını göstermektedir. Farklı müfredat programları ve ders içerikleri, mezun olan öğrencilerin niteliğini etkileyerek, farklı düzeylerde bilgi, beceri ve değerlerle donatılmasına neden olmakta ve öğrencilerin uygulamaları arasında farklılıkların doğmasına neden olmaktadır.

Ayrıca Dikey Geçiş Sınavı (DGS) ile ilgisiz programlardan her yıl örgün eğitime en az 500 civarında öğrenci alınarak mevcut kontenjanlar artırılmakta ve alanın değer kaybetmesine sebep olabilmektedir. Farklı bölümlerden dikey geçiş sınavı ile sosyal hizmet lisans programlarına geçiş yapan öğrenciler, 3. Sınıftan eğitime başlatılmaktadır. Bu durum mezun olan sosyal hizmet uzmanlarının bilgi, beceri ve yetkinliklerinin yetersiz olmasına ve dolayısıyla yetkin olmayan meslek elemanlarının çoğalmasına neden olmaktadır.

Ülkemizde sosyal hizmet eğitimi çok dağınık duruma gelmiştir. Alanın bu duruma gelmesinin sebebi ilgisizliktir. Sosyal hizmet eğitiminde ilgisiz çok farklı alanlarda çalışan akademisyenler görev almaktadır.

2.8. Stres

2.8.1. Stresin Tanımı

Stres kavramına yönelik ilgili literatürde çok fazla tanım ile karşılaşmak mümkündür. Kelime anlamı olarak iki farklı dilden Fransızca "Estrece" ve Latince "Estrictia" kelimelerinden türemiştir. Anlam bakımından kişinin gerilmesi, zorlanması ve baskı altında olmasıdır. Farklı yüzyıllarda farklı şekilde ifadeler bulan stres kavramı, 17. yüzyılda dert, bela, keder, musibet, felaket durumlarını ifade etmiştir. Stres kavramının

17. yüzyılda taşıdığı bu anlam daha sonraki 18 ve 19. Yüzyıllarda farklı durumların ifadesinde kullanılmıştır. Artık stres kavramını bireylerin ruhsal durumlarında varlık gösteren, nesnelere veya insan vücuduna etkisi olan güç, zorluk ve sıkıntı gibi durumların ifadesinde anlam taşımıştır. Genel olarak stres kavramı, bireylerin veya nesnelere böyle zorluklar karşısında formunun değişmesi veya bozulması, çarpıtılması gibi durumlarda direnç olarak ifade edilmiştir (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 304).

Diğer bir tanım olarak stres kavramı, insanlarda etkileri bulunan, bireylerin davranışlarında, sosyal ilişkilerinde ve iş alanındaki üretkenlikleri gibi durumlarda farklı açılardan etkileyebilen bir kavram olarak açıklanabilir. Stres durumu aniden oluşan bir durum değildir. Belirli bir süreç içerisinde oluşmaktadır. İnsanların günlük yaşantılarında veya içinde bulunduğu ortamlardaki değişimlerin birey üzerinde bir etki oluşturması durumunda ortaya çıkmaktadır (Eren, 2001, s. 219).

Stres, kişinin içinde bulunduğu rahatsızlık durumunu ifade etmektedir. Kişinin yaşı, hayat standartları, mesleği, vakit kısıtlamaları gibi nitelikler stres durumu ile pozitif bir kolerasyon göstermektedir. Stresin genel açıklaması duygusal düzenin bozulması gibi tek bir biyolojik bozukluk söz konusu olduğu durumlarda belirginleşmektedir (Sinha, 2012).

Bireyin içerisinde bulunduğu sosyal çevre ve fiziki koşullardan oluşan uyumsuz durumlardan kaynaklı olarak bireyde psikolojik ve bedenen olduğunun üzerinde bir gayret sarf etmesi olarak tanımlanmaktadır (Cüceloğlu, 2002). Bir diğer tanım ise Robbin, (1992) stresi bireylerin maruz kaldıkları imkanlar, kısıtlamalar veyahut isteklerindeki belirsizlik ve aktif koşullarından oluşan bir durum olduğunu belirtmiştir.

2.8.2. Stresin Aşamaları

Organizmaların stres karşısında göstermiş oldukları tepkiler “genel uyum sendromu” olarak adlandırılmaktadır. Balcı (2000), genel uyum sendromunun üç aşama veya evrede yaşadığını belirtmiştir. Stresinin ilk belirtileri alarm evresinde izlenmektedir. İlk belirtilerin ortaya çıktığı bu aşamada bedenin stresle başa çıkabilmesi için organizma kendini hazırlayabilmek için endokrin bezlerinden hormon salgılar. Bu evrenin belirtileri, gözbebeklerinde büyüme, kalp atışlarındaki hız, solunum sıklığında ve kandaki şeker oranında artış gibi belirtiler ortaya çıkmaktadır. Bu durumdan sonra organizma tarafından ikinci evre için hazırlanma başlar. Direnme evresi olan bu aşamada organizmanın savunma mekanizmaları tarafından bir direnme durumu gerçekleşir. Böylelikle organizma homostatis şartına tekrar dönmek ve uğradığı bir zararı düzeltmek için çabalar.

Bu çaba karşısında bir başarı söz konusu olursa fiziksel boyutta görünen stresin izleri yok olur. Ancak stres durumu çok uzun bir süre boyunca devamlılık gösterirse kaynaklar tükeneceğinden organizma için artık uyum sağlama yeteneği yok olur (Eren, 2001).

Bireyler bir süre bu durumda kalabilir. Fakat bireyde strese sebep olabilecek gerilim yaratan durumlarda ve bu durumların yoğunluk şiddetlerinde bir düşüş gerçekleşmedikçe veya bu durumlarda bir ilerleme artış söz konusu olduğunda bireyin gösterdiği dirençte bir kırılma söz konusu olacaktır. Bireyin göstermiş olduğu gayretlerindeki kırılmalar bireyin davranışında da sapmalar, hayal kırıklıkları gibi belirtilerin gerçekleştiği bir aşamaya geçiş sağlanacaktır. Bu aşamaya tükenme aşaması veya tükenme evresi denilmektedir. Eğer stres durumu ile başa çıkılmazsa tükenme evresinin sonlarına doğru davranış bozukluklarının yanı sıra ruhsal ve bedensel bozukluklar gibi kronik sorunlar görülmeye başlanacaktır (Eren, 2001). Aydın, (2008), tükenme evresin için şöyle bir örnek vermiştir: bir işçi, çıkmak istediği tatil için işlerinin tamamını belirli bir sürede yetiştirmeye çalışacak ve bu zaman baskısı altında içinde bulunduğu stres sonucunda tükenme evresine gelecektir. Bu durumdaki bir işçi çıkmış olduğu tatilden keyif almaktan ziyade zayıf düşmüş olduğu için bazı hastalıklara yakalanması bile söz konusu olacaktır (Aydın, 2008).

2.8.3. Stres Belirtileri

İnsanlar farklı özelliklere sahip oldukları için stresin belirtilerini gözlemlemek ve önlemler almanın tek bir yolu bulunmamaktadır. Bu konuda farklı görüşler vardır. Her birey farklı kişisel özelliklere sahip olduğu için stresin etkileri de bireylerde farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Bu etkiler bireye özgü stres belirtileridir. Stresin belirtilerini gözlemleyebilir ve bu belirtilerin ne olduğunu doğru şekilde anlayabilirsek, gözlemlenen bu etkilerin ilerleyerek kronik bir hastalık boyutuna ulaşmasını da engelleyebiliriz (Rowshan, 2011, s.17).

Stres içerisinde olan bireylerde bazı durumlar ortaya çıkmaktadır. Stres kaynaklı bu durumlar alan taramasında farklı bakış açıları ile yaklaşıldığı görüşmüş olsa da genel anlamda stres belirtileri; Fizyolojik Belirtiler, Psikolojik Belirtiler ve Davranışsal Belirtiler olarak bu üç başlık altında ele alınmıştır.

2.8.3.1. Fizyolojik Belirtiler

Stres içerisinde olduğumuzda vücudumuz bu duruma çok sayıda tepki ile karşılık vermektedir. Stresin ile karşı karşıya kalındığında ortaya çıkan belirtilerin çoğunluğu fizyolojik belirtiler olarak baş göstermektedir. Fizyolojik etkilerin genelde sağlık ve tıp alanları ile ilgili olmakla birlikte bilim uzmanları yapmış oldukları çalışmalarda metabolizmadaki değişikliklerde stresin de sebebiyet verebileceğini ortaya koymuşlardır (Robbins, 1992).

Stres altında kaldığımız zamanlarda vücudumuz tarafından 1.400 farklı biyokimyasal salınımı yapılır. Salınan bu farklı hormonlar duygu ve algılarımızı etkilemektedir. Stres altında olmak hayatımızdan tat almamıza engel olmakta ve her şeyi sadece hayatta kalmak için yapıyormuşuz duygusuna kapılmamıza neden olmaktadır (Childre ve Rozman, 2005).

Bireyin bedeninin göstermiş olduğu bazı tepkiler kendisinin stres altında olduğunun göstergesidir. Vücudumuzdaki fizyolojik belirtiler, sırt ağrıları, deride gözlemlenen rahatsızlıklar, strese bağlı oluşan iştahsızlık veya aşırı yeme isteği, sindirim sorunu, kalp atış hızındaki değişiklikler, kan basıncında yaşanan artış, diş yapılarında çıkan rahatsızlıklar ve sebebi bilinmeyen aşırı yorgunluk gibi tepkiler stres altında bulunan bir bedenin vereceği tepkilerdir (Eren, 2001).

2.8.3.2. Psikolojik Belirtiler

Fizyolojik yapımıza etkisi olan stresin psikolojik yapımıza da etkileri olmaktadır. Stresin psikolojik etkileri oldukça önemlidir. Stresin psikolojik etkileri, edişeye kapılma, bıkkınlık hissi, gerginlik hali ve sürekli erteleme alışkanlığı edinme ve sinirli bir ruh haline sahip olma gibi etkileri bulunmaktadır. Bu etkilerle beraber stres kişide doyumsuzluk oluşturabilir. İş ortamındaki doyumsuzluk stresin önemli açık ve basit etkilerinden biridir (Robbins, 1992, s. 287). Rowshan (2011, s. 17-18) stresim psikolojik belirtilerini;

- Kin tutarak affetmeme,
- Yaşamın anlamını yitirmesi
- Bir boşluk içerisinde olma hali
- Yönünüzün yitirilmesi

- İnsanlara karşı düşmanlık besleme
- Suç işleme
- Suçluluk duygusuna kapılma şeklinde ifade edilmektedir.

2.8.3.3. Davranışsal Belirtiler

Birey üzerinde fizyolojik ve duygusal etkiler meydana getiren stresin insanlar üzerinde davranışsal boyutu da bulunmaktadır. Stres durumunda olan bir kişi, stresörler ile başa çıkamaz ise birey davranışlarında bazı belirtiler görülmektedir. Bunlar;

- Kendini değersiz ve yetersiz hissetme, terk edilme ve güvensizlik duyguları,
- İyi olana yönelmekten ziyade emin olunan, garantisi olanı tercih etmek,
- Hayatındaki insanlara karşı aşırı güven veya güvensizlik içerisinde olma,
- Alkol ve sigara kullanıma meyil etmek,
- Sağlık konusunda aşırı düşkünlük,
- Aniden kendini gösteren öfke hali, düşmanlık ve kızgınlık halleri,
- Uyku düzeninde bozukluk,
- Hayatını sonlandırma gibi ölme ve intihar düşüncelerinin oluşması,
- Önceden kolaylıkla alınan kararları alırken güçlük yaşama,
- Alışlagelmiş davranışlarında değişiklikler yaşanması,
- Bir iş üzerinde fazlaca çalışmak, detaylı ve titiz bir çalışma,
- Özel hayatında düşüncesiz davranışlar sergileme
- Çok fazla hayaller kurma ve sürekli düşüncelere dalma durumları,
- Hem konuşma hem de yazı da kopuklukların ve belirsizliklerin yaşanması,

- Yapmış olduğu şahsi yanlışlarını ve başarısızlıkları üzerinde çok düşünme
- Kısmen önemsiz olan konularda endişeye kapılırken, önemli gerçek sorunlarda ilgisiz olma gibi durumları (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 31- 32).

Stresin belirtileri ayrıca üretkenlikte oluşan değişimler, işe devam konusunda aksaklıklar, yeme düzeninde oluşan değişiklikler, içki ve sigara tüketimi ve konuşmada artış durumları, uyku düzeninde bozukluk ve huzursuzluk stresin belirtileridir (Robbins, 1992). Sigara tüketiminde artış yaşanması, bireylerin yoğun bir stres içerisinde hayatlarını devam ettirmelerinden de kaynaklanmaktadır. Sigara tüketiminde yaşanan bu artış, bireylerin yorgun olan bedenlerinde bağışıklık sisteminin düşmesine neden olacak ve vücudunun üzerinde bir ağırlık olacaktır. Stres ile baş edilemediği durumda birey hastalıklara karşı koyamayacak duruma gelebilir (Baltaş ve Baltaş, 2008).

2.9. Stres Kaynakları

Stresin kaynakları bugün çok fazla nedene bağlanabilmektedir. Akman, (2004)' e göre, bugün strese neden olan faktörler; ekonomik etkenler, siyasal ve sosyal etkenler, teknolojik faktörler, toplumsal başarı beklentisinde yaşana zorluk, değişen şartlara uyak uyduramama gibi etkenler olduğu belirtilmiştir. Bu etkenler elbette oldukça çok sayıda sıralanabilir. Stres bireysel farklılıklara göre ortaya çıkma sebebinde de değişkenlikler söz konusudur. Özetlemek gerekirse strese sebep olan durumlarda farklılıklar söz konusu olsa da insanın varlığından bugüne kadar strese karşı verilen tepkiler genellikle aynıdır.

Strese neden olan durumlar farklı başlıklar altında verilmiştir. Strese neden olan kaynaklar vücudun içerisinde veya dışarısında bulunur ya da bedensel ve psikolojik kökenli kaynaklar şeklinde iki başlık altında ele alınabilir (Cüceloğlu, 2002). Stresin genel olarak kabul gören kaynakları:

2.9.1. Bireysel Stres Kaynakları

Kişilerin yaşanmış oldukları stres sebepleri farklı nedenlerden kaynaklanmaktadır. Kimi insanlarda bir durum strese sebebiyet verirken kiminde aynı durum stres sebebi olmayabiliyor. Eren, (2001: 291), stresi insanların davranışlarında, iş ortamındaki verimliliğinde, kişiler arası iletişimde etkileri olan bir kavram olarak tanımlamaktadır. Stres kendiliğinden var olan bir durum değildir. Stres durumunun ortaya çıkması için bireylerin içinde bulunduğu sosyal ortam veya çevresindeki değişikliklerden etkilenmesi

gerekir. Bu etkilenme durumu da bireyden bireye farklılık göstermektedir. Kimi insanlarda bu etkilenme hızlı ve etkili olurken kimlerinde yavaş ve düşük bir etkiye sahip olabilir.

Bireyin stres tepkilerini belirleyen en önemli etmenler; bireyin kişilik yapısı (Aydın ve İmamoğlu, 2001) düşünce yapısı, bireyin yaşadığı sosyokültürel çevre, olumsuz koşullar, sosyal paylaşım kişi iş uyumsuzluğu (Keser, 2013), ekonomik sorunlar (Aydın ve İmamoğlu, 2001; Cam, 2004; Robbins, 1992), aile üyelerinden birinin ölümü, boşanma kişisel stres yaratan konular olarak belirtmiştir.

Meyer Friedman ve Ray Rosenman adlı iki Amerika'lı doktorun yaptığı çalışmalara dayanılarak, insan kişilik tiplerinin bir sınıflaması yapılmıştır (Akt. Aydın, 2008).

Eren, (200, s. 305), A kişilik tipi; stres durumundan aşırı derecede etkilenen kişilik grubu iken B kişilik tipi, stres durumundan ez derecede etkilenen veya az stres durumları yaşayan kişilik tipi olduğunu belirtmiştir. Batlaş ve Batlaş (2008) ise A kişilik tipine sahip insanlardaki davranış şekillerinde hemen açığa çıkarılabilen düşmanlık duygusu ve zamana karşı gelmede ümitsizliğe kapıldıklarını ve çok kısa süre içerisinde çok fazla şeyi yapma isteğinde olduklarını belirtmiştir.

Robbins (1992)' ye göre ise rekabet duygularının çok fazla olduğunu ve sabırsız ve aceleci olmalarına değinmiştir. Tüm işlerini hızlıca ve bir acele ile yapar, boş zamanlarla başa çıkmada zorlandıklarını ifade etmektedir.

Yapılan araştırmalarda hem A hem de B kişilik tipleri insanların davranışlarını etkilediği aynı zamanda stres ile kişilik tipleri arasında bir bağıntı olduğu tespit edilmiştir (Aydın, 2008).

Bireysel stres sebeplerinin neler olduğunu belirlemek için yardım alınabilecek ölçekler bulunmaktadır. Tohomes Holmes ve Richart Rahe' in geliştirmiş oldukları "Holmes - Rahe Sosyal Uyum Ölçeği" en çok tercih edilen ölçektir. Ölçek 88 doktor üzerinde geliştirilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda ölçekten 300 ve üzeri puan alan kişilerin iki sene içerisinde psikiyatrik sorunlar, ülser, kemiklerde kırılmalar gibi bazı sağlık sorunlarına yakalanma ihtimalleri %70 iken 200 puanın altındakilerde bu sağlık problemlerine yakalanma ihtimalleri %37 olduğu ortaya çıkmıştır (Akt, Sarp: 2002).

2.9.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres kavramı; bireyin çalışmış olduğu iş ortamında kendisinden beklenen hedefleri ve rolleri yerine getirmeye çalışırken içinde bulunduğu bu durumun oluşturduğu stres olarak tanımlanmaktadır (Aydın, 2008, s. 18). Keser, (2013, s. 25) günlük hayatın büyük bir bölümü çalışma ortamında geçtiğini belirtmiştir. Bu nedenle iş ortamında karşılaşılan yaşam kalitesi, kişinin genel yaşam kalitesine de yansımaktadır. Bu açıdan kişinin iş ortamında yani örgütte geçirmiş olduğu vaktin stressiz bir vakit ve ortam olmasının önem taşıdığını belirtmektedir.

İnsan yaşamı boyunca stres ile en çok iş hayatında rastlamaktadır. Aşırı derecede maruz kalınan ışık, ses, ısı ve bireye yüksek oranda yüklenen sorumluluk veya az miktarda sorumluluk verilmesi gibi denetimin düşük olması gibi sebeplerden dolayı stres durumu açığa çıkmaktadır. Ancak stresli ortam aynı olsa dahi bu ortamda bulunan bütün çalışanlar bu strese aynı tepkiyi göstermemektedir. Örneğin çalışanlardan işi başarma duygusu yüksek olan bir çalışanı iş ile alakalı bir gerilim odaklayıp motive etmesini sağlarken, aynı durum bir diğer çalışanın işi yapmama ve saldırganlık gibi tepkilerine sebep olmaktadır (Akgemci, 2001, s. 302).

Stres durumunu ortaya çıkaran çalışma şartları işgörenler için baskı ve zorlamaya sebep olur. Baskı ve zorlamanın uzun süreli olması sağlıkla alakalı problemlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 76). Örgüt açısından stresin olumsuz etkileri iki boyutta sirayet göstermektedir. İlki örgütün temel hedefleriyle alakalı etkenlerden olan verimlilik ve performans düşüklüğü iken ikincisi de örgütün etkinliğini, üretkenliğini ve performansını açığa çıkaran yabancılaşma duygusu olarak karşımıza çıkmaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

Örgüt ortamında stresin oluşmasına neden olan faktörler, çalışma ortamındaki rollerin belirli olmaması (Carnegie, 2012; Johnstone, 1989; Robbins, 1992), kaynakların yetersiz kalması, iş yükünün ağırlığı (Carnegie, 2012; Robbins, 1992; Soysal, 2009; Turna, 2014; Yılmaz ve Ekici, 2006), ücretin yetersiz olması (Baltaş ve Baltaş, 2008; Eroğlu,1998; Keser, 2013), temel örgütsel etkenler olarak aktarılmaktadır.

Örgütün işlevsel çevresi, örgütle alakalı üç yapı ile şekillenmektedir. Bu üç yapı verilen görev, yetki ve üretimdir (Aydın, 2008). Örgütün işlevsel çerçevesini oluşturan üç yapı stres kaynakları ile ele almak gerekirse;

2.9.3. Görev Yapısına İlişkin Stres Kaynakları

Örgütün iskeletini görev yapısı oluşturmaktadır. Bu yapının çalışması ve aktif olmasını sağlayan işçilerdir. İşçilerin sahip oldukları görev yapısına yönelik algı, tutum ve beceriler çalışma ortamlarındaki davranışlarında başarıyı elde etmesinde ve etkili olmasında rol sahibidir. İşçilerin örgüt içerisindeki gerekliliği belirli bir görevi olmasından dolayıdır. İşçi görevle alakalı bir sorun sebebiyle sürekli ve şiddetli bir stres ile karşı karşıya kalmasına sebep olacaktır (Aydın, 2008).

İş yükünün aşırı olması: Örgütsel strese neden olan etkenlerin en çok bilineni iş yükünün ağırlığıdır. İşgörenin iş niteliklerine oranla yetersiz kalması, belirli bir süre içerisinde işi tamamlama gerekliliği ve iş standartlarının yüksek olması gibi durumlar iş yükünü ağırlaştırmaktadır. Aynı zamanda iş yükünün yetersiz olması da aşırı iş yükü gibi strese sebep olmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001, s. 304).

Yükselme imkanı: Bu olanak iki açıdan stres oluşturmaktadır. Bu durum yükselen birey ve yükselemeyen birey açısından farklı şekilde strese sebebiyet vermektedir. Yükselen birey almış olduğu yeni görevine uyum sağlamaya çalışırken stres yaşarken, yükselemeyen birey haksızlığa uğradığını düşünerek yükselmediği için elde edemediği maddi ve manevi her türlü kazançtan uzak kalmanın verdiği düşünce ve duygulardan ötürü stres ile baş başa kalmaktadır (Aydın, 2008, s. 47).

İşin sıkıcı olması: Bireyi makinelere bağımlı duruma getiren otomasyon hızlıca gelişme kat etmektedir. Otomasyondaki bu gelişme, bireyi bağımlı hale getirmekle birlikte yaratıcılıklarını kaybetmeye de itmektedir. Söz konusu durum işgörenlerde can sıkıntısıyla birlikte stresi ortaya çıkarmaktadır (Aydın, 2008, s. 44).

Ücretin yetersiz olması: Kişilerin gelir durumlarındaki düşüklük önemli bir ekonomik stres sebebidir. Bireylerin gerçek gelir seviyelerindeki düşüklük haliyle satın alma gücünün de düşük olmasına neden olmaktadır. İnsanlar temel fizyolojik gereksinimlerini temin edecek gelire sahip olmadıkları durumlara bariz bir tedirginlik ve gerilim yaşamaktadırlar. Bu durum da stresin alt yapısını hazır hale getirmektedir (Eroğlu, 1998, s. 315). Gelir seviyesi veya kazancı yetersiz olan işçiler ailelerinin beslenme, giyinme ihtiyaçlarını karşılayamayacaktır. Bu durumda fazla mesai yapmaya yöneleceğinden sosyal yaşamında ve aile hayatında büyük ölçüde zararlara sebep olacaktır (Batlaş ve Batlaş, 2008).

Çalışma saatlerinin uzunluğu: Çalışma saatlerinin çok uzun olması, çalışanların bedensel ve psikolojik bakımdan yorulmalarına neden olmaktadır. Aynı zamanda vaktin çoğunun iş ortamında geçmesi hayatın geri kalan kısımlarına vakit ayırmada olumsuz etkiler ortaya çıkarmaktadır. Bu etkiler kişinin hayatında stres yaşamasına neden olmaktadır (Aydın, 2008).

Çalışma koşulları: İnsanlarda stres kaynağı olan en önemli faktörlerin başında çalışma şartları ve iş zorluğu bulunmaktadır. Çalışma şartları ve iş ortamında oluşabilecek kaza ve sakatlık, rahatsızlık riskleri, ortamda bulunan mikroplar, nemli veya zehirleyici ortamlarda olması, iş ortamının gerekliliği sebebiyle var olabilecek zehirleyici gaz veya dumanların olması gibi nedenler çalışanın sürekli tetikte durmasına, alarm halinde olmasına ve korku içerisinde yaşamlarını devam ettirmelerine sebep olacaktır. Bu durum aynı zamanda iş ortamının organizasyonunda bozulmalara, iş akışı ve iş bölümünde düzensizliklere sebep olacaktır. Bütün bu durumlar yönetici ve çalışanlar açısından önemli ölçülerde gerilim ve strese sebep olacaktır (Eren, 2001).

Aydınlatma: İş ortamının aydınlatılması ve işin rahatlıkla yapılması ve üretkenlik açısından yakın bir bağ bulunmaktadır. Bu konuda yapılan çalışmalar iş ortamında ışık şiddetinin artırılması ile üretimde %8-27' lik paralel bir artışın olduğu tespit edilmiştir. Bunun aksine ışıklandırmanın kötü olması olumsuz bir iş ortamı oluşturur ve çalışanda fizyolojik etkiler, göz sinirlerinde zayıflama ve yıpranma, geçici ve kalıcı körlüklerin oluşmasına sebep olacaktır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001, s. 236).

Gürültü: Gürültü kavramı belirli bir ritmik ve ahenk özelliğine sahip olmayan, insan yapısına yüksek veya düşük bir boyutta rahatsızlık vererek insanı rahatsız eden sesler olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 1998, s. 314). Gürültü strese sebep olan bir kaynaktır (Tuna, 2014).

Isı: İş ortamının sürekli havalandırılması ve ısının normal seviyede tutulmasına dikkat edilmelidir. Olması gereken ısı seviyesinin üzerinde veya aşağısında olan çalışma ortamları iş veriminde düşüklüğe, sınırlı bir ruh haline sahip olmaya, erken yorulmalara, iş kazalarına ve baş ağrısı gibi durumlara neden olmakla birlikte tatminsizlik duygusu oluşturur (Akt. Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

Kalabalık: Kalabalık iş ortamları çalışanları farklı iki şekilde etkiler. Bu etkilerden ilki gürültü gibi olumsuz etkilere sahip bir faktörde artışa sebep olacaktır. Bu durum çalışanları olumsuz açıdan etkileyecektir. Bir diğeri ise kalabalık bir iş ortamında çalışma

özel alan gibi gizlilik ve bireye özgü durumları ortadan kaldıracığından kişileri stres durumuna itecektir (Aydın, 2008, s. 49).

2.10. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

Stres hayatımızda birçok sebepten ötürü karşı karşıya kaldığımız bir durumdur. Biyolojik yapımız korktuğumuz, sinirlendiğimiz ve endişeye kapıldığımız zamanlarda insan vücudunda kimyasal bazı salgımlar gerçekleşir ve kişiyi rahatsız edici ortama kaşı hazırlamaktadır. Vücudumuzun salgıladığı kimyevi maddelerin az veya çok salınımı zararlı bir etkiye sahip olabilir.

Günlük yaşamımızda birçok nedenden dolayı stres yaşarız. Ürktüğümüz, öfkelendiğimiz, endişelendiğimiz zamanlarda vücudumuz birtakım kimyevi maddeler salgılayarak bizi rahatsız eden güçlülere karşı bünyemizi hazırlar. Bu kimyevi maddeler vücutta az veya çok salgılanırsa zararlı olabilir. Bireyler tamamen stresin olmadığı veya herhangi bir gerilimin olmadığı bir yaşam idame ettiremez. İmkansız bir durum olmakla birlikte vücut fonksiyonlarının devam edebilmesi için belirli bir ölçüde stres de gereklidir (Demirel ve Kılıç, 2019).

Lazarus ve Folkman (1984) başa çıkma kavramını, kişi tarafından stresli algılanan ve kişisel kaynakları zorlayan belli gereklilikleri ve bunlar arasında ortaya çıkan çatışmaları kontrol altına alan, azaltan ve tolere eden sürekli değişen bilişsel ve davranışsal çabalar olarak tanımlamaktadır. Bununla birlikte başa çıkma sürecinin 3 adımdan oluştuğu öne sürülmektedir. İlk olarak kişi bir uyarıcıyı tehdit edici olarak algılar (birincil değerlendirme), ikinci olarak durumu değerlendirir (ikincil değerlendirme), daha sonra ise harekete geçer (başa çıkma).

Literatürde, stresle başa çıkmanın sınıflandırılmasına yönelik birçok farklı görüş olmasına rağmen üzerinde en çok fikir birliğinin sağlandığı duygulara yönelik pasif ve probleme yönelik aktif kategorileridir (Ptacek vd., 1992; Folkman vd., 1986). Problem odaklı başa çıkma tarzları; karar verme, bilişsel problem çözme, kişilerarası anlaşmazlıkları çözümlenme, amaç belirleme, öğüt alma, zamanı iyi değerlendirme tekniklerini içermektedir. Duygu odaklı başa çıkma tarzları ise; bilişsel yeniden şekillendirme, sosyal benzetme, olayın anlamını değiştirmeye yönelik bilişsel çaba, olayları olumlu yönüyle görme tekniklerini içermektedir (Folkman ve Lazarus, 1985).

Offer (1986) başa çıkma tarzlarını kişinin yaşamı boyunca devam eden, kişiliğin bir özelliği olarak ileri sürmektedir. Stresle başa çıkmayı güçleştiren bazı kişilik özelliklerinin olduğu ileri sürülmekle birlikte bu kimselerin; aşırı duyarlı ve duygusal tepkileri daha ön planda olan, düşmanlık duyguları baskın olan, kendilerine her konuda suçluluk payı çıkaran, ya hep ya hiç düşüncelerine sahip olan ve olgunlaşmamış kişilik özellikleri baskın olan kişilerin olduğu vurgulanmıştır (Baltaş ve Baltaş, 1999).

Baş çıkma ile ilgili bir başka tanım Carver ve Scheier (1994) tarafından, kişinin arzu ettiği hedeflere doğru ilerlemesine (ya da anti-hedeflerden uzaklaşmasına) izin veren koşulları yaratma ya da artık ulaşılabılır görünmeyen hedeflerden kurtulma çabası olarak tanımlanmıştır. Bu yüzden baş çıkma stresli deneyimleri takip eden tepkiler olarak görülebilmektedir. Dolayısıyla, kişiler arzu ettikleri ya da anlam yükledikleri hedeflere ulaşmada engellerle karşılaştığında ya da anti-hedefleri engellemeye çalıştığında, stres oluşmaktadır.

Stresle başa çıkmada aktif başa çıkma yöntemleri, problem odaklı başa çıkma tutumlarını içerirken, pasif baş etme yöntemleri ise kaçınma stratejisini içerdiğinden aktif başa çıkma tutumları pasif başa çıkma tutumlarından daha etkilidir. Kullanılan başa çıkma tutumları bireyden bireye farklılık gösteren özellikleri yaş, hastalık, sosyo-kültürel içerir. Eğer birey kendine uygun olmayan bir başa çıkma tutumunu sergilemekte ısrarlı davranmaya devam ederse bu durum ruh sağlığının da bozulmasına neden olmaktadır. Başa çıkma konsorsiyumu (1999) dinamik bir süreç olan başa çıkma yollarını üç düzey modeli ile belirtmiştir:

Epizodik bir süreç olarak başa çıkma: Bireysel mevcut kaynaklar, başa çıkma talepleri, bireyin durumu oluşturur. Kaynakların birikimi ve yükümlülüklerin oluşmasıyla kısa vadeli başa çıkma ortaya çıkabilir.

Uyumsal süreç olarak başa çıkma: Gelişme ve adaptif süreçlerinin bir parçası olarak görülmektedir. Sıkıntı üzerine uzun vadeli etkileri vardır. Başa çıkma sonuçları bireylerin ilişkileri ve grupların işleyişi, sağlık ve yaşam tahakkukunun stresli bölümlerinin çözümü ile sınırlı değildir. Bu başa çıkma yolları sadece bireylerin sıkıntılı zamanlarında yapılacak şeyler listesi olmadığını ima eder. Bireylerin taksonomik temel adaptasyonel süreçlerini yansıtmalarına ve stresin etkilerinin ayırt edilmesine yardımcı olacaktır.

Etkileşimli bir süreç olarak başa çıkma: Kişi ve bağlam arasındaki gerçek zamanlı karşılıklı fikir alışverişi olarak görülebilir. Örgütsel bir yapı olan başa çıkma ile davranış, duygu, biliş, dikkat arasındaki etkileşim yakalanmakta; çoklu stres bileşenleri uyarılarak gerçek zamanlı koordine edilmektedir (Zimmer ve Gembeck, 2008).

En etkileyici başa çıkma kavramlaştırması yine Lazarus ve Folkman tarafından öne sürülmüştür. Lazarus ve Folkman (1984), herhangi bir örnekte, kişilerin algılanan stres yükleyiciye karşı başa çıkma tepkilerinin, hem bireysel hem de çevresel etkilerin birikiminin bir sonucu olduğunu iddia etmişlerdir. Kişilerin başa çıkma yönünde doğal tercihleri olduğu varsayılmaktadır ve kişilerin herhangi stresli bir durumda tepkileri, bu tercihlerin ve durumsal faktörlerin etkileşimli bir işlevi olarak görülmektedir. Bu geniş ölçülü kavramlaştırmaya rağmen, başa çıkmada durumsal ve kişisel etkiler çok nadir bir arada incelenmektedir (Zimmer ve Gembeck, 2008).

Araştırmacılar genellikle iki tip başa çıkma stili sınıflamışlardır. Bunlar problem odaklı başa çıkma ve duygusal odaklı başa çıkmadır. Problem odaklı başa çıkma biçiminde birey problemi çözmek için aktif olarak çaba sarf etmektedir. Duygusal odaklı başa çıkma biçiminde ise birey karşılaştığı stresten kurtulabilmek için duygu ve düşüncelerini kontrol etmeye veya yön değiştirmelerini sağlamaya çaba harcamaktadır (Lazarus, 1991).

Bireyin hangi başa çıkma yöntemini kullanacağını ise çeşitli değişkenler belirlemektedir, bu değişkenlerden bazıları kişinin inançları, problem çözme becerileri, sosyal becerileridir (Lazarus, 1984). Problem odaklı başa çıkma davranışları, stres kaynağı olarak algılanan durumları değiştirmek için yapılan doğrudan girişimlerle ayırt edilmektedir. Yaklaşan büyük alışverişlerden kaynaklanan stresi yönetmek için, mesela bir tüketici tedbir olarak, pişmanlık duyacağı bir alışveriş kararı alma hakkındaki endişelerini azaltacak bilgileri araştırabilmektedir. Aksine, duygu odaklı başa çıkma, dışsal bir stres yükleyicinin önemini, stres kaynağını farklı ve daha az psikolojik sıkıntı veren terimlerle anlayarak yeniden kurma girişimlerini içermektedir. Çabaları, strese neden olarak durumları değiştirmeye yönlendirmek yerine, duygu odaklı başa çıkma, öznel anlamlarda ve stresli durumların deneyimsel koşullarındaki değişikliği içermektedir. Alışveriş örneğine tekrar dönüldüğünde, bu kişiler, alışveriş stresiyle duygularını yakın bir arkadaşla paylaşarak başa çıkabilmektedirler (Carver ve Scheier, 1994).

Bazı araştırmacılar duygu ve problem odaklı başa çıkma stratejilerinin işlevselliklerini karşılaştırmışlardır. Örneğin; McCrea ve Costa (1986), işlevsel olmayan başa çıkma stratejileri olarak duygu odaklı başa çıkma stratejilerini; işlevsel olan başa çıkma stratejileri olarak problem odaklı başa çıkma stratejilerini görmektedirler. Duygusal anlamda dengesiz bireyler, ağırlıklı olarak duygu odaklı başa çıkma stratejilerini kullanıyor olsalar da, az da olsa problem odaklı stratejileri de kullandıkları gözlenmektedir.

Bazı araştırmacılar, bireysel farklılıkların başa çıkmayı iki yönde etkilediğini fark etmişlerdir. Bunlardan ilki; istikrarlı (eğilimli) başa çıkma stratejileridir ki bunlar stresli taleplere herhangi bir referans olmadan kullanılabilirler (Carver vd., 1989). İnsanlar olayın doğasına, olayın değerlendirmesine ya da kendi kaynaklarına bağlı olarak çeşitli başa çıkma stratejileri (durumsal) kullanmaktadırlar (Lazarus ve Folkman, 1984). İkincisi ise; kişilik boyutları/özellikleri ayrıca belirli başa çıkma yöntemlerini tahmin edebilir olduğu ya da bu yöntemlerle ilişkili olabildiği şeklindedir (Ekşi, 2001). Başa ıkma davranışıyla bağlantılı olabilecek kişilik boyutlarına/özelliklerine gelince, Storm ve Rothman (2003) duygusal dengenin, dışa dönüklüğün, açıklığın ve sorumluluğun yapıcı başa çıkma yöntemleriyle ilişkili olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Probleme yönelik başa ıkma; Problemin belirlenerek aktif bir strateji olan soruna yönelik czm yollarının üretilmesi stresin yarattığı kötü durumdan kurtulmayı amaçlamaktadır. Kişi içinde bulunduğu stresli durumu kontrol altına alarak daha fazla bilgi alıp, problem czme davranışlarını da kullanarak eyleme geçer (Algın, 2009).

Duyguya yönelik başa ıkma; Duygu merkezli yöntemlerin kullanıldığı pasif bir strateji olan duyguya yönelik başa çıkmada birey olumsuz duyguların baskısı altında olduğunu ve bu durumun içinden çıkamayacağını kabul ederek içinde bulunduğu durumun oluşturduğu olumsuz duyguları kontrol altına alamayacağını kabule geçerek, olumlu bir sonuç çıkarmaya çalışmaktadır (Algın, 2009).

Ergenlik dönemindeki stres faktörlerinin farklılaşmasının yanı sıra stresle başa çıkma tarzlarında da farklılaşmalar olduğu görülmektedir. Ergenlik döneminde kullanılan stresle başa çıkma tarzlarının değişmesinin başlıca sebebi arasında bilişsel alanda soyut işlemlerin kazanılması gösterilmektedir (Laursen ve Collins, 1994).

Stresle başa çıkmaya yönelik öne sürülen görüşlerden biri ise, bireylerin kullandıkları savunma mekanizmalarının da başa çıkma olarak ele alınabileceği olmakla birlikte bu savunma mekanizmaları başa çıkma yöntemlerinden sadece biridir. Başa çıkmada daha çok stres verici günlük yaşam olaylarına dair değerlendirmeler öne çıkmaktadır. Bu değerlendirmeler duyguları etkilemekte ve duygular da başa çıkma tarzını ortaya çıkarmaktadır (Lazarus ve Lazarus, 2006).

Sağlık ile ilgili refahı da koruyucu ve risk faktörleri bireysel başa çıkma stratejilerinin farklı türleri olarak tanımlanır. Stresle başa çıkma son yıllarda büyük ilgi görmüş olup birçok makalenin konusu olmuştur. Stresin hem zihinsel hem de fiziksel sağlığın üzerinde zararlı etkileri vardır. Bireysel farklılıkların stresle başa çıkmada büyük önemi vardır. Stresle başa çıkma günlük hayatta her an herkesi etkileyebilir. Stresin psikolojik yönleri üzerinde yapılan araştırmaların çoğunun konusu bireylerin üzücü sorunları ve duygularını nasıl yönettiğidir. İş, okul, aile, kişiler arası ilişkiler dahil olmak üzere hayatın hemen hemen her alanında stresin meydana geldiği görülmüştür. Birçok araştırmanın etiyojisine kalp ve damar sistemi hastalıkları gibi çeşitli hastalıkların yanı sıra kanser çeşitlerinde de gerilme ve bunu azaltmanın yaygınlaştığı düşünüldüğünde baş etme ve başa çıkma stratejileri önemli bir rol oynamaktadır. Başa çıkma yaklaşımı yaşamın bir parçası olarak kavramsallaştırıldığı görülmektedir. Bireyin çabaları, hedefleri yönetim ve kimliğine yöneliktir, hedeflere ulaşmak için toplumsal kaynakların kullanımını yaklaşımıdır (Greenglass, 2002). Cinsiyetin stresin algılanmasından başa çıkmaya kadar önemli bir faktör olduğu görülmektedir. Kadınlar erkeklerden daha stresli olduğu, erkeklerin kadınlara oranla aktif başa çıkma tutumlarını tercih ettiği direkt hareketlere geçtikleri, kadınların ise pasif çözüm stratejilerini tercih ettikleri belirlenmiştir (Hamarta vd., 2009). Endler ve Parker (1990) tarafından yapılan çalışmada başa çıkma tarzlarını üç ana gruba ayırmak mümkündür. Kategorileri:

- 1) problem odaklı etkin bir problem çözme yaklaşımı girişimleri ile başa çıkma (durumu düzenlemek için),
- 2) bilişsel ve duygu- odaklı baş etme (bir durum nedeniyle duygusal tepkileri düşünerek düzenlemeye çalışır,
- 3) kaçınma, stresli her hangi bir durumdan kaçınarak başa çıkmayı hedefleyen (Shankland vd., 2009) Literatürde yapılan araştırmalarda olumlu başa çıkma stillerinin, ilişki

doyumunu arttırdığı (Bowman, 1990), olumsuz başa çıkma tarzlarının ise ilişki doyumunu azalttığı (Guinta ve Compas 1993) bu sebeple başa çıkma stillerinin ilişkinin geleceğini şekillendirdiği (Lazarus, 2006) belirlenmiştir.

Baş etme yetenekleri stresli durum varlığında kişilik özelliklerinin, kültürel etmenlerin, tehlike ve tehdit içeren durumların algısının önemli olduğu süreçtir (Algın, 2009).

Literatür incelendiğinde başa çıkma stratejileri hakkında farklı yaklaşımlar görülmektedir.

Cohen ve Lazarus (1979) başa çıkma tarzlarını:

- Gerekli bilgiyi arama
- Kaçma
- Tartışmaya girmek /probleme yönelik bir şeyler yapmak
- Fiilin önlenmesi
- Savunma süreçlerinin tercih edilmesi şeklinde tanımlamışlardır.

Stres bireyin fizyolojik ve psikolojik bütünlüğünü tehdit eden fizyolojik davranış yanıtları ile sonuçlanan deneyim olarak tanımlanabilir. Biyomedikal streste ise adrenal glukokortikoidler ve katekolaminler yüksek olduğu durumları kapsayan bir deneyimdir. Günlük söylemin bir parçası olarak Öznel bir deneyim olan ve aynı zamanda birçok dilde yaygın kullanılan stres kelimesi yerine fizyolojik tepkiler, kelime vurgusu olarak stresi tam karşılamayabilmektedir (McEwen, 2007).

Koşullara özgür davranışlar sergileyen birey, farklı stresle başa çıkma davranışları göstermektedir. Günlük hayat boyunca birçok bireyin, kendini aşan durumlarda aslında farkında olmadan verdiği tepkileri içgüdüsel olarak bulduğu bilinmektedir. Gerilim altında kalan birey bu durumla başa çıkabilmek için; öncelikle bu durumu yaratan etmenleri bilmesi, stresle baş edebilme yöntemleri konusunda bilgili olması gerekmektedir. Elisabeth Kübler Ross; hastalığa yönelik psikolojik tepkileri, 5 aşamada tanımlamıştır (Kara, 2009):

- İnkâr

- Öfke
- Pazarlık
- Depresyon
- Kabullenme (Öztekin, 2006)

Başa çıkma tutumları arasındaki farklılıklar, bireyler arasında uyum bozukluğu davranışının farkına varılmasını zorlaştırabilmektedir.

Stresin ortaya çıkması bireysel ve örgütsel nedenlerden ortaya çıkabilmektedir. Stresin insan yaşamında olmamasının imkansız bir durum olduğu söylenebilir. Ancak stres ile karşı karşıya kalındığında mücadele ile başa çıkmayı ve üstesinden gelmeyi öğrenebiliriz. Bu durum hayat standartlarının iyileşmesi için önemlidir.

Herhangi bir etken söz konusu değilken bireyin durduk yere sinirlenip öfkelenmesi, etrafındakilere bağırması, güzel bir uyku alınmış olmasına rağmen tükenmişlik duygusu stresin belirtileri olmakla birlikte stres ile başa çıkmak için ilk adımdır. Stres ile mücadele etmenin bireysel ve örgütsel olarak iki şekilde ele alınmaktadır.

2.10.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Yöntemler

Stres ile baş edebilmek için uzun bir süre boyunca farklı yöntemlere başvurulmuştur. Stresin ruhsal ve fizyolojik olumsuz etkilerinden kurtulmak için stresle baş etme yöntemlerinden yararlanılmalıdır. Aydın (2008, s. 134) stres ile mücadele edebilmek ve üstesinden gelmek için bazı bireysel stratejilerin önem taşıdığını belirtmektedir. Söz konusu stratejilerin sahip oldukları bakış açısı, neredeyse tamamı kişisel alışkanlıklarla birlikte psikolojik, fizyolojik ve davranışsal boyutların kontrol altında tutulmasını öngörmektedirler. Bu öngörü doğrultusunda vücutta başlayan stres ve meydana getirdiği tepkileri karşısında alınan önlemler ile birlikte stres durumu etkisiz bırakılmaktadır Bu strateji ve teknikler aşağıda yer almaktadır:

- Biyolojik dönüt
- Beslenme
- Gevşeme

- Meditasyon
- Kişisel özelliklerin değiştirilmesi
- Solunum egzersizleri yapma
- Bedensel hareketler yapma (spor ve egzersiz)
- Toplumsal destek alma
- Masaj
- Dua ve ibadet etme
- Zaman yönetimi
- Sosyal kültürel ve sportif etkinlikler (Aydın, 2008).

Aydın ve İmaoğlu (2001), stresle mücadele edebilmek için nefes alma egzersizleri, gevşeme hareketleri, sağlıklı beslenme, iletişim kurmada etkililik, davranışlarını kontrol altına alabilme, meditasyon, gevşeme durumunu arttıran otejenik eğitimler, problem çözme becerisini geliştirme ve zamandan etkili bir şekilde yararlanma gibi tekniklerden faydalanmak gerektiğini belirtmişlerdir.

Stres ile başa çıkmada en önemli tekniklerden biri zihinsel bir teknik olan meditasyondur. Meditasyon, psikofizyolojik uyarımalara aracılık ettiğinden stresin insan vücudu üzerindeki olumsuz etkilerini azaltabilen veya tamamen ortadan kaldıran zihin odaklı bir etkinliktir (Onbaşıoğlu, 2004).

İnsanların stres ile baş etmek için bu yöntemler dışında çalışma hayatına ya da hobilerine yönelmesi stresi azaltabilecek durumlardır. Stres ile başa çıkmak için uygulanan stratejilerden bazıları da sınırlı ruh halini dışa vurma, belirli bir süreçten sonra işlerin rayına oturacağına inanma, çevresindeki insanlara karşı elinden gelenin en iyisini yaptığını fark ettirme, çalışma ortamındaki günlük yaşananları unutmaya çalışmak, strese sebep olan faktörler, inşalar veya durumlar ile karşılaşmamaya çalışmak, durumun iyi tarafından bakabilme, daha kötüsünü düşünerek kendini teselli etme, zaman yönetimini edinme gibi teknikler bulunmaktadır (Balcı, 2000, s. 32-33).

İnsanlar tepki veren varlıklardır ve genellikle hayatın gerginliğinden etkilenmemeye çalışmaktadırlar. Özellikle fazla bireysel durumlarda ortaya çıkan tehditlere karşı

kendilerini savunmak için sıklıkla bireysel farklılıklar oluştururlar. Kişilik, stres ve başa çıkmanın etkileşimsel modellerinin (Aldwin, 1994; DeLongis ve O'Brien, 1990) ana ilkelerinden biri; stres ve başa çıkma süreçlerinin, kişinin ve durumun karşılıklı dinamik etkileşiminden ortaya çıkmasından kaynaklanmasıdır.

Bazı insanlar stres altında kötü performans gösterirken bazı insanlar ise stresle baş ederek bu süreci daha az negatif etki ile atlattıklarıdır. Bazı insanların strese karşı savunmasız olması bazılarının ise olmamasının nedeni kişiliğe bağlı yatkınlıklarla açıklanabilmektedir. Örneğin, kişilik özelliği (trait) kuramları göstermektedir ki nörotizim gibi bireysel farklılıklar strese karşı duygusal tepkileri etkilemektedir (Costa ve McCrae, 1985; Eysenck ve Eysenck, 1985). Bu bağlamda stres ve kişilik ilişkisini incelemenin yararlı olacağı düşünülmektedir ve bu düşünce çerçevesinde söz konusu araştırmanın yürütülmesine karar verilmiştir.

Eysenck bazı araştırmacılar tarafından stres ve kişiliğin birbirinden bağımsız iki konu olarak ele alındığını fakat bunun büyük bir hata olduğunu belirtmektedir. Stresin, ancak organizmanın yaşayacağı bir gerginlik olarak tanımlanması halinde anlam kazanması mümkün hale geldiği için, bu iki kavramın birbiriyle çok bağlantılı olduğunu vurgulamıştır (Eysenck, 1985). Lazarus (1966) ise stres ile ilgili kuramında kişiliğimizi; bizi meşgul eden şeylerle başa çıkma stillerimizin tipinden etkilenebileceğini öne sürmüştür. Rosenman ve Friedman'a (1974) göre bireyin kişilik özelliğinin stres kaynağı olduğu bazı araştırmalarda vurgulanmaktadır (Arıkan ve Aktaş, 1988).

Birçok bilim adamı da kişilik özelliklerinin başa çıkmayı, sürecin birçok aşamasında etkilediğini iddia etmişlerdir (Bolger vd., 2000). Örneğin, nevrotiklerin geçici durumları stresli olarak değerlendirme bu yüzden strese daha çok maruz kalma ve daha fazla başa çıkma davranışları geliştirme ihtimalleri daha yüksektir. Nevrotiklik ayrıca daha sonra gelen sıkıntıların azaltılmasında, belirlenen başa çıkma davranışlarının etkinliğini de etkilemektedir. Sadece birkaç araştırma da Cloninger'ın kişilik özellikleri ve başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişki incelenmiş olsa da, çok sayıda araştırma, diğer kişilik özellikleri (örneğin; iyimserlik ve kötümserlik) ve başa çıkma yöntemleri arasında bir bağlantı olduğunu göstermiştir (Mosher, Prelow, Chen, ve Yackel, 2006).

2.10.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Yöntemler

Çalışma ortamlarında stres ile mücadele edebilmek için işçilerin yaşamış oldukları stresi ortadan kaldırmak ve önüne geçmek için örgüt boyutunda stres durumuna sebep olan faktörler karşısında yapılan düzenlemeler örgütsel yöntemlerdir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

Aydın, (2008, s. 157) bireyin içinde bulunduğu örgütsel stresi önlemek veya azalmasını sağlamak için belirlediği stratejiler:

- İş zenginleştirilmesini oluşturmak,
- Destek veren bir örgütsel ortam oluşturmak,
- Çalışma ortamını neşeli bir hale getirmek,
- Herkesin sahip olduğu örgütsel rolleri belirleyerek çatışmaları önlemek
- Birey için mesleki ilerleme yollarını planlama ve danışmanlık imkânı sağlama.

İnsanlar hayatları boyunca stres yaratacak durumlar ile karşılaşabilmektedir. Bu durumla ile başa çıkmak için veya stres durumu son erdikten sonraki sürece uyum sağlayabilmek için profesyonel bir destek almaya ihtiyaçları olabilir (Türküm, 1999). İşgörenler için sağlanan danışmanlık hizmeti işçilerin stres ile mücadele etmelerinde fayda sağlayabilir. İşçiler yaşadıkları sorunlarla alakalı olarak sürekli olarak birbirleriyle iletişim kurmak isterler. Çalışanların bu ihtiyacı örgütler tarafından yöneticilerle çalışanların görüştürülmesi sağlanabilir, örgüt içerisindeki ya da dışında makul ücretli bir danışmandan profesyonel bir destek almalarını sağlayarak stres ile mücadelelerinde destek olunabilir. Planlama ve organize olmada sorun yaşayan işçilere zaman yönetimi programı ile önceliklerini belirleyebilmeleri desteklenebilir. Bir diğer yöntem ise örgüt tarafından fiziksel aktivite etkinliklerinin yapılmasıdır. Bu programı, kimi şirketler uzman desteği ile işçilerine rahatlama egzersizleri, stresi azaltmaya destek olacak fiziksel aktiviteler sunmaktadırlar (Robbins, 1992).

Kayriacou (2001, s. 138), öğretmenler için eğitim ortamlarında stres durumları ile mücadele etmek için sunduğu öneriler;

- Problemleri tanımlamak ve zaman aralığı koymadan problemler ile ilgilenmek
- Örgütsel ve zaman yönetimi becerileri öncelikli olmakla birlikte taleplerle başa çıkabilecek prosedürler ve beceriler geliştirmek
- Stres durumlarına neden olacak kaynakları önceden tespit ederek ihtimal dahilindeki olabilecek iş arkadaşları veya öğrenciler arasındaki çatışmaları engellemek,
- Kaygı ve endişeleri çevresindekiler ile paylaşmak,
- Kişinin kendi performansına yönelik başkalarının reel beklentiler oluşturmasını sağlamak,
- Öğretmen bilincinde olarak iş ve okul dışındaki yaşam arasında bir denge oluşturmak.

2.11. Stresin Performansa Etkisi

Çalışma ortamlarında stres daima olumsuz bir etkiye sahip olmayabilir. Stresin olmadığı bir çalışma ortamı sıradanlık ve monotonluk anlamına gelmektedir. İş ortamındaki sürekli sıkıntı ve monoton durum işçilerde gerginlik oluşturabilir. Monoton, sıradan ve tekdüze bir iş ortamı orta düzeyde bir stres ile engellenebilir ve olumlu etkiler oluşturabilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005). Örgütte içerisindeki stres durumunun yönetilmesi hem işgörenleri hem de örgüte faydası olacak şekilde yönetilmelidir (Balcı, 2000).

İlımlı düzeyde bir stres, performansı iyileştirmekte, aşırı düzeyde stres ise performansı düşürmektedir (Keser, 2013, s. 18). Okutan ve Tengilimoğlu (2002), örgüt içerisinde ılımlı bir oranda stres varlığının olumlu katkılarının olduğunu ifade etmektedirler.

Asıl önemli olan stresin güdüleyici olan türünü (eustress) yakalamak, ancak zararlı ve tahrip edici olan ve genellikle stres terimi ile özdeşleştirilen zararlı (distress) olanından korunma yollarını öğrenerek işteki doyum ve verimin artırılmasıdır (Aydın, 2008). İşçilerin içinde bulunduğu psikolojik durumları iş verimliliğini ve hizmeti doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle örgüt açısından çalışanların stresli olması örgütün de stresli olması demektir. Stresin doğurmuş olduğu bütün etkiler, psikolojik ve ruhsal problemler

direkt olarak kişinin performansına yansımakta, bireyin çalışma ilişkilerini ve başarısını etkilemektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Stres durumunun iş verimliliğine olumlu ve olumsuz etkileri bulunmaktadır. Stresin düşük olduğu çalışma ortamlarında verimlilikte de düşüş gözlemlenmektedir. Verimlilik oranı arttırılmak isteniyorsa stres yoğunluğunu ve düzeyini arttırmak fayda sağlayabilir. Böylelikle çalışan daha çok çaba göstermekte, sahip olduğu bilgi ve becerileri açığa çıkarmaktadır. Buna karşın stresin düzeyi ve yoğunluğu aşırı derecede arttıkça kişide tükenme hissi oluşacağından bireyin verimliliğinde düşüş olabilir. Bütün bu durumlar neticesiyle, genel olarak stres yoğunluğunun orta ya da optimum seviyenin altına düşmesini engellemek gerekmektedir (Eren, 2001, s. 304).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, “*Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri*”nin belirlenmesi amaçlandığından, araştırma ilişkisel tarama deseninde betimsel bir çalışma olarak gerçekleştirilmiştir. Toplanan bilgilerle kalıplar oluşturup, istenilen karşılaştırmaları yapmaktır. Birçok durumda temsili bir örneklem seçilir ve bu temsili, gruptan alınan veriler tüm gruplar üzerine genelleştirilmeye çalışılır. Bundan dolayı, anket metodunda temsili bir örneklemin seçimi işlemi birçok durumda problemler doğurmaktadır. Çünkü temsili olarak seçilen örneklemin, tüm grubu temsil etmesi için, temsili grup ile tüm grup arasında belirli, benzer karakterlerin olması zorunluluğu vardır. Anket ve ölçek kullanılan çalışmalar, nicel yaklaşımın bir ürünü oldukları için genelde istatistik yöntemler kullanılır. Veriler sayısal rakamlara veya formüllere dayandırılır (Çepni, 2001, s. 40).

Araştırmada demografik veriler ile yapılan analizlerde bağımsız değişken olarak Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının; yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleki hizmet süresi, eğitim durumu ve uzmanlık alanı mesleklere göre ele alınmıştır. Bağımlı değişken olarak ise, Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının stresle başa çıkma düzeyleri boyutlarıyla birlikte ele alınmıştır.

3.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, 2018-2019 eğitim-öğretim yılında İstanbul’da Sosyal Hizmet Merkezlerinde çalışan meslek elmanları oluşturmaktadır. İstanbulda bulunan 31 tane Sosyal Hizmet Merkezi’nde (SHM) toplamda 470 kişi çalışmaktadır. Bunlardan 378’i kadın ve 92’si erkektir. 2019 yılı itibariyle İstanbul’da bulunan tüm Sosyal Hizmet Merkezlerinde (SHM) toplamda 214 Sosyolog, 105 Psikolog, 88 Sosyal Çalışmacı, 32 Öğretmen ve 31 Psikolojik Danışman ve Rehberlik (PDR) mezunu bulunmaktadır.

Araştırmada, , “*Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri*”ni belirlemek amacıyla söz konusu meslek elemanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Bu kapsamda, bu araştırma, farklı sosyal hizmet merkezlerinden olmak üzere 146’sı kadın, 72’si erkek olmak üzere toplamda 218 sosyal hizmet merkezinde çalışmakta olan meslek elemanının katılımıyla yürülmüştür. Bu katılımı araştırmanın çalışma grubunu oluşturmaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Bu bölümde araştırmada kullanılan veri toplama araçları hakkında bilgilere yer verilmiştir.

3.3.1. Sosyodemografik Veri Formu

Araştırmacı tarafından katılımcılara ilişkin çeşitli sosyo-demografik bilgilere ulaşmak amacıyla, aşağıda tanıtılacak ölçeklere ek olarak Demografik Bilgi Formu oluşturulmuştur. Demografik Bilgi Formunda; araştırmaya ilişkin katılımcılara yöneltilen değişkenler bulunmaktadır.

3.3.2. Stresle Başa Çıkma Ölçeği

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği 1980 yılında Folkman ve Lazarus tarafından geliştirilmiş olunmakla beraber 68 maddeden oluşan 4'lü likert tipi bir ölçektir (Şahin ve Durak, 1995).

Şahin ve arkadaşları (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçeğin daha sonra kısaltma çalışmaları yapılmış ve ölçek 30 maddelik kısa form haline dönüştürülmüştür. Ölçek, iki ana stresle başa çıkma tarzı olan 'aktif/problem odaklı' ve 'pasif/duygu odaklı' başa çıkma tarzlarını ölçmektedir. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği iki aşamalı faktör analizi uygulandıktan sonra 5 faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu faktörler ise; kendine güvenli yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, çaresiz yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama şeklindedir. Bu beş alt ölçeğin her birinden alınan yüksek puanlar ise, o alt ölçeğe karşılık gelen başa çıkma tarzının kullanımındaki artışa tekabül etmektedir (Şahin ve Durak, 1995). Her bir alt ölçekten alınan puanların, ilgili alt ölçekte bulunan madde sayısına bölünmesi sonucu her faktöre ait bir ortalama puan elde edilmektedir. Ölçekte sadece 2 ters madde (1 ve 9) bulunmakla birlikte, ilgili alt ölçeklere karşılık gelen maddeler şu şekildedir; kendine güvenli yaklaşım, (8, 10, 14, 16, 20, 23, 26) numaralı maddeler; boyun eğici yaklaşım, (5, 13, 15, 17, 21, 24) numaralı maddeler; çaresiz yaklaşım, (3, 7, 11, 19, 22, 25, 27, 28) numaralı maddelerle; iyimser yaklaşım, (2, 4, 6, 12, 18) numaralı maddelerle; sosyal destek arama yaklaşımı ise, (1*, 9*, 29, 30) numaralı maddelerle ölçülmektedir. Ölçeğin değerlendirilmesi yapılırken; kendine güvenli, iyimser ve sosyal destek arama yaklaşımlarından elde edilen puanlar yükseldikçe bu bireyin etkili/aktif başa çıkma tarzlarını kullandığı; boyun eğici ve kendini suçlayıcı

yaklaşım puanları yükseldikçe de etkisiz/pasif başa çıkma tarzlarını kullandığı anlamına gelmektedir (Şahin ve Durak, 1995).

Bu araştırmada ölçeğinin güvenirliği Cronbach's Alpha=0.91 olarak yüksek bulunmuştur.

3.4. Verilerin Toplanması ve Ölçme Araçlarının Uygulanması

Araştırmanın verileri, sosyodemografik kişisel bilgilerin olduğu anket ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği yoluyla elde edilmiştir. Bu kapsamda, verilerin sağlanma biçimi veri kaynaklarına göre şu şekilde açıklanabilir:

Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarına ait sosyodemografik veriler, "Sosyodemografik Bilgi Formu" ile elde edilmiştir. Buna göre, resmi devlet kurumu niteliği taşıyan sosyal hizmet merkezlerinde görev yapmakta olan meslek elemanlarına ait kişisel bilgiler uygulanan kısa bir anket aracılığıyla toplanmıştır. Bu veri toplama aracında yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleki hizmet süresi, eğitim durumu ve uzmanlık alanı olan meslekleri belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır.

Araştırmada geliştirilen ve kullanılan diğer bir ölçme aracı ise, "Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği" dir. Bu ölçek, bu tez kapsamında kullanılmıştır. Araştırmamızda kullandığımız ölçek Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği 1980 yılında Folkman ve Lazarus tarafından geliştirilmiş olunmakla beraber 68 maddeden oluşan 4'lü likert tipi bir ölçektir (Şahin ve Durak, 1995).

Şahin ve arkadaşları (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçeğin daha sonra kısaltma çalışmaları yapılmış ve ölçek 30 maddelik kısa form haline dönüştürülmüştür. Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarına ait veri toplama araçları, araştırmacı tarafından 2018-2019 eğitim-öğretim yılında uygulanmıştır. Doldurulan formlar araştırmacı tarafından toplanmıştır.

3.5. Verilerin İşlenmesi ve Çözümlemesi

Veri toplama araçlarının uygun biçimde doldurulma durumu araştırmacı tarafından tek tek kontrol edilmiş olup geçerli ölçekler, araştırmacı tarafından bilgisayar ortamına aktarılmış ve veri girişleri random (rastgele) yöntemle kontrol edilerek bu süreçte oluşabilecek hatalı kodlamalar önlenmeye çalışılmıştır. Geri toplanan formlardan imtina gösterilmeden doldurulanlar araştırmaya dahil edilmemiştir.

3.6. Verilerin Analizi

Çalışmadan elde edilen veriler SPSS 24 kullanılarak analiz edilmiştir. Anlamlılık sınırı olarak 0,05 kabul edilmiştir. Araştırmada ölçme aracında bulunan her bir maddenin ortalama, standart sapma, basıklık ve sivrilik değerleri incelenmiştir. Ayrıca alt boyutlar ve ölçeğin genelinden elde edilen puanlara ilişkin betimsel analiz yapılmıştır. İlişkisiz örneklemeler t testi yani Bağımsız Gruplar t Testinden, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır. Farklılık olduğu durumda farkın kaynağını belirlemek için Tukey testi uygulanarak farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığı belirlenmiştir. Faktöriyel ANOVA (İki Yönlü Varyans Analizi) uygulanmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır. Araştırmanın sürekli değişkenleri arasında korelasyon analizi yapılmıştır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan öğrencilerden ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

4.1. Meslek Elemanlarının Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı

Tablo 1. Meslek Elemanlarının Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Yaş	29 yaş ve altı	119	55,0
	30-39 Yaş	72	34,0
	40-49 Yaş	17	8,0
	50 Yaş ve üstü	10	5,0
	Toplam	218	100,0
Cinsiyet	Kadın	166	76,0
	Erkek	52	24,0
	Toplam	218	100,0
Medeni Durum	Evli	128	58,7
	Bekâr	90	41,3
	Toplam	218	100,0
Mesleki Hizmet Süresi Kıdem	1-3 Yıl	98	45,0
	4-9 Yıl	82	38,0
	10-19 Yıl	28	13,0
	20 yıl ve üstü	10	4,0
	Toplam	218	100,0
Eğitim Durumu	Lisans	196	90,0
	Lisansüstü	22	10,0
	Toplam	218	100,0
Branş	Psikolog	56	25,0
	Sosyolog	81	37,0
	Sosyal Çalışmacı	57	26,0
	PDR	13	12,0
	Öğretmen	13	12,0
	Toplam	218	100,0

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının yaş değişkenine göre 119'u (%55,0) 29 yaş ve altı, 72'si (%34,0) 30-39 yaş, 17'si (%8,0) 40-49 yaş, 10'u (%5,0) 50 yaş ve üstü, olarak dağılmaktadır.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının cinsiyet değişkenine göre 166'sı (%76,0) Kadın 52'si (%24,0) Erkek olarak dağılmaktadır.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının medeni durum değişkenine göre 128'i (%58,7) Evli, 90'ı (%41,3) Bekâr olarak dağılmaktadır.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının mesleki hizmet süresi değişkenine göre 98'i (%45,0) 1-3 yıl, 82'si (%38,0) 4-9 yıl, 28'i (%13,0) 10-19 yıl, 10'u (%4,0) 20 yıl ve üstü olarak dağılmaktadır.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının eğitim durumu değişkenine göre 196'sı (%90,0) Lisans, 22'si (%10,0) Lisansüstü olarak dağılmaktadır.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının branş değişkenine göre 56'sı (%25,0) Psikolog, 81'i (%37,0) Sosyolog, 57'si (%26,0) Sosyal Çalışmacı, 13'ü (%12,0) PDR, 13'ü (%12,0) Öğretmen olarak dağılmaktadır.

4.2. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Puan Ortalamaları

Tablo 2. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Puan Ortalaması

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel	218	39,876	8,568	21,000	68,000

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının "Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel" puan ortalaması ($39,876 \pm 8,568$); olarak saptanmıştır.

4.3. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler

Tablo 3. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı ve Alt Boyutları

		Kendine Güvenli Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Çaresiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel
Kendine Güvenli Yaklaşım	r	1,000					
	p	0,000					
İyimser Yaklaşım	r	0,486**	1,000				
	p	0,000	0,000				
Çaresiz Yaklaşım	r	-0,226**	-0,422**	1,000			
	p	0,001	0,000	0,000			
Boyun Eğici Yaklaşım	r	-0,126	0,081	0,409**	1,000		
	p	0,075	0,249	0,000	0,000		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	r	0,363**	0,159*	0,296**	0,279**	1,000	
	p	0,000	0,024	0,000	0,000	0,000	
Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel	r	0,564**	0,427**	0,451**	0,594**	0,689**	1,000
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

*<0,05; **<0,01

İyimser Yaklaşım ve kendine güvenli yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.486$; $p=0,000<0,05$). Çaresiz Yaklaşım ve kendine güvenli yaklaşım arasında çok zayıf, negatif ilişki bulunmaktadır($r=-0.226$; $p=0,001<0,05$). Çaresiz Yaklaşım ve iyimser yaklaşım arasında zayıf, negatif ilişki bulunmaktadır($r=-0.422$; $p=0,000<0,05$). Boyun Eğici Yaklaşım ve çaresiz yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.409$; $p=0,000<0,05$). Sosyal Destek Arama Yaklaşımı ve kendine güvenli yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.363$; $p=0,000<0,05$). Sosyal Destek Arama Yaklaşımı ve iyimser yaklaşım arasında çok zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.159$; $p=0,024<0,05$). Sosyal Destek Arama Yaklaşımı ve çaresiz yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.296$; $p=0,000<0,05$). Sosyal Destek Arama Yaklaşımı ve boyun eğici yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.279$; $p=0,000<0,05$). Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve kendine güvenli yaklaşım arasında orta, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.564$; $p=0,000<0,05$). Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve iyimser yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.427$; $p=0,000<0,05$). Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve çaresiz yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.451$; $p=0,000<0,05$). Stresle

Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve boyun eğici yaklaşım arasında orta, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.594$; $p=0,000<0,05$). Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve sosyal destek arama yaklaşımı arasında orta, pozitif ilişki bulunmaktadır($r=0.689$; $p=0,000<0,05$).

4.4. Araştırmanın Sosyodemografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular

Tablo 4. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Yaş Değişkenine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Kendine Güvenli Yaklaşım	29 ve daha küçük	119	12,246	4,276	2,443	0,065	
	30-39 Yaş	72	12,508	4,192			
	40-49 Yaş	17	10,558	3,686			
	50 Yaş ve üzeri	10	11,226	3,827			
İyimser Yaklaşım	29 ve daha küçük	119	7,400	3,166	6,052	0,001	1>2 4>2 1>3 4>3
	30-39 Yaş	72	5,968	2,475			
	40-49 Yaş	17	5,535	2,208			
	50 Yaş ve üzeri	10	7,484	3,140			
Çaresiz Yaklaşım	29 ve daha küçük	119	9,985	4,307	1,445	0,231	
	30-39 Yaş	72	10,143	4,336			
	40-49 Yaş	17	9,535	3,725			
	50 Yaş ve üzeri	10	8,355	4,013			
Boyun Eğici Yaklaşım	29 ve daha küçük	119	6,262	3,768	2,724	0,045	1>2 1>3
	30-39 Yaş	72	5,079	3,143			
	40-49 Yaş	17	4,651	2,572			
	50 Yaş ve üzeri	10	5,548	1,997			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	29 ve daha küçük	119	6,877	2,073	3,497	0,017	1>3 1>4
	30-39 Yaş	72	6,349	1,677			
	40-49 Yaş	17	6,116	1,693			
	50 Yaş ve üzeri	10	5,677	1,620			
Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel	29 ve daha küçük	119	42,769	10,266	5,551	0,001	1>3 2>3 1>4
	30-39 Yaş	72	40,048	6,915			
	40-49 Yaş	17	36,395	6,891			
	50 Yaş ve üzeri	10	38,290	7,972			

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının iyimser yaklaşım puanları yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($F=6,052$; $p=0,001<0,05$). Posthoc analizi sonucunda; 29 yaş ve daha küçük olanların iyimser yaklaşım puanları ($7,400\pm 3,166$), 30-39 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından ($5,968\pm 2,475$) yüksek bulunmuştur. 50

yaş ve üzeri olanların iyimser yaklaşım puanları (7,484±3,140), 30-39 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından (5,968±2,475) yüksek bulunmuştur. 29 yaş ve daha küçük olanların iyimser yaklaşım puanları (7,400±3,166), 40-49 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından (5,535±2,208) yüksek bulunmuştur. 50 yaş ve üzeri olanların iyimser yaklaşım puanları (7,484±3,140), 40-49 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından (5,535±2,208) yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının boyun eğici yaklaşım puanlarının yaş değişkenine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur(F=2,724; p=0,045<0,05). Posthoc analizi sonucunda; 29 yaş ve daha küçük olanların boyun eğici yaklaşım puanları (6,262±3,768), 30-39 yaş olanların boyun eğici yaklaşım puanlarından (5,079±3,143) yüksek bulunmuştur. 29 yaş ve daha küçük olanların boyun eğici yaklaşım puanları (6,262±3,768), 40-49 yaş olanların boyun eğici yaklaşım puanlarından (4,651±2,572) yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının sosyal destek arama yaklaşımı puanlarının yaş değişkenine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur(F=3,497; p=0,017<0,05). Posthoc analizi sonucunda; 29 yaş ve daha küçük olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanları (6,877±2,073), 40-49 yaş olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından (6,116±1,693) yüksek bulunmuştur. 29 yaş ve altı olan çalışanların olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanları (6,877±2,073), 50 yaş ve üzeri olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından (5,677±1,620) yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarının yaş değişkenine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur(F=5,551; p=0,001<0,05). Posthoc analizi sonucunda; 29 yaş ve daha küçük olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanları (42,769±10,266), 40-49 yaş olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarından (36,395±6,891) yüksek bulunmuştur. 30-39 yaş olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanları (40,048±6,915), yaşı 40-49 arası olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarından (36,395±6,891) yüksek bulunmuştur. 29 yaş ve daha küçük olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanları (42,769±10,266), 50 yaş ve üzeri olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarından (38,290±7,972) yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım puanlarının yaş değişkenine göre farklılık durumu anlamlı bulunmamıştır($p>0,05$).

Tablo 5. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Cinsiyet Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	P
Kendine Güvenli Yaklaşım	Kadın	166	13,585	4,584	0,815	0,416
	Erkek	52	12,342	3,960		
İyimser Yaklaşım	Kadın	166	6,737	2,929	0,886	0,377
	Erkek	52	6,250	2,976		
Çaresiz Yaklaşım	Kadın	166	10,447	5,161	1,244	0,215
	Erkek	52	9,436	4,127		
Boyun Eğici Yaklaşım	Kadın	166	5,158	3,089	-0,492	0,623
	Erkek	52	5,444	3,142		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Kadın	166	7,079	1,634	2,989	0,003
	Erkek	52	6,121	1,756		
Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel	Kadın	166	41,526	7,696	1,826	0,070
	Erkek	52	38,734	8,407		

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının sosyal destek arama yaklaşımı puanlarının cinsiyete göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur($t_{(218)}=2.989$; $p=0,003<0,05$). Erkeklerin puanları ($\bar{x}=7,079$), Kadınların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından ($\bar{x}=6,121$) yüksek bulunmuştur.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarının cinsiyete göre farklılık durumu anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 6. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Medeni Duruma Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	P
Kendine Güvenli Yaklaşım	Evli	128	10,222	2,991	-2,181	0,030
	Bekar	90	12,057	4,207		
İyimser Yaklaşım	Evli	128	6,222	2,136	-0,673	0,397
	Bekar	90	6,623	2,974		
Çaresiz Yaklaşım	Evli	128	9,259	4,082	-0,573	0,567
	Bekar	90	9,754	4,190		
Boyun Eğici Yaklaşım	Evli	128	5,556	2,887	0,203	0,839
	Bekar	90	5,423	3,199		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Evli	128	5,963	1,400	-1,223	0,135
	Bekar	90	6,429	1,898		
Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel	Evli	128	37,222	7,668	-1,738	0,084
	Bekar	90	40,286	8,646		

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının kendine güvenli yaklaşım puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t_{(218)}=-2.181$; $p=0,030<0,05$). Bekarların kendine güvenli yaklaşım puanları ($\bar{x}=12,057$), evlilerin kendine güvenli yaklaşım puanlarından ($\bar{x}=10,222$) yüksek bulunmuştur.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı, stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarının medeni duruma göre farklılık durumu anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 7. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Mesleki Hizmet Süresi Değişkenine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Kendine Güvenli Yaklaşım	1-3 Yıl	98	12,097	4,422	3,187	0,015	3>2 3>4
	4-9 Yıl	82	10,667	4,028			
	10-19 Yıl	28	13,650	4,423			
	20 Yıl ve üzeri	10	11,468	4,064			
İyimser Yaklaşım	1-3 Yıl	98	6,677	3,187	0,741	0,565	
	4-9 Yıl	82	6,071	3,460			
	10-19 Yıl	28	6,825	2,591			
	20 Yıl ve üzeri	10	6,979	2,059			
Çaresiz Yaklaşım	1-3 Yıl	98	9,903	4,253	3,591	0,008	2>3 2>4
	4-9 Yıl	82	11,286	4,702			
	10-19 Yıl	28	9,475	4,261			
	20 Yıl ve üzeri	10	8,064	3,391			
Boyun Eğici Yaklaşım	1-3 Yıl	98	5,323	3,350	3,061	0,018	2>4
	4-9 Yıl	82	6,548	3,314			
	10-19 Yıl	28	5,950	3,258			
	20 Yıl ve üzeri	10	5,043	2,645			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	1-3 Yıl	98	6,452	2,631	2,897	0,023	3>2 3>4
	4-9 Yıl	82	6,071	1,197			
	10-19 Yıl	28	7,200	1,786			
	20 Yıl ve üzeri	10	6,106	1,550			
Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel	1-3 Yıl	98	40,452	10,334	2,879	0,024	3>4
	4-9 Yıl	82	40,643	6,984			
	10-19 Yıl	28	43,100	9,987			
	20 Yıl ve üzeri	10	37,660	7,151			

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının kendine güvenli yaklaşım puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur($F=3,187$; $p=0,015<0,05$). Posthoc analizi sonucunda; hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların kendine güvenli yaklaşım puanları ($13,650\pm 4,423$), hizmet süresi 4-9 yıl arası olanların kendine güvenli yaklaşım puanlarından ($10,667\pm 4,028$) yüksek bulunmuştur. 10-19 yıl arası olanların kendine güvenli yaklaşım puanları ($13,650\pm 4,423$), 20 yıl ve üzeri olanların kendine güvenli yaklaşım puanlarından ($11,468\pm 4,064$) yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının çaresiz yaklaşım puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur($F=3,591$; $p=0,008<0,05$). Posthoc analizi sonucunda; hizmet süresi 4-9 yıl arası olanların çaresiz yaklaşım puanları ($11,286\pm 4,702$), 10-19 yıl arası olanların çaresiz yaklaşım

puanlarından (9,475±4,261) yüksek bulunmuştur. Hizmet süresi 4-9 yıl arası olanların çaresiz yaklaşım puanları (11,286±4,702), hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanların çaresiz yaklaşım puanlarından (8,064±3,391) yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının boyun eğici yaklaşım puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur(F=3,061; p=0,018<0,05). Posthoc analizi sonucunda; hizmet süresi 4-9 yıl arası olanların boyun eğici yaklaşım puanları (6,548±3,314), hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanların boyun eğici yaklaşım puanlarından (5,043±2,645) yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının sosyal destek arama yaklaşımı puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur(F=2,897; p=0,023<0,05). Posthoc analizi sonucunda; hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanları (7,200±1,786), hizmet süresi 4-9 yıl arası olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından (6,071±1,197) yüksek bulunmuştur. Hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanları (7,200±1,786), hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından (6,106±1,550) yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur(F=2,879; p=0,024<0,05). Posthoc analizi sonucunda; hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanları (43,100±9,987), hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarından (37,660±7,151) yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının iyimser yaklaşım puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmamıştır(p>0,05).

Tablo 8. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	P
Kendine Güvenli Yaklaşım	Lisansüstü	22	9,889	1,826	-2,653	0,000
	Lisans	196	12,109	4,281		
İyimser Yaklaşım	Lisansüstü	22	5,074	1,708	-2,959	0,000
	Lisans	196	6,800	2,952		
Çaresiz Yaklaşım	Lisansüstü	22	11,185	3,235	2,020	0,045
	Lisans	196	9,457	4,256		
Boyun Eğici Yaklaşım	Lisansüstü	22	4,185	2,632	-2,245	0,026
	Lisans	196	5,634	3,188		
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Lisansüstü	22	6,296	1,977	-0,212	0,833
	Lisans	196	6,377	1,827		
Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel	Lisansüstü	22	36,630	6,795	-2,134	0,034
	Lisans	196	40,377	8,719		

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının kendine güvenli yaklaşım puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t_{(218)}=-2.653$; $p=0,000<0,05$). Lisans mezunu olanların puanları ($\bar{x}=12,109$), lisansüstü mezunlarının puanlarından ($\bar{x}=9,889$) yüksek bulunmuştur.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının iyimser yaklaşım puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık durumu anlamlı bulunmuştur($t_{(218)}=-2.959$; $p=0,000<0,05$). Lisans mezunu olanların iyimser yaklaşım puanları ($\bar{x}=6,800$), lisansüstü mezunu olanların iyimser yaklaşım puanlarından ($\bar{x}=5,074$) yüksek bulunmuştur.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının çaresiz yaklaşım puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bulunmuştur($t_{(218)}=2,020$; $p=0,045<0,05$). Lisansüstü mezunlarının çaresiz yaklaşım puanları ($\bar{x}=11,185$), lisans mezunlarının çaresiz yaklaşım puanlarından ($\bar{x}=9,457$) yüksek bulunmuştur.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının boyun eğici yaklaşım puanlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur($t_{(218)}=-2.245$; $p=0,026<0,05$). Lisans mezunlarının boyun eğici yaklaşım puanları ($\bar{x}=5,634$), lisansüstü mezunlarının boyun eğici yaklaşım puanlarından ($\bar{x}=4,185$) yüksek bulunmuştur.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarının eğitim durumuna göre fark anlamlı bulunmuştur ($t_{(218)}=-2.134$; $p=0,034<0,05$). Lisans mezunlarının stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanları ($\bar{x}=40,377$), lisansüstü mezunlarının stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarından ($\bar{x}=36,630$) yüksek bulunmuştur.

Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının sosyal destek arama yaklaşımı puanlarının eğitim durumu değişkenine göre farklılık durumu anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 9. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımının Çalışan Elemanların Mesleklerine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Kendine Güvenli Yaklaşım	Psikolog	56	3,850	0,845	1,913	0,093	
	Sosyolog	81	3,782	0,909			
	Sosyal Çalışmacı	57	3,767	0,895			
	PDR	13	3,812	0,689			
	Öğretmen	13	4,263	0,631			
İyimser Yaklaşım	Psikolog	56	3,044	0,948	4,716	0,000	1>2 3>2 3>5
	Sosyolog	81	2,555	0,914			
	Sosyal Çalışmacı	57	3,104	0,831			
	PDR	13	2,853	0,594			
	Öğretmen	13	2,675	0,877			
Çaresiz Yaklaşım	Psikolog	56	3,738	0,847	0,949	0,450	
	Sosyolog	81	3,727	0,929			
	Sosyal Çalışmacı	57	3,696	0,841			
	PDR	13	3,718	0,694			
	Öğretmen	13	4,019	0,651			
Boyun Eğici Yaklaşım	Psikolog	56	3,515	0,730	2,586	0,027	5>1 5>3
	Sosyolog	81	3,652	0,756			
	Sosyal Çalışmacı	57	3,453	0,759			
	PDR	13	3,559	0,555			
	Öğretmen	13	3,869	0,568			
Sosyal Destek Arama Yaklaşımı	Psikolog	56	1,539	0,519	3,576	0,004	2>5
	Sosyolog	81	1,723	0,784			
	Sosyal Çalışmacı	57	1,502	0,600			
	PDR	13	1,496	0,426			
	Öğretmen	13	1,289	0,489			
Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel	Psikolog	56	4,850	0,845	3,847	0,000	1>2 1>3 1>4 1>5 4>2 4>3 5>3
	Sosyolog	81	3,782	0,909			
	Sosyal Çalışmacı	57	3,767	0,895			
	PDR	13	4,205	0,689			
	Öğretmen	13	4,263	0,631			

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının kendine güvenli yaklaşım puanlarının meslek değişkenine göre farklılık durumu anlamlı bulunmamıştır(F=1,913; p=0,093>0,05).

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının iyimser yaklaşım puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur(F=4,716; p=0,000<0,05). Posthoc analizi sonucunda; Psikologların iyimser yaklaşım puanları

Sosyologların puanlarına göre daha yüksek bulunmuştur. Sosyal çalışmacı olanların iyimser yaklaşım puanları ise Sosyolog ve Öğretmenlerin iyimser yaklaşım puanlarından daha yüksek tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının çaresiz yaklaşım puanlarının meslek değişkenine göre farklılık durumu anlamlı bulunmamıştır ($F=0,949$; $p=0,450>0,05$).

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının boyun eğici yaklaşım puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur ($F=2,586$; $p=0,027<0,05$). Farkın nedenini belirlemek için yapılan Posthoc analizi sonucunda; Öğretmenlerin boyun eğici yaklaşım puan ortalamaları meslekleri Psikolog ve Sosyal Çalışmacı olanların puanlarından anlamlı bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının sosyal destek arama yaklaşım puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur ($F=3,576$; $p=0,004<0,05$). Farkın nedenini belirlemek için yapılan Posthoc analizi sonucunda; Mesleği Sosyolog olanların sosyal destek arama yaklaşım puanları Öğretmenlere göre daha anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının “Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel” puanlarının mesleki hizmet süresine göre farklılık durumu anlamlı bulunmuştur ($F=3,847$; $p=0,000<0,05$). Farkın nedenini belirlemek için yapılan Posthoc analizi sonucunda; Mesleği Psikolog olanların “Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel” puanlarının mesleği Sosyolog, Sosyal Çalışmacı, PDR, ve Öğretmen olanların genel puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Mesleği PDR ve Öğretmen olanların genel puanları ise mesleği Sosyolog ve Sosyal Çalışmacı olanların “Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel” puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

5. TARTIŞMA

Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin tümünden aldıkları puan ortalaması orta düzeydedir. Yani çalışan meslek elemanlarının tümü düşünüldüğünde stresle başa çıkma noktasında ne olumluya ne de olumsuzya yakın durumda oldukları söylenebilir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının yaş değişkenine göre “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği”nden aldıkları puanlar anlamlı bulunmuştur. Buna göre, iyimser yaklaşım alt boyutunda 29 yaş ve daha küçük olanların iyimser yaklaşım puanları, 30-39 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından yüksektir. 50 yaş ve üzeri olanların iyimser yaklaşım puanları da 30-39 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından yüksek bulunmuştur. 29 yaş ve daha küçük olanların iyimser yaklaşım puanları, 40-49 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından yüksek bulunmuştur. 50 yaş ve üzeri olanların iyimser yaklaşım puanları, 40-49 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından yüksektir. Boyun eğici yaklaşım alt boyutunda ise 29 yaş ve daha küçük olanların boyun eğici yaklaşım puanları 30-39 yaş ve 40-49 yaş arası olanların boyun eğici yaklaşım puanlarından anlamlı derecede yüksektir. Sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutuna göre 29 yaş ve daha küçük olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanları 40-49 yaş arası ve 50 yaş ve üzeri olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından yüksek bulunmuştur. Kendine güvenli yaklaşım ve çaresiz yaklaşım alt boyutlarında ise yaş değişkenine göre fark anlamlı değildir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının yaş değişkenine göre “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği”nin genelinden aldıkları puanlar yaş değişkenine göre anlamlı bulunmuştur. Buna göre, 29 yaş ve daha küçük olanların ve 30-39 yaş arası olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanları, 40-49 yaş olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarından yüksek bulunmuştur. Bununla birlikte yine 29 yaş ve daha küçük olanların genel puanları 50 yaş ve üzeri olanların genel puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının cinsiyet değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutunda fark anlamlı bulunmuştur. Buna göre, erkek çalışanların puanları kadınların

sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından yüksektir. Erkek çalışanlar sosyal destek arama bağlamında daha aktif yaklaşım sergilemektedirler. Kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarının cinsiyete göre farklılık durumu ise anlamlı bulunmamıştır. Ölçeğin genelinde ise kadın ve erkek çalışanlar arasında stresle başa çıkma noktasında bir fark tespit edilmemiştir.

Ancak literatürde cinsiyete göre farklılık çıkan araştırmalar da mevcuttur. (Yargıç, Tutkun, Şar ve Zoroğlu, 1995). Cinsiyet değişkeninin etkili olmadığı araştırmalara örnekler verilebilmektedir (Gündoğdu, 1999).

Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının medeni durum değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, kendine güvenli yaklaşımı alt boyutunda fark anlamlı bulunmuştur. Buna göre bekarların kendine güvenli yaklaşım puanları evlilerin kendine güvenli yaklaşım puanlarından daha yüksek bulunmuştur. İyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutları ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği genel puanlarının medeni duruma göre farklılık durumu anlamlı bulunmamıştır.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının mesleki hizmet süresi değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği ve alt boyutlarında fark anlamlı bulunmuştur. Buna göre kendine güvenli yaklaşımı alt boyutunda hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların puanları, hizmet süresi 4-9 yıl arası ve 20 yıl ve üzeri olanların kendine güvenli yaklaşım puanlarından anlamlı derecede yüksektir. Çaresiz yaklaşım alt boyutunda; hizmet süresi 4-9 yıl arası olanların çaresiz yaklaşım puanları hizmet süresi 10-19 yıl arası ve 20 yıl ve üzeri olanların puanlarından yüksektir. Boyun eğici yaklaşım alt boyutunda; hizmet süresi 4-9 yıl arası olanların boyun eğici yaklaşım puanları hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanların boyun eğici yaklaşım puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Sosyal destek arama alt boyutunda; hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanları hizmet süresi 4-9 yıl arası ve 20 yıl ve üzeri olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından yüksektir. Ölçeğin genelinde ise hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanları, hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanların genel puanlarından anlamlı derecede

yüksek bulunmuştur. İyimser yaklaşım alt boyutunda ise mesleki hizmet süresine göre fark bulunmamaktadır.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının eğitim durumu değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin genelinde ve kendine güven yaklaşım, iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım alt boyutlarında lisans mezunlarının puanları lisansüstü mezunu olanların puanlarına göre anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Çaresiz yaklaşım alt boyutunda ise lisansüstü mezunlarının puanları lisans mezunlarına göre daha yüksek ve anlamlıdır. Sosyal destek arama alt boyutunda ise eğitim durumu değişkenine göre anlamlı fark bulunmamaktadır.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının uzmanlık alanı olan meslek değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin genelinde ve iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutlarında fark anlamlı bulunmuştur. Kendine güven yaklaşımı ve çaresiz yaklaşım alt boyutlarında meslek değişkenine göre anlamlı fark bulunmamaktadır. İyimser yaklaşım alt boyutuna baktığımızda, psikologlar sosyologlara göre, sosyal çalışmacılar da öğretmenlere göre anlamlı derecede pozitif yaklaşım göstermektedirler. Boyun eğici yaklaşım alt boyutunda öğretmenler, psikolog ve sosyal çalışmacılara göre daha pasif durumdadırlar. Sosyal destek alma yaklaşımı alt boyutunda ise sosyologlar öğretmenlere göre daha etkili davranış göstermektedirler. Ölçeğin tümünde ise Psikologlar, diğer tüm mesleklere göre stresle başa çıkmada daha başarılı durumdadırlar. Mesleği PDR olanlar ise Sosyolog ve Sosyal Çalışmacı olanlara göre stresle başa çıkmada daha başarılıdır.

Yapılan tüm bu değerlendirmeler kapsamında tez araştırmamızın sonuçları literatürle benzerlik göstermektedir (Aldan, 2013; Altınbaş vd. 2006). Ancak bu araştırmanın değişkenlerinin daha önce yapılan araştırmalardan farklı olduğu noktalarda literatüre katkı yapacağı da beklenmektedir.

6. SONUÇLAR ve ÖNERİLER

Bu bölümde, “*Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri*”nin konu alındığı araştırmanın sonuçları anlatılmış, ilgili sonuçlar literatür ve daha önce yapılan araştırmalar kapsamında değerlendirilerek tartışılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

6.1. Sonuçlar

- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının çalışma grubunu 2018-2019 yılında İstanbul ve ilçelerinde bulunan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan 166’sı (%76,0) kadın, 52’si (%24,0) erkek toplam 218 meslek elemanı oluşturmaktadır. Bu çalışanların 128’i (%58,7) evli, 90’ı (%41,3) bekârdır. 196’sı (%90,0) lisans, 22’si (%10,0) lisansüstü mezuniyetine sahiptir. Yine çalışanların 56’sı (%25,0) Psikolog, 81’i (%37,0) Sosyolog, 57’si (%26,0) Sosyal Çalışmacı, 13’ü (%12,0) PDR, 13’ü (%12,0) Öğretmen olarak çalışmaktadırlar.
- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin tümünden aldıkları puan ortalaması orta düzeydedir. Yani çalışan meslek elemanlarının tümü düşünüldüğünde stresle başa çıkma noktasında ne olumluya ne de olumsuzya yakın durumda oldukları söylenebilir.
- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının stresle başa çıkma tarzları ölçeği ve alt boyutları kapsamında yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre ilişkisel durumu şöyledir. İyimser Yaklaşım ve kendine güvenli yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır. Çaresiz Yaklaşım ve kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım arasında zayıf, negatif ilişki bulunmaktadır. Boyun Eğici Yaklaşım ve çaresiz yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır. Sosyal Destek Arama Yaklaşımı ve kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve kendine güvenli yaklaşım arasında orta, pozitif ilişki bulunmaktadır. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve iyimser yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki

bulunmaktadır. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve çaresiz yaklaşım arasında zayıf, pozitif ilişki bulunmaktadır. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve boyun eğici yaklaşım arasında orta, pozitif ilişki bulunmaktadır. Stresle Başa Çıkma Yaklaşımı Genel ve sosyal destek arama yaklaşımı arasında orta, pozitif ilişki bulunmaktadır. Dolayısıyla araştırmaya katılan meslek elemanlarının ölçekten aldıkları puanlar ve ölçeğin alt boyutları arasında birbirlerini etkileyen bir ilişki mevcuttur.

- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının yaş değişkenine göre “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği”nden aldıkları puanlar anlamlı bulunmuştur. Buna göre, iyimser yaklaşım alt boyutunda 29 yaş ve daha küçük olanların iyimser yaklaşım puanları, 30-39 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından yüksektir. 50 yaş ve üzeri olanların iyimser yaklaşım puanları da 30-39 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından yüksek bulunmuştur. 29 yaş ve daha küçük olanların iyimser yaklaşım puanları, 40-49 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından yüksek bulunmuştur. 50 yaş ve üzeri olanların iyimser yaklaşım puanları, 40-49 yaş olanların iyimser yaklaşım puanlarından yüksektir. Boyun eğici yaklaşım alt boyutunda ise 29 yaş ve daha küçük olanların boyun eğici yaklaşım puanları 30-39 yaş ve 40-49 yaş arası olanların boyun eğici yaklaşım puanlarından anlamlı derecede yüksektir. Sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutuna göre 29 yaş ve daha küçük olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanları 40-49 yaş arası ve 50 yaş ve üzeri olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından yüksek bulunmuştur. Kendine güvenli yaklaşım ve çaresiz yaklaşım alt boyutlarında ise yaş değişkenine göre fark anlamlı değildir.
- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının yaş değişkenine göre “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği”nin genelinden aldıkları puanlar yaş değişkenine göre anlamlı bulunmuştur. Buna göre, 29 yaş ve daha küçük olanların ve 30-39 yaş arası olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanları, 40-49 yaş olanların stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarından yüksek bulunmuştur. Bununla birlikte yine 29 yaş ve daha küçük olanların genel puanları 50 yaş ve üzeri olanların genel puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının cinsiyet değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutunda fark anlamlı bulunmuştur. Buna göre, erkek çalışanların puanları kadınların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından yüksektir. Erkek çalışanlar sosyal destek arama bağlamında daha aktif yaklaşım sergilemektedirler. Kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, stresle başa çıkma yaklaşımı genel puanlarının cinsiyete göre farklılık durumu ise anlamlı bulunmamıştır. Ölçeğin genelinde ise kadın ve erkek çalışanlar arasında stresle başa çıkma noktasında bir fark tespit edilmemiştir.
- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının medeni durum değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği, kendine güvenli yaklaşımı alt boyutunda fark anlamlı bulunmuştur. Buna göre bekarların kendine güvenli yaklaşım puanları evlilerin kendine güvenli yaklaşım puanlarından daha yüksek bulunmuştur. İyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutları ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği genel puanlarının medeni duruma göre farklılık durumu anlamlı bulunmamıştır.
- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının mesleki hizmet süresi değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği ve alt boyutlarında fark anlamlı bulunmuştur. Buna göre, kendine güvenli yaklaşımı alt boyutunda hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların puanları, hizmet süresi 4-9 yıl arası ve 20 yıl ve üzeri olanların kendine güvenli yaklaşım puanlarından anlamlı derecede yüksektir. Çaresiz yaklaşım alt boyutunda; hizmet süresi 4-9 yıl arası olanların çaresiz yaklaşım puanları hizmet süresi 10-19 yıl arası ve 20 yıl ve üzeri olanların puanlarından yüksektir. Boyun eğici yaklaşım alt boyutunda; hizmet süresi 4-9 yıl arası olanların boyun eğici yaklaşım puanları hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanların boyun eğici yaklaşım puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Sosyal destek arama alt boyutunda; hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanları hizmet süresi 4-9 yıl arası ve 20 yıl ve üzeri olanların sosyal destek arama yaklaşımı puanlarından yüksektir. Ölçeğin genelinde ise hizmet süresi 10-19 yıl arası olanların stresle başa çıkma

yaklaşımı genel puanları, hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanların genel puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. İyimser yaklaşım alt boyutunda ise mesleki hizmet süresine göre fark bulunmamaktadır.

- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının eğitim durumu değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin genelinde ve kendine güven yaklaşım, iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım alt boyutlarında lisans mezunlarının puanları lisansüstü mezunu olanların puanlarına göre anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Çaresiz yaklaşım alt boyutunda ise lisansüstü mezunlarının puanları lisans mezunlarına göre daha yüksek ve anlamlıdır. Sosyal destek arama alt boyutunda ise eğitim durumu değişkenine göre anlamlı fark bulunmamaktadır.
- Araştırmaya katılan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının uzmanlık alanı olan meslek değişkenine göre Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği'nin genelinde ve iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, sosyal destek arama yaklaşımı alt boyutlarında fark anlamlı bulunmuştur. Kendine güven yaklaşımı ve çaresiz yaklaşım alt boyutlarında meslek değişkenine göre anlamlı fark bulunmamaktadır. İyimser yaklaşım alt boyutuna baktığımızda, psikologlar sosyologlara göre, sosyal çalışmacılar da öğretmenlere göre anlamlı derecede pozitif yaklaşım göstermektedirler. Boyun eğici yaklaşım alt boyutunda öğretmenler, psikolog ve sosyal çalışmacılara göre daha pasif durumdadırlar. Sosyal destek alma yaklaşımı alt boyutunda ise sosyologlar öğretmenlere göre daha etkili davranış göstermektedirler. Ölçeğin tümünde ise Psikologlar diğer tüm mesleklerle göre stresle başa çıkmada daha başarılı durumdadırlar. Mesleği PDR olanlar ise Sosyolog ve Sosyal Çalışmacı olanlara göre stresle başa çıkmada daha başarılıdır. Öğretmenler de yine mesleği Sosyal Çalışmacı olanlara göre stresle başa çıkmada anlamlı derecede başarılıdır.

6.2. Öneriler

- Bu araştırma, 2018-2019 eğitim öğretim yılında İstanbul ili ve ilçelerinde bulunan sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanları üzerinde yürütülmüştür. Çalışma grubu artırılarak farklı illerde de araştırma yürütülebilir ve bu araştırmanın sonuçlarıyla karşılaştırma yapılabilir.
- Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarına stresle başa çıkma becerilerine yönelik seminerler ve kurslar verilebilir.
- Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarına stresle başa çıkma durumlarını etkileyen diğer çevresel, içsel, dışsal, ekonomik, iş yaşamı vb. faktörlerin neler olduğu ayrı bir araştırma konusu olabilir.
- Bu çalışmada veriler sosyodemografik bilgilerin yer aldığı anket ve ölçek yoluyla elde edilmiştir. Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarından görüşme yoluyla da veriler toplanabilir, nicel ve nitel veriler birlikte veya ayrı ayrı değerlendirilerek karşılaştırmalı bir araştırma yürütülebilir.
- Bu tez kapsamında çalışmamız, yaş, cinsiyet, medeni durum, Mesleki hizmet süresi, eğitim durumu ve uzmanlık alanı olan meslek değişkenlerine göre yürütülmüştür. Bu değişkenler artırılarak başka değişkenlerle de yeni araştırmalar yürütülebilir.
- Bu çalışmada çalışma grubunu devlet kurumunda çalışan sosyal hizmet çalışanları üzerine yürütülmüştür. Çalışma grubu sosyal hizmet kavramını karşılayan özel sektör niteliğinde olan kurumlarda çalışanlar üzerine de yürütülebilir ve karşılaştırma yapılabilir.
- Sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının psikolojik ve mental durumları kurum bünyesinde zaman zaman ölçülmeli ve buna göre yol haritası belirlenmelidir.

KAYNAKÇA

- ADAMS, R., DOMINELLI, L. ve PAYNE, M. (2015). Sosyal Hizmet Temel Alanlar ve Eleştirel Tartışmalar (T. Tuncay, Çev.). Ankara: Nika Yayınevi. (Eserin orijinali 2009'da yayımlandı).
- AKAN, G.E., GRILO, C.M. (1995). Socio-cultural influences on eating attitudes and behaviors, body image and psychological functioning: A comparison of African-American, Asian-American and Caucasian college women. *International Journal of Eating Disorders*, 18,181-187.
- AKGEMCİ, T. (2001). KOBİ'lerin Temel Sorunları ve Sağlanan DesteKler, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, KOSGEB, Ankara.
- ALDAN, D. (2013). Üniversite Öğrencilerinde Beden İmajı ve İlişkili Değişkenlerin Üçlü Etki Modeli Kapsamında İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- ALDWIN, C. (1994). Stress, coping, and development: An integrative perspective (2.Baskı). NewYork: Guilford.
- ALGIN F. (2009) Şizofreni Hastalarında Başa Çıkma Tutumlarının Umutsuzluk, İntihar, Davranışı ve İç Görü ile İlişkisi, Bakırköy Ord. Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi 6.Psikiyatri Birimi, Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- ALTINBAŞ, K., Oral E., Soysal, A. ve ARPACI B. (2006). İnme sonrası depresyon. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, (9), 148-153.
- ANSHEL, M. H. PORTER, A., ve QUEK, J.J. (1998). *Coping with acute stress in sport as a function of gender: An exploratory study*. *Journal of Sport Behavior*, 21; 363,377.
- ANSHEL, M. H. RAVIV, S., & JAMIESON, J. (2001). *Cognitive appraisals and coping strategies following acute stress among skilled competitive male and female athletes*. *Journal of Sport Behavior*, 24; 128, 134.

- ARIKAN, Ç., & AKTAŞ, A. M. (1988). Kişilik Özellikleri ile Aile ve Çevre Yaşantısının Kalp Hastalığının Oluşumuna Etkisi. *XXIV. Ulusal Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Kongresi. Ankara: GATA.*
- AYDIN B, İMAMOĞLU S. (2001). Stresle başa çıkma becerisi geliştirmeye yönelik grup çalışması. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 14, 41-52.
- BAHAR, G. BAHAR, A., & SAVAŞ, H. A. (2009). Yaşlılık ve yaşlılara sunulan sosyal hizmetler. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4(12), 85-98.
- BALCI, A. (2000). *Örgütsel sosyalleşme: kuram stratejisi ve taktikleri*. Pegem A Yayıncılık.
- BALL, K. & LEE, C. (2000). Relationships Between Psychological Stress, Coping and Disordered Eating: A Review. *Psychology and Health*, 14, 1007-1035.
- BALTAŞ, A., & BALTAŞ, Z. (1999). *Stres ve başa çıkma yolları*. Remzi.
- BALTAŞ, Z. ve BALTAŞ, A. (2008). *Stres ve başa çıkma yolları*. (25. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- BEKKER, M. & BOSELİE, K. (2002). Gender and stress: is gender role stress? A re-examination of the relationship between feminine gender role stress and eating disorders. *Stress and Health*, 18, 141-149.
- BOLGER, N. ZUCKERMAN, A, A Framework for Studying Personality in the Stress Process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 1995, 890-902.
- BOLGER, N. ZUCKERMAN, A., & KESSLER, R. C. (2000). Invisible support and adjustment to stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 953-961. <http://doi.org/10.1037/0022-3514.79.6.953>.
- BRİSMAN, J. (2008), "Psikodinamik Psikoterpi ve Eylem Odaklı Teknik", Irvin D. Yalom ve Joellen Werne (Ed.), *Yeme Bozuklukları Terapisi*, (Çev. Rosita Kastro), 1. Basım içinde (69-108), İstanbul: Prestij Yayınları.

- BUCHANAN, J. R. (1973). Five year psychoanalytic study of obesity. *American Journal of Psychoanalysis*, 33, 30-38.
- BUDAK, S. (2003). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları
- CARVER, C.S., Scheier, M.F., ve WEINTRAUB, J.K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56 (2), 267-283.
- CASSİN, S.E., & VON RANSON, K.M. (2005). Personality and eating disorders: A decade in review. *Clinical Psychology Review*, 25, 895-916.
- COSTA P.T., MCCRAE R.R. (1985). *The NEO personality inventory manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources
- CROCKER, P. R. E. & GRAHAM, T. R. (1995). *Coping by competitive athletes with performance stress: gender differences and relationships with affect*. *The Sport Psychologist*, 9(3), 325-338.
- CÜCELOĞLU, D. (1996). *İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları*, Remzi Kitapevi, 6. Baskı, İstanbul.
- CÜCELOĞLU, D. (2000). *İnsan ve Davranışı* (10. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi. ,
- CÜCELOĞLU, D.(2014). *İletişim Donanımları*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- DAVISON, G.C. & NEALE,M.N. (2004). *Anormal Psikolojisi*. Çev.Edi.İhsan DAĞ, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- DELONGİS, A. O'Brien, T. (1990). An interpersonal framework for stress and coping: An application to the families of Alzheimer's patients. *Stress and Coping in Later Life Families*, 221-239, Washington, DC: Hemisphere Publishers.
- DEMİREL, E. T., & KILIÇ, G. (2019). Duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinin duygusal emeğin aracılık etkisi bağlamında okunması: Elazığ sağlık çalışanları örneği.
- DENISOFF, E. & ENDLER, N. S. (2000). Life experiences, coping, and weight

preoccupation in young adult women. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 32, 97-103.

DUMAN, N. (2000). Ankara liselerinde çeteye katılma potansiyeli olan öğrenci grupları ve okul sosyal hizmeti. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.*

DUYAN, V. (2013). Sosyal Hizmet Etiği. H. Acar, N. Nergiz ve E. AKMAN (Der.), Sosyal Politika ve Kamu Yönetimi Bileşenleriyle Sosyal Hizmet Temelleri ve Uygulama Alanları, Ankara: Maya Akademi, 109-117.

DUYAN, V. SERPEN, A. S. ve AKGÜN, R. (2014). Sosyal Hizmet İmajı: Öğrencilerin Çalışma Ortamlarına ve Mesleki Pozisyonlara Yönelik İlgileri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 25(2): 7-20.

EKŞİ, H. (2001). Başa çıkma, Dini Başa çıkma ve Ruh Sağlığı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Eğitim, İlahiyat ve Mühendislik Fakültesi Öğrencilerinin Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

EREN, E. (2001) Yönetim Ve Organizasyon: Çağdaş Ve Küresel Yaklaşımlar, Management And Organization: A Contemporary And Global Approaches İstanbul, Beta Yayınevi.

EYSENCK, H.J., Eysenck, M.W. (1985). Personality and individual differences. New York: Plenum Press.

FIELDS, L. ve Prinz, R. J. (1997). *Coping and adjustment during childhood and adolescence*. *Clinical Psychology Review*, 17(8), 937-976.

FOLKMAN, S. Lazarus, R. S. GRUEN, R. J. ve DELONGİS, A. (1986), "Appraisal, coping, health status and psychological symptoms", *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571- 579.

FRIED, (1980). *Endemic Stress: The Psychology Of Resignation And The Politics of Scarcity*. *Journal of Orthopsychiatry*, 52, 4-19.

- GLUCKSMAN, M. L., RAND, C. S. W., & STUNKARD, A. J. (1978). Psychodynamics of obesity. *Journal of American Academy of Psychoanalysis*, 6, 103-115.
- GÜMÜŞTEKİN, G. E., & ÖZTEMİZ, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- HAMARTA E., ARSLAN C., SAYGIN Y., ÖZYEŞİL Z. (2009) Benlik Saygısı ve Akılcı Olmayan İnançlar Bakımından Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Yaklaşımlarının Analizi. *Değerler Eğitim Dergisi*, Cilt 7, No:18, 25-42.
- HAMARTA, E., DENİZ, M. E., SALTALI, N. (2009). Attachment styles as a predictor of emotional intelligence. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 9(1), 213-229.
- KARA D. (2009) Eğitim Öğretim Yaşantısında Stres Yaratan Faktörler ve Aile Özelliklerine Göre Öğrencilerin Stresle Başa Çıkma Davranışlarının İncelenmesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 22.
- KARATAŞ, K., ASLAN, H., & KILIÇ, A. (2019). Türkiye’de Çocuk Polisinin Yapılanması Ve Görevleri Çerçevesinde Sosyal Hizmetin Yeri Ve Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 166-186.
- KARATAŞ, Zeki (2013). “Yeni Bir Meslek Tanımı: Sosyal Çalışma Görevlisi”. <http://www.manevisosyalhizmet.com/?p=796>, Erişim: 08.01.2019.
- KAYA, M., GENÇ, M., Kaya, B. ve PEHLİVAN, E. (2007). Tıp Fakültesi ve Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinde depresif belirti yaygınlığı, stresle başa çıkma tarzları ve etkileyen faktörler. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 18 (2), 137- 146.
- KESER, İ. (2013). Atılganlık Eğitiminin Bedensel Engelli Ergenlerin Beden İmajı, Benlik Saygısı ve Kendilerine Yönelik Tutumları Üzerindeki Etkinliğinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- KORKUT, F., (2004) Okul Temelli Önleyici Rehberlik ve Psikolojik Danışma. An

Yayıncılık, Ankara.

- KYRIACOU, C., (2001). Teacher stress: Directions for future research. *Educational Review*, 53(1), 27-35.
- LAURSEN, B. ve Collins, W. A. (1994). *Interpersonal conflict during adolescence*. *Psychological Bulletin*, 115(2), 197-209.
- LAZARUS RS (2006) *Stress and emotion: a new synthesis*. Springer, Berlin
- LAZARUS, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46, 819-834.
- LAZARUS, R. S., ve FOLKMAN, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- LAZARUS, R. S., ve FOLKMAN, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- LAZARUS, R. S., ve LAZARUS, B. N. (2006). *Coping with aging*. New York: Oxford University Press.
- LAZARUS, R.S. (1996). The role of coping in the emotions and how coping changes over the life course. In C. Magai, S.H. McFadden (Ed.); *Handbook of emotion, adult development and aging*. New York: Academic Press.
- LUCAS, A. R., & HUSE, D. M. (1994). Behavioral disorders affecting food intake: anorexia nervosa and bulimia nervosa. İçinde: Shils, M., Olsan, J. A., & Shike, M. (Ed.) *Modern nutrition in health and disease*. (ss. 977-983). USA: Lea&Febige.
- MARANON, I., ECHEBURUA, E., & Grijalvo, J. (2004). Prevalence of personality disorders in patients with eating disorders: A pilot study using the IPDE. *European Eating Disorders Review*, 12, 217-222.
- MCCRAE, R., COSTA, P.T. (1986). Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54, 384-405.

- MCEWEN BS. (2007) Stress, Definitions and Concepts of Rockefeller University, New York, NY, USA Encyclopedia of Stress (Second Edition), Pages 653.
- MOSHER, C. E., Prelow, H. M., CHEN, W. W., YACKEL, M. E. (2006). Coping and Social Support as Mediators of the Relation of Optimism to Depressive Symptoms Among Black College Students. *Journal of Black Psychology*, 32(1), 72-86.
- O'BRIEN, T. P. (1990). Construct validation of the gregorc style delineator: an application of LISREL 7. *Educational and Psychological Measurement*. 50. 631 - 636.
- OFFER, D. (1986), *Adolescent development: A normative perspective*. American Medical Association, 27, 529-533.
- OKUTAN M., TENGİLİMOĞLU D. (2002) İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması *G.Ü.İ.B.F Dergisi* 3; s: 15-42.
- OKUTAN, Mustafa ve D. TENGİLİMOĞLU, (2002). "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", *G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı. 3, ss.15-42.
- OLTMANN, T. F., NEALE, J. M., & DAVISON G. C. (2003). Anormal davranışlar psikolojisinde vaka çalışmaları. (Çev. Fırat, A., Gözene, Ö., Keskingöz, B., Özalp, O., Sungur, M., Tolan, Ö. Ç., & Yazıcı, P.). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- ONBAŞIOĞLU M. (2004). Stresle baş etmede zihinsel yöntemler. *Türk Psikoloji Bülteni*. 2004;10(34-35):103-26.
- OZIER, A. D., KENDRICK, O. W., Leeper, J. D., KNOL, L. L., PERKO, M. & BURNHAM, J. (2008). Overweight and obesity are associated with emotion and stress related eating as.
- ÖZBESLER, C., & DUYAN, V. (2010). Okul ortamlarında sosyal hizmet. *Eğitim ve Bilim*, 34(154).

- ÖZDEL, Osman ve diğerleri (2003), "Bir Anoreksiya Nervoza Olgusu ve Bu Olguya Farmakoterapi İle Birlikte Psikodrama Teknikleri İle Yaklaşım", Türk Psikiyatri Dergisi, 14 (2), 153-159.
- PTACEK J., SMİTH, R. ve ZANAS, J. (1992). *Gender appraisal and coping: a longitudinal analysis*. Journal of Personality, 60, 747-770.
- PTACEK J., SMİTH, R. ve ZANAS, J. (1992). Gender appraisal and coping: a longitudinal analysis. Journal of Personality, 60, 747-770.
- ROBBİNS, BRUCE (1998) "Introduction Part I: Actually Existing Cosmopolitanism", Pheng Cheah ve Bruce Robbins (Der), *Cosmopolitics: Thinking and Feeling Beyond the Nation* (Minneapolis: University of Minnesota).
- ROWSHAN, A. (2011). Stres yönetimi. Çev.: Şahin Cüceloğlu. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- SELYE, H. (1973). *The Evolution of the Stress Concept: The originator of the concept traces its development from the discovery in 1936 of the alarm reaction to modern therapeutic applications of syntoxic and catatonic hormones*. American scientist, 61(6), 692-699.
- SELYE, H. (1974) *Stress without Distress*. New York: Penguin Books.
- SHANKLAND R., GENOLINI M.C., GUELFİ J., LONESCU S. (2009) Preliminary Study on the Role of Alternative Educational Pathways in Promoting the Use of Problem-Focused Coping Strategies. *European Journal of Psychology of Education*, Vol. XXIV, n 4,499-512, I.S.P.A.
- SHEFOR, B. W. ve HOREJSI, C. J. (2012). Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler (O. URAZ, Çev.). Ankara: Nika Yayınevi.
- SIERRA ve BAIGRIE, S., LEMOS ve GIRÁLDEZ, S., PAINO, M., ve FONSECA-PEDRERO, E. (2012). *Exploring the relationship between coping strategies and binge eating in nonclinical adolescents*. *European Eating Disorders Review*, 20(1).

- SONER, S., AYKUT, S. (2017), Dissosiyatif Kimlik Bozukluğu Temelinde Sosyal Bir Sorun: Enstest Ve Sosyal Hizmet, Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi, 1(2)
- STOCKDALE GD, GRIDLEY BE, WARE BALOGH D, HOLTGRAVES T. (2002). Confirmatory factor analysis of single- and multiple-factor competing models of the Dissociative Experiences Scale in a nonclinical sample. *Assessment*, 9, 1, 94-106.
- STORM, K. ROTHMANN, K. (2003), "The Relationship Between Burnout, Personality Traits And Coping Strategies In A Corporate Pharmaceutical GroupSa", *Journal of Industrial Psychology*, 29 (4), 35-42
- SWEDİN CG, NILSSON D, LİNDELL C (2004). Traumatic experiences and dissociative symptoms among Swedish adolescents:A pilot study using Dis-Q-Sweden. *Nord J Psychiatry*, 58, 5, 350-355.
- ŞAHİN, F. (2002). Genelci Sosyal Hizmetin Doğuşunu Hazırlayan Etmenler. *Sosyal Hizmet Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar Sosyal Hizmet Sempozyumu*, 102-111.
- ŞAHİN, F. Y. (2002). Bazı değişkenlerin yönetici adaylarının, okul psikolojik danışmanlarından görev beklentileri düzeylerine etkisi. *Eğitim ve Bilim*, 27(123).
- ŞAHİN, M. ve KARAKAYA, N. E. (2015). Türk Kültüründe Sosyal Hizmet Kodları: Yalova Örneği. *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2015*, 174-175.
- ŞAHİN, N. (1998). *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım* (3. Basım). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- ŞAHİN, N. H ve DURAK, A. (1995). *Üniversite öğrencileri için bir Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği*. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(34), 56-73.
- ŞAHİN, N. H ve DURAK, A. (1995). *Üniversite öğrencileri için bir Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği*. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(34), 56-73.
- ŞAHİN, N. H. (Ed.). (1994). *Stresle başa çıkma*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği

Yayınları.

ŞAR V (1997). Dissosiyatif Bozukluklar. "Psikiyatri Temel Kitabı 2. Cilt" İçinde, Editörler C Güleç, E Köroğlu, Hekimler Yayın Birliği, Ankara.

ŞAR V. (2007), Dissosiyatif Bozukluklar, I. KÖROĞLU E,GÜLEÇ C(eds) Psikiyatri Temel Kitabı, Hekimler Yayın Birliği, Ankara; 393-402.

ŞAR, V., (2000). Çoğul Kişilik Kavramı ve Dissosiyatif Bozukluklar. Psikiyatri Dünyası, 4, 7-11.

TEZCİ E., İÇEN M., (2017). "High School Students' Social Media Usage Habits", Journal of Education and Practice, no.27, pp.99-108.

TÜRKÜM, A. S. (1999). Stresle başa çıkma ve iyimserlik. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:1098, Eskişehir.

YARGIÇ L, ŞAR V, TUTKUN H., (1995). Çoğul kişilik bozukluğunun yapılaştırılmış görüşme çizelgesi ve bir öz bildirim ölçeği yardımıyla ayırıcı tanısının yapılması. 31. Ulusal Psikiyatri Kongresine sunulan bildiri. İstanbul.

YILDIRIM, N. VE YILDIRIM, K. (2008). Sosyal Hizmete Giriş. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

YILDIRIM, A., & SİMSEK, H. (2008). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin.

YOLCUOĞLU, İ. G. (2014). Bireylerle, Ailelerle, Gruplarla ve Toplumla Sosyal Hizmet. İstanbul: Nar Yayınevi.

YOLCUOĞLU,İ.G. (2017): Aile. Erişim adresi:

<http://www.sosyalhizmetuzmani.org/ailearastirma1.htm>, (12.04.2018)

ZASTROW, C. (2015). Sosyal Hizmete Giriş. (D. B. ÇİFTÇİ, Çev.). Ankara: Nika Yayınevi. (Eserin orijinali 2010'da yayımlandı).

ZİMMER-GEMBECK MJ., SKINNER EA. (2008) Adolescents' coping with stress:

Development and Diversity. *Prevention Researcher*, 15, 3-7.

ZIMMER-GEMBECK, M. J., GEIGER, T. C. & CRICK, N. R. (2005). Relational and Physical Aggression, Prosocial Behavior, and Peer Relations; Gender Moderation and Bidirectional Associations. *Journal of Early Adolescence*, 25 (4), 421-452.

7. EKLER

7.1. Çalışmaya Katılma Onayı

Yukarıdaki bilgileri ilgili araştırmacı ile ayrıntılı olarak tartıştım ve kendisi bütün sorularımı cevapladı. Bu bilgilendirilmiş olur belgesini okudum ve anladım. Bu araştırmaya katılmayı kabul ediyor ve bu onay belgesini kendi hür irademle imzalıyorum. Bu onay, ilgili hiçbir kanun ve yönetmeliği geçersiz kılmaz. Araştırmacı, saklamam için bu belgenin bir kopyasını çalışma sırasında dikkat edeceğim noktaları da içerecek şekilde bana teslim etmiştir.

Gönüllü Adı Soyadı:		Tarih ve İmza:
Telefon:		

Vasi (var ise) Adı Soyadı:		Tarih ve İmza:
Telefon:		

Arařtırmacı² Adı Soyadı:		Tarih ve İmza:
Adres ve Telefon:		

1: Gönüllünün bilgilendirilme işlemine başından sonuna dek tanıklık eden kişi

2:Gönüllüyü araştırma hakkında bilgilendiren kişi

7.2. Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu (BGOF)

Çalışmanın adı: "Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri"

Aşağıda bilgileri yer almakta olan bir araştırma çalışmasına katılmanız istenmektedir. Çalışmaya katılıp katılmama kararı tamamen size aittir. Katılmak isteyip istemediğinize

karar vermeden önce araştırmanın neden yapıldığını, bilgilerinizin nasıl kullanılacağını, çalışmanın neleri içerdiğini, olası yararları ve risklerini ya da rahatsızlık verebilecek yönlerini anlamanız önemlidir. Lütfen aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. Eğer çalışmaya katılma kararı verirsiniz, “Çalışmaya Katılma Onayı Formu”nu imzalayınız. Çalışmadan herhangi bir zamanda ayrılmakta özgürsünüz. Çalışmaya katıldığınız için size herhangi bir ödeme yapılmayacak ya da sizden herhangi bir maddi katkı/malzeme katkısı istenmeyecektir.

Çalışmanın Konusu Ve Amacı:

“Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri” incelenecektir.

Çalışma İşlemleri:

Bu çalışmaya katıldığınız takdirde size doldurmanız gereken formlar verilecektir. Bunlardan ilkinde bazı demografik verilerinizle ilgili sorular bulunmaktadır. Bu form araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Diğer form ise standardize ölçektir. Bu ölçek stresle baş etme tarzınızı sorgulamaktadır. Tüm formları eksiksiz doldurmanız beklenmektedir.

Çalışmaya katılmamanın olası yararları nelerdir?:

Çalışmaya katılmanız durumunda literatüre bu konu hakkında destek sağlayarak bilimsel araştırmalara destek sağlamış olacaksınız.

Kişisel bilgilerim nasıl kullanılacak?:

Cevaplayacak olduğunuz sorular yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Alınan bilgiler yalnızca istatistiksel olarak yorumlanmak üzere değerlendirilecektir. İsim, soy isim veya şahsınızı deşifre edebilecek hiçbir bilgi kullanılmayacak ve açıklanmayacaktır.

Soru ve problemler için iletişim:

Merve ERDEM
mervedem94@gmail.com

7.3. Sosyodemografik Veri Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket Üsküdar Üniversitesi'nde yüksek lisans programı çerçevesinde yürütülmekte olan **“Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri”** başlıklı bir araştırmaya veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır.

- Bu bir test değildir. Ankette yer alan hiçbir sorunun doğru ya da yanlış yanıtı yoktur.
- Lütfen, **hiçbir soruyu yanıtı bırakmayınız.**
- Anket formlarına isim-soyadı yazılması gerekmektedir.
- Bu araştırmanın sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi, sizin sorulara vereceğiniz yanıtların samimiyetine bağlı olacaktır.

Değerli katkı ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

- 1) Yaşınız?
 - a) 29 ve daha küçük
 - b) 30-39
 - c) 40-49
 - d) 50 ve üstü

- 2) Cinsiyetiniz?
 - a) Kadın
 - b) Erkek

- 3) Medeni Durumunuz?
 - a) Evli
 - b) Bekar

- 4) Mesleki Hizmet Süreniz
 - a) 1-3 Yıl
 - b) 4-9 Yıl
 - c) 10-19 Yıl
 - d) 20 yıl ve üstü

- 5) Çalıştığınız kurumun sektörü?
 - a) Devlet
 - b) Özel

- 6) Eğitim Durumunuz?
 - a) Lisans
 - b) Lisansüstü

- 7) Mesleğiniz?
 - a) Sosyal Çalışmacı
 - b) Psikolog
 - c) Sosyolog
 - d) PDR
 - e) Öğretmen
 - f) Diğer

7.4. Stresle Başa Çıkma Yolları Ölçeği

Bu ölçek kişilerin yaşamlarındaki sıkıntılar ve stresle başa çıkmak için neler yaptıklarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Lütfen sizin için sıkıntı ya da stres oluşturan olayları düşünerek, maddeleri size uygunluk derecesine göre işaretleyin.

BİR SIKINTIM OLDUĞUNDA	Hiç uygun değil	Biraz uygun	Uygun	Tamamen Uygun
1. Kimsenin bilmesini istemem				
2. İyimser olmaya çalışırım.				
3. Bir mucize olmasını beklerim.				
4. Olayı/ olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım.				
5. Başa gelen çekilir diye düşünürüm.				
6. Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.				
7. Kendimi kapana sıkışmış gibi hissederim.				
8. Olayın/ olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.				
9. İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.				
10. Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.				
11. Olanları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam.				
12. Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.				
13. İş olacağına varır diye düşünürüm.				
14. Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.				
15. Problemin çözümü için adak adarım.				
16. Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.				
17. Elimden hiçbir şeyin gelemeyeceğine inanırım.				
18. Olaydan/ olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.				
19. Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.				

20. Problem/ problemleri adım adım çözmeye çalışırım.

--	--	--	--

21. Mücadeleden vazgeçerim.				
22. Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.				
23. Hakkımı savunabileceğime inanırım.				
24. Olanlar karşısında 'kaderim buymuş' derim.				
25. 'Keşke daha güçlü bir insan olsaydım' diye düşünürüm.				
26. Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim.				
27. 'Benim suçum ne' diye düşünürüm.				
28. Hep benim yüzümden oldu' diye düşünürüm.				
29. Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.				
30. Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.				

7.5. Etik Kurul İzin Yazısı



Altunizade Mahallesi Haluk Türksay Sokak No:14 34662 Üsküdar/İSTANBUL
T: 0216 400 22 22 F: 0216 474 12 56 bilgi@uskudar.edu.tr

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
GİRİŞİMSEL OLMAYAN ARAŞTIRMALAR
ETİK KURULU BAŞKANLIĞI

SAYI: 61351342-/2019-147

27/03/2019

Sayın Doç.Dr. İsmail BARIŞ
(Merve ERDEM)

Üsküdar Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulunun 25/03/2019 tarihinde yapılan 03 No.lu toplantısında "Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri" adlı araştırma projenizin kurum izni getirme koşulu ile şerhli olarak etik açıdan uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Doç. Dr. Cumhuriyet TAŞ
Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik
Kurulu Başkanı

7.6. Bakanlık Oluru



T.C.
AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Bakan Yardımcılığı
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı, Yayın ve Dokümantasyon Birimi

Sayı : 73595336-605.01[605.01]-E.938803

Konu : Merve ERDEM

10/04/2019

BAKAN YARDIMCILIĞI MAKAMINA

Osakdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmetler Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi aynı zamanda Maltepe Sosyal Hizmet Merkezinde Sosyal Çalışmacı olarak görev yapan Merve ERDEM'in "Sosyal Hizmet Merkezinde Çalışan Meslek Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Düzeyleri" konulu araştırma çalışmasını İstanbul Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı Sosyal Hizmet Merkezleri'nde 3 (üç) ay süre ile yapmak istediği belirtilmektedir.

Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 05.04.2019 tarihli ve E.881837 sayılı yazısı ile olumlu değerlendirildiği bildirilen söz konusu araştırmanın İl Müdürlüğü koordinesinde, kuruluş müdürlüğü denetiminde, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerine uyularak, ses-görüntü kaydı alınmaksızın, iş akışını aksatmayacak şekilde gönüllük esaslı çerçevesinde, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Kurum izni alınması ve çalışmanın yayımlanması halinde akademik etik ilkelere uyulması şartları ile araştırma bitiminde bir örneğinin Başkanlığınıza gönderilmesi koşulları ile gerçekleştirilmesi hususunu;

Olurlarınıza arz ederim.

e-imzalıdır

Salih BOZKURT

Eğitim ve Yayın Dairesi Başkan V.

OLUR

10/04/2019

e-imzalıdır

Ayşe ERGEZEN

Bakan Yardımcısı

Ek : Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün 05.04.2019 tarihli ve E.881837 sayılı yazısı.

09.04.2019 Sosyal Çalışmacı : Cemalettin ULUFER
09.04.2019 Şube Müdürü : Tanıl Can BAYOĞLU

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde güvenli elektronik imzalı astı ile ayndır.

Eskişehir Yolu S.M.020 Mah. 2177. Sok. No: 10/A Kat: 27
Posta Kodu: 06510 Çankaya/Ankara
(312)705 57 00
(312)705 57 57

Bilgi için: Cemalettin ULUFER
Sosyal Çalışmacı

7.7. ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı	:Merve ERDEM
Doğum Yeri ve Tarihi	:Kdz/Ereğli 02.05.1994
Yabancı Dili	:İngilizce
İletişim (Telefon/e-posta)	:05348286703-merverdem94@gmail.com
Eğitim Durumu(Kurum ve Yıl)	:Üsküdar Üniversitesi (2012-2016)
Lise	: Gülüş Anadolu Lisesi
Lisans	: Üsküdar Üniversitesi Sosyal Hizmet
Yüksek Lisans	:Üsküdar Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim
Çalıştığı Kurum/Kurumlar ve Yıl	:Özel Kartal Anadolu Huzurevi (2016-2017) Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı- Maltepe Sosyal Hizmet Merkezi (devam etmekte)
Yayınları (SCI ve diğer)	:
Diğer konular	:

